

DIAGNOSTIC SOCIAL EN AMO : UN CHANGEMENT DE CAP QUI NE DIT PAS SON NOM ?

Par Jean Blairon, Isabelle Dubois, Jacqueline Fastrès, Caroline Garzón, Jérôme Petit et Laurence Watillon¹

Dans une analyse précédente², nous nous interrogeons sur la curieuse vogue qui conduisait à imposer à tous les acteurs sociaux et culturels de procéder à des « diagnostics » territoriaux pour fonder leurs actions. Nous avons cru nécessaire « d'interroger de toute urgence la fausse évidence de la vogue des diagnostics, en montrant quelle vague inconsciente de ses effets elle risque de faire déferler sur le monde social et culturel ».

Certes, loin de nous l'idée de défendre en la matière un spontanéisme à tous crins : ne serait alors légitime que l'action dont on a eu la soudaine « inspiration ».

Compte tenu de la faiblesse si ce n'est la raréfaction des moyens que l'Etat décide de consacrer à l'action sociale et culturelle, il est certes utile pour les acteurs d'opérer un recul réflexif et critique sur les actions possibles, dans une optique stratégique : où porter les efforts dans un contexte où la domination met en cause de plus en plus de conquêtes sociales et culturelles ?

Mais il ne semble pas que ce soit cette logique qui soit d'office recommandée aujourd'hui aux acteurs ; il semble parfois qu'il s'agit d'imposer un **formatage de la pensée de l'action** pour que celle-ci puisse être jugée légitime.

Certes le panorama est loin d'être homogène au niveau des cadres législatifs qui encadrent l'exigence diagnostique nouvellement imposée à l'action associative : dans certains cas, on va jusqu'à imposer une méthode et/ou un modèle de conception ou de présentation ; dans d'autres, par exemple dans le cas du « *diagnostic partagé* » que prévoit le nouveau décret des Centres culturels, la liberté des acteurs semble mieux respectée.

Nous voudrions dans ces lignes réaliser une étude de cas : l'exigence de diagnostic social qui concerne les services d'Aide en Milieu Ouvert (AMO) et qui a fait l'objet d'une récente circulaire³ ; celle-ci impose un timing et un modèle de présentation du diagnostic, et « suggère » un processus⁴.

Notre analyse n'entend pas porter sur le rapport des associations à l'Etat et sur l'étude des **réactions** que celles-ci peuvent ou pourraient opposer à cette imposition : de l'obéissance aveugle à la désobéissance civile, en passant la grève du zèle⁵ ou la manière de réagir à une double contrainte - « on obéit sans obtempérer » - chère à P. Watzlawick, sans oublier... l'interpellation, la gamme est évidemment très large.

1 Ce texte transcrit les résultats de deux séminaires d'équipe consacrés à la question du diagnostic ; il se fonde sur des interventions menées au profit de nombreuses AMO depuis plusieurs années, bien antérieures, donc, à la circulaire qui modélise la manière de produire ces diagnostics.

2 Jean Blairon, « La vogue et la vague des diagnostics », 2012, www.intermag.be/analyses-et-etudes/lien-champ-politique/388-la-vogue-et-la-vague-des-diagnostics.

3 Circulaire ministérielle du 19 juillet 2013 relative à la mise en œuvre de l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 1999 relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'aide en milieu ouvert.

4 Tous deux présentés en annexe.

5 Ce type d'action consiste en l'occurrence à faire les choses comme cela a été (mal) conçu pour en faire éclater l'absurdité.

L'objet de notre travail est différent : il porte sur les zones de choix qui s'ouvrent aux acteurs dans la mise en œuvre de l'attitude diagnostique et sur l'étude des conséquences de ces choix sur l'identité même du travail qui est le leur.

Nous aimerions montrer en effet que, quelles que soient ou aient été les intentions des uns et des autres, y compris du législateur, ce qui est en jeu en l'occurrence est bien le **sens du dispositif « AMO »** lui-même. On peut craindre en effet que plus d'une « interprétation » de l'exigence diagnostique n'aboutisse à un changement de cap radical pour ce type de dispositif.

