



# YouthReach



ALLER-VERS : TRANSFORMER  
LES CADRES POUR L'INCLUSION DE TOUS

Des ponts pour des solutions

L'approche coopérative pour résoudre les défis de "l'aller-vers"

## Guide méthodologique

Novembre 2023



Cofinancé par  
l'Union européenne



**UAB**  
Universitat Autònoma  
de Barcelona



Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo



**BOB**  
ZAVOD ZA IZOBRAŽEVANJE  
IN KULTURNE DEJAVNOSTI



## AUTEURS

Špelca BUDAL, Virginie POUJOL (LERIS: Laboratoire d'études et de recherche sur l'intervention sociale / (FR), [www.leris.org](http://www.leris.org))

Angelina SÁNCHEZ MARTÍ (UAB : Universitat Autònoma de Barcelona / Université autonome de Barcelone (ES), [www.uab.es](http://www.uab.es))

Andreja DOBROVOLJC (ACS: Andragoški center Republike Slovenije / Institut slovène pour l'éducation des adultes (SI), [www.acs.si](http://www.acs.si))

Barbara BABIČ, Sara RODMAN (BOB: Zavod za izobraževanje in kulturne dejavnosti / Institut pour l'éducation et les activités culturelles (SI), [www.zavod-bob.si](http://www.zavod-bob.si))

Tanja POVŠIČ (MZPML: Mestna zveza prijateljev mladine Ljubljana / Association municipale des amis de la jeunesse Ljubljana (SI), [www.mzpm-ljubljana.si](http://www.mzpm-ljubljana.si))

Gordana BERČ, Marijana MAJDAK (UNIZG: Sveučilište u Zagrebu - Pravni fakultet - Odjel za Socialni rad / Université de Zagreb – Faculté de droit : Département de travail social (HR) [www.unizg.hr](http://www.unizg.hr))

Ana Maria MUNJAKOVIĆ (Udruga Aktivni građani / Association Citoyens actifs, Zagreb (HR), <https://aktivnigradani.hr/>)

Tadeja KODELE, Klavdija KUSTEC (UL : Univerza v Ljubljani - FSD : Fakulteta za socialno delo / Université de Ljubljana - FSD : Faculté de travail social (SI), [www.uni-lj.si](http://www.uni-lj.si), [www.fsd.uni-lj.si](http://www.fsd.uni-lj.si))

Valeria FERRARINI, Giovanni BURSI (Aretes Societa Cooperativa : Laboratoire de recherche (IT) [www.aret.es.it](http://www.aret.es.it))

**TABLE DES MATIERES**

Introduction..... 4

Présentation du projet et approche philosophique ..... 4

    Objectifs généraux ..... 5

    À qui s'adresse ce guide ? ..... 6

    Le guide a pour but..... 7

    Quelles sont les conditions pour le mettre en place ?..... 8

    La méthodologie en cinq étapes, en bref ..... 9

ÉTAPE 1 : Sélectionner un groupe cible, identifier les écarts et les acteurs..... 0

ÉTAPE 2 : Aller-vers pour évaluer auprès des jeunes les fossés identifiées et mobiliser les parties prenantes et les décideurs ..... 3

ÉTAPE 3 : Comprendre et analyser ..... 6

ÉTAPE 4 : Intermédiaire, coopérer et concevoir ..... 8

ÉTAPE 5 : Mettre en œuvre, observer et développer ..... 11

Illustration détaillée des 5 étapes dans chaque pays..... 0

En France..... 0

En Slovénie ..... 2

En Croatie..... 5

En Italie..... 7

En Espagne..... 9

Outils ..... 11

ÉTAPE 1 : Sélectionner un groupe cible, identifier les écarts et les acteurs..... 11

    « Mini-histoires » (lecture partagée de situations)..... 11

    « Carte du territoire » ..... 12

    « Outil de cartographie des acteurs » ..... 12

ÉTAPE 2 : Aller-vers pour évaluer auprès des jeunes les fossés identifiées et mobiliser les parties prenantes et les décideurs ..... 13

    « Rêve et colère » ..... 13

    Qui, Où, comment, quand, Pourquoi : « WWWWHW » ..... 14

    Atelier 1 : « Construire la stratégie de mobilisation des parties prenantes et des décideurs » ..... 15

    Atelier 2 : « Construire la stratégie de mobilisation des parties prenantes et des décideurs » ..... 16

ÉTAPE 3 : Comprendre et analyser ..... 17

    Atelier 2 : « C'est parti » ..... 18

    « Analyser et délibérer autour de situations gênantes » ..... 19

ÉTAPE 4 : Intermédiaire, coopérer et concevoir ..... 20

    « Outil d'intermédiation » pour favoriser la prise en compte des différentes cultures institutionnelles ou sociales : intermédiaire, traducteur ..... 20

    « Concevoir l'outil d'action » ..... 21

    « Montgolfière » ..... 22

    "Écrire un contrat de coopération" ..... 23

ÉTAPE 5 : Mettre en œuvre, observer et développer ..... 24

    « Les 6 chapeaux de Bono » ..... 24

    « Rapport collectif » ..... 25

    « Plan d'action pour la publication des résultats » ..... 25



---

# Introduction

## Présentation du projet et approche philosophique

Cette méthodologie a été développée dans le cadre d'un projet européen Erasmus+ intitulé : **Youthreach<sup>1</sup> : Inclusive and Transformative Frameworks for All**. L'objectif du projet était d'améliorer l'articulation de trois dimensions clés : les politiques sociales, la formation et les pratiques de terrain, afin de répondre efficacement aux besoins des jeunes. Pour cela, nous avons expérimenté de nouvelles pratiques professionnelles. En parallèle, nos efforts ont été orientés vers la formation de futurs professionnels qui travaillent auprès des jeunes dans le but de favoriser des pratiques d'intervention sociale plus en phase avec les besoins exprimés par les individus. De plus, nous avons cherché à renouveler la fonction de l'intermédiation sociale, en facilitant l'évolution des réponses publiques aux besoins sociaux.

L'un des défis que nous avons rencontrés provenait des disparités ou « fossés » entre la conception des dispositifs d'action publique et leur mise en œuvre. Cela résulte notamment de la technicisation et du cloisonnement de ces mécanismes, ainsi que de la complexité de la situation des jeunes. Comme le rappelait Bertrand Ravon<sup>2</sup> :

*Il est important de transformer la plainte sur ce qui ne va pas en un questionnement éthique. Nous devons réhabiliter l'importance de la délibération autour de situations embarrassantes. Cela nécessite d'observer ce qui fonctionne sur le terrain, à partir des « arrangements » qui se construisent en action.*

L'objectif est donc d'établir « des espaces de réflexion, d'analyse, de déploiement ou de contrefaçon des idées. Il s'agit de formuler des questions et de chercher différentes façons d'y répondre, voire d'ouvrir des pistes qui sont de nouvelles questions. L'objectif n'est pas de trouver la vérité, mais de chercher le bien commun grâce à la bonne volonté des participants<sup>3</sup> ». Cette démarche a été menée en collaboration avec les jeunes, les professionnels qui travaillent avec les jeunes et les décideurs, ce guide est le fruit de ce travail.

---

<sup>1</sup> Une contraction entre la jeunesse et la sensibilisation.

<sup>2</sup> Ravon B., Vidal-Naquet P., « Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social », Rhizome, mai 2018

<sup>3</sup> <https://www.ethique-politique.fr/disputatio-debat-contradictoire/>

## Objectifs généraux

Dans cette optique, ce guide n'est pas un outil d'accompagnement des jeunes, ce n'est pas un guide d'organisation communautaire, ce n'est pas un outil d'information pour les jeunes, ce n'est pas un guide de l'aller-vers. C'est tout cela à la fois.

**Il s'agit d'un outil d'intermédiation sociale qui analyse les services et les droits existants** en tenant compte **de l'apport des jeunes. Son objectif principal est d'identifier des solutions aux dysfonctionnements des services d'accès aux droits en utilisant les retours d'expérience des démarches d'aller-vers.** Plutôt que de se concentrer uniquement sur les jeunes eux-mêmes, les professionnels coopèrent avec eux lors de plusieurs étapes pour évaluer les différents résultats. Il sert de guide pour relever les défis rencontrés par les professionnels lorsqu'ils aident les personnes ayant des problèmes spécifiques. La pratique d'aller-vers joue un rôle central dans la résolution des fossés ou écarts identifiées comme problématiques par les professionnels qui travaillent avec les jeunes, ainsi que dans l'élaboration de solutions à ces fossés.

**C'est outil est conçu pour reconnaître l'expertise des jeunes** (les aider à devenir acteurs, les sensibiliser, leur apprendre à décrypter l'information, leur permettre de percevoir un écosystème d'acteurs). Les jeunes sont activement engagés en tant qu'experts tout au long du processus (le travail leur est présenté et ils apportent leur contribution et leurs réactions). Il y a un échange continu de points de vue tout au long du processus, du point de vue des professionnels qui travaillent avec les jeunes, de l'institution et des jeunes.

**Il vise à changer la posture des acteurs impliqués** (professionnels qui travaillent avec les jeunes, décideurs, acteurs, jeunes), en favorisant une approche plus collaborative et centrée sur les jeunes.

## À qui s'adresse ce guide ?

Ce guide s'adresse aux personnes suivantes :

✓ **Des professionnels expérimentés qui travaillent avec des jeunes**, qui possèdent une expérience préalable dans les domaines suivants :

- Travailler hors les murs,
- Résoudre des problèmes sociaux,
- Effectuer une analyse des besoins locaux,
- Animer des ateliers,
- Mettre en œuvre de stratégies d'aller-vers.

✓ **A des chefs de service ou aux gestionnaires** qui cherchent à améliorer leur pertinence pour répondre aux besoins des jeunes.

Et pour eux, ce guide peut servir au développement **soit d'une approche intégrée** à la pratique professionnelle, **soit d'une approche au cas par cas** pour améliorer ou développer les **services**, **c'est à dire** qu'il peut **faciliter l'évaluation réflexive des services**, en favorisant un état d'esprit d'amélioration continue, soit sur une base continue, soit par le biais de séances de supervisions annuelles.

- Cela encourage les professionnels à **adopter une perspective systémique** adaptée à différents contextes, enjeux, problèmes, sujets, groupes, pratiques et partenariats, en tenant compte de divers aspects de l'aller-vers.
- Il peut **stimuler la pensée novatrice et la résolution créative de problèmes**, inspirant les professionnels à explorer des stratégies et des approches alternatives pour servir même les communautés les plus éloignées. Pour ceux qui débutent dans le domaine de de l'aller-vers, c'est l'occasion d'introduire de nouvelles perspectives.
- Il peut être utilisé dans le cadre d'une **stratégie de collaboration avec des partenaires locaux**. Les professionnels peuvent tirer profit de l'engagement avec des parties prenantes telles que des membres de la communauté, des organisations et des experts au sein de leur environnement local.
- De plus, il est utile pour **passer d'une conception centrée sur le retour des utilisateurs à une prise de décision collective basée sur l'analyse de données existantes**.



## Le guide a pour but...

→ **Améliorer les pratiques** : Les professionnels de l'éducation et de la formation ainsi que les travailleurs sociaux peuvent utiliser cette méthodologie pour renouveler leur travail.

→ **Promouvoir l'appropriation et la co-construction** : En impliquant les membres de la communauté dans les processus de conception et de prise de décision, il devient possible de mieux comprendre leurs besoins, leurs préférences et leurs aspirations, ce qui peut ensuite être intégré dans le développement de services de proximité.

→ **Relever divers défis** : Cette méthodologie peut être mise en œuvre dans divers contextes où les professionnels sont confrontés à des impasses dans la résolution de situations.

→ **Comblent le fossé entre la théorie et la pratique** : Cette méthodologie est pertinente pour les universités et les chercheurs, car elle offre un cadre pour la collaboration et le partage des connaissances dans l'étude des pratiques de l'aller-vers. Il fournit également une approche structurée permettant aux étudiants de concevoir, de mettre en œuvre et d'évaluer des initiatives avec des problèmes du monde réel. Les étudiants pourraient suivre une formation en mettant à l'essai cette méthodologie et servir d'évaluateurs tiers impartiaux. De plus, il s'avère bénéfique pour les formateurs car il facilite l'intégration de la résolution collaborative de problèmes dans la salle de classe.

→ **Faciliter l'échange de pratiques** : Les travailleurs sociaux peuvent apprendre des expériences des autres, partager leurs propres idées et s'engager dans un processus collaboratif d'échange de connaissances.



## Quelles sont les conditions pour le mettre en place ?

Avant de se plonger dans la méthodologie elle-même, il est crucial d'expliquer comment et dans quelles conditions elle doit être mise en place. Il s'agit d'aborder les points qui précèdent l'application de cette approche et d'en comprendre les enjeux.

✓ **Favoriser une approche collective** : Principalement conçue pour des organisations ou des groupes de professionnels plutôt que pour des praticiens individuels, cette méthodologie reconnaît l'importance de la coordination. Ainsi, il est préférable d'animer des ateliers en binôme ou en groupe. Il est pratique d'avoir **au moins deux praticiens exécutant la méthodologie**, afin qu'ils se complètent ou, en cas de circonstances imprévues, que le processus ne soit pas interrompu.

✓ **Choisir le public cible** : Lors de la sélection du public cible, tenez compte des points suivants :

- Les professionnels qui travaillent avec des jeunes ont généralement des relations existantes avec des groupes cibles spécifiques en raison de leurs affiliations institutionnelles. Dans les cas où différents publics cibles existent au sein d'une même institution, il est essentiel de parvenir à un consensus sur le groupe sur lequel se concentrer.
- Les constats sur les dysfonctionnements dans l'accès aux droits peuvent provenir d'observations faites lors d'activités d'aller-vers ou identifiées indépendamment de ce travail. Cependant, c'est le travail concret en lien avec le terrain qui permettra de tester et de résoudre ces écarts.

✓ **Définir le rôle et les intentions de chaque acteur impliqué** (professionnels qui travaillent avec les jeunes, décideurs, parties prenantes, jeunes) dans le processus, en décrivant leurs responsabilités et leurs objectifs.

✓ **Travailler sur le soutien et l'approbation au sein de votre organisation** : Assurez-vous qu'il y a un soutien et une approbation au sein de votre propre organisation pour la mise en œuvre de la méthodologie. Il peut s'agir de :

- Communiquer et négocier les avantages et les objectifs de la méthodologie aux principaux décideurs de l'organisation.
- Collaborer avec les collègues et les supérieurs pour parvenir à un consensus sur son adoption.
- Établir un plan pour obtenir les ressources et le soutien nécessaire à une mise en œuvre efficace de la méthodologie.

