



Projet Éducatif **Imagin'AMO - Gembloux**

Projet Pédagogique d'Imagin'AMO

1. Fondation et historique de l'asbl et du service

Le service est issu d'une reconversion de l'Institut du Sacré-Cœur d'Yvoir. Un premier projet pédagogique a été conçu en 2001. Il a été affiné en 2002 avec des acteurs du réseau social gembloutois.

Les débuts officiels d'Imagin'AMO ont été effectués sur le terrain en 2003. Imagin'AMO s'est installé dans ses locaux actuels le 1^{er} juillet 2003.

Le service a été agréé en catégorie 1 le 1^{er} juin 2004 par un arrêté du gouvernement de la Communauté française daté du 14 avril 2004. A cette époque le Pouvoir Organisateur du service était l'Institut du Sacré-Cœur d'Yvoir. Fin de l'année 2005, le Pouvoir Organisateur du service change par la création de l'asbl Imagin'AMO le 7 décembre 2005. Le changement de P.O. est reconnu par la modification de l'arrêté d'agrément signée par la Ministre de l'Aide à la Jeunesse le 15 décembre 2006, il produit ses effets, anticipativement, le 1^{er} Janvier 2006.

Suite à l'obtention d'un poste APE dans le cadre du Plan Aide à la Jeunesse en 2007, puis d'un poste Rosetta en 2008, l'équipe s'étoffe et passe à 5 travailleurs.

Fin Mars 2010 Claude Hunziger part en prépension, il sera remplacé au poste de direction par Frédéric Delcorde à partir de Juin 2010.

2015 verra le déménagement du service dans nos locaux actuels au 12, Place de l'Orneau. Ceux-ci sont plus spacieux et plus adaptés à notre activité et à la taille de l'équipe, tout en restant dans le centre de Gembloux et donc facilement accessible pour les jeunes notamment par sa proximité avec les écoles secondaires de l'entité.

Suite à l'octroi d'un mi-temps administratif en 2017, et d'un mi-temps Travail de Rue en 2019, par le Ministre de l'Aide à la Jeunesse. L'équipe passe à 7 personnes (6 ETP).

2. Présentation générale du projet actuel

- Un nom – un logo



Le nom « Imagin'AMO » a été choisi parce qu'il rappelle l'importance de la créativité dans un projet d'actions en milieu ouvert, cela fait appel à l'imagination aussi bien pour les travailleurs que pour les jeunes à qui le projet est destiné.

Un logo accompagne le nom, celui-ci interpelle aussi sur la question de la créativité mais aussi met en perspective les 2 premières lettres des mots composants le nom. Ces lettres ressemblent à des personnages, ce qui fait référence au fait que les individus sont au centre du projet.

Intentions générales

Imagin'AMO est un service d'Actions en Milieu Ouvert qui propose par le biais d'actions de prévention éducative et sociale, une aide spécialisée, supplétive et complémentaire aux services déjà offerts aux jeunes et leurs familles de la région gembloutoise.

Notre action se veut préventive notamment en visant à l'épanouissement du jeune dans son lieu de vie et tente d'éviter autant que possible que celui-ci ne se trouve en situation de rupture avec son environnement. Nous visons aussi le développement de l'autonomie des bénéficiaires et de leur permettre d'être les véritables acteurs de leur propre existence.

Concrètement, les intervenants sociaux de l'AMO proposent des actions de prévention éducative où le jeune est au centre des préoccupations ainsi que le développement d'actions de prévention sociale en lien avec l'environnement de celui-ci et visant à l'amélioration de ses conditions de vie et des rapports avec ce qui l'entoure.

L'équipe se compose actuellement d'un poste de direction, de trois postes et demi de travailleurs sociaux financés par l'Aide à la Jeunesse, dont un sous statut APE éducateur classe I, d'un poste Rosetta éducateur classe III et d'un ½ temps administratifs.

Le lieu d'intervention est principalement centré sur les localités de Gembloux, Sombreffe et Eghezée avec, au minimum, une présence hebdomadaire dans l'espace public. Cependant du fait qu'il n'y ait pas d'autres structures d'Aide à la Jeunesse sur la commune proche de La Bruyère, nous répondons aussi aux demandes individuelles et collectives venant de cette entité.

Rédaction et évaluation du projet éducatif

La rédaction du projet pédagogique éducatif est de la responsabilité du directeur. Elle s'effectue en concertation d'une part avec l'équipe de l'AMO et, d'autre part avec le Pouvoir organisateur.

Le projet éducatif est réévalué au minimum tous les 2 ans par l'ensemble de l'équipe, lors d'une réunion du conseil éducatif. Il est mis à jour au minimum tous les 5 ans.

3. Les moyens

3.1 Heures d'ouverture et de permanence du service;

Le service est ouvert tous les jours de la semaine du lundi au vendredi. L'équipe organise son travail entre 9h et 20h, mais il arrive que le personnel travaille en dehors de son horaire de base en fonction des projets et des évènements.

Les permanences ont lieu actuellement le lundi de 12h à 17h, le mardi de 18h à 20h, le mercredi de 12h à 17h et le Jeudi de 17h à 19h. Cet horaire de permanence est susceptible d'être modifié en fonction des besoins des bénéficiaires du service. Les horaires de permanence sont clairement affichés sur la porte de l'AMO. Le numéro de GSM du service y est aussi indiqué afin de permettre aux jeunes et à leurs familles de nous contacter en dehors de notre présence dans les locaux.

Les différentes coordonnées du service ainsi que les périodes de permanence sont indiquées sur notre site internet.

Lors des fermetures du service, soir, Week End, jours fériés, ... le GSM du service reste accessible qui est emporté par le directeur ou un des travailleurs. Son numéro est renseigné sur la porte du service, le site internet et sur le message du répondeur téléphonique. Cela permet de pouvoir répondre aux situations urgentes éventuelles.

Le service reste ouvert durant les congés scolaires. Durant ces périodes, les horaires de permanence sont modifiés.

Outre les moments d'ouverture des locaux et les permanences, un travail de rue, une présence effective dans l'espace public est organisée au moins deux temps de midi par semaine, le mercredi après-midi ainsi que plusieurs

fois par semaine en fin d'après-midi – début de soirée. L'opportunité de ces moments de présence est évaluée régulièrement par l'ensemble de l'équipe, les horaires peuvent être adaptés pour les rendre plus pertinents.

