



Rapport de mission  
UE 11 : Laboratoire d'Ingénierie Sociale  
Commande institutionnelle

**Accompagnateur** : M. Martin

**Commanditaire** : Société Royale de Protection de l'Enfance

**Étudiants** : Assia TAKKAL, Christelle ASANTE,

Lindsay TAYENNE, Samira EL MAÏFI

## Contents

1.	Introduction .....	1
2.	La commande institutionnelle.....	2
2.1	Contexte : La SRPE et le Projet Vic .....	2
2.1.1.	L'objet social .....	3
2.1.2.	Aspects juridiques .....	4
2.1.3.	Instances .....	6
1)	Type d'organisation .....	6
2)	L'équipe de Vic.....	6
3)	Organigramme et infrastructures.....	6
2.1.4.	Le public du projet Vic.....	7
2.1.5.	Le projet Vic actuellement .....	8
2.2	Demande et propositions.....	8
3.	Le cadre théorique .....	9
3.1	Les NEET.....	9
3.2	Les besoins et la motivation.....	10
3.2.1.	Les besoins .....	10
1)	Le besoin de survie .....	11
2)	Le besoin d'appartenance : aimer, partager et coopérer .....	11
3)	Le besoin de pouvoir .....	11
4)	La liberté.....	11
5)	Le plaisir .....	12
3.2.2.	Le processus motivationnel (la théorie de DECI) .....	12
3.2.3.	Les facteurs d'influence .....	13
1)	La source de contrôle.....	13
2)	Les compétences.....	13
3)	Les facteurs extérieurs.....	13
3.3	Formation, insertion socioprofessionnelle et réussite .....	13
3.4	Le réseau .....	14
3.5	La rupture.....	15
1)	La rupture en psychologie en général .....	15

2)	La rupture chez les jeunes (adolescents) .....	15
4.	Méthodologie de recherche.....	17
4.1	La question de départ .....	17
4.2	La phase exploratoire.....	18
4.3	La problématique .....	18
4.4	Méthodes de récolte de données.....	18
4.4.1	Des entretiens semi-directifs .....	19
	L'équipe de Vic.....	19
	Actiris .....	19
	Les professionnels des pensionnats.....	20
	Les jeunes.....	20
	Les projets similaires .....	21
4.4.2	Un questionnaire.....	22
4.4.3	Le recueil de données existantes (documentation).....	22
4.5	Analyse des données.....	23
4.6	Conclusion .....	23
4.7	Limites méthodologiques et difficultés rencontrées.....	23
A.	L'accès au terrain .....	23
B.	Les entretiens.....	23
C.	Les questionnaires .....	24
5.	Analyse des résultats.....	24
5.1	Les NEET.....	24
5.2	Les besoins et la motivation des jeunes .....	34
5.2.1	Les besoins.....	34
5.2.2	Analyse du concept de la motivation .....	37
5.3	Formation, insertion socioprofessionnelle et réussite.....	38
5.4	Le réseau.....	40
5.5	La rupture.....	41
6.	Recommandations.....	43
6.1	Première recommandation : Co-construction du projet.....	44
•	Mécanisme 1 : Les réunions collectives .....	44
•	Mécanisme 2 : Système d'accompagnement défini par l'utilisateur.....	46
6.2	Deuxième recommandation : La mise en réseau.....	46
A.	Le réseau primaire .....	47

B. Le réseau secondaire formel.....	48
Support 1 : Affiche et flyer .....	48
Support 2 : Présentation aux professionnels de la SRPE .....	48
Support 3 : Activités communes .....	49
C. Le réseau secondaire informel.....	49
6.3 Troisième recommandation : Aménagement et accueil des jeunes.....	51
6.4 Recommandations supplémentaires .....	53
7. Conclusion.....	54
Bibliographie.....	1
Annexes.....	4

# 1. Introduction

Ce travail vous permettra de prendre connaissance d'un projet nommé Vic. Nous l'avons connu par le biais d'une commande passée par la Société Royale Protectrice de l'Enfance (SRPE) dans le cadre du cours « Laboratoire d'ingénierie sociale ».

La SRPE souhaite étendre le suivi qu'il prodigue aux jeunes en provenance des dispositifs émanant de l'aide à la jeunesse en poursuivant leur accompagnement lorsqu'ils deviennent majeurs. Pour mener à bien cet accompagnement ils ont imaginé le Projet Vic qui aura comme objectif majeur d'aider, accompagner, préparer ces jeunes pour qu'ils puissent devenir tout à fait autonomes, en leur offrant conseil, soutien, aide matérielle et psychologique, bref tout ce qui pourra les aider à s'insérer dans une vie active. L'objectif social sera donc expliqué par nos investigations.

Pour mener à bien cet accompagnement, il est impératif pour la SRPE de connaître quelles sont les attentes de ces jeunes, qu'attendent-ils vraiment, quels seraient selon eux les outils qui leur permettraient d'aller de l'avant. Important également est de connaître, pour toute personne qui s'engagera dans l'accompagnement de ces jeunes, quels seront les leviers qu'il faudra actionner pour que leur action soit la plus performante possible et puisse atteindre l'objectif souhaité par tous.

Afin de mieux comprendre la démarche et objectifs du projet Vic, nous avons contextualisé le projet à un niveau macro (juridique, projets similaires, etc.) mais également à un niveau micro (le projet en tant que tel, l'équipe de Vic, les objectifs, etc.). Vous retrouverez les références nécessaires qui vous permettront de comprendre quelles sont les règles et contraintes qui encadreront ce projet de même qu'un schéma récapitulatif résumant les différents aspects juridiques qui s'appliquent, les droits et les devoirs des parties impliquées.

Vous ferez connaissance avec l'équipe du projet Vic, la façon dont ils envisagent l'accompagnement, sa structure et son public cible. Vous découvrirez le terme NEET et ce qui est compris avec cette appellation. Par le biais d'une recherche plutôt qualitative, nous essayerons de répondre à la commande qui nous a été faite :

- Comprendre qui sont les NEET et comment faire pour les réinsérer de manière socioprofessionnelle (en lien avec les conditions d'Actiris);
- Comprendre quels sont leurs besoins pour que le projet Vic puisse adapter au mieux une méthode qui favoriserait leur réinsertion.

Pour pouvoir au mieux cibler notre recherche et la diriger/ encadrer, nous avons établi une question de départ par rapport à ce que nous avons compris de la commande. La question est la suivante : « Dans le cadre d'un projet spécifique de la fondation SRPE (Projet Vic), à partir d'une analyse de leurs besoins, comment conduire les « NEET » vers l'insertion socioprofessionnelle et subsidiairement comment prévenir que certains résidents de la SRPE ne deviennent des NEET ? »

Nous avons utilisé des questionnaires pour appuyer l'approche qualitative. Ces questionnaires doivent être compris comme un outil d'appui qui nous permettra de développer l'aspect qualitatif de la recherche. Pour répondre à la demande qui nous a été faite, nous utiliserons différents

concepts qui nous semblent clés pour pouvoir mieux cerner le public et pour pouvoir, in fine, mieux guider le projet Vic.

