



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

Centre D'Information et d'Aide aux Jeunes asbl

Service d'Actions en Milieu Ouvert

Agréé par la FWB

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020

Place Communale 1 - 4100 Seraing

Tél : 04 337 18 33 - 0479 45 24 32

info@ciaj-amo.be - www.ciaj-amo.be

N° d'entreprise 0419630017

TABLE DES MATIÈRES

Table des Matières	2
Introduction	3
Comité de Rédaction	4
La crise COVID-19	5
Aide individuelle – 2020	9
Famiresol 2020	19
Ateliers thématiques	22
Démarche d’aller vers et récolte de la parole	25
Viaduc - Projet FSE Amarrages	31
Acteurs de prévention Serésiens:	35
Et si c’était toi ?	36
Kamishibai adaptation Kamishibook	40
Par Un Regard	43
Digital Citizenship – PC Solidarity	46
Accroch’toit	48
L’amélioration continue	51
Conclusion	53

INTRODUCTION

La finalisation du diagnostic social début 2020, devait être synonyme de deux cycles qui se succédaient. L'un, celui de la démarche réflexive sur les pratiques, sur les territoires, celui de l'analyse des phénomènes en présence sur notre territoire allait doucement laisser la place à celui de l'opérationnalisation, de l'exploration, et de l'évaluation continue.

L'année 2020 semblait donc annoncer des perspectives réjouissantes de modifications dans l'approche du territoire, du public et laissaient présager d'un renforcement du travail de rencontre des publics de manière plus étendue sur l'ensemble du territoire.

Avec le printemps, et le contexte de crise sanitaire, c'est une autre démarche qui s'est imposée à l'équipe, celle de l'adaptation, de l'improvisation dans certains cas, celle de l'engagement auprès des publics les plus touchés par le contexte.

Le rapport d'activités 2020 du Centre d'Information et d'Aide aux Jeunes se propose donc de témoigner de ces démarches qui se sont entrecroisées, complétées, alimentées et qui ont, avec toute l'humilité dont nous devons faire preuve, permis de remplir nos missions au mieux compte tenu du contexte.

Des accompagnements individuels aux actions collectives, nous avons tenté de maintenir un cap, et de garder une capacité de réponse aux événements, aux demandes, aux situations d'urgence. Des projets en cours se sont adaptés, se sont vus postposés, d'autres se sont imposés à nous pour la possibilité qu'ils nous offraient de coller au plus près aux besoins, demandes et attentes des jeunes et des familles. D'autres encore ont mis en lumière, et parfois avec un effet de loupe, une réalité de plus en plus présente sur notre territoire, celle de la précarisation grandissante du public et d'une tranche d'âge en particulier, les jeunes de 18 à 25 ans. Enfin chaque chapitre, chaque action sont aussi envisagés sous l'angle des perspectives et des initiatives à venir, car à l'image des ressources que l'ensemble de l'équipe aura su mobiliser, notre démarche reste orientée vers la poursuite des solutions.

Ce rapport d'activités, nous l'avons voulu factuel, descriptif, mais également comme un témoignage d'une année au service de notre public, au service de nos missions, comme une trace dans un moment exceptionnel de nos vies, et de la vie du CIAJ.

COMITÉ DE RÉDACTION

LA CRISE COVID-19 :

LOUISE HASTIR.

AIDE INDIVIDUELLE – 2020 :

SANDRINE BARTHÉLEMY, ELODIE MIHALJEVIC-KOSIC, THOMAS JACQUET.

FAMIREVOL 2020 :

GREGORY GOEDONS.

ATELIERS THÉMATIQUES :

ROGER CHAVANNE.

DÉMARCHE D'ALLER VERS ET RÉCOLTE DE LA PAROLE :

HUGO LASSAUX.

VIADUC - PROJET FSE AMARRAGES :

THOMAS JACQUET.

ACTEURS DE PRÉVENTION SERÉSIENS :

VIOLAINE HENRY.

ET SI C'ÉTAIT TOI ? :

LOUISE HASTIR.

KAMISHIBAI ADAPTATION KAMISHIBOOK:

VIOLAINE HENRY, MORGANE LALMAND

PAR UN REGARD :

ELODIE MIHALJEVIC-KOSIC.

DIGITAL CITIZENSHIP – PC SOLIDARITY :

LOUISE HASTIR, THOMAS JACQUET.

ACCROCH'TOIT :

ELODIE MIHALJEVIC-KOSIC.

L'AMÉLIORATION CONTINUE :

SANDRINE BARTHÉLEMY.

LA CRISE COVID-19¹

CONTEXTE DE TRAVAIL

HISTORIQUE

Retour en janvier 2020, nouvelle année, perspectives à la pelle, poursuites de projets, nouveaux défis...

On observe de loin l'apparition d'un nouveau virus la COVID-19 sans trop s'en soucier.

Durant les 3 premiers mois de l'année, nous réalisons nos activités comme imaginées au départ. Ateliers collectifs pour les enfants, ados et parents, entretiens individuels en famille ou au CIAJ, réunions avec des partenaires, préparation des 3 événements anniversaires pour les 40 ans du CIAJ. Le 12 février 2020, nous fêtons au Centre Culturel de Seraing les 40 ans d'existence du service. Une conférence est conçue et organisée autour de l'accès aux droits fondamentaux. Cet événement à destination des professionnel(le)s est une belle réussite.

Très rapidement, des personnes contaminées se retrouvent en Europe puis en Belgique. Les cas augmentent.

Nous parlons de l'actualité durant les réunions d'équipe du mercredi matin. Certains membres de l'équipe sont inquiets, d'autres pas du tout. Nous sommes motivés et avons envie d'avancer dans les projets en cours, plein de rencontres sont prévues avec le public et les partenaires.

Le mercredi 11 mars nous décidons de manière anticipative et à contre cœur d'annuler nos prochaines activités collectives et événements. Nos deux derniers événements « Anniversaires » du 1er avril 2020 et du 23 mai 2020 font partie des « annulations ». Ceux-ci étaient à destination de notre public (jeunes et familles)

Le lendemain, des mesures sont prises au niveau du Gouvernement Fédéral, toute une série d'activités sont restreintes comme : les activités récréatives, sportives, culturelles, folkloriques privées ou publiques. Les bars ont dû fermer leurs portes, les magasins hors supermarchés se sont vus contraints de fermer le week-end, les cours ont été suspendus alors que les crèches sont restées ouvertes.

Le mardi 17 mars au soir, une nouvelle décision tombe, nous sommes confinés à partir du lendemain.

Nous voilà, tous chacun chez soi, en télétravail ! Chose à laquelle nous ne sommes pas habitués étant quotidiennement en contact réel avec notre public et travaillant en équipe.

¹ INTERVENANTS : SANDRINE BARTHÉLEMY, ROGER CHAVANNE, GREGORY GOEDONS, LOUISE HASTIR, VIOLAINE HENRY, THOMAS JACQUET, MORGANE LALMAND, HUGO LASSAUX, LORE MARTIN, MARIE MARTIN, CAROLINE MELLONI, ELODIE MIHALJEVIC-KOSIC.

CONSTATS

Cette période n'a épargné ni notre public ni notre équipe.

La crise du Coronavirus vécue ensemble a mis à mal la nature même de l'être humain : l'Humain a besoin des autres pour se connaître, construire sa vie, acquérir son identité, son autonomie. Son humanité (ce qui le différencie de l'animal) résulte de son contact avec d'autres êtres humains.

La professeure Fabienne Glowacz (Faculté de psychologie à l'ULiège) a mené une enquête sur l'impact de la COVID auprès des adolescents. Les jeunes, et singulièrement la tranche des 12-18 ans, a été très affectée et l'est toujours par la crise sanitaire.

La professeure pointe les chiffres : 80 % des 500 adolescent·es de 12 à 18 ans ayant répondu à l'enquête présentent une anxiété au-delà de la normale. Un jeune sur deux fait part d'une humeur dépressive (fatigue, perte d'énergie, démotivation, perte d'élan vital...) et 20 % souffrent d'une symptomatologie dépressive. 9 % des participant·es rapportent avoir des pensées suicidaires, gestes suicidaires et/ou automutilatoires. Un jeune sur 10 a pensé pendant cette période de confinement et de crise que la vie ne valait pas la peine d'être vécue.

Durant cette drôle d'année, l'équipe a continué à se montrer disponible pour le public, a continuellement repensé ses pratiques afin de répondre au mieux aux besoins de celui-ci.

OBJECTIFS

Service de première ligne, nous voulions à tout prix garder le contact avec notre public. Nous avons dû adapter notre approche pendant le premier confinement. Nous avons utilisé différents moyens de communications (appel téléphonique, SMS, WhatsApp, vidéo conférence, capsules vidéo, page Facebook, etc) afin de rester disponibles pour le public, de garder un lien social, aussi minime soit-il.

ACTIONS / RÉALISATIONS

Durant le premier confinement, nous nous sommes adaptés et avons télétravaillé. Le service a investi dans du matériel informatique.

Nos réseaux sociaux ont été plus investis, cela nous a semblé être un bon moyen de rester en contact avec notre public. Nous avons partagé différentes idées d'activités à faire avec les enfants, les informations récentes du gouvernement en lien avec la crise sanitaire. Plusieurs montages vidéo ont été réalisés en équipe pour proposer des petits défis aux familles.

Nous avons répondu à deux appels à projet (Fondation Roi Baudouin et Viva For Life – Cap48) qui ont obtenu une réponse positive.

Un partenariat s'est mis en place avec l'école Sainte-Marie afin de mettre sur pied deux projets. Le premier a consisté en la réalisation de masques en tissu par des étudiantes de l'option couture. Le deuxième a permis la réalisation d'une vidéo expliquant les gestes barrière avec les étudiants de l'option aide-soignant.

Des « packs couture » ont également été distribués à plusieurs habitants de Saint-Nicolas et Seraing. Afin que ces personnes réalisent, de leur domicile, plusieurs dizaines de masques en tissu. Ce sont principalement des mamans connues du service qui ont proposé leur aide.

Nous avons ensuite récupéré tous les masques pour les distribuer aux familles.

Les deux projets « Covid-19 » ont été d'un grand soutien pour les familles suivies de manière individuelle. Elles ont pu bénéficier d'une aide financière durant deux mois (Avril/ Mai). Cette aide devait remédier aux frais supplémentaires ou aux pertes de revenus suite à la crise sanitaire. Ces enveloppes étaient destinées à des achats alimentaires, soins de santé ou pour du matériel ludique afin d'occuper les enfants durant les journées de confinement.

Cette distribution nous a également permis de revoir notre public de manière « réelle ». Nous avons accompagné certaines personnes pour faire leurs courses alimentaires ou à la pharmacie. L'impression des travaux scolaires des enfants était également un bon prétexte à la rencontre.

Durant la période de confinement, nous en avons profité pour rafraîchir quelques locaux afin de rendre l'accueil au public plus agréable dès la réouverture.

Il a été possible d'emprunter nos différents jeux de société. Cette initiative n'a pas eu de grand succès contrairement au prêt de nos vélos. De nombreux jeunes ont ainsi pu profiter de la météo clémente en faisant des balades à vélo. Cela leur permettait également d'éviter de prendre le bus pour réaliser leurs démarches. Des PC portables ont également été mis à disposition des étudiants afin qu'ils puissent suivre leurs cours en ligne.

Le travail au niveau des suivis individuels a d'abord continué à distance, par téléphone. Cela a occupé une bonne partie du temps de travail de plusieurs membres de l'équipe. Certaines familles, déjà en difficultés avant la crise, étaient paniquées de se retrouver H24 7J/7 à la maison avec leur(s) enfant(s). Le travail a constitué principalement à écouter, rassurer sur les compétences, amener à trouver des pistes de solutions d'occupations, etc. Ensuite, dès que les mesures furent assouplies, nous avons repris les rendez-vous d'abord au CIAJ pour ensuite, quelques semaines plus tard, retourner en famille.

