

## GRILLE MINIMALE COMMUNE DE PRESENTATION DU DIAGNOSTIC SOCIAL DES AMO

### SERVICE

**Identité de l'AMO : SAMARCANDE**

**Matricule de l'AMO : i0867**

**Personne de contact : Josselin JAMET**

**Arrondissement : Bruxelles**

**Zone d'action du service : Etterbeek**

### INTRODUCTION

#### Etape 1

La première étape de ce diagnostic social a été la mise à jour du diagnostic réalisé en 2014, qui a eu lieu début 2017. Cette mise à jour a été faite trop rapidement suite à des éléments de contexte expliqués à ce moment-là (toute nouvelle direction, instabilité momentanée dans le personnel). Cette mise à jour a donné lieu à la discussion de deux nouveaux sujets :

- Le soutien à la parentalité
- La posture des professeurs et le décrochage scolaire

#### Etape 2

Samarcande a par la suite souhaité intégrer, à partir de fin 2017, la réalisation du diagnostic social comme un processus permanent et a donc libéré un mur entier des bureaux du service pour cartographier les difficultés redondantes auxquelles notre public est confronté. Chaque travailleur pouvait ajouter dans cette carte une zone de danger, issue de sa pratique quotidienne. Cette feuille ajoutée devait comprendre le nom de la difficulté perçue, le nombre d'occurrences ou autre forme de quantification (nombre de demandes reçues, pourcentage de jeunes ayant vécu telle expérience etc), et une rapide description du phénomène. Ce mur a été rendu accessible à notre public qui a eu l'occasion de le commenter et le préciser.

#### Etape 3

Au début de 2018, le directeur a compilé toutes ces observations, et a demandé à l'équipe, via la méthode de l'entraînement mental, (1) de caractériser les faits dont les jeunes témoignent, (2) d'y chercher les tensions, les contradictions, pour enrichir les problèmes, (3) d'y apporter des éléments d'explication. L'étape de la recherche de solutions (4) n'a pas été investie à ce moment-là. Les sujets fouillés collectivement :

- relation entre les jeunes et les services d'aide,

- comportements illégaux des écoles secondaires,
- automutilations de plus en plus présentes,
- relation éducative dans l'Aide à la jeunesse,
- augmentation du nombre de jeunes FQI pour motifs de violence sexuelle,
- manque criant d'activités hors de l'école,
- et l'éternelle question du logement.

#### **Etape 4**

Le directeur a comparé les situations ici objectivées avec celles qui étaient sorties lors des discussions pour le diagnostic de 2014. Beaucoup de préoccupations se rejoignent, voici les choix opérés pour ce diagnostic social 2018 :

**1- Les relations entretenues par les jeunes en difficulté avec les services en mesure de les aider : qu'est-ce qui marche, qu'est-ce qui rate, où les jeunes souhaitent-ils que se placent les services ?**

**2- Les jeunes en décrochage scolaire, en décrochage social : quels espaces de construction de soi mettre à leur disposition ?**

**3- Place grandissante des parents parmi les demandeurs d'aide à l'AMO : comment ne pas découper les situations en autant de sujets qu'il n'existe de services et de spécialisations ? Quelles réponses globales offrir à des situations personnelles complexes de parents, à partir de la situation de leurs enfants ?**

#### **Etapas 5 et 6**

En sous-groupes, l'équipe se saisit des trois sujets et rédige une première version du diagnostic social. Celle-ci est réceptionnée par le directeur qui livre une version finale du diagnostic.

## **Phénomène 1**

**Les relations entretenues par les jeunes en voie de désaffiliation avec les services en mesure de les aider : qu'est-ce qui marche, qu'est-ce qui rate, où les jeunes souhaitent-ils que se placent les services ?**



## 1 – DECRIRE LE PHENOMENE

<p><b>CONSTAT</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Quel est le phénomène observé ?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Le phénomène peut être positif ou négatif.</i></p>	<p>Nous constatons que des jeunes en difficulté objective ne font pas appel aux services dont l'objectif est de les aider. Nous constatons en même temps que les jeunes ne sont pas toujours satisfaits des relations qu'ils entretiennent avec ces services, lorsqu'ils y font appel.</p> <p>Nous nous sommes posé la question <b>des relations entretenues par les jeunes en difficulté avec les services en mesure de les aider.</b></p> <p>Nous pensons que les freins et leviers dans la relation d'aide ne sont pas toujours travaillés par les services, que la place que les institutions peuvent prendre à leur côté pour rencontrer aux mieux leur demande doit être parfois réfléchi.</p> <p>Cette question est issue d'une observation courante du phénomène, que nous avons à cœur de creuser plus en profondeur car cette rencontre entre l'institution et son public constitue pour nous une base du travail social.</p> <p>Par ailleurs, nous observons actuellement une complexification croissante des situations des jeunes dans un contexte socio-économique de plus en plus dur pour cette catégorie de population. A cette complexification s'ajoute une transformation du travail social par les politiques publiques - modification du secret professionnel, politique d'activation au travail, chasse aux fraudeurs, suspicion qui pèse sur les pauvres et les plus jeunes – qui ne facilite pas la relation entre jeunes et services.</p>
<p><b>SOURCE(s)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Sur base de quelle(s) source(s) ?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Le phénomène peut être relevé à partir d'une ou de plusieurs sources internes ou externes à l'AMO, notamment sur base de l'analyse des demandes individuelles et collectives, de l'analyse du milieu de vie des jeunes, d'une réflexion concertée avec le CAAJ en matière de prévention générale ou encore d'avis exprimés par le CCAJ en matière de politiques de la jeunesse.</i></p>	<p><u>Source Interne</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observation de notre quotidien au travail.</li> <li>- Témoignages des jeunes.</li> <li>- Réalisation en 2018 d'une étude interne avec la méthode d'analyse en groupe (voir au chapitre « Les actions que vous avez développées »).</li> <li>- Rapport du Centre de recherches criminologiques et de Samarcande « <i>Des paroles de jeunes placés en IPPJ aux questionnements des professionnels</i> » réalisé en 2013 (Cf site Samarcande).</li> </ul> <p><u>Source Externe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Briké, Verbist. « <i>La majorité, un passage redouté ?</i> », une recherche réalisée en 2012 sur le territoire bruxellois,</li> </ul>

	<p>sous la coordination de SOS Jeunes et Abaka.</p> <p>- Eurofound, « <i>Les jeunes et les NEET en Europe</i> », Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2012.</p> <p>- Franssen, Abraham ; Carlier, Donat ; Benchekroun, Anissa, « <i>Les transitions des jeunes entre l'enseignement et l'emploi à Bruxelles</i> », note de synthèse, Brussels Studies Institute, 2014 (www.bsi-brussels.be, consulté le 23-11-2018)</p>
<p><b>QUANTIFICATION</b></p> <p><b>Quelle est la fréquence et la récurrence du phénomène ?</b></p> <p><i>Il peut s'agir 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. Il peut également s'agir d'un phénomène objectivé par des sources externes.</i></p>	<p>Le phénomène est difficile à quantifier dans la mesure où il peut être assimilé à une forme de non-recours, appliqué au secteur de l'accompagnement psycho-éducatif ou socio-éducatif. Mais les quantifications concernant le non-recours ne s'intéressent pas aux services de conseil ou d'accompagnement.</p> <p>En 2016, les statistiques officielles belges donnent 15.2% de NEET à Bruxelles. On peut voir dans ce chiffre une indication du minimum de jeunes de 15 à 24 ans concernés par le phénomène. Ce qui est à relativiser malgré tout car :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des jeunes NEET font appel aux services sociaux (comme les AMO par exemple) tout en restant NEET,</li> <li>- des jeunes à l'emploi, en formation ou à l'école peuvent vivre des difficultés sans faire appel à ces services.</li> </ul>
<p><b>QUALIFICATION</b></p> <p><b>Quelles sont les situations typiques et concrètes rencontrées ?</b></p> <p><i>Il s'agit de décrire et raconter une ou plusieurs situations concrètes afin d'appréhender qualitativement le phénomène.</i></p>	<p><u>Récit de C.20 ans</u></p> <p><i>Moi en fait j'étais en 3<sup>ème</sup> générale dans une école de merde, maintenant il faut dire ce qui est et j'avais vraiment aucun objectif quand j'étais là-bas, je ne savais pas ce que j'allais faire plus tard, rien. Au final ça a foiré et j'ai été à la porte ouverte à Nivelles et j'ai vu l'option dessin construction et j'ai bien aimé donc je me suis inscrit là et j'ai commencé à faire du dessin. J'aimais bien. Donc après j'ai voulu approfondir ça et me suis dit que ce serait sympa de faire l'université et tout et en faire des études. J'ai réfléchi à ça donc je me suis renseigné pour les frais minervaux, syllabus et tout ça, combien ça allait couter, j'ai vu aussi qu'il fallait aussi prendre un kot parce que niveau trajet ce n'était pas possible c'était une option trop compliquée, il fallait être près de l'université pour avoir facile à faire ces projets et tout. Donc j'ai essayé de trouver de l'aide au CPAS mais voilà</i></p>

moi j'ai été donné ma version comme quoi je voulais aller à l'université, que j'étais motivé etc, déjà que je voulais me rediriger à l'UCL à Louvain-la-Neuve c'était pas du tout la trajectoire que j'avais choisie et si je ne m'abuse en allant au salon du SIEP ils n'avaient même pas la bonne option. Donc moi je voulais vraiment insister que je voulais vraiment aller à l'ULB, donc ça été pris en compte dans ma candidature etc. Mais après quand j'ai reçu la réponse ils m'ont dit que j'étais pas assez motivé parce que je pensais peut être qu'il y avait des chances de rater mais moi j'avais juste dis qu'en cas d'échec je repasse une seconde session quoi fin je lâche pas le morceau quoi et eux ils ont retenu que j'avais pas de motivation quoi et de là bah vu que financièrement c'était pas possible j'ai pas continuer à essayer de m'entêter au niveau de l'université j'ai directement chercher du travail. Après j'ai fini intérimaire en tôlerie, de là j'ai essayé de continuer à chercher de mon côté un emploi en tant que dessinateur, peu importe le... allez le... la fonction, tant que je dessinais quoi et mon agence intérim a cherché et elle a trouvé quelqu'un et cette personne veut bien me prendre mais en PFI c'est à dire que c'est un plan de formation d'insertion. En fait je vais être payer une partie par le FOREM, une partie par le patron et le salaire va être évolutif en fonction de la période de formation et en fait c'est surtout pour m'apprendre les bases de fonctionnement d'entreprise ce genre de chose quoi, donc d'une part j'ai eu une mauvaise expérience avec le CPAS, ils ont pas cherché plus loin que ça pour m'aider, enfin tandis que l'aide qui est proposée par la maison de l'emploi c'est à dire le PFI, parce que ça c'est uniquement par eux que ça passe, bah ça m'a permis de finalement quand même trouver un travail quoi.

#### Récit de M. 18 ans

« En fait je savais pas quoi faire à l'école et je ramenait pas de bons points et tout, je voulais plus trop aller à l'école puisque ce que j'apprenais j'aimais pas et voilà, j'étais démotivé et ça allait pas quoi. A la maison aussi mon père me disait : "Mais qu'est ce que tu vas faire" et tout. Quand je lui donnais mon bulletin, il me disait "mais qu'est-ce que tu vas faire". Ça allait pas, puis j'ai pris rendez-vous, fin le PMS a pris rendez-vous avec moi et j'ai fait un test, ils m'ont donné un test, ils m'ont posé des questions ; ce que j'aimais, ce que j'aimais pas et puis il y avait des résultats à la fin et à la fin il y avait deux trucs qui m'intéressaient, c'était : le travail en bâtiment et le travail ce qu'il y a avec l'économie et tout. Et puis j'ai choisi, il m'a expliqué des métiers et tout, on a parlé de tout, des salaires, de tout et puis j'ai choisi. J'ai choisi le bâtiment et voilà quand j'ai choisi ça j'avais 17 ans, c'était l'année passée et c'était pendant le mois de mars. Ça veut dire de septembre jusqu'à mars, je faisais