PROXIMITÉ VERSUS TRAVAIL EN CHAMBRE

Lorsque les exigences de formatage sont fortes ou excessives, il est clair que le travail en chambre, de l'équipe ou de quelques-uns de ses représentants, risque d'être privilégié (« pour remplir les grilles »). Or ce qui caractérise le dispositif AMO depuis toujours (et le légitime) c'est l'inverse : c'est la proximité avec les groupes de jeunes et l'expérimentation directe d'actions ou de réponses ; qu'il suffise de penser au travail de rue et à la pratique de « zonage », dont la visée est de faire partie des « meubles » du quartier, là où les jeunes vivent, pour pouvoir être à leur écoute.

Cet héritage ne va pas de soi, notamment au vu des conséquences de la raréfaction des occasions de mixité sociale et culturelle dans la société, ce qui a des conséquences aussi sur les travailleurs sociaux : le manque de connaissance du public populaire, par exemple, a tendance à s'aggraver ; dans certains cas, cela peut engendrer des craintes ou des tentations de repli.

Ce constat avait été mis au travail dans le séminaire initié par la Direction générale de l'aide à la jeunesse, le Délégué général aux droits de l'enfant et l'ONE, sous l'impulsion de l'Administrateur général O. Degryse⁶. Le Délégué général avait notamment mis en avant que la **pro-activité** hic et nunc par rapport au public, que la présence réelle sur les lieux de vie était une priorité insuffisamment rencontrée.

Nous pensons pouvoir affirmer que la présence, la disponibilité et l'accessibilité réelles constituent le fondement légitime du dispositif AMO et non une analyse sanitaire élaborée en chambre. L'attitude réflexive par rapport à l'action, essentielle évidemment, gagne à s'appuyer sur le fondement légitime du dispositif et ne doit en tout cas pas contribuer à l'affaiblir.

ÉCOUTE OUVERTE VERSUS PROGRAMMATION

Le dispositif AMO se distingue par son caractère non mandaté par une autorité publique. Qu'est-ce à dire ? C'est que l'autorité publique reconnaît la légitimité de dispositifs où l'action est librement pilotée par les bénéficiaires eux-mêmes : ils y font appel librement, ils y mettent fin le cas échéant tout aussi librement. Reconnaître une telle légitimité – à côté d'autres dispositifs où il importe, au contraire, que l'autorité publique arbitre dans le cadre d'une confrontation de droits (par exemple entre le droit des parents à éduquer leur enfant selon leurs valeurs et la protection du plus faible, l'enfant en l'occurrence, qui peut être en danger, y compris dans sa famille) – constitue une protection contre une présence excessive de l'Etat dans la vie quotidienne (certains auteurs parlent de la « colonisation de la vie quotidienne » lorsque cette présence est trop forte). Il est essentiel – et c'est bien le sens du décret de 1991 – que, dans tous les cas où c'est possible, les ressources des bénéficiaires eux-mêmes, par exemple en matière d'analyse de la situation, soient prises en compte.

Pour les professionnels d'un dispositif librement piloté par les bénéficiaires, l'exigence première est de mettre en œuvre une écoute ouverte, de s'adapter au rythme des personnes et des groupes, d'installer un environnement de participation réelle.

6 « Comment contribuer à la réduction des inégalités dans le champ socio-éducatif ? Problématisation et recommandations », juin 2011, DGAJ/DGDE/ONE.

La logique ascendante et tout ce qu'elle implique doit dès lors être absolument respectée ; passer à une logique **programmative** (de prévision, de planification, de formatage) change fondamentalement le sens et la valeur du dispositif.

L'écoute ouverte débouche sur des résultats critiques qui sont dans **l'intérêt bien compris des institutions**. Nous pouvons suivre ici les travaux de Luc Boltanski et rappeler d'abord que les institutions sont absolument nécessaires dès que le registre « pratique » (où les acteurs coopèrent pour mener la tâche en faisant très souvent l'impasse sur un certain nombre de désaccords) montre ses limites et ouvre ainsi la voie à des disputes qui pourraient être sans fin.

Les institutions prennent sur elles de dire ce qu'il en est de la réalité en se mettant au-dessus de la mêlée et des intérêts (elles la « cadrent », souvent en énonçant des règles, incarnées par des « épreuves » ou des « procédures » : par exemple pour attribuer un poste de pouvoir).