Ces concepts sont les suivants :

- Les NEET
- Les besoins et la motivation
- Formation, insertion socioprofessionnelle et réussite
- Réseau
- Rupture

Vous trouverez également l'explication de la méthodologie utilisée ce qui vous permettra de mieux comprendre les étapes de notre recherche et les choix que nous avons fait au fur et à mesure de son avancement.

Ce rapport s'appuie surtout sur des bases théoriques scientifiquement approuvées qui nous ont servi de base pour pouvoir, par la suite, mener une partie pratique que nous avons confrontée à la théorie.

Une analyse entre théorie et récolte de données pratiques nous ont permis d'arriver à une conclusion et proposer une/des réponse(s) à notre commanditaire.

Ce rapport constitue une base de travail, cible les pistes possibles à suivre et reste ouvert à une évolution dans son contenu en fonction des objectifs du Projet Vic.

## **2. La commande institutionnelle**

Dans le cadre du cours « Laboratoire d'Ingénierie Sociale » dispensé durant la première année du Master en Ingénierie et Action Sociale (MIAS), la Société Royale Protectrice de l'Enfance (SRPE) nous a transmis une commande liée au Projet Vic dont l'objectif est de développer l'accompagnement des jeunes majeurs.

Nous présentons ci-dessous les éléments clés du contexte dans lequel s'insère le projet ainsi que la demande formulée par le commanditaire.

### **2.1 Contexte : La SRPE et le Projet Vic**

Voici le contexte tel que nous l'avons compris et identifié sur la base de :

- la présentation de la commande par Monsieur Reginald d'Hoop de Syngem, Président, Administrateur Délégué;
- notre rencontre du 12 octobre 2018 avec Madame Kathleen van der Borghet et Monsieur Reginald d'Hoop de Syngem de la Fondation SRPE pour le projet Vic;

- la lecture de documents internes à la Fondation Vic et sur la législation.

Créée en 1892, cela fait 127 ans que la SRPE œuvre dans le domaine de l'aide à la jeunesse. A ses débuts, la SRPE s'est impliquée dans *“la reconnaissance des droits des mineurs d'âge dépourvus de toute structure”* (SRPE, p6, 2017). C'est donc dans une logique de continuité que ce même organisme souhaite aujourd'hui étendre son action à travers la prise en charge des jeunes majeurs *“qui se trouvent privés une nouvelle fois de soutien familial et institutionnel.”* (SRPE, p6, 2017)

### 2.1.1. L'objet social

Le désir des membres de la SRPE de mettre en place une structure qui permette un accompagnement destiné aux jeunes majeurs issus des dispositifs de l'aide à la jeunesse donne naissance au personnage de Vic (SRPE, p.6, 2017) qui a comme mission d'apporter de l'aide à ces jeunes aussi bien d'une façon matérielle que psychologique et ce, par le biais d'une nouvelle entité qui permettra de centraliser et de coordonner cette aide.

En effet, *« Chaque année plus de 40.000 enfants sont pris en charge par le secteur de l'Aide à la Jeunesse au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles. La grande majorité d'entre eux sont confrontés à une situation de difficulté ou de danger (pauvreté, précarité, négligences graves, abus ou maltraitance) et se retrouvent hébergés hors du milieu familial. Différents types de prises en charge sont alors déployées pour l'enfant ; au sein d'une famille d'accueil ou en centre d'hébergement, et ce pour des périodes allant de quelques jours à de nombreuses années. Les aides allouées aux centres d'hébergement prenant fin aux 18 ans du jeune, ces jeunes fragilisés se voient cependant dans l'obligation de quitter leur structure d'accueil une fois leur majorité atteinte et se retrouvent bien trop souvent livrés à eux-mêmes. »* (SRPE, p5, 2017)

L'objectif principal du Projet Vic (SRPE, p7, 2017) est de permettre un suivi des jeunes au-delà de leurs 18 ans avec un accompagnement qui puisse les aider à atteindre deux objectifs principaux : leur insertion sociale et professionnelle ce qui leur garantira une autonomie nécessaire pour mener à bien leurs projets de vie. Les personnes qui portent le projet insistent sur le fait qu'il est important d'être soutenu de manière collective. Le projet Vic dispensera une aide tant au niveau éducatif que professionnel assurant à terme une garantie pour obtenir un logement lorsque les jeunes atteignent leur majorité. Cette aide se fera sous plusieurs étapes/catégories:

- *« **Effectuer un état des lieux de la situation existante** et ouvrir des pistes quant à l'amélioration de l'aide aux 18+ et à l'acquisition de leur autonomie, de la recherche d'une structure de logement appropriée à l'accès à l'éducation et à la formation »*
- *« **Entourer ces jeunes d'un réseau professionnel et affectif en mettant en place un dispositif de mentoring** de la part de bénévoles issus de différents milieux. »*
- *« **Offrir à ces jeunes des stages, des formations en entreprises et des contrats à durée indéterminée, ouvrant la porte à un réseau socio-professionnel autour du jeune. La création d'une « Bourse de la Chance », en partenariat avec des nombreuses entreprises présentes sur le sol belge permettra d'offrir à des jeunes socialement isolés la chance de bénéficier d'un emploi après leurs 18 ans. »*** (SRPE, p7, 2017)

## 2.1.2. Aspects juridiques

La SRPE évolue au sein du secteur de l'Aide à la jeunesse (AJ). Il semble dès lors important de rappeler rapidement les mécanismes qui régissent ce secteur et en quoi ils ont une influence sur le projet étudié.

Le décret de la communauté française du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse définit clairement le public auquel s'adresse l'AJ ainsi que le cadre et les mesures qui doivent être prises dans les différents cas.

Le présent décret s'adresse :

1. *aux jeunes en difficulté, ainsi qu'aux personnes qui éprouvent de graves difficultés dans l'exécution de leurs obligations parentales.*
2. *à tout enfant dont la santé ou la sécurité est en danger ou dont les conditions d'éducation sont compromises par son comportement, celui de sa famille ou de son entourage.*
3. *aux personnes physiques ou morales qui apportent leur concours à l'exécution de décisions individuelles émanant des autorités judiciaires en matière d'aide à la jeunesse et de protection de la jeunesse.*

(Le décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse, 1991, art. 2)

En complément, L'ordonnance du 29 avril 1991 relative à l'aide de la jeunesse en région de Bruxelles-Capitale stipule que les destinataires de l'AJ dans cette région spécifique sont :

1. *Les jeunes dont la résidence familiale est située dans la Région de Bruxelles-Capitale (et qui sont en danger cf. infra)*
2. *Subsidiairement, les jeunes qui, sans avoir de résidence connue en Belgique, se trouvent sur le territoire de la Région de Bruxelles Capitale (et qui sont en danger cf. infra)*
3. *Les personnes qui font partie de la famille ou de l'entourage des jeunes*
4. *Les personnes physiques et morales qui apportent leurs concours à l'exécution de décisions individuelles prises par les autorités judiciaires en matière d'aide et de protection de la jeunesse*

(L'ordonnance du 29 avril 1991 relative à l'aide de la jeunesse en région de Bruxelles-Capitale, 1991, art. 3)

Jusqu'en 2018, le décret mentionné ci-dessus limitait l'âge de l'accompagnement du jeune à sa majorité légale soit 18 ans (sauf en cas de demande d'une prolongation de cet accompagnement jusqu'à maximum vingt ans). Suite à un changement récent de la législation introduit par Rachid Madrane (Ministre de l'Aide à la jeunesse) le 18 janvier 2018, l'âge limite de l'accompagnement s'étend aujourd'hui à 22 ans. La volonté étant "*d'accompagner les jeunes majeurs dans leur transition vers l'autonomie et d'ainsi mieux lutter contre le risque accru de pauvreté chez les jeunes et contre la reproduction des inégalités sociales*" (Di Felice, L. (s.d.))