	<p><i>rien à l'école, enfin j'y allais mais j'avais des vieux points, ça m'intéressait pas ce que j'apprenais. Générale, c'est pas pour moi en fait et puis en mars, ils m'ont aidé à trouver une école et à la fin de l'année, j'ai eu AOB, ça veut dire : tu réussis mais tu dois changer d'option. Donc voilà j'ai eu de la chance, j'ai pas raté une année pour rien, je suis parti directement en 5ème professionnelle alors que si j'aurais doublé je serais parti en 4ème professionnelle mais j'ai quand même un peu travaillé pour essayer de gagner des points et pour qu'ils me laissent aller en 5ème et c'est tout voilà j'ai réussi et ça m'a motivé, j'aime bien ce que je fais à l'école et tout. Ça a tout changé, ça m'a changé de mentalité et tout, tout a changé, je pensais que l'école ça servait à rien et tout mais en vérité ce que j'apprends ça me sert.... Là je peux expliquer ce qui se passe encore maintenant? »</i></p> <p><i>« Là, j'étais en stage deux semaines et là j'ai vraiment vu que ça me plait quoi et voilà et maintenant, mon père et tout il est fier de moi, il est content, il a vu qu'il y avait quelque chose qui me plait et tout et que c'est pas n'importe quoi. Et voilà. »</i></p>
<p><b>IDENTIFICATION</b></p> <p><b>Quel est le public concerné ?</b> <i>(caractéristiques, âge, sexe, milieu social,...)</i></p>	<p>Par “jeunes en difficulté” nous entendons des jeunes entre 12 et 24 ans qui ont grandi dans des milieux touchés par une précarité socio-économique. Certains ont accumulé les ruptures aux niveaux scolaire, familial et administratif.</p> <p>Parmi ces jeunes, une tranche d'âge plus sensible et a ses caractéristiques propres : les jeunes majeurs. En effet, le passage à la majorité administrative transforme radicalement la relation aux institutions sociales. Cela est particulièrement vrai pour les jeunes dont la précarité socio-économique a donné lieu à une grande fragilité au niveau psycho-social.</p> <p>Le public concerné est donc composé des jeunes engagés dans un processus de désaffiliation.</p>
<p><b>CONTEXTUALISATION</b></p> <p><b>Quels sont les acteurs et institutions concernés par ce phénomène ?</b></p>	<p><b>Le jeune et son entourage :</b> les premiers concernés sont bien sur les jeunes eux-mêmes, ainsi que leur entourage.</p> <p><b>Les acteurs Jeunesse :</b> les services d'accompagnement social et socio-culturel destinés aux jeunes. Au premier desquels les AMO.</p> <p><b>Acteurs Institutionnels qui travaillent avec les jeunes de plus de 18 ans :</b> Actiris, CPAS, centres de formation, enseignement secondaire et supérieur.</p>



	<p><b>Institution de politique publique</b> : la problématique des NEETS s’est retrouvée dans diverses instances tant au niveau fédéral qu’au niveau européen. Le Fond Social Européen soutient actuellement plusieurs projets qui visent à lutter contre la désaffiliation de ces jeunes.</p>
<p><b>LOCALISATION</b></p> <p>Où le phénomène se produit-il ?</p>	<p>Le phénomène est probablement occidental, européen, et en tout cas belge. Notre perception et notre analyse se concentrent sur la Région de Bruxelles Capitale. En effet, Bruxelles a est spécifique en termes socio-économiques et de population.</p> <p>De plus, notre constat implique plusieurs acteurs sociaux qui sont eux-mêmes liés à différentes compétences (communautaire, régional, fédéral).</p>
<p><b>2 – ANALYSER ET INTERPRETER LE PHENOMENE</b></p>	
<p>Quels sont les causes possibles de ce phénomène?</p>	<p><u>Niveau politique et économique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La jeunesse actuelle subit la crise économique et son corolaire, la crise de l’emploi, de plein fouet. Les conséquences seront plus durables pour cette jeunesse que pour d’autres catégories de population. En effet la jeunesse est une période où l’on investit pour son avenir : études, formation, construction de soi et première participation autonome à la vie économique. Ces investissements culturels, symboliques et économiques permettent de créer une stabilité dans les parcours des jeunes et permettent de rebondir lors des moments difficiles. Or la crise économique que traverse la Belgique ampute ces investissements initiaux et fragilise les jeunes dès le début de leur vie d’adultes.</li> <li>• Suppression des allocations d’insertion pour une large catégorie des jeunes. Ce qui a pour conséquence la mise en route d’un processus de relégation de la jeunesse.</li> </ul> <p><u>Niveau institutionnel et du travailleur social</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le glissement massif des missions et des postures des travailleurs sociaux vers des</li> </ul>

	<p>logiques de contrôle et d'activation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actiris : organe pour l'accompagnement à la recherche d'emplois, s'est vu attribué comme nouvelle mission de participer au contrôle des demandeurs d'emploi, et peut sanctionner si les recherches d'emploi sont estimées insatisfaisantes.</li> <li>• CPAS : bon nombre de jeunes n'ayant plus d'allocation d'insertion (Cf réforme du chômage) ont dû demander l'aide du CPAS. Les budgets et équipes des CPAS n'ont pas augmenté pour accompagner et soutenir ces personnes en difficulté. La conséquence est, d'une part, un durcissement des conditions de travail pour les travailleurs sociaux des CPAS, qui se répercute dans la relation d'aide ; et, d'autre part, une activation des allocataires sociaux que l'on pourrait estimer abusive et au détriment de la demande et du projet du jeune.</li> <li>• Effritement et remise en question du secret professionnel dans certaines situations (soupçon de radicalisme, de fraude aux aides sociales etc).</li> </ul> <p><u>Niveau interpersonnel et intrafamilial, point de vue des jeunes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dislocation des liens familiaux et des liens de solidarité dans l'entourage proche des jeunes</li> <li>• Les générations dites Y et Z ne fonctionneraient plus comme les anciennes générations, au niveau des rapports d'autorité et de communication. Jean-Paul Gaillard parle des générations mutantes et d'un profond malentendu entre les générations.</li> <li>• La méconnaissance par les jeunes des institutions qui les entourent. Cela est dû en partie à une complexification croissante du fonctionnement administratif de l'aide, dans le domaine de la recherche d'emploi (Actiris, stage d'insertion...), de l'aide sociale (CPAS, PIIS...), des études et de la formation (réforme de Bologne, finançabilité des études...)</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La méconnaissance des différentes possibilités que peuvent apporter les institutions qui soutiennent les jeunes (CPMS, AMO, services d'aides juridiques etc)</li> <li>• La méconnaissance des droits sociaux et des possibilités de recours en cas désaccord avec une institution. Ex : <i>CPAS et droit de recours</i>.</li> </ul>
<p><b>Au regard des différents textes garantissant les droits des jeunes, notamment la Convention internationale relative aux droits de l'enfant, quels sont les droits non suffisamment respectés ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Le secret professionnel</u></li> </ul> <p>- Article 16 La Convention Internationale relative aux Droits de l'Enfant (1989) :</p> <p>1. Nul enfant ne fera l'objet d'immixtions arbitraires ou illégales dans sa vie privée, sa famille, son domicile ou sa correspondance, ni d'atteintes illégales à son honneur et à sa réputation.</p> <p>2. L'enfant a droit à la protection de la loi contre de telles immixtions ou de telles atteintes.</p> <p>- Article 458 du code pénal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Le droit à l'éducation</u></li> </ul> <p><b>Article 28</b></p> <p><b>1.</b> Les Etats parties reconnaissent le droit de l'enfant à l'éducation, et en particulier, en vue d'assurer l'exercice de ce droit progressivement et sur la base de l'égalité des chances :</p> <p><b>a)</b> Ils rendent l'enseignement primaire obligatoire et gratuit pour tous;</p> <p><b>b)</b> Ils encouragent l'organisation de différentes formes d'enseignement secondaire, tant général que professionnel, les rendent ouvertes et accessibles à tout enfant, et prennent des mesures appropriées, telles que l'instauration de la gratuité de l'enseignement et l'offre d'une aide financière en cas de besoin;</p> <p><b>c)</b> Ils assurent à tous l'accès à l'enseignement supérieur, en fonction des capacités de chacun, par tous les moyens appropriés;</p> <p><b>d)</b> Ils rendent ouvertes et accessibles à tout enfant l'information et l'orientation scolaires et</p>

	<p>professionnelles;</p> <p>e) Ils prennent des mesures pour encourager la régularité de la fréquentation scolaire et la réduction des taux d'abandon scolaire.</p> <p>2. Les Etats parties prennent toutes les mesures appropriées pour veiller à ce que la discipline scolaire soit appliquée d'une manière compatible avec la dignité de l'enfant en tant qu'être humain et conformément à la présente Convention.</p> <p>3. Les Etats parties favorisent et encouragent la coopération internationale dans le domaine de l'éducation, en vue notamment de contribuer à éliminer l'ignorance et l'analphabétisme dans le monde et de faciliter l'accès aux connaissances scientifiques et techniques et aux méthodes d'enseignement modernes. A cet égard, il est tenu particulièrement compte des besoins des pays en développement...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Le droit d'être un sujet</u></li> </ul> <p>La Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux (FITS) nous rappelle que : «Le travail social est basé sur le respect de la valeur et de la dignité inhérentes à chaque personne et des droits qui en découlent ». Or nous constatons que ce principe est régulièrement bafoué dans les pratiques de terrain.</p> <p>La personne n'est plus considérée comme sujet de l'intervention sociale mais bien souvent comme objet de cette intervention.</p>
<p><b>Quelles sont les ressources, les dynamiques positives (des jeunes et des familles, de l'AMO ou institutionnelles) et les « bonnes pratiques » que l'on peut observer dans l'environnement ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AAJ <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une réflexion en profondeur sur la place des jeunes majeurs au sein des actions de prévention portées par les services et l'administration de l'Aide à la jeunesse, a abouti à une réforme du décret de 1991. Les AMO pourront travailler avec les jeunes jusqu'à leurs 22 ans.</li> <li>- La logique de travail en réseau qui est présente autour des AMO ou d'expériences comme le Chass'Info.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les AMOs <ul style="list-style-type: none"> <li>- Approche singulière du jeune.</li> <li>- Souplesse du cadre (le cadre s'adapte au jeune autant que l'inverse).</li> <li>- Partir de la demande du jeune.</li> <li>- Secret professionnel.</li> <li>- Hors du cadre des politiques d'activation.</li> <li>- Service gratuit.</li> <li>- Travail de rue et <i>extra muros</i>.</li> </ul> </li>   <li>• Les jeunes <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esprit de débrouille et de résilience.</li> <li>- Solidarité entre pairs : nous avons pu observer que des jeunes qui avaient été en galère à la rue hébergeaient eux-mêmes des copains en galères une fois une stabilité retrouvée.</li> <li>- Mise en place des réseaux de débrouille.</li> </ul> </li> </ul>
<p align="center"><b>Quels sont nos questionnements et nos hypothèses ?</b></p>	<p>Les institutions d'aide aux jeunes sont-elles en mesure de respecter la demande initiale du jeune ? A quel point-elles plus ou moins consciemment influencées par la logique d'activation ?</p>
<p><i>EVENTUELS APPORTS DE LA CONTRE-EPREUVE<sup>1</sup></i></p>	
<p><b>Apport de nouvelles informations, analyse du territoire et du milieu de vie (données de contexte)</b></p>	<p><b>Maes</b> : « CPAS et étudiants : les limites de l'Etat social actif » Ensemble !, décembre 2012 - mars 2013</p> <p>Dans cette analyse, Renaud Maes s'intéresse aux effets de la loi de 2002 qui consacre le fait que les allocataires sociaux doivent être disponibles sur le marché de l'emploi. Il analyse cette loi à travers la situation des étudiants qui sont au CPAS. Cette loi aura pour conséquence le fait que les étudiants seront considérés comme des « dérogeants » à la règle de 2002, puis qu'ils ne peuvent pas être sur le marché de l'emploi. Selon les différents CPAS, les pratiques varient. Dans certaines communes, ces étudiants seront poussés à terminer au plus vite leurs études, ou sont orientés dans des filières qu'ils n'avaient pas forcément choisit, mais qui déboucheraient sur un emploi de manière plus certaine ou plus rapide. Dans les cas les plus extrêmes, les</p>

<sup>1</sup> Il s'agit de confronter les constats et les hypothèses posés à d'autres sources et d'autres regards (jeunes et familles, partenaires, données objectives existantes,..). Cet exercice permet de faire émerger de nouvelles questions, hypothèses, etc.

La réalisation d'une contre-épreuve pourra se limiter aux phénomènes les plus interpellants ou faire suite aux choix des thèmes prioritaires.

