



Centre d'Information
et d'Aide aux Jeunes
Asbl.

Centre d'Information et d'Aide aux Jeunes : Diagnostic social - 2020-2022

Centre d'Information et d'Aide aux jeunes.
Place Communale 1 - 4100 Seraing
04 337 18 33 - www.ciaj-amo.be

TABLE DES MATIÈRES

Avant Propos	5
Fondamentaux du CIAJ	7
Historique, Fondamentaux, Valeurs.	7
Démarche de Construction et d'analyse.	9
Etape 1 : Identifier des phénomènes	9
Etape 2 : Sélectionner les faits sociaux	11
Etape 3 : Définir les phénomènes	12
<i>Accès au logement</i>	12
<i>Accès et informations sur droits sociaux</i>	13
<i>Accès aux loisirs</i>	15
<i>Isolement/Solitude (liés à l'exclusion et à la vulnérabilité).</i>	15
<i>Exclusion</i>	16
<i>Désaffiliation</i>	18
<i>Difficultés éducatives</i>	19
<i>Multiculturalité - Multiculturalisme</i>	20
<i>Interculturel</i>	20
<i>Relations intergénérationnelles</i>	21
Etape 4: la démarche d'analyse	22
<i>Qu'est-ce que la vulnérabilité sociale ?</i>	22
1. Evaluation et enseignements des actions écoulées	25
L'accompagnement individuel et intrafamilial	25
<i>Nos chiffres</i>	25
Nombre de dossiers	25
Âge	25
Genre	26
Situation familiale	26
Situation sociale	27
Situation Scolaire	27
Orientation	28
Canal de la demande	28
Thématiques identifiées	29
Types d'intervention	30
<i>Nos outils</i>	32
■ La fiche signalétique	32
■ La grille d'analyse de demande	32
■ La grille d'évaluation	32

<i>Notre fonctionnement</i>	32
<i>Nos réunions</i>	33
<i>Les activités familiales</i>	33
<i>Parents Défis / FamiRéSol : des réponses collectives à des problématiques récurrentes et individuelles.</i>	34
1. Estime de soi et ressources (“Parents mais pas seulement”).	34
2. Consommation (“Consommation, plaisir, compensation”)	35
3. Alimentation (“Malbouffe toi-même”):	35
4. Vie affective, relationnelle et sexuelle (“S’exprimons-nous ou comment parler de la sexualité avec nos enfants?”):	35
5. La scolarité (“L’orientation scolaire”):	36
6. La scolarité (“L’école au quotidien”):	36
7. Les loisirs (“Tu joues avec moi?”):	36
8. L’autonomie (“Grandis, mais pas trop vite!”):	36
9. Les besoins (“Enfants, parents, quel besoins aujourd’hui?”):	36
Structure d’une journée thématique:	38
▶ La matinée	38
▶ Le temps de midi	39
▶ L’après-midi	39
▶ Le séjour:	40
<i>Les effets constatés:</i>	40
Le travail de quartier	42
1. <i>Le travail de rue/les tournées de quartier</i>	42
2. <i>Les activités collectives et semaines dynamiques</i>	43
3. <i>Les fêtes de quartier</i>	44
4. <i>Les projets, l’aménagement, la création de structures</i>	44
5. <i>Les partenariats ou “parce qu’ensemble, on est plus fort”</i>	45
6. <i>Nos outils</i>	46
La Fiche Quartier	46
La fiche d’évaluation de l’activité collective	46
Nos réunions	46
Les projets EAJ et Amarrages	48
<i>Poursuite et fin du projet EAJ (Enseignement et Aide à la Jeunesse)</i>	48
Les actions:	48
<i>Le projet Amarrages</i>	49
Prospection	51
Plan d’action	53
Introduction	53
Les causes et conséquences de la vulnérabilité sociale	53
<i>Sous l’angle de l’individu</i>	54

Manque de conditions et incapacités d'adaptation	54
Difficultés d'accès aux droits fondamentaux, fragilisation et conséquences psychiques	54
L'incertitude	54
<i>Sous l'angle du contexte</i>	55
De la vulnérabilité sociale individuelle à la vulnérabilité sociale collective	55
Les quartiers, notion de « pièges spatiaux »	55
Intentions et stratégies	56
Nos actions, nos objectifs et méthodes	58
<i>Prévention éducative</i>	58
Accompagnement	58
▶ Accompagnement individuel	58
Soutien à la parentalité	58
Accueils hebdomadaires	59
Permanences d'accueil	59
Accès au logement:	60
<i>Prévention Sociale</i>	61
Investigation et investissement de tout le terrain d'intervention: "Aller vers"	61
Accompagnement collectif	61
Accès aux loisirs, à la culture	63
Favoriser l'engagement collectif	63
Amélioration des processus	64
Les effets attendus	65
<i>Sur nos interventions</i>	65
<i>Sur l'individu, le groupe</i>	65
Amplification.	67
La parole du public.	67
L'accès aux droits	67
Les limites du cadre de l'AMO; mutualisation des ressources, la mobilisation des acteurs.	67
Communication, Information, Interpellation	68
Transversalité dans les politiques sociales.	68

AVANT PROPOS

Le Centre d'Information a connu récemment une période de transition entre deux directions. Période de latence, d'acclimatation entre deux approches du travail finalement assez semblables. Cette période aura avant tout permis l'ouverture d'un espace de réflexion, de remise en chantier de tout ou partie des processus, des fonctionnements, des fondements, des liens entre constats et interventions.

A cet égard, la mobilisation de l'équipe autour de la réalisation du Diagnostic social semble s'inscrire dans ce mouvement, qui si il n'est pas neuf, se sera vu réactiver. En effet, c'est autour d'une volonté collective, d'une volonté groupale, d'une volonté d'équipe, et donc institutionnelle que le travail que suscitait l'outil Diagnostic social s'est inscrit. Il aura demandé une démarche, voire un processus qui à lui seul semble tout aussi pertinent que ne veut l'être le produit fini.

Ainsi, le produit en question vous est présenté et réparti en plusieurs parties. Il se veut évolutif en fonction de l'histoire du CIAJ mais également de la manière dont nous avons procédé pour sa construction.

Le Centre d'information et d'Aide aux Jeunes s'appuie sur une histoire, des fondements, des valeurs. Ils se retrouvent dans chacune de nos réflexions, de nos choix, de nos interventions. Il nous est apparu évident de les inscrire dès les premières pages du présent travail.

La démarche méthodologique que nous avons élaborée, les étapes successives et les réflexions qui nous ont menées à la réalisation du diagnostic social, s'imposait tout aussi assurément tant elle elle éclaire la suite. Elle précède un chapitre important, sorte d'état des lieux, photographies du CIAJ aujourd'hui. Cette partie se présente comme une étape incontournable d'évaluation de nos objectifs et de nos pratiques actuelles, au sens le plus intéressant de la notion. Il s'agit pour nous d'extraire la valeur, d'identifier la valeur ajoutée à nos actions de prévention, et d'en prélever les éléments les plus pertinents pour la mission qui est la notre.

Cet état des lieux, aura mis en lumière une nécessaire démarche prospective. Les réflexions, les mises en abîmes successives aurions donné lieu à l'éclosion d'un modèle augmenté en quelques sorte, d'un modèle de travail d'une approche du territoire et du public plus fidèle encore aux constats, aux besoins, à l'analyse et l'expertise des travailleurs de terrain.

Le modèle en question, s'appuie sur cette expertise, et sur des référents théoriques au rang des quels, le schéma de la vulnérabilité sociale alliant d'une part l'axe d'intégration, et d'autre part, l'axe d'insertion.

Il aura permis, presque naturellement, la construction de l'avant dernière partie de ce travail, et l'élaboration de notre plan d'action pour les trois années à venir, l'idéal que nous voulons atteindre ainsi que les objectifs que nous nous fixons.

Ils sont en lien avec des outils, des pratiques, des approches, des méthodes, un posture en soi, qui feront identité.

Pour terminer, la partie amplification, aura été l'opportunité d'évoquer les limites du cadre de l'AMO, les limites des objectifs de prévention mais peut être surtout d'avancer des constats qui doivent être soulevés et méritent un apport réflexif en terme d'actions. Si le cadre est connu, s'il comporte des limites, elles ne peuvent pas, elles ne doivent pas représenter des freins à l'idéal évoque plus avant. Elles appellent à l'obligation de partage, d'échange entre acteurs de la prévention, elles appellent à l'implémentation d'expériences pilotes sur d'autres territoires, sur d'autres publiques. Elles appellent à soutenir, créer des alliances, des réseaux, des partenariats, des transversalités, des interpellations, et la nécessaire information du monde politique.

FONDAMENTAUX DU CIAJ

HISTORIQUE, FONDAMENTAUX, VALEURS.

Le Centre d'Information et d'Aide aux Jeunes est installé au coeur de Seraing depuis plus de quarante ans. Il est né de l'initiative de citoyens soucieux du sort des jeunes serésiens en proie au désœuvrement et parfois impliqués dans des mécanismes de violence ou de délinquance.

L'accueil, la disponibilité, l'écoute ont rapidement constitué les fondements même de l'action du service naissant. Rapidement la professionnalisation et une réflexion approfondie sur les méthodologies et le service qui devait être rendu à la population jeune a mis en évidence le besoin d'une démarche de prospection, de rencontre des jeunes dans leurs milieux de vie, dans leur quartier. Cette démarche de l'aller vers aura guidé jusqu'à aujourd'hui le travail des générations de travailleurs sociaux qui ont jalonné l'histoire du CIAJ.

L'hébergement d'urgence, l'accueil de "sortants" de prison aura au gré des réflexions, et des possibilités de reconnaissance laissé la place à une action en milieu ouvert, à un travail social au coeur de la réalité des jeunes, et à une volonté jamais démentie de rencontrer les publics en difficulté pour les accompagner au mieux.

Au fil du temps, le territoire d'action s'est agrandi pour s'étendre jusqu'à la commune voisine de Saint-nicolas dont les caractéristiques socio-économiques et démographiques sont en tous points comparables à Seraing.

Avec cette extension de territoire, c'est une autre dimension historique du CIAJ qui se voyait mise en évidence, à savoir la capacité à mobiliser les acteurs, les forces vives, les partenaires autour des mêmes objectifs de service à la population, autour des mêmes causes.

Aujourd'hui, le CIAJ est un acteur reconnu pour la rigueur du travail qu'il propose, sa faculté à se repenser, et sa volonté toujours renouvelée de répondre avec une exigence forte de pertinence aux demandes d'accompagnements, et à sa capacité à mobiliser les énergies pour les projets et les envies des jeunes.

Le CIAJ se définit au travers de valeurs fortes, partagées à tous les niveaux de son organisation, tant par les travailleurs sociaux que par les membres du pouvoir organisateur.

Au rang de ses valeurs, on retrouve la solidarité, à la fois ciment et projet de société en soi. Cette valeur première guide les choix méthodologiques, éducatifs au quotidien comme sur le long terme. L'équité, la justice, et la justice sociale impactent elles aussi chacune de nos réflexions, de nos actions, de nos projets. L'idée selon laquelle chacun doit se voir respecter dans son intégrité, dans ses

droits, dans sa condition et ce, inconditionnellement, est une balise incontournable de notre action.

La quête pour une société plus juste, plus équitable, le refus de toute forme de violence réelle ou symbolique, visible ou invisible constitue un des piliers forts qui soutient notre engagement.

Enfin, la conviction profonde que l'autre, quel qu'il soit, possède en lui tout le potentiel pour se révéler et tenir un rôle d'acteur dans son environnement fonde notre action elle-même. Elle se rappelle à chacune de nos réunions, chacune de nos interventions tant individuelles que collectives, dans chaque acte d'accompagnement, dans chaque réflexion sur l'amélioration de notre action.

DÉMARCHE DE CONSTRUCTION ET D'ANALYSE.

L'ensemble de ce travail est le fruit d'une réflexion collective au sein du CIAJ. Il est construit et élaboré selon une démarche définie par les travailleurs de l'AMO. Celle-ci s'est ajustée selon l'avancée du travail et l'identification des besoins du moment.

ETAPE 1 : IDENTIFIER DES PHÉNOMÈNES

Un groupe de travail a été créé, l'objectif étant de réfléchir au processus de construction du diagnostic social et d'apporter, au grand groupe, ses questionnements et ses réponses.

Nous nous sommes tout d'abord questionnés sur le "pourquoi" un diagnostic social? Que nous est-il demandé, dans quel but?

Pour ce faire, nous avons pris connaissance des outils mis à notre disposition pour sa réalisation et nous nous sommes arrêtés sur les éléments suivants:

Le Code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse prévoit que les chargés de prévention

« assurent une analyse permanente des faits sociaux relatifs à la jeunesse se déroulant sur le territoire de l'arrondissement et la communiquent aux conseils de prévention en vue d'éventuelles mises à jour de leurs diagnostics sociaux et plans d'actions. » (art 11, 2°).»

Mais qu'est-ce qu'un fait social ? Selon les éléments théoriques fournis par la boîte à outils de RTA, un fait social peut désigner l'existence d'une expérience collective qui dépasse l'expérience individuelle ; un phénomène qui se répète avec une fréquence suffisante ; des déterminations de comportement ; une contrainte sociale.

Ainsi, nous comprenons que la composition du diagnostic social se veut sensiblement différente des précédents. Il s'agit désormais de mettre en exergue des faits sociaux que nous rencontrons sur le terrain et de les analyser en fonction de nos actions. Par la suite, de dégager ce qui peut se mettre en place, et être rapporté aux instances supérieures, au public ou encore à nos partenaires.

En tout, 26 phénomènes ont été identifiés :

1	Accès au logement	14	Difficultés scolaires
2	Accès et information des droits sociaux	15	Violences faites aux femmes
3	Accès à l'éducation	16	Violences intrafamiliales
4	Accès aux loisirs	17	Violences institutionnelles
5	Santé/bien être	18	Violence dans les quartiers

6	Pauvreté	19	Difficultés éducatives
7	Isolement	20	Multiculturalité
8	Exclusion	21	Discriminations
9	Désaffiliation	22	(Im)migration
10	Santé mentale	23	Relations intergénérationnelles
11	Traitement/médication	24	Racisme
12	Décrochage scolaire	25	Vie relationnelle et affective
13	Harcèlement	26	Dépendances

Ensuite, nous avons mis en lien nos actions menées ces trois dernières années avec les 26 faits sociaux retenus. Ce travail nous a permis d'obtenir une vue globale de nos interventions.

Plusieurs constats ont été soulevés:

- Certains faits sont vides d'actions.
- Selon l'équipe, la précarité regroupe un ensemble de faits (accès au logement, aux droits sociaux, aux loisirs, santé/bien-être, pauvreté et isolement).
- Certains phénomènes sont rencontrés par toutes les actions comme par exemple « l'isolement ».
- De nombreux faits sont identifiés, mais il nous est impossible de tous les exploiter, sur base de quels critères établir notre sélection?

ETAPE 2 : SÉLECTIONNER LES FAITS SOCIAUX

Le sous-groupe a défini des indicateurs qui nous ont aidé dans le choix des faits sociaux à retenir.

Cette étape a fait l'objet de plusieurs ajustements. En effet, si la majorité nous semblait importante à traiter, le travail, le contexte et les moyens ne nous permettaient pas d'exploiter l'ensemble des faits de manière approfondie.

