



Le processus de prévention générale dans
l'aide à la jeunesse :
guide méthodologique
pour la réalisation des diagnostics sociaux
des services d'Aide en Milieu Ouvert (AMO)
et des CAAJ

Centre d'Etudes Sociologiques de l'Université Saint-Louis,
en partenariat avec l'ASBL « Le Grain »

Abraham Franssen (Centre d'études sociologiques – CES) et Véronique Georis,
avec la collaboration de Leila Slimani (ASBL « Le Grain »)

**A l'initiative de la Ministre de l'Aide à la Jeunesse,
Evelyne Huytebroeck**

Mai 2013

Présentation.....	6
Première partie : Pourquoi faire un diagnostic ?.....	9
1. Qu'est-ce qu'un diagnostic ?	10
2. Diagnostic, action sociale et Aide à la Jeunesse	10
3. Des raisons illégitimes aux arguments légitimes	12
4. Quel type de diagnostic ?	15
5. Les spécificités d'un <u>diagnostic de prévention générale</u>	18
Deuxième partie : Comment construire un diagnostic de prévention générale ?.....	21
1- La construction d'un diagnostic : un processus.....	22
2- Présentation détaillée et illustrée, phase par phase	25
1. "Voir et entendre" : Les sources du diagnostic	25
- Source 1 : Les demandes individuelles, les dossiers individuels et les prises en charge	26
- Source 2 : Le travail de rue (carnet de bord).....	29
- Source 3 : le travail collectif et communautaire	29
- Source 4 : Les constats et interpellations issues du travail en réseau	29
2. "Organiser" : Structurer les observations et les constats.....	33
3. «Interpréter » : Construire collectivement une analyse des phénomènes observés	34
- Des questions pour le travail d'interprétation.....	34
- Un référentiel pour analyser les constats : la grille de diagnostic communautaire inspirée de la convention des droits de l' enfant	35
- La méthode d'analyse en groupe, un outil pour réfléchir ensemble.	37
4. «Confronter » :Organiser des contre-épreuves.....	40
5. «Prioriser » : Choisir des thèmes prioritaires.....	43
6. «Agir » :.....	45
Elaborer des projets (AMO)	45
Définir le plan d'action (CAAJ)	45
7. «Evaluer »	47

Troisième partie : La rédaction et la présentation du diagnostic	49
1. Proposition de canevas	50
2- La construction du <i>diagnostic</i> et du <i>plan d'action</i> du CAAJ : aspects spécifiques.	56
- Canevas pour la présentation du diagnostic des CAAJ	56
3. - Quand ? Le calendrier de réalisation du diagnostic des AMO et du Plan d'action du CAAJ	58
Quatrième partie : Boîte à outils pour la réalisation du diagnostic	61
1- Les dossiers individuels et les grilles de relevé des demandes individuelles	62
2 – Outils pour l'analyse : la grille d'Ardoino :	66
3 - Canevas pour l'élaboration des projets d'action communautaire	69
Références utiles et bibliographie.....	70
Annexes : Textes légaux.....	72
- Dispositions du décret modifié relatives à la Prévention générale	72
- Arrêté du gouvernement de la Communauté française relatif à la mise en œuvre de la prévention générale par les conseils d'arrondissement de l'aide à la jeunesse	75

Remerciements

L'élaboration de ce guide méthodologique pour la réalisation des diagnostics sociaux des AMO et des CAAJ s'appuie largement sur l'expérience et l'expertise des acteurs des AMO, des SAJ et des CAAJ qui ont fait part, au cours de plusieurs journées de travail, de leurs réflexions et propositions.

La présente recherche a en outre bénéficié des apports d'un comité d'accompagnement qui a réuni les représentants du cabinet, de la DGAJ, des AMO, des présidents de CAAJ, de l'union des Délégués et de deux experts, Michel Vandekeere (OEJAJ) et Jacinthe Mazzochetti (UCL).

Nos remerciements vont également à Jean Blairon et à l'équipe de RTA pour nous avoir fait part de leur expérience et surtout pour avoir au cours de ces dernières années accompagné les équipes AMO et les CAAJ, de manière constructive et critique, dans l'élaboration des démarches de diagnostic et l'opérationnalisation du concept de « prévention générale ». Plusieurs des outils présentés ici sont le fruit de ce travail collectif. Il va cependant de soi que les rédacteurs du présent document assument la responsabilité finale des pistes ici proposées.

Abraham Franssen,
Centre d'Etudes Sociologiques, Université Saint-Louis – Bruxelles

Véronique Georis et Leila Slimani,
asbl Le Grain

Présentation

Contexte institutionnel

Dans le cadre de leur projet pédagogique, les **AMO** sont désormais tenus d'élaborer un « **diagnostic social local** » dont une circulaire de juin 2009 a établi le canevas (Analyse du territoire, analyse des forces et faiblesses, analyse qualitative des demandes individuelles, collectives et communautaires). Ce diagnostic a comme premier objectif de sous tendre leurs actions communautaires.

En effet, l'arrêté de 2008 a introduit une nouvelle procédure : l'établissement d'un diagnostic social. La définition du diagnostic social des AMO a été précisée par l'arrêté AMO tel que modifié en 2011 :

Article 8. - § 1er. L'action communautaire repose nécessairement sur un diagnostic social de la zone d'action du service.

Ce diagnostic, actualisé au minimum tous les trois ans, se fonde, notamment, sur :

1° un travail d'analyse des demandes individuelles et collectives;

2° un travail d'analyse du milieu de vie des jeunes;

3° une réflexion concertée avec le Conseil d'arrondissement de l'aide à la jeunesse en matière de prévention générale;

4° les avis exprimés par le Conseil communautaire de l'aide à la jeunesse en matière de politiques de la jeunesse.

Le diagnostic social est présenté conformément à une grille définie par le Ministre ayant l'aide à la jeunesse dans ses attributions.

Un aperçu des 82 diagnostics sociaux rédigés par les AMO en 2009 permet de constater la diversité des pratiques, tant sur le plan des méthodologies de travail, des sources mobilisées, que de l'organisation de ce travail.

Cette diversité des pratiques renvoie logiquement à la diversité des contextes des AMO, aux différences des ressources humaines et matérielles (notamment dans la possibilité pour les AMO de faire appel à un accompagnement méthodologique externe) et à la spécificité de leur projet propre. « *Chez nous, on a procédé de telle manière* » est l'expression par laquelle chacun était amené à rendre compte de « ses » pratiques.

Cette diversité a constitué un laboratoire particulièrement fécond. Face aux incertitudes, les acteurs locaux ont été incités à l'expérimentation, à l'innovation, voire à l'invention de manières de faire, sur le plan de la méthodologie (comment) comme sur celui du contenu (quoi) et des usages (ce que l'on a fait).

De leur côté, les **CAAJ** sont depuis longtemps tenus de définir un « **plan d'action** » en matière de prévention générale. Chaque CAAJ a ses spécificités et ses moyens particuliers pour définir son plan d'action. Le plus généralement, l'élaboration du plan d'action est préparée par une démarche de recueil d'information et de consultation menée par la section de prévention générale du SAJ et au sein du CAAJ. Ces informations sont présentées et discutées au sein du CAAJ – parfois au sein du groupe « prévention générale du CAAJ » pour déterminer les axes prioritaires. C'est sur cette base que l'appel à proposition est diffusé et sur base des projets rentrés que ceux-ci sont sélectionnés.

Dans son format actuel (fortement contraint par le formulaire électronique standard à compléter par le CAAJ pour présenter son plan d'action), le plan d'action des CAAJ tient davantage du relevé de quelques constats généraux que d'un véritable diagnostic. On y trouve très peu d'informations concrètes relatives aux problématiques vécues par les jeunes dans l'arrondissement, les sources ayant alimenté les constats sont uniquement mentionnées, mais jamais présentées de manière substantielle.

Et pourtant, en pratique, la plupart des CAAJ et des sections prévention générale effectuent un véritable travail de diagnostic, sur base de sources variées et en impliquant une grande diversité d'acteurs et d'interlocuteurs. De nombreux CAAJ entreprennent également régulièrement des démarches de réflexion à l'occasion de journée d'études, de forums ou de colloques dont ils sont à l'initiative, de recherche et de recherche-action permettant de recueillir l'expression des jeunes et des familles.

De manière variable selon les « traditions » de chaque arrondissement, les CAAJ constituent des espaces, à la fois interne à l'AAJ et ouverts à l'intersectoriel, de réflexion collective par rapport aux enjeux de la prévention générale.

Pour l'avenir, c'est-à-dire à partir de 2014 suite à la mise en place des « nouveaux » CAAJ, il est demandé aux futurs CAAJ, avec l'appui de la section de prévention générale du SAJ, d'élaborer et d'explicitier davantage leur diagnostic.

La volonté politique qui sous-tend l'actuelle réforme des CAAJ est d'inscrire les données issues de l'ensemble du secteur à l'intérieur de diagnostics sociaux concertés, de stimuler l'auto connaissance et l'évaluation interne, afin de pouvoir les situer dans la complexité d'une approche intersectorielle, et de renforcer de cette manière les actions de prévention générale. La volonté est ainsi de doter les CAAJ d'un véritable agenda politique afin de dynamiser le processus de prévention générale.

Dispositions du décret modifié relatives à la Prévention générale

Art. 21. Le conseil d'arrondissement stimule et participe à la mise en œuvre de la prévention générale, telle que définie à l'article 1er, 21° à l'échelle de l'arrondissement.

Il veille à inscrire son action dans un processus permanent de participation des jeunes.

Le conseil d'arrondissement a pour missions :

- 1° d'élaborer un diagnostic social incluant l'ensemble des éléments pertinents à l'échelle de l'arrondissement sur la base des constats des différents services agréés et des services publics du secteur de l'aide à la jeunesse et notamment des diagnostics sociaux des services d'aide en milieu ouvert ainsi que des constats des autres secteurs;
- 2° de concevoir et de coordonner un plan d'actions triennal tel que défini à l'article 1er, 22°, dont les actions pourront être mises en œuvre sur une base annuelle, bisannuelle ou trisannuelle, et de proposer dans ce cadre l'affectation du budget disponible ;
- 3° de favoriser la concertation et la collaboration de l'ensemble des acteurs de l'arrondissement en matière de prévention générale.
- 4° d'informer et le cas échéant, d'interpeller les autorités publiques de tous les niveaux de pouvoir et l'ensemble des services publics et acteurs locaux à propos de son diagnostic social et de toute condition défavorable au développement personnel des jeunes et à leur insertion sociale sur le territoire de l'arrondissement. Il en informe également le Ministre et le conseil communautaire.

Objectifs et démarche de ce guide méthodologique

L'objectif général du présent document est d'outiller au mieux les AMO d'une part, et les CAAJ d'autre part pour leur permettre de remplir leurs missions de diagnostic.

Pour mener de manière pertinente et utile ce travail d'élaboration d'une « méthodologie de diagnostic », la démarche mise en œuvre a consisté à mobiliser l'expérience et l'expertise des acteurs de terrain en associant les AMO, les SAJ (conseillers et délégués des sections de prévention générale) et les CAAJ à la réflexion sur l'élaboration et les usages de leurs diagnostics sociaux.

L'option prise pour la présentation de ce guide méthodologique a été de ne pas se limiter à un canevas minimal en deux pages proposant sur le modèle de la circulaire de 2009 une grille de questions à compléter. En phase avec la culture délibérative, argumentative et itérative des acteurs de l'AAJ, il nous a paru important de rendre compte des questions, des débats, des expériences, des exemples de pratiques et des propositions des acteurs qui ont contribué à cette recherche-action.

Il est constitué de quatre parties complémentaires :

La **première partie** présente les objectifs et le sens de la réalisation d'un diagnostic de prévention générale : ***Pourquoi faire un diagnostic en AMO et en CAAJ ?***

La **deuxième partie** propose une démarche méthodologique concrète et illustrée pour la réalisation du « diagnostic de prévention générale » : ***Comment faire un diagnostic de prévention générale ?*** Se basant sur les pratiques et les outils déjà expérimentés sur le terrain, ce guide méthodologique propose et explicite les étapes de réalisation du diagnostic par les AMO et par les CAAJ.

La **troisième partie** propose un canevas ou « table des matières » pour la rédaction et la présentation du diagnostic sociale des AMO d'une part, des CAAJ d'autre part.

La **quatrième partie** est constituée d'une « boîte à outils » utile pour la réalisation du « diagnostic de prévention générale ». Elle présente et rassemble des « bonnes pratiques », « outils », « références » et « exemples » développées par les AMO et par les CAAJ.

Au moment de les mettre en œuvre, il reviendra surtout aux acteurs concernés de s'approprier la démarche et les outils proposés, d'en tester la pertinence et l'opérationnalité et de continuer à les enrichir.

C'est bien dans le sens d'un appui aux pratiques des acteurs et aux besoins du secteur qu'est conçue la présente proposition de guide méthodologique.

Le pire serait d'institutionnaliser de manière formaliste et maximaliste ce qui pour les acteurs de terrain est une démarche instituante et qui n'a de sens que si elle est appropriée de manière spécifique, en phase avec les besoins, le rythme et les ressources de chacun¹.

¹ *L'autonomie critique mise au pas dans le secteur de l'aide à la jeunesse?* InterMag Magazine, Par Jean Blairon (directeur de RTA), Didier Deleruelle (Président secteur AMO de la Fissaaj), Jean-François Servais (Président de la FIPE), Philippon Toussaint (Président secteur AMO de l'Ance), Août 2009.

Première partie

Pourquoi faire un diagnostic ?
Sens et pertinence d'un diagnostic de prévention générale

1. Qu'est-ce qu'un diagnostic ?

Etymologiquement, diagnostic vient du grec *diagnosis* : connaissance.

Il s'agit donc d'acquérir la connaissance à travers des signes observables (« symptômes » ou « indicateurs »).

Etablir un diagnostic signifie à la fois :

- ✓ identifier des caractéristiques, des forces et des faiblesses d'une population, d'un système technique ou social, d'un territoire, d'une organisation
- ✓ formuler des hypothèses (= explications provisoires) à propos des causes ayant conduit à ces constats
- ✓ se donner les moyens de vérifier ces hypothèses
- ✓ établir la base de l'action et de l'intervention mise en place pour apporter une réponse aux causes du ou des problèmes identifiés.

2. Diagnostic, action sociale et Aide à la Jeunesse

Empruntée au lexique médical, la référence à une démarche de « diagnostic » s'est largement diffusée dans les différents secteurs de l'action sociale et de l'action publique.

Tout comme l'évaluation, la réalisation d'une démarche de diagnostic tend à devenir un impératif catégorique de l'action publique. Dans les différents secteurs de l'intervention sociale, éducative, de santé et de manière « transversale » et « intersectorielle », on peut constater le recours accru à une démarche de « diagnostic », tant à l'initiative des acteurs de terrain que de celle des pouvoirs publics. Que l'on pense notamment aux « diagnostics de cohésion sociale », aux multiples « diagnostics territoriaux » ou même aux « diagnostics locaux de sécurité »². Il est à noter que cette référence à la nécessité d'un diagnostic est mobilisée comme fondement de l'intervention tant à l'égard d'un individu (usager, élève, « demandeur d'aide », chercheur d'emploi, justiciable, patient ...) pour déterminer son « plan ou projet particulier » qu'à l'égard d'un public ou d'un territoire.

S'il est indispensable de l'envisager de manière critique pour aller au-delà de l'effet contaminant des paradigmes dominants, la vague des diagnostics ne constitue pas seulement un « effet de mode », mais correspond également à un besoin accru de connaissance, de réflexivité et de justification de leurs actions de la part des intervenants eux-mêmes. Dans une société complexe, ouverte, en crise et en mutation, marquée par le déclin des institutions (qui pouvaient justifier leur existence et leur manière de faire en référence à un principe supérieur) et par une logique d'action sur base de « projets » portés par des dynamiques de travail davantage participatives et en réseau, la construction de savoirs situés et réflexifs, - c'est-à-dire le fait de s'interroger sur le « pourquoi » et le « comment » des actions que l'on entreprend – correspond d'abord aux questionnements des acteurs de terrain.

² Comme le relève Jean Blairon, « la profusion des diagnostics à opérer sur un territoire donné laisse par ailleurs perplexe : comment va-t-on éviter les effets d'empilement désordonné, d'imitation en chaîne, de confusion généralisée ? » « Un recul réflexif et critique élémentaire conduirait en tout cas à se demander si l'obsession diagnostique consacre la distribution intentionnelle dans tout le champ social et culturel d'un même modèle stratégique ou s'il s'agit plutôt d'une paresseuse acceptation en chaîne d'un modèle dominant de légitimité » (La vogue et la vague du diagnostic, InterMag Magazine, Jean Blairon, décembre 2012)

Eclairage théorique : De l'Etat social à l'Etat réseau

On peut ici utilement faire référence à la distinction proposée par Jean-Louis Genard et Fabrizio Cantelli entre « l'Etat social » et « l'Etat réseau » (également parfois qualifié d'Etat réflexif ou Etat animateur)³.

Dans le *modèle d'Etat social*, l'intervention publique et l'action sociale visent à garantir la protection de catégories spécifiques de personnes par leur prise en charge institutionnelle, selon un modèle où à chaque problème et « pathologie » correspond un monopole institutionnel et un type de savoir spécifique dans une logique de différenciation fonctionnelle et de couverture territoriale : l'école dans le champ de l'éducation, le home dans le champ de la protection de la jeunesse, la maison de correction pour les jeunes délinquants, l'institution d'hébergement dans le domaine du handicap.

Ce modèle institutionnel d'intervention repose sur ce que Jean-Louis Genard appelle une *anthropologie disjonctive et binaire*, fondée sur la distinction *entre personnes capables et personnes incapables, entre le normal et le pathologique, l'éduqué et l'inculte, le malade mental et le sain d'esprit, ...*

Si l'on reste dans ce paradigme, l'enjeu serait de mieux déterminer les frontières institutionnelles, de clarifier les critères d'intervention, de préciser les diagnostics pour mieux encore cibler l'intervention, etc.

Par contre, ce qui caractérise le modèle de l'« *Etat-réseau* », c'est l'idée que l'action publique ne doit pas se limiter à assurer la protection des individus par des droits-créances et la prise en charge institutionnelle, mais *qu'elle doit viser à leur autonomie et à leur intégration sociale*.

Sur le plan de la conception anthropologique (c'est-à-dire de l'idée que l'on se fait de ce qui fait un être humain), ce second modèle correspond à une *anthropologie plus conjonctive* fondée sur l'idée que les individus ne sont pas nécessairement l'un ou l'autre, mais qu'ils sont le plus généralement à la fois l'un et l'autre : à la fois partiellement « capables » et « incapables », « objet de violences structurelles » et « capable d'action autonome », « en danger » et « protégés », mais toujours irréductibles à toute assignation à résidence catégorielle ou institutionnelle.

Dans ce modèle d'action sociale, on stimule l'accompagnement vers l'autonomie. On peut résumer avec Genard et Cantelli les traits principaux de ce modèle d'Etat-réseau :

- *Extension de l'action publique aux questions de la subjectivité*, de la reconnaissance, de la participation des individus. L'horizon de l'action est socio-relationnel : reconnaissance, confiance, autonomie... ;
- *Droits-autonomie*. Il ne s'agit pas seulement que les individus aient des « droits-créance » (par exemple, droit à un revenu d'intégration), mais aussi des « droits-autonomie », c'est-à-dire la capacité (au sens de *capabilities*) à être autonomes, qu'ils puissent au maximum mener leur propre vie, le cas échéant moyennant des dispositifs d'accompagnement individualisé (capacitation, care, accompagnement, proximité, écoute...), collectifs et communautaires ;
- *Transversalité*. Dans ce modèle, on tente de sortir de la logique des monopoles institutionnels pour favoriser les approches transversales et en réseau, voire les approches pluri-disciplinaires. Cela implique, idéalement dans le respect des spécificités de chacun, un travail en « concertation », en « partenariat », voire en réseau entre des intervenants aux appartenances institutionnelles et aux cultures professionnelles diversifiées ;
- *Régulation politique qui se « déverticalise »*, qui devient plus souple et se veut à l'écoute du terrain, des acteurs et des secteurs d'activité concernés : contrat, partenariat, concertation, médiation, participation des acteurs, projets-pilotes... L'action publique tend à perdre de sa verticalité, de sa raideur pour privilégier des méthodes et des réponses qui se « rapprochent » des acteurs et des publics concernés ;
- *Evaluation participative et collective*. Plutôt qu'un mode de contrôle fondé sur la primauté des normes et procédures bureaucratiques, ce modèle privilégie

³ Genard J.L., Cantelli F., *Action publique et subjectivité*, Paris, Librairie générale de droit et de jurisprudence, 2007.

l'évaluation réflexive des actions menées aux différents niveaux, ce qui implique de se doter des outils informationnels quantitatifs (base de données, suivi longitudinal) et qualitatifs (analyse de situations critiques, concertations) permettant l'ajustement et l'adaptation des actions menées ;

- *Professionnalité réflexive.* Sur le plan des rôles et des identités professionnelles, loin d'être des agents chargés d'appliquer un cadre réglementaire et institutionnel pré-défini, dans le cadre d'une définition standardisée de leur rôle, les professionnels de l'action sociale se rapprochent du modèle du praticien réflexif, capable d'imaginer et de mettre en oeuvre en situation des réponses inédites aux problèmes posés, s'engageant en personne dans la relation avec autrui tout en faisant preuve de capacité de décentrement et de remise en question.

On perçoit bien la fécondité de cette distinction entre ces deux modèles d'action, celui de l'Etat social *versus* celui de l'Etat réseau, pour appréhender et caractériser les mutations et les enjeux de l'action publique dans le domaine de l'aide à la jeunesse et de la jeunesse.