Un dernier point important du décret que nous souhaitons souligner pour son lien direct avec la problématique de recherche concerne les droits des jeunes :

**Art.4 :** droit à l'aide prévue par l'ordonnance. Objectif : permettre au jeune de se développer dans des conditions d'égalité des chances en vue de son accession à une vie conforme à la dignité humaine.

**Art.5 :** quiconque concourt à l'exécution de l'ordonnance est tenu d'agir au mieux des intérêts du jeune.

**Art.6 :** obligation de respecter les convictions philosophiques, religieuses et politiques du jeune, ses orientations sexuelles et la langue de la famille à laquelle il appartient.

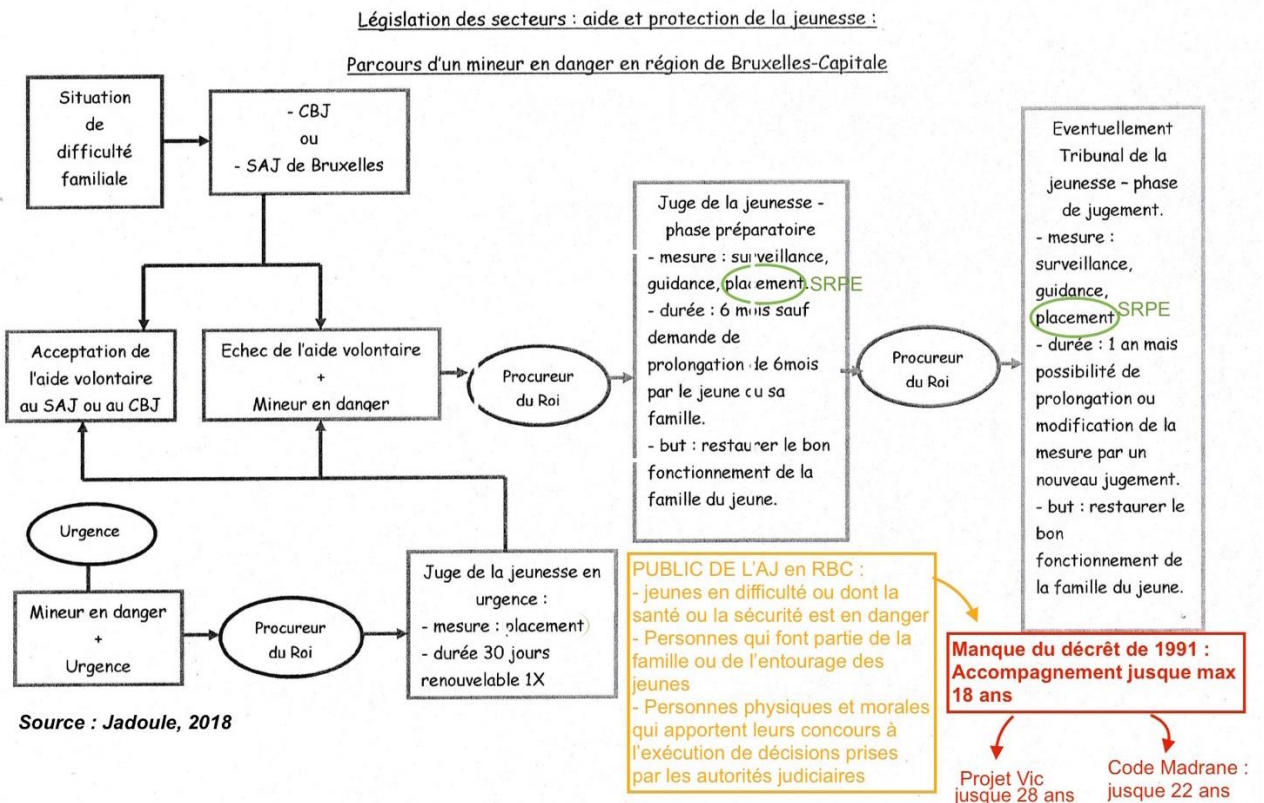
**Art.7 :** rappel de l'obligation du respect du secret professionnel (art. 458 code pénal).

(Le décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse, 1991, art. 2)

Tout en prenant en compte les règles juridiques, la SRPE a décidé de mettre en place le projet Vic, qui a pour but d'offrir un accompagnement aux jeunes faisant partie du public cible, jusqu'à leurs 28 ans. Ce suivi se ferait donc en prolongation des règles établies qui elles n'assurent qu'un suivi jusqu'à 22 ans. (Van der Borgh, 2019)

Voici donc les réalités juridiques et le cadre législatif dans lequel évolue la SRPE et par extension, le projet Vic.

Le schéma ci-dessous reprend le parcours que peut suivre un mineur en situation de danger dans la région de Bruxelles-Capitale. Nous l'avons complété des différents éléments mentionnés ci-dessus afin d'avoir un aperçu clair des enjeux qui sont en lien direct avec le projet Vic.



### 2.1.3. Instances

#### 1) Type d'organisation

Le projet "Vic" provient de la "Société Royale Protectrice de l'Enfance » (SRPE) qui compte plus de 100 enfants répartis sur quatre structures (trois services d'aide et d'accompagnement éducatif (SAAE) et une association en milieu ouvert (AMO)). (SRPE, p8, 2017). La SRPE œuvre dans le domaine de l'aide à la jeunesse depuis 125 ans et le projet Vic s'y inscrit dans la continuité. (SRPE, p6, 2017)

La SRPE considère le volet préventif du nouveau code comme une avancée positive mais souligne que, pour le moment, aucune mesure financière ne l'accompagne. Le projet Vic entre dans cette volonté de développer l'accompagnement des jeunes majeurs pour lesquels peu d'actions sont, pour l'instant, menées. (SRPE, p15, 2017)