Dès lors, le choix s'est opéré à partir d'une sélection sur

- nos valeurs
- les phénomènes pour lesquels nous avons entrepris des actions directe
- les phénomènes pour lesquels nous pourrions être pertinents en fonction de nos moyens et du cadre institutionnel.
- Cela nous a permis d'établir la liste suivante :

1	Accès au logement
2	Accès et information des droits sociaux
3	Accès aux loisirs
4	Isolement
5	Exclusion
6	Désaffiliation
7	Difficultés éducatives
8	Multiculturalité
9	Relations intergénérationnelles

Plusieurs constats et questionnements sont apparus :

- La problématique de la délinquance, pourtant rencontrée, n'apparaît pas dans les faits retenus. En effet, nous la considérons davantage comme un symptôme d'autres phénomènes subis par notre public. Il s'agit de notre volonté d'agir de manière préventive auprès du public.
- L'équipe est en questionnement quant à la signification des faits retenus. Nous décidons, dès lors, de nous appuyer sur des apports théoriques afin d'en avoir la même lecture et compréhension pour la suite du travail.

ETAPE 3 : DÉFINIR LES PHÉNOMÈNES

Le choix de ces définitions s'est fait par consensus. En voici le résultat :

ACCÈS AU LOGEMENT

27 février 1994 : La Belgique inscrit le droit au logement dans l'article 23 de la Constitution : « Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. Ce droit comprend le droit à un logement décent ». ¹

De manière complémentaire à ce droit humain, le logement est un lieu où le jeune doit pouvoir se construire, se réaliser. C'est donc bien plus qu'avoir un toit sur la tête.

Selon le philosophe Jean Baudrillard, on peut distinguer quatre types de valeurs différentes au bien « logement », et le toit sur la tête n'en représente qu'une (la valeur d'usage).

Il faut aussi tenir compte d'une valeur d'échange (le prix, qui peut vite hypothéquer toute tentative de s'installer), une valeur symbolique (les souvenirs, l'attachement à un lieu, le style de vie) et une valeur-signe (indicateur du niveau de vie, par exemple un quartier mal famé). Il faudra éviter un clash entre ces quatre valeurs, qui pourrait faire échouer le projet. ²

Cependant, la montée fulgurante des loyers, l'explosion du coût de l'énergie, la diminution des remboursements des soins de santé, bref l'augmentation généralisée du coût de la vie conjuguée à la fin de l'ère du plein-emploi, à l'exclusion du chômage de catégories entières de la population ainsi qu'au détricotage des politiques sociales ont aggravé la situation des personnes qui étaient déjà en situation difficile et ont fait basculer dans la précarité de nouvelles couches de la population : les "nouveaux pauvres".

Entre les logements sociaux trop peu nombreux et pour lesquels on annonce un délai de dix ans d'attente minimum (encore plus long pour les grands ménages) et les logements insalubres malgré les promesses d'un Code du Logement qui peine à se faire appliquer sur le terrain, de plus en plus de personnes vivant sur le fil de la grande précarité se fragilisent chaque jour davantage jusqu'à, parfois, basculer à la rue. ³

Nous pouvons identifier plusieurs freins lors de la recherche d'un logement :

- Les revenus de remplacement restreignent fortement les possibilités de location

¹ <http://inegalites.be/L-acces-a-la-propriete-du-logement>

² http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?eID=tx_nawsecured1&u=0&g=0&hash=9713950078268691bf0f0b85824c989474c99658&file=fileadmin/sites/ajss/upload/ajss_super_editor/DGAJ/Documents/Reperaj/repairaj2019-04.pdf

³ <https://plus.lesoir.be/128723/article/2017-12-10/le-logement-nest-pas-un-luxe-cest-un-droit>

- Des propriétaires refusent fréquemment les locataires dont les revenus sont de remplacement
- Tous ne disposent pas d'une réserve pour la garantie locative et des propriétaires refusent les cautions en provenance du CPAS
- Certains ne disposent pas d'une connaissance pouvant se porter garant

L'identification de freins a également été réalisée sur base d'une consultation de jeunes majeurs, pour la plupart en recherche de logement. Ils évoquent une stigmatisation des jeunes et des allocataires sociaux. Les jeunes disent que leurs revenus sont trop faibles par rapport à l'offre locative. En outre, ils ne sont pas solvables comme l'exigent certains propriétaires.

Quant à la caution, certains propriétaires ne respectent pas la loi (compte bloqué), ce qui ne correspond pas aux exigences pour percevoir la garantie locative du CPAS. En outre, le délai d'attente d'une réponse du CPAS est trop long par rapport aux attentes des propriétaires.

ACCÈS ET INFORMATIONS SUR DROITS SOCIAUX

Qu'est-ce qui engendre le non-recours aux droits sociaux d'une partie de la population ?

On constate 3 critères⁴ :

1. La non-information: «Activer ses droits suppose d'en connaître l'existence et les modalités, et donc de bénéficier d'une information adaptée ». Il s'agit donc de l'ignorance de l'existence de certains droits ou services due à une information peu claire, non transmise (il faut demander pour savoir) ou non reçue.

2. La non-demande

«Pour obtenir ses droits, il faut en avoir les moyens »

Les difficultés sont liées à :

- La quantité de démarches administratives (justificatifs...) à renouveler régulièrement
- L'acceptation des conditions requises pour bénéficier du droit ou service (ex : contrôle du CPAS, les conditions à l'hébergement des personnes SDF...)
- La maîtrise de la langue française
- La vulnérabilité intellectuelle ou culturelle
- Le non-accès au numérique

⁴ sms.hypotheses.org/Mondes sociaux/Le non-recours aux droits sociaux/Elvire Bornand/2018.
 cairn.info/Revue Informations sociales 2013/4. Politique d'accès aux droits sociaux : une approche comparée dans 3 pays européens/Marie-Pierre Hamel.
 cbcs.be/Bruxelles Informations Sociales-Juin 2010/161. L'accès aux droits sociaux fondamentaux.

- Des problèmes de santé ou familiaux (priorités)
- L'obligation de prouver le besoin réel
- La peur de la stigmatisation, du jugement social négatif
- La résignation ou l'abandon après l'accumulation d'expériences négatives

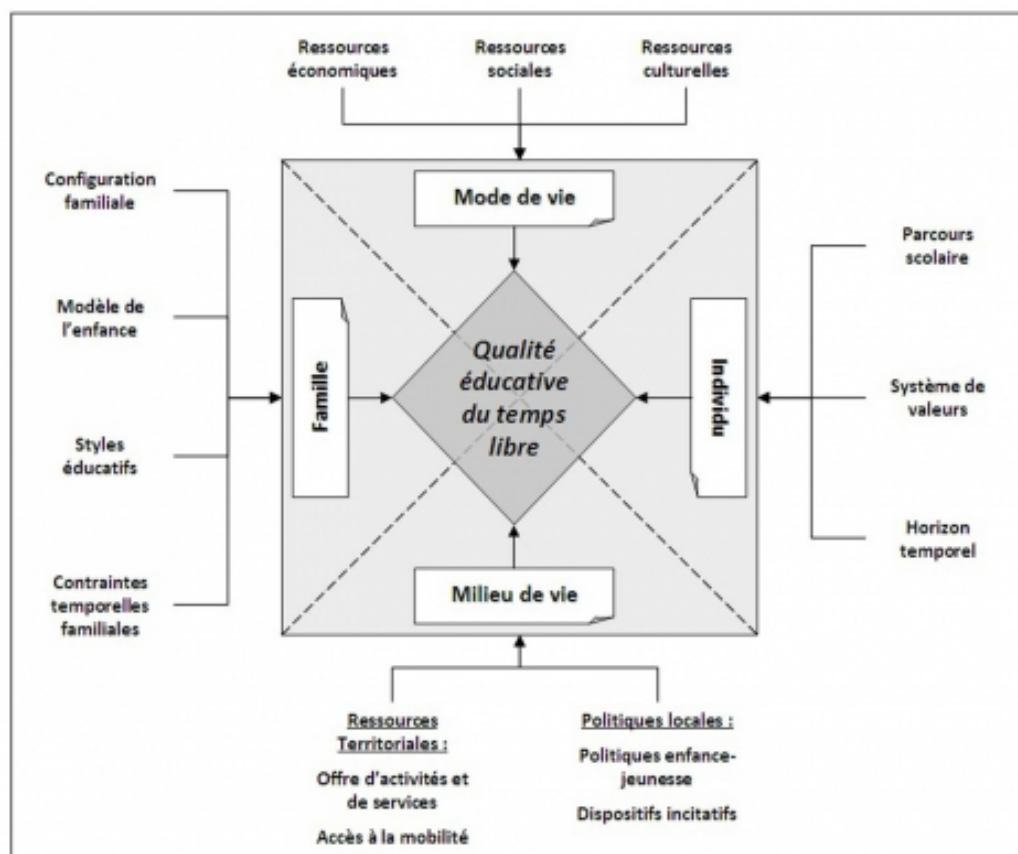
Pour certains, il s'agit quelquefois d'une non-demande volontaire, il s'agit alors d'un choix plus « politique ».

3. La non Réception

Il s'agit ici du manque d'efficience (capacité de parvenir à un maximum de résultats avec un minimum de ressources) et d'efficacité (capacité d'obtenir le résultat attendu) de l'Administration :

- Longueur de traitement du dossier,
- Manque de coordination et d'information entre les différents services,
- Piètre qualité de l'accueil,
- Langage peu clair voire incompréhensible des documents à compléter,
- Disparition des contacts personnels téléphoniques au profit de répondeurs...

Ces manques contribuent, bien entendu, à l'abandon des demandes d'une partie de la population, celle-ci étant déjà la plus vulnérable en termes d'inégalités.



ACCÈS AUX LOISIRS

L'accès aux loisirs⁵ dépend de plusieurs paramètres mêlant les caractéristiques propres à l'individu, à sa famille (leur mode de vie) et au contexte social et politique (l'environnement dans lequel il évolue).

Pour grandir et se développer, un enfant a besoin de temps libre pour nourrir son imagination et sa créativité, mais aussi de jouer, de courir, de faire du sport, etc.

C'est l'un des droits de la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) : tous les enfants ont le droit de jouer, d'avoir des loisirs, des activités sportives, culturelles et artistiques pour développer leurs talents et apprendre les valeurs liées à la vie en société (article 31).⁶

Le Défenseur des Droits au comité des droits de l'enfant des nations unies dénonce « de fortes disparités des offres et des tarifications des activités culturelles, artistiques et sportives [qui] sont constatées selon les territoires. S'y ajoutent des inégalités d'accès à certaines activités reposant sur des clivages socio-économiques et des stéréotypes sexués». [7]

Les freins identifiés: la pauvreté et la précarité (conditions socio-économiques), des problèmes de santé, des difficultés familiales, des freins psychologiques (crainte de l'extérieur, santé mentale fragile...) et culturels (« cela n'est pas pour moi », « c'est pour les riches »...), de l'isolement (repli sur soi), la méconnaissance du sens, de l'intérêt pour les loisirs ou la culture, des difficultés de mobilité et une offre de service qui ne correspond pas aux besoins et aux demandes.

ISOLEMENT/SOLITUDE (LIÉS À L'EXCLUSION ET À LA VULNÉRABILITÉ).

Amorcer une réflexion sur la solitude, c'est donc nécessairement s'interroger sur la nature et l'évolution des rapports sociaux dans une société donnée. C'est, du reste, la voie empruntée par les sociologues qui, lorsqu'ils traitent de la solitude, mettent généralement l'accent sur la prédominance de l'individualisme dans nos sociétés contemporaines, en montrant combien le fil qui constitue le lien social est ténu.

Depuis plusieurs années déjà, les médias attirent d'ailleurs l'attention de l'opinion publique sur l'isolement et la solitude générés par nos sociétés individualistes. Ce qui, autrefois, ne semblait concerner qu'un nombre restreint d'individus, de surcroît marginaux, paraît aujourd'hui s'être élargi à l'ensemble du corps social (Van de Velde, 2011). Le processus souvent invoqué pour en rendre compte décrit les évolutions de la solidarité communautaire en une multitude d'individualismes, que peinent à compenser les relations sociales et/ou familiales.

⁵ « L'accès aux loisirs et l'aide aux projets. » Cahiers de l'action 2010
« Pour un égal accès aux loisirs éducatifs, vecteur de vivre-ensemble. » Solutions d'associations.org
« Accès à la culture, aux sports et aux loisirs. » Secours populaire.fr
« Le temps libre des jeunes ruraux. » Open édition Journals
Rapport : http://www.fondation-enfance.org/wp-content/uploads/2016/10/ddd_rapport_application_cide.pdf

⁶ https://www.unicef.fr/sites/default/files/userfiles/05-Fiche_thematique_Jardin_secret.pdf

L'étude de la solitude ne doit donc pas se réduire aux seules formes d'isolement «statistiquement observables» et encore moins au seul fait de vivre seul.

«L'isolement social est la situation dans laquelle se trouve la personne qui, du fait de relations durablement insuffisantes dans leur nombre ou leur qualité, est en situation de souffrance et de danger. Les relations d'une qualité insuffisante sont celles qui produisent un déni de reconnaissance, un déficit de sécurité et une participation empêchée. Le risque de cette situation tient au fait que l'isolement prive de certaines ressources impératives pour se constituer en tant que personne et accéder aux soins élémentaires et à la vie sociale. » (Conseil Economique, Social et Environnemental).

Les personnes isolées sont celles qui n'ont pas ou peu de relations au sein des cinq réseaux sociaux

- Familial
- Professionnel
- Amical
- Affinitaire
- Territorial.

L'isolement social ou relationnel se mesure au regard des contacts, de leur qualité, de leur densité et de leur périodicité.

Le sentiment de solitude ne découle pas simplement et uniquement du fait objectif d'être seul, au sens d'isolé, non intégré, non entouré. Il résulte du fait plus général de se voir «confronté à un problème, une crise, un manque et de ne trouver d'aide satisfaisante pour résoudre le problème, surmonter la crise ou combler le manque, ni dans son entourage, ni en soi-même. Alors on se sent seul et on en souffre, car on vit son entourage et on se vit soi-même comme une béance » (Lalivie d'Épinay, 1992, p. 172). Dans la même perspective, N. Élias souligne que la solitude renvoie à un sentiment de manque « quand un être vit dans un lieu ou dans une position qui ne lui permettent pas de rencontrer des êtres du type dont il sent qu'il a besoin. [...] Il se peut qu'il vive au milieu d'autres êtres humains, mais ceux-ci n'ont pas de signification affective pour lui » (Élias, 1998, p. 86). Autrement dit, si l'isolement social peut renvoyer à une mesure du nombre de contacts sociaux, l'usage du terme de la solitude désigne, tel qu'il est traditionnellement employé, le sentiment d'insatisfaction face à la qualité, prise au sens large (variété, spécificité, etc.), de ces contacts.

EXCLUSION

Dans un premier temps, nous avons sélectionné les termes «exclusion» et «désaffiliation». Fort de l'apport du travail réalisé par RTA et des éléments de réflexion issus de notre recherche, nous faisons le choix méthodologique de préconiser le terme de «vulnérabilité sociale», qui nous semble correspondre avec les éléments perçus des situations des jeunes et des familles et qui rend compte des phénomènes contemporains de fragilisation et de mise à la marge de certains

individus (Soulet, 2005). Le concept de vulnérabilité sociale est expliqué plus amplement plus tard dans ce travail.