- ✓ **Etablir un plan détaillé avec un échéancier** avant le démarrage : toutes les tâches planifiées pour chaque étape, y compris les réunions planifiées avec les différents acteurs / un calendrier de mise en œuvre de la méthodologie / qui met en œuvre chaque étape.

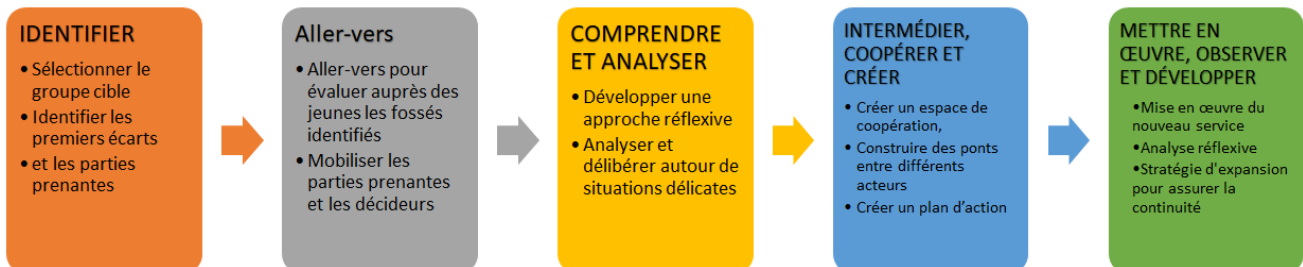
Cela permet à tous les acteurs invités de savoir quand et pendant combien de temps la méthodologie sera mise en œuvre.

- ✓ **Rester flexible !!** Il est important que l'animateur laisse place à la flexibilité et ajuste les ateliers pendant toute la durée du processus : la personne responsable de l'animation de la réunion ait une expérience préalable de travail avec divers groupes de personnes. Si les gens ne participent pas à tous les ateliers, il n'y a pas de problème ! mais il sera alors nécessaire de s'assurer de la transmission de l'historique pour avoir toutes les bases communes.

## La méthodologie en cinq étapes, en bref

L'objectif principal de ce guide méthodologique est de présenter une approche globale, étape par étape, pour s'engager auprès des jeunes et des institutions. Il s'agit d'identifier et de traiter les situations insatisfaisantes qui touchent les jeunes, d'élaborer des réponses appropriées à leurs besoins ou d'améliorer les besoins existants de manière coopérative. Cette approche vise à apporter un soutien aux jeunes et aux institutions publiques ainsi qu'aux institutions privées opérant dans ce domaine. Il s'agit non seulement d'un cadre méthodologique, mais aussi d'un point de vue éthique, qui a reçu l'aval de tous les partenaires du projet Youthreach. Au cœur de cette philosophie se trouve **l'accent mis sur l'accès équitable aux droits et la justice sociale**. De plus, elle permet aux jeunes de comprendre et d'influencer les systèmes qui les entourent.

Ce processus se déroule en cinq étapes, que nous décrivons en détail ci-dessous et dont nous résumons ici :



Chaque étape est décrite, en précisant les objectifs, les personnes à impliquer, la méthodologie, les outils (qui sont détaillés en annexe), les trucs et astuces et des illustrations issues de l'expérimentation dans chaque pays.

**Pour approfondir le sujet :**

Dans chaque section, si vous souhaitez une exploration plus complète d'un sujet spécifique, vous serez guidés vers la section correspondante des 2 autres productions du projet :

- Programme de formation : **Construire des ponts pour une approche systémique de l'« aller-vers »**
- Boîte à outils pédagogique : **Des ponts pour des solutions (Y)out(h)reach, Boîte à outils pédagogique, Théorie, méthode et exemples**

**Glossaire :**

**Décideurs** : Désigne tout professionnel ou élu qui détient un pouvoir de décision concernant les actions à entreprendre. Une personne qui participe à l'évaluation des options de décision et au processus de choix. Les personnes qui ne sont pas des décideurs, mais qui sont pertinentes pour le processus de résolution de problèmes, sont appelées parties prenantes.<sup>4</sup>

**Parties prenantes** : Les personnes qui ne sont pas des décideurs mais qui sont pertinentes pour le processus de résolution de problèmes sont appelées parties prenantes. Les parties prenantes englobent diverses personnes et organisations (jeunes, organisations de jeunesse et autres, chercheurs, élus, etc.) qui peuvent être invitées à participer au processus. Leur implication est déterminante dans la rationalisation du processus de mise en œuvre, comme l'a démontré l'expérience.

**Acteurs** est un terme générique qui désigne à la fois les décideurs et les parties prenantes.

**Professionnels qui travaillent avec les jeunes** : Cette catégorie comprend un éventail de professionnels qui interagissent avec les jeunes et contribuent à leur développement. Il est composé de travailleurs sociaux, d'éducateurs sociaux, d'éducateurs d'adultes et d'animateurs de jeunesse, qui jouent tous un rôle essentiel dans le soutien et l'orientation des jeunes.

**Participation** : La participation signifie une implication active et un engagement dans les processus de prise de décision et de mise en œuvre. Il souligne l'importance des efforts de collaboration et des contributions des divers acteurs pour atteindre les résultats souhaités.

**Fossés/écarts** : dysfonctionnements constatés entre les besoins des jeunes et les réponses administratives, techniques apportées.

<sup>4</sup> [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4615-5599-5\\_9](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4615-5599-5_9)

---

# DES PONTS POUR DES SOLUTIONS : LES 5 ETAPES DETAILLEES

## ÉTAPE 1 : Sélectionner un groupe cible, identifier les écarts et les acteurs

### Objectifs

1. Choisir le groupe cible
2. Identifier les besoins non satisfaits, les fossés, les difficultés d'accès aux services sociaux et les droits et leviers pour y accéder
3. Identifier les acteurs (jeunes, organisations de jeunesse et autres, chercheurs, décideurs, élus, etc.)

### Qui ?

Les professionnels qui travaillent avec les jeunes (membres d'une ou plusieurs organisations privées ou publiques)

### Méthodologie

L'ÉTAPE 1 vous permettra de choisir le groupe cible avec lequel vous souhaitez travailler, c'est-à-dire les personnes qui rencontrent des difficultés dans la mise en œuvre de leur soutien en raison de dysfonctionnements administratifs, techniques ou éthiques, et d'identifier l'écart entre les besoins du groupe cible et les services correspondants. Vous entrez plus en détail dans le travail de ces écarts de l'ÉTAPE 2.

Ensuite, il s'agira d'identifier les acteurs possibles - décideurs et parties prenantes (organisations de jeunesse et autres, chercheurs, élus, etc.), qui seront appelés le moment venu, afin qu'ils puissent construire ensemble des réponses adaptées à ces fossés ou améliorer celles qui existent déjà.

### Contenu :

- 1 atelier entre professionnels qui travaillent avec les jeunes pour :
  - o Choisir le groupe cible et la première analyse des écarts
  - o Identifier les acteurs (jeunes, organisations de jeunesse et autres, chercheurs, décideurs, élus, etc.)

### Outils

Outil de choix du groupe cible et d'analyse et d'identification des dysfonctionnements des services d'accompagnement : « **Mini-stories** »

Outil cartographique d'identification des acteurs (jeunes, organisations de jeunesse et autres, chercheurs, élus, etc.) : « **Carte du territoire** » et « **Carte des acteurs** »

### Trucs et astuces

À cette étape, il est fortement recommandé d'établir **un calendrier** pour les ateliers ou les réunions structurés. Cela permet aux participants d'anticiper et d'être au courant à l'avance de la date à laquelle ces événements auront lieu. Cela a également un impact sur les abandons potentiels de la réunion, car les participants peuvent

alors réserver les dates. Il est donc important d'établir l'horaire dès le départ afin de pouvoir inclure ce temps (« supplémentaire ») dans le travail quotidien.

→ Il est nécessaire d'identifier **les professionnels qui ont déjà une expérience continue de travail avec le groupe cible**, car ils ont déjà établi une relation de confiance. Ceci est particulièrement important lors de l'inclusion du groupe cible dans le processus, ou lorsque les professionnels connaissent déjà les pensées et les défis du groupe cible.

→ Si et lorsque vous travaillez avec un groupe, il est nécessaire d'établir des **accords de collaboration**. Exemple : s'écouter les uns les autres, ne pas être discriminatoire, etc.

→ Le premier défi est de comprendre **le réseau des individus impliqués et ceux à engager**. Le deuxième point est de saisir la progression par laquelle ces personnes devraient être impliquées dans le processus d'intervention pour obtenir un résultat significatif. Le maintien d'une attention constante aux relations personnelles dans un cadre marqué par des séances de travail en groupe (ateliers) est la méthode de travail employée pour analyser la situation, concevoir l'intervention, la gérer et la suivre.

### Illustrations concrètes

#### ITALIE

L'étude pilote menée en Italie dans le cadre du projet Youthreach a mis en lumière des aspects cruciaux de la méthodologie d'intervention. Cette méthodologie a été mise à l'épreuve dans un environnement scolaire en Italie, où un incident de violence affligeant s'est produit, perpétré par un élève contre un autre. Cet incident a mené à la stigmatisation de l'agresseur tout en incitant la victime à s'auto-exclure du système, se sentant sans protection et abandonnée. Cette expérience a mis en évidence l'efficacité de l'atelier d'identification. Après une analyse approfondie de la situation, une carte complète décrivant les personnes potentiellement touchées par le problème a été créée. Cette carte comprenait les principales parties prenantes telles que les familles (en particulier les mères), les enseignants, le coordonnateur des enseignants, le directeur et les bénévoles de l'école. L'engagement de discussions au sein de l'atelier entre ces parties prenantes a permis une analyse détaillée du cas et a facilité l'identification des actions nécessaires. De manière cruciale, cet atelier a révélé les différents besoins sur le terrain, ce qui a permis de concevoir une intervention qui non seulement s'attaquait au comportement violent, mais empêchait également la victime de s'isoler. L'étape initiale du processus de sensibilisation a été cruciale pour façonner avec précision l'ensemble de la stratégie d'intervention.

Les trois premières étapes ont permis de cartographier les individus impliqués à travers une évaluation complète du système de besoins et de potentialités sur le terrain. Une cartographie précise et structurée des personnes potentiellement touchées par le cas a été créée, comprenant notamment : les familles (en particulier les mères), l'enseignant, le coordonnateur des enseignants, le directeur, les bénévoles au sein de l'école, etc. Cette cartographie a permis d'identifier les personnes clés à impliquer dans une analyse approfondie de la situation, essentielle à la conception de l'intervention. Ces personnes identifiées ont participé à des séances de travail de groupe (ateliers d'identification), ce qui a permis une exploration détaillée et une identification claire des besoins et des exigences de toutes les parties concernées. L'analyse a mis en évidence des besoins latents, en particulier les besoins du garçon victime de violence, de plus en plus plongé dans un processus d'auto-isolement en raison d'une perception négative et non protectrice de lui-même.

**Thèmes identifiés lors de cette étape par chaque pays au cours du projet :**

Deux types de sujets :

Sur les besoins réels des jeunes, problèmes liés à des dysfonctionnements, dans l'organisation actuelle et/ou les choix politiques

Les sujets abordés : Santé mentale des jeunes, Discrimination à l'égard des jeunes, Logement, Manque de soutien aux jeunes adultes, Nécessité de faire des passerelles, Faible coopération interministérielle, Manque de soutien aux enseignants/conseillers, Limites des possibilités d'intervention (sentiment d'avoir droit, manque d'outils, non-reconnaissance), Obstacles administratifs (lenteur du système), Manque de coopération avec l'école.

**Pour aller plus loin****Boîte à outils pédagogique :**

Thème 2.1/1 : Approche Youthreach et compréhension de l' « aller-vers »

Thème 2.1/3 : La relation de travail dans le travail social auprès des jeunes

**Programme de formation :**

2. Cadre formel et législatif du travail de l'aller-vers les jeunes

7. Établir des relations de confiance dans la pratique de l'accompagnement : analyser et réfléchir à votre pratique pour mobiliser les jeunes dans une perspective multiréférentielle

8. Droits des jeunes et participation éthique du travail de l'aller-vers



## ÉTAPE 2 : Aller-vers pour évaluer auprès des jeunes les fossés identifiés et mobiliser les parties prenantes et les décideurs

### Objectifs

1. Tester les écarts, les parties prenantes et les décideurs identifiés auprès des jeunes
2. Objectif pour les jeunes : les inciter à jouer un rôle actif, favoriser l'aller-vers, leur apprendre à décrypter l'information et à comprendre un écosystème d'acteurs
3. Construire un argumentaire et une stratégie de mobilisation
4. Mobiliser les parties prenantes et les décideurs et clarifier le rôle et les attentes de chacun

### Qui?

Les professionnels qui travaillent avec les jeunes (membres d'une ou plusieurs organisations privées ou publiques)

Les jeunes (un groupe de jeunes issus d'un public cible identifié)

### Méthodologie

Cette étape vous aidera à tester les écarts identifiés, les parties prenantes et les décideurs du point de vue des jeunes. Même en tant que professionnel travaillant avec des jeunes, vous avez des idées sur ce qui devrait être amélioré dans l'accès aux droits pour les jeunes, il est essentiel de commencer à travailler dessus de leur point de vue. Lors de la première étape, vous aurez identifié les premiers dysfonctionnements, que vous devrez soumettre aux jeunes de cette étape afin qu'ils puissent se qualifier, s'amender et se réorienter.

Dans un premier temps, vous ferez l'atelier avec les jeunes pour reconnaître avec eux (de leur point de vue) les situations insatisfaisantes qu'ils vivent par rapport aux services (existants et inexistantes).

Ensuite, vous faites l'atelier entre professionnels qui travaillent avec les jeunes pour entrer plus en détail concernant les fossés constatés avec les jeunes.

Deuxièmement, pour pouvoir mobiliser les parties prenantes et les décideurs, il vous faudra construire un argumentaire et une stratégie pour leur permettre d'adhérer à la démarche et de trouver l'intérêt pour eux. Le plus important est que toutes les parties prenantes et les décideurs concernés soient impliqués dès le début et que les rôles et les attentes de chaque acteur soient clarifiés. La mobilisation des parties prenantes et des décideurs peut prendre du temps, il est donc important de l'inclure dans votre planification. Dans un premier temps, vous leur enverrez une lettre pour les informer de la démarche, puis vous mettrez en œuvre la stratégie de mobilisation que vous avez construite précédemment. Si la mobilisation n'aboutit pas, les prochaines étapes ne pourront pas être effectuées.