	<p>étudiants ne peuvent pas faire les études choisies, sous peine de ne plus recevoir le RIS.</p> <p><b>- Briké, Verbist « La majorité, un passage redouté ? Une recherche réalisée en 2012 en territoire bruxellois », 2012</b></p> <p>Confrontées aux demandes de plus en plus pressantes de jeunes venus d'ici en Belgique ou d'ailleurs, au-delà de nos frontières, SOS Jeunes – Quartier Libre et Abaka ont lancé une recherche-action pour analyser et comprendre ce moment de crise et de rupture que représente le passage à la majorité pour le jeune bruxellois en difficulté en pointant particulièrement la question du lien qui doit être tissé entre le jeune et le monde adulte.</p>
<p><b>Confrontation à d'autres regards</b></p>	<p><b>Jean Blairon</b>, « Les 20-25 ans : nouvel enjeu de la prévention spécialisée de l'aide à la jeunesse ? Analyse de la question du point de vue de l'éducation permanente », RTA asbl, InterMag, janvier 2017, <a href="http://www.intermag.be/585">www.intermag.be/585</a>, consulté le 26/11/2018</p> <p><b>Baudot, Fathi</b> : « Jeunesse “ NEET ” : du concept aux projets, quel regard ? » :</p> <p>“En Belgique 13,1 % des 20-34 ans sont considérés comme NEET, à savoir hors des radars du système éducatif et du monde du travail. Le concept se voudrait plus performant que celui de taux de chômage des jeunes en ce qui concerne l'analyse et l'implémentation des politiques de jeunesse en Europe. Certains auteurs dénoncent cependant le biais de cette catégorie unique et générale qui ne favorise donc pas des politiques ciblées et efficaces.”</p> <p><a href="http://www.revue-democratie.be/index.php/societe/jeunesse-enfance/1265-jeunesse-neet-du-concept-aux-projets-quel-regard">http://www.revue-democratie.be/index.php/societe/jeunesse-enfance/1265-jeunesse-neet-du-concept-aux-projets-quel-regard</a></p>

<p><b>Quelles sont les hypothèses stabilisées<sup>2</sup> ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'approche individualisée est nécessaire pour un accrochage des jeunes aux dispositifs qui les concernent. Le travail social doit prendre en compte la singularité des trajectoires qu'il rencontre, en dehors des catégories administratives et des prescrits moraux et économiques extérieurs.</li> <li>- La majorité administrative ne correspond pas automatiquement avec le sentiment d'être adulte. Le travail social, notamment de prévention, ne doit pas s'arrêter purement et simplement aux 18 ans du jeune.</li> <li>- Les nouvelles réformes des droits sociaux (chômage, CPAS) accentuent les inégalités sociales, le non-recours, et, partant, les risques de désaffiliation sociale.</li> <li>- La jeunesse est un moment cruciale dans la construction de soi et de son avenir, elle doit permettre de pouvoir révéler tout son potentiel. Des accompagnements prêts à relever ce défi doivent exister pour les jeunes ayant rencontré moins d'opportunités.</li> </ul>
<p><b>3 – AGIR</b></p>	
<p><b>Hypothèses d'intervention pour lutter contre les causes identifiées du phénomène/pour renforcer les jeunes comme sujets et acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur quoi agir ?</li> <li>- Avec qui ?</li> <li>- Comment ?</li> </ul>	<p><b>Sur quoi Agir ?</b></p> <p>&gt; Sur notre posture professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accepter qu'un jeune puisse faire des erreurs</li> <li>- Partir du projet du jeune, travailler le champ des possibles sans travestir la demande initiale</li> <li>- Accompagner les jeunes majeurs comme les mineurs ;</li> <li>- Connaissance des droits des jeunes ; le jeune mérite une information complète et systématique des procédures d'aide sociale (interpellations, recours, bourses.)</li> </ul> <p><b>Avec qui ? Comment ?</b></p> <p>&gt; Notre posture professionnelle peut être travaillée entre collègues ou en supervision, également via des formations. Une autre intervention serait de travailler directement cette question dans les instituts de formations des futurs travailleurs sociaux.</p>

<sup>2</sup> Les hypothèses stabilisées découlent de la démarche de contre-épreuve. Elles confirment, nuancent ou modifient les hypothèses de départ.

	<p>&gt; Aux niveaux institutionnel et politique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penser une politique jeunesse qui ne réduise pas l'accompagnement des jeunes majeurs à la seule insertion socio-professionnelle.</li> <li>- Prendre en compte la singularité des jeunes majeurs dont la trajectoire a laissé la part belle aux ruptures avec l'environnement familial et scolaire, et de la formation. Ces jeunes qui ont rencontré moins d'opportunités ne peuvent pas être rendus coupables de leur parcours, mais on doit leur donner les moyens de devenir responsables de leur futur.</li> <li>- Envisager une transition entre le modèle Aide à la jeunesse et le modèle responsabilisant de l'aide sociale pour adultes.</li> <li>- La centralisation des services en un lieu répond à certains besoins des jeunes, si tant est qu'ils restent au centre des préoccupations du dispositif, et que les informations ne transitent pas d'un service à l'autre.</li> <li>- Connaissance par la jeunesse de ses droits : produire une information complète et systématique quant aux procédures d'aide sociale (interpellations, recours, bourses etc).</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Présentation de l'action ou des actions</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Il s'agit de décrire l'action ou les actions envisagée(s) et les résultats attendus au regard de la description et de l'analyse du phénomène.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Création du Chass'Info : un lieu unique regroupant plusieurs services adressés à un public de 14 à 24 ans.</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour répondre au manque concret de structures de référence en terme d'accompagnement psycho-social, juridique et d'orientation professionnelle.</li> <li>- Pour répondre à ce constat de "désœuvrement social" qui touche bien des jeunes en transition vers l'âge adulte qui se confrontent à un vide institutionnel.</li> <li>- Pour créer un lieu d'accueil unique, où le jeune en demande peut obtenir, pour toutes les étapes de sa vie, des informations et un accompagnement généralistes, qui l'aideront à combler les espaces vides de sa trajectoire de transition vers l'âge adulte. Pour développer une approche sociale intégrée en considérant concrètement le jeune dans sa globalité.</li> </ul> <p>Le CHASS'INFO regroupe les acteurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une permanence INFO JEUNESSE: présence d'un point INFOR JEUNES (en collaboration avec Infor Jeunes</li> </ul>



Bruxelles) où le jeune peut obtenir à partir d'un Espace Public Numérique (EPN) un accès gratuit sur Internet pour obtenir des informations générales, mais surtout être accompagné et conseillé par un intervenant social lors de permanence.

- Une permanence d'AIDE INDIVIDUELLE où le jeune qui le souhaite peut être directement pris en charge par l'AMO dans le cadre d'une aide volontaire, non-contraignante et non-mandatée et être accompagné dans des démarches spécifiques ;

- Un point relais du programme JEEP : Jeunes, Ecole, Emploi : tout un Programme ! JEEP propose des ateliers pour réaliser un CV, rédiger une lettre de motivation, apprendre à connaître tes droits et devoirs en tant que jobiste, te préparer aux démarches et aux entretiens d'embauche, avoir où trouver des offres d'emploi et comment postuler et identifier une stratégie de recherche...

- Un partenariat téléphonique avec la Cellule 18 – 24 du CPAS d'Etterbeek pour accéder à des informations à jour et précises.

- **Réalisation d'une MAG : « Qu'est-ce qui pourrait favoriser qu'une institution respecte la demande initiale du jeune (sans forcer l'entrée sur le marché de l'emploi) ? » (Juin 2018)**

La démarche qui fut proposée par Samarcande aux jeunes s'est inspirée de la Méthode d'Analyse en Groupe (MAG), appliquée depuis de nombreuses années par le Centre d'Études Sociologiques de l'Université Saint-Louis (USL).

La MAG a permis à chaque participant de partager des expériences concrètes vécues et de réagir de manière constructive aux expériences relatées par les participants. L'analyse des expériences relatées, des récits, est menée par un groupe de personnes avec le soutien d'animateurs, garants de la procédure. Il s'agit ensuite de s'interroger en groupe sur le sens de ce qui s'est passé et sur ce que le récit révèle de la problématique abordée. La MAG a permis d'entendre les points de vue des uns et des autres mais aussi de construire ensemble une analyse de la situation. Cette méthode a ceci de particulier qu'elle associe les participants à la production d'une connaissance collective, validée par le groupe d'analyse. Cela signifie que, dans cette manière d'évaluer, les participants ne sont pas des objets qui rendent des

	<p>comptes sur leurs actions ou qui transmettent des informations, analysées par d'autres. La démarche s'articule véritablement sur le savoir et l'expérience des participants et leur permet un recul réflexif à l'égard de leur parcours et de leurs propres pratiques.</p> <p>Par ailleurs, l'analyse en groupe a pour finalité de faire apparaître, sur base des interprétations des uns et des autres, les convergences, les divergences, les nuances et les nœuds, à partir desquels sont dégagés divers enseignements et observations.</p> <p>La MAG a été portée par deux éducateurs et un assistant social de Samarcande et a été soutenue par la direction. Cette équipe d'animateurs-chercheurs a choisi de recruter entre 8 et 12 jeunes âgés de 18 à 25 ans, résidant à Bruxelles. Il a été décidé que le projet s'étalerait sur cinq samedis de décembre 2017 à mars 2018, ce qui rendait le projet assez conséquent en termes de disponibilités et d'implication personnelle. Samarcande a prévu un défraiement bénévole des participants.</p> <p>Nous avons proposé à chaque jeune de partager au groupe un récit qui relate une expérience personnelle au cours de laquelle il/elle a été confronté-e à une institution qui a fait obstacle ou a facilité l'un de ses projets.</p> <p>La construction du rapport de la MAG est en cours à l'heure de l'écriture de ce diagnostic social. Nous ne pouvons pas encore en évaluer la portée.</p>
<b>4 – EVALUER L'ACTION <sup>3</sup></b>	
<b>Enseignement de l'évaluation intermédiaire et recommandations pour la suite</b>	<p>L'évaluation de la MAG est en cours.</p> <p>Une évaluation sur les trois premières années d'existence du Chass'Info doit être réalisée.</p>

<sup>3</sup>Cette quatrième étape relative à « l'évaluation de l'action » sera complétée à l'occasion de la prochaine actualisation du diagnostic social, en 2017.

<p style="text-align: center;"><b>Evaluation finale</b></p> <p><i>Quels sont les enseignements de cette action ?</i>  <i>Evaluation selon effectivité<sup>4</sup>, efficacité<sup>5</sup>,            efficacité<sup>6</sup> et équité<sup>7</sup></i>  <i>Points forts, points faibles, points d'attention            et points d'interrogation.</i></p>	
<p><b>SYNTHESE</b></p> <p><b>Éléments de synthèse ou commentaires éventuels sur l'ensemble des phénomènes relevés par l'AMO dans le cadre ce diagnostic social</b></p>	

---

<sup>4</sup>L'effectivité de l'action consiste à ce qu'elle ait été mise concrètement en œuvre.

<sup>5</sup> L'efficacité de l'action est le rapport entre les objectifs fixés et les résultats obtenus.

<sup>6</sup> L'efficience de l'action est l'évaluation des moyens utilisés à la mise en œuvre de l'action pour parvenir à un résultat.

<sup>7</sup> L'équité est une notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. Cette notion se rapproche davantage de celle d'égalité des chances que la notion d'égalité qui renvoie davantage à une égalité de traitement.

## **Phénomène 2**

**La complexification des demandes reçues en AMO : des demandes globales et multifactorielles qui témoignent d'un risque grandissant de désaffiliation sociale des jeunes en difficultés.**



## 1 – DECRIRE LE PHENOMENE

### CONSTAT

#### Quel est le phénomène observé ?

*Le phénomène peut être positif ou négatif.*

Depuis le diagnostic social de 2014, l'AMO Samarcande voit les demandes formulées par son public évoluer. Les demandes « unifactorielles » laissent de plus en plus la place à des demandes « multifactorielles ». La question de l'orientation scolaire, par exemple, n'est plus que rarement abordée seule. Elle est désormais liée aux relations dans la famille, aux problèmes de revenus du jeune etc. Les travailleurs sociaux de l'AMO permettent aux situations des jeunes de s'exprimer dans leur globalité et ne veulent pas découper leur intervention en sujets distincts. Les demandes complexes demandent donc des accompagnements sur le temps long, ce qui rentre en paradoxe avec le désir d'immédiateté de la jeunesse contemporaine dans son rapport aux services sociaux. Parallèlement à ce désir d'immédiateté, le travail social est poussé à offrir des réponses concrètes le plus rapidement possible, afin de rationaliser l'action sociale et de la rendre la plus efficiente possible. De là naît une pression instrumentale sur les accompagnements : ils deviennent techniques, opérationnels, et achoppent sur la question du sens des démarches entreprises. On cherchera par exemple une école au plus vite pour que le jeune et ses parents satisfassent à l'obligation scolaire. Sera moins considérée comme une évidence la nécessité de questionner le sens général des apprentissages pour le jeune et de chercher des réponses dans une sphère plus large. L'intégration de cette obligation de résultat concret se fait jusque dans le chef des jeunes en mésestime d'eux-mêmes : ils ne se permettent pas d'être exigeants envers la vie. Or un jeune en échecs multiples, à la situation complexe faite de ruptures plus que de transition, et pour qui les grandes Institutions d'insertion sociale (Ecole, Emploi etc) n'ont pas fonctionné, a selon nous besoin de quitter la logique instrumentale pour accéder à des questionnements plus existentiels sur le sens de sa trajectoire, sur son désir, sur ses capacités à prendre en main son avenir, et sur les conditions sociales qui parfois pèsent sur lui et parfois représentent des opportunités à saisir. En ne questionnant pas le sens, l'accompagnement de l'AMO risque de devenir une pression supplémentaire à la réussite pour le jeune en demande, considéré comme responsable de son état et unique acteur de son rétablissement. Les jeunes en voie de désaffiliation n'ont donc pas d'espace de construction de soi : ils ne peuvent saisir l'occasion de la tentative, de l'expérience, de l'ouverture radicale des opportunités.