Cependant, certains éléments théoriques relatifs à l'exclusion sont, selon nous, à préserver:

1. Parler d'exclusion du point de vue de la sociologie n'est pas une démarche aisée tant cette notion est floue, tant les frontières entre exclus et inclus sont fragiles, tant les acceptions sont diverses selon les auteurs (Paugam, 2007). Il est en effet difficile de parler d'exclusion (ou d'exclus) comme d'un concept clair et éclairant. Comme le disait Robert Castel lors d'une conférence : ces personnes qui sont censées être exclues du monde social, où et dans quoi se trouvent-elles alors ?
2. L'exclusion ne concerne plus seulement une situation ou une série de situations de handicaps sociaux (au sens de désavantages sociaux), d'inégalités sociales de fait, de non-droit, de discrimination, de vulnérabilité, etc. Il s'agit surtout « de souligner l'existence de processus pouvant conduire à ces situations extrêmes » (Paugam, 1996). Si l'on prend la situation des populations de banlieues populaires, pour lesquelles les termes d'exclus, de relégation sont souvent utilisés, il est important de souligner que cette situation « est le résultat de processus dont la logique n'est pas dans les cités elles-mêmes mais dans les mécanismes (socio-économiques) plus globaux comme, par exemple, la politique du logement ou la crise économique » (Bourdieu, 1993), [...] avec cette particularité qui tient au fait que « la situation de ces banlieues doit sa forme particulière à la superposition dans un même espace de tous ces mécanismes négatifs » (Bourdieu 1993).

La compréhension des mécanismes produisant l'exclusion se double de l'étude des obstacles que rencontrent les populations, qui la subissent, pour retrouver une situation de droit commun. Ne pas partager avec le plus grand nombre telle ou telle propriété ne traduit pas seulement un accès différencié aux ressources (économiques, statutaires...), c'est aussi se trouver impliqué dans des processus de désignation, d'assignation, d'imposition de destins particuliers. L'exclusion s'appuie alors sur des médiateurs privilégiés qui sont les préjugés et les stéréotypes (Jodelet, 1996).

Or, «ces effets d'ordre symbolique sont particulièrement puissants lorsqu'ils s'exercent sur des populations culturellement démunies» (Bourdieu, 1993). Affronter le déclassement, la précarité, c'est s'appuyer sur ses ressources personnelles, ses capitaux (au sens de Bourdieu) – capital social, économique, physique, psychique, scolaire... C'est-à-dire que tout le monde n'a pas la même probabilité de sortir d'une situation difficile (pas plus que d'y entrer). Il y a donc une interaction entre le structurel et l'individuel, la compréhension des phénomènes produisant de l'exclusion doit se doubler de la compréhension des phénomènes de résistance à l'exclusion, et de résilience, qui prennent en compte l'individu dans son milieu de vie et dans son histoire sociale et singulière (approche écologique, Bronfenbrenner, 1975).

Il y a donc deux aspects :

- D'une part, étudier l'exclusion conduit à une approche des mécanismes structurels produisant de manière différenciée ces situations, tout comme à une approche biographique qui dévoile des trajectoires sociales marquées par des inégalités sociales (de santé, d'éducation, d'adversité durant l'enfance...), et par des ruptures de liens sociaux (Paugam, 1996).
- D'autre part, nous venons de l'aborder, si « beaucoup de ceux qui connaissent des épreuves sociales restent susceptibles de sortir de l'engrenage » (Schnapper, 1996), il nous reste à trouver des moyens pour égaliser les « chances » de sortie.
 1. L'exclusion est un processus biographique qui ne peut être compris qu'en retraçant les étapes de parcours qui s'éloignent toujours plus de l'intégration économique (accès ou retour à l'emploi), et de l'affiliation sociale (appartenance à un collectif). (Cairn)
 2. La référence à l'exclusion entre alors dans un dialogue pertinent avec celle de cohésion sociale, lorsqu'elle décrit une société qui offre des chances à tous ses membres dans un cadre de valeurs et d'institutions acceptées. Une telle société est par conséquent une société d'inclusion. Les personnes qui lui appartiennent ne sont pas autorisées à être exclues (Dahrendorf et al., 1995).

En effet, la référence à l'exclusion – du point de vue d'une réflexion sur la cohésion sociale – n'est pertinente que lorsqu'elle tient compte de la participation aux sphères principales (i.e. dominantes) de la vie socio-économique, politique – i.e. aux sphères de pouvoir et de décision – et communautaire, de l'accès à des opportunités accroissant la liberté individuelle réelle. L'exclusion ainsi envisagée, c'est-à-dire à la fois à partir de l'accès à un ensemble de biens sociaux (tels que l'emploi, l'éducation, les soins de santé, l'assistance publique) ainsi qu'en référence à la participation, à la reconnaissance et au sentiment d'appartenance, permet de conclure pertinemment à la dissolution de la cohésion d'une société et pas simplement de formuler un jugement sur l'existence ou l'absence de liens sociaux dans lesquels les individus s'inscrivent ou pas. ⁷

DÉS AFFILIATION

La désaffiliation est un effet, et non un état ou une essence. Cet effet peut être dû à des raisons personnelles, des épreuves de la vie difficiles à surmonter, qui font vaciller les individus, mais aussi à des causes sociétales. Lutter contre la désaffiliation, c'est s'inscrire dans l'esprit du Code, dont l'exposé des motifs rappelle l'avis n°50 du CCAJ selon lequel l'objet de la prévention est d'éviter la « loi de reproduction de la violence ».

La violence est entendue ici au sens large et recouvre donc différents types, au premier rang desquels se trouve la « violence structurelle énorme » que constitue la

⁷ (https://www.persee.fr/doc/caf_1149-1590_1994_num_38_1_1668)

violence économique et sociale. Cette violence structurelle est relayée par une multitude de « micro-violences », souvent invisibles, qui s'exercent au quotidien (intrafamiliales, institutionnelles, relationnelles et symboliques).

DIFFICULTÉS ÉDUCATIVES

Le terme « parentalité » apparaît dans les années 1970 en réponse à plusieurs transformations profondes de la famille (la famille commence avec l'enfant, diversité des formes familiales, co-responsabilité de l'éducation, évolution des rôles masculins et féminins, la dynamique parentale). «La parentalité est l'ensemble des droits et des devoirs, des réaménagements psychiques et des affectss, des pratiques de soins et d'éducation, mis en œuvre pour un enfant par un parent (de droit ou électif) indifféremment de la configuration familiale choisie » (C. Sellenet, 2007).

Trois composantes interreliées à la parentalité (Didier Houzel, 1999):

1. Les aspects juridiques (droits et devoirs) et symboliques
2. L'expérience de la parentalité : les dimensions subjectives, psychiques
3. La pratique de la parentalité: les actes concrets, les tâches « effectives »

La dynamique entre ces trois composantes fait que la modification d'une composante entraîne des réajustements dans les autres.

L'exercice de la parentalité tente d'apporter le cadre nécessaire pour qu'un enfant puisse se développer. Il inclut l'autorité parentale mais ne s'y résume pas. Il concerne les tâches qui incombent à chacun des parents, aussi bien les soins à l'enfant que les interactions comportementales ou les pratiques éducatives. La parentalité est influencée par les contextes affectif, familial, social, économique, culturel, juridique, etc. La responsabilisation des parents contribue à occulter les causes sociales des problèmes (M. Vandebroek, 2006).

Les causes sociales sont:

- fragilisation socio-économique,
- solement,
- nouvelles pressions,
- diversité et contradiction des repères,
- attentes et pressions d'épanouissement,
- etc.

Les difficultés perçues dans l'exercice de la parentalité peuvent être relatives à une perte d'efficacité, à une perte de ressources dans leurs rôles de parents. Ils éprouvent alors des difficultés, voire sont incapables, de répondre momentanément ou durablement aux besoins de leur(s) enfant(s). Les besoins de l'enfant sont : tant les besoins primaires (alimentation, hygiène, sommeil, santé) que les besoins de sécurité, d'appartenance, de reconnaissance et de réalisation de soi.

Le soutien à la parentalité doit d'abord s'interroger sur la manière dont les parents définissent leur rôle plutôt que décliner ce qu'ils devraient faire ou être.

Les objectifs du soutien sont l'émancipation, le fait de rompre l'isolement, de créer de la solidarité et de la citoyenneté, d'aider les parents à mieux gérer leurs problématiques personnelles, à mieux organiser leurs ressources, de rendre accessibles les services dont ils ont besoin et, pour terminer, d'accompagner les parents dans l'exercice et la pratique de leur parentalité et, le cas échéant, de les soutenir face à des difficultés qu'ils pourraient rencontrer.

MULTICULTURALITÉ - MULTICULTURALISME

Etymologie : du latin *multus*, nombreux, abondant, en grande quantité et *cultura*, culture, agriculture.

L'adjectif multiculturel qualifie la cohabitation de différentes cultures. Le multiculturalisme désigne la coexistence de plusieurs cultures (ethniques, religieuses...) dans une même société, dans un même pays.

Le multiculturalisme est aussi une doctrine ou un mouvement qui met en avant la diversité culturelle comme source d'enrichissement de la société. Il peut se manifester par des politiques volontaristes :

- de lutte contre la discrimination,
- identitaires, favorisant l'expression de particularités culturelles,
- communautaristes, visant à la reconnaissance de statuts légaux ou administratifs propres aux membres de certaines communautés.

Ce multiculturalisme est un constat, qui peut représenter une richesse et qui peut aussi présenter des tensions.

INTERCULTUREL

Par extension nous avons choisi de définir le mot "interculturel" même si celui-ci n'est pas retenu dans les 9 faits sélectionnés.

Etymologie: du latin *inter*, entre, parmi, avec un sens de réciprocité et de culturel, issu du latin *cultura*, culture, agriculture, dérivé du verbe *colere*, habiter, cultiver.

L'adjectif "interculturel" qualifie ce qui concerne les rapports ou contacts entre plusieurs cultures ou groupes de personnes de cultures différentes, leurs points communs, leurs interactions, leurs échanges, leurs relations, etc.

Cet adjectif, qui inclut une notion de réciprocité, se distingue de «multiculturel» qui correspond à une coexistence, à une juxtaposition des cultures.

Une approche interculturelle est une forme d'ouverture qui implique un renoncement à l'ethnocentrisme : Elle considère que chaque pays, chaque peuple, chaque groupe humain possède une culture différente qui lui est propre et qu'il n'existe pas une culture, mais des cultures dont certaines coexistent et interagissent.

Les relations interculturelles font l'objet d'études de diverses disciplines, de sciences humaines ou sociales : sociologie, éducation, psychologie, philosophie, etc.

Une médiation interculturelle est le fait d'établir des liens de sociabilité entre des personnes qui résident sur le même territoire mais qui sont issues de cultures différentes.

RELATIONS INTERGÉNÉRATIONNELLES

L'âge est « une donnée biologique socialement manipulée et manipulable », « les divisions entre les âges sont arbitraires » et « la frontière entre la jeunesse et la vieillesse est dans toutes les sociétés un enjeu de luttes » (Bourdieu).

Poser la question des relations intergénérationnelles est complexe et à contextualiser en fonction des quartiers, des liens sociaux existants, de micro-cultures cohabitantes.

Nous observons que les liens se délitent et se cristallisent. Des incompréhensions, des préjugés réciproques peuvent donner suite à des tensions, voire des conflits.

ÉTAPE 4: LA DÉMARCHE D'ANALYSE

L'équipe du CIAJ s'est réunie durant trois journées. Celles-ci étaient destinées à nourrir notre démarche de construction et d'analyse de nos pratiques. Elles avaient pour objectifs de rassembler, d'apporter du commun à nos interventions actuelles et futures. Ainsi, le concept de vulnérabilité sociale a fait l'objet d'une attention particulière.

QU'EST-CE QUE LA VULNÉRABILITÉ SOCIALE ?

Pour préciser la vulnérabilité, les travaux de Robert Castel sur la notion de désaffiliation sont utiles.

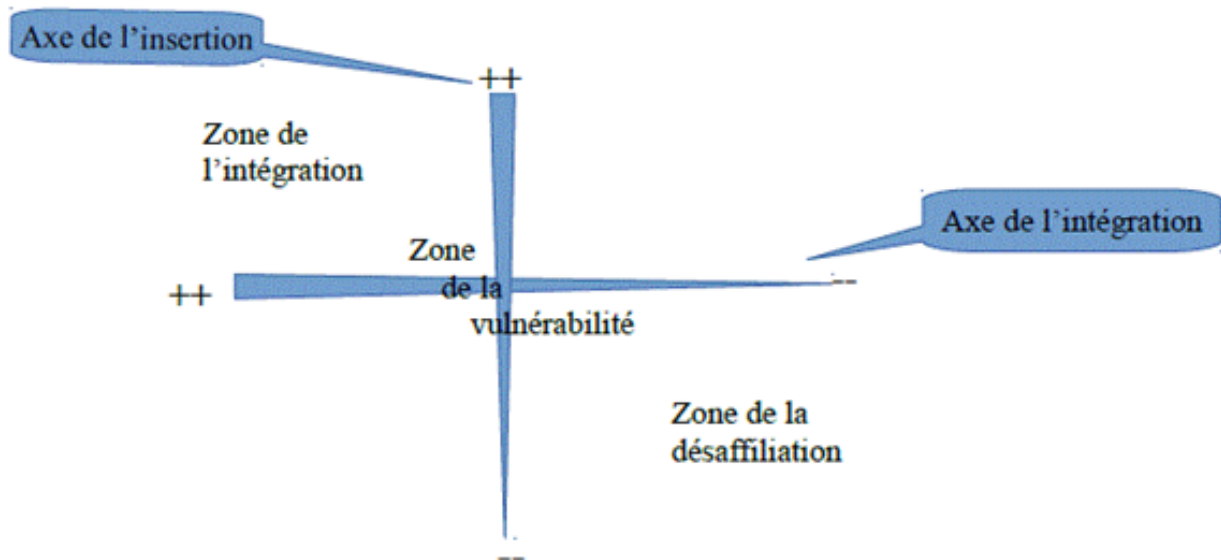
Castel considérait que parler d'exclusion :

- est inapproprié (personne n'est jamais totalement exclu de la société, même si certains s'en rapprochent) ;
- n'a aucune valeur explicative (cela ne dit rien de ce que la personne a subi pour en arriver là) ;
- et peut même être dangereux, en produisant un effet de classement (« eux », les exclus (pour lesquels il n'y a plus rien à faire), et « nous », les inclus).

Plutôt que de considérer l'exclusion comme un état, si ce n'est comme une essence, Castel préfère prendre en compte les trajectoires des individus, ce qui permet de rendre raison de l'extrême diversité des situations, ainsi que des évolutions possibles, négatives mais aussi positives, de ces trajectoires d'individus faisant toujours partie de la société et méritant d'attendre d'elle un soutien. C'est la raison pour laquelle il a forgé ce concept de désaffiliation.

Castel définit la désaffiliation comme un effet, apparaissant dans les trajectoires des personnes au terme d'une accumulation de difficultés. Ces difficultés sont de deux ordres, elles se déclinent le long de deux axes :

1. Un **axe d'intégration** dans la société, qui est permise par l'accès à des ressources permettant aux individus d'être des actants à part entière dans cette société, d'y avoir un rôle et de pouvoir s'y développer de manière autonome. Pour Castel, le travail reste le grand intégrateur, et sa raréfaction est un des éléments qui produisent l'affaiblissement des individus sur cet axe. En ce qui concerne les jeunes, ce sont les ressources de la famille qui entrent en ligne de compte sur cet axe, mais aussi la scolarité, en ce qu'elle est censée favoriser l'intégration des jeunes dans la société.
2. Le second axe est celui de l'**insertion**, qui porte sur les soutiens socio-familiaux, le tissu relationnel multidimensionnel sur lequel l'individu peut – ou non – s'appuyer (familles, amis, collègues, institutions). Ce tissu peut être plus ou moins dense, ou plus ou moins lâche.