### Contenu:

- 1 rencontre entre les animateurs de la démarche pour préparer les ateliers
- 1 atelier avec des jeunes
- 1 atelier entre professionnels qui travaillent avec les jeunes pour aller plus en détail sur les écarts identifiés avec les jeunes
- 1 rencontre entre les facilitateurs de la démarche pour construire l'argumentaire et organiser la mobilisation
- 1 lettre pour informer les parties prenantes et les décideurs de la démarche
- Mise en œuvre de la stratégie de mobilisation

## Outils

### En direction des jeunes

Outil d'identification des besoins chez les jeunes -reconnaître les colères et les rêves des jeunes puis leur soumettre le sujet précédemment identifié par les professionnels : « **Rêves et colère** »

### En direction des parties prenantes et des décideurs

Outil : « **Construire la stratégie de mobilisation des parties prenantes et des décideurs** »

Rédiger une lettre d'information sur la démarche à l'intention des décideurs et des parties prenantes

## Outil transversal

Outil d'identification des écarts : Qui, Où, comment, quand, Pourquoi « **WWWVHW** »

## Trucs et astuces

- **Appuyez-vous sur le réseau établi** pour les mobiliser rapidement et continuer à construire un réseau stable.
  - **Le temps du projet n'est pas le même que le temps des jeunes**, dites-leur la réalité pour ne pas les décevoir (d'autres jeunes bénéficieront de leurs retours).
  - **Développer un argumentaire pour** pouvoir expliquer aux jeunes qu'on a besoin d'eux pour améliorer les services dont ils ont besoin pour soutenir leur autonomie.
  - **L'importante de relations de personne à personne et le maintien du contact pour la mobilisation** : favoriser les discussions en direct ou par téléphone, les échanges personnels et individuels (pas de messages de groupe).
- N'oubliez pas **Prenez des notes pour présenter le travail effectué** avec les jeunes à l'étape 3 !
- L'approche proactive en **impliquant les parties prenantes et les décideurs dès le début** des processus de planification et de prise de décision est cruciale si nous voulons que les choses changent.

## Illustrations concrètes

### FRANCE

L'objectif de cette étape était de tester les écarts identifiés, avec les parties prenantes et les décideurs auprès des jeunes. Après avoir discerné un groupe de jeunes intéressés, des ateliers ont été programmés pour mettre en lumière les situations insatisfaisantes liées aux services, existants et inexistants, du point de vue des jeunes. Ce processus a consisté à reconnaître les préoccupations, les aspirations et les solutions potentielles des jeunes pour remédier à des situations insatisfaisantes.

Pour pouvoir mobiliser les parties prenantes et les décideurs identifiés à l'étape précédente, il fallait construire un argumentaire et une stratégie pour leur permettre d'adhérer à la démarche et de leur trouver l'intérêt. Diverses organisations publiques et privées ont participé à l'expérience du projet. Le plus important est que toutes les parties prenantes et décideurs concernés par la problématique soient impliqués pour pouvoir avoir toutes les clés pour trouver les solutions.

Par la suite, nous avons contacté les parties prenantes et les décideurs pour leur expliquer notre démarche et les avons invités à collaborer avec nous en participant aux différents ateliers. L'objectif est d'examiner ensemble les



intérêts de chaque organisation et institution qui fonctionnent différemment pour co-construire des solutions aux situations rencontrées et identifiées par les jeunes.

Clarifier les rôles et les attentes de chaque acteur impliqué est également fondamental. L'un des groupes qui a mis en œuvre l'expérimentation craignait que la coopération déjà existante avec les institutions ne soit mise en péril si une tierce partie (les chercheurs impliqués) était introduite. Pour cela, il est important d'expliquer dès le début le rôle et la posture des personnes qui animent les ateliers. Il s'agit de remettre en cause le fonctionnement des services existants et non de remettre en cause les organisations et institutions concernées. C'est essentiel pour pouvoir établir des bases communes pour une coopération efficace et a pour fonction de travailler sur les questions sans prendre parti.

#### Pour aller plus loin

##### Boîte à outils pédagogique :

Thème 2.1/3 : La relation de travail dans le travail social auprès des jeunes

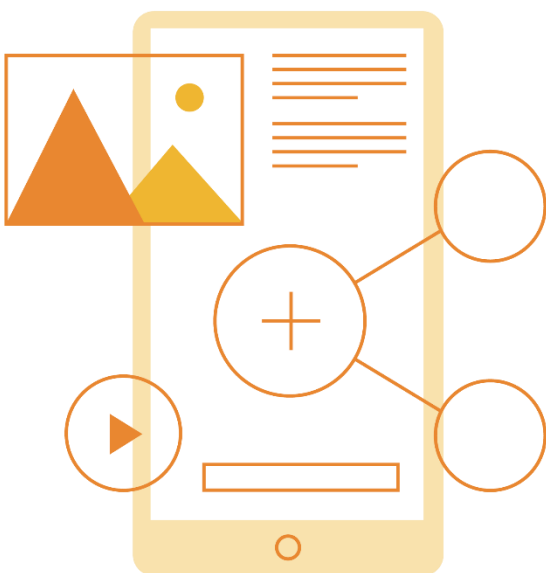
Thème 2.2/3 : Intermédiation – Concilier les besoins des jeunes et des institutions

##### Programme de formation

6. Approches et méthodes dans le travail de l'aller-vers

7. Établir des relations de confiance dans la pratique de l'accompagnement : analyser et réfléchir à votre pratique pour mobiliser les jeunes dans une perspective multiréférentielle

10. Intermédiation et coopération



## ETAPE 3 : Comprendre et analyser

### Objectifs

1. Développer une approche réflexive centrée sur le problème (et non sur les personnes), selon une approche sociologique
2. Objectif pour les décideurs et les parties prenantes : Analyser et délibérer autour de situations délicates
3. Partager des situations problématiques (elles n'appartiennent pas seulement aux professionnels qui travaillent avec les jeunes ou aux jeunes)

### Qui?

Les professionnels qui travaillent avec les jeunes (membres d'une ou plusieurs organisations privées ou publiques)

Les décideurs et les parties prenantes identifiés comme pertinents pour travailler sur le sujet problématique identifié

### Méthodologie

Après la mobilisation des parties prenantes et des décideurs à l'étape précédente, ce sera la première fois que vous travaillerez avec eux. Tout d'abord, vous présenterez l'approche et tout ce qui a été fait jusqu'à présent. Vous présentez l'objectif de la démarche, les différentes rencontres entre professionnels et jeunes et les problématiques identifiées.

L'objectif de l'atelier avec les décideurs et les parties prenantes est de comprendre et d'analyser les sujets problématiques identifiés et d'analyser les freins et leviers sur la mise en place de nouveaux services ou sur la réadaptation des services existants. Il y a souvent des barrières que l'on pense impossibles à surmonter, il est donc important de créer un espace pour pouvoir parler des « situations gênantes » qui peuvent nous empêcher de voir les opportunités.

### Contenu:

- 1 rencontre entre les animateurs de la démarche pour préparer l'atelier
- 1 atelier avec les décideurs et les parties prenantes
- Un accord-cadre de coopération

### Outils

Des outils pour « comprendre et analyser le sujet problématique » : « **Let's Start** » et

« **Analyser et délibérer autour de situations gênantes** »

### Trucs et astuces

→ **Créer un cadre pour la liberté d'expression** : Pour permettre la libre expression entre les professionnels (cadres, travailleurs), il est parfois nécessaire de séparer différents niveaux de responsabilité. Dans ce cas, vous pouvez faire deux ateliers en parallèle et après croiser les résultats.

**Rappelez aux participants que les normes, les règlements et les modes opératoires sont propres à des périodes historiques, sont des constructions sociales et sont amenés à évoluer**, qu'on le veuille ou non. Ce n'est pas parce qu'on remet en question la façon dont les choses fonctionnent qu'on veut tout remettre en question ! L'objectif est d'améliorer et de faire évoluer le fonctionnement des choses afin qu'elles répondent aux besoins sociaux.

→ À ce stade, n'hésitez pas à **Faites appel à un chercheur extérieur, un chercheur, qui représentera une personne neutre** et proposera des analyses « objectives » des situations.

### Illustrations concrètes

#### SLOVÉNIE

Nous avons organisé deux ateliers pour identifier les principaux problèmes dans le domaine de la santé mentale des jeunes et les solutions possibles avec des praticiens de six organisations.

1. Le premier atelier visait à identifier le domaine de la santé mentale des jeunes : les éléments clés d'un travail réussi en santé mentale chez les jeunes, les bonnes pratiques en matière de travail en santé mentale pour les jeunes et les obstacles au travail en santé mentale des jeunes et à la façon d'y faire face. Nous avons également défini les défis à relever pour le travail à venir.
2. Le deuxième atelier visait à réduire les défis liés au travail avec les jeunes en santé mentale et nous en avons identifié deux possibles à réaliser dans le cadre d'une expérience :
  - Mise en relation entre les organisations présentes sur le terrain et les décideurs.
  - Manque d'aide gratuite à long terme pour les jeunes

#### Pour aller plus loin

##### Boîte à outils pédagogique :

Thème 2.2/1 : Favoriser la pensée critique chez les jeunes et promouvoir la défense des intérêts du public

Thème 2.1/2 : Participation des jeunes

Thème 3/5 : Approches de la créativité

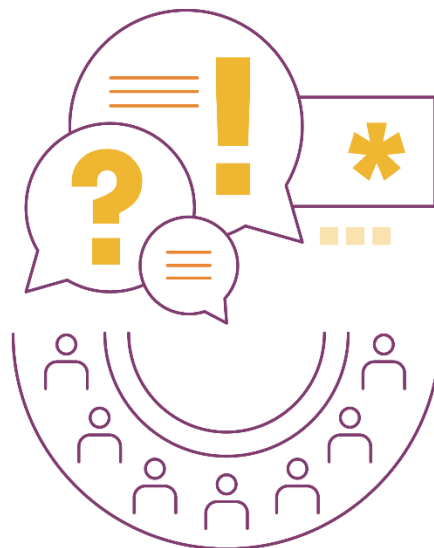
##### Programme de formation :

2. Cadre formel et législatif du travail de l'aller-vers les jeunes

6. Approches et méthodes dans le travail de l'aller-vers (les jeunes)

9. Planification, suivi et évaluation de projets communautaires dans le domaine de l'accompagnement (des jeunes)

10. Intermédiation et coopération



## ÉTAPE 4 : Intermédiaire, coopérer et concevoir

### Objectifs

1. Créer un espace de coopération et en déterminer les contours
2. Définir le contenu et la forme de l'action
3. Construire des ponts entre les différents acteurs
4. Créer un plan d'action

### Qui ?

Les professionnels qui travaillent avec les jeunes (membres d'une ou plusieurs organisations privées ou publiques)

Les jeunes

Les décideurs et les parties prenantes

### Méthodologie

L'objectif de cette étape est de concevoir l'action à mettre en œuvre. Pour une mise en œuvre réussie, il est nécessaire de s'assurer que toutes les parties prenantes et les décideurs concernés sont d'accord sur la manière de travailler ensemble et sur les conditions pour y parvenir. Il est donc nécessaire de travailler sur les attentes de chaque acteur et les limites de leur intervention. Travailler sur ce que sont les bases communes permet de construire un dialogue pour concevoir une action commune (ce travail aura déjà été entamé à l'étape précédente).

Le rôle d'intermédiation dans cette étape est crucial. Comprendre l'ensemble des acteurs impliqués (ses freins et leviers d'intervention), les enjeux, être capable de « traduire » les différents points de vue sur la problématique commune, etc. Lorsque l'on essaie d'ajuster et d'intégrer une nouvelle façon de travailler, il y a souvent beaucoup de frustration car il n'est pas facile de changer le travail quotidien, les postures, etc. Par conséquent, l'intermédiation permet d'accepter les changements qui doivent être faits pour pouvoir parvenir à une solution commune.

Dans cette étape, le contenu et la forme de l'action doivent être définis. Dans un premier temps, vous concevrez l'action et dans un second temps, vous devrez élaborer le plan d'action pour la mise en œuvre (plan d'organisation pratique : détermine qui fait quoi).

Ensuite, vous proposez à tous les acteurs présents d'écrire un cadre de coopération. C'est un accord de principe sur les modalités de travail qui seront mises en place : quel sera le périmètre de l'action ? Combien de personnes seront impliquées ? Quelles sont les conséquences en termes d'organisation des services, etc. Ce document n'a pas de valeur juridique, mais il nous permet de nous mettre d'accord collectivement sur les bases de la coopération. Il peut être ajusté en cours de mise en œuvre.

### Contenu:

- 1 rencontre entre animateurs pour préparer les ateliers
- 1 atelier avec les décideurs et les parties prenantes
- 1 atelier avec les jeunes (présentation de l'action et retour d'expérience)
- Ou 1 atelier tous ensemble (jeunes, décideurs et parties prenantes)

### Des outils transversaux

« **Outil d'intermédiation** » pour favoriser la prise en compte des différentes cultures institutionnelles ou sociales : intermédiaire, traducteur

Outils pour concevoir l'action : « **Concevoir l'outil d'action** » ou « **Montgolfière** »

Outil pour l'accord de coopération : « **Rédiger un contrat de coopération** »

### Trucs et astuces

→ S'il n'est pas possible de concevoir l'action tous ensemble (jeunes, décideurs et parties prenantes), cela peut se faire en **deux ateliers distincts**. D'abord avec les décideurs et les parties prenantes, puis vous testez l'action proposée avec les jeunes pour vérifier le sens de l'action de leur point de vue et l'améliorer.

→ **L'implication des professionnels qui travaillent avec les jeunes** (membres d'une ou plusieurs organisations privées ou publiques) est importante pour pouvoir co-créer l'action.

→ Il est important de **faire le plan d'action avec tous les participants** inclus lorsque vous envisagez d'agir sur un problème. Il est nécessaire que chacun connaisse ses responsabilités.

→ Il est important que le **plan soit réaliste et réalisable**.