	<p>Nous pourrions résumer le phénomène ainsi : la complexification des demandes reçues par l'AMO témoigne d'un risque accru de désaffiliation sociale des jeunes en difficultés, auquel l'AMO a tendance à répondre de manière instrumentale en oubliant de questionner les rapports du jeune à sa trajectoire et à son environnement large. Le besoin de projeter sa personne dans différentes expériences pour atteindre une connaissance de soi n'est donc jamais rencontré.</p>
<p><b>SOURCE(s)</b></p> <p><b>Sur base de quelle(s) source(s) ?</b></p> <p><i>Le phénomène peut être relevé à partir d'une ou de plusieurs sources internes ou externes à l'AMO, notamment sur base de l'analyse des demandes individuelles et collectives, de l'analyse du milieu de vie des jeunes, d'une réflexion concertée avec le CAAJ en matière de prévention générale ou encore d'avis exprimés par le CCAJ en matière de politiques de la jeunesse.</i></p>	<p>Sur le constat de complexification des demandes des jeunes en difficulté et le risque accru de désaffiliation lié :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les statistiques des demandes individuelles reçues à Samarcande montrent les sujets investis par les jeunes lors de leur accompagnement. Au-delà de trois sujets distincts investis, nous activons la catégorie « Demande globale ». Le ratio de demandes globales par rapport au nombre total de demandes est de près de 50% en 2017.</li> <li>- « Les transitions des jeunes entre l'enseignement et l'emploi à Bruxelles : défis pour la gouvernance », section 1.1 : « <i>Les transitions à Bruxelles : difficultés et complexité</i> ». Note de synthèse Brussels Studies Institute. Abraham Franssen, Donat Carlier et Anissa Benchekroun. 2014.</li> <li>- Ce constat est régulièrement partagé lors des réunions mensuelles du Collectif des AMO bruxelloises.</li> <li>- Jean Furtos, « De la précarité à l'auto-exclusion », 2009. Citation du résumé : « Tout sujet humain plongé dans un environnement excluant est susceptible, pour se protéger de cette souffrance, de développer un syndrome d'auto-exclusion : une sorte de grève de la subjectivité avec soi-même et avec autrui, qui arrête le mouvement du temps dans une forme de disparition du sujet. »</li> </ul> <p>Sur la difficulté d'aborder la question du sens dans les accompagnements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus de construction des thématiques du diagnostic social a permis à l'équipe de Samarcande, et notamment aux travailleurs chargés de l'accompagnement individuel et collectif, de mettre en mots son sentiment par rapport à la complexification des situations des jeunes. Il en ressort une frustration de ne pas toujours avoir le temps et les outils pour proposer un élargissement radical des perspectives à investiguer avec les jeunes qui fréquentent le service.</li> </ul>

	<p>- Les travaux du Comité de Vigilance en Travail Social ont permis à notre attention de se concentrer sur le phénomène décrit. Le manifeste du travail social explicite notamment le fait que l'action sociale ne doit pas permettre aux institutions de fonctionner, mais aux personnes de s'épanouir. Tout usager doit être considéré comme sujet de l'intervention, non comme objet de l'intervention. L'histoire individuelle et le contexte socio-politique qui la produit doivent être analysés ensemble avec les personnes demanderesse de l'aide. Le CVTS a fait l'objet d'interpellations fréquentes sur le glissement massif des missions et des postures de travail des travailleurs sociaux vers des logiques de contrôle et d'activation.</p>
<p><b>QUANTIFICATION</b></p> <p><b>Quelle est la fréquence et la récurrence du phénomène ?</b></p> <p><i>Il peut s'agir d'un phénomène déjà quantifié sur base des sources internes (relevés des demandes individuelles, relevés des motifs de prise en charge) ou d'un phénomène observé avec plus ou moins de fréquence. Il peut également s'agir d'un phénomène objectivé par des sources externes.</i></p>	<p>- Nous avons parlé des 50% de demandes globales parmi les 100 dossiers de suivi individuel actifs à Samarcande en 2017. Parmi les 50% restants, les logiques complexes trouvent aussi un écho. Les demandes constituées d'un seul sujet peuvent en outre ne pas donner lieu, elles non plus, à une recherche plus profonde de réponses, à même de développer la connaissance et l'estime de soi du public.</p> <p>- Entre 15 (SPF Economie 2014) et 20% (Abraham Franssen 2014) de jeunes catégorisés NEETS en région bruxelloise.</p>
<p><b>QUALIFICATION</b></p> <p><b>Quelles sont les situations typiques et concrètes rencontrées ?</b></p> <p><i>Il s'agit de décrire et raconter une ou plusieurs situations concrètes afin d'appréhender qualitativement le phénomène.</i></p>	<p>- Voici une situation reconstruite qui exemplifie des dizaines d'accompagnement ces dernières années :</p> <p>La situation typique rencontrée est celle d'un jeune dont les parents ne maîtrisent pas une langue nationale et n'ont pas bénéficié de l'enseignement en Belgique puisque leur parcours de migration a démarré à l'âge adulte. La trajectoire scolaire de l'enfant est compliquée en termes de résultats, de notes. Petit à petit le décalage avec le niveau demandé devient plus flagrant, la relégation dans une filière reconnue comme très peu qualitative et à l'issue absolument incertaine en termes de développement de compétences et d'insertion professionnelle fait perdre au jeune le sens général des apprentissages. L'école, l'École, ne servent plus à rien, les diplômes devenus quasi inaccessibles n'ont pas de valeur symbolique particulière dans le chef du jeune. Il maintient tant bien que mal son activité scolaire, essayant de ne pas cumuler trop de demi-journées d'absence afin de ne pas décevoir ses parents qui nourrissaient une ambition autre pour leur enfant. Les perspectives ne sont pas réjouissantes car l'insertion professionnelle semble</p>



	<p>s'éloigner à la mesure du redoublement de certaines classes. Des trajectoires du même type aboutissant à des situations peu enviables (sentiment de perte, revenus d'assistance, sentiment que les perspectives sont bouchées durablement) existent dans l'environnement familial et amical du jeune, qui commence à y reconnaître un chemin tout tracé pour lui. Ce jeune rencontre l'AMO à la faveur d'une action de celle-ci dans cette classe reconnue comme grande productrice de décrochage scolaire. Incité par l'éducateur, il formule une demande. Il souhaite trouver une section qui lui permettra de travailler plus tard. Le travailleur qui a reçu la demande et le jeune font le tour des possibilités existant dans l'enseignement secondaire et une porte d'entrée s'ouvre dans un autre établissement, dans une autre section. La boucle est bouclée. Le jeune est de retour à l'école, sa demande est satisfaite, la relation éducative s'interrompt.</p> <p>Le jeune pousse la porte de l'AMO un an plus tard, et témoigne d'une situation similaire. Les relations avec l'Ecole ne se sont pas améliorées et la majorité qui approche contribue à nourrir un stress quant au fait de trouver une école où il pourra enfin accrocher de nouveau aux apprentissages et aux relations proposés.</p>
<p><b>IDENTIFICATION</b></p> <p><b>Quel est le public concerné ?</b></p> <p><i>(caractéristiques, âge, sexe, milieu social,...)</i></p>	<p>Ce sont des adolescents, à partir de 15 ans environ, et des jeunes adultes dont l'âge dépasse parfois les catégories de l'Aide à la jeunesse.</p> <p>Ce sont des jeunes que l'Ecole n'a pas fini de former et qui ont entretenu avec elle une relation parfois conflictuelle, mais en tout cas distante et/ou douloureuse. Les jeunes dont on parle sont le plus souvent en train de subir la relégation qui a cours dans les écoles d'enseignement qualifiant.</p> <p>Il s'agit dans notre expérience d'une majorité de jeunes hommes, mais non exclusive.</p> <p>On considèrera avec notre expérience et avec notre connaissance générale de sociologie qu'il s'agit de jeunes de milieux populaires en premier lieu, même si des jeunes aisés peuvent aussi vivre les situations explicitées ici. Nous pensons que les dérapages scolaires et les difficultés relationnelles dans la famille, qui peuvent mener au risque de désaffiliation sociale, sont accueillis de manière plus résiliente chez les personnes à haut capital social et culturel. Puisque le capital économique est souvent lié à ces autres formes de capitaux, nous estimons raisonnable de penser que les jeunes en présence sont majoritairement issus de milieux populaires, bien que</p>

	nous n'ayons pas de données objectives sur le sujet.
<b>CONTEXTUALISATION</b>  <b>Quels sont les acteurs et institutions concernés par ce phénomène ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les jeunes, et leurs rapports au sein de la famille.</li> <li>- Les familles, et leurs rapports avec les Institutions d'insertion sociale : Ecole, Emploi, Aide sociale etc.</li> <li>- Les Institutions d'insertion sociale, au premier rang desquelles l'Ecole et l'Emploi, mais aussi la Politique de la ville, l'Aide à la jeunesse et spécialement l'AMO.</li> <li>- D'autres instances d'aide sociale dont la position varie entre l'aide à la maturation de l'état du jeune d'une part, et l'activation pressée de son projet d'autre part : CPMS, centre de guidance, mission locale, Actiris etc</li> </ul>
<b>LOCALISATION</b>  <b>Où le phénomène se produit-il ?</b>	<p>Nous constatons ces situations sur notre terrain d'intervention, chez les jeunes domiciliés ou scolarisés à Etterbeek et aux alentours.</p> <p>Les discussions en Collectif des AMO laissent à penser que la situation bruxelloise correspond à notre analyse.</p> <p>Enfin, il semble que la recrudescence du risque de désaffiliation sociale soit réelle au niveau national et même européen, puisque les politiques publiques européennes orientées vers la catégorie des NEETS ont trouvé un sérieux écho en Belgique.</p> <p>La critique sur la capacité des travailleurs sociaux à ouvrir le cadre des réflexions et de l'imaginaire des jeunes en demande concerne vraisemblablement une large zone géographique, partout où la culture politique « de la troisième voie » et de l'Etat social actif est présente. Bruxelles et la Belgique sont clairement compris dans cette zone.</p>
<b>2 – ANALYSER ET INTERPRETER LE PHENOMENE</b>	
<b>Quels sont les causes possibles de ce phénomène?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les valeurs de la culture de l'activation ne permettent pas aux jeunes de chercher une place satisfaisante pour eux-mêmes.</li> <li>- La préservation d'un marché de l'emploi atone ou du moins la préservation d'une couche de personnes non employées participent activement à la pression instrumentale qui pèse sur les trajectoires des</li> </ul>

	<p>personnes. Il n’y a pas de place sur le « marché du travail », il faut donc avant tout se mettre en capacité de compétition avec les autres demandeurs d’emploi : nos démarches sociales deviennent purement instrumentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L’Ecole produit des trajectoires non abouties et/ou non satisfaisantes. L’orientation est souvent subie. L’accès aux diplômes devient lointain pour une partie des jeunes. Les pédagogies et les rapports humains au sein de l’école sont encore fort impactés par une approche descendante de l’apprentissage, ce qui rentre en décalage avec le fonctionnement de la jeunesse contemporaine, en demande de relations plus horizontales et d’apprentissage via l’expérience.</li> <li>- Les problèmes de l’Emploi et de l’Ecole se potentialisent : les apprentissages au sein de l’Ecole perdent de leur sens lorsque celle-ci perd sa capacité à offrir à l’élève la promesse d’une place dans la société. L’Emploi n’est plus pour beaucoup une Institution qui permet d’accéder à une vie autonome, et le flou que cela crée dans le chef des élèves quant à la transition Ecole / Emploi ne leur permet pas de croire en l’Ecole.</li> <li>- La quantité grandissante de jeunes en situation complexe impacte les services d’aide qui ne peuvent guère se permettre, à moyens constants, de quitter le domaine des réponses hyper-concrètes à amener aux demandes souvent tout aussi concrètes des jeunes. La place pour le défrichage existentiel, pour la recherche des compétences et désirs des jeunes, pour l’expérimentation, s’amenuise au profit de réponses très techniques. Les services d’aide reprennent petit à petit à leur compte les valeurs de l’activation en abandonnant toute démarche expérimentale.</li> </ul>
<p><b>Au regard des différents textes garantissant les droits des jeunes, notamment la Convention internationale relative aux droits de l’enfant, quels sont les droits non suffisamment respectés ?</b></p>	<p><b>Articles de la CIDE :</b></p> <p><b>Article 6</b></p> <p><b>2.</b> Les Etats parties assurent dans toute la mesure possible la survie et le développement de l’enfant.</p> <p>&gt; Nous souhaitons que le développement de l’enfant soit entendu de manière large. Au-delà des besoins primaires dont la satisfaction est nécessaire à son développement, nous pensons que l’insertion sociale et l’égalité des chances est une composante essentielle de ce développement. C’est donc le</p>