Les trajectoires des individus peuvent donc évoluer sur chacun de ces axes, qui ne sont pas indépendants l'un de l'autre, en effet, une dégradation sur un axe peut en produire sur l'autre, et inversement, une amélioration sur un axe peut être favorisée par une amélioration sur l'autre.

En croisant ces deux axes, Castel identifie des « zones de la vie sociale »

- La zone de l'intégration est celle où les individus cumulent des scores positifs sur les deux axes (des ressources suffisantes, des supports suffisants).
- La zone de désaffiliation est celle où les individus cumulent des scores négatifs sur les deux axes (une absence dramatique de ressources et de l'isolement socio-familial).
- La zone de vulnérabilité, entre les deux autres, est celle où les individus ont commencé à perdre des ressources et des supports et sont en risque de basculer vers la désaffiliation. Ils sont fragilisés.

Selon cette définition, le concept de vulnérabilité sociale est central à notre démarche d'analyse. En effet, nous constatons, selon le schéma présenté ici plus haut, que celle-ci s'articule autour de deux axes: l'intégration et l'insertion. Les faits sociaux que nous avons retenus peuvent se joindre à ces derniers.

C'est à dire:

- **L'axe insertion** correspond aux relations qui gravitent autour de l'individu. Selon les phénomènes retenus, nous pouvons y faire correspondre:
 - Les difficultés éducatives dans leur aspect relationnel

- La multiculturalité
- Les relations intergénérationnelles
- **L'axe de l'intégration** qui vise principalement l'accès aux ressources correspond à:
 - l'accès au logement
 - l'accès et l'information des droits sociaux
 - l'accès aux loisirs et à la culture
- Enfin, concernant la **vulnérabilité sociale**, elle regroupe:
 - L'isolement
 - l'exclusion
 - la désaffiliation

Nous observons que l'ensemble de nos interventions sont guidées par ce mécanisme de vulnérabilité sociale. Les objectifs que nous poursuivons à travers nos actions sont animées selon les besoins et ressources du public que nous rencontrons.

Nous retrouverons ce concept dans notre plan d'action.

2. EVALUATION ET ENSEIGNEMENTS DES ACTIONS ÉCOULÉES

L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET INTRAFAMILIAL

NOS CHIFFRES

Nombre de dossiers

	2017	2018	2019	Total
DP	171	132	130	433
AI	45	62	110	217
Total	216	194	240	650

Les DP représentent les demandes ponctuelles, elles ne nécessitent en général pas plus de 3 interventions et concernent les demandes d'informations, des démarches administratives, des rédactions de CV...

Les AI (aides individuelles) sont des suivis plus longs, elles concernent davantage des demandes d'intervention socio-éducative en famille ou l'accompagnement de jeunes en rupture familiale, scolaire...

Nous constatons une forte augmentation du nombre de suivis longs.

Ces chiffres sont issus de nos interventions sur la Commune de Saint-Nicolas, une partie des quartiers de Seraing mais également à l'extérieur de notre territoire. Il s'agit alors de personnes qui n'ont pas trouvé réponse à leurs demandes ailleurs ou qui nous connaissent déjà.

Âge

	2017	2018	2019	Total
Inconnu	2	4	11	17
- 6 ans	12	10	24	46
6/12 ans	39	41	64	144
13/15 ans	44	36	42	122
16/17 ans	48	27	33	108
+ 18 ans	55	56	48	159
Parents	16	20	18	54
Total	216	194	240	650

Nous relevons de nombreuses demandes des plus de 18 ans, c'est la raison pour laquelle nous avons choisi d'intervenir auprès du public 18-22 ans, les difficultés rencontrées par les jeunes ne s'arrêtant évidemment pas avec l'arrivée de la majorité.

Les interventions auprès des moins de 15 ans sont généralement d'ordre socio-éducatif et intra-familiales.

Enfin, les sollicitations de parents qui ne concernent pas leurs enfants sont presque exclusivement d'ordre administratif.

Genre

	2017	2018	2019	Total
Filles	87	87	101	275
Garçons	129	107	139	375
Total	216	194	240	650

Situation familiale

	2017	2018	2019	Total
Inconnue	31	23	22	76
Famille	66	53	69	188
Famille Mono.	78	66	87	231
Famille Recomp.	25	18	31	74
Famille Élargie	3	8	8	19
Garde Alternée	7	9	4	20
Seul	3	8	10	21
Cohabitant	1	3	3	7
Placement en institution	1	4	4	9
Placement en famille d'accueil	1	1	0	2
Autres	0	1	2	3
Total	216	194	240	650

Plus de 75% des jeunes rencontrés vivent avec au moins un de leurs parents. Il s'agit de familles monoparentales pour 35% de notre public. Si, généralement, ce sont des mamans seules qui élèvent leurs enfants, nous remarquons tout de même une augmentation de pères seuls avec enfant(s).

Situation sociale

	2017	2018	2019	Total
Inconnue	5	10	7	22
Étudiant	166	144	189	499
Travail	1	2	2	5
Stage d'insertion	7	6	1	14
Alloc. Social	23	21	29	73
Sans statut	14	11	12	37
Total	216	194	240	650

Près de 77% de nos demandeurs sont étudiants. Les « sans statut » concernent les moins de 2,5 ans mais également les jeunes exclus de tout système, en décrochage total. Situation scolaire

Situation Scolaire

	2017	2018	2019	Total
Maternelle	9	8	23	40
Primaire	31	30	46	107
Secondaire général	29	21	37	87
Technique 2^{ème} et 3^{ème} degré	10	12	19	41
Professionnel 2^{ème} et 3^{ème} degré	33	18	23	74
Supérieur	1	6	1	8
CEFA	8	12	6	26
Ens. Spécialisé	23	27	24	74
SAS	0	1	0	1
Décrochage	9	6	1	16
Inconnue	13	3	9	25
Total	166	144	189	499

Si 17% des jeunes rencontrés fréquentent l'enseignement secondaire général, 15% sont dans le professionnel. De même, 15% des jeunes sont inscrits dans l'enseignement spécialisé (primaire et secondaire).

Orientation

	2017	2018	2019	Total
Inconnue	10	15	16	41
Pas d'orientation	135	110	116	361
Copain / copine	9	14	14	37
Famille	5	8	24	37
Adulte relais	4	0	3	7
École	15	12	17	44
Service extérieur	18	21	35	74
SAJ	15	11	10	36
SPJ	3	2	4	9
Judiciaire / Police	1	1	1	3
Total	216	194	240	650

Plus de la moitié des demandes concernent des jeunes ou familles qui nous connaissent déjà (cf "pas d'orientation").

7% sont orientées par une autorité mandante. Plus que dans toute autre situation, la relation de confiance et la libre adhésion sont alors plus que nécessaires à établir.

Enfin, 18% des sollicitations proviennent d'une orientation de service extérieur ou des écoles (CPMS, éducateurs, directions...). Le travail de réseau a ici toute son importance afin que les relais puissent s'activer.

Canal de la demande

	2017	2018	2019	Total
Téléphone/Internet	92	96	122	310
Visite au CIAJ	65	56	57	178
Local de quartier	7	1	4	12
Rue	16	16	9	41
Famille	18	16	28	62
Service extérieur	7	3	10	20
Ecole	8	1	3	12
Activités	3	8	7	18
Total	216	194	240	650

77% des sollicitations nous parviennent directement au sein de nos locaux, les nombreux téléphones portables sont maintenant bien connus de notre public et favorisent la réception des demandes.

Thématiques identifiées

	2017	2018	2019	Total
Socio-éducative	62	44	87	193
Rupture familiale	30	47	44	121
Relationnelle	74	61	86	221
Violence	32	35	50	117
Droit aux rel. personnelles	17	13	35	65
Santé mentale/physique	29	47	48	124
Sexualité	8	6	6	20
Délinquance	9	12	9	30
Maltraitance/négligence	12	14	9	35
Logement	31	38	47	116
Financière	37	58	47	142
Administrative	52	55	69	176
Scolaire	64	62	74	200
Décrochage	30	28	27	85
Emploi/Job d'étudiant/ formation	66	55	51	172
Loisirs	41	46	44	131
Autres	13	11	6	30
Total	607	632	739	1978

Nous relevons une moyenne de 3 problématiques par situation. Ce chiffre est en augmentation chaque année. C'est évidemment dans les suivis longs que l'on observe une multiplicité des difficultés.

Au sein de nombreuses familles, nous rencontrons des difficultés d'ordre relationnel (manque de communication, conflits, incompréhensions...) souvent à mettre en lien avec des problématiques éducatives et entraînant parfois de la violence intra-familiale. Nous nous trouvons face à des parents dépassés dans leur rôle éducatif auprès de leurs enfants (perte d'autorité, d'efficacité, de ressources...) et incapables momentanément ou plus durablement de répondre aux besoins de leurs enfants.

Bien sûr, ces difficultés éducatives sont à mettre en corrélation avec d'autres difficultés sociales, économiques, administratives, de santé physique ou mentale. Donc, de vulnérabilité sociale.

Dans les cas où la demande initiale est d'ordre socio-éducatif, il est quelquefois primordial de répondre d'abord aux besoins de première nécessité (accès aux droits sociaux, à un logement décent...).

Pour le jeune qui nous sollicite lui-même, il s'agit davantage de difficultés d'ordre scolaire (orientation, aide aux devoirs, exclusion, décrochage...), de recherche de loisirs ou de jobs étudiants et, pour les plus âgés d'entre eux, de désaffiliation sociale liée en partie à une perte de confiance dans leur potentiel.

Régulièrement, nous recevons des demandes de jeunes dont les procédures d'exclusion scolaire ne sont pas respectées et/ou qui n'ont pas reçu les informations légales. Face à l'école, l'élève et ses parents se sentent souvent démunis, voire impuissants. Le système scolaire, ses nombreux changements, ne sont pas expliqués ou compréhensibles à tout parent. Il arrive que le jeune se sente humilié dans ses apprentissages. Alors, il renonce : apathie, passivité scolaire, comportements perturbateurs, absentéisme, décrochage... Un certain nombre de jeunes de plus de 15 ans rencontrés savent à peine lire et écrire. Les parents se sentent impuissants face au renoncement scolaire de leur enfant et jugés également comme responsables parfois par le corps enseignant. Il découle alors une distance, voire une rupture, entre la famille et l'école, faite d'incompréhensions et/ou de manque de communication.

Nous rencontrons de plus en plus de jeunes souffrant de maladies mentales (mal-être, dépressions, pathologies, automutilations...) et nous sommes mal outillés pour les aider à en sortir, nous souhaitons alors privilégier la plus grande disponibilité possible car le lien que nous développons avec ces jeunes permet un peu d'avancer.

Types d'intervention

	2017	2018	2019	Total
Info	167	145	180	492
Médiation	15	14	23	52
Écoute	180	120	141	441
Accompagnement	45	64	60	169
Orientation	64	78	69	211
Travail socio-éducatif	44	37	70	151
Travail en réseau	13	33	35	81
Aide administrative	36	38	68	142
CV	30	35	30	95
Autres	1	2	19	22
Total	595	566	695	1856

Nous répertorions en moyenne 2,9 types d'interventions par situation.

L'information dans un objectif d'émancipation et l'écoute restent nos principaux modes d'interventions.

Vient ensuite l'orientation vers des services plus spécialisés lorsque nous sommes face à des demandes qui sortent de nos compétences ou pour compléter nos interventions. Nous tentons alors de travailler en réseau avec les différents services autour du jeune ou de sa famille.

L'accompagnement vers les services extérieurs permet de rendre la démarche plus aisée (compréhension, prise en considération...) et de répondre aux difficultés d'accès aux droits sociaux.

Le travail socio-éducatif est de plus en plus conséquent, il demande un investissement important au sein des familles d'abord en termes de compréhension du système familial et des difficultés, puis en termes de recherches de solutions et d'objectifs à définir avec elles.

Enfin, l'aide administrative est apportée chez 22% des demandeurs. Elle répond à la complexification des démarches, leur incompréhension ou au nonaccès au numérique.

NOS OUTILS

■ La fiche signalétique

Utilisée tant pour les demandes ponctuelles que pour les suivis, elle permet de garder une trace de toutes les demandes qui parviennent au service. Actualisée chaque année pour tenir compte des modifications dans les situations ou les demandes, elle est également régulièrement transformée en raison des réalités de terrain ou de ce qu'il nous importe de connaître.

■ La grille d'analyse de demande

Elle est utilisée avec le demandeur et permet de comprendre sa situation dans sa globalité, relever les difficultés, les réponses déjà tentées, l'analyse du réseau existant autour de la famille, son sentiment par rapport aux difficultés, la concordance avec notre cadre d'intervention et, enfin, de dégager des pistes de travail et des objectifs à court, moyen et long terme.

Elle est complétée principalement lorsque la demande concerne des difficultés d'ordre socio-éducatif ou concerne la dynamique familiale (difficultés relationnelles, de communication,...).

Il s'agit d'un véritable outil de co-construction de l'intervention avec la famille.

■ La grille d'évaluation

Afin que le demandeur garde une place d'acteur dans toute modification de sa situation, cette grille est complétée trimestriellement avec lui. Elle permet de "s'arrêter", de visualiser le chemin parcouru, les modifications dans les situations, le travail qui a été réalisé, celui qui ne l'a pas été ou qui aurait pu l'être et de redéfinir, en fonction, de nouveaux objectifs à atteindre.

Le constat est cependant fait que cette grille est régulièrement mal exploitée, le temps n'étant pas assez dégagé pour la compléter avec le demandeur.

NOTRE FONCTIONNEMENT

La disponibilité est une des valeurs les plus revendiquées par le CIAJ, nous n'avons donc pas de liste d'attente et nous veillons à apporter rapidement une écoute ainsi qu'à analyser la demande qui arrive au service. L'utilisation de la grille d'analyse apporte déjà, généralement, de l'apaisement dans les situations de crise. Les familles comprennent également assez vite qu'elles trouveront le soutien nécessaire auprès de nous.

Afin de répondre aux demandes socio-éducatives provenant de la partie du territoire non couvert par les interventions de quartier, une équipe dite "mobile" a été créée il y a quelques années au sein du service. Aujourd'hui, cette équipe est composée de 2,5 ETP et fonctionne en binôme dans les situations, ce qui apporte

- richesse dans les échanges,
- continuité de l'intervention en cas d'absence,
- identification du service plutôt que du travailleur,
- soutien en cas de situation lourde...

La mixité de genre est également privilégiée en fonction des besoins ou des situations.

Lors des demandes sur les quartiers couverts par le travail de rue ou le travail collectif, les suivis sont assurés par un membre de l'équipe mobile et le travailleur référent du quartier afin de conserver le lien souvent déjà établi sur le quartier via les activités.

Nous privilégions le travail en famille au sein du domicile des personnes. Cela permet, en effet, de mieux comprendre la réalité des familles, de s'en imprégner puisque nous allons devenir un nouvel élément qui va interagir avec et sur le système tout entier.

De plus, les familles restent au sein de ce qu'elles connaissent et sont plus à l'aise dans la co-intervention. Cela répond également au problème de mobilité des personnes vulnérables.

NOS RÉUNIONS

- Les réunions d'équipe, une semaine sur deux, permettent les échanges autour des évaluations des suivis en cours, autour des situations qui nous posent questions et autour de la présentation des nouvelles demandes.
- Les réunions de l'équipe dite mobile, une fois par mois, permettent de faire le point sur la répartition des nouvelles demandes, d'échanger sur les situations et nos interventions, sur de nouvelles formations ou encore la recherche et la transmission de nouveaux outils d'interventions à utiliser avec les familles.
- Les réunions d'évaluations semi annuelles et annuelles permettent plus globalement de faire le point sur le nombre de demandes, les problématiques rencontrées par le public et l'équipe, nos interventions et notre fonctionnement.