### Illustrations concrètes

#### SLOVÉNIE

Nous avons organisé deux ateliers :

1. La première s'est concentrée sur le lien entre les organisations qui mettent en œuvre la sensibilisation et les décideurs. Sur la base des besoins et des attentes, nous avons identifié les organisations qui mettent en œuvre la sensibilisation auprès des jeunes et des décideurs. L'idée de mettre en place un réseau de points d'orientation (pour soutenir les animateurs jeunesse) a été développée.
2. Nous avons commencé le deuxième atelier avec l'intention d'élaborer un plan concret pour la mise en œuvre du réseau de points de consultation, mais au cours de l'atelier, nous avons élaboré un plan modifié et décidé de 2 autres objectifs pour l'expérience :
  - Mise en réseau des animateurs jeunesse,
  - S'efforcer d'obtenir des possibilités gratuites de traitement psychothérapeutique et psychologique pour les jeunes - en obtenant des bons d'aide gratuits. Dans le même temps, un questionnaire sur ce qui empêche les thérapeutes, les professionnels d'apporter plus d'aide aux jeunes.

Nous avons élaboré un plan détaillé, à savoir :

- Création d'un réseau d'animateurs jeunesse sur la plateforme Slack appelé Yolo Action.
- Préparation et mise en œuvre d'une lettre d'invitation (avec questionnaire) à envoyer aux thérapeutes pour obtenir des bons d'achat pour fournir un soutien biopsychosocial gratuit.

Nous avons également préparé un calendrier pour l'ensemble du plan.

Cette étape a pris une tournure inattendue lors du deuxième atelier, lorsque nous sommes passés du plan initial de mise en place de points de consultation à une mise en œuvre concrète, et au cours de la discussion sur la mise en œuvre concrète, nous nous sommes rendu compte que cette idée n'était peut-être pas réalisable à tester. Nous avons donc décidé de poursuivre un objectif différent, à savoir essayer d'obtenir la possibilité d'aider les jeunes gratuitement.

**Pour aller plus loin****Boîte à outils pédagogique :**

Thème 2.1/3 : La relation de travail dans le travail social auprès des jeunes

Thème 2.2/3 : Intermédiation – Concilier les besoins des jeunes et des institutions

Thème 3/5 : Approches de la créativité

**Programme de formation :**

4. Construire des ponts entre les jeunes et la société : niveaux de l'aller-vers (les jeunes)

6. Approches et méthodes dans le travail de l'aller-vers (les jeunes)

9. Planification, suivi et évaluation de projets communautaires dans le domaine de l'accompagnement (des jeunes)

10. Intermédiation et coopération



## ÉTAPE 5 : Mettre en œuvre, observer et développer

### Objectifs

1. Mettre en œuvre et observer l'action choisie
2. Reconnaître les leçons tirées du changement de service et soutenir ces changements
3. Connaître les impacts observés sur les jeunes et les pratiques d'accompagnement
4. Créer une stratégie d'expansion pour assurer la continuité

### Qui ?

Tous les participants

### Méthodologie

La mise en œuvre de l'action choisie peut prendre beaucoup de temps. Il est important de mettre en place les outils pour pouvoir observer si cela suit les objectifs fixés et faire un bilan intermédiaire pour ajuster la mise en œuvre si nécessaire. Dans cette phase, il est important d'évaluer l'action et de se demander : qu'est-ce qu'il faut arrêter, poursuivre, améliorer, inventer ? L'idée est d'identifier les forces et les faiblesses de l'action et les moyens de l'améliorer. Selon les résultats de l'évaluation, le nouveau plan de mise en œuvre doit être établi.

Une fois la mise en œuvre terminée, l'évaluation finale nous permet de comprendre les réussites (ce qui a bien fonctionné, les points forts du projet ou le parcours collectif), les déceptions (ce qui n'a pas bien fonctionné, les erreurs), les idées (les pistes pour l'avenir, ce que nous avons appris de nos erreurs).

La partie évaluation est très importante car elle va définir si le service mis en place va se poursuivre. L'objectif le plus important est la continuité de l'action mise en œuvre, c'est pourquoi la stratégie d'expansion est cruciale. Les parties prenantes et les décideurs sont-ils d'accord sur la mise en œuvre permanente du nouveau service ? Est-il nécessaire de prévoir un financement pour sa mise en œuvre ? Quels sont les accords entre les différentes parties prenantes et décideurs ? Etc.

### Contenu:

- 1 rencontre entre animateurs pour préparer les ateliers
- 1 atelier avec les décideurs et les parties prenantes - intermédiaire à l'évaluation finale
- 1 atelier avec les jeunes - intermédiaire à l'évaluation finale
- Ou 1 atelier tous ensemble (jeunes, décideurs et parties prenantes) - intermédiaire à l'évaluation finale

### Des outils transversaux

Outil d'évaluation : « **Les 6 chapeaux de Bono** » ou « **Rapport collectif** »

Outil : « **Plan d'action pour la publication des résultats** » (niveau national ou européen)

### Trucs et astuces

**N'oubliez pas de donner un retour d'information aux jeunes sur les résultats et la mise en œuvre.** Cela peut se faire par téléphone ou en les voyant directement. Ils peuvent être invités à une présentation, mais cela peut aussi se faire de manière informelle.

**Cette étape peut prendre plusieurs mois, il est important de suivre ses progrès.** Nous vous recommandons de tenir un journal de bord de l'action.

**Il est important que connaissiez la date de la réunion à l'avance**, afin de pouvoir présenter les résultats de l'action à un public plus large et ciblé.

Il est fortement recommandé que **la communication entre les participants se poursuive** et que l'idée reste « vivante ».

#### Illustrations concrètes

##### **CROATIE (HRVATSKA)**

La mise en œuvre de l'expérience comprenait un plaidoyer en faveur du travail social en milieu scolaire. Plusieurs réunions ont eu lieu avec le Défenseur des enfants, des représentants des ministères de la protection sociale et de l'éducation, ainsi qu'avec l'Association des travailleurs sociaux et des professions apparentées.

Les résultats seront à venir, mais nous pensons que nous avons fait un pas important vers la promotion du travail social scolaire et de Youthreach en Croatie.

Dans la dernière étape, nous avons évalué la faisabilité de nos objectifs. Bien que nous ayons reçu des informations selon lesquelles le ministère de l'Éducation pourrait être réticent à reconnaître la nécessité d'avoir des travailleurs sociaux dans les écoles, nous avons réussi à lancer Youthreach en Croatie grâce à la collaboration avec des associations et des organisations non gouvernementales.

#### Pour aller plus loin

##### **Toolkit:**

Thème 1/2 : : Politiques publiques actuelles concernant la jeunesse

Thème 2.2/4 : Coopération pour le développement des politiques de la jeunesse

Thème 3/1 : Que faire en cas de problème et comment l'éviter ?

Thème 3/2 : Soutien non formel

Thème 3/5 : Approches de la créativité

##### **Programme de formation :**

6. Approches et méthodes dans le travail de l'aller-vers

9. Planification, suivi et évaluation de projets communautaires dans le domaine de l'accompagnement

11. L'aller vers et la transformation centrée sur les groupes de jeune





---

# Illustration détaillée des 5 étapes dans chaque pays

## Au cours du projet, les actions expérimentales ci-dessous ont été réalisées :

**Croatie** : Centralisation des questions des jeunes et faciliter les échanges rapides → la création d'une plateforme portée par la faculté de travail social qui développe un incubateur social (HOME) ; Il s'agit d'étudiants qui offrent des conseils dans le domaine social

**Italie** : Travailler avec les écoles pour lutter contre le malaise dans les écoles (gangs de bébés, bagarres scolaires)

**France** : Un nouveau service d'accompagnement des jeunes adultes sur le chemin de l'autonomie, en réponse à la problématique de discontinuité de l'accompagnement après 18 ans

**Slovénie** : Mise en place d'une plate-forme pour mettre en relation les organisations travaillant sur le terrain entre elles et avec les décideurs / et Travailler à l'obtention d'un traitement psychothérapeutique et psychologique gratuit pour les jeunes - bons pour une aide gratuite

**Espagne** : Travail concret sur les résistances internes : comment les professionnels qui travaillent avec les jeunes interprètent les besoins des jeunes et l'aide qu'ils reçoivent dans le cadre des pratiques de sensibilisation.

## En France

### ÉTAPE 1

Cette étape a été importante pour comprendre le groupe cible de jeunes avec lequel les acteurs impliqués dans l'expérimentation souhaitent travailler, ainsi que pour comprendre les problématiques abordées concernant les services existants. Les professionnels impliqués dans l'expérience possédaient une bonne compréhension des groupes cibles potentiels et des défis auxquels ils étaient confrontés. Ces connaissances ont facilité

l'identification des besoins non satisfaits et des fossés dans les services existants. L'importance d'une bonne connaissance du groupe cible par les praticiens est cruciale pour établir la confiance avec les jeunes, afin de pouvoir identifier les besoins réels et les fossés dans l'accompagnement des personnes les plus défavorisées. Mais cette connaissance doit être enracinée dans les expressions primaires des jeunes eux-mêmes (par exemple, l'exemple du choix de la santé mentale par le parlement des jeunes en Slovénie), plutôt que d'être interprétée uniquement du point de vue des professionnels qui travaillent avec les jeunes. Savoir que l'on fait confiance à la posture du praticien est essentiel car cette méthode nécessite une approche critique et éthique et ne doit pas prendre les connaissances préalables pour acquises.



Une fois que le groupe cible et les fossés en matière de soutien ont été identifiés, nous avons ensuite identifié les principaux acteurs locaux (parties prenantes et décideurs) qui pourraient être intéressés à s'attaquer au problème. Nous avons étudié leur domaine d'intervention afin de comprendre leurs motivations potentielles à participer au processus. Il est crucial d'identifier les bons acteurs avec lesquels s'engager, car cela peut avoir un impact significatif sur le succès de l'approche.

## ÉTAPE 2

L'objectif de cette étape était de tester les fossés identifiés, les parties prenantes et les décideurs auprès des jeunes. Après avoir identifié un groupe de jeunes intéressés, des ateliers ont été programmés pour identifier les situations insatisfaisantes liées aux services, existants et inexistants, du point de vue des jeunes. Ce processus a consisté à identifier les préoccupations, les aspirations et les solutions potentielles des jeunes pour remédier à des situations insatisfaisantes.

Pour pouvoir mobiliser les parties prenantes et les décideurs identifiés à l'étape précédente, il fallait construire un argumentaire et une stratégie pour leur permettre d'adhérer à la démarche et de leur trouver l'intérêt. Diverses organisations publiques et privées ont participé à l'expérience du projet. Le plus important est que toutes les parties prenantes et décideurs concernés par la problématique soient impliqués pour pouvoir avoir toutes les clés pour trouver les solutions.

Par la suite, nous avons contacté les parties prenantes et les décideurs pour leur expliquer notre démarche et les avons invités à collaborer avec nous en participant aux différents ateliers. L'objectif est d'examiner ensemble les intérêts de chaque organisation et institution qui fonctionnent différemment pour co-construire des solutions aux situations rencontrées et identifiées par les jeunes.

Clarifier les rôles et les attentes de chaque acteur impliqué est également fondamental. L'un des groupes qui a mis en œuvre l'expérimentation craignait que la coopération déjà existante avec les institutions ne soit mise en péril si une tierce partie (les chercheurs impliqués) était introduite. Pour cela, il est important d'expliquer dès le début le rôle et la posture des personnes qui animent les ateliers. Il s'agit de remettre en cause le fonctionnement des services existants et non de remettre en cause les organisations et institutions concernées. C'est essentiel pour pouvoir établir des bases communes pour une coopération efficace et a pour fonction de travailler sur les questions sans prendre parti.

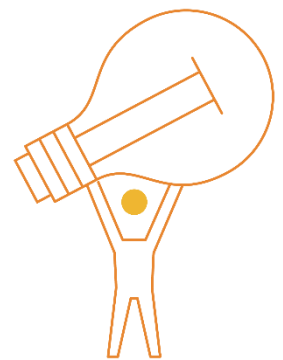
## ÉTAPE 3

Dans cette étape, nous avons impliqué les parties prenantes et les décideurs. Nous avons décidé de ne pas impliquer les jeunes dans cette partie mais de travailler sur la base de ce qu'ils ont identifié. L'objectif était de partager les préoccupations concernant les sujets problématiques identifiés par les jeunes avec les parties prenantes et les décideurs.

Le processus a commencé par la présentation des problèmes et des situations insatisfaisantes identifiés par les jeunes, ainsi que par la cartographie des acteurs et l'identification des leviers et des freins travaillés avec eux. Les participants ont été encouragés à réfléchir aux questions soulevées et aux défis des processus de règlement actuels. Après cela, nous avons essayé de comprendre les marges de manœuvre existantes. Pour cela, nous avons d'abord travaillé sur la délibération autour de situations délicates pour les décideurs. Cela nécessite d'observer ce qui fonctionne ou non dans le travail de terrain, à partir des « arrangements » qui peuvent être construits dans l'action.

Les cadres du Département de l'Hérault (établissement public) qui ont participé à l'étude ont permis de comprendre les problèmes identifiés de leur point de vue. Cela a permis de mieux comprendre les limites de l'accompagnement des jeunes et des services existants, ainsi que d'identifier les leviers existants au sein des institutions qui n'étaient pas forcément connus des professionnels de terrain.

Le risque dans cette étape est que nous changions les sujets problématiques par rapport à ce qui avait été initialement identifié par les jeunes. Il est important d'être vigilant pour garder le fil rouge initial afin que la « proximité » reste le traducteur et l'intermédiation entre les jeunes et les institutions.



#### ÉTAPE 4

L'objectif de cette étape était d'engager un questionnement collectif : quelles perspectives pratiques peut-on identifier pour améliorer le système et les pratiques ? Quels ajustements faudrait-il apporter aux pratiques et aux outils pour responsabiliser les professionnels, les bénévoles et le public ? Quelles modifications faut-il apporter à l'appareil pour l'améliorer ? Comment faire en sorte que le système permette davantage le développement de la citoyenneté, des compétences et de l'autonomie du public ? Comment le système peut-il s'intégrer davantage dans son territoire ? Comment favoriser l'appropriation des dispositifs et des initiatives par les personnes ?

Au cours de l'étape précédente, des difficultés d'expression libre en présence de différents niveaux hiérarchiques au sein d'une même institution ont été identifiées. Nous avons donc organisé des groupes de pairs pour faciliter cette expression, puis nous avons croisé les résultats qui ont finalement abouti aux mêmes résultats. Après cela, nous avons proposé une réunion commune où tous ont continué à travailler ensemble. Créer des espaces pour un meilleur dialogue où chacun se sent libre de s'exprimer, signifie parfois des espaces « séparés », mais comme une étape intermédiaire qui mène ensuite à une coopération efficace.