Durant l'été, nous avons mis en place quelques activités avec les plus de 12 ans.

Nous en avons également profité pour retourner en rue et investiguer tout notre territoire d'intervention (voir partie « Aller vers »).

A la rentrée, nous avons mis en place différents ateliers collectifs en réponse à des demandes individuelles récurrentes tels qu'un atelier « Introduction demande bourse d'études ». Une information générale et une aide administrative ont été apportées au public. Ensuite, durant le mois d'octobre, nous avons organisé 4 séances sur « la gestion des conflits dans la fratrie » animé par E. Fettweis.

Novembre arrive avec de nouvelles mesures gouvernementales plus sévères et nous devons remettre en suspens toutes les activités collectives.

Cependant, il est toujours possible de mettre en place des activités pour les enfants âgés de moins de 12 ans. Nous en avons donc profité pour mettre en place 2 fois 3 après-midi à destination des 5 – 11 ans sur Seraing et Saint-Nicolas durant les fêtes de fin d'année.

CONCLUSIONS / PERSPECTIVES ÉVENTUELLES

Nous avons été et sommes encore confrontés aujourd'hui aux conséquences de la crise sanitaire : pertes de revenus, amplification de la paupérisation des familles, épuisement professionnel et/ou parental, isolement et repli sur soi....

Début 2021 ne semble guère plus réjouissant. Notre mise au vert en janvier 2021 a permis d'établir des perspectives pour cette nouvelle année. Un plan « A » a été imaginé ainsi qu'un plan « B » en gardant en tête les enseignements et "ratés" des deux premiers confinements. L'objectif principal est de continuer à garder le lien malgré la distance physique et de continuer à répondre aux différents besoins du public.

Cette épreuve à traverser individuellement et collectivement, nous oblige à (re) penser nos pratiques, à garder notre public au centre de nos différentes actions, le rendre encore et toujours plus acteur ! Il est important de donner la parole aux jeunes qui subissent encore actuellement les différentes mesures prises par le gouvernement ; Elle nous encourage aussi à nous relier et nous invite à prendre soin de soi, de l'autre, du nous.

Les nouvelles mesures nous permettent à nouveau de nous réunir à 4, 8 ou 10 (en extérieur), 25 (pour les moins de 12 ans). Ce qui signifie la reprise ou clôture de différents projets collectifs ainsi que la mise en place de nouveaux ateliers collectifs.

AIDE INDIVIDUELLE – 2020²

NOMBRE DE DOSSIERS

	<i>Seraing</i>	<i>Saint Nicolas</i>	<i>Autres</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
<i>DP</i>	69	49	7	125	61.9
<i>AI</i>	40	27	10	77	38.1
<i>Total</i>	109	76	17	202	100

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...

Sur les 77 dossiers AI, 59 étaient déjà ouverts en 2019.

Il est évident que la pandémie et les mesures sanitaires imposées par le gouvernement ont, d'une part, limité notre accessibilité (notamment sur les quartiers) et, d'autre part, entraîné pour une partie de notre public, la crainte de voir entrer le virus au sein du domicile, de la famille. Par ailleurs, même si les contacts avec les familles ont été maintenus par téléphone, certains suivis se sont naturellement clôturés suite à la période de confinement, les familles ayant trouvé d'autres ressources. Ces éléments expliquent une diminution du nombre de suivis longs par rapport aux années précédentes.

23 demandes concernent le projet Viaduc, on les retrouve pour 70% d'entre eux sur le territoire de Seraing.

² INTERVENANTS : SANDRINE BARTHÉLEMY, ROGER CHAVANNE, GREGORY GOEDONS, LOUISE HASTIR, VIOLAINE HENRY, THOMAS JACQUET, MORGANE LALMAND, HUGO LASSAUX, LORE MARTIN, MARIE MARTIN, CAROLINE MELLONI, ELODIE MIHALJEVIC-KOSIC.

ÂGE

	Seraing	Saint Nicolas	Autres	Total	%
Inconnu	4	0	1	5	2.5
- 6 ans	11	5	2	18	8.9
6/12 ans	17	13	5	35	17.3
13/15 ans	21	17	2	40	19.8
16/17 ans	20	15	0	35	17.3
18/22 ans	25	14	6	45	22.3
+ 23 ans	3	3	0	6	3
Parents	8	9	1	18	8.9
Total	109	76	17	202	100

46% concernent les moins de 15 ans, les interventions sont ici généralement d'ordre socio-éducatif ou, s'il s'agit de DP, de recherche de loisirs, d'orientation ou d'aide scolaire.

Nous remarquons une augmentation des demandes concernant les plus de 16 ans (43% des situations), nous pensons que la perte de contacts sociaux, l'enseignement à distance justifie cette augmentation, cette partie de notre public étant particulièrement en souffrance par les mesures imposées.

25% concernent les 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.

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

GENRE

	Seraing	Saint Nicolas	Autres	Total	%
Filles	45	41	12	98	48.5
Garçons	64	35	5	104	51.5
Total	109	76	17	202	100

SITUATION FAMILIALE

	Seraing	Saint Nicolas	Autres	Total	%
Inconnue	10	5	0	15	7.4
Famille	44	23	2	69	34.2
Famille Mono.	32	32	3	67	33.2
Famille Recomp.	8	10	7	25	12.4
Famille Élargie	4	0	1	5	2.4
Garde Alt.	1	0	0	1	0.5
Seul	5	3	4	12	5.9
Cohabitant	1	0	0	1	0.5
Placement en institution	3	0	0	3	1.5
Placement en famille d'accueil	0	1	0	1	0.5
Autres	1	2	0	3	1.5
Total	109	76	17	202	100

Près de 80% des jeunes rencontrés vivent avec au moins un de leurs parents. Il s'agit de familles monoparentales pour 33% 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

	Seraing	Saint Nicolas	Autres	Total	%
Inconnue	1	0	1	2	1
Étudiant	75	60	12	147	72.7
Travail	1	0	0	1	0.5
Stage d'insertion	1	0	0	1	0.5
Alloc. Social	11	11	0	22	10.9
Sans statut	4	1	1	6	3
NEET	16	4	3	23	11.4
Total	109	76	17	202	100

Plus de 72% de nos demandeurs sont étudiants.

Les NEETs sont les jeunes sans emploi, enseignement ou formation.

Si cela n'apparaît pas dans notre tableau, nous constatons un certain nombre de jeunes étudiants qui sont également allocataires sociaux, exclusivement bénéficiant du Revenu d'Intégration Sociale. Ces jeunes rencontrent des difficultés financières, de subsistance, qui s'ajoutent à d'autres problématiques telles que la lourdeur administrative, les CPAS exigeant continuellement des documents, preuves, justificatifs, sous peine de sanctions et/ou de retrait de l'aide financière.

ALLOCATAIRE SOCIAL

	Seraing	Saint Nicolas	Autres	Total	%
Chômage	3	0	0	3	13.6
RIS	5	10	0	15	68.2
Mutuelle	0	0	0	0	0.0
Autres	0	1	0	1	4.6
Inconnue	3	0	0	3	13.6
Total	11	11	0	22	100

SITUATION SCOLAIRE

	Seraing	Saint Nicolas	Autres	Total	%
Maternelle	6	4	1	11	7.5
Primaire	14	11	4	29	19.7
Secondaire 1^{er} degré	10	6	1	17	11.6
Secondaire différencié	3	3	0	6	4.1
Sec. gén. 2^{ème} et 3^{ème} degré	11	8	0	19	12.9
Technique 2^{ème} et 3^{ème} degré	7	7	0	14	9.5
Professionnel 2^{ème} et 3^{ème} degré	5	2	0	7	4.8
Supérieur	2	0	0	2	1.4
CEFA	2	14	0	16	10.9
Ens. Spéc. primaire	1	1	1	3	2
Ens. Spéc. secondaire	4	4	0	8	5.4
SAS	0	0	0	0	0.0
Elève libre	1	0	1	2	1.4
Inconnue	9	0	4	13	8.8
Total	75	60	12	147	100

Si près de 43% des jeunes rencontrés fréquentent l'enseignement général jusqu'à la fin du 1^{er} degré, un changement s'opère dans les 2^{ème} et 3^{ème} degrés. En effet, 66% des étudiants du secondaire supérieur s'orientent vers les filières techniques, professionnelles, en alternance.

ORIENTATION

	Seraing	Saint Nicolas	Autres	Total	%
Inconnue	6	3	1	10	4.9
Pas d'orientation	57	40	8	105	52
Copain / copine	14	1	2	17	8.5
Famille	8	5	1	14	6.9
Adulte relais	0	1	0	1	0.5
CPMS	3	3	1	7	3.5
École	6	6	0	12	5.9
Service extérieur	10	11	4	25	12.4
SAJ	5	5	0	10	4.9
SPJ	0	0	0	0	0
Judiciaire / Police	0	1	0	1	0.5
Autres	0	0	0	0	0
Total	109	76	17	202	100

Plus de la moitié des demandes concernent des jeunes ou familles qui nous connaissent déjà.

5% 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, près de 22% des sollicitations proviennent d'une orientation de service extérieur ou des écoles. Le travail de réseau a ici toute son importance afin que les relais puissent s'activer.

CANAL DE LA DEMANDE

	Seraing	Saint Nicolas	Autres	Total	%
Téléphone / internet	58	36	9	103	51
Visite CIAJ	36	11	2	49	24.2
Local de quartier	1	0	0	1	0.5
Rue	3	4	1	8	4
Famille	8	11	3	22	10.9
Proches	0	1	0	1	0.5
Service ext.	0	7	0	7	3.5
École	3	1	2	6	3
Activités	0	4	0	4	1.9
Autres	0	1	0	1	0.5
Total	109	76	17	202	100

76% 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.

Soucieux de maintenir le contact avec notre public et également de mieux correspondre aux modes de communications utilisés par les jeunes, nous avons fait le choix de développer davantage notre accessibilité via les réseaux sociaux. S'ils nous permettent de nouveaux canaux de communication en termes d'échanges d'information, ils sont rarement le lieu des nouvelles demandes d'intervention.

THÉMATIQUES IDENTIFIÉES

	Seraing	Saint Nicolas	Autres	Total	%
Socio-éducative	25	28	7	60	10.6
Rupture famil.	11	16	7	34	6
Relationnelle	36	34	5	75	13.2
Violence auteur	6	3	1	10	1.8
Violence victime	9	7	6	22	3.9
Violence biens	2	1	1	4	0.7
Droit aux rel. personnelles	14	4	2	20	3.5
Santé mentale	15	13	3	31	5.5
Santé physique	3	4	0	7	1.2
Sexualité	3	4	0	7	1.2
Dépendance	4	0	0	4	0.7
Délinquance FQI	4	0	1	5	0.9
Négligence auteur	0	0	0	0	0.0
Négligence victime	1	2	1	4	0.7
Logement	18	8	3	29	5.1
Financière	19	20	2	41	7.2
Administrative	35	33	3	71	12.5
Scolaire	30	15	9	54	9.5
Décrochage	15	5	0	20	3.5
Emploi/Job d'étudiant/ formation	39	5	3	47	8.3
Loisirs	9	3	4	16	2.8
Autres	2	5	0	7	1.2
Total	300	210	58	568	100

Nous relevons une moyenne de 2.8 problématiques par situation. 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 (37% de notre public) souvent à mettre en lien avec des problématiques éducatives (30% du public) et entraînant parfois de la violence intrafamiliale. 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 (20% nous font des demandes en ce sens), de logement (15%), administratives (35% du public), de santé physique ou mentale. Ces maladies mentales touchent également de plus en plus de jeunes (mal être, dépression, pathologies, automutilations...), elles concernent 15% de notre public. Nous craignons que les mesures sanitaires imposées impactent fortement la santé mentale, déjà fragile, du public jeune.