En outre, le service est ouvert 12 samedis par mois, cette ouverture peut se concrétiser par une offre d'activités collectives dans l'espace publique à destination des jeunes, lorsque la météo le permet. Un programme est défini en début de chaque année scolaire et partagé sur nos différents réseaux de communication.

3.2 Moyens de communications internes (réunion, cahier de bord, agenda, écrits...);

Agenda électronique partagé entre tous les membres de l'équipe et visible par tous, réunion d'équipe hebdomadaire, mise sur pied d'un carnet de communication dans lequel chacun est amené à écrire les communications particulières à partager avec les autres membres de l'équipe, ainsi que des fiches Travail de rue qui donnent un retour de notre présence sur le terrain. Chaque membre de l'équipe dispose d'une adresse mail professionnelle. Une série de documents « non sensibles » sont partagés sur une plateforme Web.

3.3 Réunions d'équipe : description, rythme, objectifs, composition, animation, ...

La réunion d'équipe est organisée chaque semaine en matinée durant au minimum 3 h. On y évoque les différents projets en cours, les suivis individuels et toutes les questions d'organisation interne. Un compte rendu est rédigé par un membre de l'équipe. Il est revu à la réunion suivante. L'ensemble de l'équipe est présente. Elle est animée par le directeur. En cas d'absence de celui-ci un autre membre de l'équipe prend le relais de l'animation.

3.4 Référents théoriques sur lesquels se fonde la méthodologie du service (a

Le décret du 18 janvier 2018 portant sur le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse, Arrêté du 5 décembre 2018 relatif aux conditions d'agrément des services d'Actions en Milieu Ouvert, le code de déontologie de l'Aide à la Jeunesse, les formations des différents membres de l'équipe, l'Avis n° 50 du CCAJ, le Cahier pédagogique du Cridis « Action sociale et action communautaire », « AMO et Action Communautaire », Fissaaj, 2006.

Que cela soit aussi bien dans nos actions en prévention éducative qu'en prévention sociale nous utilisons des outils de la Gestion positive de conflit ainsi que de la Communication Non Violente de l'Université de Paix.

Dans nos interventions individuelles avec les jeunes et/ou leurs familles nous utilisons des techniques de la thérapie brève de Palo Alto -Grégory Bateson, notamment, concernant la place de l'utilisateur ou la gestion des émotions.

Pour ce qui concerne nos actions de prévention sociale, nous nous basons, aussi, sur la pédagogie du chef-d'œuvre et la pédagogie active.

Enfin, pour définir notre travail de rue, nous nous inspirons de la Charte de Traces de Rue.

3.5 Actions permettant au service d'aller à la rencontre des jeunes de manière proactive

- Travail de proximité et de rue développé dans différents lieux fréquentés par les jeunes, c'est-à-dire présence des travailleurs sociaux sur le terrain, dans la rue, dans l'espace public ou tout autre lieu stratégique de l'entité, à jour et heure fixe. Ces démarches permettent aux jeunes de l'entité de savoir quand et où rencontrer les travailleurs sociaux de l'AMO à proximité de leur lieu de vie.
- Présence au sein des écoles, dont les animations dans les classes, qui outre le contenu apporté, montrent la disponibilité du service vis-à-vis des jeunes, les qualités d'écoute de l'équipe et une attitude non-jugeante. Ces animations doivent permettre de créer du lien avec les jeunes et l'enseignant et partant, de rendre notre service identifiable et plus accessible.
- Des activités plus collectives peuvent aussi être organisées afin de faciliter une prise de contact non stigmatisante avec le service.
- Participation à différents partenariats locaux et implication concrète dans ceux qui concernent la Jeunesse.
- Présence et participation active aux événements locaux fréquentés par les jeunes.
- Imagin'AMO est aussi un Point-Relais Infor Jeunes et SIDA, ce qui facilite l'accès du service ainsi que l'identification de la destination à un public jeune sans stigmatisation.

3.6 Modalités de réalisation du travail social de rue

3.6.1 Pourquoi le travail social de rue à Imagin'AMO ?

L'AMO a la particularité de ne répondre qu'aux demandes directes de son public (les jeunes) en excluant tout mandat judiciaire et administratif. Cela a pour conséquence, que contrairement à la plupart des autres services de l'AJ ou au PMS par exemple, les jeunes ne rencontrent les travailleurs sociaux de l'AMO que sur leurs propres initiatives. En outre, contrairement au CPAS, l'AMO n'offre pas d'aide matérielle. La démarche d'aller vers un service d'aide sociale ou éducative lorsqu'on rencontre des difficultés n'est jamais

évidente. Il importe donc aux travailleurs de l'AMO de développer des stratégies pour rencontrer son public jeune, se faire connaître personnellement mais aussi faire connaître les missions de son service. En d'autres mots, comment il peut être utile aux jeunes.

Il est indispensable de se rendre **accessible** et **disponible** à notre public.

Pour ce faire, Imagin'AMO développe ce que l'on appelle un **travail de proximité**, dont l'objectif est **d'aller vers** notre public cible : les jeunes.

Le **travail social de rue** est une des **actions possibles** de ce travail de proximité.

Elle est une des méthodes les **plus directes** et les **plus efficaces** pour **créer le lien avec les jeunes**, car elle ne leur demande pas de s'inscrire dans une structure, ni de se déplacer (et donc d'avoir une mobilité active). Cette méthode nous incitant à aller sur le terrain du jeune, elle déplace le rapport de pouvoir dans la relation entre l'intervenant et le jeune, et permet une **relation plus équitable**, plus vraie. En effet, dans mes locaux, dans mes activités, c'est moi qui fixe les règles, j'y ai donc un certain pouvoir. La rue par contre ne m'appartient pas, nous sommes donc à égalité avec ceux que nous rencontrons.

Le **lien créé**, il appartiendra au travailleur social de rue (TSR) de **le maintenir** par la **régularité** de sa **présence à lieu, jour et heure fixe**. Le jeune sait donc quand nous sommes là et pas là.