Le travail institutionnel est d'autant plus « robuste » et crédible que la critique joue son rôle : elle vérifie que les épreuves sont respectées (par exemple : l'accès inconditionnel à une aide ou un dispositif n'est-il pas biaisé par des « épreuves » cachées ?), qu'elles sont adéquates (demander à un jeune d'avoir un « projet » pour « son » placement est-il légitime ?). Plus fondamentalement, la critique peut mettre en avant des dimensions de la vie que les institutions méconnaissent et qui sont de nature à remettre au travail le « cadrage » existant de la réalité (par exemple la mise en lumière du « trou noir » dans lequel bien des jeunes peuvent tomber du fait du découpage bureaucratique de l'action publique : ils n'entrent dans aucune case prévue).

L'AMO est un pareil dispositif critique et il doit pouvoir le rester ; il le pourra d'autant mieux qu'il ne se donnera pas des exigences programmatiques inadaptées si ce n'est contre-nature.

On peut au passage s'étonner de l'inflation du discours de « maîtrise » dans le champ politique. Plus l'Etat devient (pour reprendre cette formule d'Alain Touraine) trop petit pour les grands problèmes (la domination capitaliste mondialisée) et trop grand pour les « petits » (les problèmes de la vie quotidienne), plus il est exigé des agents politiques qu'ils fassent la démonstration qu'ils « maîtrisent » la situation. Il serait contre-productif de faire descendre cette exigence de fausse maîtrise jusque dans les dispositifs critiques et d'aide directe (par rapport par exemple aux violences quotidiennes qui « échappent aux regards et aux sanctions », selon le mot de Pierre Bourdieu).

RÔLE MICRO-POLITIQUE VERSUS FAUX TRAVAIL SAVANT

Felix Guattari l'a continûment rappelé : les questions éducatives et sociales relèvent d'attitudes micro-politiques – et non d'un travail « scientifique ». Pour lui, il s'agit de :

« Refuser de faire « cristalliser » l'enfant trop tôt en individu typifié, en modèle personologique stéréotypé. Cela ne signifie pas que l'on cherchera systématiquement à fabriquer des marginaux, des délinquants, des révoltés ou des révolutionnaires ! Il ne s'agit pas ici d'opposer une formation à une autre, un codage à un autre, mais de créer des conditions permettant aux individus d'acquérir des moyens d'expression relativement autonomes et donc relativement irrécupérables par les technologies des diverses formes de pouvoir. (...) »⁷

Il ne convient donc pas de demander prioritairement aux AMO de « faire science », mais de les aider à s'interroger sur la manière dont leur positionnement micro-politique est élaboré, et en particulier si celui-ci est bien centré sur la possibilité offerte aux individus et aux groupes d'acquérir des « moyens d'expression relativement autonomes ». A ce titre, on peut dire que les AMO gagnent à s'inspirer de l'héritage de l'éducation populaire.

7 F. Guattari, « Les crèches et l'initiation », *La révolution moléculaire*, Fontenay-sous-Bois, Recherches, 1977, p. 181.

Certes, les travaux scientifiques peuvent être une aide dans ce type de démarche, à condition qu'ils échappent à la tendance neutralisante de l'« *academica mediocritas* » dont Pierre Bourdieu a critiqué le rôle dans la production de l'idéologie dominante⁸.

Le CAAJ de Nivelles nous paraît avoir donné récemment une illustration convaincante de ce que peut être l'articulation d'un positionnement micro-politique et de la recherche scientifique ; l'écoute que Matéo Alaluf a réalisée des actions de prévention qui étaient mises en débat au départ de la théorie de la désaffiliation de Robert Castel⁹ montre bien l'intérêt d'un tel travail.

Mais cet exemple montre aussi que ce n'est pas d'office *ex ante* par rapport à l'action que la posture scientifique peut être utile.

Le danger que nous voulons pointer ici est que ce soit finalement la catégorie de l'*analysable* qui guide les choix en matière d'action, plutôt que l'engagement micro-politique : serait seulement légitime l'action qui pourrait se prévaloir d'une « analyse » préalable...