Avec le décret de l'AAJ de 1991, et même si ses objectifs de désinstitutionnalisation et de déjudiciarisation ne sont que partiellement rencontrés, il s'agit bien de passer d'une logique de protection par mise à l'écart institutionnelle à une logique d'accompagnement et de travail en réseau dans le milieu de vie. On perçoit également les nombreux frottements et tensions qui subsistent entre les différentes « strates » de l'action publique : *tension entre une logique catégorielle et une logique personnalisée, entre une logique sectorielle et une logique de transversalité, entre des logiques fonctionnelles et des logiques de construction de projet, entre des logiques de frontières et des logiques de lisières, entre des logiques de contrôle de conformité et des logiques d'expérimentation.*

Depuis le décret de 1991, les acteurs de l'Aide à la Jeunesse, en particulier dans son volet de prévention générale et avec la mise en place du modèle original des AMO, ont été pionniers d'une *logique d'action ouverte aux caractéristiques et évolutions de leur environnement* (par opposition à la clôture des institutions). La volonté de mener une *action communautaire et de prévention* tout comme celle de *répondre à la demande et aux besoins des jeunes*, le fait d'envisager cette action de *manière territorialisée, ancrée dans un environnement local*, prenant en compte et *mobilisant les ressources de l'environnement* tout comme le fait de travailler dans une *logique de projet* font que **les AMO, les sections de prévention générale des SAJ et les CAAJ ont depuis toujours, à la fois par nécessité et par volonté, été porteuses d'une véritable démarche de diagnostic.** Le fait de travailler avec et pour « les jeunes », par définition en « crise » et en « mutation » permanentes, qui plus est dans une perspective de changement social, impose une adaptation continue de l'action menée. Il peut donc apparaître paradoxal que la pratique du diagnostic s'explique si tardivement dans le secteur des AMO et des CAAJ.

3. Des raisons illégitimes aux arguments légitimes

Pourquoi apparaît-il aujourd'hui nécessaire et utile à un nombre croissant d'acteurs de l'Aide à la Jeunesse, politiques, institutionnels et de terrain, de développer et de systématiser leur démarche de diagnostic et à quelles conditions?

Vu du terrain, il y a des plusieurs *raisons vécues comme peu légitimes*, voire comme *illégitimes*, à la réalisation d'un diagnostic formalisé, mais il y en aussi *quelques bonnes*.

Commençons par les « **illégitimes** » :

1) « *Cela fait plus de 20 ans que des AMO travaillent sur le terrain et on a pas eu besoin de faire un diagnostic pour agir* »

C'est vrai et c'est faux. Etant ouverte sur leur environnement, s'adaptant continuellement aux évolutions et aux demandes des jeunes, les AMO ne proposent pas, et heureusement, une offre standardisée. C'est d'ailleurs pour cela qu'il n'y a pas deux AMO identiques. La démarche de diagnostic est inhérente à la formulation et à la mise en œuvre de tout projet d'action et d'intervention en milieu ouvert. En cela, les AMO comme les CAAJ ont depuis l'origine une expérience et une pratique de diagnostic sur laquelle il faut prendre appui.

Par contre, ce qui est relativement neuf, c'est la démarche d'EXPLICITER, de FORMALISER (par écrit) LE DIAGNOSTIC et de l'articuler à l'interne du secteur autant qu'à l'externe afin de fonder des actions de prévention générale.

2) « *Cela ne sert à rien... », « C'est une perte de temps, nous sommes des acteurs de terrain, pas des chargés d'études, ce qui compte, c'est ce que l'on fait effectivement avec les jeunes, dans les interactions au quotidien... »*

De fait, là où la réalisation du diagnostic a été effectuée comme un exercice détaché des pratiques de terrain, des interactions avec les jeunes et des dynamiques de l'équipe, cela a été une contrainte inutile. Par contre, là où le travail de diagnostic a été intégré à l'action, il a contribué à renforcer et à dynamiser le travail de terrain.

3) « *C'est un moyen de contrôler les AMO... », « L'objectif n'est pas clair. Est-ce qu'on nous demande d'observer ou bien de justifier ce que l'on fait ?*

De fait, la circulaire diffusée en 2009 et présentant le canevas pour l'établissement du diagnostic social indiquait notamment que « (Le diagnostic social) doit, avant toute chose, permettre de mieux justifier l'action communautaire tant en interne du service que vis-à-vis de tout interlocuteur extérieur en ce compris l'inspection de la direction générale de l'aide à la jeunesse. »,

Cumulée à la concomitance de l'envoi du diagnostic social avec le renouvellement des agréments des AMO, le premier exercice de réalisation des diagnostics sociaux a pu être perçu, voire même instrumentalisé, comme instrument de contrôle administratif.

Comme indiqué dans l'introduction, comme exprimé avec force par les acteurs de terrain et comme clairement réaffirmé par le cabinet de la Ministre de l'Aide à la Jeunesse, il est indispensable de dissocier le travail de diagnostic des fonctions de contrôle et d'inspection, sous peine de dévoyer la pratique, le sens et l'intérêt du diagnostic, et de décourager la réflexivité, la créativité et la capacité d'initiative.

Recommandation : A tout le moins, il convient de clarifier, pour tous les acteurs, le périmètre des fonctions d'inspection par rapport au travail de diagnostic. S'il est justifié de vérifier l'existence d'une démarche de diagnostic, en s'assurant que chaque AMO « ait défini une manière cohérente de fonder ses décisions d'action sur un travail d'élaboration », il serait contre-productif d'utiliser les éléments de contenu pour juger de la pertinence et de la conformité de l'action des AMO.

De même, si dans leur mission d'accompagnement pédagogique et méthodologique (à distinguer de la fonction de vérification) les services d'inspection peuvent remplir un rôle utile de diffusion des outils et des outils, il serait contre-productif d'imposer une manière de faire uniforme et standardisé.

4) « *Cela revient à imposer aux acteurs de la prévention générale de l'Aide à la Jeunesse un modèle dominant et hétéronome d'intervention caractérisé par une définition experte et externe des « besoins » d'un territoire et du public (plutôt qu'une co-construction de la définition des problèmes sur base de l'écoute et la traduction des demandes), une focalisation sur les « problèmes » à résoudre (plutôt que sur les dynamiques à encourager) ».*

De fait, l'outil du diagnostic n'est pas neutre et il faut se garder de l'importation mimétique et acritique de « modèles », de « grilles » ou d'« indicateurs » qui ne seraient pas en adéquation avec les principes et les pratiques des acteurs de la prévention générale, et qui ne prendraient pas en compte la diversité des contextes et des histoires. C'est bien le sens de la proposition alternative de travail développée ici.

Poursuivons par les **raisons légitimes** : A quoi sert la réalisation d'un diagnostic ?

Fondamentalement : à se laisser interpellé et à interpellé :

- Pour répondre de manière plus pertinente aux demandes des jeunes
- Pour fonder l'action et les projets de l'AMO et du CAAJ
- Pour renforcer l'équipe et donner sens aux pratiques
- Pour stimuler les partenariats et nourrir les interpellations

1) *La réalisation d'un diagnostic peut renforcer la pertinence de l'action*

C'est d'abord et essentiellement par rapport aux buts de mission, par rapport au travail effectué avec les jeunes que se situe la valeur ajoutée d'une démarche de diagnostic.

En incitant à être attentif aux signaux et aux silences de son public et de son environnement, en cherchant à vérifier ses impressions et ses constats, en s'interrogeant sur les causes d'un phénomène, on interroge la pertinence de l'action et on se donne les moyens de l'ajuster.

« Pour nous, la réalisation de ce diagnostic est également vue comme une opportunité de développer la vision de notre action et la spécificité de celle-ci, ainsi que de cadre encore davantage notre action avec les constats qui peuvent être tirés au niveau du quartier » (Une AMO)

Plus même, quand il implique les jeunes eux-mêmes et des interlocuteurs externes, le processus de réalisation d'un diagnostic a constitué en lui-même une action communautaire.

2) *Le diagnostic est un repère collectif.*

Il permet de construire et d'explicitier un sens partagé. Etablir un diagnostic partagé, c'est élaborer une lecture commune des enjeux et des finalités.

Que cela soit au niveau d'une équipe de travailleurs AMO, d'un réseau de partenaires locaux, d'un CAAJ comme instance collective du « système d'action de l'AAJ », le fait de disposer d'un diagnostic, et surtout la démarche de le construire collectivement, permet de renforcer la conscience collective, la cohésion et la cohérence de l'action. Etablir un diagnostic, c'est aussi se donner les moyens d'évaluer et d'auto-évaluer la pertinence de l'action menée, et de la faire évoluer.

3) *Le diagnostic peut faciliter une dynamique de changement.*

En invitant à être à l'écoute et à se laisser interpeller, en incitant à se décentrer de ses habitudes de pensées, en permettant un questionnement croisé et partagé, en stimulant une analyse collective, l'élaboration d'un diagnostic élève le niveau de conscience collective d'une situation et facilite l'expression des dynamiques de changement, à la fois internes et externes. *« L'information que relève un acteur fait de lui un acteur potentiel de changement »*⁴

4) *Le diagnostic peut être un instrument de connaissance et de coordination de l'action*

En faisant « remonter » l'expertise de terrain, les diagnostics établis par les 82 AMO et par les 13 CAAJ réparties sur le territoire de Wallonie et de Bruxelles constituent un « réseau d'échange de savoirs et de d'expériences » particulièrement riche.

Chaque diagnostic local spécifique contribue à une connaissance plus large, au niveau de l'arrondissement (CAAJ) et au niveau de la « fédération Wallonie-Bruxelles » (CCAJ). Ce qui implique de combiner des enseignements spécifiques, locaux, et une possibilité de comparaison et de mise en relation des savoirs ainsi produits.

5) *Le diagnostic est un moyen de communication, de légitimation et d'interpellation*

Les acteurs de la prévention générale de l'Aide à la Jeunesse expriment parfois leur frustration de ne pas être suffisamment entendus et écoutés dans leurs constats et leurs interpellations.

« Les autres secteurs trouvent que nous avons un jargon, nous comprennent mal et donc certains secteurs s'en vont. Il faut être sur la même forme de communication. Nous ne sommes pas outillés pour cela » (Un représentant d'un CAAJ, focus group des CAAJ du 25 janvier 2013)

Alors même qu'ils sont les observateurs privilégiés de réalités vécues par les jeunes et de « dysfonctionnements » qui conduisent à ces situations, les acteurs de l'Aide à la Jeunesse éprouvent parfois le sentiment d'être peu audibles et peu crédibles face aux discours sécuritaires et stigmatisant dominants, d'autant plus lorsque ceux-ci peuvent se prévaloir de l'objectivité apparente d'un diagnostic reposant sur des indicateurs quantitatifs.

Pour les acteurs de la prévention générale, pouvoir étayer, argumenter et communiquer leur propre diagnostic constitue un enjeu politique important.

Comme le relève Kohn dans son ouvrage « Les enjeux de l'observation », *« Celui qui regarde, celui dont la parole descriptive et explicative est reconnue détient un pouvoir. Actuellement, ce pouvoir appartient en priorité et quasi exclusivement à ceux qui détiennent déjà le savoir. Le pouvoir et le savoir se renforcent constamment »*, d'où l'importance de co-

⁴ Kohn, R.C., Les enjeux de l'observation, Paris, PUF, 1982

construire les savoirs et de développer des savoirs alternatifs (ou « contre-expertises ») pour renforcer les contre-pouvoirs.

* *
*

De manière générale, les acteurs des AMO et des CAAJ ont exprimé leur adhésion à l'intérêt et à la pertinence d'une démarche de diagnostic. Ce qui n'exclut pas l'expression de réserves et questionnement sur base d'une première expérience parfois peu concluante. Ces expériences contrastées indiquent que ce n'est pas le *principe* du diagnostic qui pose problème, mais que ce sont parfois ses *modalités*. D'où l'importance d'explicitier le type de diagnostic dont il est question.

4. Quel type de diagnostic ?

Parlant de diagnostic, deux types d'image viennent généralement à l'esprit :

- le **modèle médical**, dans lequel un expert détenteur d'un savoir particulier et d'instruments de mesures spécifiques pose à partir de l'analyse de symptômes un diagnostic « de l'extérieur » sur le *patient* et définit les moyens d'intervention appropriés.
- le **modèle statistique**, dans lequel c'est la référence à des données quantitatives et statistiques qui donne une apparence d'objectivité aux constats posés.

Les métaphores du diagnostic médical ou du diagnostic statistique peuvent être stimulantes, mais elles sont également trompeuses.

- La référence au modèle médical peut donner l'impression que le diagnostic est le monopole de quelques experts,
- La dictature des chiffres peut produire une « ignorance savante ». On accumule des données chiffrées et des données statistiques en espérant que « la lumière jaillisse »

Or, il y a *d'autres manières de concevoir la réalisation de diagnostic*, que l'on peut présenter en 6 axes de tensions et en gardant à l'esprit que « **les tensions sont fécondes, les oppositions sont stériles** »

Axe 1 : Objectivation par les chiffres versus intersubjectivité dans la construction d'un diagnostic partagé

On envisage parfois le travail de diagnostic comme un travail « neutre », « objectif », « scientifique » sur le modèle présumé des sciences médicales. Dans cette conception positiviste, on va se méfier de ses propres connaissances et représentations. Or, en sciences humaines et même en sciences « dures », les savoirs d'expérience, liés à une pratique professionnelle ou une expérience sociale, sont également des savoirs valides et pertinents.

A côté du critère de la représentativité statistique, la validation par l'**intersubjectivité**, c'est-à-dire par le croisement des regards et des arguments, est également un critère central de scientificité et de production de connaissance.

Il ne s'agit donc pas d'opposer « données objectives » et « savoirs intersubjectifs », approche quantitative et approche qualitative. Un diagnostic sera d'autant plus riche et étayé qu'il pourra s'appuyer et croiser ces deux modes d'approche d'un phénomène social. Il peut ainsi être tout à fait fécond de chercher à vérifier la portée de ses propres constats empiriques : si par exemple des intervenants sur base de leur pratique ont l'impression qu'il y a une augmentation du phénomène des adolescents en décrochage scolaire, il sera utile de vérifier auprès d'autres sources (par exemple en interrogeant les acteurs scolaires ou en rassemblant des données quantitatives) s'il s'agit d'un constat ponctuel ou d'un phénomène plus large. Et au-delà du constat, il s'agira d'analyser collectivement les causes de ce phénomène.

Axe 2 : Diagnostic hétéronome versus diagnostic participatif

De même, en référence au modèle médical, on envisage parfois la réalisation d'un diagnostic comme une affaire d'« experts ». « *Nous ne sommes pas des sociologues* » ont

ainsi parfois dit les travailleurs des AMO comme les délégués des sections de prévention générale.

La tentation est d'ailleurs parfois de confier à un « expert » la réalisation d'un diagnostic à livrer « clef sur porte », à l'exemple d'un CAAJ qui avait demandé à un sociologue de « recueillir et d'analyser les données disponibles à propos des jeunes de l'arrondissement ». On peut d'ailleurs relever que celui-ci en avait rapidement conclu que c'était une mission à la fois impossible et sans intérêt. Par contre les démarches ont été plus fécondes lorsque les intervenants extérieurs ont effectué un travail d'accompagnement, de mobilisation et de structuration des savoirs des acteurs de terrain.

On peut distinguer différentes manières d'envisager la réalisation d'un diagnostic selon le DEGRE DE PARTICIPATION des différents acteurs :

- **Le diagnostic « sur »** est un diagnostic hétéronome produit par des « experts » ;

- **Le diagnostic « avec »** est un diagnostic partagé élaboré dans la reconnaissance et la mobilisation des savoirs et des regards d'une pluralité d'acteurs. C'est alors un processus de partage d'élaboration collective qui permet, pour les parties prenantes d'exprimer et d'échanger leurs visions d'une situation. Cette élaboration collective peut être envisagée à plusieurs niveaux : au sein d'une équipe de travailleurs d'une AMO ou de tout autre service de l'AJ, entre les membres du CAAJ, en dialogue avec des partenaires et interlocuteurs externes au secteur...

« Un diagnostic qui ne se partage pas perd de son utilité : il isole son concepteur dans une vision non contredite, sur laquelle il est le seul à pouvoir s'appuyer ».

- **Le diagnostic « par »** est un diagnostic à partir et du point de vue des premiers concernés. Ce sont les premiers concernés qui sont généralement les meilleurs experts de leur vécu. Qui mieux qu'un jeune en décrochage scolaire peut exprimer les « violences invisibles » de l'institution scolaire ? En lien avec leur travail de rue ou des projets d'action communautaire, plusieurs AMO ont ainsi explicitement donné la parole aux « jeunes » et « usagers » pour les associer à l'élaboration d'un diagnostic de leurs réalités vécues.

Exemple : *« A Verviers, nous sommes partis du principe que l'AMO est le laboratoire d'une partie de la société. Il n'y a pas de raison que les familles et les jeunes ne puissent pas partager une réflexion avec les services de l'Aide à la Jeunesse et à propos des services. Il était important de savoir ce que disent les familles. Cela permet d'entendre des choses différentes et de sortir de l'interprétation des professionnels. Avec un accompagnement de RTA, nous avons réuni des services de l'AAJ et des familles. Le langage des uns et des autres est souvent fort différent. Les familles ont voté pour qu'il y ait un représentant des familles, car si l'ensemble des familles et des services était mis en présence, il y avait le risque d'une perte de contrôle. L'intérêt étant de pouvoir travailler ensemble »* (Focus group AMO du 23 octobre, Oxy J) .

Exemple : A Namur, un travail en partenariat mené par des AMO de l'arrondissement de Namur, le CCAJ et le SAJ de Namur, le CLPS de la province de Namur, le service de médiation de Wallonie et des établissements scolaires, - travail accompagné par RTA - a conduit à un recueil de la parole des jeunes à propos de ce qui les accroche à l'école : « L'école pour quoi faire? ce qu'en pensent les jeunes." L'idée était d'envisager la question du décrochage scolaire par l'autre bout de la lorgnette, en tentant de tenir compte de l'avis des jeunes (169 élèves consultés) pour élaborer des projets de prévention⁵.

A nouveau, il ne s'agit pas d'opposer la « vérité du terrain » à des approches plus conceptuelles, mais bien de les articuler et de les féconder mutuellement. Une recherche universitaire peut constituer un apport utile, à condition d'être réapproprié comme un outil pour l'analyse collective, à l'exemple du travail mené par le CAAJ de Nivelles à partir du concept de « désaffiliation » de Robert Castel pour en tester la pertinence pour aborder les réalités vécues par les jeunes, et pour positivement, au niveau du plan d'action, appuyer les dynamiques de réaffiliation.

⁵ www.caajnamur.cfwb.be

Axe 3 - Le diagnostic comme produit versus le diagnostic comme processus

Ce n'est pas seulement le résultat, c'est le processus qui importe : bien mené, la réalisation d'un diagnostic constitue un processus d'apprentissage collectif et de renforcement des capacités d'analyse et d'action.

Axe 4 : Le diagnostic « temps d'arrêt » versus le diagnostic permanent intégré à la pratique.

Plusieurs AMO ont exprimé que la réalisation du diagnostic social leur avait pris énormément de temps, que pour une petite équipe de 3 ou 4 travailleurs, cela avait retiré du terrain un travailleur pendant deux mois. Pour d'autres, la démarche de diagnostic est davantage intégrée à une pratique quotidienne et à l'action du service.

S'il peut être utile de prendre un temps d'arrêt pour explorer de nouvelles problématiques, pour systématiser les constats, pour réfléchir collectivement à ses pratiques et confirmer ou réorienter son action, le diagnostic ne doit pas être un temps mort et déconnecté de l'action. De même, il y a intérêt à ce que l'action ne soit pas déconnectée de la réflexion.

« Il faut évidemment donner une priorité absolue à l'action réelle par rapport à l'analyse abstraite. L'AMO trouve sa légitimité (sa nécessité) dans le travail de terrain, dans les relations effectives avec les jeunes en difficulté. Il ne peut être question qu'un « travail en chambre » soit l'occasion d'un gaspillage des ressources, déjà maigres, des équipes, au détriment d'une présence in vivo »⁶.

Axe 5 : Le diagnostic exhaustif versus le diagnostic situé

« On n'est en contact qu'avec une petite partie des jeunes ». La grande majorité des jeunes n'ont jamais de contact avec les AMO et l'AAJ, nos constats ne sont pas représentatifs ».

L'idée qu'il faut être exhaustif et représentatif de l'ensemble des réalités vécues par tous les jeunes sur un territoire donné conduit à vouloir réunir toutes les connaissances disponibles à propos des jeunes (sur le modèle d'un « observatoire »). Certains AMO ont ainsi constitué des « dossiers » impressionnants de près de 150 pages compilant toutes les données quantitatives disponibles. C'est évidemment illusoire et de peu d'intérêt.

Par contre, il est intéressant **d'assumer le caractère situé, partiel, et même partiel de ses observations** et de son point de vue sur celles-ci. Plutôt que la métaphore de la photo satellite, c'est celle du sismographe qui convient. Parce que qu'elles sont ancrées dans un territoire et souvent situées sur des lignes de faille et de tension, aux prises avec des publics spécifiques, souvent les plus fragilisés et sensibles aux tensions du jeu social, il y a des choses que seuls les acteurs de l'AAJ peuvent détecter, enregistrer et communiquer. En même temps, ces traces de problématiques, de dynamiques partielles et spécifiques, sont souvent révélatrices de problématiques plus larges. Par exemple, seulement une minorité de jeunes sont en décrochage scolaire, ou victimes de maltraitances familiales, mais ce que ces « minoritaires » vivent et expriment interroge l'ordre social (scolaire, familial, politique) institué. Ce questionnement permet de donner à voir ce qui est généralement invisibilisé et, selon l'expression de Luc Boltanski, de rendre la « réalité insupportable »⁷.

Assumer le caractère situé du diagnostic réalisé par une AMO ou un CAAJ, *« c'est également respecter la diversité des AMO, cette diversité constituant non seulement une richesse, mais également la condition d'une articulation pertinente à l'environnement des jeunes. Les éléments clés de cette diversité sont la taille et l'ancienneté des équipes, la nature de l'environnement de l'association, la taille de la zone couverte par l'agrément (qui peut être fort variable), la spécialisation relative de telle ou telle association telle que définie dans son projet pédagogique ».* (Intermag)

Axe 6 : Diagnostic négatif versus diagnostic prospectif

Le terme de diagnostic induit généralement une focalisation sur ce qui ne va pas, sur ce qui pose problème. Le diagnostic est alors conçu comme la mesure et l'analyse des écarts à la norme.