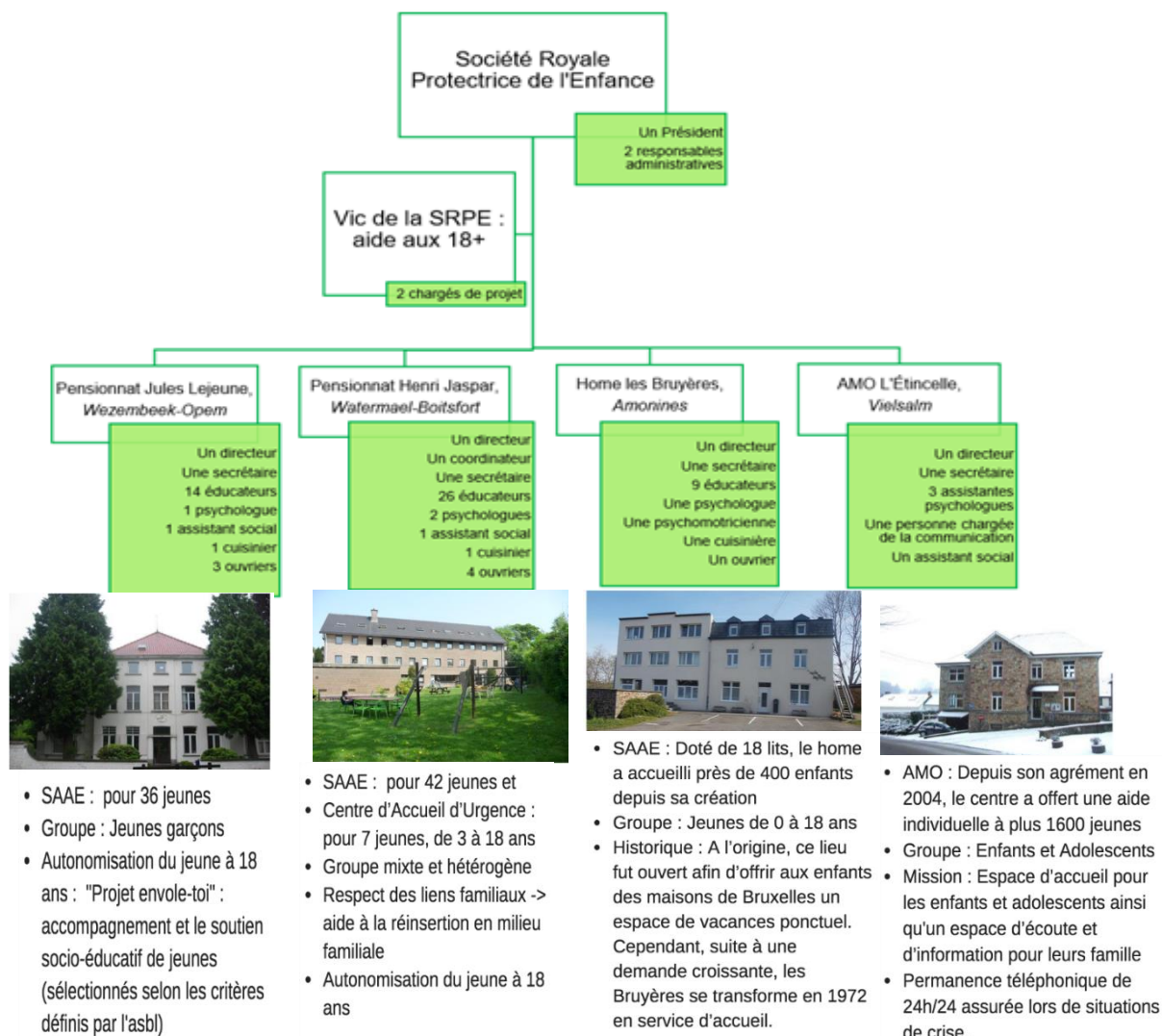
Par le biais du projet Vic, la SRPE souhaite centraliser et coordonner l'aide aux jeunes majeurs issus de l'aide sociale, leur offrir un réseau social et une structure adaptée à leurs besoins spécifiques tout en tenant compte de leurs difficultés. « *Conseils, formation, stages et emplois sont autant de domaines à travers lesquels le projet Vic souhaite accompagner les jeunes majeurs vers l'autonomie* ». Cet accompagnement est envisagé sous forme de coaching et de mentoring. (SRPE, 2018, slide 17)

#### 2) L'équipe de Vic

- Monsieur Réginald d'Hoop de Synghem, Président du CA de la Société Royale Protectrice de l'Enfance, asbl à Bruxelles, et administrateur du CA du pensionnat Henri-Jaspar, du pensionnat Jules-Lejeune et du Home les Bruyères. Monsieur d'Hoop de Synghem est engagé dans les activités de la SRPE depuis plus de 25 ans. (SRPE, p 14, 2017)
- Madame Kathleen Van Der Borght: Coordinatrice du projet Vic, sa fonction consiste à chercher des partenaires pour le projet Vic et récolter également des fonds. Elle a également le rôle de « coach » et coordonne le fonctionnement entre le jeune, le parrain du jeune et le coach. Ses fonctions l'amènent à travailler étroitement avec la psychologue et l'assistante sociale de la maison Jules Lejeune. (Van der Borght, 2019)

#### 3) Organigramme et infrastructures

La SRPE compte quatre structures. Elle se charge de la gestion d'un patrimoine immobilier de 3.750.000€ mis à disposition des maisons d'enfants indiquées ci-dessous. (SRPE, p9, 2017) Les locaux disponibles pour le projet Vic se situent actuellement tout en haut du Pensionnat Jules



Lejeune, mais l'équipe est à la recherche active d'un autre local qu'ils souhaiteraient mieux situé en termes d'accessibilité, notamment en transport en commun. (Van der Borgh et d'Hoop de Synghem, 2018)

## 2.1.4. Le public du projet Vic

Le groupe de jeunes pris en charge par le projet Vic devrait être constitué de jeunes majeurs issus en général de milieux défavorisés, qui proviendraient majoritairement de l'aide sociale et qui ont bénéficié d'un soutien prodigué par l'aide à la jeunesse mais qui devraient voir leur accompagnement s'arrêter car ils ont atteint l'âge limite de 18 ans ou 22 ans en fonctions des institutions et de la nouvelle législation (Code Madrane). (SRPE, p5, 2017)

Certains jeunes ont des compétences plus ou moins développées en fonction de leur profil et de leur vécu. Le projet Vic vise à continuer à leur offrir un soutien matériel mais également psychologique qui leur permettrait de s'intégrer à la vie active tout en leur donnant des repères et en leur offrant la possibilité de bénéficier du réseau social de la SRPE (R.d'Hoop de Synghem, 2018). De cette façon ils pourraient bénéficier de possibilités de formation, stages et

emplois, de même que de l'aide et du soutien affectif des bénévoles le tout supervisé dans un cadre de coaching et de mentoring. (SRPE, p24, 2017)

Les jeunes du projet Vic devraient bénéficier d'un soutien qui les aiderait à mettre en valeur leurs compétences, les développer et pour certains les acquérir afin d'essayer d'éviter qu'ils ne deviennent des NEET. Tout l'accompagnement visera à intégrer le jeune dans la société et lui assurer une autonomie, un bon départ dans la continuité de ce qui a été fait dans le cadre de l'aide sociale mise en place par la SRPE. (SRPE, p 7, 2017)

### 2.1.5. Le projet Vic actuellement

Voici le projet Vic tel qu'il est actuellement :



## 2.2 Demande et propositions

Le projet Vic de la SRPE découle du constat suivant : Les jeunes majeurs sortant de diverses structures d'aide à la jeunesse perdent souvent leurs repères et peuvent devenir facilement des NEET.