CHERCHER À ATTEINDRE DES RÉSULTATS EFFECTIFS PLUTÔT QUE SE JETER À CORPS PERDU DANS LE BOUGISME

La périodicité imposée pour la production de « diagnostics » (tous les trois ans) peut aussi être porteuse de bien des effets pervers. Elle peut en effet produire artificiellement une obligation intériorisée de « changer » de priorités, indépendamment des processus réellement en cours sur le terrain.

Lors d'un séminaire consacré par notre équipe à l'action communautaire (en 2008), il était apparu que plus d'une action qui avait réussi à inverser des fonctionnements pourtant très lourds (comme la ghettoïsation d'une cité sociale) avait exigé un fort investissement confirmé dans la durée : souvent dix ans...

L'obligation bureaucratique de « réactualiser » le diagnostic tous les trois ans peut induire que celui-ci, pour être crédible, se doit d'« évoluer ». Les AMO pourraient alors être précipitées dans un des problèmes majeurs de l'action politique aujourd'hui : l'entrée dans une « logique de plan » où **l'élaboration du plan lui-même** (et les effets d'annonce qui y sont corrélés) **tient lieu d'action**, d'ailleurs toujours recommencée : on voit même dans certains cas que le « plan d'action » contient comme mesure principale... le fait d'élaborer périodiquement un plan d'action.

Nous balançons alors entre l'impuissance programmée et l'auto-satisfaction indécente. Il nous semble que la remontée criante des inégalités et la misère à laquelle trop de jeunes se sentent aujourd'hui condamnés n'autorisent pas ces formes plus ou moins raffinées de résignation et de démission.

NE PAS ABDIQUER À PROPOS DE SON MODE D'EFFICACITÉ MALGRÉ LES PENTES ET PRESSIONS CULTURELLES DOMINANTES

Nous avons maintes fois montré et démontré que l'action en milieu ouvert, à tout le moins, n'obéissait pas à un mode d'efficacité traditionnel, que l'on peut qualifier d'instrumental. Dans ce genre de modèle, la conception de l'action y est concentrée (et parfois confisquée) dans les mains des planificateurs, qui définissent un « patron » abstrait pour l'action, qu'ils déclinent en « objectifs » (mesurables, n'est-ce pas, cela va sans dire), projettent en étapes (linéaires, évidemment), traduisent en résultats à atteindre (qui se cantonnent, donc, au connu et au prévisible).

L'action en milieu ouvert ressortit à un tout autre modèle, que nous avons proposé d'appeler « de propension » : il s'agit de ne s'enfermer dans aucun plan préalable, de profiter des forces qui sont à l'œuvre, de trouver les moyens qui permettent à des possibles de se consolider, de s'appuyer sur les aspérités de la réalité plutôt que de rompre le tissu du vivant en procédant à une logique

8 P. Bourdieu, *Homo academicus*, éd. Minuit, « Le Sens commun », 1984, p. 126-127.

9 Carnet « Au-delà de l'indignation. Souffrance sociale et désaffiliation chez les jeunes », www.intermag.be/au-dela-de-lindignation.

de « frappes », de s'adapter souplement aux inévitables ruptures de rythmes plutôt que de tenter dérisoirement de forcer le cours des choses.

Le recours à un tel modèle d'efficacité est validé au niveau international ; la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux de Rue en a par exemple fait un point-clé de la méthodologie qu'elle soutient¹⁰. Or certains prescrits de la circulaire évoquée sont clairement porteurs d'une logique d'action de type instrumental, qu'on le veuille ou non (modèle standard, logique linéaire). Nous ne pensons pas, quant à nous, que les deux modèles d'efficacité soient indifférents, et pas davantage qu'ils constituent des pôles en tension à articuler dans des « cocktails » improbables.

Les éléments que nous avons avancés jusqu'ici à propos de l'action des AMO montrent selon nous que le modèle d'efficacité instrumental est intrinsèquement contraire à leur logique d'action ; demander à ces associations de fonder et de traduire la légitimité de leur action sur un modèle incompatible avec le sens de celle-ci pourrait relever de la double contrainte institutionnelle.