	<p>développement tel que conçu aux articles 27 et 29 qui nous intéresse.</p> <p><b>Article 27</b></p> <p>1. Les Etats parties reconnaissent le droit de tout enfant à un niveau de vie suffisant pour permettre son développement physique, mental, spirituel, moral et social.</p> <p><b>Article 29</b></p> <p>1. Les Etats parties conviennent que l'éducation de l'enfant doit viser à :</p> <p>a) Favoriser l'épanouissement de la personnalité de l'enfant et le développement de ses dons et de ses aptitudes mentales et physiques, dans toute la mesure de leurs potentialités;</p> <p><b>Article 31</b></p> <p>1. Les Etats parties reconnaissent à l'enfant le droit au repos et aux loisirs, de se livrer au jeu et à des activités récréatives propres à son âge et de participer librement à la vie culturelle et artistique.</p> <p>2. Les Etats parties respectent et favorisent le droit de l'enfant de participer pleinement à la vie culturelle et artistique et encouragent l'organisation à son intention de moyens appropriés de loisirs et d'activités récréatives, artistiques et culturelles, dans des conditions d'égalité.</p>
<p><b>Quelles sont les ressources, les dynamiques positives (des jeunes et des familles, de l'AMO ou institutionnelles) et les « bonnes pratiques » que l'on peut observer dans l'environnement ?</b></p>	<p>Pratiques familiales : certaines familles utilisent les ressources qui les composent pour proposer aux jeunes « à l'arrêt » une forme de mentorat. Un parrain, une tante, un ami de la famille etc qui propose une forme d'écoute et d'accompagnement hors de tout cadre professionnel. Les limitations quant à l'engagement du mentor sont moins présentes (horaires, investissement, émotions) que dans le cadre professionnel.</p> <p>Pratiques des jeunes : certains jeunes mettent en place des stratégies alternatives, en ce sens qu'ils assument</p>

l'incapacité des Institutions à jouer leur rôle d'insertion sociale et développent des solutions autonomes, notamment quant au logement. Ces stratégies alternatives peuvent déboucher sur des modes de pensée où la force publique et l'Etat deviennent un ennemi duquel il faut se cacher pour pouvoir assumer soi-même les conditions de sa subsistance. Il n'est pas aisé de considérer des pratiques telles que, par exemple, le deal, comme des ressources positives pour le jeune, mais on peut accepter l'idée qu'il s'agit d'une forme de prise en main de sa trajectoire, qui peut avoir lieu en partie en réaction à un sentiment d'abandon de la société.

Par ailleurs les abandons des jeunes en décrochage scolaire peuvent être perçus comme une forme de métacommunication à l'adresse du monde des adultes, et deviennent alors une pratique visant à nous montrer l'état de leur désinvestissement. Cette réaction entre la rébellion et le lâcher prise peut donc être comprise comme une pratique issue d'une catégorie sociale, la jeunesse, ou les 15/24 ans par exemple, qui cherche à défendre ses intérêts en critiquant ouvertement et de manière pratique les propositions qui lui sont faites.

Pratiques de l'AMO : face à cette pression instrumentale, notre AMO questionne son modèle pédagogique de l'accompagnement individuel et collectif. Les travailleurs sociaux investis dans les AMO restent un vivier d'idées et de propositions fort à propos concernant les modes de réponse à privilégier face aux jeunes en demande. Le secteur est en mesure de porter un regard sur sa propre évolution et reste créatif dans sa réflexion pédagogique et institutionnelle.

Pratiques dans l'Aide à la jeunesse et autres secteurs: des services mettent en place des séjours de rupture et proposent donc une méthode longue et intense de recherche et de construction de soi aux jeunes qui en bénéficient. D'autres travaillent la question des compétences et de leur acquisition via l'éducation non-formelle et la participation à des projets d'éducation populaire (chantiers internationaux, SVE etc.)

Pratiques de CPAS : certains CPAS prennent une position politique en faveur d'un accompagnement des personnes vers leur épanouissement plus que vers leur contrôle et utilise le PIIS pour aider les jeunes à entrer

	<p>dans une recherche de solutions satisfaisantes à long terme.</p> <p>Pratiques d'écoles secondaires : tant au niveau des directions que des professeurs, nous constatons l'existence d'un engouement pour une réflexion pédagogique exigeante : contenu des apprentissages, méthodes de transmission, qui cherchent à aider le jeune à se situer dans sa trajectoire, dans son milieu privé, dans son environnement plus large et dans la société.</p> <p>De manière plus diffuse mais régulièrement rencontrée, beaucoup d'acteurs sociaux, socio-culturels, culturels, scolaires, de la santé etc cherchent à mettre en question leurs cadres d'intervention pour permettre un accès et une prise avec les jeunes les plus éloignés des dispositifs, et, partant, les plus à risque de désaffiliation.</p>
<p><b>Quels sont nos questionnements et nos hypothèses ?</b></p>	<p>Questionnements et hypothèses généraux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les jeunes en décrochage scolaire, en décrochage social, voire en voie de désaffiliation ont-ils besoin qu'on prenne en charge une partie de leur destin pour les remettre sur les rails, ou ont-ils besoin qu'on les sécurise dans les démarches et expériences qu'ils jugent positives ?</li> <li>- Est-ce aux jeunes en difficulté, individuellement, de chercher à se conformer aux attentes qui pèsent sur eux, ou est-ce aux adultes insérés de les accompagner dans la création des conditions de leur épanouissement ?</li> <li>- Nous pensons que les postures et les projets en travail social sont perméables aux valeurs qui animent l'époque. Nous faisons donc l'hypothèse que les postures et projets actuels du travail social confortent l'idée selon laquelle les trajectoires individuelles des jeunes devraient aller vite et tomber juste.</li> <li>- Par ailleurs, nous constatons que l'époque contemporaine produit une complexification et une massification des demandes d'aide sociale. Nous faisons donc l'hypothèse que le travail social devrait au contraire s'inscrire dans une réaction créative quant à l'esprit de l'époque.</li> </ul>

	<p>Plus concrètement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les jeunes ont-ils besoin de réponses rapides et concrètes à leurs demandes ?</li> <li>- Ont-ils actuellement à Bruxelles la possibilité d’entrer dans une phase de recherche qui ne soit pas aussi tôt sanctionnée par un certain rattrapage de la réalité ?</li> <li>- Tout ne change pas sans cesse et des permanences culturelles existent. Les jeunes ont encore besoin de prendre l’air, de faire des découvertes, de découvrir une partie de ce qui leur est étranger pour savoir ce qu’ils sont eux-mêmes.</li> </ul>
<p><i>EVENTUELS APPORTS DE LA CONTRE-EPREUVE<sup>8</sup></i></p>	
<p><b>Apport de nouvelles informations, analyse du territoire et du milieu de vie (données de contexte)</b></p>	
<p><b>Confrontation à d’autres regards</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regard de jeunes en demande :</li> </ul> <p>Les demandes reçues appellent effectivement des réponses concrètes. Il n’y a pas de désir a priori, parfois pas de désir du tout, de se voir proposer une activité à même de questionner le sujet amené de manière plus large.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regard de membres de l’équipe :</li> </ul> <p>L’AMO est constituée de telle sorte que nous répondons à une demande. Comment pouvons-nous nous permettre de dépasser cette demande pour arriver dans la proposition de réponses qui seront d’office décalées ? Et quelles propositions faire ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regard de familles :</li> </ul> <p>L’insertion sociale passe par l’Ecole et l’Emploi, pas par des moments improductifs de recherche et d’exploration.</p>

<sup>8</sup> Il s’agit de confronter les constats et les hypothèses posés à d’autres sources et d’autres regards (jeunes et familles, partenaires, données objectives existantes,..). Cet exercice permet de faire émerger de nouvelles questions, hypothèses, etc.

La réalisation d’une contre-épreuve pourra se limiter aux phénomènes les plus interpellants ou faire suite aux choix des thèmes prioritaires.

<p><b>Quelles sont les hypothèses stabilisées<sup>9</sup> ?</b></p>	<p>- Les jeunes issus de milieu populaire ont moins accès aux espaces de construction de soi autres que l'Ecole. Leur trajectoire est plus impactée par la nécessité et la pression d'une issue positive. La reproduction sociale joue à plein.</p> <p>- La notion de demande ne doit pas être considérée de manière trop restrictive. La demande initiale et explicite du jeune lance bel et bien un accompagnement individuel auprès d'un ou deux travailleurs de l'AMO. La forme de cet accompagnement peut être le fruit d'une proposition de ces derniers. La demande implicite et peut-être moins concrète ou moins facilement exprimable trouvera dans cette négociation sur la forme de l'accompagnement l'espace pour se déployer.</p>
<p><b>3 – AGIR</b></p>	
<p><b>Hypothèses d'intervention pour lutter contre les causes identifiées du phénomène/pour renforcer les jeunes comme sujets et acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur quoi agir ?</li> <li>- Avec qui ?</li> <li>- Comment ?</li> </ul>	<p>1- Une première hypothèse d'intervention est interne au service. Elle concerne notre manière d'envisager et de mettre en œuvre les accompagnements à Samarcande. Nous pensons développer l'idée de « bulle » pour permettre aux jeunes en voie de désaffiliation de trouver un espace non immédiatement productif qui leur permette de tester d'autres compétences, de découvrir d'autres styles de vie et de relations humaines, d'autres espaces géographiques. C'est-à-dire de se percevoir compétent dans un autre environnement culturel et/ou physique afin (1) de retrouver une estime de soi et une confiance dans sa capacité à être reconnu, (2) de transférer les compétences acquises ou découvertes dans son environnement usuel.</p> <p>Cette hypothèse demande la construction de partenariats avec des personnes et structures qui représenteront cet autre environnement culturel et/ou physique. Une réflexion est à poser sur le type de rencontres et d'activités à proposer : sont-elles choisies lors d'une discussion entre le jeune et le travailleur, ou entre le groupe de jeunes et l'équipe de Samarcande ? Ces activités prennent-elles le statut de mini-séjours de rupture et doivent-elles donc être prévues en amont par notre service, puis proposées aux jeunes ? Quelles sont les limites en termes de temps, d'espace et de décalage (de combien de temps on dispose, jusqu'où on peut</p>

<sup>9</sup> Les hypothèses stabilisées découlent de la démarche de contre-épreuve. Elles confirment, nuancent ou modifient les hypothèses de départ.



	<p>aller, quel niveau de décentrage du jeune par rapport à son environnement usuel cherchons-nous ?) Etc.</p> <p>Cette réflexion pédagogique est à mener en association, en équipe et avec nos publics. Selon le fruit de cette réflexion nous pourrions assumer notre démarche en l'intégrant dans la réflexion de notre projet pédagogique.</p> <p>2- Une deuxième hypothèse serait de poser des actions communautaires dans l'environnement du jeune. Evidemment les causes du phénomène établies ici ne sont pas des sujets de lutte accessibles à l'AMO. Mais porter cet enjeu lié aux jeunes issus de milieux populaires autour de Samarcande : réseau de cohésion sociale, fédérations, cellules de concertation locale etc. Y a-t-il une possibilité de faire vivre les échanges avec nos partenaires et interlocuteurs autour de l'idée selon laquelle certains jeunes ont besoin d'une pédagogie qui ne soit pas basée sur l'efficacité (efficacité rapide à peu de frais) mais sur une volonté d'efficacité à plus long terme ? Cette question serait évidemment particulièrement intéressante à discuter avec les écoles secondaires productrices de décrochage scolaire.</p>
<p><b>Présentation de l'action ou des actions</b></p> <p><i>Il s'agit de décrire l'action ou les actions envisagée(s) et les résultats attendus au regard de la description et de l'analyse du phénomène.</i></p>	<p>&gt; Action :</p> <p>Accompagnement par « Bulles »</p> <p>&gt; Résumé de l'action :</p> <p>Nous proposons aux jeunes en difficulté rencontrés quotidiennement des espaces de construction de soi appelés « Bulles ». Ces Bulles sont l'occasion de rencontrer des environnements et des types de relation que les jeunes en question ne rencontrent pas dans leur milieu de vie. En développant ainsi sa connaissance générale du monde et des parties, des personnes, qui le composent, les jeunes en difficultés développent leur capacité à s'insérer dans de multiples espaces de la société, au même titre que les jeunes dont les trajectoires leur proposent une insertion sociale plus naturelle.</p>

> Finalités sociales de l'action :

1/ Augmenter l'égalité des chances parmi les jeunes bruxellois et lutter contre les déterminismes qui pèsent sur les jeunes issus de milieux populaires.

2/ Permettre aux jeunes en voie de désaffiliation de se considérer comme compétents et de trouver leur propre chemin vers l'insertion.