C'est dans le cadre de ce projet particulier que la SRPE fait appel aux étudiants du MIAS par le biais d'une demande axée sur la cible que représentent les NEET et leur réinsertion socioprofessionnelle.

Suite à notre rencontre avec le commanditaire, nous avons identifié une demande portant sur deux volets :

1. Un volet **quantitatif**, s'appuyant sur des questionnaires ou des données quantitatives existantes pour obtenir des statistiques sur les jeunes issus de l'Aide à la jeunesse. Ces statistiques devraient permettre d'identifier d'une part les jeunes ayant poursuivi des études après leur sortie de l'AAJ et d'autre part, ceux qui n'ont pas continué et ont décroché de ce que le commanditaire nomme « la vie active ». Cette partie quantitative permettrait de faire un lien entre le nombre de personnes sortant de l'aide à la jeunesse et le nombre de NEET.

2. Un volet **qualitatif** ayant pour but de cibler les besoins des NEET et/ou des jeunes qui pourraient potentiellement le devenir (soit les jeunes sortant de l'aide à la jeunesse), identifiant ainsi les dispositifs qui pourraient être mis en place pour favoriser une insertion socioprofessionnelle.

Les résultats obtenus pourront permettre aux travailleurs du projet Vic de mieux comprendre les besoins des jeunes et de cibler ce qui devrait être mis en place pour permettre leur réinsertion.

**La commande telle que définie dans la convention :**

- Comprendre qui sont les NEET et comment faire pour les réinsérer de manière socio-professionnelle ;
- Comprendre quels sont leurs besoins pour que le projet Vic puisse adapter au mieux une méthode qui favoriserait leur réinsertion.

Pour répondre à la demande, nous avons décidé de nous centrer sur le volet qualitatif car cela nous semblait plus pertinent au vu des limites que nous avons dans le cadre du travail mais surtout, plus pertinent pour les travailleurs du projet Vic qui pourront peut-être mettre en place certains outils en fonction des résultats obtenus à la suite de notre recherche qualitative et pouvoir de cette façon mieux répondre aux besoins des jeunes pour favoriser une réinsertion socio-professionnelle.

Pour ce faire, la demande est d'aller d'une part, à la rencontre de jeunes sortant de structures d'aide à la jeunesse et d'identifier leurs besoins, leurs motivations, leurs compétences, etc. et d'autre part, d'aller également à la rencontre de professionnels qui pourraient identifier aussi les besoins des jeunes. Les résultats obtenus pourront permettre aux travailleurs du projet Vic de mieux comprendre les besoins des jeunes et de savoir ce qui devrait être mis en place pour permettre leur réinsertion.

La question de recherche nous permettant de résumer la commande est la suivante : « **Dans le cadre du projet Vic de la SRPE, à partir d'une analyse de leurs besoins, comment conduire les « NEET » vers l'insertion socio-professionnelle et subsidiairement comment prévenir que certains résidents de la SRPE ne deviennent des NEET ?** »

## 3. Le cadre théorique

Le cadre théorique est composé des différents concepts qui nous ont semblé centraux au vu de la problématique étudiée. Ils seront par la suite mis en lien avec les données récoltées sur le terrain.

### 3.1 Les NEET

Le mot NEET est un terme européen utilisé pour nommer les personnes qui ne travaillent pas, ne sont pas en formation et ne suivent pas d'études. Ce terme est apparu à la suite de la montée croissante en Europe du nombre de jeunes et jeunes adultes au chômage ou en décrochage scolaire. Au départ, ce public se situait dans la tranche d'âge des 15 - 24 ans, actuellement il englobe les 15-29 ans (Eurofound, 2018).

Voici quelques caractéristiques des NEET (Recommandation du 22 avril 2013 du Conseil de l'Union européenne) :

- En 2013 le nombre de NEET dans l'Union européenne s'élevait à 7,5 millions de jeunes entre 15 et 24 ans, ce qui représente 12,9 % de la population européenne de cette tranche d'âge.
- Les jeunes femmes sont plus susceptibles de devenir des NEET. Elles ont généralement accès à des emplois plus précaires ou mal rémunérés et les jeunes mères ont des difficultés à concilier la vie professionnelle/vie privée.
- La plupart des NEET sont des personnes qui n'ont pas fini leurs études secondaires ou ne sont pas allées au bout d'une formation. Un grand nombre d'entre elles sont généralement des migrants ou des personnes issues de milieux défavorisés.

L'Union européenne met en évidence les avantages que représenterait la diminution du taux de NEET pour l'Europe comme par exemple une croissance économique mais également la certitude de disposer d'une main d'œuvre active et qualifiée, ce qui éviterait les coûts très importants qui doivent être mis à disposition pour assurer le suivi des NEET. (Journal officiel de l'union Européenne, Avril 2013); Ayant constaté une importante croissance des NEET en Europe, l'Union européenne a décidé de mettre à disposition des pays européens des fonds, notamment par l'intermédiaire du Fonds social européen (FSE), pour diminuer le nombre de NEET en Europe. (Agence FSE Fonds social européen, s.d.) Plusieurs recommandations ont été faites par l'Union européenne et divers projets sont mis en place grâce à ce fonds (voir partie « NEET au niveau européen » pour plus d'information).

Comme nous l'avons souligné, les personnes issues de milieux défavorisés sont plus susceptibles de devenir des NEET mais ce public reste tout de même fort hétérogène. Nous allons analyser les caractéristiques du public issu de l'aide à la jeunesse (public correspondant à la commande Vic) de manière générale et, de manière plus approfondie le public provenant des institutions de l'aide à la jeunesse qui rejoindront probablement le projet Vic après leur sortie d'institution, afin de pouvoir mettre en place des outils de prévention et essayer d'éviter qu'ils ne deviennent des NEET.

## 3.2 Les besoins et la motivation

Plusieurs théories ont tenté d'analyser ce concept particulier qui constitue une notion clé de la demande formulée par le commanditaire. L'intérêt d'analyser ce concept dans le cadre de cette recherche est de comprendre comment le besoin peut également être facteur de motivation des individus.

L'analyse de ces deux concepts présentés ci-dessous se base sur un rapport rédigé par Emploi-Québec traitant de la question de "*l'approche d'intervention et du parcours*" dans lequel on retrouve une fiche annexe décortiquant diverses théories liées aux concepts de besoin et de motivation.