Pour le jeune qui nous sollicite lui-même, il s'agit davantage de difficultés d'ordre scolaire (orientation, aide aux devoirs pour 27% de notre public ou décrochage scolaire pour 10%), de recherche de loisirs (8%), ou de jobs étudiant pour les plus de 15 ans voire d'emploi ou de formations pour les plus de 18 ans. Ici également, nous craignons les retombées désastreuses des mesures sanitaires sur la situation scolaire des jeunes (perte d'intérêt, difficultés de compréhension, limites des apprentissages à distance, décrochage, perte de confiance...).

TYPES D'INTERVENTION

	Seraing	Saint Nicolas	Autres	Total	%
Info	83	43	13	139	25.4
Médiation	8	11	1	20	3.6
Écoute	57	51	12	120	21.9
Accompagnement	26	17	6	49	8.9
Orientation	18	14	5	37	6.8
Travail socio-éducatif	13	23	6	42	7.7
Travail en réseau	14	11	8	33	6
Aide administrative	37	33	3	73	13.3
CV	16	4	2	22	4
Autres	6	5	2	13	2.4
Total	278	212	58	548	100

Nous répertorions en moyenne 2,7 types d'intervention par situation.

L'information (pour 69% des demandeurs), dans un objectif d'émancipation, et l'écoute (59%) restent nos principaux modes d'interventions.

L'aide administrative est apportée à 36% du public et concerne notamment l'introduction de demandes d'allocations afin de permettre l'accès et l'obtention de droits sociaux.

Le travail socio-éducatif (21% du public) 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. Le nombre de suivis longs ayant baissé cette année, ce type d'intervention a, naturellement, lui aussi chuté.

La multiplicité des problématiques (santé mentale, handicap, difficultés scolaires, socio-éducatives...) exige l'intervention de plusieurs services, le travail en réseau, autour et avec le public, a ici toute son importance afin de coordonner, mutualiser les interventions dans le sens d'une prise en charge globale et éviter aux familles, aux jeunes d'être « ballotés » d'un service à l'autre.

Enfin, 27 familles, pour la plupart déjà en difficultés financières, ont pu être aidées suite à l'obtention de subsides extraordinaires liés à la Covid-19. Même s'il n'est pas dans nos habitudes d'intervenir sous cette forme, on ne peut nier que ces aides ont permis à ces familles de se procurer des denrées alimentaires et produits de première nécessité (médicaments par exemple).

Par ailleurs, trois ordinateurs portables ont pu être achetés afin de permettre à certains jeunes de pouvoir continuer à suivre leur enseignement à distance et de répondre aux exigences de l'école. Aujourd'hui, si ces PC sont revenus au sein de nos locaux, ils sont mis à disposition du public que nous accompagnons pour du travail scolaire, des démarches administratives, des recherches de logement, de job étudiant, de formation...

FAMIRE SOL 2020³

FamiRéSol est une abréviation de « Famille - Réseau –Solidarité ». Fort d'une analyse des interventions d'aide socio-éducative, de l'évaluation du projet « Parents Défis » (soutenu par la DGAJ dans le cadre des projets de Prévention Générale 2015-2017) et de l'expérience d'un séjour destiné aux familles, FamiRéSol tend à construire un réseau de pairs et de professionnels dans une perspective d'accompagnement et de soutien à la parentalité.

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 à des familles, accompagnées individuellement par le CIAJ-AMO dans le cadre d'un suivi socio-éducatif, de rencontrer d'autres familles et de nouer des 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.

Renforcer les liens intrafamiliaux.

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 trouve son origine dans une analyse transversale effectuée avec les familles, en équipe et repose sur les points suivants :

Evaluation et analyse des situations individuelles rencontrées et travaillées au sein de notre AMO (demandes, thématiques abordées, difficultés vécues et/ou ressenties...). Ces dernières mettent en avant une augmentation des demandes de soutien et d'accompagnement à la parentalité et montrent à quel point les familles se sentent isolées et en questionnement face à ces difficultés du quotidien.

Phénomènes et constats issus de notre dernier diagnostic social, parmi lesquels on peut noter des difficultés éducatives, l'accès aux loisirs, le sentiment de solitude et d'isolement lié à l'exclusion et à la vulnérabilité sociale.

³ INTERVENANTS : SANDRINE BARTHÉLEMY, ROGER CHAVANNE, GREGORY GOEDONS, LOUISE HASTIR, VIOLAINE HENRY, THOMAS JACQUET, MORGANE LALMAND, LORE MARTIN, MARIE MARTIN, CAROLINE MELLONI, ELODIE MIHALJEVIC-KOSIC.

L'expérience positive de séjours destinés aux familles.

La demande de familles de pouvoir en rencontrer d'autres afin de partager et d'échanger sur le quotidien familial.

Famirésol s'adresse à des familles accompagnées individuellement par le CIAJ-AMO dans le cadre de suivi socio-éducatif, ou qui sont en questionnement concernant le quotidien familial. En 2020, cela représente une dizaine de familles (jeunes et adultes) qui s'engagent de manière non contraignante dans un processus d'une année.

La composition du groupe varie donc d'une année à l'autre. Il est important de souligner que ce groupe montre une mixité sociale et culturelle importante ainsi qu'un noyau familial tout aussi vaste. Effectivement, parmi les participants, on peut retrouver des familles dites « traditionnelles », des familles recomposées, des familles monoparentales, des familles nombreuses ou encore des familles avec enfant unique. Cette diversité apporte une réelle plus-value au projet.

Le dispositif est composé de journées mensuelles thématiques et d'un séjour à destination des familles qui participent au projet. Il est important de souligner que ce projet s'étend sur une année complète et que chaque famille s'engage dans le processus.

La philosophie est toujours de permettre à ces familles de se rencontrer à raison d'une fois par mois autour d'une journée thématique qui allie réflexion, partage, convivialité et amusement via des animations sur la parentalité, des activités ludiques, sportives et culturelles.

Pour atteindre les objectifs fixés, il est important de noter que le projet repose également sur un partenariat solide qui a pour motif principal la mutualisation des ressources. Chaque partenaire a un secteur d'intervention différent (AJ, santé, enseignement, prévention, vie affective relationnelle et sexuelle) et travaille sur ses missions respectives. Chaque service possède donc ses propres spécificités et ses propres ressources. Ces ressources sont mutualisées au bénéfice du public qui va participer au projet via la création d'animations en lien avec la spécificité du service partenaire (ex : l'animation sur la vie relationnelle, affective et sexuelle est créée et animée avec l'appui du planning familial...).

L'autre motif concerne la création, l'élargissement ou le renforcement d'un réseau de professionnels autour des familles (jeunes et parents) qui participent au projet. Cela permet notamment une meilleure connaissance du réseau local (visibilité et identification) et facilite l'orientation du public vers ces services en cas de besoin.

En cette année 2020 particulière à plus d'un titre, le projet a lui aussi connu des adaptations et des modifications importantes. De janvier à mars, nous avons eu l'occasion de clôturer la deuxième édition du projet avec un groupe composé de 9 familles au total, soit une petite quarantaine de personnes. Durant cette période, nous avons également travaillé à l'organisation de la troisième édition (information aux familles, adaptation du projet en tenant compte des évaluations effectuées, calendrier annuel posé, animations et thématiques ciblées) mais nous avons été freinés, avec regrets, dans la mise en place de ce dispositif pour des raisons sanitaires évidentes.

Après une pause imposée lors du premier confinement total, nous nous sommes réinventés et avons tenté d'adapter le projet tout en passant, forcément, à côté de l'objectif principal d'élargissement du réseau de pairs et de soutien basé sur l'aide mutuelle.

Impossible de permettre à ces familles de se rencontrer mais pas impossible de continuer à les soutenir de manière plus individuelle en renforçant notre présence, notre soutien et notre disponibilité.

Certains de la pertinence de ce projet qui, à nos yeux, représente à merveille le travail préventif propre à notre décret et aux missions défendues par notre AMO depuis des années, nous avons demandé à l'Administration de l'AJ une prolongation des activités et des dépenses liées à ce projet dans le but d'avoir les moyens nécessaires pour le relancer dès que la situation sanitaire nous le permettra. Demande accordée.

La troisième édition est donc prête, les familles ont été ciblées (certaines ont déjà marqué leur intérêt) et l'entière de l'équipe du CIAJ est plus que jamais motivée à l'idée de reprendre ce projet institutionnel qui permet une réelle transversalité entre notre travail de prévention sociale et éducative.

ATELIERS THÉMATIQUES⁴

CONTEXTE

HISTORIQUE ET CONSTATS :

Suite au diagnostic social 2020 – 2022 élaboré par notre AMO, plusieurs constats ou phénomènes ont émergé et retenu toute notre attention. Parmi ces derniers, on retrouve notamment :

- Des difficultés, pour les jeunes et les familles, à avoir accès et à être informés sur leurs droits sociaux.
- L'isolement et la solitude (liés à l'exclusion et à la vulnérabilité sociale).

Nous relevons encore de nombreuses demandes individuelles, récurrentes et identiques, tant chez les jeunes que chez les parents.

Ce projet d'ateliers thématiques s'inspire du succès et de l'expérience des ateliers «Parents-Défis» et «Famirésol», mis en place depuis plusieurs années par notre service et portant sur le soutien à la parentalité.

Le développement de ces **ateliers collectifs sur des thématiques spécifiques** nous permet de travailler en parallèle et de manière transversale sur ces deux constats.

Ces ateliers peuvent prendre des formes différentes mais ont toujours en toile de fond le fait de favoriser les rencontres (réseau de pairs et de professionnels) tout en favorisant un accès et une information sur les droits sociaux.

OBJECTIFS :

- Répondre de manière collective à des demandes individuelles.
- Lutter contre l'isolement.
- Promouvoir le réseau, en favorisant au maximum les partenariats.

PUBLIC :

Jeunes et/ou parents en fonction des thématiques abordées.

ACTIONS/RÉALISATIONS

Mise en place d'ateliers collectifs ponctuels ouverts à tous sur notre territoire d'action. Ceux-ci portent sur des thématiques répondant à des demandes individuelles récurrentes.

⁴ INTERVENANTS : SANDRINE BARTHÉLEMY, ROGER CHAVANNE, GREGORY GOEDONS, LOUISE HASTIR, VIOLAINE HENRY, THOMAS JACQUET, MORGANE LALMAND, HUGO LASSAUX, LORE MARTIN, ELODIE MIHALJEVIC-KOSIC.

La mutualisation des demandes nous permet de répondre plus efficacement encore en faisant appel à des services spécialisés.

Malgré la pandémie et les mesures restrictives qui en ont suivi, deux ateliers ont été mis en place durant l'année 2020 :

« Gestion des conflits dans la fratrie »

Atelier mis en place pour répondre aux nombreuses demandes individuelles sur les difficultés rencontrées par les parents au niveau des conflits entre frères et sœurs au sein de leur famille.

Celui-ci était réservé aux parents (seul ou en couple) et se déroulait en quatre séances de 3h. 8 parents ont participé à cet atelier. Deux travailleurs, référents dans l'intervention socio-éducative, se sont mêlés aux participants.

Chaque séance, animée par Elisabeth FETTWEIS (formatrice à la parentalité bienveillante) abordait une thématique :

Apprendre à accueillir et guider l'expression de la jalousie

Apprendre à intervenir face aux disputes

Éviter d'attiser les rivalités par notre attitude

Comment renforcer la complicité dans la fratrie

Initialement prévu en mars/avril 2020, cet atelier a pu finalement s'organiser en octobre, dans les mesures strictes du protocole de déconfinement en vigueur à ce moment.