CONCLUSION

La mise en œuvre par les AMO de l'obligation diagnostique les confrontera inmanquablement à se situer dans des espaces de choix qui touchent aux fondamentaux du travail libre (librement piloté par le bénéficiaire) en milieu ouvert (« travail à la demande »). Des changements de cap involontaires ou inaperçus peuvent découler de ces choix, changements qui pourraient être de nature à modifier considérablement le sens et la valeur de ces dispositifs, pourtant indispensables dans la cohérence qui est la leur, telle qu'ils l'ont construite dans la pratique depuis plusieurs dizaines d'années.

Transformer ces dispositifs de co-construction, ouverts à l'écoute des protestations qui n'ont pas accès à l'espace public, prêts à se laisser surprendre, impliqués dans la réalité telle qu'elle n'est pas d'office « cadrée » par la pensée des institutions en officines de programmation, même soft, reviendrait à les dénaturer d'une façon qui nous paraît inacceptable.

ANNEXE 1 : PAGES 6 À 12 DE CETTE ANALYSE

Circulaire ministérielle du 19 juillet 2013 relative à la mise en oeuvre de l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 1999 relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'aide en milieu ouvert; document entier (7 pages).

ANNEXE 2 : PAGE 13 DE CETTE ANALYSE

Abraham Franssen (Centre d'études sociologiques – CES) et Véronique Georis, avec la collaboration de Leila Slimani (ASBL « Le Grain »), « Le processus de prévention générale dans l'aide à la jeunesse : guide méthodologique pour la réalisation des diagnostics sociaux des services d'Aide en Milieu Ouvert (AMO) et des CAAJ », Université Saint-Louis, Bruxelles, mai 2013 ; page 23 du document.

¹⁰ www.editions-harmattan.fr/index.asp?navig=catalogue&obj=livre&no=32389.



**FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES**

Circulaire ministérielle du 19 juillet 2013 relative à la mise en œuvre de l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 1999 relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'aide en milieu ouvert

Mesdames, Messieurs,

Vous le savez, l'arrêté du 15 mars 1999 relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'aide en milieu ouvert, tel que modifié en 2011 précise que « **l'action communautaire de tout service AMO repose nécessairement sur un diagnostic social de la zone d'action du service réalisé conformément à une grille définie par le Ministre ayant l'Aide à la jeunesse dans ses attributions** ». L'arrêté précité cite les sources de ce diagnostic et donne les balises relatives à la manière d'élaborer ce dernier.

Il me paraît important de rappeler que ce diagnostic social, actualisé au minimum tous les trois ans (processus permanent), doit être la base de l'action communautaire développée par tout service AMO. Cette action communautaire étant définie comme visant « en améliorant l'environnement social des jeunes, à apporter une réponse globale à des problèmes individuels et collectifs et à développer une dynamique de réseau ».

C'est également ce diagnostic qui doit fonder les actions collectives et permettre à l'AMO de remplir sa fonction d'interpellation, définie comme « le relais de l'expression des jeunes, de leurs besoins et difficultés auprès des instances sociales, administratives et politiques ».

En outre, conformément à l'article 21 du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse tel que modifié, les diagnostics sociaux des AMO sont désormais explicitement repris comme une source du diagnostic social des Conseils d'Arrondissement de l'Aide à la Jeunesse (C.A.A.J.).

Pour les raisons énoncées ci-dessus, il m'est apparu indispensable de mener une démarche participative visant à identifier les éléments permettant d'outiller au mieux les AMO pour leur permettre de remplir leurs missions de diagnostic, d'interpellation et fonder leurs actions.

Pour ce faire, j'ai chargé le Centre d'Etudes Sociologiques des Facultés Universitaires Saint-Louis de mener une recherche visant notamment à proposer une grille minimale commune ainsi qu'un référentiel méthodologique pour aider les AMO dans l'élaboration et/ou la réactualisation de leur diagnostic social. Cette étude a été réalisée en étroite concertation avec les acteurs de terrain qui ont été impliqués tout au long du processus. L'analyse de 82 diagnostics sociaux réalisés par les AMO a notamment permis aux chercheurs de mettre en lumière la diversité des pratiques des différentes AMO. L'intérêt d'harmoniser les diagnostics sociaux, par le biais d'une grille minimale commune, s'est vu confirmé par cette recherche.