> Objectifs opérationnels :

1/ Connecter le service avec les jeunes en voie de désaffiliation ;

2/ Permettre à ces jeunes de trouver des réponses à leurs demandes concrètes tout en ouvrant la porte sur les questions existentielles qui se jouent plus en profondeur ;

3/ Mettre en œuvre des accompagnements originaux qui investissent, hors les murs de l'association et de ses lieux d'exercice traditionnel, des activités et types de relations a priori non accessibles au jeune en demande, à même de le chambouler dans ses rapports à lui-même et à son entourage ;

4/ Aider les jeunes participants à prendre conscience de leur place dans leur environnement usuel (environnement immédiat et environnement sociétal) et de leurs compétences dans un environnement différent. Envisager avec eux le transfert des compétences transversales de l'un à l'autre.

> Moyens :

Quelques moyens sont déjà connus du service et correspondent à notre travail traditionnel d'AMO. Il s'agit des moyens liés aux deux premiers objectifs (permanences dans et hors nos murs, méthode d'accueil, recherche des solutions dans les réseaux du jeune, du travailleur, du service etc.).

D'autres moyens restent à définir, comme nous l'écrivions dans les « hypothèses d'intervention » ci-dessous, notamment en ce qui concerne les troisième et quatrième objectifs :

1/ Partenariats avec des structures à visée sociale (fermes pédagogiques, centres d'accueil pour migrants, lieux de programmation socioculturelle etc.) et des personnes à "fibre sociale" (professionnels dans la culture, l'agriculture, la battellerie etc.) en Belgique ou dans les zones frontalières,

	<p>représentant un environnement différent de l'environnement usuel du jeune ;</p> <p>2/ Accompagnement en présentiel ou à distance du jeune en découverte, orienté sur la prise en considération des compétences mises au travail ;</p> <p>3/ Travail pré-Bulle sur la position du jeune dans son environnement usuel : quel sentiment lors de rapports familiaux, amicaux, à l'école ? Quelle impression par rapport au futur ?</p> <p>4/ Travail post-Bulle de mise en lumière des compétences découvertes ou mises au travail. Réalisation d'un travail de valorisation symbolique de la capacité du jeune à se voir comme compétent, potentiellement via une émission radio.</p> <p>&gt; Critères d'évaluation et indicateurs potentiels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentiment du jeune d'être compétent :</li> </ul> <p>Capacité à se projeter avec un minimum de confiance dans une ou plusieurs perspectives ;</p> <p>Propos du jeune à son propre égard.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de la proposition de Bulle :</li> </ul> <p>Rapport entre le nombre de jeunes qui saisissent la proposition Bulle et le nombre de jeunes à qui la proposition a été faite ;</p> <p>Evaluation qualitative par le jeune en fin de Bulle et potentiellement quelques mois après.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persistance des bienfaits de la Bulle :</li> </ul> <p>Eventuellement, enquête auprès de jeunes volontaires après quelques mois d'existence de l'action.</p> <p>&gt; Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les jeunes participants ont découvert un secteur d'activité, un espace physique, un style relationnel différent de leur environnement usuel, ils connaissent une plus grande diversité de milieux ;</li> <li>- Ils en tirent une conscience accrue de leurs compétences, et notamment de leur capacité à s'adapter dans d'autres</li> </ul>
--	--

	<p>environnements ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La découverte de ces compétences les aide à se sentir en confiance quant à leur capacité à prendre en main leur destin, ils font des choix concernant leur avenir ;</li> <li>- In fine, ils trouvent les ressources nécessaires à leur épanouissement en réalisant d'autres expériences de découverte et d'insertion sociale.</li> </ul>
<p><b>4 – EVALUER L'ACTION <sup>10</sup></b></p>	
<p><b>Enseignement de l'évaluation intermédiaire et recommandations pour la suite</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>Evaluation finale</b></p> <p><i>Quels sont les enseignements de cette action ?</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Evaluation selon effectivité<sup>11</sup>, efficacité<sup>12</sup>, efficience<sup>13</sup> et équité<sup>14</sup></i></p> <p style="text-align: center;"><i>Points forts, points faibles, points d'attention et points d'interrogation.</i></p>	
<p><b>SYNTHESE</b></p> <p><b>Éléments de synthèse ou commentaires éventuels sur l'ensemble des phénomènes relevés par l'AMO dans le cadre ce diagnostic social</b></p>	

<sup>10</sup>Cette quatrième étape relative à « l'évaluation de l'action » sera complétée à l'occasion de la prochaine actualisation du diagnostic social, en 2017.

<sup>11</sup>L'effectivité de l'action consiste à ce qu'elle ait été mise concrètement en œuvre.

<sup>12</sup> L'efficacité de l'action est le rapport entre les objectifs fixés et les résultats obtenus.

<sup>13</sup> L'efficience de l'action est l'évaluation des moyens utilisés à la mise en œuvre de l'action pour parvenir à un résultat.

<sup>14</sup> L'équité est une notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. Cette notion se rapproche davantage de celle d'égalité des chances que la notion d'égalité qui renvoie davantage à une égalité de traitement.

### **Phénomène 3**

**Place grandissante des parents parmi les demandeurs d'aide à l'AMO : comment ne pas découper les situations en autant de sujets qu'il n'existe de services et de spécialisations ?  
Quelles réponses globales offrir à des situations personnelles complexes de parents, à partir de la situation de leurs enfants ?**



## 1 – DECRIRE LE PHENOMENE

### CONSTAT

#### Quel est le phénomène observé ?

*Le phénomène peut être positif ou négatif.*

Depuis quelques années, une grande partie de l'accompagnement individuel est sollicité par les parents - principalement des mères - d'enfants, d'adolescents et de jeunes adultes. Ces parents demandent une écoute, un soutien, une aide et/ou un accompagnement pour :

- des questions éducatives (gestion des écrans, autorité, insolence...)
- une médiation familiale (communication avec l'enfant, orientation scolaire, conflits...)
- des questions administratives (formulaire des allocations familiales, formulaires scolaires, dettes...)
- des démarches sociales (accompagnement CPAS, SECAL...)

Nous constatons que leur.s enfant.s ne sont pas toujours directement concernés par la nature de la demande des parents (par exemple, pour les sollicitations administratives ou sociales) bien que la résolution de la demande puisse avoir un impact positif sur l'environnement du.des enfant.s.

Par ailleurs, le jeune n'est pas toujours preneur d'une conciliation familiale et ne se présente pas aux rendez-vous ; le parent reste alors en souffrance d'une situation difficile et ne sait plus vers quel service se tourner.

Cette situation met en difficulté l'AMO au niveau de la confiance des enfants envers le service car, en travaillant avec leurs parents, les travailleurs sont associés parfois à des soutiens aux parents et non aux jeunes. Le risque est que ces enfants n'osent pas se confier aux travailleurs par crainte que leurs confidences soient relayées aux parents. L'effet vicieux pour les travailleurs sociaux est de travailler avec les parents, toujours dans l'intérêt *supposé* du jeune, car les parents est un public avec lequel il est plus facile de travailler car présent au rendez-vous, demandeur de solution et réactif. Là où le jeune ne voit pas toujours que la situation est problématique, le parent y est plus attentif.

Les travailleurs commencent des démarches sur des thématiques a priori anodines (allocations familiales, bourse d'études...), les rendez-vous défilent et le jeune n'a toujours pas activé lui-même la demande d'aide. Quand les sujets deviennent plus sensibles, il est parfois trop tard pour créer une relation de confiance avec le jeune qui nous associe au parent.

<p><b>SOURCE(s)</b></p> <p><b>Sur base de quelle(s) source(s) ?</b></p> <p><i>Le phénomène peut être relevé à partir d'une ou de plusieurs sources internes ou externes à l'AMO, notamment sur base de l'analyse des demandes individuelles et collectives, de l'analyse du milieu de vie des jeunes, d'une réflexion concertée avec le CAAJ en matière de prévention générale ou encore d'avis exprimés par le CCAJ en matière de politiques de la jeunesse.</i></p>	<p>Ce phénomène a été constaté à différents niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un ressenti de terrain de la part de l'équipe qui a ensuite mené une analyse des dossiers individuels de l'AMO</li> <li>• l'analyse de ces dossiers a révélé qu'une majorité des dossiers étaient ouverts à la demande d'un parent et que celui-ci était le principal interlocuteur</li> <li>• suite à une réunion de concertation etterbeekoise thématisée sur le soutien à la parentalité, à l'initiative de Samarcande, l'ensemble des associations et services présents ont confirmé les difficultés d'accompagner les parents aux demandes multi-sectorielles et d'orienter de manière efficiente ces parents vers les services adéquats</li> <li>• un groupe de travail sur le soutien parentalité a été créé par une AMO bruxelloise et a regroupé plusieurs services de première ligne.</li> </ul> <p>A Etterbeek, l'échevin en charge de la cohésion sociale à Etterbeek a fait du soutien à la parentalité l'un des axes de travail de la "Plateforme social-santé", qui regroupe des structures publiques et associatives actives dans les domaines du social et de la santé.</p>
<p><b>QUANTIFICATION</b></p> <p><b>Quelle est la fréquence et la récurrence du phénomène ?</b></p> <p><i>Il peut s'agir 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. Il peut également s'agir d'un phénomène objectivé par des sources externes.</i></p>	<p>Au cours des années 2015 et 2016, nous analysons que 28 dossiers ont concerné, sous diverses formes, le soutien à la parentalité. En 2016, cela représentait près de 40% des dossiers.</p> <p>En 2017, le nombre de dossiers pour lesquels le.s parent.s est/sont le principal interlocuteur est toujours évalué à 40%.</p>



## QUALIFICATION

### Quelles sont les situations typiques et concrètes rencontrées ?

*Il s'agit de décrire et raconter une ou plusieurs situations concrètes afin d'appréhender qualitativement le phénomène.*

#### *La maman au bout du rouleau d'un ado dans le déni*

La maman de Y. nous a contacté, tout en sollicitant une multitude d'autres services, pour aider son fils à se socialiser car il joue toutes les journées et nuit aux jeux vidéo en ligne et ne va plus à l'école. Son fils, 14 ans, vivait seul au Maroc et est revenu ensuite en Belgique, vivre avec sa mère. Son père est décédé entretemps. Son fils souffrait aussi d'un surpoids et de problèmes d'hygiène. Et selon sa maman, il a des problèmes de santé mentale également.

Son projet de vie était de vendre des voitures de luxe pour être millionnaire et de passer le jury central car il se pensait surdoué. Sa mère est l'unique interlocuteur. Elle est en état de détresse.

Deux travailleurs de l'AMO ont tenté d'entrer en contact avec son fils, en s'intéressant à sa passion des jeux vidéo, des voitures de luxe. Ça a permis de créer un fragile contact et de le rencontrer par la suite, pour entamer des démarches pour le jury central. Il disait alors être preneur d'un soutien pour ce projet spécifique mais ne reconnaissait pas les autres problèmes qui semblaient pourtant bien réels.

Notre cadre non-contraignant nous a permis de mettre en place quelques démarches mais pas sur les thématiques plus alarmantes amenées par la maman. Nous avons orienté la maman vers une aide thérapeutique car elle était réellement au bout du rouleau. Elle a continué à frapper à toutes les portes pour trouver d'autres réponses mais sans l'accord du jeune, les services sont démunis. Enfin, nous avons proposé à son fils d'être accompagné par un travailleur de l'AMO détaché dans notre antenne « Le Chass'info » destiné aux 14-26 ans. Son fils voulait trouver un job étudiant et a rencontré seul le travailleur de l'AMO qui n'était pas du tout au courant de son histoire et des démarches effectuées au préalable par Samarcande.