« Information sur les allocations d'études »

Chaque année, nous recevons beaucoup de demandes d'aide concernant l'introduction de demandes d'allocations d'études. Il faut reconnaître qu'il s'agit là d'un véritable parcours du combattant : information sur les conditions d'accès, création d'un compte « cerbère » (contraintes liées au matériel informatique nécessaire), réception des codes pour finaliser la création de son compte, introduction du dossier, documents administratifs à joindre à sa demande => à scanner, lenteur administrative et délais très longs...).

Pour répondre à cette demande, nous avons organisé une journée de deux séances, le samedi 26 septembre divisée en deux temps :

Une information collective et ludique sur la thématique du jour par l'AMO DROIT DES JEUNES.

La mise à disposition de matériel informatique (PC et lecteurs de carte d'identité) et l'accompagnement du public pour l'introduction des demandes.

OBJECTIFS :

- Apporter une information adéquate.
- Favoriser l'accès aux droits sociaux.

- Proposer un accompagnement pour faciliter l'introduction du dossier en ligne.
- Lutter contre les inégalités sociales en proposant le matériel informatique adéquat et nécessaire pour l'introduction du dossier.
- Favoriser l'autonomie du public dans les démarches administratives.
- Développer un réseau de pairs et de professionnels au bénéfice de jeunes, familles en situation d'isolement social.

Au total une quinzaine de personnes, jeunes et parents, ont participé à ces séances.

CONCLUSIONS / PERSPECTIVES

En 2021, 4 ateliers devraient être organisés, les dates dépendant des thématiques abordées et de la situation sanitaire du moment. 3 ateliers sont déjà prévus :

- Atelier « Mode d'emploi »
- Atelier « Permis de conduire »
- Atelier « Bourse d'étude »

Le quatrième sera organisé en fonction des demandes que nous aurons récoltées.

DÉMARCHE D'ALLER VERS ET RÉCOLTE DE LA PAROLE⁵

CONTEXTE DE TRAVAIL

HISTORIQUE

Lors de la mise au vert de janvier 2020, travail préliminaire à la rédaction du Diagnostic Social, l'équipe du CIAJ a fait part de son envie de réinvestir l'ensemble de son territoire d'action ainsi que de formaliser la récolte de paroles de ses habitants.

Cette année a permis une profonde réflexion relative à notre présence sur le territoire et un ajustement important dans notre fonctionnement.

NOS CONSTATS :

Certains quartiers sont peu, voire pas investis lors du travail de rue.

Les demandes individuelles et/ou collectives sont issues de l'entièreté de notre territoire.

OBJECTIFS DE "L'ALLER-VERS" :

- 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

PUBLIC

- Jeunes de 5 à 22 ans
- Familles
- Partenaires

ACTIONS/RÉALISATIONS

QUOI ?

⁵ INTERVENANTS : SANDRINE BARTHÉLEMY, ROGER CHAVANNE, GREGORY GOEDONS, LOUISE HASTIR, VIOLAINE HENRY, THOMAS JACQUET, MORGANE LALMAND, HUGO LASSAUX, LORE MARTIN, ELODIE MIHALJEVIC-KOSIC.

Nous pensons qu'en investissant davantage l'entièreté de notre territoire avec 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.

La démarche :

1. Réflexion et évaluation de notre présence sur les quartiers (janvier – juin 2020)

De manière parallèle aux aides individuelles dont les demandes proviennent de l'ensemble du territoire d'intervention, des travailleurs sont présents sur différents quartiers définis. En effet, ils y développent du travail social de rue et des projets de prévention sociale.

En équipe, nous avons questionné et évalué ce fonctionnement. Il nous semble primordial d'être identifié sur l'ensemble du territoire. Par le recensement des orientations des demandes individuelles, nous pouvons constater que nous sommes identifiés auprès d'un ensemble de partenaires et de certaines familles. Soucieux d'être toujours plus disponibles, il nous a semblé important de mettre en place la démarche proactive sur d'autres zones.

2. Démarche exploratoire (juin-décembre 2020)

Nous avons un aperçu de l'ensemble du territoire, par les expériences précédentes, par les projets qui y ont été menés, par le partenariat et par les aides individuelles à domicile. Il nous a semblé nécessaire d'approfondir nos connaissances sur tout le territoire.

Ainsi, nous avons développé une première étape, qui consiste en une "marche observatoire". Soutenus par une trame d'observation, les travailleurs se sont rendus sur tout le territoire à des moments de la journée différents. Il était question d'observer les infrastructures, les établissements, les services, les commerces, la fréquentation de l'espace public, etc. Des éléments qualitatifs et quantitatifs (relevés des registres de la population et des logements sociaux) sont venus soutenir ces observations.

Cette première étape a permis de sélectionner des zones à investir davantage. Nos choix ont porté sur trois critères : présence de jeunes dans l'espace public, présence de logements sociaux et observation de multiculturalité. Nous sommes conscients que ces critères existent parmi bien d'autres. Bien que l'envie d'investir l'ensemble du territoire nous anime, nous ne disposons pas des moyens suffisants pour le faire, il a donc fallu faire des choix.

La deuxième étape a été de développer la marche exploratoire sur les zones sélectionnées. Un premier temps a permis de vérifier les hypothèses émises.

TRAVAIL SOCIAL DE RUE ET PROJET « POUVOIR DE DIRE »

CONTEXTE :

Notre démarche, notre projet, s'opère sous un contexte particulier... Celui d'une crise sanitaire, économique, sociale et politique qui nécessite un bon nombre d'adaptations et qui ne facilite pas les échanges et les rencontres avec notre public, qui se retrouve dans une situation de vulnérabilité sociale accentuée par les effets de cette crise: conséquences économiques, sociales, familiales, psychologiques, d'isolement (le repli sur soi, la peur de l'autre...), le décrochage scolaire, de plus en plus de difficultés d'accès aux droits fondamentaux, entre autres... tous ces facteurs auxquels nous devons faire face en tant qu'intervenants sociaux. En parallèle de notre démarche d'aller-vers, les demandes d'accompagnements qui découlent de ces phénomènes, se multiplient et nous devons aussi y répondre.

Le travail social de rue se voit aussi restreint par le climat hivernal... en effet, les publics sont beaucoup moins, voire presque pas présents à l'extérieur.

En termes de moyens humains, la présence des étudiants stagiaires (de novembre à mars) a permis d'élargir les possibilités de moments de présence sur les différentes zones.

LE TRAVAIL SOCIAL DE RUE :

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, le travail social de rue permet :
- De prendre connaissance d'un territoire en mutation constante
- D'identifier les ressources et 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
- De créer ou d'entretenir les contacts et les relations dans un cadre de proximité réelle
- D'appréhender les conditions de vie, les interactions sociales, les manques et besoins

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...).

D'après le Guide international sur la méthodologie du travail de rue à travers le monde, la méthodologie du travail social de rue peut se distinguer en 5 étapes. Ces étapes ont un caractère non linéaire, autrement dit, elles s'entremêlent tout au long du processus :

La première étape est l'étude du milieu : Cette étape consiste à acquérir des connaissances théoriques (contexte historique, social et culturel) et pratiques (rencontre avec les différents publics du quartier).

La seconde étape est la présence des travailleurs sur le terrain : C'est le « zonage », la « tournée de quartier ». Il s'agit d'observer sans intervenir. Cette observation doit se faire de façon régulière, afin de se faire reconnaître par le public.

Ces deux premières étapes font partie de ce que nous appelons la “marche observatoire”. À l'aide d'une grille d'observation, nous avons répertorié tous les services, commerces et endroits fréquentés (parcs, plaines, agoras...) afin d'avoir une vision des manques et des besoins des habitants de Seraing et de Saint-Nicolas. Cette première phase d'observation nous a permis d'identifier les zones que nous voulions (ré)investir dans un premier temps.

Après deux mois d'observation, l'équipe a choisi de prioriser les zones qu'elle souhaitait investir davantage car le manque de moyens humains ne nous permet pas d'être présent sur l'ensemble des quartiers de notre territoire. Cette seconde phase a permis de valider nos observations et de rassembler plusieurs “endroits-clés” à investir lors de notre travail de rue.

La troisième étape est celle de l'identification : Il s'agit de dire qui nous sommes et pourquoi nous sommes là. C'est le moment où l'on se crée une place parmi le public que nous rencontrons (auprès des jeunes et des adultes) ainsi qu'auprès des partenaires potentiels. Pour ce faire, l'équipe a élaboré un projet de récolte de la parole, “pouvoir de dire”, afin de proposer au public divers moyens d'expression (écriture, dessin, fresque, questionnaires, porteur de parole, ...), transposables dans les différents milieux de vie du public (famille, école, rue...).

La quatrième étape est la concrétisation d'une relation avec le public : c'est l'étape durant laquelle nous essayons de nous rapprocher du public, de proposer des conseils et de nous montrer disponibles. Ce processus, entre la première rencontre et le moment où l'on gagne la confiance de quelqu'un, est progressif. Le travailleur de rue commence la relation à un stade où il inspire des soupçons, en vue d'arriver à créer une relation de confiance avec le jeune ou sa famille.

La dernière étape est celle de l'intervention et de l'accompagnement : le travailleur de rue peut créer un espace pour interagir avec les jeunes, en groupe ou individuellement.

LE PROJET “POUVOIR DE DIRE” :

Ce projet est notre méthode principale de récolte ainsi que de diffusion de la parole. Le public s'exprime par le biais de différents outils d'expression créés par l'équipe, sur plusieurs niveaux: le collectif, le communautaire, l'individuel, le partenariat.

OBJECTIFS :

- Récolter l'avis de toutes les parties prenantes
- Rendre au public une place d'acteur (consultation, participation, décision, évaluation)
- Diffusion des résultats et interpellation
- Élaboration avec et autour du public
- Développement et renforcement des partenariats
- Éventuelles actions et productions

4 étapes au projet "pouvoir de dire" :

- Récolte
- Analyse
- Productions
- Actions, diffusion, interpellations

Comment ?

- Création d'outils de récolte (individuel, collectif, porteur de paroles), issus de nombreuses lectures et d'une formation Graines de Citoyens
- Formation au travail de rue et à "l'aller vers" (méthodologies, outils, approches...) et accompagnement des nouveaux travailleurs dans cette démarche
- Mise à disposition d'un budget pour le TSR
- Mise en place d'espaces de parole (écoles, quartiers, domiciles, partenaires)

Avec qui ?

- Le public et acteurs sur le territoire
- L'équipe du cija
- Les partenaires
- Les écoles

Lien avec les missions et les valeurs

En investiguant davantage notre terrain d'intervention, suite à nos constats et leur analyse au regard de la notion de vulnérabilité sociale, ainsi qu'à la notion de réversibilité qu'elle suggère, nous avons tenté de développer nos stratégies qui se veulent le plus transversales possibles. Notre intention est d'agir sur des facteurs, des 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.

La démarche d'aller vers, le projet pouvoir de dire, nous permet 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 et les prévenir.

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

VIADUC - PROJET FSE AMARRAGES⁶

CONTEXTE DE TRAVAIL (QUARTIER, PROJET OU ACTIONS)

Le projet Viaduc se décline différemment en fonction des deux territoires suivants : Seraing et Saint-Nicolas. Ce projet s'est construit sur base de notre diagnostic social, des établissements présents sur les territoires, des partenariats établis et du subside octroyé par le FSE. La finalité de ce projet qui s'adresse aux jeunes de 15-24 ans est de lutter contre le décrochage, et ce, au travers d'un accompagnement/soutien dans un projet scolaire, professionnel ou/et personnel.