### 3.2.1. Les besoins

D'après la théorie du Choix de William Glasser, telle que reprise dans le rapport de l'institution Emploi-Québec, "*L'être humain est soumis à l'impulsion de cinq grands besoins qui constituent*

*les forces le poussant à agir : survie, appartenance, pouvoir, liberté et plaisir.”* (William Glasser, 1999, cité dans Emploi-Québec, 2011, p.2)

Si pendant longtemps le besoin de survie a été considéré comme le besoin ayant le plus d'impact sur le comportement, les besoins psychologiques s'avèrent tout aussi puissants.

D'après l'auteur, ces besoins sont au nombre de cinq.

1) Le besoin de survie

Le besoin de survie représente le fait d'être à l'abri, la sécurité physique.

D'après William Glasser, cette sécurité est relative et dépend de la perception de chaque individu. Les besoins universels sont de même nature pour tous mais la perception que porte chaque individu sur ces besoins de survie peut évoluer et se modifier au cours du temps. (William Glasser, 1999, cité dans axe coaching, p.1, 2006)

2) Le besoin d'appartenance : aimer, partager et coopérer

L'appartenance c'est *“Aimer et être aimé”*. *“C'est la conviction que les gens que nous aimons se préoccupent de nous au point d'accepter, de donner et de recevoir l'affection, l'attention et l'amitié que nous désirons.”* (Emploi-Québec, 2011, p.3)

Pour y parvenir, les individus tentent d'adhérer à un mouvement, un clan, une philosophie...

3) Le besoin de pouvoir

Le pouvoir peut ici être perçu sous deux angles:

- Le premier est à prendre dans le sens du pouvoir comme un nom, c'est-à-dire *“le pouvoir pour le pouvoir”*. (Emploi-Québec, 2011, p.3)
- Le second fait plutôt référence au verbe pouvoir dans le sens “avoir la capacité de”, du fait *“d'être compétent, d'avoir de la valeur, d'être écouté, d'avoir de l'impact”*. (Emploi-Québec, 2011, p.3)

4) La liberté

La liberté est définie par William Glasser comme la capacité d'agir sans restrictions extérieures, le contrôle externe représentant ainsi la contrainte ultime de la liberté.

Il s'agit du *“compromis qui crée l'équilibre entre [...] me forcer à vivre ma vie comme les autres l'entendent et mon besoin personnel de ne pas céder à ces pressions.”* (Emploi-Québec, 2011, p.4)

D'après le rapport du gouvernement québécois, il est possible de faire ici un parallèle avec la théorie du besoin d'autodétermination selon Deci.

*“L'auteur définit le besoin d'autodétermination comme une tendance fondamentale chez l'être humain à se sentir la principale cause de son comportement, à effectuer des choix et à se sentir libre de ses actes”* (Deci et Ryan, 1985, cité dans Emploi-Québec, 2011, p.6). La participation du bénéficiaire aux décisions qui le concerne représente une grande source de motivation.

En effet, *“ce que recherche l'individu c'est la possibilité de choisir ses comportements pour se sentir à l'origine de ses actions [...] Par exemple, une cliente ou un client a besoin pour*

*s'engager dans une démarche d'aide à l'emploi de se sentir à l'origine de cette décision ”* (Emploi-Québec, 2011, p.6).

#### 5) Le plaisir

Plaisir et apprentissage sont deux notions que l'auteur définit en parallèle considérant que le plaisir est ce qui permet de faire perdurer l'apprentissage.

### 3.2.2. Le processus motivationnel (la théorie de DECI)

*“Lorsqu'on intervient auprès d'une clientèle vivant des difficultés d'emploi ou des difficultés d'intégration sociale, il arrive que certains individus semblent très intéressés à s'engager dans une démarche, alors que d'autres démontrent peu leur volonté de se mettre en action. La tentation est grande à ce moment de juger l'individu ou de le voir comme un cas problématique”.* (Emploi-Québec, 2011, p.6)

Afin d'éviter un phénomène de psychologisation, la théorie de Deci permet de déterminer comment les besoins influencent la motivation de l'individu.

La motivation est définie comme *“l'ensemble des forces internes et externes qui produisent le déclenchement, la direction, l'intensité et la persistance du comportement.”* (Thill et Vallerand, 1993, cité dans Emploi-Québec, 2011, p.6)

Selon la théorie de Deci, la motivation et l'autodétermination sont intimement liées. *“Les fondements de la motivation sont associés au besoin d'autodétermination qui consiste, pour l'individu, à vouloir être à l'origine de ses actions”.* (Deci et Ryan, 1985, cité dans Emploi-Québec, 2011, p.7)

D'après l'auteur, il existe trois catégories de motivation : la motivation intrinsèque, extrinsèque et l'amotivation.

On parle de *“motivation intrinsèque lorsque l'individu pratique une activité pour le plaisir et la satisfaction qu'il retire de cette expérience”.* Satisfaction qui selon la théorie se veut liée au principe d'autodétermination. Lorsque l'activité permet en effet d'assouvir ce désir d'autodétermination, l'individu aura tendance à la répéter. (Emploi-Québec, 2011, p.7)

D'après ce même modèle, la motivation intrinsèque est surtout liée au fait d'apprendre et de découvrir de nouvelles choses avec plaisir.

La motivation extrinsèque est caractérisée par une vision instrumentale *“c'est-à-dire lorsque l'individu ne fait pas l'activité pour elle-même, mais plutôt pour en retirer une conséquence agréable par la suite, ou afin d'éviter quelque chose de déplaisant une fois l'activité réalisée”.* (Deci et Ryan, 1985, cité dans Emploi-Québec, 2011, p.6)

Il existe trois sortes de motivation extrinsèque :

- La première dépend des *“conséquences plus ou moins positives pour l'individu selon leur degré d'autodétermination : plus l'individu entre en action parce qu'il le choisit, plus son action sera positive à long terme”* (Emploi-Québec, 2011, p.8).
- La seconde est produite lorsque l'individu s'impose une forme d'autocontrôle.
- La troisième apparaît *“lorsque l'individu perçoit qu'il choisit librement l'activité parce qu'il la valorise ou la juge importante”* (Emploi-Québec, 2011, p.8).

Il existe également un phénomène que Deci nomme l'“amotivation”. Ce dernier apparaît lorsque *“l'individu évoque des perceptions d'incompétence et d'absence de contrôle sur les événements l'individu n'a pas l'impression d'être à l'origine de ses comportements”* (Deci et Ryan, 1985, cité dans Emploi-Québec, 2011, p.8)

### 3.2.3. Les facteurs d'influence

Le dernier point du rapport d'Emploi-Québec fait une synthèse des différents facteurs d'influence ayant un impact sur la motivation. Ces derniers sont au nombre de trois:

#### 1) La source de contrôle

Il s'agit de *“la perception qu'a l'individu de l'origine du comportement”* (Emploi-Québec, 2011, p.9). Dans le cas où l'engagement dans l'action résulte d'un choix, on parlera de locus interne. Dans le cas contraire, lorsque l'engagement résulte d'une contrainte ou exigence extérieure, on parlera de locus externe.