#### *Une maman en difficultés et sans ressources*

Il y a quelques années, la maman de C. a inscrit son fils à nos activités d'été. Il avait à peu près 9 ans. Ensuite, elle nous a sollicités pour des petites démarches administratives relatives à ses enfants. Ses deux enfants étant en bas âges, et les démarches ne représentant pas d'enjeux majeurs, nous y avons répondu. La maman parle le français mais a des difficultés de compréhension de lecture et ne comprend pas toujours bien comment fonctionnent différents systèmes administratifs (relatifs à l'enseignement, aux allocations, juridiques...). Elle est

	<p>également souvent malade et vit seule avec ses deux enfants. Le soutien que nous lui apportons au niveau de la résolution de démarches administratives la soulage et lui permet d'être davantage disponible pour ses enfants. Les années passent, les enfants grandissent et des questions plus sensibles concernant l'orientation scolaire ou leur rapport à l'autorité et aux jeux vidéo apparaissent. Nous invitons l'enfant concerné aux rendez-vous avec la maman et leur proposons de venir seuls aussi, pour pouvoir discuter plus librement de leurs envies afin de s'assurer que cela correspond à ce que nous transmet la maman. Mais ils ne viennent que rarement avec la maman et semblent très timides, n'osent pas nous parler. Pourtant la maman s'inquiète particulièrement pour C. qui a perdu son père il y a quelques années et qui semble encore très affecté et malheureux (les deux enfants n'ont pas le même père). Leur situation familiale et économique ne permet pas de sorties, d'escapades. Nous proposons alors des sorties en famille, avec les enfants, pour créer un lien en-dehors du cadre formel des rendez-vous en salle d'entretien. Peu à peu, une relation se crée avec les enfants mais c'est fragile. On se demande si la relation que nous avons créée avec leur maman durant plusieurs années porte préjudice à celle que nous aimerions créer avec les enfants.</p>
<p><b>IDENTIFICATION</b></p> <p><b>Quel est le public concerné ?</b></p> <p><i>(caractéristiques, âge, sexe, milieu social,...)</i></p>	<p>Tous les milieux sociaux.</p> <p><b><u>ANNEE 2017 :</u></b></p> <p><b><u>Concernant les jeunes :</u></b></p> <p>Age des jeunes concernés par le suivi individuel à Samarcande, au Chass'info et via le projet FSE dans les écoles pour prévenir le décrochage scolaire :</p> <p>20% ont moins de 12 ans, 40% ont entre 12 et 17 ans, et 30% ont entre 18 - 21 ans.</p> <p>!!! Ces pourcentages ne concernent pas le soutien à la parentalité directement.</p> <p><b><u>ANNEE 2016 (pour 28 dossiers liés au soutien à la parentalité)</u></b></p> <p><b><u>Concernant les parents :</u></b></p> <p><b><u>Mères seules : 17 situations (61%)</u></b></p>

*symboliquement ou réellement. Soit le père est à l'étranger, est décédé, divorcé, séparé, disparu, violent/autoritaire... Dans (pratiquement) tous les cas, il ne porte pas attention aux demandes exprimées par la mère ou l'(es) enfant(s).*

*Souvent/pratiquement toujours la maman est demandeuse, fait appel à nous (souvent pour l'école d'abord ; parfois fausse priorité). Problème d'autorité, de contrôle sur l'enfant. Besoin d'écoute et d'aide pour poser le cadre. Pour recadrer l'enfant.*

*Attente d'outils concrets (ce que ne propose pas l'écoute psy classique).*

*Ces mères seules ont des rythmes professionnels et familiaux qui laissent peu de place à ce qui n'est pas absolument indispensable (donc l'école) ; attente de résultats concrets pour des problèmes concrets. Elles bossent beaucoup (emplois précaires [intérim, titre services, cdd...]), gèrent la scolarité, tout le bien être de la famille (repas, hygiène...) et les questions administratives et financières. Elles jouent le rôle de deux parents. Du coup, l'orientation vers un énième service relais spécialisé « soutien parentalité thérapeutique » ou un structure de soutien dans les démarches administratives est compliquée. Elles préfèrent se confier à nous, être épaulées pour leur enfant qui peut en plus faire des activités à l'AMO et être déchargées de démarches administratives. On devient un service All inclusive.*

*De plus, l'AMO est quasi sans conditions, disponible, accessible.*

*On fait de l'écoute qui frôle le thérapeutique et l'orientation en difficile : coût, disponibilité, acceptation par la famille. La demande est rarement clairement formulée. Elles s'épanchent sans en avoir l'air, sans s'en rendre compte.*

*Quand on atteint l'écoute psy Sam, on est souvent déjà dépassée car lien fort créé. On est parfois dans un soutien parentalité « administratif » : trouver les infos que les parents ne cherchent pas (pas le temps, ...) – souvent situation de grande précarité*

**Les 11 autres situations (39%)** concernent des parents, tuteurs, grands-parents, institution dont 3 situations de

	<p>pères seuls (mère décédée ou malade) ; autrement dit, Seuls 11% des demandes émanent d'un père.</p> <p><b><u>Concernant les jeunes :</u></b></p> <p>en 2016, le nombre d'accompagnement, pour Samarcande et le Chass'info, concernaient 8% d'enfants de moins de 12 ans, 45% de 12 à 18 ans et 30% de 18 à 21 ans.</p> <p>IMPORTANT : les statistiques des 28 dossiers des années 2015 et 2016 citées plus haut ne concernent que l'analyse des dossiers de Samarcande ; notamment parce que le Chass'info a ouvert ses permanences en avril 2015 et que les outils statistiques ont été développé par les trois services partenaires (Infor Jeunes Bxl, JEEP et Samarcande) et ont évolué au fil de la pratique, au croisement des trois approches pédagogiques.</p>
<p><b>CONTEXTUALISATION</b></p> <p><b>Quels sont les acteurs et institutions concernés par ce phénomène ?</b></p>	<p>Sur le territoire d'Etterbeek :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les écoles de devoirs qui reçoivent les parents en début et fin d'activité et qui reçoivent, grâce au lien de confiance, des demandes auxquelles elles ne sont pas habilitées à répondre.</li> <li>• les services de santé mentale qui guident les parents dans leur souffrance et difficultés parentales et sont amenés à gérer certaines questions administratives.</li> <li>• les services spécialisés (médiation de dette, services d'aide sociale, CPAS...) qui sont débordés et proposent des rendez-vous dans des délais hors réalité.</li> <li>• la maison de quartier qui, par ses activités avec les enfants, reçoit des demandes d'aide sociale.</li> </ul> <p>Sur le territoire bruxellois :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (<i>constat ressenti et non objectif</i>) le SAJ qui reçoit tous les parents refoulés par les AMO qui ont veillé à ce que le jeune reste au centre du processus et par là, ne peuvent accompagner plus avant les parents.</li> <li>• les SAS qui font un travail étroit entre les jeunes et leurs parents.</li> </ul>

<p><b>LOCALISATION</b></p> <p><b>Où le phénomène se produit-il ?</b></p>	<p>Les parents viennent autant d'Etterbeek que d'autres communes bruxelloises.</p>
<p>3 – ANALYSER ET INTERPRETER LE PHENOMENE</p>	
<p><b>Quels sont les causes possibles de ce phénomène?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De nombreuses familles accumulent les difficultés car elles disposent de faibles ressources (économiques, relationnelles, mécompréhension de l'environnement...) et se retrouvent noyées par les contraintes administratives, les échéances. Cela peut aussi avoir un impact sur la scolarité de l'enfant ou sur son épanouissement personnel, créant de nouvelles tensions.</li> <li>• Les familles en situation de mauvaise précarité ont des difficultés liées à une série de thématiques : scolarité, autorité, divorce, sans emploi, cpas, titres-services, droit des étrangers, analphabétisme, violences conjugales, mauvaise santé perpétuelle...</li> <li>• La jeune génération actuelle serait associée à de jeunes mutants, selon l'expression du psychothérapeute Jean-Paul Gaillard. En substance, les jeunes depuis les années 2000 sont le fruit d'un changement sociétal profond qui influe sur leurs comportements et leur manière de penser ou fonctionner. Les parents (mais aussi tous adultes et professionnels en relation avec des jeunes) sont alors confrontés à des enfants ayant un tout autre rapport à l'autorité, à la communication... Parents et enfants éprouvent d'importantes difficultés à se comprendre parce qu'ils ne parlent pas « le même langage ».</li> <li>• Augmentation des lourdeurs et de la complexité administratives liées aux politiques sociales de plus en plus sécuritaires.</li> <li>• Difficultés d'insertion dans la société : langue, précarité, faible scolarité des mères.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Epuisement moral et physique des parents.</li> <li>• Au sein de familles monoparentales, les mères souvent doivent gérer des tâches qu'elles doivent gérer seules et qu'elles ne peuvent partager à un compagnon. Elles ont alors besoin d'être épaulées, voire parfois maternées.</li> <li>• Les familles manquent de temps pour se rendre dans tous les services spécialisés existants vers lesquels elles pourraient se tourner. À Samarcande, elles trouvent un service disponible sans rendez-vous, flexible et où elles peuvent être aidées pour toutes ces démarches. Pourquoi iraient-elles ailleurs ?</li> </ul>
<p><b>Au regard des différents textes garantissant les droits des jeunes, notamment la Convention internationale relative aux droits de l'enfant, quels sont les droits non suffisamment respectés ?</b></p>	<p><b>Article 18.</b></p> <p>1. Les États parties s'emploient de leur mieux à assurer la reconnaissance du principe selon lequel les deux parents ont une responsabilité commune pour ce qui est d'élever l'enfant et d'assurer son développement. La responsabilité d'élever l'enfant et d'assurer son développement incombe au premier chef aux parents ou, le cas échéant, à ses représentants légaux. Ceux-ci doivent être guidés avant tout par l'intérêt supérieur de l'enfant.</p> <p>2. Pour garantir et promouvoir les droits énoncés dans la présente Convention, les États parties accordent l'aide appropriée aux parents et aux représentants légaux de l'enfant dans l'exercice de la responsabilité qui leur incombe d'élever l'enfant et assurent la mise en place d'institutions, d'établissements et de services chargés de veiller au bien-être des enfants.</p> <p>3. Les États parties prennent toutes les mesures appropriées pour assurer aux enfants dont les parents travaillent le droit de bénéficier des services et établissements de garde d'enfants pour lesquels ils remplissent les conditions requises.</p>
<p><b>Quelles sont les ressources, les dynamiques positives (des jeunes et des familles, de l'AMO ou institutionnelles) et les « bonnes pratiques » que l'on peut observer dans l'environnement ?</b></p>	<p>De nombreux services et associations offrent, <i>bon gré mal gré</i>, un soutien au-delà de leurs missions. Ils sont toutefois dépassés par l'ampleur des demandes et manquent de ressources et/ou d'effectifs. Ils plaident pour un renfort de ce qui existe déjà et une meilleure connaissance des services pour une orientation efficiente et efficace.</p> <p>Au niveau de Samarcande, nous proposons aux familles de désigner deux référents pour l'accompagnement</p>

	<p>individuel : l'un pour le.s parent.s, l'autre pour le jeune afin de permettre à l'un et l'autre de trouver une place et une zone de confiance, et aux travailleurs de ne pas être pris en porte-à-faux dans sa relation avec le public.</p> <p>Au niveau des familles, on pose l'hypothèse que les parents se soucient du bien-être de leurs enfants, en insistant parfois pour une prise en charge. Cette insistance peut mettre parfois à mal la relation familiale en crispant l'enfant mais révèle une attention portée à l'épanouissement des enfants.</p>
<p><b>Quels sont nos questionnements et nos hypothèses ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les parents trouvent refuge au sein de structures accessibles toute la semaine, sans obligation de rendez-vous et où de nombreuses questions peuvent être posées.</b> Nos statistiques révèlent un pourcentage majoritaire de mères seules avec enfant. Ces mères portent à elles seules les responsabilités traditionnellement partagées : elles veillent à la scolarité de leurs enfants, elles sont les premières garantes de leurs besoins vitaux, primaires et secondaires ; elles travaillent ou demandent l'aide financière sociale ; elles gèrent les factures, l'entretien du logis... étant seules, à bout nerveusement, parfois malades, elles sont contraintes à solliciter une aide pour pouvoir maintenir le cap. Parfois même pour ne pas sombrer.</li> <li>• <b>Faut-il créer un service spécifique de soutien aux parents ou renforcer ce qui est prévu dans les missions de l'AMO en définissant plus précisément la manière d'accompagner parents et enfants ?</b></li> </ul>
<p><i>EVENTUELS APPORTS DE LA CONTRE-EPREUVE<sup>15</sup></i></p>	
<p><b>Apport de nouvelles informations, analyse du territoire et du milieu de vie (données de contexte)</b></p>	<p><a href="http://www.cbcs.be/Soutien-a-la-parentalite">http://www.cbcs.be/Soutien-a-la-parentalite</a></p> <p>En 2016, la Ministre de la famille lance un appel à projet pour soutenir la parentalité. C'est au même moment, sans faire de lien ni avoir connaissance de ces dispositions, que Samarcande se soucie du travail à mener avec les</p>

<sup>15</sup> Il s'agit de confronter les constats et les hypothèses posés à d'autres sources et d'autres regards (jeunes et familles, partenaires, données objectives existantes,..). Cet exercice permet de faire émerger de nouvelles questions, hypothèses, etc.

La réalisation d'une contre-épreuve pourra se limiter aux phénomènes les plus interpellants ou faire suite aux choix des thèmes prioritaires.