Le rapport final de cette recherche intitulée « Le processus de prévention générale dans l'aide à la jeunesse : guide méthodologique pour la réalisation des diagnostics sociaux des services d'Aide en Milieu Ouvert (AMO) et des Conseils d'Arrondissement de l'Aide à la Jeunesse (CAAJ) » est disponible à l'adresse: http://huytebroeck.be/IMG/pdf/GUIDE_DIAGNOSTIC_AMO-CAAJ2013.pdf.

Cette démarche d'harmonisation présente divers avantages :

- Elle permet aux AMO de s'approprier un référentiel commun ;
- Elle réaffirme le rôle du diagnostic social en matière de support de l'action et source de la mission d'interpellation ;
- Elle facilite la prise en compte de ces diagnostics par les Conseils d'Arrondissement de l'Aide à la Jeunesse dans le diagnostic qu'ils sont chargés de réaliser à l'échelle de l'arrondissement, notamment en mettant en exergue les problématiques prioritaires sur l'arrondissement, pour lesquelles des actions pourront ensuite être mise en œuvre dans le cadre des plans d'actions de prévention générale.

Il ressort néanmoins de la concertation avec les acteurs de terrain, que, s'il convient d'harmoniser le canevas sur base duquel les diagnostics sociaux sont élaborés, il ne faut en aucun cas induire une standardisation des pratiques. Il est clair que chaque AMO a ses spécificités et des méthodologies de travail qui lui son propres.

C'est dans cet esprit qu'a été élaborée la grille minimale commune jointe à la présente circulaire sur base de laquelle il est demandé à chaque service AMO d'actualiser son diagnostic social **au plus tard pour le 15 mars 2014**.

Il sera impératif de respecter scrupuleusement cette date, afin de permettre aux C.A.A.J. de se saisir de ces diagnostics sociaux pour élaborer le leur.

Chaque service AMO transmettra son diagnostic social actualisé à l'administration ainsi qu'au Président du C.A.A.J. de l'arrondissement concerné.

Consciente que l'appropriation, par les AMO, de cette grille constitue une étape importante, j'ai confié aux services agréés de formation de l'aide à la jeunesse une mission d'accompagnement méthodologique des AMO dans cette démarche. Cet accompagnement, sur base volontaire, sera proposé du mois de septembre 2013 au mois de février 2014 à toutes les AMO qui le souhaitent. Il sera l'occasion de préciser certains termes ou notions de la grille mais également de répondre aux questions que se posent les services dans l'élaboration de leur diagnostic. Les modalités et le calendrier de cet accompagnement vous seront communiqués dans le courant du mois d'août.

J'insiste sur le fait qu'il est indispensable que la démarche d'élaboration/actualisation du diagnostic social fasse l'objet d'un travail collectif, au sein de chaque service mais également avec d'autres AMO et, le cas échéant, d'autres acteurs, conformément au §2 de l'article 8 de l'arrêté AMO.

Je tiens enfin à souligner la richesse des pratiques relevées par la recherche. J'espère que cette grille minimale commune contribuera à améliorer encore la qualité de vos diagnostics sociaux et des actions qui en découlent.

Je vous prie d'agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Evelyne Huytebroeck,
Ministre de la Jeunesse et de l'Aide à la jeunesse

Annexe à la circulaire ministérielle relative la mise en œuvre de l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 1999 relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'aide en milieu ouvert

PREAMBULE

Contrairement au canevas proposé dans la circulaire de 2009, l'idée n'est plus de faire un état des lieux alimenté par des données récoltées tous azimuts mais bien d'axer le diagnostic social des AMO sur des phénomènes observés/constatés par les services sur leur zone d'action.

Pour chaque phénomène observé/constaté, l'AMO complètera les points 1 à 4 de la grille minimale commune ; cette partie étant reproduite autant de fois qu'il y a de phénomènes observés/constatés par l'AMO. La taille des cases de la grille n'est pas indicative du contenu potentiel des cases ; il n'y a donc pas de limite du nombre de caractères.