Cette permanence du lien permettra avec le temps de créer une **relation de confiance** avec le jeune, **outil indispensable** du travail en AMO. Elle facilitera l'émergence et l'expression d'une ou plusieurs demandes, quand cela s'avèrera nécessaire. Et donc, de nous rendre plus **accessible** et **disponible** pour les jeunes et ainsi plus effectif dans notre fonction de travailleur AMO.

Pour le Pouvoir Organisateur et la direction d'Imagin'AMO, le travail social de rue est un élément indispensable de la méthodologie d'action d'un service AMO.

3.6.2 Définition du travail social de rue¹

Le travailleur de rue réalise un travail social, dès lors nous parlons de travailleur social de rue (TSR).

Son action est avant tout **préventive**, fondée sur **une relation de confiance** avec le jeune et se construisant souvent grâce à un **travail sur le long terme**. Cependant, de manière plus ponctuelle et en fonction du contexte, le TSR peut être amené à travailler sur le court terme.

Le travail se fait dans le **milieu de vie du jeune** et dans le respect de celui-ci.

¹ Les points 2,3 et 4 sont fortement inspiré de la charte de Traces de rue : www.tracesderue.be

Ce travail de proximité est essentiel et se traduit par une **présence régulière** sur le terrain. Il se fait dans **l'intérêt des jeunes** et /ou de la collectivité de manière **non contraignante**.

De par sa connaissance du terrain et sa fonction de travailleur social, il sera vigilant à interpellier les institutions et les autorités politiques en vue d'améliorer l'environnement social de son public.

La spécificité du TSR est de **mener une action dans la rue et dans tous les espaces publics** tels que les cafés, les bars, les gares, les places, les commerces, les restos du cœur, etc.

Il est important que **le périmètre de travail soit bien défini** tant en milieu rural qu'urbain afin de **permettre au TSR d'être identifié par le public cible**. Néanmoins, afin que son travail reste pertinent, le **TSR redéfinira son périmètre régulièrement en fonction de la mobilité de son public et du sens de son action**.

Le TSR va à la rencontre de **tous jeunes présents dans l'espace public**.

Il appartient au TSR de **se faire identifier et reconnaître** par différentes personnes présentes dans l'espace public : intervenants sociaux, commerçants, agents de quartier, etc.

3.6.3 Objectifs du travail social de rue

La relation entre le TSR et son public est le résultat d'un équilibre très particulier entre intentions formelles - cadre de travail, missions, objectifs pédagogiques, « on sait pourquoi on va en rue » - et approche informelle - le contact dans la rue est spontané et la relation avec le public est basée sur la confiance.

Atteindre l'inatteignable : s'adresser à des groupes d'enfants et de jeunes qui ont besoin d'être soutenus et accompagnés, mais qui semblent parfois hors de portée, ou ne sont pas en mesure d'aller vers les organisations et institutions existantes.

Motivation, valorisation, accompagnement : accompagner, informer et aiguiller le public cible vers d'autres alternatives, en mettant en avant les compétences et ressources des personnes.

Autonomisation : favoriser l'autonomie des jeunes en leur proposant différents outils leur permettant d'utiliser les différentes ressources dont elles disposent.

Déstigmatisation, égalité des chances : stopper le processus d'inadaptation et d'exclusion dans lequel certains publics s'inscrivent, soit indirectement à travers des actions sur leur environnement, soit directement en travaillant avec le public.

Porte-parole, témoin privilégié et interpellation politique : témoigner des conditions de vie du public cible afin de solliciter la mise en place de mesures pouvant apporter une amélioration et interpeler avec force les autorités

politiques par rapport aux situations et aux besoins du public. Il s'agit aussi de lutter contre toute forme de violence institutionnelle, structurelle, etc.

3.6.4 Méthodologie du travail social de rue

- **Par quels moyens on atteint les objectifs ?**

Le TSR donne priorité à la **relation de confiance** avec le public. Celle-ci lui permet en effet de mieux accompagner la personne en demande.

Le TSR ne travaille pas sur le(s) symptôme(s) de la personne mais avec la personne dans **sa globalité**.

Le TSR s'impose une **rigueur dans le travail** par **une présence régulière sur le terrain** afin d'être aussi **disponible et accessible que possible pour le public**. Il veille aussi à **adapter son horaire de travail en fonction des moments et endroits où il peut trouver son public**. Ces rencontres régulières permettent de prévenir certaines situations de crise.

L'action est **basée sur les demandes et les besoins** du terrain.

Le TSR s'efforce d'avoir **une vue d'ensemble de la situation de la personne** qu'il accompagne afin d'adapter son travail. Il informe également la personne sur la **possibilité d'élargir l'accompagnement si elle le souhaite**. Il sera attentif à **répondre aux différentes demandes** qu'elles soient explicites ou implicites.

Le TSR a une **bonne connaissance du réseau local et du tissu institutionnel** vu l'importance de construire des partenariats et de travailler en réseau.

Le TSR **adapte son action au public avec lequel il travaille** tout en rappelant sa mission et son rôle.

Il mène **des actions de type individuel et/ou collectif et/ou communautaire**.

Le TSR **respecte l'espace des personnes** avec lesquelles il rentre en contact, il cherche à ce que le public ne ressente pas sa présence comme intrusive.

- **Les étapes/séquences dans le travail social de rue**

Les **étapes** dans le travail de rue **ne sont pas linéaires** et **figées** ce qui implique qu'elles s'interfèrent et se renouvellent continuellement. Cela demande de la **créativité**.

a) **Etude du milieu**

Théorique : connaissance du contexte historique, social, culturel, etc.

Pratique : aller à la rencontre des gens du quartier, des commerçants, etc.

Il est intéressant pour le TSR de tirer parti de l'expérience des TSR reconnus dans le quartier.

b) **Présence sur le terrain**

Tournées de quartier - Zonage – Maraude – permanences sociales en rue - animations de rue.

Identification du travailleur

Dire qui on est et pourquoi on est là.

c) **Création d'un lien de confiance avec le public**

d) **Accompagnement, orientation, information**

3.6.5 Déontologie

La déontologie de l'AJ s'applique bien entendu au TSR, elle cadre d'ailleurs bien avec cette méthode de travail social.