	<p>parents au sein de l'AMO.</p> <p><a href="http://www.riepp.be/spip.php?mot35">http://www.riepp.be/spip.php?mot35</a></p> <p>« La parentalité est aujourd'hui au cœur d'un véritable enjeu de société : les attentes vis-à-vis des parents sont importantes, or le contexte sociétal ne leur est pas forcément favorable et véhicule des modèles de « bons parents » qui sont parfois contradictoires. Il serait faux de dire que les parents sont totalement absents de ces débats. Mais ceux qui y sont présents, ceux qui ont la possibilité de faire entendre leur voix ne sont pas nécessairement représentatifs de tous les parents. En particulier, les parents issus de milieux populaires ou précarisés ont peu l'occasion d'y être considérés comme de réels interlocuteurs, d'y apporter leur propre regard, leur propre savoir expérientiel. Privés de la voix de ces parents-là, le risque est grand, pour les débats et actions autour de la parentalité, d'une part d'occulter la diversité des situations de vie et les inégalités que celle-ci génère sur l'éducation et, d'autre part, d'appréhender une problématique ou une question de société de manière très parcellaire, sans tenir compte de sa complexité, du contexte et des différents angles de vue possibles. Bref, de donner lieu à un savoir incorrect car incomplet, et de réduire la société aux parents qui correspondent aux modèles dominants en en excluant tous les autres et en niant de ce fait le statut de parent de ces derniers ».</p>
<p><b>Confrontation à d'autres regards</b></p>	<p>« <b>Enfants et adolescents en mutation</b> » <b>JP Gaillard</b></p> <p>Ce thérapeute systémicien de la famille développe dans cet ouvrage l'idée que la jeune génération est le fruit d'un profond bouleversement psychosociétal et, par conséquent, elle n'est pas faite pour fonctionner comme leurs parents. C'est aux adultes de s'adapter à leurs modes de pensée et de comportement. Il parle de <i>génération mutante</i>.</p> <p>Concernant le <i>rapport à l'autorité</i>, il analyse que les mutants ne sont plus façonnés pour intégrer l'autorité de mode paternel mais <i>chargé d'une autorité sur eux-mêmes</i> qui relève d'un mouvement d'adhésion (p.102)</p> <p>Il dit aussi que les mutants ne peuvent apprendre le respect qu'à partir du respect qu'on leur accorde, c'est-à-dire un <i>respect mutuel égalitaire</i>.</p> <p>« <b>Soutien à la parentalité et contrôle social</b> » :  <a href="http://www.yapaka.be/livre/soutien-a-la-parentalite-et-">http://www.yapaka.be/livre/soutien-a-la-parentalite-et-</a></p>



controle-social

Il convient « de décharger la parentalité des responsabilités excessives qui lui ont été généreusement attribuées, d'une part en reconnaissant toute l'importance des autres instances de socialisation des enfants dès leur plus jeune âge (médiats et modes d'accueil notamment, avant même que l'école n'impose sa marque), d'autre part en prenant véritablement en compte l'impact des conditions de vie des familles sur les possibilités pour les parents d'assumer au mieux leur mission éducative.[...] Les réseaux d'accompagnement des parents pourraient constituer un des points d'appui de ce renouvellement de la gestion de la cité, mais il faudrait pour cela qu'ils puissent se préserver des risques évoqués (aussi bien ceux de la managérisation que du parentalisme), tout en étant pensés dans leur articulation avec les autres dispositifs de gestion sociale (de la protection de l'enfance à la lutte contre la précarisation sociale), pour restaurer et promouvoir une sécurité civile, condition de la sécurisation sociale, et pour permettre que soient efficacement remis en question les clivages et ségrégations de milieu, de sexe et d'origine dans une société qui se targue d'être démocratique.

**« Le soutien à la parentalité dans les lieux d'accueil » :**

[http://www.one.be/uploads/tx\\_ttproducts/datasheet/Referentiel\\_Satellite\\_Accueil\\_2016.pdf](http://www.one.be/uploads/tx_ttproducts/datasheet/Referentiel_Satellite_Accueil_2016.pdf)

[Des parents] « se retrouvent face à des professionnels qui peuvent être vus comme des experts et auprès de qui, dans ce contexte délicat, ils peuvent chercher ou attendre une confirmation, une reconnaissance de leurs propres compétences. La tentation de déléguer est forte parfois : des parents s'effacent et laissent la place aux professionnels ». (p,9)

**« Rapport parentalité 2017- France » C. Martin et al.**

<https://www.sdaesf01.fr/wp-content/uploads/2017/07/Rapportparentalite2017-FINAL.pdf>

« Pour éviter toute décontextualisation du travail parental, autrement dit toute focalisation sur des conduites individuelles sans tenir compte des conditions dans lesquelles elles se déploient en termes de moyens matériels et temporels, il est important de présenter ce

travail parental comme un problème collectif qui tient aux préoccupations partagées par les générations actuelles de parents. C'est cette dimension collective qui est susceptible de donner pertinence et légitimité aux mesures qui ont pour objectif d'accompagner, de faciliter, de soutenir et de renforcer ce travail éducatif et de soin. Nous estimons que c'est à cette condition qu'il faut défendre une politique d'accompagnement des parents. Et ceci d'autant plus que leur demande pour être épaulés, soutenus, parfois guidés est très importante.

La tendance dominante est donc moins celle de parents désengagés, irresponsables, que de parents soucieux, inquiets, ayant le sentiment de ne pas faire correctement leur travail parental, de ne pas être en mesure d'atteindre les objectifs qui sont les leurs, comme celui précisément de faire leur maximum pour améliorer le bien-être de leur progéniture. Il nous semble donc crucial de répondre à ces préoccupations en tenant compte des contraintes dans lesquelles ils agissent, pour éviter de leur donner à penser que ces contraintes ne sont pas perçues et que ce sont leurs conduites seules qui sont en cause.

[...] Les recherches sur les professionnels de la petite enfance, leur formation et leurs pratiques tendent à se développer. Ces travaux ont montré l'importance des théories du développement de l'enfant dans les références des professionnel-le-s de ce secteur. Ne conviendrait-il pas d'étendre le champ de réflexion plus largement aux professionnel-le-s du soutien à la parentalité? Qui sont-ils et sur quelles références œuvrent-ils auprès des parents? Quels sont les types d'interventions proposées et sur quels liens parents-enfants interviennent-ils?» (p.121-124)

#### **L'association pour la Formation à l'accompagnement**

<https://www.formations-afa.be/accompagner-la-parentalite-2-x-3-jours/>

L'AFA propose une formation pour les professionnels pour « accompagner les parents », en 6 jours. Un extrait du programme :

« La communication entre parents et professionnels sera le fil conducteur de cette formation. Nous chercherons à mieux comprendre ce qu'est un parent, ses droits, ses obligations, ses valeurs potentielles afin d'entrer en communication avec lui dans l'intérêt de l'enfant. Qu'est-ce qu'un « bon parent » pour moi ? Nous

	<p>tenterons aussi de mieux comprendre notre propre fonctionnement afin de réussir à prendre du recul dans les situations difficiles et réagir de manière professionnelle.</p> <p>Quelles sont les valeurs qui nous animent et qui sont parfois en contradiction avec les valeurs de certains parents ? »</p> <p><a href="http://www.one.be/footer-sitemap/infos-recherches/soutien-a-la-parentalite/">http://www.one.be/footer-sitemap/infos-recherches/soutien-a-la-parentalite/</a>: « Pour un accompagnement réfléchi des familles – un référentiel de soutien à la parentalité »</p> <p>Quelques principes et balises pour les intervenants sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'enfant est au cœur du soutien à la parentalité</li> <li>• Les parents ont des compétences</li> <li>• Le soutien à la parentalité s'adresse à tous les parents</li> <li>• La prise en compte des contextes de vie est nécessaire</li> <li>• Prendre le temps de l'analyse</li> <li>• Adopter une attitude de bienveillance à l'égard des parents</li> <li>• Repérer les réseaux de professionnels et de la famille</li> <li>• Favoriser une réflexivité sur son intervention</li> </ul>
<p><b>Quelles sont les hypothèses stabilisées<sup>16</sup> ?</b></p>	<p>Tenir compte des contextes de vie pour accompagner parents et enfants ;</p> <p>Importance du réseau à mobiliser;</p> <p>Des parents peuvent attendre beaucoup des professionnels jusqu'à les nommer indirectement gérants de leur vie ;</p> <p>Les difficultés parentales sont d'une responsabilité collective et donc politique ;</p> <p>Les enfants doivent rester au centre du soutien à la parentalité.</p>

<sup>16</sup> Les hypothèses stabilisées découlent de la démarche de contre-épreuve. Elles confirment, nuancent ou modifient les hypothèses de départ.

<p><b>Hypothèses d'intervention pour lutter contre les causes identifiées du phénomène/pour renforcer les jeunes comme sujets et acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur quoi agir ?</li> <li>- Avec qui ?</li> <li>- Comment ?</li> </ul>	<p><b>Sur quoi agir ?</b></p> <p>L'orientation des parents vers les services adéquats.</p> <p>La place des enfants au centre de l'accompagnement à l'AMO.</p> <p>L'accompagnement de type thérapeutique des familles.</p> <p><b>Avec qui ?</b></p> <p>D'abord avec le tissu associatif etterbeekois afin de laisser l'AMO se placer en complémentarité à ce qui existe déjà sur son territoire d'intervention, en accord avec ses missions.</p> <p>Ensuite, en réflexion avec l'équipe de travailleurs de l'AMO afin de porter collectivement une approche spécifique du soutien familial.</p> <p>Enfin, avec le service de santé mentale « Le centre de guidance » situé en face de l'AMO pour répondre aux demandes aigues de médiation familiale à la marge de la psychothérapie.</p> <p><b>Comment ?</b></p> <p>En développant un projet sous différents axes afin de répondre à la complexité de la question.</p>
<p><b>Présentation de l'action ou des actions</b></p> <p><i>Il s'agit de décrire l'action ou les actions envisagée(s) et les résultats attendus au regard de la description et de l'analyse du phénomène.</i></p>	<p><b>Création d'un site web sous forme de répertoire des projets de soutien à la parentalité à Etterbeek</b></p> <p>Les parents représentant un public sollicitateur de demandes à l'AMO, des parents souvent en détresse, il est urgent de pouvoir les orienter vers les services existant, notamment sur la commune d'intervention. Les orienter vers les services existant permettra à l'AMO de veiller à garder le jeune, l'enfant au centre du processus.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Réunir les associations etterbeekois et les services de la commune susceptibles, de près ou de loin, d'être intéressés par la question du soutien à la parentalité et au soutien familial. Le but est de comprendre en quoi et comment le sujet les interpelle et avoir une connaissance de ce qu'ils mettent en place pour répondre aux besoins de leur public.</li> <li>2. Répertoire précisement ces projets et les rendre</li> </ol>

	<p>visibles via un site internet spécialement conçu sur le soutien à la parentalité à Etterbeek. Les informations reprises sur le site doivent être claires, concises et complètes afin de permettre aux professionnels d’orienter efficacement le parent, en cas d’incapacité à répondre directement à sa demande.</p> <p>3. Grâce au répertoire inventoriant tous les projets existant sur la commune, repérer les absences ou manques de services pour tel public (petite enfance, enfance, adolescence, jeunes majeurs ou parents).</p> <p><b>Développer et définir l’accompagnement familial que propose Samarcande aux parents et aux enfants</b></p> <p>Sur base de l’expérience récente de l’accompagnement individuel à l’AMO, définir dans le projet pédagogique de l’AMO, une méthode d’accompagnement familial clairement délimitée afin de proposer une réponse aux parents et à leur(s) enfant(s). Le but étant d’éviter de ne travailler qu’avec les parents et de garder un lien avec les enfants.</p> <p><b>Créer une collaboration avec le service de santé mentale « Le centre de guidance » situé en face de Samarcande</b></p> <p>1. Réunions entre des travailleurs de l’AMO et du « Centre de guidance » pour connaître précisément le fonctionnement des institutions, les modalités d’accompagnement, le cadre du secret professionnel... en nommant les difficultés auxquelles sont confrontés les deux services dans le soutien familial.</p> <p>Définir un protocole de partenariat, respectueux des missions respectives, en cas d’orientation vers l’autre service.</p>
<b>4 – EVALUER L’ACTION <sup>17</sup></b>	
<b>Enseignement de l’évaluation intermédiaire et recommandations pour la suite</b>	

<sup>17</sup>Cette quatrième étape relative à « l’évaluation de l’action » sera complétée à l’occasion de la prochaine actualisation du diagnostic social, en 2017.

### **Evaluation finale**

*Quels sont les enseignements de cette action ?  
Evaluation selon effectivité<sup>18</sup>, efficacité<sup>19</sup>,  
efficience<sup>20</sup> et équité<sup>21</sup>  
Points forts, points faibles, points d'attention  
et points d'interrogation.*

### **SYNTHESE**

**Éléments de synthèse ou commentaires éventuels sur l'ensemble des phénomènes relevés par l'AMO dans le cadre ce diagnostic social**

---

<sup>18</sup>L'effectivité de l'action consiste à ce qu'elle ait été mise concrètement en œuvre.

<sup>19</sup> L'efficacité de l'action est le rapport entre les objectifs fixés et les résultats obtenus.

<sup>20</sup> L'efficience de l'action est l'évaluation des moyens utilisés à la mise en œuvre de l'action pour parvenir à un résultat.

<sup>21</sup> L'équité est une notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. Cette notion se rapproche davantage de celle d'égalité des chances que la notion d'égalité qui renvoie davantage à une égalité de traitement.