LES ACTIVITÉS FAMILIALES

Elles sont organisées pendant les vacances scolaires et proposées aux familles avec lesquelles on travaille ou on a travaillé. Ces activités représentent un bel outil pour améliorer les relations intrafamiliales (elles permettent de "souffler", de quitter les difficultés pour passer un moment agréable), pour répondre à l'isolement social (de nouvelles rencontres qui permettent de créer de nouveaux liens) et favoriser tant la mixité sociale et culturelle que l'accès aux loisirs qui pose de réelles difficultés aux familles suivies.

Les raisons sont multiples, il y a bien sûr l'aspect économique mais nous avons également remarqué que certains éprouvent des craintes à l'idée de sortir avec leurs enfants:

- peur de ne pas savoir s'organiser,
- peur de devoir faire face à des imprévus,
- peur d'être regardés, jugés, notamment par le comportement de leurs enfants...

L'accompagnement par des professionnels peut atténuer ces craintes et les pairs peuvent représenter une certaine sécurité avant l'acquisition de l'autonomie.

Au-delà du droit fondamental que représente cet accès aux loisirs, il est nécessaire pour le développement des aptitudes intellectuelles, psychosociales, motrices et culturelles de l'enfant.

De plus, elles permettent de décloisonner nos axes d'interventions, de modifier et renforcer le lien familles/travailleurs (nous quittons notre statut "d'expert" pour partager un moment de plaisir avec les familles, la relation de confiance s'accroît) et apportent une autre lecture de la situation.

PARENTS DÉFIS / FAMIRESOL : DES RÉPONSES COLLECTIVES À DES PROBLÉMATIQUES RÉCURRENTES ET INDIVIDUELLES.

L'idée du projet "Parents Défis" naît en 2012 lors d'une coordination de quartier de Seraing Centre. Les différents services du quartier constatent chez leur public respectif des difficultés dans l'exercice parental. L'idée est de réunir des parents en questionnement autour de thématiques qui les concernent eux et leurs enfants via des animations prises en charge par des professionnels.

Les objectifs du projet sont :

- **l'expression des parents,**
- **le partage des expériences,**
- **la réception d'informations adéquates,**
- **le soutien par les pairs et par les professionnels.**

Neuf thématiques sont retenues et semblent suffisamment larges pour permettre la réflexion autour des pratiques parentales:

1. Estime de soi et ressources ("Parents mais pas seulement").

Les objectifs sont de

- permettre aux parents de se rendre compte des différents rôles/fonctions qu'ils occupent selon les situations ou étapes de la vie,
- se projeter dans différentes situations du quotidien,
- identifier leurs ressources mais aussi celles qui les entourent,
- prendre conscience de l'importance d'être attentif à son bien-être individuel.

2. Consommation (“Consommation, plaisir, compensation”)

Les objectifs consistent à

- échanger sur les différents types de consommation et leurs conséquences (problématiques ou non selon leurs points de vue),
- définir la notion de surconsommation,
- sensibiliser sur les différences de besoins entre parents et enfants et de partager les pratiques.

3. Alimentation (“Malbouffe toi-même”):

Il s'agit d'aborder avec les parents :

- la notion de plaisir liée à l'alimentation,
- la nécessité d'une alimentation variée et équilibrée, l
- l'éventuel sentiment de culpabilité lié à l'alimentation rapide et facile, et de dédramatiser
- L'identification du contenu de certains aliments consommés tous les jours.

4. Vie affective, relationnelle et sexuelle (“S'exprimons-nous ou comment parler de la sexualité avec nos enfants?”):

Les objectifs sont de

- permettre aux parents d'échanger sur leur manière d'aborder le sujet avec leurs enfants,
- leur apporter une information adéquate,
- leur proposer des outils, des références bibliographiques et leur renseigner des services adéquats.

5. La scolarité (“L’orientation scolaire”):

Il s’agit

- d’aborder les questions concernant la scolarité passée, présente ou future de leurs enfants
- d’apporter une information adéquate (législation, options, formes d’enseignement, recours, services...).

6. La scolarité (“L’école au quotidien”):

Les objectifs sont

- de faire émerger les expériences personnelles, les souvenirs du milieu scolaire,
- d’aborder les représentations qu’ont les parents de l’enseignement,
- d’aborder les relations enfants-parents-école,
- de confronter les points de vue de chacun.

7. Les loisirs (“Tu joues avec moi?”):

Quelles représentations les parents ont-ils du jeu? Quelle place le jeu a-t-il au sein de la famille? Quelle est son utilité et quels sont les obstacles éventuels?

8. L’autonomie (“Grandis, mais pas trop vite!”):

Il s’agit de questionner l’autonomie chez les enfants et les adolescents, de définir quels sont les facteurs qui la favorisent en toute sécurité, d’aborder les différentes étapes du développement de l’enfant ainsi que les émotions des parents quant aux changements de leurs enfants liés à cette autonomie.

9. Les besoins (“Enfants, parents, quel besoins aujourd’hui?”):

Les objectifs sont

- de permettre aux parents de prendre conscience des différents besoins indispensables à l’enfant et à l’adulte,
- d’échanger sur la distinction entre besoin et désir et de nuancer l’existence des besoins réels de l’enfant avec ceux perçus par les parents.

Ces séances se veulent ludiques, le jeu est donc systématiquement utilisé comme support (mises en situations, jeux de rôles, photolangages, épreuves, jeux de société...). Des informations et brochures en lien avec le thème sont, en général, distribuées aux parents et, quelquefois, la présence d’un professionnel d’un service

extérieur est requise (CPMS, Planning familial...). Si nous pensons qu'il y a du sens à proposer l'ensemble de l'outil aux parents, les séances peuvent bien sûr être utilisées séparément.

En 2017, grâce au subside de l' AGAJ dans le cadre des Projets de Prévention Générale, les partenaires du projet se sont mobilisés pour créer une mallette pédagogique réunissant les animations autour des neuf thématiques. Cet outil est largement diffusé auprès de professionnels dont le public est en questionnement sur l'éducation des enfants. Aujourd'hui, l'outil est encore bien utilisé par plusieurs services. Nous pensons qu'il est temps d'évaluer avec ces services la pertinence des mallettes.

- Comment les utilisent-ils?
- Quels retours en font-ils ainsi que leurs publics?
- D'autres thématiques sont-elles à travailler?
- Des modifications au niveau des informations ou des ressources sont-elles à apporter?
- D'autres demandes émergent-elles du public?

2018 a vu naître notre projet **FamiRéSol** (Familles-Réseau-Solidarité). Forts d'une analyse des interventions socio-éducatives, de l'évaluation positive du projet Parents Défis et de l'expérience d'un séjour destiné aux familles, l'équipe du CIAJ a décidé de créer un projet intitulé "FamiRéSol" qui tend à construire un réseau de pairs et de professionnels dans une perspective d'accompagnement et de soutien à la parentalité.

Le dispositif est composé de journées thématiques mensuelles qui allient réflexion, partage, convivialité et amusement via des activités ludiques, sportives et culturelles. Un séjour à destination des familles participant au projet est également prévu.

L'objectif principal du projet est la création, l'élargissement et le renforcement du réseau social, acteur essentiel de l'accompagnement et du soutien à la parentalité. Les objectifs opérationnels se conçoivent corrélativement au renforcement du climat de sécurité et de confiance entre pairs :

- Permettre la rencontre de familles et la création de liens entre elles.
- Permettre à des familles de s'exprimer, d'être écoutées sur leurs expériences, sur leurs difficultés et sur leurs ressources, de recevoir le soutien de pairs et de professionnels.
- Permettre aux familles d'accéder à des loisirs et à des moments conviviaux.
- Encourager les parents à interagir autour de leurs parentalités respectives (expériences concrètes, dimensions subjectives et psychiques).

- Soutenir les initiatives d'entraide.
- Soutenir la réflexion relative à la parentalité à travers l'aide mutuelle et les interventions individuelles socio-éducatives.
- Aborder, échanger, questionner, évaluer, ajuster les pratiques parentales dans le milieu de vie, lors de journées mensuelles et lors de séjours.

Le projet est proposé aux familles en questionnement sur l'éducation de leurs enfants ou en difficultés dans l'exercice des responsabilités parentales et accompagnées par le CIAJ. En accord avec ces familles, nous avons décidé de fonctionner en groupe fermé, partant du postulat que cela permet une relation de confiance plus solide entre les familles participantes.

Le dispositif dure, en moyenne, une année avec le même groupe et est composé de moments de rencontres préparatoires, de neuf journées thématiques, d'un petit séjour et d'une fête de clôture. Les participants "s'engagent" pour toute la durée du dispositif.

Véritable projet institutionnel, il mobilise l'ensemble des travailleurs et permet donc l'identification de toute l'équipe.

Les journées thématiques se déroulent le samedi pour permettre à chaque membre des familles d'être présent.

Structure d'une journée thématique:

- Accueil : café - Petit déjeuner
 - Ateliers
 - - de 6 ans
 - 6-12
 - Ados
 - Parents
- Temps de midi : Déjeuner ensemble
- Activité familiale et récréative ou culturelle

► **La matinée**

- **L'accueil:** organisé autour d'un petit déjeuner, ce moment se veut avant tout convivial. Les participants sont ensuite répartis en groupes selon les âges.
- **Le travail avec les parents:** le postulat de départ est que tous les parents ont des compétences, présentes et activées à des degrés différents et variables d'un individu à l'autre, vis-à-vis d'un enfant ou d'un autre. Mais des facteurs intrinsèques et extrinsèques aux parents viennent entraver la mise en exergue de ces compétences parentales. Selon Christine Sellenet (citée dans le référentiel du soutien à la parentalité / ONE), celles-ci sont composées de savoirs, de savoir-faire, de capacités à résoudre leurs

problèmes, d'aptitudes naturelles ou acquises et de savoir-être. La complémentarité des interventions permet d'appréhender la parentalité sous différents angles, tels que, notamment, dans l'intimité (accompagnement individuel), vers l'ouverture à d'autres expériences (aide mutuelle) et par la mobilisation (action communautaire). Basé sur cette complémentarité, le dispositif FamiRéSol tend à donner des informations adéquates nécessaires, à oser la réflexion sur les repères et les pratiques propres à chaque famille (compréhension, analyse, évaluation, adaptation), à développer le sentiment de compétences parentales, à promouvoir et valoriser les parentalités respectives.

- Afin de soutenir les parents dans leurs responsabilités et de favoriser les échanges basés sur l'aide mutuelle, chaque thématique (besoins, autonomie, scolarité, relations affectives et sexuelles, alimentation, ...) est traitée via l'outil "Parents Défis". Pour rappel, cet outil permet aux parents de se retrouver et d'aborder différents sujets du quotidien familial de manière ludique et conviviale, à travers un jeu, une animation. Il permet d'ouvrir les débats et de discuter de sujets sérieux de manière plus légère tout en respectant l'intimité et le rythme de chacun. Chaque animation dure 2h30 et est ponctuée d'une brève évaluation avec les parents.
- Le travail avec les moins de 6 ans: Il s'agit surtout d'une première approche de socialisation et de dynamique de groupe via des animations de découverte et de psychomotricité.
- Le travail avec les 6-12 ans: Animations de défoulement autour du "vivre ensemble". Elles sont en lien avec la thématique Parents Défis si le sujet le permet.
- Le travail avec les adolescents: Animations ludiques favorisant expression et réflexion en lien avec le sujet du jour.

► **Le temps de midi**

Un repas est organisé et proposé aux familles, il apporte détente et convivialité, il est le moment des retrouvailles parents/enfants et permet de créer et/ou renforcer les liens sociaux entre les familles et entre familles et membres de l'équipe.

► **L'après-midi**

Place à l'amusement, mais pas que... Les observations effectuées lors des différentes interventions (entretiens individuels, rencontres informelles dans les quartiers, projets collectifs ou communautaires) et analysées sur base d'éléments qualitatifs et quantitatifs montrent que les familles suivies par notre service éprouvent des difficultés à accéder aux loisirs.

Les objectifs poursuivis sont identiques à ceux définis lors des activités familiales proposées (voir "Activités familiales"), lors des vacances scolaires, aux autres

familles rencontrées. Ici, nous tentons qu'elles soient, si cela le permet, liées à la thématique du jour.

► **Le séjour:**

Travaillé en parallèle à la construction des journées mensuelles, le séjour est en quelque sorte la "cerise sur le gâteau" du projet. Accueilli comme des "vacances" par certains, il s'agit surtout de permettre aux familles concernées d'avoir accès à quelques jours de détente, de manière encadrée.

C'est également l'occasion, une fois de plus, de renforcer davantage les liens sociaux entre les différents participants ainsi que de poursuivre le travail de réflexion autour de la parentalité dans un contexte différent.

Ce contexte différent est également d'une richesse infinie pour l'équipe éducative du CIAJ, puisqu'il permet, tout en respectant leur intimité, d'être encore plus proche des familles et de réellement partager leur quotidien. Cela affine l'analyse, modifie l'approche et permet une intervention socio-éducative différente, le tout, au bénéfice du jeune.

Tout comme pour l'ensemble du projet, les participants ont une place d'acteurs dans la concrétisation de ce séjour. Nous sommes bel et bien dans une démarche de co-construction avec les familles qui sont associées, par exemple, dans le choix du lieu, le programme des journées, le co-voiturage pour le trajet, le choix des thématiques abordées, la réalisation de certaines animations...

LES EFFETS CONSTATÉS:

Nous relevons la création de liens sociaux et de solidarité entre certaines familles pourtant, à la base, isolées face aux difficultés et avec peu de réseau. Le sentiment de solitude s'atténue et fait place à celui de "sortir de l'impasse".

Malgré la fragilité psychologique de certains parents (angoisses, peur de l'autre, dépression, perte de confiance...) la pertinence du projet, notre réactivité, notre adaptabilité permet la présence, l'investissement et la participation des familles tout au long du processus.

La complémentarité entre le projet et la poursuite du travail individuel avec les familles permet d'aller plus en profondeur dans le soutien et la valorisation de leurs compétences éducatives, des changements s'opèrent dans les relations parents/enfants même si nous constatons que les familles peuvent vite être rattrapées par le quotidien. Il nous appartient, dès lors, de sans cesse revenir sur ce qu'elles ont parcouru et sur leurs avancées constatées...

La découverte et la rencontre avec un réseau de professionnels permet un apport d'informations mais également une "désacralisation" des services et une meilleure compréhension.

La mixité sociale et culturelle (davantage comprise ici en terme de “culture” des familles) peut être un atout quand il s’agit de pistes concrètes de solutions trouvées et partagées par les parents mais engendre une attention particulière à la dynamique de groupe pour permettre la libre parole et le non jugement.

LE TRAVAIL DE QUARTIER

Nos interventions de quartier se concentrent, hormis de manière ponctuelle, sur trois quartiers:

1. Le quartier de Seraing Centre, lieu de notre siège social et historiquement investi par nos actions. Il s'agit d'un lieu de passage de par le nombre important d'écoles et de services administratifs qui s'y trouvent. Anciennement quartier d'activités sidérurgiques, il est actuellement l'objet d'un projet de requalification urbaine.
2. Le quartier du Val Potet, à Seraing également, est un quartier d'habitations sociales peu desservi en termes de mobilité (transports en commun), d'infrastructures commerciales, culturelles, sportives et sociales. Enclavé entre deux axes routiers, le quartier donne un sentiment de cité fermée et isolée.
3. Le quartier de Tilleur, sur la Commune de Saint-Nicolas, est un quartier populaire et multiculturel composé de petites maisons ouvrières. A l'origine de nos interventions, on y trouvait très peu d'aménagements publics, ce qui entraînait un sentiment d'abandon de la population par les pouvoirs publics.