⁶ *L'autonomie critique mise au pas dans le secteur de l'aide à la jeunesse?* Intermag Magazine, Par Jean Blairon (directeur de RTA), Didier Deleruelle (Président secteur AMO de la Fissaaj), Jean-François Servais (Président de la FIPE), Philippon Toussaint (Président secteur AMO de l'Ance), Août 2009.

⁷ Luc BOLTANSKI, *Rendre la réalité inacceptable - À propos de "La production de l'idéologie dominante"* (de Pierre Bourdieu et Luc Boltanski 1976, rééd. Demopolis et Raisons d'Agir), éd. Demopolis 2008

S'il est utile d'être attentif et de relever les « indicateurs d'alarme » qui alertent sur la dégradation d'un contexte, s'en tenir à un « diagnostic négatif » conduit non seulement à réduire les jeunes aux situations problèmes qu'ils vivent, mais également à privilégier des réponses de type « réparatrice » focalisée sur des « groupes cibles », sans aborder l'émancipation sociale dans une approche préventive d'ensemble.

Il s'agit moins de réaliser une autopsie que de trouver les points d'appui, les dynamiques positives, les ressources mobilisables afin construire du lien social avec les publics concernés. En cela, le diagnostic peut être un instrument prospectif et positif. Construire un diagnostic, ce n'est pas enregistrer un état, c'est façonner une société d'une certaine manière ».

Synthèse : les polarités à articuler d'un travail de diagnostic	
Objectivation Fondé sur la production d'indicateurs et de données quantitatives	Intersubjectivité Fondé sur la mobilisation des savoirs d'expérience et le croisement des regards
Hétéronome Production d'un savoir expert dans une relation sujet – objet : « sur »	Participatif et autonome Implication des acteurs concernés dans la construction du diagnostic : « avec » et « par »
Produit Détermination d'un cadre qui fixe et programme C'est le résultat formel qui importe	Processus Démarche itérative et questionnante C'est le cheminement qui importe
Temps d'arrêt Césure entre le travail intellectuel et l'action de terrain	Intégré La réflexivité dans l'action
Exhaustif Modèle de l' « observatoire » et « vue d'hélicoptère »	Situé Modèle du sismographe et vu d'en bas
Négatif et normatif - Focalisation sur les problèmes, les obstacles et les écarts à la norme	Prospectif - Identification des points d'appui, dynamiques et ressources

5. Les spécificités d'un diagnostic de prévention générale

Réaliser un diagnostic, c'est **assumer un point de vue et un cadre de référence**. Sur un même territoire, avec un même public, plusieurs diagnostics sont possibles en fonction du point de vue et des objectifs poursuivis. On ne recueillera pas les mêmes informations, on ne les interprétera pas de la même manière et on en dégagera pas les mêmes conclusions et pistes d'action si l'on fait, par exemple, un *diagnostic sanitaire* portant sur l'état de santé de la population et les risques sanitaires auxquels elle est exposée, si l'on fait un *diagnostic en terme de développement durable* (par exemple dans le cadre d'un « agenda 21 ») ou si l'on fait un *diagnostic local de sécurité* ! Les points de vue du médecin, de l'éco-conseiller et du commissaire de police sont spécifiques. Chacun a une « paire de lunettes » et une grille de lecture spécifique – ce que l'on appelle un « référentiel ».

C'est d'ailleurs la spécificité de chaque diagnostic qui en fait l'intérêt. Sinon, mieux vaut ne pas se fatiguer et reprendre le diagnostic local de sécurité – réalisé avec des moyens importants – ou le diagnostic de cohésion sociale qui compile déjà les indicateurs et données statistiques disponibles à l'échelle communale.

Cela pose la question de la spécificité du diagnostic en AMO et en CAAJ. **Quel est le cadre de référence des acteurs de la prévention générale ?**

Depuis de nombreuses années, la définition de la prévention générale a donné lieu à de nombreux travaux⁸ et débats qui ont contribué à enrichir et à affiner le référentiel de la prévention générale.

De cette délibération collective, il émerge un consensus fort pour faire porter le travail de prévention générale sur les différentes violences sociales (structurelles, symboliques, institutionnelles, organisationnelles, relationnelles, souvent « invisibles ») qui portent atteinte à l'épanouissement et à l'émancipation individuelle et collective des jeunes.

Cette approche de la prévention générale englobe les différents domaines de vie et sphères d'expérience des jeunes (conditions matérielles de vie, insécurité d'existence, dénis de reconnaissance, image sociale et stigmatisation, scolarité, relations intrafamiliales, rapports sociaux de sexe, participation sociale et citoyenne, rapports interculturels, relations aux institutions, relations entre pairs, culture et loisirs,) du fait de leur vie en société.

Cette définition de la prévention générale se distingue en particulier des approches plus situationnelles de la prévention – qui se focalisent sur les facteurs de risque les plus immédiats favorisant le passage à l'acte. Elle se distingue également d'une approche strictement personnelle ou catégorielle – qui ferait des jeunes eux-mêmes et de leurs comportements la source des problèmes à résoudre. Pour autant, cette approche ne fait pas l'impasse sur les « conduites inappropriées » de certains jeunes (violences envers autrui ou envers soi-même, conduites à risque et d'autodestruction...) - généralement plus visibles et répréhensibles -, mais celles-ci doivent être comprises comme des conduites réactives aux violences générées par l'ensemble du système socio-éducatif.

En cela, mener un travail de prévention générale consiste à la fois à lutter contre les multiples facteurs qui assujettissent les jeunes et à permettre aux jeunes de se construire comme sujets et comme acteurs de leur propre vie.

« L'objet de la prévention, défini dans cette optique, est donc double :

- **“réduire la quantité globale de violence qui échappe aux regards et aux sanctions** (et qui) s'exerce au jour le jour, et qui est, en dernière analyse, le produit de la “ violence inerte ”, des structures économiques et des mécanismes sociaux relayés par la violence active des hommes”;
- **éviter que les réactions à cette violence globale ne se “traduisent” en réactions inopportunes**, aptes par exemple à se retourner contre leurs protagonistes” (avis 50 du CCAJ, mars 2000)

Dans une définition positive, l'horizon de la prévention générale est un travail qui vise au développement positif des jeunes en tant qu'acteurs sociaux, en améliorant leur environnement, en travaillant les déséquilibres, en luttant contre l'exclusion sociale, en luttant contre les processus de marginalisation, dans une perspective de changement social.

C'est bien cette **conception générale, sociétale et émancipatrice de la prévention** qui se trouve réaffirmée et actualisée dans la définition de la prévention générale proposée par le nouveau décret de l'Aide à la Jeunesse de décembre 2012 puisque la prévention générale y est définie comme « l'ensemble des actions menées dans le domaine socio-éducatif tant au plan local que régional ou communautaire visant à réduire la quantité globale de violences – institutionnelles, symboliques, familiales ou encore relationnelles – subies par les enfants et les jeunes et visant à éviter que les réactions des enfants et des jeunes n'appellent en retour de nouvelles violences ».

Complémentaire à cette approche sociologique de la prévention, la référence **au droit des jeunes** constitue également une des spécificités du regard porté par les acteurs de l'Aide à la jeunesse, et en particulier ceux de la prévention générale, sur les situations vécues par les jeunes. En effet, la **déclaration des droits de l'enfant**, loin de s'en tenir à une définition strictement juridique des droits, propose un cadre général portant

⁸ J. Fastrès et J. Blairon, *La prévention, un concept en déperdition ?*, Bruxelles, Ministère de la Culture et des affaires sociales, 1997.

- “ Rapport d'orientation de la prévention générale ”, approuvé par le CCAJ du 17 septembre 1998 et l'Avis 50 du Conseil communautaire de l'aide à la jeunesse : conclusions des travaux relatifs à la prévention » du 29 mars 2000.

- Recherche-action, La prévention générale sur l'arrondissement judiciaire de Charleroi, 2009-2011, Rapport final rédigé par l'asbl RTA, CAAJ de Charleroi. www.caa.j.charleroi.cfwb.be

sur les différents domaines de vie en société (Droit à grandir et se développer d'une façon saine, Scolarité gratuite et activités éducatives permettant le développement et l'épanouissement (Accès à une scolarité sans discrimination, Accès à la culture, Accès aux activités sportives et ludiques, Protection contre toute forme de discrimination....). Bénéficiant en outre de la légitimité attachée à une convention juridique internationale s'imposant aux Etats, la référence au Droit des jeunes constitue un cadre de référence, de légitimation et d'interpellation incontournable à condition de ne pas se limiter à une approche formelle et juridique de ces droits, mais d'être attentifs aux conditions et facteurs sociaux, institutionnels, qui permettent ou au contraire font obstacles à la réalisation de ces droits.

Elaborer un diagnostic en termes de prévention générale, ce n'est donc pas seulement relever la situation et les problèmes des jeunes, c'est donc identifier les facteurs de violences structurelles, symboliques, institutionnelles, organisationnelles, relationnelles subies par les enfants et les jeunes, ainsi que les obstacles et les adjuvants à la réalisation des jeunes comme sujets et acteurs de leur vie dans l'exercice réel de leurs droits.

Le processus de prévention générale



**
*

A ce stade de la lecture, sur base des balises proposées, mais également des écueils signalés, on espère que chacun est sinon convaincu, du moins intéressé par la pertinence et de l'intérêt potentiel d'une démarche de diagnostic de prévention générale, mais COMMENT FAIRE ? En pratique.

Deuxième partie

Comment construire un diagnostic de prévention
générale en AMO et en CAAJ ?

« Voir, juger, agir »

1- La construction d'un diagnostic : un processus en plusieurs phases

La réalisation d'un diagnostic ne se limite pas à compiler des données. Réaliser un diagnostic de prévention générale consiste à articuler plusieurs opérations⁹ :

1 – « Voir et entendre ». Il s'agit de se donner les moyens de voir et d'être à l'écoute. Cela implique de se doter de différents **sources de recueils d'information**, sous forme d'outils et d'indicateurs pratiques et intégrés à l'action quotidienne de l'AMO en vue de permettre l'enregistrement,

2 – « Organiser ». Il s'agit de relever les constats et de structurer les observations;

3 – « Interpréter ». Il s'agit d'analyser les constats en formulant des hypothèses d'interprétation des phénomènes observés à partir d'une lecture en termes de prévention générale.

4 – « Confronter ». Il s'agit de mettre à l'épreuve ces constats et ces hypothèses pour en tester la portée et la validité. Il s'agit de confronter les premières interprétations effectuées à partir de la pratique à d'autres regards et d'autres données externes

5 – « Prioriser ». Il s'agit de définir des priorités sur base de l'analyse des forces et faiblesses et de l'hypothèse interprétative,

6 – « Agir ». Il s'agit d'élaborer des hypothèses d'intervention et d'action dans une visée de prévention générale et construire un projet (d'action communautaire, de service, en partenariat) ou un plan d'action ;

7- « Evaluer » les actions menées pour en tirer de nouveaux enseignements.

On peut résumer ces cinq opérations constitutives d'une démarche de diagnostic en sept questions principales:

- Quelles sources ?
- Quels constats ?
- Quelle interprétation ?
- Quelle mise à l'épreuve ?
- Quelles priorités
- Quelles actions ?
- Quelle évaluation ?

⁹ La démarche de construction du diagnostic proposée ici s'appuie sur le modèle du « carré » proposé par RTA et expérimenté avec fruit par de nombreuses AMO

SCHEMA DE CONSTRUCTION D'UN DIAGNOSTIC

Organisation des sources internes

- Différentes sources quantitatives et qualitatives
à partir des interactions locales (travail individuel, collectif et communautaire)



Relevé des constats et structuration des observations



Interprétations internes

Questionnement et hypothèses en équipe (AMO, SAJ, CAAJ...)



Mise à l'épreuve externe

Recherches de données externes
Analyse plus large du territoire et de la problématique
Confrontation à d'autres regards, articulation à d'autres diagnostics



Identification de problématiques prioritaires

Selon pertinence et compétence (éligible en termes de prévention générale, prioritaire, réalisable, ...)



Hypothèse d'action, Formulation de l'action et du plan d'action
(Imaginer des solutions, identifier des ressources internes et externes, choisir des partenaires, des méthodes, des moyens,



Evaluation

Quels nouveaux enseignements dégager de l'action ?

Trois remarques

1) La structuration de l'élaboration du diagnostic en plusieurs opérations, vise à proposer des balises. Ce schéma ne doit pas être conçu et mis en œuvre comme un carcan rigide.

Ces différentes opérations ne sont pas nécessairement des étapes linéaires et successives ; elles sont circulaires, en s'alimentant l'une l'autre. Bien souvent, les premières interprétations s'effectuent au moment des constats ; l'évaluation ne s'effectue pas seulement a posteriori (« ex post »), mais dans le cours même de l'action en train de se faire.

L'ordre dans lequel ces différentes opérations sont mises en œuvre peut varier, en particulier pour les opérations intermédiaires. Si l'on a affaire à de nombreux constats, il n'est pas possible de tout explorer et le choix des problématiques prioritaires peut alors précéder l'étape de « mise à l'épreuve externe » ;

2) La démarche générale proposée ici vaut à la fois pour la construction d'un diagnostic par les AMO et pour la construction du diagnostic et du plan d'action par les CAAJ, avec l'aide du SAJ (section de prévention générale), bien que les sources mobilisées, les acteurs concernés, et en partie les procédures de travail diffèrent selon que l'on se situe au niveau de l'AMO ou au niveau du CAAJ.

3) Pour les AMO, la circulaire de 2009 proposait un canevas détaillé pour décrire et analyser le « territoire et le milieu de vie des jeunes ». Il réunissait des données quantitatives relatives aux caractéristiques démographiques, géographiques, socio-économiques, de l'habitat du « territoire » (sans qu'il soit précisé si celui-ci est le territoire administratif ou le territoire effectif d'action). En outre, dans sa partie portant sur l'analyse des forces et des faiblesses en terme de ressources sur le territoire, le canevas de 2009 proposait d'effectuer un repérage des services sociaux existants sur le territoire concerné et susceptibles d'intervenir dans la prise en charge des jeunes visés à l'article 1^{er} du décret du 4 mars 1999.

A l'expérience, il s'est avéré que cette partie était souvent la plus chronophage et la moins utile, faiblement connectée à l'analyse et aux pistes et perspectives, en termes de prévention générale. De nombreux AMO se sont efforcés de compléter au maximum ce canevas, en compilant sur le mode du couper/coller, des données quantitatives éparses issues des sites internet communaux, reprises du plan de cohésion sociale ou des sites de la région wallonne ou de la région bruxelloise (monitoring des quartiers).

L'identification des « forces et faiblesses » du territoire s'est quant à elle parfois traduite dans la constitution d'un annuaire reprenant l'ensemble des établissements scolaires, des services publics et des associations concernées à un titre ou à un autre par les « jeunes » (maisons de jeunes, clubs sportifs, services sociaux, services de santé mentale, etc.).

La démarche proposée ici inverse l'ordre des priorités et des préoccupations dans la construction du diagnostic. Plutôt que de partir d'une description générale, vue d'hélicoptère, du territoire pour ensuite en venir aux constats propres à l'AMO (approche descendante), il s'agit au contraire de partir des expériences et de terrains liées aux pratiques et aux interactions pour ensuite, lorsque cela apparaît nécessaire autour d'enjeux précis, effectuer des recherches complémentaires pour valider, compléter, nuancer les constats de terrain (démarche ascendante). C'est ce que RTA appelle « réaliser une contre-épreuve » pour stabiliser les hypothèses.

2- Présentation détaillée et illustrée, phase par phase

1. "Voir et entendre" *Les sources du diagnostic et le recueil d'information*

Au moment d'entamer la réalisation d'un diagnostic, on se demande « par où commencer ». La tentation est alors de partir à la chasse, à la pêche et à la cueillette d'informations et de données. On se retrouve alors rapidement avec un fatras de données, de tableaux statistiques dont on ne sait que faire.

Les acteurs de l'AAJ, par leur localisation, leur position institutionnelle et leur culture de travail, sont amenés à être en contact et en relation avec des jeunes éloignés du monde des institutions. En tant que porte d'entrée des signalements et des demandes d'aide, le SAJ est un réceptacle et un récepteur privilégiés des problématiques vécues par une partie des jeunes. De par leur travail d'aide individuelle, leurs actions collectives et communautaires, les AMO sont aux prises avec les réalités objectives et les vécus subjectifs de jeunes. Elles en sont des témoins et observateurs privilégiés, au sens où, par leur spécificité elles sont parfois les seules à pouvoir voir ce qu'elles voient, et à l'exprimer de manière indépendante.

En outre, dans leur travail en réseau, les acteurs de l'AAJ sont amenés à être en relation avec un grand nombre d'interlocuteurs également concernés à un titre ou à un autre par les problématiques des jeunes : institutions scolaires, acteurs communaux, services de l'Aide à la jeunesse, maisons de jeunes, plannings familiaux.... qui sont également autant d'observateurs privilégiés – à partir d'autres points de vue.

Ces multiples interactions avec les jeunes et les partenaires constituent les différentes sources du travail de diagnostic.

Ces interactions donnent lieu à des traces écrites. Certaines sont plus ou moins systématisées : dossiers et statistiques de l'aide individuelle, carnets de terrain, pv de réunion d'équipe, rédaction de projets d'action communautaire, bilan moral du service..., mais pour une bonne part, ces savoirs d'expérience demeurent implicites, peu systématisés, peu mis en commun.

C'est ce gisement de savoirs et de connaissances qu'il s'agit de reconnaître et d'exploiter - ce qui implique de s'en donner les moyens et les outils.

A l'exemple de la démarche mise en œuvre par plusieurs AMO, il apparaît plus fécond de partir de la propre connaissance, expérience et expertise accumulée au quotidien par les acteurs de terrain.

Plusieurs sources peuvent alimenter le recueil d'information :

Pour les AMO, il s'agit essentiellement de sources primaires :

- 1 - Les demandes individuelles, les dossiers individuels et les prises en charge
- 2 - Le travail de rue
- 3 - Les observations liées aux actions collectives et communautaires
- 4 - Les constats et interpellations issus du travail en réseau

Pour les CAAJ, il s'agit essentiellement de sources secondaires

- 1 - Les statistiques de l'Aide à la Jeunesse et les initiatives prises par certains SAJ en matière d'objectivation des problématiques prises en charge des diagnostics des AMO de l'arrondissement
- 2 - Les diagnostics sociaux des AMO de l'arrondissement
- 3 - Les interpellations liées au travail en réseau et aux partenaires externes (enseignement, CPAS, santé mentale, autorités locales, ..)
- 4 - Les démarches spécifiques de recherche, recherche-action, forums régulièrement développés par les CAAJ.

5 - L'évaluation intermédiaire du plan d'action en cours ;

1.1. Les sources pour le diagnostic social des AMO**Source 1 : Les demandes individuelles, les dossiers individuels et les prises en charge**

D'une manière ou d'un autre, tous les services de l'AJ tiennent un registre des motifs des demandes d'aide individuelle et des prises en charge. Ils y sont d'ailleurs tenus et les données quantitatives, organisées en catégories, ainsi que parfois les données qualitatives sont généralement reprises dans le rapport d'activité du service.

Elles sont également en principe transmises à l'administration de l'AJ en vue d'assurer une estimation du nombre, du type de demandes¹⁰ et de prises en charge.

- Problématique comptable spécifique aux AMO

L'aide à la demande diffère d'une aide négociée ou mandatée. Elle propose au jeune un accompagnement dans son milieu de vie, une présence dans la durée. Comment rendre compte de l'« Art de l'ordinaire »¹¹ basé sur des rapports de confiance construits dans le temps, de modes d'action aléatoires, instables, subtils et indécis ?

L'analyse des demandes individuelles en AMO ne prend sens qu'à l'intérieur d'une dynamique de concertation interne. Il se heurte à des difficultés pratiques et méthodologiques : à partir de quel moment « enregistrer » une demande ? Est-ce que tout contact avec un jeune donne lieu à un enregistrement ? Faut-il se limiter aux demandes d'aide formelle pour lesquelles le jeune accomplit une démarche explicite ou bien est-il également pertinent de garder des traces des demandes informelles liées par exemple au travail de rue ? Faut-il se limiter à enregistrer les demandes des jeunes pour lesquels l'AMO a ouvert un « dossier » ? Comment catégoriser les demandes et les demandeurs ? Selon l'objet de la demande ? Selon les caractéristiques des jeunes demandeurs ? Comment placer les demandes dans « une » rubrique, alors que les demandes des jeunes sont souvent plurielles, multi-facettes, évolutives, et que l'on a parfois affaire à des demandes « prétextes » ou « symptômes » qui révèlent d'autres problématiques ?

Conscientes de ces difficultés, la plupart des AMO ont, individuellement ou en se regroupant au niveau de l'arrondissement et en bénéficiant parfois d'un accompagnement méthodologique, développé leur propre outil (sous format papier ou informatique). Il en résulte plusieurs formats et modèles de grilles de relevé des demandes individuelles. Les exemples que nous présentons sont empreints de la subjectivité agissante, légitime en termes de prévention générale, des équipes et des jeunes concernés. Ce qui prime au niveau diagnostique, c'est la compréhension de ce qui se cache derrière les symptômes, *non pas une agrégation d'individus vivant côte à côte en partageant un bien supposé commun, mais une communauté d'acteurs dont la préoccupation majeure est de construire un monde commun.*¹²

De ces diverses innovations et expérimentations, on peut dégager plusieurs suggestions:

¹⁰ **N.B** : Il faut toutefois relever qu'à ce stade les données des AMO ne sont pas reprises dans les « statistiques de l'Aide à la jeunesse », ce qui semble donner lieu à une double frustration : d'une part des AMO qui ne voient pas leurs activités reconnues et visibilisées, d'autre part de l'Administration de l'Aide à la Jeunesse dont les statistiques générales et par arrondissement sont amputées d'un volet important et qui sont dans l'impossibilité, faute d'une base méthodologique commune aux AMO, de prendre en compte l'activité des AMO et la connaissance des jeunes qui y est liée. La nomenclature développée sur le modèle de « l'arbre des motifs de prise en charge » utilisée pour les statistiques de l'AAJ, apparaît peu appropriée pour rendre compte de l'activité des AMO.