L'objectif du travail social de rue est bien de viser **l'émancipation sociale** en respectant le choix de vie des personnes concernées **sans imposer de normes**.

La pratique du TSR vise à **l'épanouissement individuel** et **collectif** afin de permettre au public de trouver sa place dans la société. Elle n'a **pas pour objectif de maintenir l'ordre public ni de fournir des renseignements dans un but de contrôle social**.

Le **respect strict** du **secret professionnel** est évidemment un élément central, qui permet de **respecter la personne** et de **maintenir le lien et la relation de confiance** avec elle.

3.6.6 Les lieux du travail social de rue sur notre territoire

Tous les lieux ouverts (rue, place, agor'espace, etc.) ainsi que **semi-ouverts** (« intérieur » ouvert au public, exemple la gare) de notre territoire sont des lieux qui peuvent être investis. Les lieux et les moments exacts doivent être définis en fonction de leur fréquentation ou non par les jeunes. Une période de zonage dans différents lieux et à différents moments est indispensable pour les identifier.

Aussi, une **évaluation des zones d'action** du TSR doit être réalisée de manière **régulière** individuellement puis partagée en équipe. Ceci doit se faire **à l'initiative du TSR**.

Dans cette optique, il est important de **laisser des traces écrites** de son expérience en rue. Cela permettra d'avoir des **éléments plus objectivables lors de l'évaluation**. Tout en respectant la confidentialité et l'anonymat des jeunes rencontrés.

3.6.7 Une fiche Travail de rue

Une fiche Travail de rue **doit être complétée** pour **chaque tournée de quartier** ou **Zonage**.

Un modèle est disponible, elle doit être **régulièrement évaluée en équipe**, être utile et correspondre à la réalité des travailleurs.

Elle doit au moins répertorier la date, les lieux de passage et les observations réalisées par le TSR. On peut aussi y ajouter les demandes et interpellations des jeunes qu'elles soient individuelles ou en lien avec leur environnement social. Elles permettront de nourrir notre diagnostic social et nos actions de prévention éducative et sociale.

3.6.8 L'équation du travail social de rue d'Imagin'AMO

D=V+P ou la **Disponibilité** est l'addition de la **Visibilité** et de la **Prévisibilité**.

Visibilité : être visible dans l'espace public, identifié par son public mais aussi d'autres personnes du quartier, village

Prévisibilité : être prévisible, savoir quand et où nous serons présents et non présents, cela facilite la possibilité de nous rencontrer ou, le cas échéant, de nous éviter.

3.6.9 Les outils du travailleur social de rue à Imagin'AMO

Deux sacs à dos de « zonage » sont à disposition de l'équipe. Chacun d'eux comprend des flyers de l'AMO ainsi que d'autres services locaux pouvant être utile pour les jeunes, des autocollants « Panik » (site réalisé par les jeunes avec Imagin'AMO reprenant de manière thématique les différents services ressources locaux pour les jeunes), des préservatifs, des infos concernant les événements locaux en lien avec la jeunesse, des fiches demandes et travail de rue vierge, quelques « goodies » (Bics, bracelet... de l'AMO). **Différents jeux d'extérieurs** (Frisbees, Molki, ballons, etc.) sont proposés aux jeunes lors des tournées des temps de midi en semaine, pendant la période scolaire d'Avril à fin octobre.

3.6.10 Organisation concrète du travail social de rue

Un travail et une présence en rue et dans l'espace public sont organisés de manière **régulière** et au **minimum 12h par semaine**. Cela comprend, pour le moment et durant la période scolaire, une présence **2 temps de midi par semaine** de 12h à 13h30, le **mercredi après-midi** de 14h à 16h sur **Gembloux**, le **quartier Tous Vents** et de 15h à 16h30 sur **Sombreffe**, ainsi que **1 fins de journée** de 16 à 18h ou de 17 à 19h dans le **centre-ville de Gembloux** et sur la commune d'**Eghezée**. Ces **horaires de présence en rue** sont régulièrement **évalués** (chaque fin de trimestre) afin qu'ils soient en adéquation avec les moments et lieux fréquentés par les jeunes. Le travail de rue s'organise à **heure et lieux fixes**, afin que les jeunes sachent quand et où nous sommes s'ils veulent nous rencontrer.

En **dehors de la période scolaire** (jours blancs et vacances scolaires), ces horaires sont modifiés car les moments de disponibilité des jeunes sont différents. Des **animations peuvent être proposées** dans l'espace public, dans des **endroits « stratégiques »**. Par exemple, nous organisons depuis deux ans, lors des jours blancs du mois de juin, différentes activités à proximité du skate-parc et de l'agor'espace de Gembloux des animations (foot, street art, etc.) gratuite et accessible à tous les jeunes présents.

3.7 Modalités d'information aux bénéficiaires du cadre d'intervention du service AMO (gratuité, pas de prise en charge psychothérapeutique, adhésion du jeune)

Lors de la première rencontre, les bénéficiaires sont informés systématiquement du cadre d'intervention d'un service d'Actions en Milieu Ouvert tel que défini par le code de déontologie de l'Aide à la Jeunesse et par l'arrêté du 5 décembre 2018. Ce qui comprend, entre autres, que notre intervention est gratuite. Elle se fait toujours à la demande de la personne. Il faut que le jeune adhère aux propositions de démarches ou d'accompagnement qui lui sont proposées. Nous respectons strictement le secret professionnel sauf en cas de danger constaté. Dans ce cas, nous prévenons toujours le jeune et/ou sa famille si une démarche devait être entamée par notre équipe. Il leur est aussi signalé que nous n'effectuons pas de prise en charge thérapeutique et que chacun a le loisir de clôturer son dossier et l'accompagnement de notre service quand il le souhaite.

3.8 Modalités liées au registre des demandes

Pour toute demande effectuée, une fiche est complétée par l'intervenant qui reçoit le demandeur. Cette fiche comprend entre autres la date, l'origine de la demande, son contenu, le type d'interventions et de démarches éventuelles qui ont été effectuées. Ces fiches sont rangées dans une farde (registre des demandes) qui est classée dans une armoire fermée à clés. Les demandes effectuées lors de notre travail de rue ou d'activités collectives sont traitées de la même manière.