Après cela, nous avons commencé à travailler sur la conception du contenu et de la forme de l'action et du plan d'action. Le groupe a décidé de travailler sur un nouveau service d'accompagnement global des jeunes adultes sortant de l'Aide Sociale à l'Enfance, sur le chemin de l'autonomie, en mettant en place la plateforme d'accompagnement global personnalisé. Une fois l'action choisie, nous avons vérifié qu'elle était réaliste au regard des moyens existants. La difficulté résidait dans l'importance de le construire collectivement avec les parties prenantes et les décideurs afin qu'il puisse être réalisé d'un commun accord pour sa mise en œuvre.

#### ÉTAPE 5

La mise en œuvre de l'action a duré trois mois, au cours desquels le plan d'action et les dispositions nécessaires ont été régulièrement réexaminés.

À l'issue de l'action, une réunion a été organisée avec tous les acteurs concernés, les parties prenantes (y compris les jeunes) et les décideurs. Cette étape a été cruciale pour comprendre les freins et les leviers de la mise en œuvre de l'action car l'objectif était sa mise en œuvre permanente, en tant que nouveau service. Les leçons apprises nous ont aidés à construire la stratégie de sa mise en œuvre qui a été élaborée avec tous les acteurs impliqués. Il doit y avoir un certain engagement de la part de tous les acteurs concernés qui sont d'accord avec sa mise en œuvre. Pour cela, un accord mutuel peut être établi.

## En Slovénie

#### ÉTAPE 1

Plusieurs des membres du projet et des collaborateurs externes impliqués dans l'expérience étaient des travailleurs de rue qui rencontraient régulièrement des jeunes, de sorte qu'il n'était pas nécessaire d'identifier le groupe cible en prenant contact avec les jeunes.

L'équipe du projet a demandé à des collaborateurs externes de proposer un groupe cible avec lequel mettre en œuvre l'expérience. Nous avons reçu cinq propositions pour travailler avec des jeunes, d'âges différents et avec des difficultés différentes. Deux thèmes ont émergé de la réunion conjointe : l'itinérance chez les jeunes et la

santé mentale des jeunes. Nous avons décidé de mettre l'accent sur la santé mentale des jeunes en mettant l'accent sur les aspects suivants :

- a) la détresse morale, sa reconnaissance, les mesures curatives,
- b) soutenir les enseignants/conseillers dans les écoles et d'autres organisations qui sont confrontés à des problèmes de santé mentale ou à de la détresse et qui ne disposent pas des connaissances/ressources nécessaires pour réagir et fournir un soutien professionnel.

Comme la plupart des collaborateurs externes venaient de Ljubljana, nous l'avons choisie comme lieu de l'expérience.

Lors de la réunion des professionnels travaillant avec le groupe cible, il est préférable d'organiser une séance de brainstorming au cours de laquelle tous les défis mis en évidence par le groupe cible sont discutés. De plus, les professionnels doivent réfléchir à d'autres défis qu'ils rencontrent lorsqu'ils travaillent avec le groupe cible. Par la suite, il est avantageux d'ouvrir la voie à un débat afin d'approfondir ces défis et d'explorer les liens ou les chevauchements potentiels entre eux. Enfin, le groupe peut décider collectivement quel défi est le plus urgent et mérite une attention immédiate.

L'étape d'identification des parties prenantes - les organisations à inviter à participer - a été réalisée plus tard, après l'identification des « fossés ». Lors de l'identification des parties prenantes potentielles, il est important de prendre soin de tenir compte non seulement de celles avec lesquelles nous avons déjà établi des liens, mais aussi de celles avec lesquelles nous n'avons pas encore de liens, mais qui sont pertinentes pour résoudre le problème à résoudre.

Au cours de cette étape, un calendrier détaillé pour la mise en œuvre de l'expérience a également été établi, y compris les dates de toutes les réunions et ateliers prévus. Cela s'est avéré très efficace.

## ÉTAPE 2

Sur la base du groupe cible sélectionné, toutes les organisations ont identifié ensemble les parties prenantes - les parties prenantes que nous pensions être intéressées à participer à l'expérience. Nous les avons invités à participer au moyen d'une lettre d'invitation et six organisations ont répondu.

## ÉTAPE 3

Nous avons organisé deux ateliers pour identifier les principaux problèmes dans le domaine de la santé mentale des jeunes et les solutions possibles avec des praticiens de six organisations.

1. Le premier atelier visait à identifier le domaine de la santé mentale des jeunes : les éléments clés d'un travail réussi en santé mentale chez les jeunes, les bonnes pratiques en matière de travail en santé mentale pour les jeunes et les obstacles au travail en santé mentale des jeunes et à la façon d'y faire face. Nous avons également défini les défis à relever pour le travail à venir.
2. Le deuxième atelier visait à réduire les défis liés au travail avec les jeunes en santé mentale et nous en avons identifié deux possibles à réaliser dans le cadre d'une expérience :
  - Mise en relation entre les organisations présentes sur le terrain et les décideurs.
  - Manque d'aide gratuite à long terme pour les jeunes



#### ÉTAPE 4

Nous avons organisé deux ateliers :

1. La première s'est concentrée sur le lien entre les organisations qui mettent en œuvre la sensibilisation et les décideurs. Sur la base des besoins et des attentes, nous avons identifié les organisations qui mettent en œuvre la sensibilisation auprès des jeunes et des décideurs. L'idée de mettre en place un réseau de points d'orientation (pour soutenir les animateurs jeunesse) a été développée.
2. Nous avons commencé le deuxième atelier avec l'intention d'élaborer un plan concret pour la mise en œuvre du réseau de points de consultation, mais au cours de l'atelier, nous avons élaboré un plan modifié et décidé de 2 autres objectifs pour l'expérience :
  - la mise en place d'un réseau d'animateurs de jeunesse,
  - S'efforcer d'obtenir des possibilités gratuites de traitement psychothérapeutique et psychologique pour les jeunes - obtenir des bons d'aide gratuits. Dans le même temps, un questionnaire sur ce qui empêche les thérapeutes, les professionnels d'apporter plus d'aide aux jeunes.

Nous avons élaboré un plan détaillé, à savoir :

- Création d'un réseau d'animateurs jeunesse sur la plateforme Slack appelé Yolo Action.
- Préparation et mise en œuvre d'une lettre d'invitation (avec questionnaire) à envoyer aux thérapeutes pour obtenir des bons d'achat pour fournir un soutien biopsychosocial gratuit.

Nous avons également préparé un calendrier pour l'ensemble du plan.

Cette étape a pris une tournure inattendue lors du deuxième atelier, lorsque nous sommes passés du plan initial de mise en place de points de consultation à une mise en œuvre concrète, et au cours de la discussion sur la mise en œuvre concrète, nous nous sommes rendu compte que cette idée n'était peut-être pas réalisable à tester. Nous avons donc décidé de poursuivre un objectif différent, à savoir essayer d'obtenir la possibilité d'aider les jeunes gratuitement.

#### ÉTAPE 5

Nous avons pris 2 mois et demi pour mettre en œuvre le plan, une partie du groupe a préparé la plate-forme et établi la coopération des animateurs de jeunesse, une partie du groupe a préparé la lettre et le questionnaire. Nous avons tous identifié les différents thérapeutes offrant des thérapies psychosociales et la lettre a été envoyée à 154 mails.

Nous avons reçu 11 bons pour des thérapies sur la base de la lettre. Sur la base des options gratuites reçues, nous nous sommes mis d'accord sur la poursuite de la coopération, c'est-à-dire sur la manière d'utiliser les bons.

Dans le même temps, nous avons également convenu de présenter les résultats de l'expérience au groupe SOS, où nous inviterons différentes parties prenantes et présenterons notre proposition de bons gratuits pour les thérapies psychosociales lors de la réunion comme l'une des solutions possibles pour remédier au manque d'accès à des thérapies abordables pour les jeunes.



## En Croatie

### ÉTAPE 1

Au début, il s'agissait d'identifier les problèmes les plus courants rencontrés par les jeunes en Croatie. Dans un premier temps, nous avons utilisé un questionnaire, puis lors des ateliers, nous avons approfondi ces questions. De plus, certaines des personnes que nous avons invitées n'ont pas accepté l'invitation. Cependant, une fois que nous avons commencé les ateliers, ils se sont avérés très fructueux et productifs.

Nous avons identifié les problèmes les plus fréquents que les professionnels rencontrent dans leur travail quotidien auprès des jeunes : problèmes de santé mentale, comportements à risque tels que les fugues, conflits, itinérance, risques liés à l'école comme le décrochage, comportements agressifs et automutilation, entre autres. Les participants ont souligné que les problèmes de santé mentale sont devenus de plus en plus courants, particulièrement dans le sillage de la pandémie de COVID-19. De plus, les problèmes auxquels sont confrontés les jeunes d'aujourd'hui sont de plus en plus complexes, ce qui exige des praticiens qu'ils aient plus de connaissances et qu'ils s'engagent dans une meilleure collaboration avec d'autres secteurs. Cependant, cette perspective est basée sur les seules idées des professionnels. Pour compléter le tableau, il serait important d'entendre également le point de vue des jeunes.

Les professionnels ont également identifié des problèmes au sein du système qui ont entravé leur travail efficace, notamment des changements constants dans le système et les lois, un manque de capacité d'hébergement, l'invisibilité des jeunes ayant des problèmes de comportement, le scepticisme à l'égard des collaborateurs externes, une collaboration insatisfaisante, des tâches administratives excessives, des formes d'intervention insuffisantes, un manque de supervision et d'éducation, un manque de soutien de la part du ministère. et une formation inadéquate des experts.

En Croatie, les professionnels n'étaient pas très familiers avec le concept de Youthreach, mais ils ont décrit des approches de travail avec les jeunes qui incorporaient des éléments de Youthreach. Notre objectif était de sensibiliser les professionnels à Youthreach en tant que cadre pour aborder les problèmes critiques que nous avons identifiés chez les jeunes en Croatie.

Au cours de nos ateliers, nous avons généré de nombreuses idées sur la manière d'initier le travail de jeunesse dans le contexte croate et identifié des partenaires potentiels.

### ÉTAPE 3

Le troisième atelier, auquel ont participé des professionnels et des représentants du ministère, s'est avéré très fructueux. Les praticiens ont présenté d'excellentes propositions, y compris des possibilités de collaboration dans le cadre de Youthreach :



Par l'intermédiaire des centres familiaux parce qu'ils se sont à nouveau déconnectés et qu'ils ont besoin d'interventions précoces, Des associations qui ont divers projets avec des jeunes, le centre de jeunesse de la ville de Zagreb propose de nombreuses activités et programmes pour les jeunes, donc des centres de ce type

Les Sociétés de la Croix-Rouge, elles sont également fortes et disposent de centres de conseil pour les jeunes

Caritas, associations et institutions ecclésiastiques

Centres sportifs, Centres sportifs de la ville

Des lieux où les jeunes sont et restent, vont vers eux, où ils se rassemblent

Important : mise en réseau de ces centres avec les instituts d'aide sociale et les associations qui s'occupent de la jeunesse, Il devrait s'agir d'histoires locales, par quartier, au niveau des communautés locales

Des expériences de certains pays où, dans d'anciens garages abandonnés, ils ont utilisé cet espace pour les jeunes, c'est-à-dire travailler avec des jeunes et des enfants.

#### ÉTAPE 4

Conception de 2 actions :

-Proposition pour les Associations, les Maisons de Jeunes, les Centres Culturels et les Centres Familiaux de travailler une partie de la portée des jeunes qui ont besoin d'aide

-Mise en relation de ces associations et centres avec les instituts de travail social

Ce qu'il faut généralement relancer, c'est la relance du travail social en milieu scolaire.

Il s'agit vraiment de services communautaires

#### ÉTAPE 5

La mise en œuvre de l'expérience comprenait un plaidoyer en faveur du travail social en milieu scolaire. Plusieurs réunions ont eu lieu avec le Défenseur des enfants, des représentants des Ministères de la protection sociale et de l'éducation, ainsi qu'avec l'Association des travailleurs sociaux et des professions apparentées.

Les résultats seront à venir, mais nous pensons que nous avons fait un pas important vers la promotion du travail social scolaire et de Youthreach en Croatie.

Dans la dernière étape, nous avons évalué la faisabilité de nos objectifs. Bien que nous ayons reçu des informations selon lesquelles le ministère de l'Éducation pourrait être réticent à reconnaître la nécessité d'avoir des travailleurs sociaux dans les écoles, nous avons réussi à lancer Youthreach en Croatie grâce à la collaboration avec des associations et des organisations non gouvernementales.

## En Italie

### ÉTAPE 1

L'étude pilote menée en Italie dans le cadre du projet Youthreach a mis en lumière des aspects cruciaux de la méthodologie d'intervention. Cette méthodologie a été mise à l'épreuve dans un environnement scolaire en Italie, où un incident de violence affligeant s'est produit, perpétré par un élève contre un autre. Cet incident a mené à la stigmatisation de l'agresseur tout en incitant la victime à s'auto-exclure du système, se sentant sans protection et abandonnée. Cette expérience a mis en évidence l'efficacité de l'atelier d'identification. Après une analyse approfondie de la situation, une carte complète décrivant les personnes potentiellement touchées par le problème a été créée. Cette carte comprenait les principales parties prenantes telles que les familles (en particulier les mères), les enseignants, le coordonnateur des enseignants, le directeur et les bénévoles de l'école. L'engagement de discussions au sein de l'atelier entre ces parties prenantes a permis une analyse détaillée du cas et a facilité l'identification des actions nécessaires. Surtout, cet atelier a permis de mettre en évidence les différents besoins sur le terrain, ce qui a permis de concevoir une intervention qui non seulement s'attaque au comportement violent, mais empêche également la victime de s'isoler. L'étape initiale du processus de sensibilisation a été cruciale pour façonner avec précision l'ensemble de la stratégie d'intervention.

Les trois premières étapes ont permis de cartographier les individus impliqués à travers une évaluation complète du système de besoins et de potentialités sur le terrain. Une cartographie précise et structurée des personnes potentiellement touchées par le cas a été créée, comprenant notamment : les familles (en particulier les mères), l'enseignant, le coordonnateur des enseignants, le directeur, les bénévoles au sein de l'école, etc. Cette cartographie a permis d'identifier les personnes clés à impliquer dans une analyse approfondie de la situation, essentielle à la conception de l'intervention. Ces personnes identifiées ont participé à des séances de travail de groupe (ateliers d'identification), ce qui a permis une exploration détaillée et une identification claire des besoins et des exigences de toutes les parties concernées. L'analyse a mis en évidence des besoins latents, en particulier les besoins du garçon victime de violence, de plus en plus plongé dans un processus d'auto-isolement en raison d'une perception négative et non protectrice de lui-même.