#### 2) Les compétences

Le second facteur ayant une influence sur la motivation est l'impression de compétence. *“Plus l'individu se sent compétent dans une action, plus il aura de satisfaction personnelle à réaliser cette action, plus il s'engage dans cette action par motivation autodéterminée”* (Emploi-Québec, 2011, p9).

#### 3) Les facteurs extérieurs

Ces derniers correspondent à l'environnement au sein duquel évolue l'individu. Il s'agit notamment des *“récompenses, du climat général, des menaces et limites de temps, de l'évaluation et de la surveillance, de la possibilité de choisir et pour des rétroactions verbales”*. (Deci et Ryan, 1985, cité dans Emploi-Québec, 2011, p9)

Lorsque l'individu perçoit ces facteurs comme encourageant l'autonomie, ils incarnent une source de motivation. Au contraire, si ces facteurs sont perçus comme une contrainte, ils auront un effet négatif sur la motivation.

Pour conclure, l'étude soutient que plus l'individu se perçoit comme étant à l'origine des actions qu'il pose, plus les chances qu'il persévère augmentent. C'est le principe d'autodétermination.

## 3.3 Formation, insertion socioprofessionnelle et réussite

*“Les actions d'insertion socioprofessionnelle sont l'ensemble des opérations qui visent l'accès à une qualification professionnelle et à un emploi rémunéré, couvert par la sécurité sociale. L'action se traduit par la mise en œuvre, dans une démarche intégrée, d'opérations d'accueil, de guidance, d'éducation permanente, de formation professionnelle et de mise au travail en entreprise...”* (Décret du 27 avril 1995 relatif aux actions des organismes d'insertion socioprofessionnelle, article 4 paragraphe 1e)

L'insertion socioprofessionnelle est un accompagnement qui vise à donner une certaine autonomie aux personnes, et ce, par le biais de la mise à l'emploi ou de formations professionnalisantes. Nous pouvons par ce terme faire un parallèle avec le mot “réussite”. La réussite dans notre société va dépendre des critères de réussite propre à chaque société comme l'explique Alain Girard.

*“L’homme qui a réussi est celui qui est parvenu au sommet de l’échelle sociale. La sanction de sa réussite lui est décernée par les autres et spécialement par le groupe social auquel il appartient. C’est un certain consensus social qui choisit sommairement celui qui est considéré comme ayant réussi à partir de critères propres à cette société tels que gloire, fortune, autorité, pouvoir, etc.” (Girard, 1967)*

Dans notre culture occidentale, on considère qu’un des critères de la réussite est le fait de travailler et de gagner de l’argent grâce à ce travail. Il convient tout de même de préciser que la réussite est subjective et va dépendre de chaque individu et de son environnement. Une personne qui, d’après la société en général ne réussit pas, estimera peut-être qu’elle a réussi étant donné qu’elle a une autre perception de cette réussite due aux critères valorisés par son environnement.

Lors de notre recherche, nous devons faire particulièrement attention à ce concept dans son ensemble. Le fait de vouloir faire “réussir” le jeune via un accompagnement et une réinsertion professionnelle, ne doit pas nous faire oublier qu’il faut également tenir en compte ce que ce terme signifie pour ce jeune.

### 3.4 Le réseau

Selon les auteurs du Dictionnaire critique d’action sociale, le mot réseau fut utilisé pour la première fois dans le domaine des sciences sociales, par l’anthropologue J. Barnes en 1954.

*« Il attire l’attention sur l’existence de réseaux sociaux au sein d’une société et sur l’influence exercée par ces réseaux sur les phénomènes se déroulant dans une société » (Ponsar, 2017).*

En ce qui concerne l’étude des réseaux sociaux, il existe principalement deux angles d’approche: d’une part l’étude et l’analyse du réseau en lui-même, c’est-à-dire d’un point de vue structurel et interactionnel. Dans ce cas, l’attention est portée sur la taille et la densité du réseau ainsi que la nature et l’intensité des liens entre l’individu et son réseau. D’autre part, l’étude et l’analyse du soutien social apporté par le réseau. C’est-à-dire d’un point de vue fonctionnel. Dans ce cas l’attention est portée sur la fonction, l’usage, l’utilité et l’efficacité de ce dernier.

Dans notre recherche nous distinguons trois types de réseau :

*« Le réseau primaire: entité microsociologique constituée d’un ensemble d’individus qui communiquent entre eux sur la base d’affinité ou de proximité, dans le cadre de la vie quotidienne (famille, voisinage, amis,..)” (Ponsar, 2017).* Ils sont le lieu où s’élaborent valeurs culturelles et projet de vie sociale et collective.

Cette notion de réseau primaire sera utilisée afin de comprendre l’environnement et l’univers social du jeune NEET.

*« Le réseau secondaire formel : il s’agit d’un regroupement fonctionnel, mis en place par le système social pour remplir des fonctions spécifiques ou fournir des services particuliers (institutions ayant une existence officielle) » (Ponsar, 2017).*

Cette notion de réseau secondaire formel sera utilisée pour déterminer le réseau de la SRPE, ainsi que les différents partenaires institutionnels du projet Vic.

*« le réseau secondaire informel : regroupement fonctionnel que le réseau primaire met en place pour produire des services, soit pour lui-même, soit pour les autres » (Ponsar, 2017).*

Cette notion sera utilisée pour déterminer le réseau que Vic va construire autour du jeune.

### 3.5 La rupture

#### 1) La rupture en psychologie en général

Citation : « *quand je laisse partir ce que je suis, je deviens ce que je pourrais être.  
Quand je laisse partir ce que j'ai, je reçois ce dont j'ai besoin* »  
Lao-Tseu.

En citant la rupture, ici nous n'y faisons guère allusion en termes d'investigation dans le cadre d'une recherche sociologique, mais bien du concept de la rupture qui fait l'objet d'une souffrance psychologique, qui pourrait altérer la vie sociale et engendrer des conséquences graves pour le cerveau de l'humain.

Selon Thomas Girard, « *Le concept de « rupture » et les notions qui lui sont associées désignent un processus brutal qui viendrait stopper une dynamique d'engagement. Généralement reconnu au domaine de la sociologie, il renvoie aussi à une phénoménologie clinique qui frappe de plus en plus d'individus et dont les jeunes ne sont pas épargnés. Si la rupture est un concept qui évoque une cassure brutale et définitive d'avec un état ou d'une situation antérieure, alors nous pouvons avancer que les poussées/pubertaires de l'adolescence sont un processus physiologique de cet ordre. Cependant, sur le plan psychique bien au contraire, ce bouleversement ne s'inscrit pas comme une fin mais comme un mouvement de reviviscence des conflits psychoaffectifs et sexuels de la première enfance. C'est une occasion de les retrouver pour les articuler de façon structurante aux grands enjeux affectifs, identitaires et sociaux de l'adolescence.* » (Thomas Girard, 2016.p.21)

#### 2) La rupture chez les jeunes (adolescents)

La professeure Olivanti utilise la métaphore suivante : « *l'adolescent traverse une période comparable à une traversée dans une barque tanguée par des perturbations de violences maritimes, une sorte de tempête, où parfois malgré lui, il commet des actes hors norme, car lui-même est désarmé devant la complexité de ce qui l'entoure, malgré les directives du capitaine qui pourrait être sa famille ou son entourage familial (tuteur, parrain, marraine, tante...)* » (Olivanti, 2017-2018)

Si on ajoute « la rupture » à cette incommodation naturelle, vu sa période d'âge, cela ne fait qu'aggraver sa situation déjà en transition entre la fin de l'enfance et le début de l'âge adulte.