¹¹ David Puaud, *Le travail social ou l'« art de l'ordinaire »*, Temps d'arrêt/ lectures, éditions Fabert, Fédération Wallonie Bruxelles, juin 2012, pp19-25, Qu est-ce qu'un éducateur ?.

¹² Vincent de Gaulejac, *La société malade de la gestion, Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*, Le Seuil, 2005, 2009, pour la préface inédite.

- 1) L'intérêt **d'enregistrer et de répertorier systématiquement toutes les demandes d'aide individuelle**, qu'elles donnent ou non lieu à l'ouverture d'un dossier
- 2) L'intérêt consécutif de **différencier le nombre de demandes, le nombre de demandeurs et le nombre de dossiers** afin d'identifier globalement la part de l'aide demandée par rapport à celle de l'aide négociée ou mandatée à l'intérieur de l'aide à la jeunesse.
 - o Par « demande », on peut entendre « **toute sollicitation formulée par un jeune** » ;
 - o L'ouverture d'un dossier
 - s'effectue **sur base de l'appréciation du travailleur ou si le jeune vient plus d'une fois** ;
 - Certaines AMO ont pour principe de **proposer au jeune l'ouverture d'un dossier individuel à son nom**, en lui expliquant que ce dossier est strictement confidentiel ;
 - Le **dossier individuel** indique quelle est la demande du jeune et relate l'évolution des démarches mises en place pour répondre à la demande du jeune
 - Sur cette base, l'AMO « Promojeunes » a par exemple pu établir qu'en 2009 673 demandes différentes avaient été adressées par 420 jeunes différents et comptabiliser le nombre de visites de chaque demandeur
- 3) L'intérêt de **compléter la grille de relevé des demandes d'aide individuelle en équipe**. En effet, compléter cette grille en équipe, par exemple à l'occasion de la réunion hebdomadaire de l'équipe, permet à la fois à chaque travailleur de l'AMO d'avoir une vision plus large des situations rencontrées, de recouper et d'enrichir l'information, de se doter d'une culture et de critères communs.
- 4) L'intérêt de compléter cette grille sur **support informatique**. A défaut d'un logiciel commun et adapté aux besoins des AMO, la constitution d'un tableau EXCELL facilite par la suite le regroupement et la structuration de l'information, ainsi que le travail rédactionnel.

- Vers une grille harmonisée de relevé des demandes d'aide individuelle ?

A terme, il apparaît utile que les AMO puissent se référer à un canevas minimal commun pour enregistrer les demandes. Recommandation : Chaque AMO tenant légitimement à « son » modèle qu'elle a développé et adapté à ses nécessités et spécificités, la diffusion d'un modèle commun (qui peut comporter des catégories qui ne seront pertinentes que pour une partie des AMO) ne peut s'effectuer que sur base volontaire et de la pertinence de l'outil. La construction d'une grille indicative commune devrait nécessairement impliquer les représentants des AMO.

- La caractérisation *qualitative* des demandes et des dossiers individuels

Si la catégorisation et la quantification des demandes individuelles peuvent donner des indications intéressantes pour la réflexion, elles risquent également de « faire oublier » et de masquer ce que recouvrent concrètement les « catégories » résumées en un mot ou deux, les demandes adressées par les jeunes et la manière dont l'AMO y a répondu. Elles peuvent dessiner un arbre des motifs qui rend compte de demandes individuelles « officielles », alors que ces dernières sont toutes à décoder dans leur complexité sociale si l'on poursuit un but de prévention générale.

C'est en ce sens que plusieurs AMO ont pris l'option de compléter les indications chiffrées et quantitatives **par une présentation d'exemples réels** (mais évidemment anonymisés par un pseudonyme) tirés de leur expérience au jour le jour.

Exemple de récit extrait du diagnostic de l'AMO « Promojeunes » pour le thème de la « scolarité », le même exercice étant effectué pour d'autres domaines significatifs (sans viser à l'exhaustivité)

SCOLARITÉ

Nous constatons une nette prépondérance des sujets scolaires. Cela s'atteste surtout à certaines périodes-clefs, comme en juin et en septembre, où les sollicitations sur l'orientation scolaire, le choix d'un établissement ou l'aide à la conception de recours internes ou externes contre des décisions de conseils de classe. C'est l'affluence que nous constatons à de telles périodes qui justifient, d'ailleurs, la mise sur pied de projets communautaires tels « La rentrée faut y penser ». A chaque fois, nous nous efforçons de renseigner au mieux le jeune ou son parent, de le faire réfléchir sur son comportement et sur l'éventail de ses choix, et de lui montrer les démarches nécessaires.

Mehdi – 17 ans – renvoyé de l'école

« J'ai été renvoyé de l'école pour avoir insulté un prof. J'ai présenté mes excuses mais personne ne voulait m'écouter : j'avais l'impression de parler à des robots qui me répétaient toujours la même chose... J'aurais voulu qu'on me donne une chance pour terminer mon année dans cette école. Maintenant, mon année est foutue... »

Promo Jeunes AMO a :

- reçu et écouté activement le jeune
- aidé le jeune à prendre conscience de son problème de comportement et à réfléchir sur les conséquences
- discuté avec le jeune sur son orientation professionnelle (Comment se projette-t-il dans l'avenir ? Quel métier aimerait-il exercer ?)
- aidé le jeune à trouver une nouvelle école

Kader – cherche une aide scolaire pour son fils

« Mon fils a des difficultés en maths. Je cherche quelqu'un pour l'aider. »

Promo Jeunes AMO a :

- cherché une école des devoirs à proximité de chez eux
- pris contact avec l'école des devoirs pour connaître les modalités d'inscription et le prix
- donné d'autres infos concernant le soutien scolaire (échec à l'échec, que faire.be,...)

Céline – 16 ans – double sa quatrième

« J'ai raté mon année. J'ai eu des problèmes à la maison, mes parents se sont séparés ; du coup j'ai pas pu bien étudier mes examens. En plus, j'ai été malade pendant l'année, j'ai raté plein de cours. »

Promo Jeunes AMO a :

- reçu et écouté activement cette jeune
- aidé cette jeune à rédiger un recours interne
- cherché un soutien scolaire pour les vacances

- Source 2 : Le travail de rue (carnet de bord)

Complémentaire aux demandes adressées par les jeunes, de nombreuses interactions et observations ont lieu de manière plus informelle à l'occasion du travail de rue effectué par de nombreuses AMO. Plusieurs équipes ont développé la pratique du « carnet de bord » du travailleur de rue dans lequel celui-ci garde une trace des interactions qu'il a eu, des faits qui lui ont été rapportés, de ses observations directes. Ces « carnets de bords » sont parfois individuels, mais ils peuvent également être le « carnet de bord de l'équipe » de travailleurs de rue.

Rapportées et discutées régulièrement lors des réunions d'équipe, ces compte-rendu de terrain permettent à la fois une meilleure cohérence de l'action de l'AMO, de relever des phénomènes émergents et points d'attention et d'alimenter les constats à partir du travail de terrain.

Exemple : L'AMO Atouts Jeunes basée à Molenbeek relèvent que « *les jeunes fréquentant l'AMO et ceux rencontrés dans le cadre du travail de rue soulèvent la difficulté qu'ils rencontrent à trouver un terrain de football. La difficulté des jeunes est de devoir payer une salle souvent très coûteuse et de plus la plupart du temps, ces salles sont réservées par des associations et des organismes en dehors des heures scolaires.*

Dans le cadre de notre travail de rue, nous avons rencontré des parents d'élèves qui ont soulevé le fait que les professeurs en congé de maladie ne sont pas remplacés assez vite et que les élèves en pâtissent. Il semblerait qu'il n'y ait pas de prof de néerlandais pour les classes de la première à la troisième primaire dans certains écoles de Molenbeek ».

- Source 3 : le travail collectif et communautaire

Les actions collectives et les actions communautaires menées par les AMO, au même titre que les actions de prévention générale du CAAJ, se fondent déjà à chaque fois sur une démarche de diagnostic, qui repose sur l'analyse des demandes d'aides individuelle et collectives. Dans leur déroulement, elles sont elles-mêmes porteuses de nouveaux enseignements.

A titre d'**exemples** non limitatifs, on peut évoquer :

- la réalisation de recherche-action qui associe des jeunes ou des parents au diagnostic ;
- l'organisation ou la participation à des forums, tables-rondes ou journées d'étude,
- la construction entre AMO d'outils d'expressions des jeunes à l'exemple de la réalisation **d'un DVD à propos des MENA** (AMO Atmosphères) ou la campagne « La Marque jeune » à l'initiative du Conseil d'Arrondissement d'Aide à la Jeunesse de Bruxelles (C.A.A.J. de Bruxelles) et réalisée par les 19 services d'Aide aux jeunes en Milieu Ouvert de Bruxelles. *"La Marque Jeune est née d'un constat : les 15-25 ans sont trop souvent diabolisés et trop peu écoutés. Ils rencontrent pourtant aussi de nombreuses difficultés au quotidien. Ils éprouvent des peurs, des angoisses, se questionnent et interrogent la société. Ils ont aussi des espoirs et s'engagent dans des projets. La Marque est celle des Jeunes de Bruxelles, celle que leurs vécus impriment dans la Capitale."* Ces AMO entretiennent des liens avec quelques centaines de jeunes. Ensemble, ils ont abordé huit thèmes essentiels: 1) l'engagement des jeunes, 2) les espaces urbains/l'insécurité, 3) Le logement, 4) Le genre/la mixité, 5) L'emploi, 6) La parentalité, 7) Les primo arrivants, 8) La scolarité. Le résultat de cette récolte de témoignages et d'informations a été présenté à travers différentes productions réalisées par les jeunes qui fréquentent les AMO.¹³
- les enseignements liés au travail d'interpellation. Les AMO bruxellois soutenus par le CAAJ, se sont récemment mobilisés autour de la problématique de l'accueil des MENA et ont rencontré les limites de leur action citoyenne face à une secrétaire d'état inflexible sur la nécessité d'organiser le retour rapide de ces jeunes au pays.

- Source 4 : Les constats et interpellations issues du travail en réseau

Dans le cadre de leurs actions, les AMO et les CAAJ sont amenés à rencontrer un grand nombre d'interlocuteurs qui sont potentiellement autant d' « informateurs » :

¹³ <http://www.lamarquejeune.be/>

Par exemple, l'AMO « La rencontre » à Mons (DS 085) a relevé comme interpellations reçues :

- « Venant des écoles avec lesquelles nous travaillons, apparaissent les effets pervers des politiques publiques en matière concernant l'absentéisme et le décrochage scolaire (par exemple l'ancienne obligation de signaler au SAJ l'absentéisme) ;
- Interpellations venant des écoles quant au « vivre ensemble » à l'école (coexistence et coresponsabilité à la bonne fin des processus d'apprentissage)»

Les actions communautaires et le travail en réseau des AMO donnent parfois lieu également à la création de projets innovants¹⁴, comme les SAS ou l'Année citoyenne¹⁵, produits hybrides, intersectoriels, entre l'enseignement, l'organisation de jeunesse, et l'aide à la jeunesse, qui tendent à répondre à de nouveaux besoins identifiés « chez les jeunes »¹⁶. Ces projets peuvent devenir la source de nouveaux constats et hypothèses susceptibles de susciter de réelles dynamiques de changement social.

Par exemple, devant le chômage des jeunes et l'exclusion scolaire, faut-il que les SAS et les AMO deviennent des lieux de substitution à l'école et à l'entrée dans la vie active, sans plus remettre en cause le système socio-éducatif global ? Le partage intersectoriel d'un diagnostic social de prévention générale favoriserait la diffusion ce type de questions.

Ces différentes sources vont alimenter les différents **constats issus de la pratique et des multiples interactions**.

A ce propos, on peut souligner l'intérêt que ces constats ne soient pas réduits à une formulation « générique » et générale, mais qu'ils s'agissent de situations concrètes décrites et qu'il s'agisse de constats situés et localisés : description des faits, des institutions et des acteurs en présence, des interactions, des règles implicites et explicites, hypothèses locales et solutions essayées,...

1.2. Les sources pour le diagnostic social des CAAJ

1- Recueil et synthèse des informations pertinentes sur base :

a. des diagnostics des AMO de l'arrondissement

- i. Recueil des convergences et divergences dans les diagnostics des AMO, identification des constats et des problématiques
- ii. Réunion avec les AMO de l'arrondissement pour confronter les différents diagnostics

b. des statistiques de l'Aide à la Jeunesse et des initiatives prises par certains SAJ en matière d'objectivation des problématiques prises en charge :

- motifs d'intervention de l'Aide à la Jeunesse et autres indicateurs de fonctionnement du dispositif d'aide à la jeunesse (source : IMAJ/Sigmajed)
- réunion avec les délégués et conseiller du SAJ pour le relevé qualitatif des situations typiques et des constats concrets : il s'agit de « faire parler les chiffres »
- SAJ/SPJ/Parquet (contacts, entretiens, rapports statistiques)
- Rapports d'activité des Services agréés de l'AAJ et échanges avec les différents services de l'AAJ

¹⁴ *Les rencontres impertinentes...*, compte rendu des tables rondes organisées par la FIPE, en 2008-2009, Marinette Mormont, Aurore D'Haeyer, Agence Alter.

¹⁵ *Evaluer l'innovation, l'hybridation et la transversalité : le cas de Solidarcité*, Jacqueline Fastres, Jean Blairon, Intermag, mai 2008.

¹⁶ Il faut cependant relever que ces projets souffrent très souvent de la difficile articulation des diagnostics entre les secteurs et d'une insuffisance de moyens. Les travailleurs y sont alors soumis à des tensions institutionnelles insupportables.

Questions pour le diagnostic :

- Qu'est-ce que le relevé des situations prises en charge dans le cadre de l'aide négociée ou de l'aide contrainte nous indique sur les difficultés rencontrées par les jeunes et leurs familles ?
 - Quelles sont les différentes difficultés rencontrées par les jeunes et leurs familles ?
 - Quelles sont les plus récurrentes ?
 - Observons-nous des évolutions dans les motifs de prise en charge ?
 - Quelles sont les « situations typiques » rencontrées ?

- c. **des interpellations liées au travail en réseau et aux partenaires externes** (enseignement, CPAS, santé mentale, autorités locales, ..)
- i. Via les plateformes de concertation du CAAJ
 - ii. Via une démarche de consultation menée par les SAJ, sur base d'un contact direct ou d'un courrier adressé aux membres du CAAJ et à des partenaires et interlocuteurs externes à recueillir les « problématiques prioritaires ». Certains diagnostics sont d'emblée intersectoriels.

Exemple : « Prospect 15 » est une initiative du centre culturel de Dinant qui réunit 15 villes et communes de la région, le CPAS, l'enseignement, le SAJ, et réalise une réflexion prospective sur le territoire, un recueil d'infos généralistes qui reviennent en CAAJ, tous les services ont la même base de constats (réunion CAAJ, 25 janvier 2013)

- d. **de l'évaluation intermédiaire et finale du plan d'action**
- e. **des démarches spécifiques de recherche, recherche-action, forums régulièrement développés par les CAAJ, de l'ouverture aux interpellations extérieures**

Exemple : recherche-action à propos des relations « parents-école » menée par les AMO de l'arrondissement de Mouscron.

➤ **Projet « Etat des lieux sur les relations Parents/Ecole » :**

Dans notre pratique quotidienne en AMO, nous sommes confrontés à de nombreuses images négatives, véhiculées tant par des parents à l'égard de l'école que par des acteurs scolaires vis-à-vis des parents. Ecole et parents ont bien souvent des objectifs communs comme l'épanouissement des enfants. Les valeurs familiales sont confrontées aux valeurs institutionnelles de l'école, ce qui peut créer de nombreuses incompréhensions ainsi que des violences institutionnelles : « démission » des parents face à l'école, décrochage scolaire, stigmatisation de familles, ...

Afin d'ajuster au mieux les futurs « Projets Parentalité » auprès des écoles et des parents, les AMO de l'arrondissement ont mené une recherche action.

Un des éléments clés de cette démarche a été de mener une analyse globale de la situation dans l'ensemble de l'arrondissement auprès des écoles maternelles et primaires. Pour établir ce diagnostic, nous avons fait appel à un sociologue. Il s'agit d'une recherche action ayant pour but de rassembler un maximum d'informations, d'idées et de bonnes pratiques destinées à mieux comprendre et à améliorer les relations entre parents et écoles.

2. “Organiser”

Structurer les observations et les constats

« Nous avons des sources, nous récoltons une certaine masse d'informations, la question qui persiste est la suivante : comment traite t'on cette masse d'informations que l'on récolte ? Nous avons besoin d'un système de classement commun ». (Dynamo, Diagnostic communautaire)

Pour qu'elles ne restent pas des observations éparses, il s'agit en effet de structurer les observations et informations qualitatives et quantitatives recueillies

La première étape est de décrire, constat par constat, le phénomène social observé.

- Quel est le phénomène observé
- Quel est la fréquence/récurrence de ce phénomène?
- Quelles sont les situations typiques et concrètes rencontrées ?
- Quelles sont les situations typiques et concrètes rencontrées ?
- Quels sont les acteurs et institutions concernés par ce phénomène?
- Où le phénomène se produit-il ?

Chaque constat donne ainsi lieu à l'établissement d'une « **fiche thématique** » reprenant les informations (quantitatives et qualitatives) et descriptions permettant d'appréhender concrètement le phénomène.

Dans un deuxième temps, ces différents constats peuvent être regroupés et structurés en un **tableau synthétique par domaines de vie et d'expérience des jeunes** (voir *fiche thématique par constat présentée en troisième partie*).

3. «Interpréter» :

Construire collectivement une analyse des phénomènes observés

Il s'agit également de « **questionner** » et de « **faire parler** » ces données et ces constats au regard du cadre de référence de la prévention générale. Un constat empirique peut donner lieu à des interprétations différentes, voire divergentes selon le cadre de référence et la « paire de lunettes » à partir de laquelle on l'observe et on l'analyse. S'agissant d'une démarche de **diagnostic de prévention générale**, il s'agit de questionner et d'analyser les constats pour y détecter les facteurs de violences peu visibles.

Ci-dessous, nous présentons les questions pour ce travail d'interprétation dans une perspective de prévention générale, ainsi que le référentiel basé sur la convention des droits de l'enfant, et une proposition de démarche d'animation pour réaliser collectivement ce travail d'analyse.

- Des questions pour le travail d'interprétation

La démarche de « problématisation » consiste à passer du constat concret (par exemple « des jeunes se plaignent de ne pas avoir accès aux activités sportives ») - à la « problématique » (par exemple « le non accès d'une partie des jeunes aux activités sportives est lié aux coûts financiers de ces activités, mais également aux barrières culturelles et sociales excluanes »).

La question centrale à se poser ici est « **qu'est ce qui permet de comprendre et d'expliquer les constats relevés** » ou tout simplement « **quels questionnements et quelles hypothèses par rapport à ces constats** » ? L'important est en effet de susciter une démarche d'interrogation, une inquiétude, de se poser des questions et d'ébaucher des hypothèses, et pas nécessairement d'apporter toutes les réponses.

On pourra se poser différentes sous-questions :

- *Quels sont les différents acteurs concernés par ce phénomène?*

En lien avec la perspective de la prévention générale, il ne s'agit pas de situer l'origine des difficultés dans les caractéristiques intrinsèques des individus eux-mêmes, mais bien de privilégier une analyse de type relationnelle et structurelle.

- *Quels sont les causes et les facteurs qui conduisent à ce phénomène ?*

- A quels niveaux se situent les différents acteurs et facteurs d'explication et de compréhension ? (voir dans la partie 3 la grille d'Ardoino qui permet de structurer par niveau les facteurs explicatifs, de l'individuel au sociétal)
 - Individuel : subjectivité et comportement de l'individu lui-même
 - Relationnel : interactions entre les personnes, tensions relationnelles
 - Groupal : phénomènes de groupe
 - Organisationnel : mode de fonctionnement, structures, procédures
 - Institutionnel : règles juridiques, droits non pris en compte,
 - Sociétal : rapports entre les groupes sociaux (inégalités, domination, exclusion) et idéologies
- Ces causes et ces facteurs peuvent être de différents types :
 - Economiques et financiers
 - Culturels et symboliques
 - Sociaux
 - Politiques

- Géographiques (liés à l'aménagement du territoire et aux infrastructures..)
- ***Comment comprendre les expressions, demandes et réactions des jeunes face à ce phénomène?***
- ***Par rapport à ce phénomène, quelles sont les ressources, les dynamiques positives et les « bonnes pratiques » que l'on peut observer dans l'environnement ?***
 - Dans une démarche de diagnostic prospectif, il s'agit de ne pas uniquement se focaliser sur les obstacles, mais également sur les ressources et les points d'appui.

Cette démarche d'interprétation et d'analyse sera d'autant plus riche qu'elle est menée collectivement dans le croisement des regards et des points de vue, au sein de l'équipe d'un service, au niveau d'une commission ou du CAAJ.

Il faut relever que ce travail d'interprétation et d'analyse peut impliquer les jeunes eux-mêmes. Ceux-ci ne sont pas seulement objet de connaissance Ils sont souvent les mieux placés pour apporter un éclairage pertinent sur les réalités qu'ils vivent et les réponses à y apporter.