### ÉTAPE 3

Le cas italien « *Lutter contre l'inconfort et l'exclusion en milieu scolaire* » a mis en évidence le rôle central des acteurs clés dans le processus d'intervention. Plus précisément, le sociologue du Service de soins relationnels de l'école a joué un rôle crucial dans la synthèse de l'enchevêtrement complexe des besoins dans le contexte. S'appuyant sur les outils de la sociologie, cette experte a facilité un dialogue constructif entre les deux mères, la mère de l'agresseur et la mère de la victime. De plus, ils ont réussi à combler le fossé entre l'école et le réseau plus large des services sociaux territoriaux. De plus, ils ont activement favorisé la collaboration et le réseautage au sein de la communauté scolaire.

### ÉTAPE 4

À partir de la 4e étape, le rôle du sociologue est devenu de plus en plus prépondérant et essentiel. Le sociologue, qui travaille au niveau local dans *le service de communication et de soins relationnels* avec un suivi formatif, a efficacement catalysé le système complexe de besoins sur le terrain en entretenant constamment la relation entre l'école, la famille et la communauté.





À l'aide des outils relationnels fournis par la sociologie, le sociologue a réussi à initier un dialogue constructif avec les deux mères (celle de l'agresseur et celle de la victime), construisant ainsi un pont relationnel entre les composantes familiales, étape cruciale pour l'activation d'une intervention systémique.

De plus, le sociologue a établi un réseau au sein de l'école et l'a mis en relation avec le système de services sociaux du territoire. Cet effort a facilité la création d'un pont institutionnel entre l'école et la communauté, élément essentiel à la mise en œuvre d'interventions globales.

#### ÉTAPE 5

Les étapes précédentes ont été cruciales dans la préparation des phases de conception et de suivi, permettant aux parties prenantes de prendre des décisions et d'initier des actions pour gérer efficacement l'intervention. L'aspect le plus important qui a émergé de cette phase a été l'identification précise et immédiate des éléments et des méthodes de suivi de l'intervention. Il a été reconnu que sans la capacité d'effectuer un suivi concret et cohérent des actions mises en œuvre, il devient difficile d'évaluer l'évolution du phénomène, d'évaluer son évolution ou sa régression, et de planifier les actions correctives nécessaires.

## En Espagne

### ÉTAPE 1

Au début du projet, la tâche de l'équipe était d'identifier les problèmes les plus courants auxquels sont confrontés les jeunes vulnérables en Espagne lorsqu'ils font du travail de proximité. Au début, les professionnels n'étaient pas très familiers avec le concept de sensibilisation, mais les professionnels invités à l'expérience ont identifié des défis systémiques qui entravaient leur travail efficace. Il s'agit notamment de l'évolution constante du système et des lois, du manque de capacité d'hébergement, de l'invisibilité des « besoins uniques » des jeunes, du scepticisme à l'égard de certaines collaborations, de la surcharge des tâches administratives, de l'insuffisance des formes d'intervention, du manque d'encadrement et d'éducation, du manque de soutien de la part du ministère et de l'insuffisance de la formation des experts.

Lors de l'établissement de la hiérarchisation des besoins, plusieurs professionnels ont reconnu l'importance de ne pas considérer les jeunes vulnérables comme un groupe monolithique, mais comme des individus façonnés par leur situation unique. Ils ont insisté sur la nécessité d'aller au-delà de les considérer comme un groupe homogène et de se concentrer plutôt sur la compréhension de leurs réponses adaptatives à des conditions de vie difficiles. Cette perspective a été jugée essentielle pour concevoir des stratégies de sensibilisation plus inclusives et plus percutantes.

Les professionnels ont insisté sur le fait que bon nombre des comportements qui leur sont attribués comme intrinsèques sont en fait des réponses adaptatives aux conditions extrêmes dans lesquelles ils vivent, plutôt que le motif principal, comme on le suppose souvent. Pour répondre efficacement aux besoins de ces jeunes, les professionnels ont souligné qu'une approche globale était essentielle pour concevoir des interventions efficaces et des systèmes de soutien qui reconnaissent les défis uniques auxquels chaque personne est confrontée.

Les professionnels ont également reconnu l'importance de s'attaquer à la résistance interne dans leur domaine. Ils se sont penchés sur la façon dont les professionnels travaillant avec les jeunes interprètent souvent les besoins des jeunes et l'aide qu'ils reçoivent dans le contexte des pratiques de sensibilisation. Cette introspection leur a permis de discuter de leurs approches et de mieux aligner leurs interventions sur les réponses adaptatives des jeunes vulnérables.

### ÉTAPE 2

Lors de la discussion avec les travailleurs sociaux et les éducateurs sociaux, la collaboration avec les intervenants a été jugée trop difficile à aborder. Certains professionnels s'exprimaient en ces termes : « Souvent, je ne comprends pas l'organisation verticale parce qu'elle vient de personnes externes. J'ai l'impression que mon coordinateur est entre l'équipe et ses patrons et qu'il a peu de marge de décision. En ce qui concerne l'organisation horizontale, interne, je considère que nous faisons attention à la communication et que chaque équipe cherche déjà ses propres espaces pour se gérer et fournir un service socio-éducatif de qualité. Je préfère travailler en ces termes pour repenser la manière d'encourager des réponses plus inclusives entre nous et surtout en pensant aux jeunes que nous accueillons et qui ont besoin d'une aide immédiate.

### ÉTAPE 3

À travers l'analyse, certains ont souligné qu'il semble parfois qu'il y ait le sentiment que ce qu'ils pensent de l'extérieur est plus important que ce qui se passe à l'intérieur du centre.

Les participants à la réunion ont participé à une discussion pour partager leurs expériences, leurs défis et leurs perspectives. Ce dialogue ouvert leur a permis de reconnaître la nécessité de politiques plus souples et

adaptatives dans les services sociaux qui tiennent compte de l'évolution démographique de la communauté, ainsi que des travailleurs sociaux, et des besoins uniques, par exemple, des migrants. Une assistante sociale, une femme musulmane, a demandé : comment peut-on accompagner ces enfants, si la première personne qui a besoin d'être comprise parfois c'est moi ? Comment leur faire comprendre l'importance du processus d'accueil si vous ne vous sentez pas toujours bien accueilli ? Comment leur expliquez-vous les opportunités qu'ils peuvent avoir, si celles que vous avez sont limitées ? Cette discussion a mis en lumière le besoin pressant de combler le fossé entre les perceptions externes et les réalités internes auxquelles sont confrontés les travailleurs sociaux et les jeunes qu'ils soutiennent.

#### ÉTAPE 4

Les ateliers de co-conception ont été considérés comme essentiels à l'élaboration de stratégies et de programmes qui reflètent les besoins et les expériences uniques des jeunes. En élaborant des interventions collaboratives avec les utilisateurs, les travailleurs sociaux assurent des approches plus globales, intégrant les compétences culturelles, l'empathie et la participation active des utilisateurs afin de créer un environnement plus inclusif, empathique et coopératif où toutes les voix sont entendues, leurs besoins sont pris en compte et la stigmatisation est réduite.

*« L'une des principales tâches que nous avons en tant que professionnels est d'éviter d'intervenir contre la stigmatisation (et nos conditions professionnelles n'aident pas toujours), en mettant de côté les comportements coercitifs et en misant sur le fait d'être des facilitateurs et de l'empathie. Et dans le même temps, nous devons stimuler le développement des compétences et des responsabilités de l'utilisateur, en l'impliquant dans la conception de stratégies et de programmes pour s'assurer qu'il répond à ses propres besoins de manière active, avec une participation active.*

#### ÉTAPE 5

Afin d'améliorer et d'assurer la continuité des actions mises en œuvre, certains professionnels ont expliqué comment ils utilisent stratégiquement l'utilisation de la narration autobiographique et de l'autoethnographie comme approche méthodologique pour réfléchir et analyser leurs interventions dans le champ social. Cette approche leur permet de recueillir et de documenter les récits et les expériences personnels des praticiens et des personnes qu'ils servent, mettant ainsi en lumière les diverses perspectives et voix impliquées dans leurs initiatives.

L'intégration de la narration autobiographique et de l'autoethnographie dans nos pratiques favorise non seulement une culture d'inclusion et de participation active, mais renforce également notre engagement envers l'amélioration continue et l'adaptabilité. Il nous permet de créer des interventions qui sont non seulement sensibles aux expériences uniques des individus, mais aussi ancrées dans une compréhension globale des dynamiques sociales complexes en jeu, favorisant ainsi un impact plus efficace et durable dans le domaine social.

# Outils

## ÉTAPE 1 : Sélectionner un groupe cible, identifier les écarts et les acteurs

« MINI-HISTOIRES » <sup>5</sup> (LECTURE PARTAGÉE DE SITUATIONS)	
<b>Durée :</b> 45'	<b>Qui :</b> Professionnels
<p><b>Objectifs</b></p> <p>Choisissez le public « cible »</p> <p>Identifier les enjeux (questions, thèmes intéressants, problèmes remis en question) en lien avec les situations vécues</p> <p>Identifier les situations insatisfaisantes</p> <p>Établir un cadre d'écoute et de respect mutuel, où chacun a un droit égal à la parole</p>	<p><b>Description de l'activité</b></p> <p>Les participants racontent une situation qui les a mis au défi avec les jeunes. Puis, à leur tour, ils commentent ce qui a été dit afin d'identifier les problèmes, sur ce sur quoi il serait intéressant de travailler afin de favoriser le changement.</p>
<b>Matériaux :</b> Carnet de notes	
<p><b>Deroulée</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chacun réfléchit individuellement à une situation qu'il a vécue et qui est liée à un enjeu (une question, un thème intéressant, un problème) qui l'interpelle vraiment.</li> <li>2. Une fois que les participants ont tous une idée ou presque, chacun décrit à son tour brièvement la situation (une à trois minutes) en expliquant quand elle s'est produite, qui étaient les protagonistes, ce qui était en jeu, ce qui s'est passé ensuite et ils ont vécu des choses. Il est important que les gens puissent s'exprimer à tour de rôle et ne pas s'interrompre.</li> <li>3. Une fois que chaque participant a pris la parole, nous faisons un tour de parole. Chacun à son tour commente ce qui a été dit par tout le monde et nous essayons d'énumérer les différents problèmes et situations insatisfaisantes qui sont ressortis des histoires avec des questions différentes : À quel problème social le problème identifié se réfère-t-il ? Qu'est-ce qui, d'un point de vue sociologique et historique, explique le fait de considérer cette situation comme problématique ? Quels sont les besoins des jeunes qui ne sont pas satisfaits en ce qui concerne les problèmes et les faits identifiés ? Quels sont les leviers et les freins qui favoriseraient le changement ? Quelles seraient les premières étapes pour éliminer les obstacles identifiés par l'utilisation des leviers ? (-&gt; ici on fait appel aux connaissances des participants, mais on peut solliciter des chercheurs sur la question)</li> </ol>	

<sup>5</sup> Inspired by the Group Analysis Method (see *La Méthode d'Analyse en groupe: application aux phénomènes sociaux*, a 2009 book by Franssen, Chaumont and Van Campenhout)

« CARTE DU TERRITOIRE »	
<b>Durée :</b> 45'	<b>Qui :</b> Professionnels
<b>Objectifs</b> Identifier les ressources du territoire et du réseau  Identifier les acteurs (jeunes, organisations de jeunesse et autres, chercheurs, élus, etc.)	<b>Description de l'activité</b> Localiser et identifier l'écosystème dans lequel nous vivons, découvrir et comprendre le territoire dans lequel nous vivons, partager des informations, mettre en relation et entrer en contact avec de nouveaux partenaires, mobiliser les gens sur le sujet, construire un réseau d'acteurs.
<b>Matériaux</b> 1. Soit une grande affiche, soit une grande carte vierge du quartier/ville/territoire 2. Marqueurs de différentes couleurs	
<b>Escalier</b> 1. Au milieu du groupe, l'animateur place une carte vierge (rues + quelques bâtiments symboliques, ville/territoire) ou une feuille de papier que les participants peuvent dessiner eux-mêmes. 2. Pour chaque instruction/question, le groupe choisit une couleur de marqueur pour représenter les acteurs/ressources pertinents à la démarche. 3. La carte est complétée par des couches permettant de visualiser tous les acteurs pertinents pour la problématique	

« OUTIL DE CARTOGRAPHIE DES ACTEURS »	
<b>Durée :</b> 45'	<b>Qui :</b> Professionnels
<b>Objectifs</b> Identifiez-vous pour pouvoir vous mobiliser le moment venu Identifier les acteurs : décideurs et parties prenantes	<b>Description de l'activité</b> Dresser un état des lieux des acteurs susceptibles d'induire le changement en comprenant leurs marges de manœuvre
<b>Matériaux :</b> Carnet de notes	
<b>Escalier</b> 1. Choisissez les décideurs que vous souhaitez voir changer la donne Voici quelques questions pour vous aider à identifier les plus pertinentes : - Qui a le plus de pouvoir sur le fait que vous réalisiez ou non le changement ? - Qui est le mieux préparé à agir ? - Avec qui avez-vous une relation directe ou avec qui pouvez-vous contacter facilement par l'intermédiaire d'autres personnes déjà dans votre réseau ? 2. Dessinez ces éléments sur une carte mentale.	