Si ces trois quartiers semblent très différents, nous conservons cependant la même trame d'intervention menée conjointement par un travailleur temps plein, le référent du quartier, et un autre membre de l'équipe à mi-temps.

1. LE TRAVAIL DE RUE/LES TOURNÉES DE QUARTIER

Il nous paraît utile de rappeler en quoi la méthodologie du travail social de rue nous aide dans notre travail à destination des populations les plus fragiles.

Qu'il s'agisse d'appréhender les conditions de vie, les interactions sociales, les manques et besoins ou encore de créer ou d'entretenir les contacts et les relations dans un cadre de proximité réelle.

Cette démarche permet:

- De prendre connaissance d'un territoire en mutation constante.
- D'identifier les ressources et les difficultés des habitants.
- D'être témoins des réalités de vie des jeunes et de leurs familles.
- D'encourager une démarche proactive, favorisant l'émergence des demandes.
- De permettre l'accessibilité, l'identification du service et de ses missions, l'information sur nos projets et activités.

Nous pensons que cette présence dans la rue doit être formelle (horaires variés et lieux tels que des endroits clés, des sorties d'écoles...) pour envisager l'accessibilité mais également informelle (rencontre de nouveaux publics, imprégnation...).

Si la pertinence du travail de rue n'est plus à démontrer, il ne permet d'être en contact régulier qu'avec une partie du public, celui qui investit la rue, et durant certaines périodes de l'année plus propices. Force est de constater également que les nouveaux modes de communications permettent moins la rencontre au niveau de la rue. De plus, nous remarquons que la rue a perdu, en partie, sa dimension d'espace de jeux et de rassemblement de jeunes. Ce manque de contacts, de liens, la difficulté pour certains travailleurs d'aller vers "l'autre", la peur de "déranger", le manque de formation ou d'accompagnement engendre progressivement la perte de régularité au niveau de la rue au profit d'autres projets peut-être moins porteurs de sens.

Cependant, pour combler ce manque de contacts et d'accroche, d'autres outils, méthodes sont aussi à mettre en place.

2. LES ACTIVITÉS COLLECTIVES ET SEMAINES DYNAMIQUES

Comme pour le travail de rue, les actions collectives sont essentielles pour l'accroche du public. Elles sont en général fréquentées par les enfants âgés de 6 à 12 ans ou les jeunes adolescents.

Parallèlement à l'identification, les activités poursuivent des objectifs socio-éducatifs, culturels, créatifs...

Elles ont lieu le plus souvent le mercredi après-midi et pendant les vacances scolaires. Il peut s'agir d'activités organisées au sein de nos locaux, de rencontres avec d'autres publics jeunes de notre service ou non, comme de sorties et découvertes extérieures. Elles pallient au manque de loisirs organisés dans les quartiers ou à leur difficulté d'accès.

C'est l'occasion également d'aller à la rencontre des parents lors des accueils ou des goûters organisés à leur intention, il s'agit alors de manière conviviale de faire connaissance, de présenter nos missions, d'être à l'écoute de leurs difficultés, d'échanger sur leurs enfants, de se montrer disponibles... Ces relations favorisent l'émergence de demandes individuelles.

Deux semaines "dynamiques" sont organisées sur les trois quartiers pendant les vacances d'été. Deux semaines d'activités créatives et sportives (esprit d'équipe, coopération, compétition...) qui se clôturent généralement par une petite fête sur le quartier. Accessibles à tous, elles poursuivent les mêmes objectifs que les actions collectives. Elles sont souvent organisées en partenariat avec d'autres services présents sur les quartiers.

Durant l'été 2019, plusieurs semaines dynamiques ont été organisées sur d'autres quartiers de Seraing et Saint-Nicolas dans le but d'aller à la rencontre de nouveaux publics, de poursuivre notre travail d'identification, de découvrir d'autres réalités et

d'entendre d'autres besoins, demandes. Il est à décider encore ce que nous ferons de ces réalités, de ces constats et demandes.

3. LES FÊTES DE QUARTIER

Carnaval, chasse aux oeufs, fête des voisins, brocante, fête de l'été, barbecues... sont autant d'occasions de prévoir des manifestations sur les quartiers. Elles sont organisées en partenariat avec les services qui poursuivent des objectifs de dynamisation de quartier et d'affiliation sociale. Elles encouragent le vivre ensemble, le renforcement des liens sociaux, permettent de lutter contre le sentiment d'insécurité, favorisent les rencontres intra et inter familiales, intergénérationnelles et interculturelles. Pour le CIAJ, il s'agit aussi de moments favorables à l'identification et aux prises de nouveaux contacts. C'est aussi l'occasion de permettre aux jeunes ou aux parents de s'investir au bénéfice des autres et du quartier via la prise en charge de différentes tâches (bar, barbecue, animations...) et, ainsi, avoir le sentiment d'agir sur l'image négative qu'ils véhiculent, se sentir utiles et valorisés.

4. LES PROJETS, L'AMÉNAGEMENT, LA CRÉATION DE STRUCTURES

Généralement poursuivis avec les adolescents mais également quelquefois avec d'autres publics.

Les projets peuvent être initiés par les jeunes, par des parents, des habitants mais aussi par l'équipe selon les constats, des problématiques récurrentes relevées sur les quartiers, des thématiques qui nous interpellent...

Les jeunes formulent de nombreuses demandes, allant de l'organisation d'une activité extérieure, d'un séjour à l'étranger, d'un tournoi sportif sur leur quartier, de la mise à disposition d'un local... Il nous appartient de trouver l'équilibre entre la demande des adolescents qui est la réalisation d'une activité immédiate, souvent purement dite "de consommation", et notre volonté de sous-tendre vers des projets avec objectifs socio-éducatifs.

Les objectifs des projets réalisés avec les jeunes allient la création d'un groupe, la place du jeune dans ce groupe, encourager leur regard critique sur les phénomènes de société, les sensibiliser à la place qu'ils occupent dans cette société, permettre l'expression de la parole des jeunes sur les matières qui les concernent ou les préoccupent, de développer leurs compétences et ressources. Les méthodes largement utilisées sont la pédagogie du projet et les outils d'expressions (art, médias, débats...).

Il s'agit alors pour nous d'être attentifs à relayer la parole du jeune via la diffusion des expressions et des créations.

La mise en projet des adolescents et la transmission de leurs expressions ont pour effets la valorisation de leurs compétences, la modification progressive de l'image négative qu'ils véhiculent dans le quartier et dans la société et conscientise leur

sentiment de pouvoir d'action. Nous constatons également une relation de confiance plus importante avec le service et des liens sociaux plus forts entre les jeunes.

A travers le travail de quartier mais aussi l'accompagnement individuel et familial, nous recevons de nombreuses plaintes, doléances et revendications concernant les quartiers, les infrastructures routières, sportives, récréatives...

Plusieurs projets ont vu le jour (aménagement de terrains de jeux à destination des enfants, création d'espaces publics de rencontre, embellissement de terrains...) grâce à l'implication de groupes de jeunes, d'habitants et de partenariats avec des services de proximité et communaux.

Les objectifs poursuivis sont de permettre aux habitants de prendre une place d'acteurs au sein de leur environnement de vie, de s'approprier l'espace commun afin d'encourager le mieux vivre ensemble.

Les difficultés rencontrées sont liées au temps long parfois pour arriver à l'aboutissement des projets (lourdeur des démarches, lenteur dans les autorisations, exigence dans les critères de sécurité...), elles entraînent inévitablement démotivation voire rupture pour certains participants.

Par contre, quelle fierté quand on voit, enfin, l'achèvement du projet! Valorisation, création de liens, affirmation de soi, responsabilisation, volonté de poursuivre, d'aller plus loin... sont de véritables effets constatés.

5. LES PARTENARIATS OU "PARCE QU'ENSEMBLE, ON EST PLUS FORT"

En tant qu'association de proximité, nous développons de nombreux partenariats avec une multitude de services qui tantôt poursuivent des objectifs communs (aide et protection de la jeunesse, promotion de la santé, droits de l'enfant, enseignement, affiliation sociale, dynamisation de quartier...), tantôt exercent une complémentarité nécessaire à la réalisation de nos activités au bénéfice du public (échevinats, services communaux...).

Les réalités de chacun, ses besoins, ses conditions de reconnaissance, l'histoire entre certains services... ne permettent pas toujours la concertation, l'élaboration d'une réflexion collective autour de thématiques ou problématiques communes, nous le regrettons.

Si les partenariats sont indispensables, qu'ils soient privilégiés ou ponctuels, ils nécessitent une définition claire des rôles et objectifs de chacun ainsi qu'une évaluation régulière.

6. NOS OUTILS

La Fiche Quartier

Elle permet la récolte objective des données quantitatives (nombre de jeunes rencontrés, de contacts habitants ou partenaires selon le lieu ou le type d'intervention). Elle laisse une place aussi aux observations, constats, remarques... effectués lors de ces interventions.

La fiche d'évaluation de l'activité collective

Elle donne le nombre de participants mais est plutôt qualitative. Elle permet de s'arrêter sur ce qui a bien fonctionné, quelles ont été les difficultés rencontrées et quelles pourraient être les adaptations à envisager. D'autres commentaires, constats, remarques y sont possibles également.

- **La fiche descriptive de l'action communautaire**

Il s'agit de décrire le projet, ce qui a motivé sa mise en place, quel public est concerné, ce que l'on cherche à atteindre (les objectifs), les méthodes et moyens utilisés pour y parvenir avec quels éventuels partenariats. On y trouve également les critères qui vont permettre son évaluation.

- **La fiche d'évaluation de l'action communautaire**

Elle permet de vérifier si les objectifs de départ ont bien été atteints et, si non, pourquoi (ce que l'on a pas fait ou ce que l'on aurait du faire)? Elle évalue le public mobilisé, le cas échéant les outils de concertation et de mobilisation du public, l'adéquation des moyens mis en oeuvre en rapport aux objectifs visés, le timing, les partenariats. Il y est également précisé si une suite au projet est envisageable et si, dès lors, des ajustements ou adaptations sont à redéfinir.

Nos réunions

- **Les réunions mensuelles:** une fois par mois, chaque quartier est mis à l'ordre du jour. l'objectif étant surtout de permettre l'échange d'informations, la communication autour des projets en cours ou à venir. L'apport du reste de l'équipe permet aux référents de quartier de se sentir moins isolés, d'être soutenus et écoutés, et de bénéficier d'autres réflexions, de répartir les tâches, d'ajuster les actions en vue de faire avancer les projets, de ramener du sens lorsque, à force d'avoir le nez dans le projet, on en oublie parfois pourquoi on l'a initié.
- **Les réunions d'évaluations semi annuelles et annuelles:** Il s'agit, pour chaque quartier d'évaluer ses projets (contexte mobilisateur, objectifs opérationnels, degré de satisfaction du public et des travailleurs, apprentissages et réflexions, changements de comportements observables

ainsi que l'adéquation entre les moyens et les résultats). Bien sûr, il est question également d'envisager les perspectives à venir. Si chaque projet est évalué individuellement, il est surtout nécessaire de comprendre la réalité du quartier dans sa globalité. Dès lors, de créer des liens entre les différents projets, les différents publics et d'établir de véritables projets de quartier.

LES PROJETS EAJ ET AMARRAGES

POURSUITE ET FIN DU PROJET EAJ (ENSEIGNEMENT ET AIDE À LA JEUNESSE)

Le projet a été initié par le CIAJ suite aux nombreuses sollicitations concernant des jeunes en situation précaire, en risque de décrochage scolaire, des enseignants en difficultés et l'opportunité d'un appel à projet subsidié par le Fonds Social Européen en 2015.

Les objectifs visaient l'accrochage scolaire en permettant l'éclosion et la mise en place de projets collectifs au sein de l'école. Cette approche voulait renforcer l'engagement des élèves dans leur scolarité. Il s'agissait d'agir sur certains mécanismes du décrochage tenant compte de son aspect multidimensionnel et de (re)donner une place à la famille dans le parcours scolaire du jeune, et dans l'école.

A destination de classes d'élèves des 2ème et 3ème degrés de l'enseignement technique, professionnel et en alternance, le projet réunissait le CIAJ, des écoles, les CPMS de Seraing.

Les actions:

- Mise en place de projets collectifs (avec productions en lien avec les options impliquant tous les acteurs autour du jeune).
- Mise en place d'ateliers réflexifs sur les pratiques pédagogiques et les mécanismes de décrochage.
- Création d'un outil pédagogique (guide méthodologique) sur la pédagogie du projet.
- Travail en réseau avec les acteurs de l'école (éducateurs, CPMS, enseignants...) et des partenaires extérieurs (Services d'Accrochage Scolaire, AMO, médiateurs scolaires...).
- Accompagnement individuel à la demande suite à la présence dans le milieu de vie du jeune et aux orientations.

Les actions visaient la transformation des représentations des enseignants vers les élèves et vice-versa de même que celles concernant les mécanismes et facteurs de décrochage. Le projet permettait de décloisonner les mondes (familial, scolaire et social). Il prévoyait la possibilité d'alternatives pédagogiques ainsi que des visites extérieures à visée pédagogique également.

Nous avons pu constater la reprise en main de jeunes de leurs projets scolaires, le renforcement des liens jeunes-CIAJ, l'impact positif au niveau du renforcement des connaissances réciproques des équipes scolaires et du service (amélioration de la relation de confiance) ainsi que, pour les enseignants, la découverte d'une autre méthodologie de travail.

Cependant, le travail avec les familles a dû être abandonné (ni les services, ni les jeunes eux-mêmes n'ont pu réussir à amener leurs parents à l'intérieur de l'école). Malgré un démarrage encourageant, les collaborations avec les CPMS se sont distendues pour reprendre leur forme initiale (réalité institutionnelle qui reprend le dessus). Le rythme scolaire, les programmes à respecter, les échéances, la prise de risques, la motivation, l'essoufflement... autant de paramètres qui ont apporté une multitude de résistances et dont il a fallu tenir compte tout au long du projet.

LE PROJET AMARRAGES

En 2018, la possibilité nous est offerte, toujours sous la subsidiation du Fonds Social Européen, de proposer un nouveau projet en lien avec le décrochage scolaire. Si celui-ci s'inscrit dans la continuité du projet EAJ, il ne le prolonge pas sous la même forme. Il s'appuie sur son évaluation afin de proposer un projet davantage en phase avec la réalité tant des jeunes que des institutions partenaires. La méthode d'intervention proposée se veut, elle aussi, complémentaire aux actions menées en interne par les partenaires.

Aux partenaires du projet EAJ, s'ajoute une collaboration avec un établissement scolaire sur la commune de Saint-Nicolas, nous permettant de couvrir une plus grande partie de notre territoire d'intervention.

L'objectif du projet est de permettre aux jeunes de 15 à 24 ans, en décrochage ou éloignés de l'enseignement, voire désaffiliés, de trouver à travers un accompagnement individualisé et un partenariat, un espace de socialisation lui permettant de (re)travailler son projet personnel, qu'il passe par l'école, par une formation ou plus largement encore, par l'orientation vers un organisme d'insertion socio-professionnelle ou un emploi.