Concrètement, la démarche d'analyse peut être la suivante :

- En réunion d'équipe, de commission prévention générale, en CAAJ ou en bureau élargi, sur base d'une note de synthèse et d'une présentation orale
 - Présentation des différents constats et interpellations provenant des différentes sources, dans une démarche de quantification (des plus fréquents au moins fréquents) et de qualification (exemplification par situations problèmes typique rencontrées)
 - Analyse des constats et situations dans une perspective de prévention générale
 - Quels sont les facteurs, aux différents niveaux, qui causent ces situations ?
 - Quelles sont les hypothèses causales ?
- **Un référentiel pour analyser les constats: la grille de diagnostic communautaire inspirée de la convention des droits de l'enfant**

A partir de la convention internationale des droits de l'enfant, l'AMO Dynamo a construit une grille traduisant les éléments essentiels de cette convention en termes de problèmes susceptibles d'être rencontrés par les jeunes. Comme l'indique bien Dynamo qui a mis en œuvre cette grille pour établir son diagnostic communautaire, « il est important que nous considérions cette grille comme un outil à exploiter lorsqu'une situation nous interpelle ou qu'une question nous chatouille. Il n'est pas question de chercher à remplir toutes les cases de cet outil ni de regarder ou chercher des informations spécifiquement pour remplir la grille ».

Exemple de grille de repérage des besoins communautaires

Dynamo AMO – juin 2010

Domaines	Constats	Hypothèses de problématisation
1) Applications des droits sans distinctions • Catégorie(s) souffrant de discrimination		
2) Statut spécial du jeune devant la loi • Non application partielle ou complète de ce statut		

• Pertinence de ce statut • Remise en question de ce statut		
3) Droit dès la naissance à avoir un nom et une nationalité		
4) Droit à grandir et se développer d'une façon saine • Accès à la sécurité sociale • Accès aux soins prénatals • Accès aux soins « petite enfance • Accès aux soins médicaux en général • Accès à une nourriture suffisante et adéquate • Jouissance d'un logement adéquat • Accès à des loisirs • Accès suffisant à des espaces récréatifs adéquats • Jouissance d'un environnement géographique sain		
5) Prise en compte de l'état physique, mental et social • Aménagements des infrastructures pour les jeunes souffrant d'un handicap physique • Accès à un enseignement spécialisé de qualité • Accès aux infrastructures sans discrimination sociale		
6) Atmosphère d'affection et de sécurité morale • Attitude compréhensive et de sauvegarde des adultes • Attention quant au principe de maintenir tant que possible les jeunes dans leur famille • Sécurité morale et matérielle de son environnement • Attitudes responsables des pouvoirs publics vis-à-vis des jeunes sans famille • Accès à l'aide sociale • Accès aux allocations familiales		
7) Scolarité gratuite et activités éducatives permettant le développement et l'épanouissement • Accès à la scolarité dans le respect des choix des jeunes et de leurs parents • Accès à une scolarité sans discrimination • Accès à la culture • Accès aux activités sportives et ludiques • Accès à des espaces récréatifs • Possibilité de développer des activités de participation citoyenne		
8) Accès prioritaire quant à la protection et au secours • Existence dans les plans d'urgence mis en place par les pouvoirs publics d'une priorité pour la sécurité des jeunes		
9) Protection quant à toute forme de négligence, de cruauté et		

d'exploitation • Absence de traitement négligeant, cruel ou de toute forme d'exploitation • Activités, professionnelles ou autres, adaptées à l'âge • Inexistence d'activité nuisant à la santé, l'éducation ou entravant le développement physique, mental ou moral des enfants		
10) Protection contre toute forme de discrimination • Non-discrimination raciale • Non discrimination religieuse ou philosophique • Egalité des genres • Attitude tolérante et compréhensive des adultes et de leur environnement tant social que sociétal		

- Exemple : La méthode d'analyse en groupe, un outil pour réfléchir ensemble.

Pour mener collectivement ce travail d'interprétation et d'analyse, on peut proposer, comme support méthodologique pour l'animation, de s'inspirer des principes de la *méthode d'analyse en groupe*¹⁷.

La méthode de l'analyse en groupe est une méthode de recherche-action qui a été mise en œuvre à de nombreuses reprises, notamment dans le secteur de l'aide à la jeunesse, pour analyser avec les acteurs concernés les situations et les enjeux auxquels ils sont confrontés dans leur pratique¹⁸.

Réunissant différents protagonistes concernés par un même problème, se basant sur l'analyse de situations concrètes vécues, assumant un pluralisme interprétatif (désaccord, tensions, divergences d'interprétation), proposant une procédure simple d'organisation des échanges et des débats, la méthode d'analyse en groupe peut constituer un outil utile dans une perspective de construction d'un diagnostic partagé (au sein d'une équipe, au sein du CAAJ, entre acteurs de l'AAJ et interlocuteurs extérieurs).

Concrètement, une analyse en groupe peut être organisée au niveau d'une ou plusieurs équipes AMO, des membres du CAAJ, ou d'un groupe de travail ou d'une commission réunissant différents interlocuteurs concernés par un même enjeu (par exemple le décrochage scolaire). Une analyse en groupe réunit généralement une douzaine de participants (mais elle peut aussi servir de technique d'animation pour une réunion d'une équipe plus réduite ou pour une assemblée plus large), un animateur assure l'organisation des échanges (prise de parole par tour de tables) et est garant des règles déontologiques, et un ou deux rapporteurs assurent la prise de notes et la synthèse des échanges. Une analyse en groupe est organisée en plusieurs étapes :

¹⁷ « La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux » par Luc VAN CAMPENHOUDT - Jean-Michel CHAUMONT et Abraham FRANSSSEN, Editions DUNOD, Paris, 2005.

¹⁸ Voir notamment

- SCHAUT C., et VAN CAMPENHOUDT L., 1994, *Le travail de rue en Communauté française. Nature et enjeux*, Bruxelles, Fondation Roi Baudouin.

- CARTUYVELS Y. en coll. avec VAN CAMPENHOUDT L. et CULTIAUX J., 2000, *Justice des mineurs et sanctions alternatives. À propos des Prestations éducatives et philanthropiques pour mineurs auteurs d'abus sexuel*, Bruxelles, Éd. Jeunesse et droit.

- FRANSSSEN A., (avec CARTUYVELS Y., et de CONINCK F.), 2003, *L'aide à la jeunesse à l'épreuve de la déjudiciarisation*, Bruxelles, Editions Jeunesse et Droit.

I – Les récits

(ou situations problèmes de départ, relevées à partir de différentes sources)

1 - Propositions de récits significatifs ou présentation de la situation problème de départ, relevée à partir de différentes sources)

Chaque participant présente un récit, portant sur une situation vécue qui lui semble significatif des enjeux du problème analysé. Le récit apporté par chacun des participants doit avoir une dimension narrative, être le plus factuel possible, échelonné dans le temps (cinq minutes ou plusieurs mois) et le narrateur doit avoir été directement impliqué comme acteur ou comme témoin. Le récit doit pouvoir être présenté en quelques minutes.

2 - Choix argumenté du ou des récits retenu(s) par les participants

Sur cette base, les participants sont invités à choisir les deux ou trois récits qui leur apparaissent les plus significatifs de la problématique analysée. Idéalement, ce choix est opéré de manière argumentée et consensuelle. Ce n'est que lorsqu'il y a nécessité de départager plusieurs récits également jugés pertinents que l'on procède à un vote indicatif.

3 - Présentation du récit choisi

Le narrateur effectue une présentation factuelle la plus complète possible du récit dans lequel il est impliqué..

4 – Les enjeux vus par le narrateur

Le narrateur souligne, de son point de vue, quels sont les enjeux soulevés par la situation.

5 – Questions d'informations

Les participants peuvent compléter leur information du récit par des questions d'éclaircissement. On veillera à s'en tenir strictement à des questions informatives (factuelles, temporelles), sans entrer, à ce stade, dans les interprétations.

II - Les interprétations

On entre ici dans le processus d'analyse collective upe: il s'agit d'analyser collectivement une situation en croisant les différents regards

6 – Premier tour de table

Lors du premier tour de table, chaque participant fait part de son interprétation (explication des différents facteurs, tentative de compréhension des acteurs en présence). « *Pour moi, ce récit pose le problème de...* ».

7 – Réactions du narrateur

Au terme du tour de table, le narrateur peut compléter l'information et enrichir sa propre perception des enjeux.

8 – Deuxième tour de table

Lors du second tour de table, les interprétations ne portent pas seulement sur le récit de départ, mais peuvent être des réactions aux interprétations proposées lors du premier tour, que cela soit pour les renforcer, les compléter, les nuancer, ou s'opposer

9 - Réactions du narrateur

III - L'analyse

10 - Convergences et divergences interprétatives

Les différentes interprétations avancées par les participants sont ensuite organisées en fonction de leurs convergences et de leurs divergences. Il ne s'agit pas ici de se mettre

d'accord sur « la bonne interprétation », mais sur une formulation conjointe des convergences et des divergences interprétatives. On travaille ici sur ce qui a été dit lors des tours de tables.

Une manière simple de structurer les différentes interprétations est de les organiser en fonction de la grille d'Ardoino: les facteurs individuels, relationnels, groupaux, organisationnels, institutionnels et sociétaux

11 — Apports complémentaires

Eventuellement, les animateurs et les participants peuvent proposer des apports complémentaires permettant d'éclairer et de structurer les interprétations (par exemple des données statistiques permettant de contextualiser) ou la référence à un concept plus théorique

12- Hypothèses et problématiques

A partir de l'organisation des convergences et divergences, les enjeux clés qui émergent sont restructurées sous formes d'hypothèses interprétatives ou explicatives et de problématiques à creuser

13- Perspectives pratiques

L'analyse débouche sur la formulation de perspectives et de propositions d'action sous forme d'hypothèses d'intervention : compte tenu de nos constats et de notre analyse, comment intervenir ?

Il s'agit donc d'une démarche inductive (partant des constats et expériences de terrain) et participative en vue de construire un diagnostic partagé.

De manière synthétique, l'analyse en groupe pour analyser les constats :

- Le constat de départ est présenté par le membre du CAAJ qui en a la meilleure connaissance, sous forme de récit ou de présentation de la situation problème
- Il fait part de sa lecture et analyse de cette situation
- En procédant par tour de table, chaque participant fait part de son interprétation (analyse) de cette situation, en formulant des hypothèses
- On relève les convergences et divergences dans les interprétations et on les organise en fonction de la grille d'Ardoino
- Sur cette base, on formule des hypothèses d'intervention

4. « Confronter » : *Organiser des contre-épreuves*

Le point de vue d'un service ou d'un CAAJ est partiel et partial. Selon leur localisation, le type d'activité développée, leur réputation, la manière dont les jeunes perçoivent et utilisent ou non l'AMO, le service va toucher certains jeunes et être sensible à certaines réalités et passer à côté d'autres publics potentiels (selon la tranche d'âge, le genre, le profil socio-économique, la dynamique fluctuante des réseaux affinitaires entre jeunes, la qualité de l'accrochage et de la confiance entre jeunes et travailleurs AMO...)

Il est donc important de pouvoir se décentrer, d'être à l'écoute, de confronter ses propres savoirs d'expérience à d'autres données et à d'autres points de vue, non pas dans l'illusion d'aboutir à un diagnostic intégral, mais pour pouvoir étayer, élargir, affiner et partager ce travail de diagnostic situé.

S'il peut dans un premier temps s'effectuer « en interne » (au niveau de l'équipe de l'AMO, au niveau du SAJ pour analyser les motifs des prises en charge individuelle, au niveau des différents services et membres du CAAJ qui peuvent également, à partir de leurs propres réalités, construire leur propre diagnostic, ou au niveau collectif du CAAJ,), le travail de diagnostic gagne à être enrichi par la confrontation à d'autres sources et d'autres regards. Les questions que l'on se pose peuvent faire émerger de nouvelles questions et besoins de connaissance.

C'est le principe de l'éclairage par des contre-épreuves proposé par RTA à partir du « modèle du carré » que plusieurs AMO et CAAJ ont expérimenté pour la réalisation de leur travail de diagnostic.

Il s'agit de confronter ses propres constats et hypothèses à d'autres sources d'information et/ou avec l'expérience et l'expertise des autres acteurs concernés par la problématique.

On peut ainsi évoquer :

- La recherche de nouvelles informations permettant un croisement de données. C'est ici que la recherche de nouvelles informations permettant d'analyser le territoire et le milieu de vie des jeunes trouve son intérêt.
 - o en croisant les données avec d'autres sources plus générales, dans un souci d'objectivation ;
 - o en invitant un interlocuteur lors d'une réunion du CAAJ ;
 - o en suscitant auprès des membres du CAAJ le recueil d'information et une réflexion complémentaire afin de développer l'auto connaissance et affiner le diagnostic;
- Un travail de quantification par enquêtes ou par questionnaires
- L'organisation d'échanges avec des interlocuteurs. Comme l'indique l'AMO Dynamo, « il peut s'agir de responsables politiques locaux ou régionaux, de polices, des habitants, des enseignants, des plateformes de concertation, des parents et évidemment des jeunes eux-mêmes »
- L'organisation de rencontre-débats ;
- La réalisation d'une recherche-action
- La mise en œuvre de processus dialogiques (conférences citoyennes, ...)

Comme le mentionne l'AMO « La rencontre » (Mons) dans son diagnostic, la démarche de contre-épreuve est permanente : « C'est au cœur de l'évolution d'un projet qu'une dynamique de réflexion s'établit. Chaque projet est à la fois le résultat d'un diagnostic et une des sources de la nouvelle réflexion. De ce fait, la contre-épreuve devient permanente. Un exemple en est la journée « Pari sur l'école » organisée par le CAAJ de Mons dans le cadre de sa commission « scolaire » et portant sur le travail en réseau entre acteurs de l'AAJ et du monde scolaire. « Ce projet a consisté à prendre connaissance de la réalité du

phénomène du décrochage scolaire auprès des différents acteurs concernés et à organiser des échanges autour des missions et expériences respectives. En effet, la présentation par les différents groupes de travail, avec de nombreux enseignants présents, de l'action des AMO sur la problématique de l'enseignement fut pour nous une confirmation de nos hypothèses et a suscité de nouvelles réflexions sur l'étendue du problème ».

Il est à noter que cette l'organisation de contre-épreuve, parce qu'elle mobilise des ressources, qu'elle peut impliquer d'interpeller et de dialoguer avec d'autres acteurs, qu'elle contribue à une conscientisation et à une mise à l'agenda des problématiques, constitue une en elle-même une action communautaire et de prévention générale. En cela, elle ne se réduit pas à un « recueil d'information », mais constitue déjà une action de type communautaire et de prévention générale, qui apportera de nouveaux enseignements et de nouvelles réflexions.

La démarche de contre-épreuve se conclut par **la formulation des hypothèses stabilisées**, qui confirment, nuancent ou modifient les hypothèses de départ.

- Les sources statistiques utiles pour contextualiser et approfondir les constats:

- En **Wallonie**, les **plans de cohésion sociale** donnent lieu à la compilation de nombreuses données par communes

Site : <http://cohesionsociale.wallonie.be>

- en Wallonie, le site de l'IWEPS regroupe les données statistiques et indicateurs dont tous les domaines, voir en particulier, pour les données par commune, la base de données CYTISE, <http://cytisecommunes.gedap.be/>

- A **Bruxelles**, le **monitoring des quartiers** permet d'accéder à des statistiques établies au niveau des quartiers

- <https://monitoringdesquartiers.irisnet.be/>

- A **Bruxelles**, des **fiches communales** présentant les principales données par commune sont disponibles sur le site de la Cocof, y compris les fiches méthodes, sources, etc: <http://www.cocof.irisnet.be/nos-competences/affaires-sociales/etude-ulb-igeat>

- Le site de l'**observatoire de la santé et du social de Bruxelles-capitale** présente une synthèse des données et indicateurs disponibles, notamment en matière de pauvreté. www.observatbru.be/.

- En **Fédération Wallonie-Bruxelles**, le site de l'**Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse** présente, outre de nombreuses publications et recherches, un « Atlas de l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse ». Celui-ci offre une cartographie interactive en ligne qui permet de visualiser non seulement la répartition spatiale et l'évolution de données décrivant l'enfance et la jeunesse en Communauté française, mais aussi d'indicateurs susceptibles de servir de balises ou de repères pour la mise en oeuvre des politiques relatives à l'enfance, la jeunesse et l'aide à la jeunesse.

www.oejaj.cfwb.be/

Recommandation : Les acteurs des SAJ et des CAAJ ont fait part de leur intérêt de disposer de données de contexte déjà sélectionnées et structurées qui leur seraient fournies par la DGAJ. Chaque arrondissement disposerait ainsi d'une note de contexte reprenant les principales données et indicateurs pertinents.

Si la contre-épreuve se limite à la recherche d'informations, de sources et d'analyses complémentaires, de manière interne et collégiale, elle peut précéder le plan d'action.

Si par contre, si contre-épreuve consiste en une démarche d'ouverture, de mobilisation et d'interpellation d'autres acteurs, elle peut en elle-même être une composante du plan d'action et constituer un projet de prévention générale.

Exemple 1 : Dans le cadre du diagnostic des CAAJ, la démarche de « contre-épreuve » peut s'inspirer de l'idée de « Laboratoire social » telle que développée

par le CCR de Namur dans une perspective de développement culturel territorial¹⁹. L'objectif de ces « laboratoires » était à la fois d'« organiser une plus forte coopération des acteurs culturels autour d'objectifs partagés » et de « stimuler une dynamique de réflexion et d'action

La structure des laboratoires était basée sur un fonctionnement en quatre temps :

1. L'exposé de la problématisation ;
 2. Le questionnement et l'exploration de celle-ci ;
 3. L'intervention d'une personne ressource ;
 4. La construction de propositions de réponses.
- Laboratoire I : comment favoriser la mixité sociale et culturelle
 - Laboratoire II : Comment favoriser la participation des populations ?
 - Laboratoire III: la question de l'aménagement du territoire et du rapport entre le quartier de Bomel, sa ville, voire sa région
 - Laboratoire IV: que faire et comment faire à partir d'aujourd'hui ?

Chacun de ces 4 laboratoires à réuni une quinzaine de participants et ils ont débouché sur l'élaboration d'une vision partagée du développement culturel territorial

Exemple 2, parmi de nombreux autres, un CAAJ a impulsé une réflexion autour de l'accès aux services d'aide. *« Nous avons décelé un problème de mobilité ; comment amener les personnes vers un réseau proche, donner pignon sur rue à toutes les initiatives locales ? Pourtant les personnes en demande préfèrent vivre cachées. Christine Mahy du Réseau Wallon de lutte contre la pauvreté nous a aidés à envisager le sujet différemment, elle a témoigné d'un regard auquel l'Aide à la jeunesse n'a plus accès. Il faut arrêter de croire que l'on sait et vouloir tisser du lien à la place des gens. Christine continue à secouer le cocotier régulièrement. Nous avons développé les collaborations entre le secteur AJ et les CPAS, recréé des liens entre AMO et CPAS, remis du dialogue et moins de pièges entre les deux secteurs.*

Trois points forts ont émergé :

- Tisser un filet de soutien
- Laisser les familles faire le choix. Ne pas être dans l'imposition
- Leur permettre d'être acteur au niveau citoyen face au système.

¹⁹ Les enjeux du développement culturel territorial Une étude de cas : L'implantation d'un espace culturel sur le site des anciens abattoirs de Bomel à Namur, InterMag, Jean Blairon et Laurence Watillon, asbl RTA, janvier 2013.

5. «Prioriser » : *Choisir des thèmes prioritaires*

Le passage de la connaissance à l'action n'est pas mécanique. L'établissement de constats, la prise de conscience de problématiques peuvent même parfois être paralysantes en mettant à jour la complexité des situations et en multipliant la conscience des « urgences »... en contraste avec la faiblesse des moyens et des leviers d'action concrets que peut mobiliser une équipe AMO ou dont dispose en pratique un CAAJ pour déterminer son plan d'action.

- Choisir des priorités

Face à ce grand écart, il faut nécessairement choisir en déterminant le ou les axes ou thèmes prioritaires.

Pour que ce choix ne soit pas strictement arbitraire ou intuitif, plusieurs critères et questions peuvent être avancés. Toute en rappelant l'importance que cette détermination des axes prioritaires soit débattue et assumée collectivement, au niveau de l'équipe ou du conseil pédagogique pour les priorités des AMO et, au niveau du CAAJ, pour la détermination des axes prioritaires du plan d'action du CAAJ.

- **Importance pour les jeunes :** Quelle est l'importance de cette problématique pour les jeunes ? Sa récurrence, son degré de gravité et de préoccupation pour les jeunes et les familles ? Cette problématique correspond-elles à des demandes, explicites ou « décodées, exprimées par les jeunes et leurs familles, à des motifs de prise en charge?
- **Spécificité dans une perspective de prévention générale.** S'agit-il bien d'une problématique qui peut être abordée dans une perspective de prévention générale ?²⁰ *Correspond-elle à un **objet de prévention** dans une de ses deux dimensions (diminuer le taux de violences peu visibles subies par les jeunes ou les familles ; éviter les "réponses" peu adéquates à la violence subie, notamment en renforçant la capacité de "traduction" des situations) ?*
- **Opportunité.** S'agit-il d'une problématique pour laquelle l'AMO ou le CAAJ ont une « plus value » à apporter ? Il s'agit notamment d'éviter de succomber aux effets de mode ou de faire doublon avec des acteurs et des initiatives prenant déjà en charge. Y a t-il déjà des acteurs ou des projets portant sur cette problématique? Si c'est le cas, est-il utile de mener une action complémentaire ? Le critère d'opportunité renvoie également à la nécessité, volonté et à la possibilité de « mise à l'agenda politique » d'une priorité
- **Ressources :** Disposons-nous ou pouvons nous réunir, en interne ou dans l'environnement, des ressources et compétences nous permettant de nous mobiliser sur cette problématique ? Quels sont les partenaires concrets sur lesquels nous pouvons nous appuyer et que nous pouvons appuyer ?
- **Intérêt :** *Cette thématique correspond-elle aux intérêts de l'équipe ou des membres du CAAJ ?* Si le critère de l'« envie » de travailler telle thématique plutôt qu'une autre ne peut être le premier critère de choix d'une priorité, il

²⁰ Comme le suggère l'avis 50 du CCAJ, " il s'agit ici de vérifier si l'action concernée " cadre " bien avec l'objet de prévention propre au secteur de l'aide à la jeunesse. Il faut en effet éviter d'utiliser le concept d'une manière trop lâche, si bien que toute action de nature sociale ou simplement généreuse, toute action d'information ou de recherche, seraient automatiquement considérées comme " de prévention ". Etendre à l'extrême le champ de la prévention, c'est aussi diluer la force des actions qui concernent ce champ".

serait tout aussi absurde de choisir de travailler plusieurs années sur une thématique qui ne serait pas investie subjectivement et collectivement.