3.9 Modalités de communication du ROI aux jeunes et aux parents

Le ROI est affiché dans le local qui est utilisé lors des entretiens individuels. Outre cela, nous l'expliquons et donnons une copie aux personnes rencontrées.

3.10 Modalités d'organisation du conseil éducatif du service

Un conseil éducatif a lieu au moins une fois tous les ans. Il est composé au minimum de tous les membres de l'équipe. Il peut être envisagé si nécessaire

la présence de l'un ou l'autre membre du Pouvoir Organisateur du service. Un compte-rendu est rédigé et partagé avec l'ensemble de l'équipe.

3.11 Dispositions particulières prises en vue de garantir un travail interdisciplinaire

Les différents membres de l'équipe ont des qualifications différentes (actuellement : assistant social, éducateur, criminologue, master en ingénierie sociale) et complémentaires qui garantissent l'interdisciplinarité de l'équipe. Il est aussi veillé, autant que possible, d'avoir une mixité de genre et d'âge au sein de l'équipe.

3.12 Les locaux

Nos locaux sont implantés au 12, Place de l'Orneau dans le centre de la Ville de Gembloux, à proximité des écoles secondaires et des axes fréquentés par les jeunes (temps de midi, sortie d'école).

Ils sont organisés en trois niveaux. Au RDC une salle de réunion et d'accueil et à l'arrière une pièce séparée pour les entretiens individuels et familiaux. Le 1^{er} étage est réservé aux bureaux de l'équipe socio-éducative. Le 2^{ème} étage comprend les bureaux de la direction et du secrétariat.

4 Méthodologie de travail

4.1 Modalités des démarches proactives de contact avec la zone d'intervention

- **Travail de rue** développé dans différents lieux fréquentés par les jeunes, c'est-à-dire présence des travailleurs sociaux sur le terrain dans l'espace public ou tout autre lieu stratégique de l'entité, à jour et heure fixe. Ces démarches permettent aux jeunes de l'entité de savoir quand et où rencontrer les travailleurs sociaux de l'AMO à proximité de leur lieu de vie.
- **Présence au sein des écoles**, dont les animations dans les classes, qui outre le contenu apporté, montrent la disponibilité du service vis-à-vis des jeunes, les qualités d'écoute de l'équipe et une attitude non-jugeante. Ces animations doivent permettre de créer du lien avec les jeunes et l'enseignant et partant, de rendre notre service identifiable et plus accessible.
- **Des activités d'ordre plus collectives** peuvent aussi être organisées afin de faciliter une prise de contact non stigmatisante avec le service.
- **Participation** à différents **partenariats locaux** et implication concrète dans ceux qui concernent la Jeunesse.

- Imagin'AMO est aussi un **Point-Relais Infor Jeunes** et **SIDA**, ce qui facilite l'accès du service ainsi que l'identification de la destination à un public jeune sans stigmatisation.

4.2 La prévention éducative

La prévention éducative consiste à accompagner le jeune et/ou sa famille dans une démarche responsabilisante et développant ses capacités à agir sur son environnement. Elle vise l'épanouissement du jeune dans son milieu de vie et favorise le développement de son autonomie.

Cette aide répond à la demande du jeune lui-même ou à l'un de ses proches. Elle peut aussi être proposée par le service ou être issue d'un relais d'un autre service de l'Aide à la Jeunesse ou de première ligne. Cependant, dans tous les cas, Imagin'AMO intervient sans mandat, la relation d'aide individuelle ne peut s'effectuer sans l'accord du jeune.

Elle est gratuite, ne comprend pas de suivi d'ordre thérapeutique.

La confidentialité est garantie, dans le respect du code de déontologie de l'Aide à la Jeunesse et des prescriptions en matière de secret professionnel.

Lors de la première rencontre, les bénéficiaires sont informés du cadre d'intervention d'un service d'Actions en Milieu Ouvert tel que défini par le décret du 18 janvier 2018 portant le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse, le code de déontologie de l'Aide à la Jeunesse et par l'arrêté relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'Actions en Milieu Ouvert du 5 décembre 2018.

La prévention éducative comprend un travail d'écoute et de valorisation, une orientation, un accompagnement, un travail de médiation ou de conciliation avec la famille et son environnement (scolaire, social, culturel ...).

4.2.1 Assurer un travail d'écoute et de valorisation

Le travail d'écoute signifie que le demandeur puisse s'exprimer librement sur les difficultés qu'il rencontre et que l'intervenant prenne en compte la situation dans toute sa complexité. Il permet, aussi, d'approfondir avec le jeune et/ou son familier la demande initialement formulée afin de trouver les pistes de réponses les plus adéquates. Ce travail de la demande peut, en fonction de la situation, prendre plusieurs entretiens. Au terme de celui-ci, l'intervenant proposera au jeune ou à sa famille : une information, une orientation vers un service plus adéquat et/ou un accompagnement que nous appelons suivi individuel.

4.2.2 Mettre en place une orientation

S'il s'avère, après avoir écouté le jeune et/ou sa famille, qu'il serait plus opportun de travailler avec un autre service que le nôtre, il sera proposé une orientation. Dans tous les cas, nous proposerons au demandeur de l'accompagner dans cette démarche.

4.2.3 Assurer un accompagnement individuel

L'accompagnement du jeune et/ou de sa famille dans cette relation d'aide se veut social et éducatif. Cette relation d'aide est conçue comme une démarche participative, un travail éducatif qui vise à favoriser chez le jeune un processus d'émancipation et le développement de son autonomie au sein de son milieu de vie. La prévention éducative vise à permettre au bénéficiaire de trouver les outils et les moyens de gérer, par lui-même, son projet de vie, en utilisant au mieux ses propres ressources ainsi que celles présentes dans son environnement. Nous souhaitons par cette action que le jeune puisse occuper sa place d'acteur dans sa vie, en lui proposant des moyens d'agir sur sa situation, son environnement et son avenir. Il s'agit aussi de chercher ensemble les solutions les plus épanouissantes, les plus adaptées et les plus accessibles pour lui.