Seraing-Centre représente un endroit stratégique dans le cadre de notre mission du projet Viaduc. En effet, plusieurs écoles secondaires y sont établies ce qui représente un taux élevé de fréquentation de jeunes. Dans la continuité du travail social de rue réalisé au travers du plan École Aide à la Jeunesse sur Seraing (2016-2018), nous sommes allés à la rencontre des jeunes.

À partir de cette démarche « d'allers vers », la relation créée avec des jeunes a permis l'émergence de demandes individuelles. Les demandes explicites sont relatives à la scolarité (inscriptions, remise en ordre, allocations familiales, bourses d'étude, relations conflictuelles avec le corps enseignant, médiation, etc.), à la formation (réflexion, recherche, orientation, inscription, déplacements, allocations d'insertion, etc.), aux jobs d'étudiant et à l'emploi (recherche, CV, lettre de motivation, inscription aux agences intérim, suivi, compétences communicationnelles, etc.). La recherche de logement est également une demande récurrente.

Ce qui apparaît comme une demande relativement « simple » s'avère souvent complexe au vu des situations individuelles des jeunes. En effet, à titre d'exemple, l'accrochage ne se résume pas uniquement à l'inscription dans une école. La relation établie et l'analyse de la situation mettent en lumière d'autres difficultés sous-jacentes : logement insalubre ou hébergement temporaire chez des amis, non obtention des droits sociaux, pauvreté, insatisfaction des besoins primaires, rupture familiale, décrochage scolaire durable, manque de qualification ou diplôme, etc. Ces difficultés, que nous pouvons qualifier d'injustices sociales engendrent des émotions de colère chez les jeunes et un grand manque de confiance dans les institutions et en soi-même. Ceci démontre que l'intervention ne peut pas se baser uniquement sur le symptôme de décrochage, car il est le résultat d'un processus entraînant une désaffiliation sociale du jeune. L'intervention s'inscrit donc dans tous les domaines de la vie du jeune (sociale et scolaire) et elle nécessite d'être plus globale, sur du long terme.

À partir de la demande explicite, l'intervention individuelle va se co-construire avec la/ le jeune en fonction de l'analyse de la demande et des besoins : une remise en ordre administrative et sociale, un suivi dans l'accompagnement de diverses démarches (apprendre à téléphoner, à exprimer une idée, à la comprendre, apprentissage du

⁶ INTERVENANTS : SANDRINE BARTHÉLEMY, VIOLAINE HENRY, THOMAS JACQUET, MORGANE LALMAND, LORE MARTIN, CAROLINE MELLONI

langage professionnel, des codes, etc.), une compréhension des enjeux relatifs à la situation, des freins constatés par les jeunes, des leviers qu'ils pourraient mobiliser (ressources personnelles et réseau), la construction de plans d'action, etc.

De manière complémentaire à l'intervention individuelle, il nous semble essentiel de poursuivre des objectifs généraux liés à l'insertion, à l'affiliation. Ainsi, pour répondre globalement à des problématiques individuelles récurrentes, nous mettons en place un axe collectif-communautaire. En fonction des objectifs opérationnels visés (créer et/ou renforcer la relation, modifier la dynamique de groupe, favoriser l'expression sur les émotions et les représentations, débattre d'enjeux sociétaux, surmonter la peur de l'inconnu, etc.), l'activité collective varie entre un accueil, un atelier thématique ou une sortie spécifique. Lorsque la crise sanitaire est survenue, nous avons dû mettre fin à ces actions collectives. L'idée est de pouvoir remettre ces actions en place quand les mesures sanitaires le permettront.

La connaissance du réseau sérésien (établissements scolaires, CPMS, secteur de l'insertion, secteur de l'aide générale, etc.) par les travailleurs sociaux du CIAJ est une ressource indispensable pour orienter et répondre aux situations complexes.

Pour mettre en place le projet VIADUC sur le territoire de Saint-Nicolas, nous activons la dynamique partenariale avec l'Athénée Royal Paul Brusson. Les missions du projet et du partenariat ont dû, à de nombreuses reprises, être clarifiées. Ainsi, après plusieurs rencontres avec les différents acteurs de l'école, ceux-ci ont pu identifier clairement notre cadre de travail et nos missions en tant que service extérieur du monde scolaire. L'objectif du CIAJ était de créer une complémentarité d'actions entre les acteurs internes et externes du monde scolaire. Complémentarité qui semble fonctionner petit à petit puisque l'école relaie désormais des jeunes en situation de décrochage scolaire vers le CIAJ.

Nous constatons que nous avons moins de demandes sociales dans la commune de Saint-Nicolas. Nous sommes peu identifiés d'une part, car notre siège social est à Seraing centre, et que nous n'avons pas d'antenne sociale à Saint-Nicolas. Ainsi, nous sommes moins présents physiquement sur la commune. D'autre part, nous sommes dans une collaboration de type « relais » avec l'Athénée Royal Paul Brusson, ce qui ne semble pas être une démarche (suffisante) de travail permettant au public 15-24 ans de formuler des demandes sociales auprès de notre service. Cependant, nous observons tout de même que les jeunes relayés par l'Athénée formulent des demandes. Sur les demandes formulées par une quinzaine de personnes résidentes à Saint Nicolas, seuls trois accompagnements s'établissent sur du long terme.

ACTIONS/RÉALISATIONS

En complément à l'accompagnement individuel que nous faisons, pour tenter de répondre de manière efficace et cohérente pour une partie de notre public, à savoir celui le plus éloigné des structures scolaires et de formations, le CIAJ AMO a développé différents types d'accompagnement ouverts à tous (Seraing et Saint-Nicolas) :

ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF:

Nous avons continué d'organiser les accueils socioculturels jusqu'à ce que les mesures sanitaires nous aient contraints de mettre un terme à ceux-ci. Tous les mardis : découverte socioculturelle (théâtre, sérigraphie, graffiti, débats d'actualités, etc.), sorties (théâtre, partenaires, etc.). Certains accueils ont davantage une dimension ludique pour l'accroche du public ou sont laissés « libres » pour permettre l'émergence des demandes collectives. Au sein de ces accueils, le CIAJ-AMO poursuit également des objectifs de socialisation, de rencontres avec des partenaires, d'acquisition de compétences diverses, de gestion des émotions, de valorisation, de développement du pouvoir d'agir (individuel et collectif).

Nous avons cependant continué à penser différents ateliers thématiques (ex: permis de conduire, rédaction de CV, recherche emplois, etc.), suite aux demandes des jeunes, de manière anticipative, afin d'être prêts lorsque les mesures sanitaires le permettront.

Ces ateliers permettent d'apporter une réponse globale et collective à des demandes individuelles récurrentes chez nos jeunes. L'objectif est de permettre aux jeunes de développer leur pouvoir d'agir, en devenant autonomes et également de renforcer leur maillage social. De manière complémentaire à l'accompagnement individuel, ces ateliers viennent alimenter la réflexion, la construction et la réalisation des projets respectifs des jeunes.

TRAVAIL SOCIAL DE RUE (TSR) :

Nous avons intensifié le dispositif de présence en rue car il nous permet d'aller à la rencontre du jeune, en ce compris le plus "désaffilié", dans son milieu de vie et ainsi être identifié par lui.

Partenariat :

Le travail de partenariat reste pour nous, un outil important dans notre travail d'accompagnement. Qu'il s'agisse de l'axe individuel ou de l'axe collectif-communautaire, la connaissance du réseau (établissements scolaires, CPMS, secteur de l'insertion, secteur de l'aide générale, etc.) par les travailleurs sociaux du CIAJ est une ressource indispensable pour orienter et répondre aux situations complexes du jeune. Nous avons pu créer davantage de partenariats durant cette année 2020. Notamment la Maison des Jeunes de Saint-Nicolas, avec laquelle nous co-construisons des animations que nous allons réaliser à l'Athénée Paul Brusson sur différentes thématiques. La Maison des Jeunes oriente également son public pour des accompagnements individuels.

Le partenariat avec l'Athénée Paul Brusson continue, celui-ci nous a sollicité dans le cadre d'animations mais l'école continue à orienter ses élèves en décrochage ou en demande d'accompagnement.

CONCLUSIONS / PERSPECTIVES ÉVENTUELLES.

En ce qui concerne les ateliers collectifs, nous avons établi un partenariat plus privilégié avec l'ASBL Mode d'emploi, qui va permettre à nos jeunes de bénéficier d'une formation sous forme d'ateliers (CV, valoriser son image auprès de l'employeur, prise de parole, etc.) ainsi qu'avec l'auto-école Safety Driving. En effet, nous avons pu constater une grande demande d'accompagnement pour le permis de conduire théorique. Ces ateliers seront mis en place dès que la situation sanitaire le permettra.

Pour poursuivre notre principale mission de prévention auprès du public cible, que nous rencontrons moins en rue ou encore dans l'institution, nous nous sommes davantage penchés sur les écoles. Suite aux modifications du FSE survenues en cours de projet nous permettant d'élargir les critères pour entrer dans les conditions à la participation (le jeune en décrochage ne doit plus avoir le statut d'élève libre pour être éligible), nous avons (re)pris contact avec les différentes écoles du territoire.

Nous avons intégré cette démarche avec celles de différents acteurs de la prévention sur le territoire de Seraing, pour mutualiser nos forces, nos compétences ou encore nos missions, afin d'apporter une analyse et une méthode plus "globalisante" dans nos interventions auprès des jeunes en situation de décrochage.

ACTEURS DE PRÉVENTION SERÉSIENS:⁷

Le CIAJ est à l'initiative d'une démarche mobilisant les différents acteurs de la prévention sur le territoire de Seraing. Elle nous permet de poursuivre notre principale mission auprès du public cible, que nous rencontrons moins en rue ou de manière collective dans l'institution: mutualiser nos forces, nos compétences ou encore nos missions, afin d'apporter une analyse et une stratégie plus globale dans nos interventions auprès des jeunes... même si la porte d'entrée était le constat d'une augmentation interpellante du décrochage scolaire, et donc la nécessité de mettre en place des actions en réponse à ce phénomène, la vulnérabilité sociale des jeunes est croissante, les causes, les conséquences et les facteurs qui y sont liés se voient renforcés par la situation de crise multidimensionnelle que nous traversons.

Cette coordination des acteurs de la prévention est composée de :

La débrouille AMO, le SAS, les services de prévention de la ville de Seraing, Prévif. Prochainement, nous souhaitons y inviter des éducateurs des écoles ou encore des agents PMS référents pour représenter les écoles.

L'objectif à long terme est de pérenniser ces actions afin de ne pas apporter une réponse ponctuelle et de développer des synergies entre les différents acteurs de l'enseignement et du social.

De ces rencontres (écoles, partenariats) émanent des constats et donc différentes actions :

- Co-construction d'animation de groupes de paroles pour les élèves.
- Soutien scolaire : aménagements d'espaces d'étude dans lesquels les jeunes peuvent disposer du wifi, de matériel informatique, de soutien des travailleurs, dans les locaux du ciaj.
- Rencontre et identification du service et de ses missions par un plus large spectre de partenaires et de jeunes.
- Revalorisation/rappel de la nécessité des décrets intersectoriels.
- Réactivation du travail en réseau.

⁷ INTERVENANTS : VIOLAINE HENRY, MORGANE LALMAND, HUGO LASSAUX.

ET SI C'ÉTAIT TOI ?⁸

CONTEXTE - HISTORIQUE

En 2018, Au sein du quartier de Seraing-Centre, les travailleurs constatent une baisse de la fréquentation du service par les jeunes filles de plus de 12 ans.

Ils décident d'aller à la rencontre de celles-ci et constituent un groupe d'une quinzaine de jeunes.

Les premières rencontres ont pour objectifs de souder le groupe et de faire émerger les besoins et envies de chacune.