Ainsi par exemple, sur base des différents constats qu'elle a relevés, l'AMO DYNAMO a retenu comme priorité les choix thématiques suivants :

- A. Les relations Police-Jeunesse
- B. Les jeunes dans l'espace public
- C. Les Mineurs étrangers non accompagnés (MENA)
- D. La scolarité : l'École de la violence ? – l'École de l'injustice ? »
(Dynamo)

6. « Agir » :
Elaborer des projets (AMO)
Définir le plan d'action (CAAJ)

L'identification de thématiques prioritaires ne dit pas encore comment on va s'y prendre concrètement. Des constats sont faits, des causes sont identifiées, mais quelle action mettre en place ?

En d'autres mots, il s'agit de passer des « hypothèses causales » aux « **hypothèses d'intervention** ».

Les **hypothèses d'intervention** établissent comment le problème collectif à résoudre peut être atténué, voire résolu. Elles définissent les stratégies à mettre en œuvre qui se concrétisent dans les projets d'action communautaire des AMO et dans les plans d'action des CAAJ.

- La construction des projets d'action par les AMO

On rentre ici dans la méthodologie propre des constructions des projets d'action communautaire

- La détermination des plans d'action par les CAAJ

Certains CAAJ fonctionnent sur base d'un appel à projets (réservés ou non aux AMO, mais il est désormais prévu une ouverture à des partenaires externes au secteur, d'autres élaborent progressivement un projet collectif et transversal grâce aux actions entreprises. L'un n'est pas exclusif de l'autre. Une partie des moyens alloués au CAAJ peut être affectés à ses propres actions. La grille qui suit permet d'opérer un choix parmi les projets, suite à un appel d'offres, en fonction des priorités déterminées par le CAAJ.

Avis 50 : Trame pour soutenir une action d'évaluation des pratiques de prévention (version adaptée)

La trame proposée comporte une série de questions qui interrogent la pertinence et la cohérence d'actions projetées ou menées.

1. L'action est-elle éligible ?

*Correspond-elle à un **objet de prévention** dans une de ses deux dimensions (diminuer le taux de violences peu visibles subies par les jeunes ou les familles ; éviter les "réponses" peu adéquates à la violence subie, notamment en renforçant la capacité de "traduction" des situations) ?*

Il s'agit ici de vérifier si l'action concernée "cadre" bien avec l'objet de prévention propre au secteur de l'aide à la jeunesse. Il faut en effet éviter d'utiliser le concept d'une manière trop lâche, si bien que toute action de nature sociale ou simplement généreuse, toute action d'information ou de recherche, seraient automatiquement considérées comme "de prévention". Etendre à l'extrême le champ de la prévention, c'est aussi diluer la force des actions qui concernent ce champ.

2. L'action correspond-elle à une priorité ? (sur base des priorités résultant du travail de diagnostic mené en CAAJ)

Parmi la masse des actions possibles, certaines sont plus nécessaires et déterminantes que d'autres, compte tenu des spécificités du tissu local et de son histoire.

Cette lecture doit inclure la prise en compte des partenaires existants avec qui il est possible de travailler, ainsi qu'étudier les conditions grâce auxquelles l'agencement mis sur pied pourra fonctionner peu à peu de manière autonome.

3. Le projet est-il cohérent ?

Il s'agit d'étudier ici la cohérence interne de l'action projetée. On peut y parvenir en se posant cinq types de questions (a,b,c,d,e).

a) *La **logique d'action** retenue est-elle pertinente par rapport aux effets et aux destinataires de l'action (logique d'action spatiale, sociale, "politique", "virtuelle") ?*

En nous basant sur les diverses possibilités d'actions, on peut distinguer les logiques d'action qui prennent pour centre de gravité une composante **géographique** (une action sur un quartier) ou **sociale** (une action qui concerne tel groupe social particulier).

Quant à la logique d'action "**politique**", elle vise à changer les conditions légales ou légitimes de la situation considérée ; la logique d'action "**virtuelle**", enfin, désigne des interventions qui portent sur la sphère médiatique et des représentations sociales.

b) *Les **réalisations** envisagées constituent-elles un bon moyen ?*

Eu égard notamment aux contraintes propres à la logique d'action choisie, il convient évidemment d'étudier d'une manière suffisamment critique l'adéquation des réalisations prévues avec les effets espérés, acceptés ou refusés dans la situation.

c) *Le **mode de participation** des bénéficiaires à l'action est-il approprié à celle-ci ?*

La conception de la prévention défendue par le C.C.A.J. ne transforme jamais les bénéficiaires en objets d'aide, en les dépossédant de leur capacité d'initiative ou de lecture des situations qui les concernent. Mais la participation ne doit pas être imaginée dans l'abstrait, ni être définie a priori comme un absolu ou un appendice de l'action. Chaque situation, chaque logique d'action, chaque réalisation, chaque stratégie influe sur le mode de participation possible ; il convient donc d'étudier ce mode de participation dans sa singularité.

d) *La **logique d'évaluation** retenue est-elle congruente à l'action ?*

Chaque projet peut impliquer des modalités d'évaluation particulières. Il convient évidemment de les construire et de les utiliser d'une manière appropriée.

4. Le projet est-il réaliste ?

Les actions de prévention comportent nécessairement une dimension pragmatique qu'on peut approcher par les indicateurs suivants :

a) *La **temporalité** choisie est-elle pertinente ?*

b) *Le **partenariat** envisagé peut-il fonctionner (compétences des partenaires, association convenable de ceux-ci à l'action, garantie de bonne fin suffisante) ?*

c) *Le **budget** prévu est-il correct ?*

Usages différenciés de la trame

Cette trame est susceptible d'usages différenciés.

Elle peut être utilisée par les promoteurs de l'action pour concevoir celle-ci et en analyser la pertinence, la nécessité, la cohérence et le réalisme.

Il est intéressant que les CAAJ s'y réfèrent pour sélectionner les actions qui leur sont proposées, voire pour accompagner certaines d'entre elles.

Enfin, puisque des fonds publics sont investis, il n'est que normal que les actions soutenues soient contrôlées.

L'aide à la jeunesse ferait un grand pas vers la cohérence de ses actions si la même trame était utilisée pour concevoir, sélectionner, accompagner et contrôler les actions soutenues par les pouvoirs publics..

Le Conseil communautaire de l'aide à la jeunesse recommande un usage souple de cette trame.

D'abord parce que selon les situations certains questionnements seront plus importants ou plus appropriés que d'autres ; ensuite parce que des évaluations complémentaires spécifiques seront souvent pertinentes.

Mais souplesse ne veut pas dire dilution ou démission : les actions de prévention ont tout à gagner à être conçues, sélectionnées, menées, soutenues, évaluées et contrôlées avec une grande rigueur. La trame proposée ici, qui définit au fond des obligations de procédures parallèles aux modalités d'efficacité propres à des actions de prévention, est un pas dans ce sens.

7. «*Evaluer*»

Tout comme la démarche de diagnostic, celle de l'évaluation est à la fois permanente et inhérente à l'action et aux pratiques des acteurs de l'Aide à la jeunesse. « Est-on dans le bon » ? « Agit-on de manière pertinente » ? « La réponse apportée à une demande individuelle est-elle la plus adéquate » ? « Génère-t-elle des effets pervers » ? Le projet d'action collective ou d'action communautaire a-t-il atteint ses objectifs ? », « Qu'avons-nous appris de cette action ? » sont autant de questions que se posent au quotidien, individuellement et collectivement, les acteurs de l'AAJ.

Les deux démarches sont d'ailleurs sœurs, voire sœurs siamoises. L'évaluation de ce que l'on a entrepris, les enseignements et interpellations qui émergent au cours de l'action alimente le travail de diagnostic.

Plutôt qu'une vérification contrôlante de la conformité des actions menées, l'évaluation peut avant être conçue comme un processus d'apprentissage collectif. On apprend souvent plus de « ce qui n'a pas fonctionné » comme prévu. C'est dans cette perspective qu'un temps d'évaluation est d'ailleurs prévu au niveau des CAAJ en cours et au terme de la réalisation du « plan d'action » pour alimenter la construction du plan d'action à venir.

La trame qui précède (avis 50 du CAAJ) centrée sur les critères pour la détermination du plan d'action sera logiquement celle de l'évaluation.

On peut, à titre indicatif et pour stimuler la réflexion, proposer quelques balises supplémentaires pour animer cette démarche d'évaluation des actions mises en place en rappelant quelques critères classiques de l'évaluation :

- **L'effectivité** : L'action envisagée a-t-elle effectivement mise en œuvre ? En tout ou en partie ? Si ce n'est pas le cas, quels sont les obstacles qui l'ont empêché ? L'action a-t-elle bien touché le « groupe cible » ?
- **L'efficacité** : L'action menée atteint-elle ses objectifs de prévention générale ? A-t-elle contribué à introduire des modifications dans l'environnement et à réduire les violences peu visibles ? Quelles sont les bénéfices pour les jeunes ? Pour ceux qui ont participé ? Pour les autres jeunes dans la même situation ? L'action a-t-elle produit des effets secondaires positifs ou négatifs ? A court terme ou à plus long terme ?
- **L'efficience**. Même si elle a atteint ses objectifs, le prix à payer en terme de ressources et de temps qui y ont été consacré est-il raisonnable ?
- **L'équité** : consiste à introduire les enjeux éthiques dans l'évaluation ! Toute action publique a des effets distributifs ou redistributifs qui doivent être évalués en fonction de critères de justice (caractère discriminant ou non, du point de vue du sexe, de l'origine, du niveau social). Certains groupes ont-ils été indirectement lésés par cette action ?
- - Quels sont les **points forts, points faibles, points d'attention et points d'interrogation** à retirer de cette action ?
 - o Quels en sont les enseignements de fond, qu'avons-nous appris de cette action ?
 - o Quelles en sont « les pratiques intéressantes » du point de vue méthodologique, des partenariats, des outils, de la communication ?
 - o Quelles sont les nouvelles questions, interpellations et points d'attention générées par l'action ?

**

*

Les 7 opérations qui viennent d'être exposées – (1) Voir et entendre, (2) Organiser les constats, (3) Interpréter, (4) Confronter, (5) Prioriser, (6) Agir et (7) Evaluer – constituent le fil conducteur du processus qui mène du diagnostic social à l'action de prévention générale. Elles sont reprises en troisième partie sous la forme synthétique d'une « fiche thématique par constat », en regroupant ces 7 opérations en 3 phases principales : décrire, analyser et agir.

Troisième partie

La rédaction et la présentation du diagnostic

1. Proposition de canevas

« Les pensées sont des flammes, les mots sont des cendres ».

« Les paroles s'envolent, les écrits restent »

Le travail de rédaction et de présentation du diagnostic est souvent un point d'achoppement. On a énormément d'informations, qualitatives et quantitatives ; les débats sont souvent très riches et nourris, mais le travail de rédaction apparaît parfois fastidieux. Soit on s'en tient à un « pv synthétique », au risque de s'en tenir à quelques constats généralistes, soit au contraire, on se lance dans une écriture plus fouillée au risque que cela soit le fouillis.

La rédaction du diagnostic apparaît souvent comme un travail « en plus » et que l'on doit faire « après coup », pour lequel on ne se sent pas outillé et pour lequel on n'a pas le temps.

A cet égard, on peut signaler l'intérêt d'intégrer le travail rédactionnel au fur et à mesure du processus de recueil d'information et d'analyse, à l'exemple d'AMO qui complètent à l'occasion de la réunion hebdomadaire de l'équipe le relevé des observations et des constats effectués à partir des demandes individuelles, du travail de rue et des actions communautaires (voir dans la partie 3 la grille de relevé des observations complétées en réunion d'équipe par Dynamo).

Pour ce qui est de la présentation du diagnostic, plusieurs « tables des matières » sont envisageables (selon les sources, selon les étapes d'élaboration du diagnostic, par thématique).

Proposition de « table des matières » pour la présentation du diagnostic de prévention générale des AMO et des CAAJ

- 1- LA DEMARCHE DU DIAGNOSTIC

Pour assumer le caractère situé du diagnostic et pour que celui-ci puisse être compris par les lecteurs externes, il est intéressant de préciser en introduction du diagnostic le « lieu d'où l'on parle », à savoir :

- l'explicitation de la démarche suivie pour la réalisation du diagnostic
Comment avons-nous concrètement procédé pour l'élaboration de ce diagnostic ?

- 2 - QUELS SONT LES CONSTATS AU DEPART DES DIFFERENTES SOURCES ?

Constat 1 :

- Quel est le phénomène observé ?
- A partir de quelles sources ?
- Quel est la fréquence/réurrence de ce phénomène ?
- Quelles sont les situations typiques et concrètes rencontrées ?

- Quelles sont les situations typiques et concrètes rencontrées ?
- Quels sont les acteurs et institutions concernés par ce phénomène?
- Où le phénomène se produit-il ?

- Constat 2 :
- Constat 3 :

Remarque : Les différents constats peuvent être structurés et présentés :

- par rapport aux différents domaines de vie des jeunes : famille, scolarité, etc.
- en fonction des publics spécifiques (MENA, adolescents de tel quartier,...)
- en fonction des différentes sources (les constats liés aux prises en charge individuelles, les constats au départ des diagnostics AMO, etc)

- 3 – ANALYSE et INTERPRETATION DES DIFFÉRENTS CONSTATS

- Quels sont nos questionnements et nos hypothèses ?
- Quels sont les facteurs de violence aux différents niveaux de l'expérience sociale (analyse des causes suivant ARDOINO, par exemple) ?
- Quelles sont les ressources, les dynamiques positives et les « bonnes pratiques » que l'on peut observer dans l'environnement ?
- Au regard de la convention des Droits de l'enfants, quels sont les droits non suffisamment respectés ?

Remarque : Selon le nombre et la diversité des constats relevés, le travail d'analyse et d'interprétation pourra se limiter aux constats les plus interpellants

- 4- APPORTS D'UNE DEMARCHE DE CONTRE-EPREUVE

- Apport de nouvelles informations, analyse du territoire et du milieu de vie (données de contexte)
- Confrontation à d'autres regards
- Hypothèses stabilisées

Remarque : Selon le nombre et la diversité des constats relevés, la réalisation d'une contre-épreuve pourra se limiter aux constats les plus interpellants ou faire suite aux choix des thèmes prioritaires

- 5- CHOIX DES PRIORITES

Sur base des éléments identifiés dans le cadre du diagnostic, quelles sont les problématiques que vous comptez aborder en priorité dans vos actions (AMO) ou dans votre plan d'actions (CAAJ)?

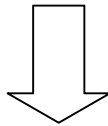
- 6 – ACTIONS ET PLANS D'ACTION

- Hypothèses d'intervention
- Description de l'action envisagée/ des actions envisagées

- Identification des partenaires et interlocuteurs pertinents pour l'action
- Participants et mode de participation
- Objectifs et effets attendus
- Moyens de l'action (ressources humaines et matérielles, budget.)
- Actions et agenda

- 7- EVALUATION

- Quels sont les enseignements de cette action ?
- Evaluation selon effectivité, efficacité, efficience et équité
- Points forts, points faibles, points d'attention et points d'interrogation



Proposition de fiche de présentation par constat DIAGNOSTIC SOCIAL de l'Aide à la Jeunesse Explicitation de la démarche de diagnostic :..... FICHE THEMATIQUE PAR CONSTAT (à partir du point 2 de la table des matières) Promoteur : (nom de l'AMO, CAAJ, ou autre promoteur ...)..... Titre de l'action :.....	
1 – DESCRIPTION DU PHENOMENE (Sources et constats)	
CONSTAT Quel est le phénomène observé ?	
SOURCE(s) Sur base de quelle(s) source(s) ? <i>Le constat peut être relevé à partir de une ou de plusieurs sources internes primaires pour les AMO et de sources primaires et secondaires pour les CAAJ</i>	
QUANTIFICATION Quelle est la fréquence et la récurrence du phénomène ? <i>Il peut s'agit d'un phénomène déjà quantifié sur base des sources internes (relevés des demandes individuelles, relevé des motifs de prise en charge) ou d'un phénomène observé avec plus ou moins de fréquence</i>	
QUALIFICATION Quelles sont les situations typiques et concrètes rencontrées ? <i>Il s'agit de décrire et raconter une ou plusieurs situations concrètes afin d'appréhender qualitativement le phénomène</i>	
IDENTIFICATION Qui sont les jeunes concernés ? (caractéristiques, âge, sexe, milieu social...)	
CONTEXTALISATION Quels sont les acteurs et institutions concernés par ce phénomène ?	

LOCALISATION	
Où le phénomène se produit-il ?	
2 – ANALYSE DU PHENOMENE (Interprétation et contre-épreuve)	
Quels sont nos questionnements et nos hypothèses ?	
Quels sont les facteurs de violence aux différents niveaux de l'expérience sociale (analyse des causes suivant ARDOINO, par exemple) ?	
Quelles sont les ressources, les dynamiques positives et les « bonnes pratiques » que l'on peut observer dans l'environnement ?	
Au regard de la convention des Droits de l'enfant, quels sont les droits non suffisamment respectés ?	
<i>EVENTUELS APPORTS DE LA CONTRE-EPREUVE</i>	
○ Apport de nouvelles informations, analyse du territoire et du milieu de vie (données de contexte)	
○ Confrontation à d'autres regards	
Quelles sont les hypothèses stabilisées ?	
3 - AGIR	

Choix des thèmes prioritaires <i>Selon importance, spécificité, opportunité, ressources et intérêt</i>	
Hypothèses d'intervention pour lutter contre les facteurs de violence/ pour renforcer les jeunes comme sujets et acteurs - Sur quoi agir ? - Avec qui ? - Comment ?	
Présentation de l'action: ○ Description de l'action envisagée ○ Identification des partenaires et interlocuteurs pertinents pour l'action ○ Participants et mode de participation ○ Objectifs et effets attendus ○ Moyens de l'action (ressources humaines et matérielles, budget..) ○ Actions et agenda	
Evaluation de l'action	
Enseignement de l'évaluation intermédiaire et recommandations pour la suite	
Evaluation finale - Quels sont les enseignements de cette action ? - Evaluation selon effectivité, efficacité, efficience et équité - Points forts, points faibles, points d'attention et points d'interrogation	

2- La construction du *diagnostic* et du *plan d'action* du CAAJ : aspects spécifiques.

Le principe clef est de faire de la réalisation du « diagnostic des CAAJ » et de la construction du plan d'action le vecteur d'une dynamique participative et collégiale et faire de la réalisation du diagnostic une action de prévention générale en soi. Chaque étape du diagnostic pourrait faire l'objet d'actions : par exemple affiner les données et collationner les constats sur une thématique précise dans tous les services et ou chez des partenaires, p.ex.

- *Canevas pour la présentation du diagnostic des CAAJ*

La proposition de canevas qui suit est une version adaptée du canevas actuel pour le plan d'action du CAAJ.

Toutefois, se présentant sous forme de « formulaire type » et de « grille à remplir », limitant fortement l'espace d'écriture – ce qui limite la présentation de chaque problématique à quelques énoncés très généraux – le formulaire actuel constitue davantage un « mémo administratif » qu'un véritable diagnostic situé et concret de prévention générale de l'arrondissement.

Plus que les intitulés des différentes rubriques permettant de présenter le diagnostic social, c'est évidemment le contenu qui y sera apporté par chaque CAAJ qui importe. C'est pourquoi nous proposons de ne pas enfermer la présentation du diagnostic social dans un format prédéfini, mais de laisser à chaque CAAJ l'espace pour rendre compte de la richesse de sa démarche de diagnostic sur base des questions principales suivantes :

Conseil d'arrondissement de l'aide à la jeunesse de :

1. La démarche de diagnostic

Comment avons-nous concrètement procédé pour l'élaboration de ce diagnostic d'arrondissement ?

1.1. Quelle démarche avons-nous mis en œuvre pour réaliser ce diagnostic ?

1.2. Consultations mises en place pour l'élaboration du diagnostic

Quels sont les personnes, organes, services que vous avez consultés pour l'élaboration du diagnostic ? De quelle manière s'est opérée cette consultation ? (par courrier, lors d'une réunion du CAAJ, par entretiens...)

2. Fiche thématique par constat et par action

CFR fiche précédente de présentation par constat et description d'action

3. Présentation du plan d'action

3.1 Stade du plan d'action :

- Stade du plan d'action : (voir calendrier et table des matières)
- Budget disponible :

3.2 Décisions prises par le CAAJ pour les propositions de projets de son arrondissement ?

Pour chaque identifiant (ID) de projet, veuillez indiquer la décision prise et la ou les raison(s) de cette décision. Pour les projets retenus, veuillez également indiquer le montant que vous comptez leur accorder.

ID	TITRE	Oui /non	MOTIVATION de la décision	Budget accordé	remarque
1	Nouvelles Convergences		Ce projet couvre toutes les priorités établies par le C.A.A.J. Les partenariats sont nombreux et effectifs.	8000	

3. - Quand ? Le calendrier de réalisation du diagnostic des AMO et du Plan d'action du CAAJ

L'arrêté AMO modifié en 2011 indique que les « *L'action communautaire repose nécessairement sur un diagnostic social de la zone d'action du service. Ce diagnostic est actualisé au minimum tous les trois ans* ». Les AMO ayant réalisé leur premier diagnostic social en 2010 (mais de nombreuses AMO ont poursuivi cette élaboration en 2011 et 2012), la prochaine version du diagnostic social est attendue en principe pour **décembre 2013**. Formellement, il est prévu que les diagnostics de chaque AMO soient adressés à l'Administration et au CAAJ de leur arrondissement.

Les nouveaux CAAJ qui entreront en fonction en mai 2013 sont quant à eux invités à élaborer un plan d'action triennal – tous les 3 ans -. L'**élaboration** des futurs plans d'action par les CAAJ est prévue entre juin 2014 et décembre 2015, **sur base du diagnostic social qu'ils auront réalisé**, et leur **mise en œuvre** s'effectuera de janvier 2015 à décembre 2017.