Dans le cas d'un suivi ou d'un accompagnement du jeune ou de sa famille, un dossier garantissant l'anonymat est constitué par le travailleur social chargé de la situation. Le jeune peut, à tout moment, consulter le dossier le concernant.

4.2.4 Assurer la mise en œuvre d'outils de médiation entre le jeune, sa famille et ses familiers,

Dans nos interventions, nous souhaitons garantir la circulation de l'information. En effet lors du travail de la demande, il nous semble primordial de permettre à chacun de pouvoir exprimer sa définition du problème. Cette définition, ce ressenti de chacun des membres de la famille doit pouvoir être entendu de tous.

Selon nous, le premier outil de médiation est l'écoute respectueuse et la circulation d'information.

La reformulation, le langage des émotions et des besoins, sont autant d'outils concrets qui nous permettent d'enrichir le jeune et sa famille en vue de formuler au plus juste leurs besoins et leurs difficultés, afin qu'elles soient vraies pour eux.

Une fois ces difficultés concrètes identifiées par la famille, la médiation peut commencer car tous les membres du système se retrouvent dans le même territoire.

Pour Imagin'AMO, l'objectif d'un travail de médiation est de s'assurer de rétablir une communication saine entre le jeune et tous les acteurs parties prenantes de sa situation problématique.

4.2.5 Assurer un soutien à la famille ou aux familiers du jeune dans l'exercice de leurs responsabilités parentales

Lors de nos interventions au sein des familles, nous nous appuyons sur leur définition des droits et des obligations des enfants et des parents.

Afin de pouvoir percevoir leur réalité, nous questionnons leurs visions de la parentalité, que cela soit du point de vue du jeune ou celui du (ou des) parent(s). Nous leurs demandons également de pouvoir nous partager leurs attentes les uns par rapport aux autres.

Toutes ces questions nous permettent, outre la définition du problème, de pouvoir co-construire un espace commun d'intervention avec le ou les jeunes et ses parents.

Chacun des membres de la famille peut ainsi prendre ou reprendre une certaine place, qui nous permet d'échanger et de communiquer ensemble. Ceci afin d'élaborer des pistes de changement, tout en mettant en lumière les ressources et les compétences de la famille.

Nos outils d'interventions sont issus de diverses méthodologies telles que la gestion positive de conflit, les techniques d'intervention de la thérapie brève de Palo Alto - Grégory Bateson, l'écoute active et empathique, etc.

L'ensemble des travailleurs sociaux de l'équipe d'Imagin'AMO est concerné par les actions de prévention éducative. Les jeunes ou leurs familles peuvent venir librement exprimer une demande lors de nos permanences, lors de nos présences dans les quartiers ou lieux stratégiques de l'entité ou à d'autres moments sur rendez-vous.

Les suivis et nouvelles demandes sont évoqués de manière régulière en réunion d'équipe, ce qui permet de créer un espace d'intervision entre les différents membres de l'équipe.

4.2.6 Développer des actions collectives

Outre l'accompagnement individuel ou familial proposé, l'équipe d'Imagin'AMO peut proposer au jeune de participer à des actions collectives qui viseront, entre autres, à développer l'estime de soi et valoriser l'image que le jeune a de lui-même. Ces activités peuvent être organisées de manière hebdomadaire ou sous forme de stage durant les congés scolaires. Les outils tels que la production culturelle et artistique (au sens large), le sport et l'ancrage dans son territoire et avec la nature seront privilégiés. Elle renforce et complète les actions individuelles de la prévention éducative. Elle permet aussi par l'expérience positive vécue par les jeunes ou les enfants de renforcer le lien et la relation de confiance avec les intervenants du service.

Dans notre action collective, qu'elle soit de l'ordre de la prévention éducative ou sociale, nous tenons à qu'elle permette de développer la citoyenneté et la responsabilisation des participants. Nous visons aussi à ce que ces actions facilitent la rencontre en tissant des liens sociaux avec d'autres jeunes ou des adultes qu'ils n'auraient pas côtoyés naturellement. Notamment en visant, autant que possible, une mixité sociale et culturelle. Nous cherchons de manière constante à les soutenir dans leur épanouissement personnel, entre autres, en les aidant à acquérir une confiance en soi et une meilleure estime d'eux-mêmes.

Une participation aux frais symbolique peut-être demandée dans le cadre de certaines activités collectives. Elle ne doit pas être un frein à la participation et peut-être négocié au cas par cas en fonction de la situation du jeune et de sa famille.

4.2.7 Constituer un dossier relatif à l'accompagnement du jeune

Pour toute demande effectuée, une fiche est complétée par l'intervenant qui reçoit le demandeur. Cette fiche comprend, entre autres, la date, l'origine de la demande, son contenu, le type d'interventions et de démarches éventuelles qui ont été effectuées.

Le travail de la demande peut prendre plusieurs rendez-vous et entretiens avec le jeune et/ou sa famille.

Si, de cette demande, émerge un suivi ou un accompagnement, d'autres documents sont complétés lors de chaque rencontre notamment avec le compte rendu de la rencontre mais aussi les objectifs poursuivis.

Ces différents documents sont classés dans une farde dossier.

Les dossiers sont rangés dans une armoire fermée à clés. Ils sont notifiés par des chiffres et la 1ère lettre du prénom du jeune concerné afin de ne pas pouvoir être identifié par quelqu'un d'extérieur au service.

S'il le souhaite, le jeune peut à tout moment demander la fermeture de son dossier.

Des dispositions peuvent être prises d'initiative par le service en fonction de l'état de la situation afin que le jeune ne se retrouve pas en situation de danger. Le jeune est informé de ces dispositions. Lors de la première rencontre, nous informons le jeune et sa famille de cette possibilité.

Si dans un dossier, l'intervenant s'interroge sur la pertinence et le sens de continuer le suivi, il en débat avec l'ensemble de l'équipe. Si celle-ci confirme son analyse, les bénéficiaires sont informés de notre volonté de clôturer le dossier. Les bénéficiaires ont l'opportunité de s'opposer à la fermeture du dossier.

Tout dossier clôturé peut être ré-ouvert sur demande du jeune ou de ses proches.