Ainsi, afin de susciter le débat et de connaître les opinions, plusieurs activités ludiques et de sensibilisation sont mises en place.

Parmi ces dernières, les jeunes ont pu découvrir les caméras cachées. Celles-ci ont engendré l'envie chez les jeunes d'en créer à leur tour.

CONSTATS

Plusieurs thématiques ont été abordées avec le groupe. Racisme, harcèlement de rue, mendicité... Elles ont débattu ensemble, partagé leurs opinions, et bien que certaines problématiques les aient fort interpellées, elles ne se sentaient pas directement concernées.

Naturellement, elles ont choisi la problématique du harcèlement. Plusieurs d'entre elles avaient été victimes ou subissaient à ce moment-là du harcèlement. Elles ont eu envie de dénoncer le problème et de sensibiliser les jeunes et les adultes. La problématique est abordée à l'école mais selon elles, pas assez et souvent quand le problème est déjà là.

OBJECTIFS

- **Créer un outil de sensibilisation pour les professionnels (écoles, AMO, maisons de jeunes...) à partir d'un support vidéo et de l'expérience des jeunes.**

Au départ, le projet n'avait pas été imaginé pour créer un outil de sensibilisation. Les captations des images n'ont donc pas été tournées dans ce but. Il y a eu des difficultés au niveau du montage vidéo. Dans un premier temps, nous n'avons pas anticipé la charge de travail que cela impliquait. Nous pensions que ce serait un membre de l'équipe qui le réaliserait. Nous nous sommes vite aperçus que cela ne serait pas possible. Nous avons donc fait appel à une personne extérieure mais les délais de montage et des impératifs personnels, ont limité son intervention au

⁸ INTERVENANTS : ROGER CHAVANNE, LOUISE HASTIR

montage d'une seule capsule. Nous nous sommes alors tournés vers le "Gsara", service spécialisé dans le montage vidéo et ayant l'habitude de mettre en place des projets d'éducation permanente, nous nous sommes vite entendus. Le Gsara fait maintenant partie de nos partenaires privilégiés.

Nous avons également fait appel à un autre professionnel pour la réalisation de la vidéo interview (captation des images + montage).

- **Permettre aux jeunes filles de devenir ambassadrices du projet dans leurs différentes écoles.**

En parlant du projet, les filles ont donné l'envie à deux autres jeunes de participer à la deuxième partie du projet.

Au départ, il était imaginé que les jeunes utilisent l'outil pédagogique dans leurs écoles. Avec la crise du Covid-19, il n'a pas été possible de mettre en place ces animations vu la fermeture des écoles. Nous nous sommes alors adaptés, les filles sont devenues ambassadrices du projet via la vidéo "interviews".

- **Sensibiliser les participantes et les différents publics à leur place dans la société et à la problématique du harcèlement**
- **Permettre l'identification des mécanismes qui mènent aux situations de harcèlement.**

Les participants furent continuellement sensibilisés sur la problématique de par les activités proposées. Nous pouvons mesurer leurs nouvelles connaissances et compétences grâce notamment aux interviews. Ils peuvent s'exprimer sur le sujet, ont un avis critique, ont gagné en assurance, ils s'expriment mieux oralement et en public...

Nous nous rendons compte que nous étions fort optimistes concernant l'agenda et n'avions pas bien estimé le temps que prendrait chaque étape du projet.

Le choix des partenaires ainsi que les rôles de chacun doivent être bien clarifiés en début de projet.

Malgré la durée du projet, les jeunes sont restés motivés et impliqués. Lors des dernières rencontres, d'autres sujets intimement liés au projet ont fait surface tels que : la place des Femmes, le harcèlement de rue, les stéréotypes, etc. Ils sont demandeurs de poursuivre la réflexion sur ces problématiques afin de développer de nouvelles compétences. Dès que l'actualité nous le permettra, nous ouvrirons le groupe à d'autres jeunes pour la suite que nous imaginons au projet. Des contacts avec des partenaires ont déjà été pris et une convention signée.

PUBLIC

14 jeunes (13 filles et 1 garçon) âgés entre 14 et 17 ans. Ils viennent presque tous du quartier de Seraing-Centre ou y ont un « point d'attache », école, famille, amis...

ACTIONS / RÉALISATIONS

QUOI ?

- Ateliers thématiques de sensibilisation, sorties culturelles et récréatives, animations, réalisation d'interviews sur le projet,...

COMMENT ?

Les jeunes ont pris une part active dans la création du contenu. Les produits finaux (vidéos et outil pédagogique) sont le fruit de leurs réflexions.

Ils ont appris une technique d'impression sur textile et ont réalisé leurs propres pull et t-shirt pour promouvoir leur projet.

Ils ont sélectionné les rushs qui ont servi aux montages vidéos.

Ils ont également préparé le contenu de la vidéo "interviews". Cette vidéo retrace le projet en lui-même et aborde également la problématique du harcèlement.

AVEC QUI ?

Deux travailleurs se sont chargés de la partie gestion de projet avec les jeunes et des contacts avec les différents partenaires.

Un sous-groupe a été créé pour la rédaction de l'outil pédagogique.

Nous avons fait appel à **Alimage** pour réaliser la vidéo de l'interview des jeunes participants.

Le **Gsara** a été sollicité pour monter les vidéos de caméras cachées.

OpenAdo a accompagné l'équipe et les jeunes pour la partie théorique, réflexion et animations en lien avec la thématique du harcèlement.

CONCLUSIONS / PERSPECTIVES ÉVENTUELLES

CONCLUSIONS

La crise sanitaire a chamboulé l'agenda prévu au départ. La rédaction de l'outil pédagogique a pris du retard, nous n'avons pas pu nous réunir de manière festive avec les jeunes pour clôturer le projet. Mais depuis la sortie des vidéos en décembre dernier, les jeunes reçoivent de nombreux retours positifs. Nous avons été contactés par une journaliste du journal la Meuse. Les jeunes ont été interviewés sur leur projet et un article est paru dans la presse écrite (Journal la Meuse Liège, le Vlan et sur Internet), nous avons également reçu un courrier de Pierre-Yves Jeholet, ministre-président, pour féliciter notre initiative ainsi que le travail accompli par les jeunes. Les jeunes ont réalisé un travail de qualité sur un thème toujours d'actualité !

PERSPECTIVES

Concernant les perspectives, nous souhaitons mettre en place de nouveaux ateliers à destination des filles fréquentant le service dès que la situation sanitaire le permettra. Ils seront à destination de jeunes âgées entre 14 et 18 ans habitant sur le bas de Seraing et la commune de Saint-Nicolas.

Cette réflexion fait suite aux derniers échanges / débats avec le groupe « Et si c'était toi ? » et d'observations faites au niveau de certains suivis individuels. Les jeunes se posent énormément de questions sur la place des Femmes dans la société, sur « c'est quoi être une ado en 2021 », le harcèlement de rue, le féminisme, etc.

Ces ateliers répondront à différents phénomènes identifiés tels que : l'isolement, l'exclusion et l'information et l'accès aux droits sociaux.

La récolte et diffusion de leurs paroles sera au centre du projet.

Une convention de partenariat avec le CVFE et l'antenne de Seraing de Vie Féminine a déjà été signée.

Dans un premier temps, nous travaillerons sur la création d'un nouveau groupe. Nous mettrons ensuite en place des ateliers d'émergence d'idées et de débats. La suite sera à coconstruire avec les jeunes et les partenaires.

Un stage d'autodéfense sera également mis en place dans le courant de l'année 2021.

Le sous-groupe poursuit la rédaction de l'outil pédagogique. Il sera à destination des professionnels (écoles, maisons de jeunes, AMO...) et permettra :

- De sensibiliser les jeunes à la problématique du harcèlement.
- D'effectuer un travail sur les représentations.
- De se mettre à la place de l'autre, augmenter l'empathie.
- D'identifier des stratégies pour devenir un témoin agissant.
- De favoriser l'expression personnelle et le débat.

KAMISHIBAÏ ADAPTATION KAMISHIBOOK⁹

CONTEXTE DE TRAVAIL

HISTORIQUE ET CONSTATS

Depuis 40 ans, la volonté du CIAJ-AMO a toujours été de laisser la parole aux jeunes. Pour ce faire, nous tentons de mettre à disposition des espaces pour qu'ils s'expriment sur la manière d'interpréter et de vivre leurs droits, leurs réalités, ce qui les touche et ce qui les révolte en tant que citoyens.

Dans cette dynamique, lors des ateliers 6-12 ans de la Maison de Quartier du Val Potet, l'équipe a imaginé un projet permettant d'amorcer une réflexion autour des droits de l'enfant, avec les principaux concernés : les enfants du quartier.

Nous leur avons proposé de s'exprimer sur le sujet avec un outil d'expression alliant l'art graphique, le conte et le théâtre. Durant plusieurs semaines, ils ont pu se questionner, s'entraider, découvrir, s'exprimer, créer ensemble, produire leur propre Kamishibaï.

OBJECTIFS

- Découvrir les droits fondamentaux.
- Se les approprier et les revendiquer.
- Favoriser l'esprit critique et la remise en question.
- S'épanouir dans différentes sphères artistiques.
- Permettre à chaque enfant de trouver une place et être reconnu.
- Valoriser les compétences, la créativité, l'opinion des enfants.

PUBLIC

Les enfants âgés de 6 à 12 ans du quartier du Val Potet. Environ une trentaine d'enfants a pu participer au projet avec un degré d'investissement différent.

ACTIONS/RÉALISATIONS

Quoi ? Comment ?

Tout d'abord... Qu'est-ce qu'un KAMISHIBAÏ ? Kamishibaï signifie « théâtre de papier ». Un Kamishibaï est composé d'un ensemble de planches illustrées racontant une histoire. Les enfants ont ainsi pu, à travers cet art, écrire leur propre histoire de super-héros.

⁹ INTERVENANTS : VIOLAINE HENRY, MORGANE LALMAND.

Le projet a débuté en novembre 2019, une animatrice spécialisée dans le Kamishibai du C-Paje a participé activement à la construction de ce projet avec les enfants en les initiant à cet art. Nous avons aussi pu compter sur le soutien et la participation du Plan de Cohésion Sociale de Seraing.

Nous avons mis en place différents ateliers de dynamique de groupe, d'émergence d'idées, de création de super-héros, etc. En plus de ces ateliers, nous avons pu organiser des sorties culturelles qui ont permis d'alimenter la réalisation des enfants.

En mars 2020, une représentation des enfants aurait dû avoir lieu mais malheureusement le COVID 19 en a décidé autrement... Il nous semblait cependant important de pouvoir valoriser les productions des enfants. C'est pourquoi, nous avons adapté leur projet en livret : Le Kamishibook des Héros.

Pour cela, nous avons pu collaborer avec Yves Allié, un graphiste, qui nous a permis de mettre en valeur tout le travail effectué par les enfants.

Lorsque les mesures sanitaires nous ont permis de revoir les enfants, nous les avons réunis afin de clôturer ensemble ce projet et leur distribuer leur livret.

Nous avons également une version E-livret, que nous diffusons et valorisons sur nos réseaux.

Avec qui ?

Ce projet a mobilisé deux travailleurs du CIAJ ainsi qu'une animatrice du C-Paje. Nous avons eu également le soutien de deux animatrices du Plan de Cohésion Sociale de Seraing.

CONCLUSION

L'idée selon laquelle chacun doit se voir respecté dans son intégrité, dans ses droits, dans ce qu'il est et ce, inconditionnellement, la quête pour une société plus juste, plus équitable, constituent des piliers forts qui soutiennent notre engagement. Pour ce faire, il est primordial de donner l'accès et l'information aux droits fondamentaux à notre public.