Notons que tous les phénomènes identifiés par un service ne nécessitent pas automatiquement la mise en œuvre d'une action. Cet élément d'information pourra être intéressant, notamment pour les C.A.A.J. qui se saisiront des diagnostics sociaux des AMO pour élaborer le leur à l'échelle de l'arrondissement ou encore pour le C.C.A.J. L'AMO mettra en œuvre des actions rencontrant les phénomènes qu'elle considère comme étant prioritaires sur sa zone d'actions ou comme étant prioritaires en vertu de son projet pédagogique. Notons également qu'une action peut être de différents ordres. Si une AMO décide, par exemple, de mener une démarche d'interpellation en réaction à un phénomène observé/constaté, cela peut bien évidemment être considéré comme une action de l'AMO.

GRILLE MINIMALE COMMUNE DE PRESENTATION DU DIAGNOSTIC SOCIAL DES AMO

SERVICE

Identité de l'AMO :
 Matricule de l'AMO :
 Personne de contact :
 Arrondissement :
 Zone d'action du service :

INTRODUCTION

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

Il s'agit d'expliquer la démarche que l'AMO a suivie pour élaborer son diagnostic social

1 – DECRIRE LE PHENOMENE

CONSTAT

Quel est le phénomène observé ?

Le phénomène peut être positif ou négatif.

SOURCE(s)

Sur base de quelle(s) source(s) ?

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.

<p>QUANTIFICATION</p> <p>Quelle est la fréquence et la récurrence du phénomène ?</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>QUALIFICATION</p> <p>Quelles sont les situations typiques et concrètes rencontrées ?</p> <p><i>Il s'agit de décrire et raconter une ou plusieurs situations concrètes afin d'appréhender qualitativement le phénomène.</i></p>	
<p>IDENTIFICATION</p> <p>Quel est le public concerné ?</p> <p><i>(caractéristiques, âge, sexe, milieu social, ...)</i></p>	
<p>CONTEXTUALISATION</p> <p>Quels sont les acteurs et institutions concernés par ce phénomène ?</p>	
<p>LOCALISATION</p> <p>Où le phénomène se produit-il ?</p>	
<p>2 – ANALYSER ET INTERPRETER LE PHENOMENE</p>	
<p>Quels sont les causes possibles de ce phénomène?</p>	
<p>Au regard des différents textes garantissant les droits des jeunes, notamment la Convention internationale relative aux</p>	

droits de l'enfant, quels sont les droits non suffisamment respectés ?	
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 ?	
Quels sont nos questionnements et nos hypothèses ?	
<i>EVENTUELS APPORTS DE LA CONTRE-EPREUVE ¹</i>	
Apport de nouvelles informations, analyse du territoire et du milieu de vie (données de contexte)	
Confrontation à d'autres regards	
Quelles sont les hypothèses stabilisées² ?	
3 – AGIR	
Hypothèses d'intervention pour lutter contre les causes identifiées du phénomène/pour renforcer les jeunes comme sujets et acteurs - Sur quoi agir ? - Avec qui ? - Comment ?	

¹ 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.

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

<p align="center">Présentation de l'action ou des actions</p> <p 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>	
<p>4 – EVALUER L'ACTION³</p>	
<p>Enseignement de l'évaluation intermédiaire et recommandations pour la suite</p>	
<p align="center">Evaluation finale</p> <p><i>Quels sont les enseignements de cette action ? Evaluation selon effectivité⁴, efficacité⁵, efficience⁶ et équité⁷ Points forts, points faibles, points d'attention et points d'interrogation.</i></p>	
<p>SYNTHESE</p> <p>Éléments de synthèse ou commentaires éventuels sur l'ensemble des phénomènes relevés par l'AMO dans le cadre ce diagnostic social</p>	

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

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

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

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

⁷ 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.

Outils pour le diagnostic des AMO et des CAAJ

SCHEMA DE CONSTRUCTION D'UN DIAGNOSTIC

Organisation des sources internes

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



Relevé des constats et structuration des observations



Interprétations internes

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



Mise à l'épreuve externe

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



Identification de problématiques prioritaires

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



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



Evaluation

Quels nouveaux enseignements dégager de l'action ?