Le constat de désaffiliation sociale dans lequel se trouvent ces jeunes demande une intervention réaliste et cohérente. Ainsi, le développement du travail de rue permet d'entrer en contact avec un certain nombre d'entre eux. De même, la mise en place d'actions collectives, d'espaces collectifs, nous permet de travailler le rythme du jeune et sa valorisation. Ces espaces poursuivent un objectif de socialisation et d'insertion sociale, parfois nécessairement préalable à l'accrochage scolaire, social et/ou professionnel. Ils permettent également de répondre collectivement aux demandes individuelles récurrentes et reposent sur une dynamique d'aide mutuelle.

Aux accompagnements individuels donc, viennent s'ajouter des accompagnements collectifs en lien avec les réalités des jeunes ou leurs besoins (découvertes socioculturelles, sorties, rencontres avec des partenaires, débats sur les préoccupations des jeunes, ateliers CV ou de recherches de stages, de formations, de logement...).

Nous constatons chez ces jeunes l'acquisition ou le développement de compétences diverses (connaissance du réseau, des droits, confiance dans la capacité d'agir, autonomie, gestion des émotions et contrôle de soi...) et le renforcement des relations de confiance avec le CIAJ.

Le partenariat avec les établissements scolaires a davantage pu être envisagé en tant que relais. En effet, les missions de chacun sont bien identifiées et permettent, dès lors, les orientations respectives. Au regard des situations individuelles des jeunes, nous avons dû développer un large réseau de partenaires issus tant du secteur de l'enseignement, de l'insertion socio-professionnelle que du secteur culturel.

Considérant qu'une multitude de facteurs (sociétaux, organisationnels, familiaux, sociaux, relationnels, individuels...) interviennent dans les mécanismes de désaffiliation, le processus d'accrochage reste lent et complexe. Ceci nous permet d'insister sur deux aspects au moins, à savoir la prévention nécessaire à la place que les jeunes peuvent trouver au sein des structures scolaires et socio-professionnelles ainsi que le renforcement des actions sur l'environnement du jeune.

PROSPECTION

Notre démarche d'amélioration continue, notre volonté d'aller plus loin dans nos actions au bénéfice des plus vulnérables, notre souhait d'agir mieux, autrement, de couvrir la totalité de notre territoire également en termes de réponses collectives et non plus seulement individuelles, nos évaluations et la réflexion/formation autour de ce diagnostic social nous amènent un sentiment d'insatisfaction quant à la place que nous donnons à la participation et à la parole du public.

Il s'agit, dès lors, de modifier notre posture professionnelle au sein de toutes nos actions et de croiser davantage nos interventions. L'expérience de certains projets nous prouve à quel point prévention sociale et éducative sont liées et donnent du sens au croisement des différents axes d'intervention.

Pour ce faire, il est nécessaire de nous former à de nouveaux outils de récolte d'informations (formulaires, grilles d'observation, entretiens répétés, récits de vie, immersions, recherche-action...), un sous-groupe de travail a été désigné afin de réfléchir à la question et faire des propositions au reste de l'équipe.

Différentes pistes d'amélioration ont déjà été évoquées :

- Intégrer au sein de la grille d'analyse de demande d'intervention socio-éducative, des questions sur l'environnement de la famille (image du quartier, lieux de rencontres, associations ou groupements fréquentés...)
- Impliquer systématiquement les jeunes et/ou familles dans les évaluations de nos interventions, solliciter davantage leurs avis dans la recherche de solutions...
- Investiguer l'entièreté de notre territoire via, notamment le travail de rue et les actions collectives
- Multiplier les moments de rencontre entre les publics et l'équipe
- Rechercher des outils qui permettraient notamment de rendre explicites les demandes implicites (entraînement mental, gestion de débats, apprentissage de l'écoute active...)
- Organiser des rencontres citoyennes et participatives
- ...

Il est certain qu'afin de tendre vers ces nouveaux objectifs, cette nouvelle posture, voire cette nouvelle culture institutionnelle, il nous faudra réimaginer notre modèle d'intervention.

Une série de changements organisationnels et méthodologiques sont déjà mis en place (organisation des réunions hebdomadaires, démarche qualité et analyse des processus, mise au vert, démarche d'analyse de construction et de rédaction du diagnostic), ce qui amorce une profonde transformation (évolution) de notre institution. C'est d'ailleurs avec beaucoup d'enthousiasme que toute l'équipe s'inscrit dans cette mutation, avec une volonté de faire mieux, toujours; de créer des actions plus justes, plus pertinentes; de tendre vers une posture au plus près du

public et de ce qu'il vit. Nous sommes conscients de l'ampleur de la tâche qui nous attend et ne savons pas encore actuellement précisément la forme que prendra notre nouveau modèle d'intervention, une chose est certaine nous sommes cependant plus loin qu'hier.

PLAN D'ACTION

INTRODUCTION

Afin de lutter contre la vulnérabilité sociale croissante de notre public, ses causes et ses conséquences interreliées, nous tendons à renforcer individuellement et/ou collectivement les deux axes sur lesquels elle repose, à savoir l'intégration et l'insertion.

La vulnérabilité est cette "potentialité à être blessé"; une notion universelle, relationnelle et contextuelle, structurelle (inégalités d'exposition face à la vulnérabilité en raison de notre position sociale), individuelle (face à une même exposition certains seront plus touchés que d'autres), potentielle, et enfin et surtout réversible (Soulet, 2014a).

LES CAUSES ET CONSÉQUENCES DE LA VULNÉRABILITÉ SOCIALE

Nous l'avons vu, un individu, un groupe devient vulnérable lorsqu'il s'éloigne et/ou qu'il est éloigné de ce qui l'intègre (l'emploi, le logement, position socio-économique...) et/ou de ce qu'il l'insère (relations familiales, sociales, communautaires) dans la société.

Il est difficile d'identifier de manière distincte les causes et les conséquences de cette vulnérabilité sociale puisque celles-ci sont interreliées et forment des mécanismes de causalité circulaire⁸. De plus, elle désigne aussi bien un état qu'un processus, un individu qu'un groupe social, une situation conjoncturelle que structurelle⁹.

Cet éloignement, ce manque de facteurs de protection a de nombreuses conséquences socio-économiques, familiales, politiques, scolaires, psychologiques sur l'individu, son entourage parmi lesquelles nous retenons les difficultés économiques et sociales, l'absence de représentation au niveau politique, la précarité multidimensionnelle, l'isolement social, l'exclusion, le repli sur soi, la peur de l'autre, le décrochage et l'abandon scolaire, les difficultés socio-éducatives, les violences intrafamiliales, la perte de l'estime de soi, l'agressivité et la violence, la délinquance, l'hostilité envers les institutions,....

On peut remarquer qu'inévitablement, la situation de vulnérabilité des parents s'élargit forcément au foyer, et aux enfants qui subissent également toutes ces conséquences. Il nous semble qu'elle se transmet donc aussi au travers des relations intergénérationnelles.

⁸ <https://www.cairn.info/revue-le-mouvement-social-2013-1-page-3.htm#>

⁹ <https://www.cairn.info/revue-le-mouvement-social-2013-1-page-3.htm#>

Nous avons choisi de travailler sur certains effets de ce phénomène, que nous allons détailler sous l'angle de l'individu, du groupe et du contexte, pour enfin développer nos stratégies et les actions transversales qui les composent, ainsi que les effets attendus que nous visons.

SOUS L'ANGLE DE L'INDIVIDU

Manque de conditions et incapacités d'adaptation

La notion de vulnérabilité “souligne un déficit de ressources et le manque de conditions cadres, ce qui affecte la capacité individuelle à faire face à un contexte critique, et en même temps, la capacité de saisir des opportunités ou d'utiliser des supports pour surmonter cette épreuve afin de maintenir son existence par soi-même” (Soulet 2014a, p 63).¹⁰

Difficultés d'accès aux droits fondamentaux, fragilisation et conséquences psychiques

Nous avons vu plus haut comment les manques ou l'absence des réseaux familiaux, sociaux, communautaires ainsi que l'éloignement ou l'absence de travail et toutes les protections qui l'accompagnent, engendrent quasi mécaniquement la fragilisation des individus (et des groupes), des difficultés d'accès aux droits fondamentaux et des conséquences psychiques liées aux difficultés quotidiennes.

L'incertitude

Une des conséquences des situations de vulnérabilité est l'incertitude. Celle du lendemain liée notamment à la précarité, au manque de sécurité socio-économique nécessaire pour vivre décemment et se projeter dans l'avenir; incertitudes identitaires et personnelles liées au manque d'estime de soi, de valorisation, de reconnaissance de pairs et de la société, de dilution de l'identité¹¹ (désaffiliation, exclusion) ; incertitudes familiales liées aux difficultés éducatives, aux ruptures, à la précarité, aux jugements perçus par les parents accompagnés ou contraints par les institutions d'aide à la jeunesse ; “incertitude du regard social, dont la compréhension et l'empathie ne sont jamais acquises ; incertitude de la famille quant à son propre positionnement ; tâtonnements de l'accompagnement médical, social et médico-social, qui tente par ricochets de s'adapter aux incertitudes de la situation.”

10 <https://www.cairn.info/revue-le-mouvement-social-2013-1-page-3.htm#>

11 Campéon et al., 2014, p. 126

SOUS L'ANGLE DU CONTEXTE

De la vulnérabilité sociale individuelle à la vulnérabilité sociale collective¹²

Forts des constats que nous faisons dans nos pratiques au quotidien, et en s'efforçant d'aller plus loin, nous pouvons envisager que les vulnérabilités sociales individuelles s'inscrivent dans un contexte bien plus large de vulnérabilité sociale collective.

Les facteurs individuels explicatifs d'un phénomène interagissent avec des facteurs du contexte socio-économique local, et sociétaux.

Selon Ravallion¹³, « ces populations restent plus pauvres aussi parce qu'elles occupent ces espaces. ».

Les quartiers, notion de « pièges spatiaux »

Le concept de « piège spatial à pauvreté » (spatial poverty traps)¹⁴ est exposé en 1997 dans une publication avec Jalan, et souligne combien le fait « d'appartenir à un espace particulier peut être source de vulnérabilités accrues pour les individus. Il s'agit aussi de souligner le rôle complémentaire des dimensions sociales et écologiques qui peuvent, à l'échelle de certains territoires, entrer en interaction et créer de véritables "pièges spatiaux" pour les populations».

12 Vallée et al., 2010

13 Jalan et Ravallion, 1997, spatial poverty traps, <https://journals.openedition.org/eps/7012>

14 Jalan et Ravallion, 1997, spatial poverty traps, <https://journals.openedition.org/eps/7012>

INTENTIONS ET STRATÉGIES

Suite à nos constats de terrain et de leur analyse au regard de la notion de vulnérabilité sociale, ainsi qu'à la notion de réversibilité qu'elle suggère, nous allons tenter de développer nos stratégies qui se veulent les plus transversales possibles.

Notre intention profonde est **d'agir sur ces mécanismes de causalité circulaire** ;

- en facilitant l'accès aux droits fondamentaux,
- en accompagnant des individus et des groupes dits vulnérables dans la création ou le renforcement de mécanismes d'adaptation, tout en tenant compte et en tentant d'agir sur le contexte dans lequel ils sont fragilisés.

En lien avec cette notion de piège spatial développé ci-haut, il nous paraît primordial **d'investiguer davantage et plus en profondeur** tout notre terrain d'intervention, et d'être dans une démarche **d'aller vers** plus significative afin de prêter attention aux conditions d'apparition des facteurs d'exposition (à la vulnérabilité), mais aussi à la manière dont les individus, les groupes parviennent ou non à mobiliser des ressources sociales, matérielles et publiques pour se protéger des effets négatifs.

Nous avons également la volonté d'accompagner notre public dans la **compréhension du lien entre ce qu'il vit personnellement et les conditions qui lui sont imposées** de par son statut socio-économique, afin de tendre vers **l'émancipation** des jeunes, et de leurs familles.

Il nous semble de plus en plus pertinent et important de tenter **d'agir sur ce contexte** en

- rassemblant et récoltant la parole de notre public,
- en dénonçant les inégalités et les injustices qu'ils vivent,
- en interpellant et relayant nos constats et leur parole aux institutions publiques et politiques,
- et en s'engageant collectivement.

Car en effet, « *la vulnérabilité sociale des populations est encore très largement envisagée sous l'angle de l'individu et de sa place dans le groupe. Si ce sont les individus qui traversent bien les épreuves de la vulnérabilité, c'est au niveau des structures sociales que se manifestent les conditions qui rendent ces épreuves plus ou moins supportables.* »¹⁵

Cette approche composée d'interactions entre les individus et leur contexte se veut être une « action tout à la fois en amont, sur, et en aval de la blessure »¹⁶

Selon Castel, il faut fournir des « supports » nécessaires aux individus, qui, comme il le rappelle ne tiennent pas debout tout seul. Pour lutter contre l'incertitude et celle

¹⁵ <https://journals.openedition.org/eps/7012>

¹⁶ <https://journals.openedition.org/eps/7012>

de leurs proches, et toutes les conséquences du fait d'être rendus vulnérables, il leur faut des supports, des protections qui assurent le lendemain, évitant qu'ils ne soient « des individus par défaut ».¹⁷

¹⁷ Robert Castel, 2012 : 339-340). <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00915581/document>

NOS ACTIONS, NOS OBJECTIFS ET MÉTHODES

PRÉVENTION ÉDUCATIVE

Accompagnement

► **Accompagnement individuel**

Partant toujours du postulat que le jeune et sa famille doivent garder une place d'acteur dans l'accompagnement et le changement de leur situation, nos objectifs sont:

- Accompagner le jeune ou sa famille à leur demande (projet individuel, scolaire, d'intégration...)
- Faciliter l'information et l'accès aux loisirs, aux droits sociaux et droits fondamentaux
- ...

Soutien à la parentalité

Objectifs

- Prévenir et diminuer les violences intra-familiales
- Soutenir et renforcer les aptitudes parentales
- Faciliter et améliorer la communication intra-familiale
- Accompagner les parents dans les difficultés socio-éducatives du quotidien
- Favoriser l'harmonie familiale, permettre à chacun de retrouver sa place
- Garantir l'intérêt de l'enfant au centre de nos interventions

Pour ces deux modes d'accompagnements spécifiques, si les objectifs diffèrent, les méthodes et les moyens, eux, sont communs:

Méthodes

- Information
- Ecoute
- Soutien
- Accompagnement dans les démarches
- Orientation
- Aide administrative
- Création et renforcement du réseau autour du jeune ou de la famille
- Médiation

Moyens

- Travail au domicile des familles
- Travail en binôme dans les situations qui le nécessitent
- Utilisation des outils d'analyse de demande et d'évaluation

- Mise à disposition d'un accès au numérique
- Formation continue
- Travail en réseau

Accueils hebdomadaires

Objectifs

- Prévenir et sensibiliser
- Favoriser les rencontres conviviales entre les jeunes et avec l'équipe
- Permettre l'expression et l'écoute des vécus des jeunes
- Travailler sur les représentations et les préjugés
- Renforcer l'estime de soi
- Valoriser
- Favoriser l'entraide, la solidarité
- Développer l'esprit critique

Méthodes

- Ecoute
- Dynamique de groupe
- Outils de gestion de débats
- Utilisation de l'art comme moyen d'expression
- Création et renforcement du réseau de pairs et de professionnels locaux et extra-locaux

Moyens

- Partenariats
- Accessibilité en dehors des heures scolaires

Permanences d'accueil

Objectifs

- Accueillir
- Répondre à la demande
- Être accessibles et disponibles

Méthodes

- Ecoute
- Soutien
- Accompagnement dans les démarches
- Aide administrative
- Orientation

Moyens

- Siège social et locaux de quartier
- Accès au numérique (mise à disposition)
- Accessibilité en dehors des heures scolaires
- Accessibilité via de nombreuses lignes téléphoniques
- Accessibilité téléphonique 24h/24 en cas d'urgence sociale

Accès au logement:

Mise à disposition de logements transitoires pour des jeunes en situation de grande précarité ou proche du sans abris, pour une période d'un an, comme point d'appui à la (re)construction d'un projet de vie, d'un projet de formation, d'un projet professionnel.