## ÉTAPE 2 : Aller-vers pour évaluer auprès des jeunes les fossés identifiées et mobiliser les parties prenantes et les décideurs

« REVE ET COLERE »	
<b>Durée :</b> 35'	<b>Qui :</b> professionnels et jeunes
<b>Objectifs</b>  Identifier la colère et les rêves des jeunes	<b>Description de l'activité</b>  Le professionnel aura prévenu à l'avance de son arrivée le groupe de jeunes identifié à l'ÉTAPE 1 (sur la base de la sensibilisation). Peu importe l'endroit où se déroule l'atelier, il peut être à l'extérieur, dans la rue, etc.  L'activité peut également être basée sur des activités telles que des cartes photolinguistiques, des promenades urbaines, des discussions avec les gens, etc.
<b>Matériaux</b>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Une grande affiche</li> <li>2. Marqueurs de différentes couleurs</li> </ol>	
<b>Escalier</b>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (3-5 minutes) Réflexions individuelles sur les consignes : Dans une situation vécue par moi ou par un proche, qu'est-ce qui m'a mis en colère ? Quel rêve suis-je en train de faire ? - Partez d'une expérience concrète et tangible.</li> <li>2. (10 minutes) discussion en binôme ou en groupe de 3 pour expliquer l'expérience et la colère ou le rêve.</li> <li>3. (Temps à adapter) restitution des « pépites » ; Inventez les « patates » (sujets similaires ou concordants) au fur et à mesure (par les professionnels qui travaillent avec les jeunes ou les éducateurs) et faites une lecture collective pour ajuster et définir les thèmes sans leur enlever leur signification politique, c'est-à-dire sans les relier immédiatement à un concept ou à une action spécifique.</li> <li>4. Choisissez une colère et trouvez le rêve qui la résoudrait : qu'est-ce que la lune (la situation dans un monde idéal) ? Quelle situation serait satisfaisante ? Connaissez-vous d'autres jeunes qui ont les mêmes questions, problèmes et besoins ? Peut-être que d'autres groupes sont préoccupés par les mêmes questions et pourraient se réunir.</li> </ol>	

QUI, OU, COMMENT, QUAND, POURQUOI : « WWWWHW »	
<b>Durée</b> : 60'	<b>Qui</b> : Professionnels
<b>Objectifs</b> Recueillir des informations sur un problème	<b>Description de l'activité</b> Permet de recueillir rigoureusement les informations dont vous avez besoin pour répondre à un problème en suivant une ligne de questionnement logique
<b>Matériaux</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tableau à feuilles mobiles</li> <li>2. Post-it</li> <li>3. Feutres</li> </ol>	
<b>Escalier</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chaque participant répond individuellement aux questions suivantes :  <b>Qu'en est-il</b> aujourd'hui ? Chaque participant choisit une problématique qu'il rencontre dans son travail auprès des jeunes, une lacune qu'il a constatée, qui empêche les jeunes d'accéder à leurs droits (observations sur ce qui n'a pas fonctionné dans le parcours des jeunes, quelles ont été les fossés dans l'accompagnement, quels ont été les sentiments de colère et de lassitude des jeunes par rapport à leurs besoins exprimés (pas ceux préconçus par le professionnel ou le bénévole)  <b>Qui</b> était impliqué ? Qui est impliqué, qui a le problème, qui s'intéresse au résultat ?  <b>Où</b> se situe le problème ?  <b>Quand est-ce que</b> c'est ? Depuis combien de temps avons-nous ce problème ? Quand est-il apparu ? Quand le problème a-t-il été découvert ?  <b>Comment</b> cela se passe-t-il ? Comment le problème se produit-il ?  <b>Pourquoi</b> cela arrive-t-il ? Qu'est-ce qui cause le problème ? </li> <li>2. Les participants mettent en commun leurs grilles, discutent des enjeux et dressent une synthèse des enjeux.</li> <li>3. Les participants votent pour choisir la problématique liée à un public cible</li> </ol>	

« Construire la stratégie de mobilisation des parties prenantes et des décideurs »	
<b>Durée :</b> 60'	<b>Qui :</b> professionnels
<b>Objectifs</b> Se préparer à impliquer les parties prenantes et les décideurs Identifier les marges de manœuvre et les résistances prévisibles	<b>Description de l'activité</b> L'activité consiste à construire un argumentaire et une stratégie pour permettre aux parties prenantes et décideurs d'adhérer à la démarche et d'y trouver l'intérêt.
<b>Matériaux :</b> Carnet de notes	
<b>Escalier</b> 1. Engagez une discussion libre autour de ces questions : Comment ces acteurs et décideurs peuvent-ils vous amener au changement ? De quelle marge de manœuvre disposent-ils et où peuvent-ils apporter des modifications ? Cela peut sembler évident, mais parfois les parties prenantes et les décideurs disposent de plusieurs leviers d'action. C'est une bonne idée de spécifier exactement ce que vous attendez d'eux. 2. Rédigez une lettre avec ces éléments pour les inviter à participer.	

OU

<b>ATELIER 1 : « CONSTRUIRE LA STRATEGIE DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ET DES DECIDEURS »</b>	
<b>Durée :</b> 90'	<b>Matériel nécessaire :</b> affiches, stylos divers (crayons, marqueurs,...), post-it
<b>Objectifs</b> Identifier les besoins des professionnels qui travaillent avec les jeunes et aussi les attentes que nous avons vis-à-vis des acteurs et décideurs identifiés Créer un plan d'action pour établir des liens avec l'une des parties prenantes et des décideurs énumérés avec lesquels ils n'ont pas encore coopéré	<b>Description de l'activité</b> Considérant qu'à travers la mise en œuvre d'ateliers dans le cadre du projet Youthreach, il a été démontré à maintes reprises que les professionnels travaillant avec les jeunes sont le plus souvent confrontés à leur propre impuissance à aider les jeunes, cet atelier a pour but d'explorer ce qui nous manque (en termes de soutien), ce que cela peut nous renforcer, où nous voyons notre rôle et où nous voyons le rôle des acteurs et des décideurs



**Escalier:**

1. Activité d'initiation à la connexion et au travail : « pluvieux, ensoleillé, nuageux ».
2. Chaque participant reçoit une feuille de papier et est invité à faire/dessiner sa « Rivière de Chemin Professionnel » - du début à aujourd'hui. Quels sont les points cruciaux pour eux, qui était important pour eux à ce moment-là, comment cet événement/situation les a marqués et leur parcours professionnel. Nous le présentons et en parlons et voyons si des événements sont similaires et si nous pouvons utiliser notre propre expérience pour notre travail.
3. Ensuite, nous divisons les participants en groupes et chaque groupe discute des questions suivantes : Que vous manque-t-il dans votre travail (en termes de soutien et de connexion) ? Où voient-ils leur rôle dans l'autonomisation ? Qu'est-ce qui peut nous fortifier ?
4. Sur la base des réponses, ils identifient les parties prenantes et les décideurs qu'ils considèrent comme essentiels au renforcement et à l'intégration, et identifient leurs autres besoins et attentes qu'ils ont à l'égard de ces parties prenantes et décideurs et qui ils inviteraient à mettre en œuvre le changement.

**Feedback :** En nous déplaçant dans la salle, nous montrons comment l'atelier d'aujourd'hui nous a affectés et comment et ce que nous ressentons maintenant.

**ATELIER 2 : « CONSTRUIRE LA STRATEGIE DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ET DES DECIDEURS »**

**Durée :** 90'

**Matériel nécessaire :** affiches, stylos divers (crayons, feutres,...), post-it, cartes de compétences

**Objectifs**

Détermination des objectifs à court et à long terme

Création d'un plan d'action pour atteindre les objectifs

**Description de l'activité :**

Il est important d'identifier les objectifs et de créer le plan d'action pour pouvoir réussir à mobiliser les parties prenantes et les décideurs

**Escalier:**

1. Activité d'initiation à la connexion et au travail : Horsman (jeu).
2. Création du plan d'action pour la mise en place d'un réseau : Quels objectifs voulons-nous atteindre (objectifs à court terme/long terme) ; Quels messages clés allons-nous communiquer aux parties prenantes et aux décideurs ? Les canaux de communication que nous utiliserons ; La plateforme que nous utiliserons pour collecter les documents ; Quels sont les documents que nous collecterons ; Répartition des rôles ; Détermination de l'échéancier.

**Retour d'information :** Nous plaçons les cartes de compétences sur le sol. Chacun d'entre nous choisit une carte de compétence pour lui-même et une carte de compétence pour le groupe et explique son choix.

## ÉTAPE 3 : Comprendre et analyser

### Atelier 1 : « C'est parti »

<b>Durée :</b> 90'	<b>Qui :</b> des professionnels avec les parties prenantes et les décideurs
<b>Objectifs</b> Apprendre à se connaître Identifier les éléments clés d'un travail réussi auprès des jeunes Identifier les bonnes pratiques en matière de travail avec les jeunes Identifier les obstacles au travail et comment y faire face	<b>Description de l'activité</b> Comme il s'agit de notre premier atelier, il est très important que nous apprenions à nous connaître, car c'est la seule façon de créer un espace sûr où tout le monde peut participer. Les participants recherchent quels sont, pour eux, les éléments clés d'un travail réussi avec les jeunes concernant le sujet problématique identifié, quelles bonnes pratiques ils connaissent, quels obstacles ils reconnaissent dans leur travail, ce dont ils auraient besoin pour faire face plus facilement à ces obstacles (au niveau du système, de l'organisation, au niveau individuel).
<b>Matériel nécessaire :</b> feuille de présence, cartes Dixit, affiches, stylos divers (crayons, feutres,), post-it	
<b>Escalier</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nous plaçons des cartes Dixit sur le sol et invitons les participants à choisir la carte qui leur a parlé et à se présenter aux autres à travers elle (nom et prénom, l'organisation d'où ils viennent et ce qui les a incités à nous rejoindre).</li> <li>2. Avec les participants, nous concluons des accords qui seront nos guides dans la mise en œuvre des ateliers et des étapes. Nous écrivons les accords sur une grande affiche et la collons dans un endroit visible.</li> <li>3. Les participants sont invités à écrire leurs attentes en matière de participation ainsi que leurs craintes éventuelles sur des post-it. On les colle sur une affiche et on les colle aussi sur l'endroit visible. Nous vérifierons ce qui est écrit à chaque atelier et cela nous guidera dans la mise en place d'un environnement sûr.</li> <li>4. Les participants sont divisés en deux groupes et chaque groupe reçoit une affiche et des stylos. Chaque groupe choisit son propre rapporteur pour présenter les conclusions du groupe sur les questions suivantes : quels sont les éléments clés d'un travail réussi avec les jeunes sur le sujet problématique identifié, quelles sont les bonnes pratiques qu'ils connaissent, quels obstacles ils reconnaissent dans leur travail, ce dont ils auraient besoin pour faire face plus facilement à ces obstacles (au niveau du système, au niveau de l'organisation, de l'individu).</li> </ol>	
<b>Feedback :</b> Évaluation des doigts - chaque doigt d'une main représente une déclaration : je l'ai aimé, cela m'a dérangé, je le changerais, je l'emporterai avec moi, il restera ici.	

ATELIER 2 : « C'EST PARTI »	
<b>Durée :</b> 90'	<b>Qui :</b> des professionnels avec les parties prenantes et les décideurs
<p><b>Objectifs</b></p> <p>Déterminer le défi commun (le plus urgent) sur lequel nous allons travailler</p> <p>Identifier d'autres parties prenantes et décideurs que nous reconnaissons comme des partenaires potentiels</p>	<p><b>Description de l'activité</b></p> <p>L'objectif de cet atelier est de déterminer un défi sur lequel nous travaillerons à partir des défis identifiés lors de l'atelier précédent</p> <p>L'objectif est également d'identifier d'autres parties prenantes et décideurs avec lesquels nous pouvons coopérer pour résoudre le défi choisi</p>
<p><b>Matériel nécessaire :</b> Nous notons les défis qui ont été mis en évidence lors de l'atelier précédent - chaque participant reçoit un papier imprimé avec des défis ; affiches, divers stylos (crayons, marqueurs,...), post-it</p>	
<p><b>Escalier:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Activité pour connecter le groupe et se préparer au travail : nous comptons jusqu'à 20 en silence - chacun de nous dit le nombre à son tour, avec le fait qu'il n'y a pas d'ordre de qui dit ensuite, mais nous devons le ressentir. Quand vous pensez que c'est votre tour, vous dites le numéro. Si plusieurs d'entre nous disent le même nombre en même temps, on recommence depuis le début. Nous répétons jusqu'à ce que nous atteignons 20 sans erreur.</li> <li>2. Nous donnons ensuite 10 minutes au groupe pour discuter de la question de savoir si quelqu'un a encore quelque chose d'« ouvert » du dernier atelier et aimerait en discuter avec les autres.</li> <li>3. Ensuite, chaque participant reçoit une feuille avec les défis écrits de l'atelier précédent et doit choisir les 3 plus importants pour lui dans la liste.</li> <li>4. Ensuite, les participants sont divisés en groupes de 3, et parmi les défis qui sont les plus importants pour chacun d'entre eux, ils doivent choisir celui qui est le plus important pour le groupe. Ensuite, tous les groupes présentent le défi qu'ils ont choisi et choisissent celui qui sera notre défi commun et nous essaierons de le résoudre.</li> <li>5. Après le défi commun choisi, les participants se répartissent à nouveau en petits groupes et identifient d'autres parties prenantes et décideurs qu'ils reconnaissent comme ceux qui peuvent nous aider à résoudre le défi.</li> <li>6. Les organisations avec lesquelles ils coopèrent déjà (ou ont coopéré) sont inscrites sur le côté gauche de l'affiche, et celles avec lesquelles ils n'ont pas encore coopéré sur le côté droit.</li> <li>7. Les groupes sont ensuite invités à répondre aux questions suivantes : quelles sont les bonnes pratiques en coopération avec les autres parties prenantes et décideurs que vous avez déjà ; les obstacles que vous rencontrez pour entrer en contact avec eux ; si une bonne pratique peut surmonter un certain obstacle ; Où voyons-nous des opportunités basées sur l'expérience ?</li> </ol>	
<p><b>Feedback :</b> Dans un cercle, chacun dit une phrase - sur l'endroit où il se trouve en ce moment, ce qu'il ressent, ...</p>	