L'Arrêté relatif à la mise en œuvre de la prévention générale par les conseils d'arrondissement de l'aide à la jeunesse établit un échéancier précis :

- pour la première fois en 2014, le 1^{er} juin au plus tard et ensuite tous les trois ans, un appel à projets qui reprend le diagnostic social du CAAJ
- Au plus tard le 15 septembre de l'année de la diffusion de l'appel à projets, les opérateurs transmettent au président du C.A.A.J leurs propositions d'actions de prévention générale.
- Au plus tard le 31 octobre de l'année de la diffusion de l'appel à projets, le C.A.A.J transmet à l'administration compétente sa proposition de plan d'actions sur base d'une grille établie par le Ministre.
- Au plus tard le 23 décembre de l'année de la diffusion de l'appel à projets, l'administration compétente transmet au Ministre son avis sur les propositions de plans d'actions ainsi que sur l'ensemble des projets qui n'ont pas été retenus par les C.A.A.J.
- - Au plus tard le 31 janvier de l'année qui suit celle au cours de laquelle l'appel à projets est diffusé, le Ministre approuve le projet de plan d'actions de chaque C.A.A.J et informe le C.A.A.J et les promoteurs de ses décisions.

Cela implique donc que les nouveaux CAAJ, qui se mettront en place entre mai 2013 et décembre 2013, aient réalisé leur « diagnostic social » pour le 1 juin 2014

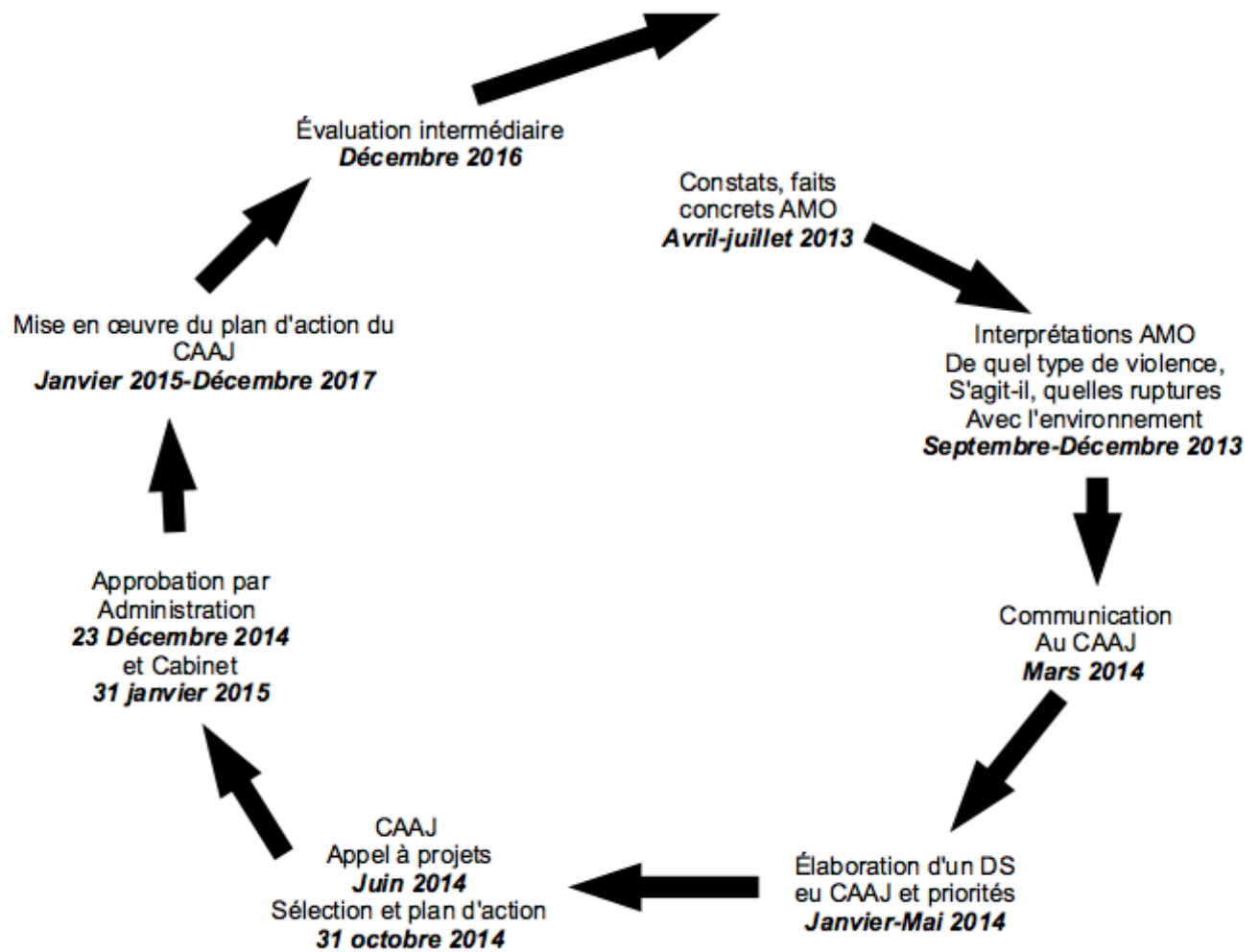
Les diagnostics des AMO étant une des sources importantes alimentant le plan d'action du CAAJ de l'arrondissement, il est nécessaire que les CAAJ puissent s'appuyer sur les diagnostics réalisés par les AMO de leur arrondissement, ce qui implique de **finaliser la réalisation du diagnostic AMO pour le mois de mars 2014**. Puis pour les diagnostics suivants pour le mois de juin 2017, juin 2020, juin 2023, etc....

Selon ce calendrier, les plans d'action suivants – portant sur la période 2018-2020 - seront élaborés par les CAAJ entre juin et décembre 2017 (puis 2020, 2023...)

Pour Mars 2014/ 2017	Finalisation du diagnostic des AMO et transmission au CAAJ pour mars 2014/ 2017/2020....
Entre janvier et mai 2014/ 2017	Réalisation du diagnostic social du CAAJ
Pour le 1 juin 2014/ 2017	Appel à projets du CAAJ sur base du diagnostic social du CAAJ

Pour le 15 septembre 2014/ 2017	Les opérateurs transmettent au président du C.A.A.J leurs propositions d'actions de prévention générale.
Pour le 31 octobre 2014/ 2017	le C.A.A.J transmet à l'administration compétente sa proposition de plan d'actions
Au plus tard le 23 décembre 2014/ 2017	l'administration compétente transmet au Ministre son avis sur les propositions de plans d'actions ainsi que sur l'ensemble des projets qui n'ont pas été retenus par les C.A.A.J.
Au plus tard le 31 janvier 2015/ 2018	Le Ministre approuve le projet de plan d'actions de chaque C.A.A.J et informe le C.A.A.J et les promoteurs de ses décisions.
Entre janvier 2015 et décembre 2017 (2018-2020)	Mise en œuvre du plan d'action du CAAJ
Entre mai 2016 et septembre 2016 (2019)	Evaluation intermédiaire du plan d'action
Pour septembre 2016 (2019)	Rapport d'évaluation
Pour octobre 2016 (2019)	Confirmation du plan d'action
	Approbation ministérielle suite à modifications

S'il est nécessaire de fixer des échéances claires et communes – ce qui permet la complémentarité et la comparabilité des différentes démarches - , on aura compris que la démarche de réalisation du diagnostic gagne à être envisagée comme le résultat d'un processus permanent intégré à la pratique habituelle de travail des AMO et des CAAJ.

Le Processus de Prévention Générale

Quatrième partie

Boîte à outils pour la réalisation du diagnostic

- Exemples de modèle pour le dossier individuel et de grilles de relevés des demandes individuelles en AMO
- Canevas pour l'élaboration des projets d'action communautaire
- La grille d'Ardoino
- Références bibliographiques

1- Les dossiers individuels et les grilles de relevé des demandes individuelles

Exemple 1 : L'AMO « Promojeunes » à Bruxelles (en concertation avec d'autres AMO bruxellois) a développé un logiciel d'encodage qui permet d'enregistrer les demandes en y reprenant les informations suivantes :

- **L'AGE, le SEXE, la zone géographique d'où vient le jeune ;**
- **Le DOMAINE sur lequel porte la demande.** « Pour quels motifs les jeunes viennent-ils trouver l'AMO » ?
 - o **Ecole - Formation - Logement- Loisir - Stage&Job - Famille**
- **Pour chacun de ces domaines, l'OBJET de la demande :**
 - o Pour une demande concernant **l'école**, les objets peuvent en être :
 - **Infos études,**
 - **Recherche d'école,**
 - **Recours,**
 - **Soutien**
 - o Pour une demande portant sur la **famille** :
 - **Aide administrative,**
 - **aide familiale,**
 - **aide judiciaire,**
 - **aide personnelle,**
 - **soutien projet de vie,**
 - **santé**
- **Le TYPE d'aide apportée**
 - o **Information :** « signifie que nous donnons au demandeur l'information recherchée »
 - o **Recherche :** signifie que la demande du jeune a nécessité des investigations extérieures pour être satisfaites (prise de rendez-vous, recherche de documents, Rédaction)
 - o **Ecoute active** signifie que la demande nécessite un entretien poussé avec le jeune afin de l'aider à clarifier la nature de sa demande et éventuellement les demandes sous-jacentes

Exemple 2 : L'AMO « Parler pour le dire » (1232) à Dour a développé au sein du service et en supervision avec RTA dans le cadre de la commission AMO du CAAJ un outil d'analyse des demandes individuelles. Ce modèle s'est construit autour des écoutes individuelles qui font suite aux animations de prévention générale dans les écoles primaires de la région. Ce modèle théorique descriptif, organisé en thèmes et sous-thèmes, permet de catégoriser chaque demande formulée ou chaque problématique soulevée par les jeunes. Ce canevas est évolutif.

1^{er} thème : Famille

Ce thème regroupe tous les sujets concernant le milieu familial

- **Affectif & communication :** disputes, problèmes de communication, attachement, tensions
- **Assuétudes & instabilité psychologique des parents :** malaise, souffrance et angoisse liés aux problèmes des parents, à leur instabilité comportementale et psychique, à leur dépendance à l'alcool et aux drogues ;
- **Vie affective des parents & structure familiale :** familles décomposées/recomposées, absence des parents, vie amoureuse des parents ;
- **Violences conjugales & intrafamiliales :** tout type de violence, principalement physique, ayant pour cadre le milieu familial et touchant directement ou non l'enfant

2^{ème} thème : Violences

Ce thème regroupe tous les sujets abordant la violence, hors du cadre familial, qu'elle soit physique, psychologique ou sociale

- Violence physique : toute forme de violence touchant directement ou indirectement l'enfant ;
- Violence psychologique : toute forme de violence morale ou de harcèlement
- Exclusion & discrimination : mise à l'écart du groupe, racisme, exclusion ou stigmatisation ;
- Racket

3^{ème} thème : Relations aux autres

Ce thème regroupe tous les sujets concernant les relations aux autres, positives ou négatives, qu'elles concernent les relations amicales ou la sexualité

- Relations épanouissantes : toute forme de relation vécue de manière positive par l'enfant
- Relations conflictuelles : toute forme de relation amenant des conflits, troubles et tensions chez l'enfant et/ou avec son environnement ;
- Sexualité : Vie amoureuse et sexuelle

4^{ème} thème : Etats d'âme

Ce thème regroupe tous les sujets abordant la souffrance personnelle, les interrogations, les malaises et les angoisses de l'enfant

- Mal-être & angoisse
- Manque d'espace vital : sentiment d'écrasement, de manque d'air ou incapacité de l'enfant à trouver sa place ;
- Mort & deuil : perte de proche, sentiment et angoisse liés à la perte
- Interrogations personnelles : questionnement et doute, réflexion personnelle de l'enfant ;
- Rapport à la santé : interrogations et angoisses de l'enfant par rapport à des pathologies, au corps et à la santé de l'enfant lui-même ou de celle des autres ;

5^{ème} thème : Rapport aux institutions

Ce thème regroupe tous les sujets abordant un ou plusieurs rapports avec les institutions

- Difficultés scolaires : difficultés rencontrées dans le milieu scolaire par l'enfant, que ce soit au niveau de ses résultats, du comportement, de l'accès, de l'adaptation du système scolaire ;
- Besoin d'orientation : questionnement par rapport aux institutions, à son avenir, à sa vie professionnelle ;
- Expériences négatives des institutions, par exemple en matière d'accueil, de conseils reçus

6^{ème} thème : Inclassables

Tout ce qu'il n'a pas été possible ou pertinent de classer dans les autres thèmes

Synthèse du modèle théorique descriptif établi :

- Famille
 - 1/ Affectif & Communication. Représente..... → 60%
 - 2/ Assuétudes & instabilité psychologique des parents... → 6%
 - 3/ Vie affective des parents & structure familiale..... → 24%
 - 4/ Violences conjugales & intra-familiales..... → 10%
- Violence
 - 1/ Violence physique. → 16%
 - 2/ Violence psychologique. → 12%
 - 3/ Exclusion & Discrimination. → 63%
 - 4/ Racket. → 3%
- Relation aux autres
 - 1/ Relations épanouissantes. → 7%
 - 2/ Relations conflictuelles. → 66%
 - 3/ Sexualité. → 27%
- Etats d'âme
 - 1/ Mal-être & angoisse. → 55%
 - 2/ Manque d'espace vital. → 1%
 - 3/ Mort & Deuil. → 28%
 - 4/ Interrogation personnelle. → 16%
- Rapport aux institutions
 - 1/ Difficultés scolaires. → 39%
 - 2/ Besoin d'orientation. → 17%
 - 3/ Remerciements. → 39 %
 - 4/ Reproche. → 5%

Exemple 3 : Dossier individuel et Registre des demandes individuelles (DYNAMO BXL)



DOSSIER INDIVIDUEL

Responsable(s) de l'Aide Individuelle :

Date :

Nom :

Prénom :

Date et lieu de naissance :/...../.....
à (Pays).....

Sexe : Garçon ☐ Fille ☐

Adresse :

Tel :/..... jeune GSM :/..... Jeune
...../..... parents/..... parents

Autres : voir *Répertoire Contacts*

Ecole fréquentée :
adresse :

Origine du contact :

Demande(s) :

Remarque(s) :

REGISTRE DES DEMANDES INDIVIDUELLES													
Date réunion	Terrain	Nouveau jeune	N/S	prénom du jeune	G/F	AGE	canal d'accès				nature de la demande - type d'aide		Réponse
							rue	bureau	act Coll	autre	type d'aide	champ	Oui/Non
											information / intermédiaire / conseil éducatif / violence invisible/ organisation activités collectives	scolarité/ famille / justice / professionnel / économique / santé/ police / CPAS/ autre	

Exemple 4 : - En lien avec leurs missions plus spécifique d'aide juridique, les **Services Droits des Jeunes** ont établi leur propre grille de relevé des demandes d'aide répertoriant les difficultés rencontrées par les jeunes ou leurs familles en matière de :

- droit familial
- scolaire
- d'aide et de protection de la jeunesse
- de droit civil/filiation
- d'aide sociale
- d' « accompagnement à l'autonomie »
- de droit des étrangers

2 – Outils pour l'analyse

2.1 : La grille d'Ardoino : différents niveaux d'analyse

A partir des présentations de :

-Pirotton Gérard, Distinguer les niveaux de la réalité sociale, www.users.skynet.be/gerard.pirotton

- Les niveaux d'observation et d'analyse de la réalité socio-éducative, La grille d'Ardoino, *Dominique Grootaers et Francis Tilman, note META, Atelier d'histoire et de projet pour l'éducation, asbl « Le Grain »*

Une grille d'analyse classique et utile pour situer les différents niveaux de causalité et de responsabilité qui influent sur une situation concrète est la grille des **niveaux d'actions** d'Ardoino.

Face à une situation, à un événement, un problème concret, plusieurs niveaux d'analyse peuvent être articulés, chacun privilégiant un type de causalité et par conséquent un type de réponse.

6 niveaux

- Individuel : *la personne*

- Ce qui se joue au niveau de la personne, sur le plan de sa subjectivité (« Etat d'âme »), de ses attitudes et comportements

- Etablissement de la causalité au niveau individuel, celui des représentations, du comportement, des compétences, des difficultés personnelles et des stratégies des personnes.

- Solutions dans le comportement et le "travail sur soi" et le développement personnel : prise de conscience, réflexivité, adaptation, actions à entreprendre au niveau de l'individu,

acquisition de nouvelles compétences (« ce que « je » peux faire par rapport cela..)

- Relationnel : les relations entre les personnes

- Ce qui se joue au niveau des interactions et des relations entre deux ou plusieurs personnes

- Causalité au niveau des relations interpersonnelles (conflit interpersonnel, difficultés de communication...)

- Solutions dans le système de relation et de communication entre les personnes, démarche de médiation et d'inter-compréhension

- La plupart des personnes évoquent des causes relationnelles quand ils doivent analyser un conflit. Or, on voit que ce n'est souvent pas à ce niveau-là que ça commence, les problèmes relationnels étant plutôt une conséquence de problèmes à d'autres niveaux.

- Groupal : certains phénomènes collectifs se passant au sein du groupe ont des caractéristiques propres, dépassent le jeu des relations interpersonnelles entre les individus présents

- Causalité au niveau des relations à l'intérieur d'un groupe (par exemple le groupe-classe, le groupe de jeunes..) : par exemple le phénomène de bouc émissaire ou des relations entre plusieurs groupes

- Solution dans la gestion de la dynamique de groupe

- Organisationnel :

C'est le niveau du fonctionnement de l'organisation. C'est la manière dont est organisée la coopération entre des personnes, dont les rôles de chacun sont définis. Les relations ne sont plus alors envisagées dans leurs dimensions interpersonnelles, ni lues par rapport aux phénomènes de groupe, mais elles sont regardées plutôt comme des relations de pouvoir, d'échange, de conflit, de négociation, etc. où chacun joue un certain rôle, en essayant d'y trouver son intérêt.

- Causalité au niveau de l'organisation : modalités de fonctionnement (rôles, procédures, structures) (modes de fonctionnement, la définition des rôles au sein d'une organisation (par exemple une école), les procédures de participation et de communication, l'organisation pratique (horaires..)

- Solution dans les réponses organisationnelles, les modalités de fonctionnement, les procédures, la définition ou la clarification des rôles et des fonctions

- Institutionnel :

« Le fonctionnement d'une entité collective, telle une organisation, obéit à des règles qu'elle ne peut définir totalement elle-même et desquelles les actions individuelles, de groupe ou d'organisation sont tributaires. On parle alors des règles institutionnelles dont l'élaboration et les transformations viennent de l'action des instances de pouvoir extérieures (groupes de décideurs, groupes de pression et partis politiques). C'est le niveau des règles institutionnelles, des lois.

A côté de la face visible des institutions, de leur *versant structurel*, qui se traduit dans des structures formelles, des règles explicites et des lois, existe également un ensemble de manières communes d'agir, relativement informelles et implicites, un ensemble de manières communes de penser, de ressentir les choses, de réagir aux problèmes et de se comporter dans sa vie quotidienne. Ces manières de penser et d'agir, qui sont partagées collectivement et sont considérées comme évidentes et allant de soi dans une société donnée, correspondent à la face cachée, au *versant culturel* des institutions »²¹.

- Causalité au niveau du pouvoir de décision et des "règles du jeu", niveau juridique, politique et institutionnel

- Solution dans l'action politique de revendication, groupes de pression pour faire respecter ou modifier des législations, mais aussi dans l'action culturelle

Sociétal: Le type de projet de société

C'est la manière dont dans la société sont réparties les ressources, les rapports entre les différents groupes sociaux (classes sociales, communautés, rapports entre les générations...). C'est également le niveau des valeurs dominantes et des idéologies

- Causalité au niveau des valeurs fondamentales qui guident les rapports entre les groupes sociaux,

- Solution au niveau des valeurs et idéologies, de la modification des rapports entre les catégories sociales

²¹ - Les niveaux d'observation et d'analyse de la réalité socio-éducative, La grille d'Ardoine, Dominique Grootaers et Francis Tilman, note META, Atelier d'histoire et de projet pour l'éducation, asbl « Le Grain »

Il est important de voir que ces différents niveaux sont enchevêtrés : ce qui se passe à un niveau a des repercussions aux autres niveaux : la souffrance ou le mal-être d'un jeune peut être lié à des tensions relationnelles (par exemple au sein de sa famille, ou dans les relations entre pairs ; les tensions relationnelles peuvent s'inscrire dans le fonctionnement d'un groupe (phénomène de rejet, de stigmatisation, de concurrence entre groupes...) ; les phénomènes individuels, relationnels et groupaux peuvent eux-même être déterminés par des causes organisationnelles (modes de fonctionnement, la définition des rôles au sein d'une organisation (par exemple une école), les procédures de participation et de communication, l'organisation pratique (horaires,...) et/ou institutionnelles

Dans une perspective de prévention générale, on sera donc attentif à ne pas s'en tenir aux symptômes les plus immédiats et visibles, mais à envisager l'ensemble du système d'action et les violences en cascade, tout en étant conscient que plus le niveau est « macro », plus il est difficile d'agir sur celui-ci.