Le projet tend vers cette optique, les animations ont eu pour but de permettre aux enfants de (re)découvrir leurs droits, les comprendre, se les approprier. Afin de pouvoir les défendre mais également avoir un regard critique.

Le projet a été élaboré en vue de favoriser des valeurs telles que le sentiment d'existence et de reconnaissance des membres, leur valorisation, la confiance et l'aide mutuelle, l'implication et l'intégration de chacun. Les actions et les apprentissages permettent l'acquisition de nouvelles ressources (artistiques, culturelles, organisationnelles, comportementales, participatives...) favorisant non seulement le développement et l'épanouissement individuel et collectif, mais aussi l'augmentation du pouvoir d'agir sur l'environnement social (le principe des C.R.A.C.S).

Les objectifs du projet réalisé 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, développer leurs compétences et ressources.

CONTEXTE DE TRAVAIL

HISTORIQUE ET CONSTATS

Dans le cadre de notre travail de prévention sociale, nous avons mis en place en 2018-2019 un projet avec de jeunes adolescents sur le thème des préjugés et stéréotypes. Un projet RAP a été mené, les jeunes y ont pu s'exprimer sur les injustices qu'ils rencontrent. Le sujet du harcèlement scolaire a notamment été identifié. Quand le projet rap a été terminé, les jeunes ont souhaité poursuivre un nouveau projet.

De notre côté, nous avons pu constater que ce phénomène était bel et bien présent dans les différentes écoles du quartier suite à des interpellations de l'école, mais aussi de parents des jeunes des quartiers fréquentant ces écoles.

OBJECTIFS

Certains objectifs du projet ont été définis avec les jeunes :

- Sensibiliser sur les dangers/conséquences du harcèlement.
- Sensibiliser les auteurs de harcèlement, les professeurs, les éducateurs, les parents et les jeunes en général.
- Apprendre aux témoins à réagir face au harcèlement.
- Donner des moyens aux victimes de harcèlement de se défendre.

D'autres objectifs ont été définis par le CIAJ :

- Permettre aux jeunes de s'exprimer sur le thème du harcèlement.
- Permettre aux jeunes de découvrir un nouveau moyen d'expression au travers de l'outil théâtre.
- Permettre aux jeunes acteurs du projet de prendre connaissance des infrastructures existantes et utiles lors d'une situation de harcèlement (centre PMS, services sociaux, personne référente au sein d'une école...).
- Donner l'opportunité aux participants de connaître davantage le phénomène du harcèlement (dimension collective, conséquences...) et de pouvoir y faire face.

Public

10 jeunes participent activement au projet. Neuf sont des acteurs jouant dans le spectacle et une autre jeune nous aide dans la réalisation des costumes, du décor des scènes et apporte son soutien aux apprentis acteurs dans leurs différents rôles.

¹⁰ INTERVENANTS : ROGER CHAVANNE, ELODIE MIHALJEVIC-KOSIC.

ACTIONS/RÉALISATIONS

Quoi ? Comment ?

Le projet a débuté en septembre 2019. Tous les mercredis, nous nous réunissions avec les jeunes pour discuter autour du projet. Très vite, l'outil théâtre est envisagé. Dès lors, une animatrice du Théâtre de la Renaissance de Seraing a participé activement à la construction de ce projet avec les jeunes en les initiant au théâtre et en créant un spectacle avec eux.

En principe, le spectacle devait avoir lieu au mois de mai 2020. Malheureusement, la COVID s'en est mêlée et le projet a dû être mis en pause dès le mois de mars. Au fil des décisions gouvernementales, nous avons repris les répétitions, puis les stopper, les reprendre, et à nouveau les stopper. Compte tenu de la longueur que prenait le projet, certains jeunes ont montré une forme de démotivation. Il a donc fallu s'adapter. Avec l'accord des jeunes, nous avons décidé d'adapter le projet et avons choisi de filmer le spectacle pour créer un court-métrage.

Pour cela, nous avons fait appel à une réalisatrice pour le tournage ainsi que le montage. Le tournage est prévu pour le mois de février 2021 dans le respect des mesures sanitaires. En amont, les jeunes vont créer leur costume et réaliser le décor des scènes.

La réalisatrice filmera aussi les jeunes sous forme d'interviews pour qu'ils puissent s'exprimer sur le processus qui les a menés à la réalisation de ce court-métrage, ainsi que sur les adaptations du projet.

Le court-métrage, une fois monté, sera distribué sous forme de clé USB à tous les jeunes participants au projet et à différents partenaires (écoles, AMO, maison de jeunes, etc) qui souhaiteraient utiliser l'outil vidéo pour entamer une discussion autour du thème du harcèlement scolaire avec des jeunes. Le court-métrage sera diffusé sur les réseaux sociaux. Et, si la situation sanitaire nous le permet, nous envisageons également d'organiser une inauguration avec diffusion du court métrage.

Avec qui ?

Ce projet a mobilisé deux travailleurs du CIAJ ainsi qu'une animatrice du Théâtre de la Renaissance. En toute fin de projet, une réalisatrice est appelée également. De plus, nous avons pu bénéficier du soutien de deux étudiantes stagiaires au CIAJ, une sur l'année 2019-2020, et une autre pour l'année 2020-2021.

CONCLUSIONS/PERSPECTIVES ÉVENTUELLES

Liens avec les missions et les valeurs

Le CIAJ défend la valeur de la solidarité. Ce projet de prévention a été mené dans ce sens. Dans une situation de harcèlement, la solidarité peut être la clé pour en sortir.

Effectivement, la réalisation de ce spectacle a permis aux jeunes de prendre conscience qu'ils avaient aussi un rôle à jouer en cas de situation de harcèlement. Ils savent qu'ils peuvent jouer la carte de la solidarité avec la victime lorsqu'ils sont témoins, chacun avec ses propres armes et sa propre sensibilité.

Dans une quête de justice sociale, le CIAJ a voulu montrer aux jeunes qu'ils avaient eux aussi un pouvoir d'agir. La justice sociale conçoit la nécessité d'une solidarité collective entre les personnes d'une société donnée. Dans un groupe de jeunes élèves scolarisés, la justice sociale a des principes d'égalité ou d'équité dans le but d'accroître le bien-être collectif et la cohésion de groupe. La prise de conscience des conséquences que peut entraîner le harcèlement scolaire, peut permettre aux jeunes de vivre une scolarité paisible dans un environnement serein.

Lien avec la mission de prévention

Malgré une conscientisation et un travail de prévention dans les écoles, le harcèlement reste un fléau auquel les enfants et les adolescents doivent faire face. Lors d'une situation de harcèlement, les réseaux sociaux ne font qu'accentuer le phénomène qui, dès lors, se poursuit même à la maison. Le harcèlement est une violence qui joue sur la santé mentale des jeunes. Les conséquences sont nombreuses. Et celles-ci ne concernent pas uniquement les victimes. La souffrance existe aussi chez les auteurs, ainsi que chez les témoins. Chez les victimes, on constate des troubles du métabolisme et du comportement (maux de ventre, insomnies, arrêt de croissance, mais aussi des troubles alimentaires comme l'anorexie ou la boulimie), de l'absentéisme voire du décrochage et parfois une phobie scolaire. La scolarité peut devenir compliquée avec des troubles de la mémoire, de la concentration et des difficultés de raisonnement. On remarque un isolement relationnel, une peur d'entrer en contact avec les autres qui peut mener à des troubles anxio dépressifs. Le sentiment d'abandon est fort présent chez les victimes également.

Chez l'auteur, les troubles sont plus difficilement identifiables mais sont bien présents. En exerçant son pouvoir sur quelqu'un d'autre, l'auteur comble son manque d'estime de lui-même. Il perd de plus en plus son empathie et est renforcé dans son comportement narcissique. Les réactions des écoles par rapport aux auteurs sont souvent d'exclure l'élève, ce qui provoque une rupture sociale et en suit généralement un échec scolaire.

Pour les témoins, le fait d'observer des comportements de harcèlement et la peur de devenir victimes peut les amener à adopter ces pratiques et entraîner un sentiment d'insécurité.

La mission de prévention des AMO répond à ces constats.

DIGITAL CITIZENSHIP – PC SOLIDARITY¹¹

CONTEXTE DE TRAVAIL

HISTORIQUE

Le CIAJ souhaite mettre en place de plus en plus d'ateliers collectifs afin d'apporter une réponse globale aux différentes sollicitations reçues individuellement.

CONSTATS

Nous sommes régulièrement sollicités par les jeunes pour des démarches scolaires (bourse d'étude, impression de travaux, relecture, etc), pour des démarches professionnelles (CV, lettre de motivation, recherche emplois, inscription agence intérim en ligne, examen en ligne...) et, encore, pour des démarches personnelles (recherche de logement, démarches administratives...). Une grande majorité de notre public n'a pas accès aux outils informatiques ou à Internet, et donc, a des difficultés à utiliser ces outils correctement.

L'informatique étant de plus en plus nécessaire pour les démarches quotidiennes, il nous semble important de pouvoir mettre en place ce genre de projet afin de répondre à une demande actuelle et grandissante.

En parallèle, les jeunes nous parlent régulièrement d'expériences négatives liées au web et aux réseaux sociaux. Nous souhaitons les sensibiliser sur ces problématiques et les accompagner vers une bonne utilisation du matériel.

OBJECTIFS

Tenter de diminuer les inégalités d'accès aux outils informatiques (fracture numérique du 1er degré qui est de ne pas disposer de matériel) en leur prêtant du matériel ou en leur donnant accès via les permanences et les ateliers.

Donner une réponse au besoin d'avoir accès aux ordinateurs. En effet, aujourd'hui, de plus en plus de démarches s'introduisent en ligne.

Disposer d'un accès à un outil informatique ne garantit pas forcément sa bonne utilisation. Une grande majorité de notre public (12-22 ans) n'a pas les connaissances numériques de base pour utiliser un ordinateur. Nous souhaitons leur permettre d'accroître leurs connaissances quant à l'utilisation d'un ordinateur pour diminuer la fracture numérique du 2ème degré via des ateliers mensuels (programmes, formulaire en ligne, internet, imprimante...)

Nous souhaitons rendre les jeunes plus autonomes dans leurs démarches du quotidien et en faire des utilisateurs responsables.

PUBLIC

¹¹ INTERVENANTS : LOUISE HASTIR, THOMAS JACQUET.

Jeunes de 12 à 22 ans.

ACTIONS / RÉALISATIONS

Quoi ?

La crise sanitaire ne nous a pas permis de mettre en place les ateliers collectifs imaginés.

Les 14 PC portables reçus ont été mis à disposition des jeunes sous forme de prêt pour qu'ils puissent suivre leurs cours à distance. 8 jeunes ont fait la demande pour bénéficier d'un prêt d'ordinateur.

CONCLUSIONS / PERSPECTIVES ÉVENTUELLES

CONCLUSIONS

A l'heure actuelle et sans en faire la publicité, les PC portables sont entre les mains de 12 jeunes. La crise sanitaire n'a fait qu'accentuer la nécessité pour notre public à avoir accès à ce type de matériel.

PERSPECTIVES

Dès que la situation sanitaire nous le permettra, nous mettrons en place différents ateliers collectifs. Le premier consistera à un atelier « Job », les jeunes réaliseront eux-mêmes leurs CV, lettres de motivation et inscriptions sur les différents sites d'agences Intérim.

Nous souhaitons par la suite aborder avec eux d'autres thématiques telles que, son identité sur le web, le revenge porn (pornodivulgateur), la citoyenneté numérique...

Ces ateliers se feront en partenariat avec le service MobiTIC de la Province de Liège.