• Objectifs :

- Relatifs au logement et à sa gestion quotidienne :
 - Sensibiliser le jeune à une hygiène de vie
 - Sensibiliser le jeune à une alimentation équilibrée
 - Sensibiliser le jeune à la gestion administrative
 - Sensibiliser le jeune à la gestion d'un budget
 - Sensibiliser le jeune dans la connaissance et le respect du voisinage
- Relatifs à son insertion sociale
 - Mobiliser un réseau et des ressources autour du jeune
 - Favoriser le jeune à un éveil culturel
 - Accompagner le jeune dans la recherche d'un loisir
 - Travailler sur l'environnement du jeune
- Relatifs à d'autres perspectives de logement et d'autonomie
 - Constituer une épargne locative
 - Accompagner le jeune dans la recherche d'un nouveau logement
 - Soutenir le jeune dans une démarche d'apprentissage et/ou d'emploi

• Méthode :

- Accompagnement individuel
- Ateliers collectifs

• Moyens :

- Constitution de partenariats et de protocoles de collaborations
 - CPAS
 - Agence Immobilière Sociale
 - Régie de Quartier
 - Partenaires privés (asbl Solidarité Logement)

PRÉVENTION SOCIALE

Investigation et investissement de tout le terrain d'intervention: "Aller vers"

Avoir une connaissance de l'entièreté de notre territoire afin de développer les actions nécessaires au public.

Objectifs :

- Identification du service
- Rencontres avec les publics
- Identification des ressources des jeunes, des familles, du quartier, du territoire
- Identification des partenaires potentiels
- Identification des facteurs d'exposition à la vulnérabilité dans un quartier donné
- Écoute de la parole du public

Méthodes:

- Travail de rue
- Construction d'outils de récolte de la parole du public
- Organisation et mise en place de réunions de quartier afin de récolter la parole, rassembler, identifier les ressources et les manques
- Analyse des ressources, des manques et des facteurs d'exposition (cartographie)
- Mise en places d'activités comme outil de rencontres
- Organisation de fêtes de quartier comme outil de rencontre également

Moyens:

- Mobilisation de l'équipe dans un nouveau fonctionnement
- Formation au travail de rue et à "l'aller vers" (méthodologies, outils, approches...)
- Accompagnement des nouveaux travailleurs
- Mise à disposition d'un budget pour le TSR

Accompagnement collectif

En réponse aux demandes du public, ou à l'analyse et observations de l'équipe, notre volonté est la mise en place d'actions collectives sur des thématiques spécifiques. Plusieurs formes de réponses sont prévues:

• Des ateliers collectifs

- Conflits dans la fratrie, estime de soi,...

- **Des séances d'informations tant à destination des jeunes que des adultes**
 - Allocations d'études, jobs étudiants, allocations familiales, stages sportifs et culturels, loisirs, logements sociaux...
- **Des outils de prévention**
 - "Et si c'était toi?", réalisé par un groupe de jeunes, un outil de prévention et de sensibilisation au harcèlement scolaire
 - "Parents défis" à destination d'associations ayant un public de parents en questionnement sur l'éducation de leurs enfants
- **Des projets Collectifs**
 - Echanges de jeunes, projet RAP, projets d'aménagement ou d'embellissement...
 - FamiRéSol (soutien à la parentalité)

Objectifs:

- Informer et favoriser l'accès aux droits sociaux
- Apporter une réponse collective aux difficultés individuelles ou intra-familiales
- Travailler l'estime de soi afin de renforcer la confiance en soi et le sentiment du pouvoir d'agir (oser solliciter, partager, intégrer un groupe...)
- Permettre la connaissance et la capacité à activer le réseau
- Promouvoir l'expression
- Renforcer la solidarité et la coopération
- Prévenir et sensibiliser
- Permettre l'écoute des vécus du public
- Travailler sur les représentations et les préjugés
- Valoriser les compétences
- Développer l'esprit critique
- Renforcer les liens avec le service
- Mutualiser les compétences
- Rompre le sentiment d'isolement face aux difficultés
- ...

Méthodes

- Ecoute
- Soutien
- Accompagnement
- Méthodologie du projet
- Aide mutuelle avec partage d'expériences
- Dynamique de groupe
- Utilisation d'outils ludiques, méthodologiques, artistiques, créatifs et culturels
- Diffusion (mise en évidence) des productions du public
- Interpellations
- Créations de structures

Moyens

- Partenariats
- Utilisation des ressources de l'équipe
- Accessibilité en dehors des périodes scolaires ou des heures de bureau

Accès aux loisirs, à la culture

Objectifs

- Favoriser l'accès à des loisirs de qualité
- Favoriser l'épanouissement du jeune
- Permettre aux familles de passer des moments conviviaux
- Promouvoir les rencontres intergénérationnelles, interculturelles et le vivre ensemble
- Favoriser la réappropriation de l'espace public

Méthodes

- Information, orientation, écoute
- Organisation d'activités sur et en dehors des quartiers à destination des enfants, ados, familles sur tout notre territoire d'intervention
- Organisation de fêtes de quartier

Moyens

- Création de partenariats
- Mobilisation des moyens humains
- Matériel (outils d'animation, jeux...)
- Constitution et actualisation d'un répertoire d'activités

Favoriser l'engagement collectif

Objectifs:

- Permettre l'expression, développer la critique sociale, développer l'esprit critique
- Viser la transformation sociale (récupération d'un pouvoir d'action)

Méthodes:

- Création d'espaces de paroles, de rencontres citoyennes
- Au départ des inégalités vécues individuellement, mise en place d'actions collectives (projets, dénonciations, interpellations, productions...)

Moyens:

- Outils d'animation, de dynamique de groupe
- Utilisation de l'art comme moyen d'expression
- Partenariats, personnes ressources...

Amélioration des processus

Idée de modifier notre système d'évaluation traditionnelle (évaluation des résultats) vers un modèle d'amélioration continue et davantage en lien avec nos processus d'intervention.

Objectifs:

- Répondre à l'insatisfaction de l'équipe quant au mode d'évaluation utilisé jusqu'alors
- Adopter une démarche prospective relative à l'amélioration de nos pratiques
- Implémenter des actions d'amélioration et un nouveau plan d'action
- Transformer la culture organisationnelle
- Donner une impulsion en matière de stratégies, de planification, de ressources humaines, de partenariats, de ressources et de processus

Méthode:

- Utilisation de l'outil CAF (Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions publiques)

Moyens:

- Formation à l'outil en 2019
- Désignation au sein de l'équipe de deux référents "qualité"
- Programmation des évaluations
- Investissement de toute l'équipe

LES EFFETS ATTENDUS

SUR NOS INTERVENTIONS

Nous pensons qu'en investissant davantage tout notre terrain d'intervention dans une démarche d'aller vers, nous aurons une meilleure connaissance de celui-ci. Nous serons davantage conscients des problématiques et des formes qu'elles prennent, des besoins, des manques et des ressources des jeunes, des familles, des partenaires.

Un des effets de cette démarche est aussi simplement de **pouvoir toucher un public plus large, et plus isolé.**

Nous souhaitons avoir une **compréhension plus pratique**, de terrain, de la notion de vulnérabilité sur ce dernier; **être en capacité d'identifier les facteurs d'exposition afin notamment d'améliorer nos actions de prévention.**

SUR L'INDIVIDU, LE GROUPE

A travers toutes nos actions et de manière transversale, nous cherchons à faciliter **l'accès individuel aux droits fondamentaux.**

Pour ce faire, nous visons notamment la (ré)acquisition de toute une série de **savoirs, savoir-faire et savoir-être** pour les individus et les groupes:

- **Meilleure estime de soi**
 - capacité à avoir confiance en soi et au groupe,
 - capacité
 - à oser,
 - à solliciter,
 - à prendre la parole,
 - à s'informer,
 - à persévérer,
 - à mobiliser ses propres ressources,
 - à se déplacer,
 - à sortir,
 - à aller vers l'extérieur,
 - à découvrir
 - ...
- Pouvoir identifier et mobiliser le réseau social, familial, scolaire, professionnel autour de soi
- Etre autonome
- Développer un esprit critique

- Être capable de résilience
- Etre capable de s'adapter
 - capacité à faire face à une situation critique,
 - capacité à saisir les opportunités,
 - capacité à utiliser et mobiliser des supports,
 - capacité à mobiliser ses ressources personnelles et celles de son réseau...

Nous veillons à réduire pour l'individu, sa famille, son groupe les incertitudes liées au processus de précarisation.

- Sur le contexte

D'un point de vue contextuel nous visons

- l'accroissement et le renforcement des liens sociaux (existants ou non),
- l'établissement ou le renforcement des réseaux
 - sociaux
 - familiaux
 - communautaires
 - professionnels
- le renforcement, la création et la connaissance des structures et aménagements répondant aux besoins de la population
 - information et accompagnement dans l'accès aux droits, des espaces de loisirs, de rencontres, des services publics de qualité, ...
 - et des logements décents et abordables.

Nous cherchons à agir sur l'enclavement du quartier, qui isole les individus, afin de **créer un quartier ouvert**, avec des mouvements vers l'extérieur, et vers l'intérieur, afin de réduire l'effet des "pièges spatiaux" de nos quartiers d'intervention.

AMPLIFICATION.

Prévention éducative, prévention sociale, vulnérabilité, désaffiliation, accès aux droits, engagement, interpellation autant de notions ou de concepts avec lesquels nous avons essayé de jongler tout au long de ce travail.

A partir d'une démarche de construction collective de l'objet diagnostic social, nous avons pu rassembler chaque membre de l'équipe autour d'un socle de valeurs communes d'une part, et d'une vision de l'AMO sur notre territoire d'autre part.

Le plan d'action est ambitieux, il se veut guide, ligne de conduite plus que programmation figée, il installe un niveau d'exigence haut, tant par les objectifs que par la nécessaire rigueur de notre engagement professionnel pour les atteindre.

Toute la démarche, le processus réflexif qui aura conduit à l'élaboration du présent objet aura également mis d'autres aspects en lumière. Il est donc apparu incontournable de souligner, expliciter, explorer ces différents aspects parmi lesquels le recueil de la parole du public, une veille inconditionnelle pour l'accès aux droits des personnes, les limites du cadre de l'AMO, la nécessité de la mutualisation des ressources, la mobilisation d'acteurs multiples pour amplifier les actions, l'élaboration de stratégies de communication, d'information et d'interpellation de tous les niveaux de pouvoirs, l'utilisation des arcanes existantes pour relayer la parole du public, ses demandes, ses besoins, et in fine l'obligation d'appeler à plus de transversalité dans les politiques sociales.

La parole du public.

« Si l'homme se définit par la relation, et si le dialogue est l'expression essentielle de cette relation, celui-ci est l'outil qui permet de dépasser l'aliénation que nous impose la société et la parole échangée est transformatrice. Cette parole est une nécessité existentielle parce que personne ne peut prononcer une parole véritable tout seul, et personne ne peut imposer aux autres sa parole en refusant la leur » Paolo Freire

L'accès aux droits

Par l'information, le rassemblement des demandes, la collectivisation des démarches et l'accompagnement, l'accès aux droits fondamentaux nous semble un point d'ancrage des actions en Milieu Ouvert.

Les limites du cadre de l'AMO; mutualisation des ressources, la mobilisation des acteurs.

La cadre AMO laisse une grande marge de liberté et ouvre le champs des possibilités d'intervention. Néanmoins, face à des problématiques structurelles, économiques, sociétales, les réponses par trop ponctuelles que ce cadre offre malgré son amplitude, mettent les travailleurs, les services devant des constats d'impuissance. Ces constats mettent à jour les limites de l'intervention sociale

proposée par les AMO, et induisent la nécessité d'alliances avec tous les acteurs du champs social. C'est par la mutuellisation des ressources, le décroissement des secteurs pour créer des partenariats, des protocoles de collaboration que les interventions, selon les cadres respectifs prendront sens et pertinence. Enfin, comment ne pas favoriser la diffusion et l'implémentation des initiatives au delà des territoires, au delà des secteurs, au delà des champs de compétences?

« Hey you, don't tell me there's no hope at all,
Together we stand, divided we fall »
Roger Waters - The Wall, 1979

Communication, Information, Interpellation

Si la mission d'interpellation est insécable du cadre AMO, encore faut-il en définir tous les contours.

- Qui interpeller?
- Quand Interpeller?
- Comment Interpeller?
- Pourquoi interpeller?

Il semble dès lors indispensable pour le travailleur social de l'AMO d'élaborer de stratégies et des postures qui permettent de rendre cette interpellation efficace.

La connaissance approfondie des cadres légaux et contextes, une démarche réflexive, et le recueil d'informations pertinentes permettront peut-être de relayer efficacement la parole du public, ses besoins, ses difficultés, et engageront des acteurs supplémentaires dans la mission service public et le projet d'une société plus juste.

Transversalité dans les politiques sociales.

A paradigme neuf, réalité nouvelle. L'objet du Diagnostic Social outre sa dimension organisationnelle qui engage les équipe, les services à une réflexion sur la planification des actions de prévention, les engage également dans un dialogue avec des niveaux de pouvoirs, et des niveaux de compétences jusqu'ici inaccessibles. Il semble donc primordial de souligner la nécessité pour tous les acteurs du champs politique d'entendre que le décroissement des politiques sociales devient indispensable. Ce décroissement s'articulerait autour de quelques grands principes, à savoir :

- Ouverture aux collaborations
 - pour tous les acteurs,
 - pour toutes les institutions qui partagent
 - un territoire
 - un public
- Instauration de cadres innovants dépassant les suspicions de doubles subventionnements

- Protocoles de collaborations entre régions et communautés, provinces
- Protocoles de collaborations interministériels, intersectoriels
- Projets pilotes intersectoriels sur des droits fondamentaux
 - Logement
 - Allocations sociales
 - Etudes
 - ...

Les chantiers sont multiples, ils demandent la participation de nombreux acteurs, ils n'en sont pas moins passionnants, et fondamentaux. Ils replacent chacun dans ses prérogatives, dans sa mission, et dans ses engagements. Ils induisent une posture d'exigence face aux choix et aux actions qui seront entreprises. Ils rappellent à chacun l'importance des enjeux qui concernent des hommes, des femmes, des jeunes, des enfants touchés par les mécanismes de vulnérabilité.

Ils rappellent à chacun la mission même de la prévention tels que décrit à l'art 3 du décret du 18 Janvier 2018 portant le code de la Prévention, de l'Aide à la Jeunesse .et de la Protection de la Jeunesse

« La prévention est un ensemble d'actions, de type individuel et de type collectif, au bénéfice des jeunes vulnérables, de leur famille et de leurs familiers, qui favorise l'émancipation, l'autonomisation, la socialisation, la reconnaissance, la valorisation, la responsabilisation, la participation et l'acquisition ou la reprise de confiance en soi des jeunes, de leur famille et de leurs familiers en vue de réduire les risques de difficultés et les violences, visibles ou non, exercées à l'égard du jeune ou par le jeune. »

L'équipe du CIAJ - Février 2020