« ANALYSER ET DELIBERER AUTOUR DE SITUATIONS GENANTES »	
<b>Durée :</b> 60'	<b>Qui :</b> des professionnels avec les parties prenantes et les décideurs
<b>Objectifs</b>  S'efforcer de délibérer sur les services ou les situations insatisfaisants	<b>Description de l'activité</b>  L'activité permettra de créer les conditions d'une parole libérée pour que les parties prenantes et les décideurs réfléchissent aux marges de manœuvre existantes.  L'objectif est de développer « l'Art de la disputatio », <sup>6</sup> comme une possibilité de développer le débat démocratique, au service des jeunes, et de dépasser les échanges impossibles entre les acteurs (impossibilités liées aux places et aux rôles de chacun, aux positions éthiques, etc.). L'objectif de la méthode « disputatio » est de cultiver le doute et de valoriser la liberté de chacun de penser différemment, sans qu'aucun point de vue ne soit présenté comme définitif.
<b>Matériaux :</b> carton, cahier, post-it	
<b>Etapes</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Présentation des problématiques et situations d'accompagnement insatisfaisantes identifiées par les jeunes + cartographie des acteurs et identification des leviers et freins travaillés dans les « Mini-stories » (lecture partagée des situations) du WS et l'analyse détaillée des écarts.</li> <li>2. Les participants sont invités à réfléchir sur ce qui leur a été présenté avec des questions (post-it individuels, puis nous les classons par réponses similaires et avons une discussion de groupe) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quels sont les défis soulevés par cette situation ? (social, économique, politique,..)</li> <li>- Qu'est-ce que cela dit de la société ?</li> <li>- Quelles sont les motivations historiques qui ont conduit à ce que les faits découverts soient ainsi ?</li> <li>- Qui sont les acteurs qui produisent cette situation ?</li> <li>- Sur quels arguments les instigateurs se sont-ils appuyés pour produire ces réponses ?</li> </ul> </li> <li>3. Les participants sont invités à réfléchir <b>sur les obstacles aux résolutions actuelles</b> (Temps individuel de 5 minutes – puis discussion collective) : Qu'est-ce qui bloque la construction de réponses adéquates sur les besoins des jeunes d'aujourd'hui ? Quels aspects ? Qu'est-ce qui fait qu'il est impossible d'aller de l'avant dans ces situations ?</li> <li>4. L'étape suivante de l'atelier consiste à comprendre les marges de manœuvre existantes : il s'agit de délibérer sur des situations délicates pour les parties prenantes et les décideurs. Cela nécessite d'observer ce qui fonctionne sur le terrain, à partir des « <b>arrangements</b> » qui se construisent en action. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment aujourd'hui débloquez-vous des situations sur ces aspects de manière informelle ? Quels ajustements internes ? Comment détournez-vous actuellement les normes ?</li> <li>- Quelles sont les adaptations nécessaires ? (Techniques, relations humaines, etc.)</li> </ul> </li> </ol> <p>Classez-les par catégories (tableau) puis pour chacune d'entre elles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si vous changez les choses, que se passe-t-il ? Quel serait le risque?</li> <li>- Pourquoi les solutions trouvées sont-elles gênantes ? (se référant à la hiérarchie, au thème, au sujet ?) Qu'est-ce que cela remet en question ?</li> <li>- Que faut-il mettre en place – Quelle est la marge de manœuvre en tant que manager, et pour les équipes ?</li> </ul>	

<sup>6</sup> "Art of disputatio" : <https://www.ethique-politique.fr/disputatio-debat-contradictoire/>

## ÉTAPE 4 : Intermédiaire, coopérer et concevoir

### « OUTIL D'INTERMEDIATION » POUR FAVORISER LA PRISE EN COMPTE DES DIFFERENTES CULTURES INSTITUTIONNELLES OU SOCIALES : INTERMEDIAIRE, TRADUCTEUR

<b>Durée :</b> 45'	<b>Qui :</b> parties prenantes, décideurs, jeunes
<b>Objectifs</b> Créer un espace de coopération et en déterminer les contours Définir le contenu et la forme de l'action Construire des ponts entre les différents acteurs Créer un plan d'action	<b>Description de l'activité</b> L'objectif est d'analyser les moyens d'améliorer les services existants en plusieurs étapes. Il faut veiller à permettre l'expression individuelle (à l'aide de post-it par exemple), puis l'expression collective, pour permettre à chacun de s'exprimer et d'anonymiser les réponses pour libérer la parole.

**Matériaux :** carton, cahier, post-it

#### Escalier

- Présentation des étapes préliminaires
- Adoptez un questionnement collectif autour des questions suivantes :
  - À partir des analyses produites, quelles perspectives pratiques peuvent être dégagées pour améliorer le système et les pratiques ?
  - Quels ajustements faudrait-il apporter aux pratiques et aux outils pour responsabiliser les professionnels, les bénévoles et le public ?
  - Quels changements faut-il apporter au service pour l'améliorer ?
  - Comment faire en sorte que le système permette davantage le développement de la citoyenneté, des compétences et de l'autonomie du public ?
  - Comment inscrire davantage le service sur son territoire ?
  - Comment favoriser l'appropriation du service par les personnes ?
- Quelles pistes d'action permettraient de surmonter les obstacles identifiés ? Remue-méninges : Chaque participant note une idée par post-it. À ce stade, il ne s'agit pas d'être réaliste ou pragmatique, **mais de s'autoriser à sortir du cadre. Il est temps de rêver et de réenchanter le politique !**
- Temps collectif : après présentation de l'idée, le groupe remplit le tableau suivant :

Pistes d'action	Spécifique	Mesurable	Atteignable/ Ambitieux	Réaliste	Temporel

- La dernière étape consiste à identifier les contraintes et les marges d'autonomie dont disposent tous les acteurs (les ajustements qui existent malgré tout)<sup>7</sup>: pour chaque participant, identifier les limites et les marges de manœuvre pour l'écart spécifique.

<sup>7</sup> Crozier, or Bernoux, *La sociologie des organisations*, p.150.


« CONCEVOIR L'OUTIL D'ACTION »	
<b>Durée :</b> 60'	<b>Qui :</b> parties prenantes, décideurs, jeunes
<p><b>Objectifs</b></p> <p>L'objectif est de prototyper l'action choisie à l'étape précédente et de mener à bien le travail de modification des services existants pour répondre aux besoins des populations.</p>	<p><b>Description de l'activité</b></p> <p>Il s'agit de préciser l'action qui va être mise en œuvre à la lumière des étapes précédentes, en privilégiant à nouveau l'expression individuelle (à l'aide de post-it), puis l'expression collective.</p>
<b>Matériaux :</b> carton, carnet, post-it	
<p><b>Escalier</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>ANALYSE (45')</b> À partir des ouvrages précédents, chacun est invité, à l'aide de post-it, à identifier et commenter les qualités et les défauts des actions présentées. Etablir la liste des qualités.</li> <li>2. <b>CONCEPTION (1h45)</b> À la suite de l'analyse, le groupe choisit une action qui lui semble la mieux correspondre au besoin, et conçoit les différentes dimensions de l'action en mettant l'accent sur l'intégration des qualités des autres actions proposées. Les différentes dimensions peuvent être (non exhaustives) : les services à mobiliser, la personne référente, la forme de l'action, le support utilisé (formel, informel, papier, internet, etc.) et les critères d'évaluation, etc. L'objectif est de « prototyper » l'action et de pousser un concept le plus loin possible.</li> <li>3. <b>PRÉSENTATION, ÉCHANGES (30')</b> : Définition des contours de l'action : combien de personnes pourraient être concernées ? Combien de temps durerait l'action ? Etc.</li> </ol>	

« MONTGOLFIERE »

<b>Durée :</b> 45'	<b>Qui :</b> parties prenantes, décideurs, jeunes
<b>Objectifs</b> Approfondissez la question ou le problème choisi Identifier les objectifs, les freins, les ressources... Dressez la liste des actions possibles qui répondent à la question ou au problème choisi	<b>Description de l'activité</b> Une montgolfière visuelle est réalisée par les participants pour recueillir des éléments clés sur une problématique : les objectifs, les forces et les limites des participants, les ressources, les freins et leviers et les actions qui pourraient avoir un impact sur la problématique choisie.

**Matériaux**  
Très grande affiche avec le dessin ci-dessous reproduit en grand format

**Escalier**



L'affiche est placée au milieu du groupe. Ensemble, les participants réagissent aux différents aspects. Voici un ordre intéressant pour voyager en montgolfière :

1. L'enjeu, la question, le problème sur lequel le groupe veut travailler
2. La finalité, le but, le rêve
3. Les participants : leurs noms, leurs forces, leurs limites
4. Vents favorables : ressources, disponibilités, compétences, présents dans le groupe et dans son environnement
5. Les freins : ce qui vous empêche d'atteindre l'objectif
6. Les leviers : ce qui va permettre de retirer les freins
7. Mesures qui pourraient être prises pour atteindre l'objectif

Pour les deux premiers points, il est important que le groupe parvienne à un consensus. Si nécessaire, les différentes propositions sont débattues afin de trouver une formulation qui convienne à tous.

Pour les autres points, comme dans un brainstorming, toutes les idées sont notées. Il est important de ne pas se limiter, de permettre à chacun de dire ce qui lui vient à l'esprit sans jugement. C'est parfois des idées les plus folles qu'émerge une idée qui mobilise tout un groupe.

La commande ne doit pas être contraignante. Si un participant a une idée sur un point déjà travaillé, il peut toujours l'ajouter.

“ÉCRIRE UN CONTRAT DE COOPERATION”	
<b>Durée</b> : 90'	<b>Qui</b> : parties prenantes, décideurs, jeunes
<b>Objectifs</b> Se mettre d'accord sur la portée de l'action Jeter les bases d'une coopération collective	<b>Description de l'activité</b> Vous proposez que tous les acteurs présents établissent un cadre de coopération. Il s'agit d'un accord de principe sur les modalités de travail qui seront mises en œuvre : quelle sera la portée de l'action ? Combien de personnes seront impliquées ? Quelles sont les conséquences en termes d'organisation des services, etc. ? Ce document n'a pas de valeur juridique, mais il permet de convenir collectivement des bases de la coopération. Il peut être ajusté en cours lors de la mise en œuvre.
<b>Matériaux</b> : carnet de notes	
<b>Escalier</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chacun note sur un post-it les éléments essentiels à une bonne coopération.</li> <li>2. L'un des animateurs (le meilleur s'il s'agit d'un « tiers non impliqué » qui a suivi le processus, un chercheur par exemple) les catégorise et propose une lecture.</li> <li>3. Choix des éléments à inclure dans l'accord de coopération</li> <li>4. Premier projet collectif de l'accord.</li> <li>5. L'animateur propose une synthèse qui doit ensuite être validée par tous.</li> </ol>	
<b>Rétroaction</b> À ce stade, la participation du « tiers non impliqué » est essentielle, car elle permettra de décentraliser les oppositions et de trouver des solutions qui conviennent à tous.	



## ÉTAPE 5 : Mettre en œuvre, observer et développer

### « LES 6 CHAPEAUX DE BONO »

**Durée :** 35'

**Qui :** parties prenantes, décideurs, jeunes

**Objectifs**

Évaluer un projet en examinant tous les aspects  
Élargir nos schémas de raisonnement

**Description de l'activité**

Examinez l'action sous différents angles

**Matériaux:**

1. Une grande affiche
2. Des cartes colorées pour symboliser les chapeaux
3. Marqueurs de différentes couleurs

**Escalier:**

1. L'animateur invite chaque participant à renseigner une idée (choses à changer/conservé) sur un post-it.
2. L'animateur les classe sur un tableau en papier pour que tout le monde puisse les voir.
3. Chaque participant choisit un chapeau et vous faites ensuite la discussion collective avec différents « profils de chapeau » sur les différentes idées.
4. Apprentissages : les choses à changer, à garder.

- **White hat** : celui-ci représente la **neutralité**. La personne qui le porte ne doit donc porter aucun jugement ou interprétation. Il se contentera d'exposer les faits de manière objective.
- **Chapeau rouge** : cette couleur fait référence à **la critique émotionnelle** et les informations qui émanent de celui qui porte ce chapeau sont des émotions, des sentiments, des intuitions, etc.
- **Black hat** : c'est le chapeau de la **critique négative** ! En d'autres termes, le porteur intervient pour mettre en évidence les risques et les dangers qu'une idée peut soulever. Bref, c'est la voix de la prudence !
- **Chapeau jaune** : c'est l'exact opposé du chapeau noir. Le penseur est ici amené à faire une **critique positive**. En d'autres termes, il est optimiste et critique toujours **de manière constructive** les idées proposées par les autres membres du groupe. C'est un parfait rêveur qui ne reculera devant rien.
- **Chapeau vert** : c'est le chapeau de la créativité. C'est de lui que viennent toutes les idées nouvelles. La personne qui le porte émet toujours des **alternatives** à ce qui est proposé. **Il provoque de nouvelles idées et les propose lui-même.**
- **Chapeau bleu** : et puisqu'il y a un **organisateur** pour tout, c'est celui qui porte le chapeau bleu qui s'en charge. C'est lui qui dirige la réunion et s'assure que tout se passe bien. Il est également l'animateur **et l'animateur du groupe.**<sup>8</sup>



<sup>8</sup> <https://byrigi.wordpress.com/2016/02/11/six-thinking-hats-by-edward-de-bono/>

« RAPPORT COLLECTIF »	
<b>Timing</b>	<b>Qui</b> : parties prenantes, décideurs, jeunes
<b>Objectifs:</b> Un aperçu des étapes du plan d'action, des résultats obtenus et des accords pour l'avenir	<b>Description de l'activité :</b> Rapports sur les activités menées par les personnes responsables qui ont assumé certains rôles et l'examen/détermination des activités qui s'ensuivent.
<b>Escalier:</b>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Activité d'introduction à la connexion : nous tirons des numéros jusqu'à 10 avec les hanches.</li> <li>2. Nous examinons les objectifs que nous nous sommes fixés et les activités que nous avons déterminées. Chacun d'entre nous rend compte de ce qui a été fait, des obstacles auxquels il a été confronté, des résultats obtenus.</li> <li>3. Sur la base de ce qui a été dit, les activités qui restent à faire sont formées et les rôles sont divisés.</li> </ol>	
<b>Feedback</b> : Dans le cercle, chacun raconte comment la mise en œuvre de l'activité l'a affecté, quelles ont été les choses positives, ce qu'il changerait et comment cet exemple de coopération peut l'aider dans son travail.	

« PLAN D'ACTION POUR LA PUBLICATION DES RESULTATS »	
<b>Timing</b>	<b>Qui</b> : professionnels, parties prenantes, décideurs, jeunes
<b>Objectifs</b> Informer sur les résultats Prouvez que les changements sont possibles ! Apporter des changements durables à la construction de la politique de la jeunesse	<b>Description de l'activité</b> Il s'agit d'un atelier pour les professionnels auquel les parties prenantes, les décideurs et les jeunes peuvent participer. Il permettra d'identifier des éléments qui peuvent être reproduits dans d'autres contextes. L'objectif est de montrer que des changements sont possibles et que la réglementation peut évoluer pour répondre aux besoins des jeunes.
<b>Matériaux</b> : carton, cahier	
<b>Escalier</b>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un brise-glace pour commencer cet atelier et créer de bonnes conditions de travail</li> <li>2. Première série de questions : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur la base des évaluations précédentes, comment déployer l'action, la généraliser ou non (comment transformer durablement les services/droits) ?</li> <li>- Qui sont les décideurs qui doivent agir dans ce domaine ?</li> <li>- Quel plan d'action mettre en place ?</li> </ul> </li> <li>3. Deuxième tour : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qui pourrait s'intéresser aux résultats de la mise en œuvre ?</li> <li>- Que faut-il faire pour faire passer le message ? (voir l'outil « <b>Construire la stratégie de mobilisation des parties prenantes et des décideurs</b> »)</li> </ul> </li> </ol>	