4.3 La prévention sociale

Les actions de prévention sociale visent à agir sur l'environnement social des jeunes afin de le rendre plus propice à leur épanouissement et à leur émancipation. Elles visent également à apporter une réponse globale à des problèmes collectifs et/ou individuels ainsi que développer une dynamique de réseau. (Arrêté du 05 décembre 2018 sur les conditions d'agrément des services d'Actions en Milieu Ouvert).

4.3.1 Développer des actions collectives avec les jeunes en interaction avec leur milieu de vie

Nos actions de prévention sociale se basent autant que possible sur la méthodologie de l'action communautaire. Celle-ci doit être considérée comme « une forme d'aide positive, elle ne se veut pas correctrice mais émancipatrice ». (AMO et action communautaire, FISSAAJ, 2006)

L'action de l'AMO est complémentaire ou supplétive à d'autres types d'actions sociales.

A. Pré-requis à l'action Communautaire.

Pour le développement de l'action communautaire, il est indispensable d'avoir une bonne connaissance du contexte du territoire sur lequel l'AMO travaille, mais aussi d'apprendre à connaître les besoins et demandes des jeunes résidant sur celui-ci. Pour cela, il est nécessaire de développer différents axes de travail, qui seront des pré-requis à la prévention sociale développée par l'AMO.

1. immersion du Travailleur Social auprès des jeunes

L'immersion du travailleur social auprès du public s'effectue via un travail de proximité qui visera une présence de l'AMO de manière régulière sur les lieux de vie des jeunes.

Nous pouvons citer à titre d'exemple :

- Présence dans les quartiers ou villages via un travail social de rue
- Travail et présence au sein des écoles tant secondaires que primaires
- Lien et travail de partenariat avec le centre MENA
- Présence dans des lieux stratégiques (Resto du cœur, régie/maison de quartier, agor'espace, etc.)
- Présence lors d'évènements locaux

2. Participation à la dynamique de réseau

Une meilleure connaissance du terrain sur lequel l'AMO est appelée à développer son action, demande aussi de connaître l'ensemble des acteurs sociaux du territoire. C'est pourquoi, il nous paraît indispensable que les travailleurs d'Imagin'AMO participent à la dynamique de réseau et de coordination sociale existante sur l'entité de Gembloux, mais soient aussi en lien avec les autres acteurs de l'Aide à la Jeunesse qui interviennent sur la commune ou dans l'environnement proche (contact avec le Conseil de prévention, l'asbl Sypha, le conseil de concertation intra-sectoriel, le SAJ, ...)

3. Réaliser un diagnostic

La réalisation d'un diagnostic permet de relever les besoins existant sur le territoire ainsi que les ressources présentes sur celui-ci. Il se base entre autres sur des rencontres avec les membres du réseau, les services publics locaux (Commune, Cpas, ...) en lien avec la question de la Jeunesse, mais aussi de contacts avec le public, jeunes et parents. Il est intéressant en outre de relever la parole des jeunes et/ou des parents pour alimenter le diagnostic et le rendre le plus vivant possible. De plus, une analyse des demandes individuelles exprimées auprès de l'AMO, mais aussi des autres acteurs Jeunesse actifs sur le territoire alimente le diagnostic.

C'est sur cette base, ainsi que suivant les demandes exprimées par les jeunes rencontrés que les actions de prévention sociale et éducatives développées par l'AMO pourra se légitimer. Elles répondront autant que possible aux réalités de l'environnement social des jeunes de la région Gembloutoise.

B. Quels buts poursuivis ?

L'action de prévention sociale que nous développons visent à permettre un questionnement sur les situations vécues, un allègement de celles-ci voire une solution par rapport à des besoins ou des problèmes évoqués sur la réalité vécue ou ressentie. D'autre part, elle vise aussi à prévenir l'apparition de situations problématiques et toutes ruptures entre le jeune et son environnement.

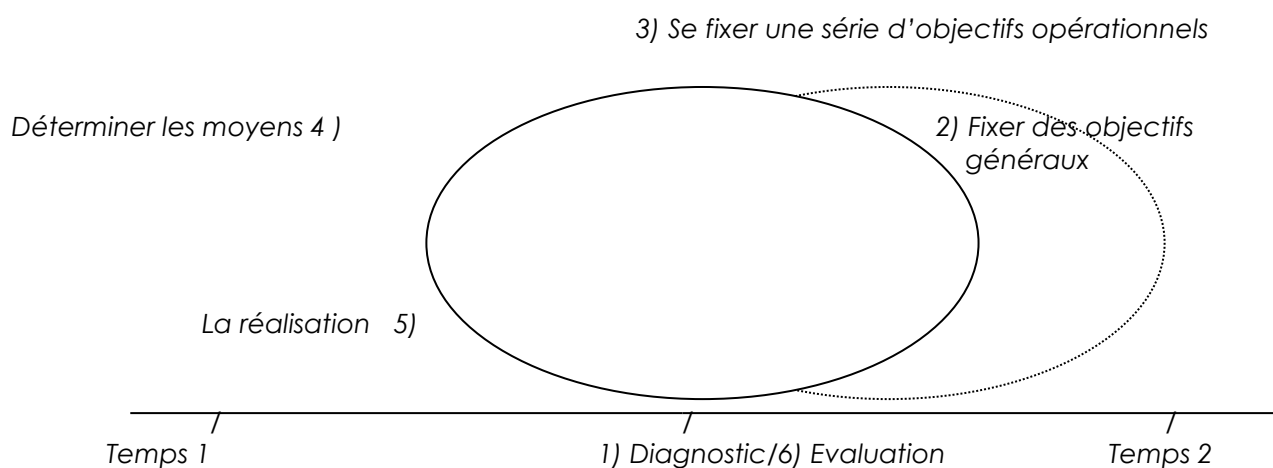
C. Mise en place et conception des actions de prévention sociale

Comme nous l'avons écrit précédemment, les actions de prévention sociale partent d'une demande (et non d'une offre), parfois suscitée, et/ou des constats de besoins de la population, ici essentiellement les jeunes et/ou leurs familles.