3 - Canevas pour l'élaboration des projets d'action communautaire

Dossier Communautaire (Dynamo BXL)

NOM DU PROJET

DATE D'OUVERTURE :

DATE DE

CLÔTURE :

ORIGINE DU PROJET :

• ASSOCIATIF ☐

• P.O ☐

• PUBLIC ☐

• AUTRES à préciser

Quartier ☐

Région ☐

National ☐

International ☐

DEMANDE / CONSTATS/ ÉLÉMENTS DU DIAGNOSTIC FONDANT L'ACTION

Références utiles et bibliographie

- *Aide à la Jeunesse, les chiffres 2010*, analyse des statistiques de l'aide à la jeunesse dans la fédération Wallonie Bruxelles.
- Puaud David, *Le travail social ou l'« Art de l'ordinaire*, Temps d'arrêt/Lectures, éditions Fabert, Fédération Wallonie Bruxelles, juin 2012.
- Agier Michel, *Le Couloir des exilés, être étrangers dans un monde commun*, éditions du Croquant, Paris, 2011.
- *Guide international de la méthodologie du travail de rue*, version complète 2008, disponible sur le site www.travail-de-rue.net de Dynamo international.
- *Le travail communautaire dans les services d'aide en milieu ouvert*, réflexions du groupe AMO de la Fissaaj, octobre 2003
- Francis Tilman, *Le Grain, Penser le projet, concepts et outils d'une pédagogie émancipatrice*, Chronique sociale, Lyon, 2004.
- Dominique Grootaers et Francis Tilman, *Les niveaux d'observation et d'analyse de la réalité socio-éducative, La grille d'Ardoine*, note META, Atelier d'histoire et de projet pour l'éducation, asbl « Le Grain »
- *Groupes efficaces, le plein d'idées nouvelles pour la formation et l'action*, Michèle Haccourt, Bernadette et Pierre Massart, Vic Thael, vie ouvrière, Bruxelles, 1989.
- André de Peretti, Jean-André Legrand, Jean Boniface, *Techniques pour communiquer*, Hachette livre, 1994.
- Van Campenhoudt Luc, *La notion de coopération conflictuelle*, intervention de, in *Quelle cohésion sociale à Bruxelles*, actes du colloque du 27 novembre 2007, CBAI/CRAcs, octobre 2008.
- Samarcande AMO, *Jeunes en ville, Bruxelles à dos?*, recherche-action sur la mobilité des jeunes en ville, 2008.
- Georis Véronique, *Entre la rue et l'école*, AMOS AMO, Couleur livres, 2009.
- *Carnets, une série de reportages et de réflexions méthodologiques consacrés au secteur de l'aide à la jeunesse*, n°8, février 2012, Conférence de Robert Castel, La désaffiliation, un concept pertinent pour les politiques jeunesse? Analyse de Jacqueline Fastres et Emile Servais, à l'initiative du CAAJ de Nivelles.
- L'autonomie critique mise au pas dans le secteur de l'aide à la jeunesse? Intermag Magazine, Par Jean Blairon (directeur de RTA), Didier Deleruelle (Président secteur AMO de la Fissaaj), Jean-François Servais (Président de la FIPE), Philippon Toussaint (Président secteur AMO de l'Ance), Août 2009.
- Barber B., *Démocratie forte*, Paris, Desclée De Brouwer, 1997, pp. 202 et sq
- Blairon Jean, *La vogue et la vague du diagnostic*, Intermag Magazine, décembre 2012
- Fastres Jacqueline., et Blairon Jean, , *La prévention, un concept en déperdition ?*, Bruxelles, Ministère de la Culture et des affaires sociales, 1997.
- Blairon Jean et Watillon Laurence, *Les enjeux du développement culturel territorial Une étude de cas : L'implantation d'un espace culturel sur Le site des anciens abattoirs de BomeL à Namur*, Intermag, asbl RTA, janvier 2013.

- Boltanski Luc *Rendre la réalité inacceptable* - À propos de "La production de l'idéologie dominante" (de Pierre Bourdieu et Luc Boltanski 1976, réed. Demopolis et Raisons d'Agir), éd. Demopolis 2008
- Avis 50 du Conseil communautaire de l'aide à la jeunesse : conclusions des travaux relatifs à la prévention, 29 mars 2000 ;
- Recherche-action, La prévention générale sur l'arrondissement judiciaire de Charleroi, 2009-2011, Rapport final rédigé par l'asbl RTA, CAAJ de Charleroi. www.caa.j.charleroi.cfwb.be
- Piroton Gérard, Distinguer les niveaux de la réalité sociale, www.users.skynet.be/gerard.piroton
- Zygmunt Bauman, *La vie liquide*, Fayard, 2013
- de Gaulejac Vincent, *La société malade de la gestion*, Le Seuil, nouvelle édition 2009.
- Dejours Christophe, *Souffrance en France*, Le Seuil, 1998 et 2009 pour la préface et la postface.
- de Sardan Jean-Pierre Olivier, *La rigueur du qualitatif*, Bruylant Academia, Louvain La Neuve, 2008.
- « La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux » par Luc VAN CAMPENHOUDT - Jean-Michel CHAUMONT et Abraham FRANSSSEN, Editions DUNOD, Paris, 2005.
- SCHAUT C., et VAN CAMPENHOUDT L., 1994, *Le travail de rue en Communauté française. Nature et enjeux*, Bruxelles, Fondation Roi Baudouin.
- FRANSSSEN A., (avec CARTUYVELS Y., et de CONINCK F.), 2003, *L'aide à la jeunesse à l'épreuve de la déjudiciarisation*, Bruxelles, Editions Jeunesse et Droit.

Annexes : Textes légaux

Dispositions du décret modifié relatives à la Prévention générale

« Titre Préliminaire : cadre général dans lequel s'inscrit le Décret de l'aide à la jeunesse.

1° La priorité est donnée à la prévention générale.

Article 2

« 21° prévention générale : l'ensemble des actions menées dans le domaine socio-éducatif tant au plan local que régional ou communautaire visant à réduire la quantité globale de violences – institutionnelles, symboliques, familiales ou encore relationnelles – subies par les enfants et les jeunes et visant à éviter que les réactions des enfants et des jeunes n'appellent en retour de nouvelles violences ;

22° : plan d'actions : plan comprenant l'ensemble des actions de prévention générale menées par le conseil d'arrondissement en collaboration avec les autres secteurs et visant à répondre aux phénomènes sociaux identifiés par le secteur de l'aide à la jeunesse en concertation avec les autres secteurs comme des facteurs de risque ou d'exclusion des jeunes et de leur famille ;

Art. 20. Il est institué un conseil d'arrondissement de l'aide à la jeunesse au chef-lieu de chaque arrondissement.

Le gouvernement peut créer, selon les modalités qu'il définit, d'autres conseils dans l'arrondissement lorsque la densité de la population ou la configuration géographique le requiert. Il précise les communes dans lesquelles les compétences du nouveau conseil peuvent s'exercer.

Art. 21. Le conseil d'arrondissement stimule et participe à la mise en œuvre de la prévention générale, telle que définie à l'article 1er, 21° à l'échelle de l'arrondissement.

Il veille à inscrire son action dans un processus permanent de participation des jeunes.

Le conseil d'arrondissement a pour missions :

- 1° d'élaborer un diagnostic social incluant l'ensemble des éléments pertinents à l'échelle de l'arrondissement sur la base des constats des différents services agréés et des services publics du secteur de l'aide à la jeunesse et notamment des diagnostics sociaux des services d'aide en milieu ouvert ainsi que des constats des autres secteurs;
- 2° de concevoir et de coordonner un plan d'actions triennal tel que défini à l'article 1er, 22°, dont les actions pourront être mises en œuvre sur une base annuelle, bisannuelle ou trisannuelle, et de proposer dans ce cadre l'affectation du budget disponible ;
- 3° de favoriser la concertation et la collaboration de l'ensemble des acteurs de l'arrondissement en matière de prévention générale.
- 4° d'informer et le cas échéant, d'interpeller les autorités publiques de tous les niveaux de pouvoir et l'ensemble des services publics et acteurs locaux à propos de son diagnostic social et de toute condition défavorable au développement personnel des jeunes et à leur insertion sociale sur le territoire de l'arrondissement. Il en informe également le Ministre et le conseil communautaire.

Art 22. §1er Le conseil d'arrondissement se compose de 16 à 20 membres effectifs. Le gouvernement nomme ceux-ci, pour une durée de six ans.

§2. Le conseil d'arrondissement se compose :

- 1° de deux à trois représentants des services agréés d'aide en milieu ouvert proposés par ces derniers;
- 2° de deux à quatre représentants des services agréés, dont au moins un représentant des services de Placement Familial s'il en existe un dans l'arrondissement, assurant l'accueil des mineurs en dehors de leur milieu de vie, proposés par ces derniers.
- 3° de deux à trois représentants des services agréés assurant l'accompagnement des mineurs dans leur milieu de vie proposés par ces derniers;
- 4° d'un représentant d'une institution publique ou d'un service agréé qui met en œuvre des offres et mesures restauratrices;
- 5° d'un représentant des services d'accrochage scolaire s'il en existe dans l'arrondissement
- 6° d'un expert attestant d'une expérience utile en matière de formation, de recherche ou d'évaluation dans le secteur de l'aide à la jeunesse et de la protection de la Jeunesse,
- 7° du conseiller de l'arrondissement ou son adjoint ;
- 8° du directeur de l'arrondissement ou son adjoint ;
- 9° de deux magistrats de la jeunesse, l'un du siège, désigné par le Président du Tribunal de 1ère instance de l'arrondissement et l'autre du ministère public, désigné par le Procureur du Roi auprès du tribunal de première instance de l'arrondissement ;
- 10° des deux co-présidents des plateformes visées à l'article 23 et 23bis non issus du secteur de l'aide à la jeunesse;

Les membres visés au 6° et 7°, 8° et 9° participent aux travaux du conseil avec voix consultative.

A l'exception des membres visés au 7°, 8° et 9°, le gouvernement nomme, pour chaque membre effectif, un nombre équivalent de suppléants selon la même procédure que les membres effectifs.

§3. Le gouvernement nomme le président et les deux vice-présidents du conseil sur la base d'une liste double de trois candidats transmise par le conseil d'arrondissement. Ces candidats sont choisis parmi les membres des catégories décrites au §2, 1°, 2° et 3° du présent article.

§4. Le conseil peut entendre et inviter à ses travaux, d'initiative ou à leur demande, toute personne physique ou morale susceptible de l'éclairer dans ses missions visées à l'article 21.

§5. Au moins une fois par an, le conseil réunit tous les services agréés ou non par l'aide à la jeunesse et les services publics de l'arrondissement en vue d'entendre leurs constats et propositions en matière de prévention générale telle que définie à l'article 1er, 21°.

Art. 23. Au sein de chaque arrondissement, une plateforme de concertation Aide à la jeunesse/ Centres publics d'action sociale est instituée. Cette plateforme est composée d'une part, de membres du conseil d'arrondissement ou de personnes déléguées par lui et, d'autre part, des présidents des Centres publics d'action sociale ou des personnes qu'ils délèguent. Cette plateforme est coprésidée par un représentant du secteur de l'aide à la jeunesse et un représentant des Centres publics d'action sociale, elle se réunit au moins quatre fois par an.

Art 23bis. Pour autant qu'elle ne soit pas instituée dans un décret intersectoriel, une plateforme de concertation rassemblant les acteurs pertinents en matière d'accrochage scolaire à l'échelle de l'arrondissement est créée.

Cette plateforme est co-présidée par un représentant du secteur de l'aide à la jeunesse et un représentant du secteur de l'enseignement. Elle se réunit au moins quatre fois par an.

Art. 23ter. Chaque conseil a la faculté de créer une ou plusieurs plateforme de concertation au regard du diagnostic social visé à l'article 21, 1° ou par le plan d'actions visé à l'article 21, 2°.

La composition, les modes de désignation et les modalités de fonctionnement des plateformes visées à l'alinéa premier sont déterminées par le conseil.

Art. 24. Les plateformes de concertation visées aux articles 23, 23 bis et 23 ter ont pour missions de:

- 1° stimuler et favoriser la mise en réseau et la collaboration des acteurs concernés ;
- 2° le cas échéant, évaluer la mise en œuvre dans l'arrondissement de protocoles de collaboration intersectoriels conclus entre le secteur de l'aide à la jeunesse et d'autres secteurs ;
- 3° transmettre au conseil d'arrondissement ses recommandations en vue d'alimenter le diagnostic social et l'évaluation du plan d'actions de prévention générale ;
- 4° transmettre au conseil d'arrondissement ses avis dans le cadre de l'élaboration de son plan d'actions de prévention générale et le cas échéant, proposer la mise en œuvre d'actions de prévention générale ;
- 5° transmettre au conseil d'arrondissement tout élément lui permettant d'exercer sa mission d'information ou d'interpellation telle que définie à l'article 21, 4°

Art. 25. Chaque plateforme de concertation peut entendre et inviter à ses travaux, d'initiative ou à leur demande, toute personne physique ou morale susceptible de l'éclairer dans ses missions visées à l'article 24.

Art. 25 bis. Le conseil d'arrondissement établit un rapport d'évaluation de son plan d'action triennal visé à l'article 21, 2° et le transmet à l'administration compétente. Celle-ci établit, tous les trois ans, un rapport global relatif à la prévention générale sur la base, entre autres, des rapports d'évaluation de chaque conseil d'arrondissement.

Le rapport global est transmis au conseil communautaire.

Art. 25 ter. Le gouvernement fixe :

- 1° le fonctionnement du conseil d'arrondissement et des plateformes visées aux articles 23 et 23 bis.
- 2° les modalités selon lesquelles le diagnostic social et le plan d'action sont élaborés par le conseil d'arrondissement ;
- 3° le contenu et les délais des rapports rendus par le conseil d'arrondissement ;
- 4° la procédure de nomination des membres du conseil d'arrondissement ;
- 5° la composition, la procédure de nomination des membres des plateformes de concertation visées aux articles 23 et 23 bis ;
- 6° les indemnités allouées aux membres du conseil d'arrondissement et des plateformes visées aux articles 23 et 23 bis ;
- 7° les conditions dans lesquelles les conseils d'arrondissement peuvent proposer d'engager des dépenses ;
- 8° La répartition des budgets pour chaque arrondissement. »

Art. 32. § 1. Le conseiller est chargé d'apporter l'aide prévue par le présent décret aux jeunes qui ont leur résidence familiale dans son arrondissement.

En cas de changement de résidence familiale du jeune, le conseiller transmet son dossier au conseiller de l'arrondissement de la nouvelle résidence.

Lorsqu'un jeune se trouve dans le ressort de la Communauté française sans y avoir sa résidence familiale ou si celle-ci ne peut être identifiée, la compétence territoriale du conseiller est déterminée par le lieu où le jeune se trouve.

§ 2. Le conseiller :

1° examine les demandes d'aide et propose, s'il y a lieu, les mesures d'aide visées à l'article 36 ;

2° mène, dans le cadre de la prévention générale telle que définie à l'article 1er, 21°, un programme de prévention générale qu'il établit en tenant compte du diagnostic social et du plan d'actions visés à l'article 21 ;

3° établit, tous les 3 ans, un rapport d'évaluation de son programme de prévention générale ;

4° décide, dans les limites fixées par le gouvernement, des dépenses exposées en vue de l'aide individuelle octroyée en application du présent décret et délivre à l'intention des services agréés ou non par l'aide à la jeunesse les documents justificatifs ;

5° informe le Ministère public des situations visées aux articles 38 et 39 du Décret ou des articles 8 et 9 de l'ordonnance du 29 avril 2004 ;

6° reçoit les demandes d'information du jeune, d'un membre de sa famille ou d'un de ses familiers ainsi que les demandes d'interpellation et d'investigation du délégué général et y donne suite conformément à l'article 36, § 5 ;

7° participe à l'élaboration du diagnostic social et du plan d'actions visés à l'article 21, veille à l'exécution des décisions du conseil d'arrondissement et en assure le secrétariat.

Le rapport d'évaluation visé au 3° est transmis à l'administration compétente qui établit, tous les trois ans, un rapport global relatif à la prévention générale sur la base, entre autres, des rapports d'évaluation de chaque conseiller.

Le rapport global est transmis au conseil communautaire.

Arrêté du gouvernement de la Communauté française relatif à la mise en œuvre de la prévention générale par les conseils d'arrondissement de l'aide à la jeunesse

Vu le décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse, l'article 25 ter, 2°, 7° et 8° ;
 Vu le décret du 30 avril 2009 organisant un encadrement différencié au sein des établissements scolaires de la Communauté française afin d'assurer à chaque élève des chances égales d'émancipation sociale dans un environnement pédagogique de qualité ;
 Vu l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 juin 2004 relatif à la mise en œuvre des programmes de prévention générale dans le secteur de l'aide à la jeunesse ;
 Vu l'avis n° 117 du Conseil communautaire de l'aide à la jeunesse, donné le 8 novembre 2012 ;
 Vu l'avis de l'Inspection des Finances, donné le 4 décembre 2012 ;
 Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 13 décembre 2012 ;
 Vu l'avis 52.621/4 du Conseil d'Etat, donné le 14 janvier 2013 en application de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Sur la proposition de la Ministre de la Jeunesse,

Après délibération,

Chapitre Ier. – Définitions

Article 1^{er}. – Au sens du présent arrêté, on entend par :

1. Décret : décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse ;
2. le Ministre : le Ministre qui a l'aide à la jeunesse et la protection de la jeunesse dans ses attributions ;
3. C.A.A.J : le conseil d'arrondissement de l'aide à la jeunesse visé à l'article 20 du décret ;
4. Prévention générale : la prévention générale telle que définie à l'article 1^{er}, 21° du décret ;
5. Plan d'actions: le plan d'actions tel que défini à l'article 1^{er}, 22° du décret.

Chapitre II. – Elaboration du diagnostic social et conception et coordination du plan d'actions triennal par le C.A.A.J.

Section I : Elaboration du diagnostic social

Art. 2. - Conformément à l'article 21, 1° du décret, le C.A.A.J élabore, tous les trois ans, sur base d'un référentiel établi par le Ministre, un diagnostic social à l'échelle de l'arrondissement qui s'appuie sur :

- 1° les données statistiques fournies par l'administration compétente ;
- 2° les constats des différents services agréés et services publics de l'aide à la jeunesse ;
- 3° les diagnostics sociaux élaborés par les services d'aide en milieu ouvert en vertu de l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 1999 relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'aide en milieu ouvert ;
- 4° les constats des autres secteurs, en ce inclus les recommandations des plateformes de concertation visées aux articles 23 et 23 bis du décret et, le cas échéant, à l'article 23ter ;
- 5° les constats issus de l'évaluation intermédiaire du plan d'actions en cours.

L'administration compétente apporte au C.A.A.J un soutien méthodologique dans l'élaboration du diagnostic social.

Art. 3. - Le diagnostic social est transmis au conseiller en vue de l'élaboration du programme de prévention générale prévu à l'article 32, §2, 2°.

Art. 4. – Sur base du diagnostic social, le C.A.A.J détermine les priorités qu'il souhaite rencontrer par le biais de son plan d'actions. Il sollicite l'avis des plateformes de concertation quant à ces priorités.

Section II : Conception et coordination d'un plan d'actions triennal

Art. 5. - Conformément à l'article 21, 2° du décret, le C.A.A.J élabore tous les trois ans un plan d'actions.

Pour ce faire, le C.A.A.J diffuse pour la première fois en 2014, le 1^{er} juin au plus tard et ensuite tous les trois ans, un appel à projets qui reprend le diagnostic social visé à l'article 2 ainsi que les priorités visées à l'article 4. L'appel à projets invite les opérateurs visés à l'alinéa 4 à proposer des actions de prévention générale qui visent à répondre aux priorités déterminées par le C.A.A.J.

Le C.A.A.J transmet copie de l'appel à projets à l'administration compétente.

Le C.A.A.J veille à une diffusion la plus large possible de l'appel à projets au sein de l'arrondissement. Il l'adresse :

- à l'ensemble des services publics de l'aide à la jeunesse de l'arrondissement
- à l'ensemble des services agréés qui ont leur siège d'activités ou d'exploitation au sein de l'arrondissement
- à l'ensemble des services agréés dont le projet pédagogique prévoit qu'ils exercent leurs missions au sein de l'arrondissement;
- à l'ensemble des opérateurs pertinents de l'arrondissement en fonction des priorités visées à l'article 4.

Le C.A.A.J publie également l'appel à projets sur son site internet.

Art. 6. - Au plus tard le 15 septembre de l'année de la diffusion de l'appel à projets, les opérateurs visés à l'article 5 alinéa 4 transmettent au président du C.A.A.J leurs propositions d'actions de prévention générale.

Art. 7.- Le C.A.A.J sélectionne, parmi les projets que les différents opérateurs lui ont soumis suite à l'appel à projets visé à l'article 5, ceux qu'il propose de retenir dans son plan d'actions.

Art. 8.- Toute action de prévention générale privilégie, en améliorant l'environnement social des jeunes et des familles, une réponse globale à des problèmes individuels et collectifs et s'inscrit dans une dynamique de réseau et de partenariat.

Toute action de prévention générale garantit la participation des bénéficiaires dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de l'action.

Art. 9. Les actions de prévention générale qui constituent le plan d'actions sont mises en œuvre par les services agréés ou par d'autres services. Le C.A.A.J peut également inclure dans le plan d'actions des actions qu'il souhaite initier lui-même.

Pour être retenue dans le plan d'actions, une action mise en œuvre par un service relevant d'un autre secteur que celui de l'aide à la jeunesse doit être menée en partenariat avec un service agréé, de préférence avec un service agréé d'aide en milieu ouvert, ou avec un service public de l'aide à la jeunesse ou encore avec le C.A.A.J. Ce partenariat est concrétisé par la participation du personnel de ces services à l'élaboration, la réalisation concrète de l'action ainsi que son évaluation.

Art. 10. - Au plus tard le 31 octobre de l'année de la diffusion de l'appel à projets, le C.A.A.J transmet à l'administration compétente sa proposition de plan d'actions sur base d'une grille établie par le Ministre. Le C.A.A.J transmet également son avis sur les projets qui n'ont pas été retenus dans son projet de plan d'actions.

Il précise la durée de mise en œuvre de chacune des actions qui compose le plan d'actions ainsi que le budget qu'il propose d'affecter à chacune d'elles, selon les modalités prévues aux articles 17 et 18.

Art. 11. - Au plus tard le 23 décembre de l'année de la diffusion de l'appel à projets, l'administration compétente transmet au Ministre son avis sur les propositions de plans d'actions ainsi que sur l'ensemble des projets qui n'ont pas été retenus par les C.A.A.J.

Art. 12. - Au plus tard le 31 janvier de l'année qui suit celle au cours de laquelle l'appel à projets est diffusé, le Ministre approuve le projet de plan d'actions de chaque C.A.A.J et informe le C.A.A.J et les promoteurs de ses décisions.