CONTEXTE DE TRAVAIL

Historique

Le CIAJ a été contacté par l'AMO Oxyjeunes de Verviers. L'AMO verviétoise avait effectué un recensement des jeunes ayant vécu une prise d'autonomie afin de leur permettre de s'exprimer sur leurs expériences. Suite aux interviews individuelles, un groupe de travail composé des jeunes et de 2 travailleurs d'Oxyjeunes a été créé pour recenser les difficultés communes rencontrées par les jeunes (isolement, multitude des démarches, difficultés financières...). Ces échanges ont fait émerger des pistes d'intervention dans le but d'accompagner cette prise d'autonomie.

Constats

Le CIAJ, Oxyjeunes, Droit Des Jeunes et Lattitude J ont constaté de nombreuses difficultés chez les jeunes qui ont pris leur autonomie :

- Isolement.
- Multitudes de démarches.
- Difficultés financières.
- Difficultés de compréhension des documents administratifs.
- Difficultés d'accès à des informations justes et pertinentes.
- Difficultés dans la gestion du logement au quotidien (ménage, cuisine...).
- Difficultés pour concilier vie scolaire et prise d'autonomie.
- Difficultés à poursuivre des activités de loisirs .
- Méconnaissance des services sociaux pouvant accompagner les jeunes lors d'une prise d'autonomie.

Objectifs

Objectifs de la création d'un site internet :

- Guider les jeunes souhaitant prendre leur autonomie avec un maximum d'informations à un seul et même endroit (site internet).
- Permettre aux jeunes d'être dans une démarche d'autonomie émancipatrice.

Objectifs pour les jeunes participants au processus de création du site internet :

- Permettre aux jeunes de partager leur propre expérience de prise d'autonomie.

¹² INTERVENANTS : LORE MARTIN, ELODIE MIHALJEVIC-KOSIC.

- Valoriser leurs savoirs concernant la prise d'autonomie.
- Placer les jeunes en qualité d'experts sur la thématique.

Public

Ce projet est à destination de jeunes (mineurs ou non) désireux de prendre leur autonomie, ou étant dans l'obligation de prendre leur autonomie (pour des raisons familiales ou autres). Mais aussi à des services travaillant avec ce public.

ACTIONS/RÉALISATIONS

Quoi ?

Dans une logique de mutualisation des ressources, l'idée est de créer un site Internet pour aider les jeunes à s'y retrouver dans le flot d'informations et de démarches à effectuer pour leur prise d'autonomie. Un questionnaire à destination des jeunes concernés est créé et chaque AMO participant au projet le propose aux jeunes touchés par la problématique. Cette récolte d'informations permettra l'optimisation de la création du site Internet (à destination des jeunes et/ou des services). Nous formons un groupe de jeunes (rassemblés de manière volontaire) afin de bénéficier de leur expérience dans le but d'être le plus pertinent possible dans les informations que nous communiquerons sur le site Internet. Ils peuvent ainsi participer et contribuer activement à la création du site.

La finalité du projet « Accroch'toit » est de donner à des jeunes en difficultés, un départ plus égalitaire par un accès effectif à leurs droits afin qu'ils s'intègrent pleinement dans la société et qu'ils puissent vivre en harmonie avec l'environnement dans lequel ils se trouvent.

Comment ?

L'objectif principal d' « Accroch'toit » est de permettre aux jeunes en difficultés d'avoir un accès à des informations complètes en adéquation avec leur prise d'autonomie. Dans le même temps, un soutien et un accompagnement plus individualisé seront proposés de manière facultative, à la demande des jeunes. Ensemble, nous réfléchissons à la mise en œuvre et à la création du site Internet. Nos rencontres se font entre travailleurs et, pour certaines étapes, avec la participation des jeunes issus des différentes AMO qui sont/ont été concernés par la question de la prise d'autonomie. Nous souhaitons que les jeunes restent au centre des réflexions car le site leur sera destiné.

La Covid et les mesures sanitaires nous ont obligés à mettre en pause le projet puisque nous ne pouvions plus nous rassembler. Les jeunes étant des acteurs principaux de la construction du site Internet, le projet est mis en stand-by le temps que nous puissions à nouveau nous réunir pour le mener à bien.

Avec qui ?

Ce projet est construit avec des jeunes ayant pris leur autonomie (que ce soit en sortie d'institution ou non) et d'autres jeunes qui souhaiteraient prochainement prendre leur autonomie.

Quatre AMO travaillent conjointement sur ce projet : Lattitude J de Battice, Oxyjeunes de Verviers, AMO Droit des Jeunes et le CIAJ-AMO.

Nous ferons aussi appel à un service pour la création du site en lui-même.

CONCLUSIONS/PERSPECTIVES ÉVENTUELLES

Liens avec les missions et les valeurs

Le CIAJ défend plusieurs valeurs dont celle de l'autonomie et de l'émancipation chez les jeunes et les familles. Le projet « Accroch'toit » a pour objectif de permettre aux jeunes désireux de prendre leur envol d'avoir des informations claires et pertinentes dans le but de tendre vers la plus grande autonomie possible.

Liens avec la mission de prévention

Ce projet tente de répondre à la mission de prévention des AMO en termes d'émancipation, d'autonomisation, de lutte contre l'isolement et de responsabilisation des jeunes se trouvant dans une situation de vulnérabilité. Effectivement, les jeunes étant dans une démarche de prise d'autonomie se retrouvent dans une situation de fragilité sociale et, selon leurs dires, dans une sorte d'isolement où ils peuvent se sentir démunis face à la multitude d'informations, de formalités administratives et/ou financières.

L'AMÉLIORATION CONTINUE ¹³

LA « DÉMARCHE QUALITÉ »

En 2019, l'équipe décide de s'impliquer dans une démarche d'amélioration continue selon un processus et une procédure définis par le modèle CAF (Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions publiques). Ce modèle évalue l'organisation sous différents angles en même temps, adoptant ainsi une approche globale dans l'analyse des performances de l'organisation et l'amélioration de nos pratiques. L'équipe a pu être formée à l'outil et deux référents « qualité » ont été désignés.

Il restait, en 2020, à poursuivre l'évaluation de l'institution sous certains critères, notamment de résultats. Pour chaque critère (leadership, stratégie, planification, ressources humaines, partenariats, ressources, gestion des processus...) des points forts ont été relevés, d'autres à améliorer et des pistes d'amélioration ont été imaginées. Un système de cotation puis de priorisation de ces pistes a été organisé.

Les actions d'amélioration ont alors été rassemblées sous 8 grandes thématiques : l'**engagement sociétal**, la **communication**, la **formation**, l'**organisation**, l'**amélioration des processus**, l'« **aller vers** », l'**accompagnement individuel** et les **ateliers/projets collectifs, institutionnels ou extraordinaires**. Tenant compte des échanges, réflexions de l'équipe, de ce à quoi nous tenons, nos valeurs, la posture que nous voulons au sein de nos interventions, ce pourquoi nous intervenons... des **Fiches Actions** ont été créées pour chaque thématique. Au total, 25 fiches actions sont imaginées et correspondent aux actions d'amélioration.

Aujourd'hui, le moment est à la constitution des sous-groupes de travail, à la planification et à la réalisation des actions.

Forts de l'expérience vécue ces deux dernières années, l'outil CAF qui, par moment peut paraître lourd à l'équipe, sera davantage adapté à notre fonctionnement, nos besoins, nos envies. Le prochain exercice d'auto-évaluation pourra, dès lors, être programmé.

LES « MISES AU VERT »

Deux fois par an, en janvier et en juin, trois journées d'échanges, de réflexion, d'évaluation des processus, des actions et des moyens mis en place pour développer nos missions sont organisées en dehors de nos locaux. Un sous-groupe de travail est désigné pour organiser le planning, chercher et construire les outils d'animation, d'évaluation, de planification. En outre, s'agissant d'une construction collective, elles permettent une plus grande cohésion dans l'équipe.

¹³ RÉFÉRENTS SANDRINE BARTHÉLEMY, THOMAS JACQUET. / INTERVENANTS : SANDRINE BARTHÉLEMY, ROGER CHAVANNE, GREGORY GOEDONS, LOUISE HASTIR, VIOLAINE HENRY, THOMAS JACQUET, MORGANE LALMAND, HUGO LASSAUX, LORE MARTIN, MARIE MARTIN, CAROLINE MELLONI, ELODIE MIHALJEVIC-KOSIC.

En janvier 2020, ces journées ont été consacrées au Diagnostic Social 2020-2023. Elles ont permis de nourrir notre démarche d'analyse et de construction de nos pratiques. Elles ont donné lieu à une réflexion autour de nos valeurs fondamentales, permis l'identification des phénomènes sociaux rencontrés et la perspective d'actions pouvant répondre à ces phénomènes.

En juin 2020, forts de l'élaboration du Diagnostic Social, de la Démarche Qualité, des réflexions et des pistes d'actions qui en ont émané, les trois journées avaient pour objectifs de définir les ajustements organisationnels et la (re)définition des choix méthodologiques pour le travail de rencontre des publics. Un travail autour des compétences de chacun, des énergies et ressources du CIAJ a permis également l'organisation concrète des choix et actions prioritaires.

CONCLUSION

Difficile une fois encore de ne pas évoquer le contexte particulier de cette année 2020 et de ce que cela aura impliqué tant pour l'équipe, que pour les actions. L'écart entre ce que nous avons planifié, et ce qui nous fut possible de réaliser aura parfois été grand, parfois gigantesque. Et que dire de l'écart encore plus grand qui séparait nos envies, nos projets et ce qui nous était permis? Il n'est sans doute pas inutile de faire preuve d'une forme d'honnêteté intellectuelle et de relater que nous avons sans doute, à quelques occasions débordé un peu du cadre et des règles, mais n'est-ce pas le propre d'une structure comme la nôtre? N'est-ce pas l'essence même de qui nous fonda, de ce qui permit de voir émerger les services d'Actions en Milieu Ouvert dans un paysage alors très cadré.

Difficile une fois encore de ne pas évoquer le contexte particulier de cette année 2020 qui nous aura révélé une capacité d'adaptation, voire d'improvisation, voire encore de créativité. Les contraintes imposées par ce contexte ont induit des modifications dans nos fonctionnements quotidiens, dans nos modes de communication internes, dans notre approche du public, dans notre contact avec les familles, avec les jeunes. Tout au long de cette période, qui semble ne pas en finir, nous continuons d'inventer, parfois presque par hasard et d'élaborer des pistes ou des solutions que nous n'attendions pas, mettant à jour une forme de sérendipité du travail social et de notre action de terrain.

Difficile une fois encore de pas évoquer le contexte particulier de cette année 2020 qui aura avec un effet de loupe effrayant mis en évidence une précarisation grandissante de notre public. Du recul de l'accès aux droits fondamentaux, de l'accès aux droits sociaux, à la baisse voire la disparition de revenus, en passant par des conditions de vie où la promiscuité amplifie encore les situations de tensions, ce sont des constats inacceptables qui se sont imposés à l'équipe.

Nous aurons tenté d'accompagner au mieux les familles où la santé, et la santé mentale se dégradent parfois de manière alarmante, d'accompagner au mieux les jeunes engagés dans un processus de déscolarisation, d'aller plus encore à leur rencontre dans leur milieu de vie, et d'imaginer malgré ce contexte des solutions. Parents, enfants, adolescents déjà piégés dans des processus qui les rendent de plus en plus vulnérables ont été rejoints par des jeunes majeurs qui par choix ou à défaut de choix se retrouvent aux portes du sans-abrisme. Pour tous, mais pour ces derniers en particulier, l'année à venir nous obligera à élaborer des actions pertinentes, avec leur participation, en concevant des dispositifs de récolte de leur parole, en permettant à cette parole d'être entendue, relayée, en permettant à chacun de reprendre une place d'acteur dans son environnement, de trouver ou retrouver les conditions de dignité auxquelles chaque citoyen peut prétendre.