Il est important d'éveiller la conscience des jeunes sur leur capacité d'agir sur leur environnement. Le rôle de l'AMO serait, dès lors, de soutenir le jeune dans ses démarches, de l'aider à porter sa parole à qui de droit, voire d'être un

relais de ceux-ci. L'idée est de se positionner dans une dynamique positive en valorisant ce qui existe déjà. Ceci, en utilisant les ressources à la fois des jeunes et de leur entourage visés ou impliqués dans l'action de l'AMO, ainsi que du réseau et des acteurs sociaux présents sur le territoire.

Au niveau méthodologique, nous utilisons la boucle systématique.



Temps 1 : la situation de départ

Temps 2 : la situation telle que le groupe la souhaite au départ

Diagnostic

Evaluer l'état de la communauté à partir de nos observations, des demandes, de données extérieures (statistiques, expertises...).

Relever les besoins (différents des demandes) du quartier, du territoire.

Cette étape se base sur l'analyse des demandes, des expertises...

Fixer des objectifs généraux pour le projet

Placer des priorités générales. On se situe dans l'avenir avec l'idée d'aller vers un mieux-être Communautaire, en tenant compte des besoins, des réalités.

Se fixer une série d'objectifs opérationnels

Chaque objectif général est subdivisé en objectifs opérationnels qui doivent être précis, palpables, concrets, avec un résultat clair. Ce sont toutes les étapes pour arriver au but.

Déterminer les moyens

Tous les moyens pratiques pour concrétiser les objectifs opérationnels facilitant la réalisation des actions, ce y compris l'établissement de partenariats avec d'autres acteurs sociaux ou Jeunesse actifs et concernés par le projet mené.

La réalisation

Les différentes actions qui concrétisent le projet.

Evaluation

Où en est-on maintenant ?

Evaluation des objectifs ; sont-ils atteints ?

Réévaluer le diagnostic, l'état des besoins, la finalité et si nécessaire recommencer la boucle...

Le travailleur social est acteur dans toutes les étapes. Idéalement, le public est aussi impliqué dans l'ensemble du processus.

L'évaluation a lieu d'office à la fin du projet, des évaluations intermédiaires peuvent avoir lieu dans le courant du projet en fonction de la durée et de l'importance de celui-ci.

Cette méthode permet de se fixer des priorités claires de travail et d'action, elle favorise aussi des moments d'évaluation réguliers.

4.3.2 Développer des actions collectives de prévention et de sensibilisation au bénéfice des jeunes et de leur famille

Imagin'AMO développe des activités collectives de prévention et de sensibilisation. Celles-ci sont effectuées soit suite à l'expression de besoins par les jeunes, soit suite aux constats des partenaires du réseau local, soit issus des problématiques relevées dans notre diagnostic ou les trois ensembles. Elles concernent entre autres les consommations, les relations affectives et sexuelles, le bien-être à l'école, l'éducation aux médias, etc. Ces actions sont régulièrement évaluées entre partenaires aussi bien qu'avec les jeunes de manière formelle et informelle afin de s'assurer de la pertinence de l'action.

Autant que possible, nous invitons les jeunes à copiloter le projet avec nous et les autres promoteurs.

4.3.3 Relayer l'expression des jeunes et de leurs familles, leurs besoins et leurs difficultés auprès des instances sociales, administratives et politiques

Il nous tient à cœur de rendre le jeune au maximum acteur de sa propre vie. Dans le même ordre d'idée, nous souhaitons faciliter l'expression des jeunes. Cette expression peut se faire sous différentes formes : visuelles, graphiques, numériques, chants, plastiques, orales, sportives, ludiques, etc.

Nous accompagnons les jeunes dans la structuration de leur(s) demande(s), leur(s) revendication(s) afin de les aider à porter leur parole à qui de droit. Mais aussi de les accompagner dans l'interpellation qu'ils souhaitent déposer.

La qualité des rapports que nous entretenons avec les autorités locales, que nous considérons comme des partenaires de notre action globale, nous permet de développer une relation de confiance. Elle facilite le dialogue mais aussi les interpellations. Nous tentons de trouver ensemble des réponses à ces dernières.

4.3.4 Constituer un dossier par actions de prévention sociale

Des fardes – dossiers reprennent les différents projets de prévention sociale menés par l'équipe d'Imagin'AMO. Pour chaque projet, un chef de projet est désigné. La tenue du dossier est de la responsabilité du chef de projet.

Ces dossiers comprennent :

1. Fiche Projet
2. Logistique du projet → Carnet d'adresses / Contrats et Conventions / Appels à projets / Budget et Dépenses / Planification Agenda (deadline à suivre)
3. PV, Comptes-rendus des réunions
4. Evaluation et Carnet de bord
5. Communication

4.4 Références méthodologie des actions collectives

L'objectif des actions collectives est d'une part de nous rendre visible au public qui nous concerne, de nous faire connaître et de développer du lien, des relations de confiance avec lui. D'autre part, de répondre aux besoins, demandes et attentes de ce public. Les actions collectives servent aussi de relais, de transition à la construction d'actions de prévention sociale mais aussi d'établir un lien différent avec les jeunes bénéficiant d'un accompagnement dans le cadre de la prévention éducative.

D'autre part, l'utilisation de techniques particulières : artistiques, culturelles ou sportives lors d'actions collectives permettent de renforcer l'estime de soi, l'image que les jeunes ont d'eux-même et partant, leur épanouissement personnel.

Ces actions sont transitoires, elles sont limitées dans le temps, les missions principales de l'AMO étant de proposer des actions de prévention éducative et sociales. Mais elles permettent de concrétiser celle-ci.

Les actions collectives sont centrées sur la pédagogie du projet qui a pour objectif de développer et/ou de restaurer une dynamique de solidarité et de prise de responsabilité entre le jeune et son environnement.

Il s'agit de projets permettant une socialisation et une valorisation de soi, susceptibles à terme d'être gérés de manière autonome par les jeunes. Mais aussi de soutenir et accompagner des projets autonomes et/ou autogérés, dans une dynamique d'éducation et d'émancipation.

Il existe une articulation entre prévention éducative, prévention sociale et action collective. Ces différentes approches s'entrecroisent et visent toutes, par des biais et des moyens différents, à favoriser une appropriation de l'acte par l'acteur. Elles sont toutes animées par un objectif de prévention.