Ces jeunes en "difficultés" sont parfois marqués par des situations problématiques qui les ont conduit à des ruptures soit familiales, scolaires, sociales et/ou culturelles. Elles se traduisent par des situations de violences physiques étant plus jeunes, des maladies de toutes sortes, des séparations familiales parfois brutales selon le contexte ou alors des migrations auxquelles ils ne s'attendaient pas.

Toutes ces souffrances peuvent parfois provoquer des comportements inadéquats qui sortent du cadre des normes sociétales.

Selon Marie Choquet « *La proportion de jeunes « à haut risque » augmente car, font défaut une prévention précoce et une prise en charge multidisciplinaire coordonnée, en particulier dans les milieux pathogènes. Il devient donc évident de parler d'une bipolarisation de la santé à*

*l'adolescence, qui résonne avec celle d'une société fracturée, en termes de revenus en particulier* ». (Choquet, 2014).

En termes de prévention pour les jeunes, il est préférable de détecter les signes qui pourraient nous laisser entrevoir les souffrances provoquées par cette rupture qui peut être dévastatrice pour la santé du jeune adolescent en souffrance.

De plus, selon Hervieu-Wane ; « *du point de vue anthropologique, on constate une extinction des rituels de passages, habituellement initiés par les plus anciens, qui permettent aux enfants d'accéder, via des épreuves « des corps », à une autre place et au principe de responsabilité* » (Hervieu-Wane, 2012).

Par conséquent, la rupture est un événement qui pourrait avoir des conséquences très négatives pour le jeune. Graves, dans le sens où le jeune se trouve en pleine phase de développement, de recherche de soi et cette rupture ne fera qu'alourdir un cheminement qui s'avère difficile vers l'âge adulte.

Selon Hervieu-Wane : « *Parmi les plus graves ruptures que pourrait vivre un adolescent on retrouve le décès des parents, les violences sexuelles, (inceste ou extra-familiales), physiques, décès dans la fratrie, une migration précipitée ou non, une maladie chronique.* » (Hervieu-Wane, 2012).

Pour faciliter la lecture, voici deux tableaux récapitulatifs reprenant l'ensemble des concepts définis ci-dessus.

NEET	Les besoins et la motivation	
<p><b>Définition</b> : Terme européen : Ni en éducation, ni en emploi, ni en formation.</p> <p><b>Caractéristiques du public cible</b> :</p> <p>Englobe les 15-29 ans</p> <p>Cette population se compose globalement de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeunes qui sont traditionnellement sans emploi = sous-groupe principal.</li> <li>• Personnes malades, ayant un handicap ou s'occupant d'un proche.</li> <li>• Personne prenant du temps pour elle et/ ou s'instruisant de manière indépendante.</li> </ul> <p>Le « groupe NEET » est hétérogène mais l'ensemble des sous-groupes ont tout de même un point en commun, « ils n'accumulent pas de capital humain par les voies traditionnelles ».</p> <p>(Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2012)</p>	<p><b>Besoins</b></p> <p>Cinq grands besoins :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Survie</b> : fait d'être à l'abri, la sécurité physique. Ces besoins peuvent évoluer et se modifier au cours du temps.</li> <li>2. <b>Appartenance</b> : aimer (et être aimé), partager et coopérer</li> <li>3. <b>Pouvoir</b> : avoir la capacité, les compétences de...</li> <li>4. <b>Liberté</b> : Capacité d'agir sans restrictions extérieures.</li> <li>5. <b>Le plaisir</b> : le plaisir est ce qui permet de faire perdurer l'apprentissage.</li> </ol> <p>(Emploi-Québec, 2011)</p>	<p><b>Motivation</b></p> <p>Définition : ensemble des forces internes et externes qui produisent le déclenchement, la direction, l'intensité et la persistance du comportement. (Thill et Vallerand, 1993, cité dans Emploi-Québec, 2011, p6)</p> <p>3 catégories de motivations (Deci et Ryan, 1985, cité dans Emploi-Québec, 2011, p6) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Motivation intrinsèque</b> : L'individu pratique une activité pour le plaisir et la satisfaction qu'il en retire. Ce type de motivation est intimement lié au principe d'autodétermination et au plaisir.</li> <li>2. <b>Motivation extrinsèque</b> : Vision instrumentale. L'individu ne fait pas l'activité pour elle-même, mais plutôt pour en retirer une conséquence agréable ou afin d'éviter quelque chose de négatif.</li> <li>3. <b>Amotivation</b> : perceptions d'incompétence et d'absence de contrôle sur les événements.</li> </ol>
	<p><b>Principe d'autodétermination</b> : Principe fondamental : se sentir la principale cause de son comportement, effectuer des choix et se sentir libre de ses actes. La participation du bénéficiaire aux décisions qui le concerne représente donc une grande source de motivation. (Deci et Ryan, 1985, cité dans Emploi-Québec, 2011, p6)</p>	
<p><b>Point d'attention de l'accompagnement</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesures diversifiées.</li> <li>• Faire un suivi et préparer les bénéficiaires</li> <li>• Faire un accompagnement long terme</li> <li>• Partenariat et coopération</li> <li>• Suivi spécialisé adapté à chaque bénéficiaire</li> <li>• Innovation (notamment dans les manières d'atteindre le groupe cible)</li> </ul> <p>(Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2012)</p>	<p><b>Facteurs d'influence</b> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>La source de contrôle</b> : perception qu'a l'individu de l'origine du comportement (autodétermination ou contraintes extérieures ?)</li> <li>2. <b>Les compétences</b> : plus l'individu se sent compétent dans une action, plus il aura de satisfaction personnelle à réaliser cette action, plus il s'engage dans cette action par motivation autodéterminée.</li> <li>3. <b>Les facteurs extérieurs</b> : environnement au sein duquel évolue l'individu. Lorsque l'individu perçoit ces facteurs comme encourageant l'autonomie ils incarnent une source de motivation. Au contraire, si ces facteurs sont perçus comme une contrainte, ils auront un effet négatif sur la motivation.</li> </ol> <p>(Emploi-Québec, 2011)</p>	

Formation, insertion socioprofessionnelle et réussite	Le réseau	La rupture
<p><b>Insertion socioprofessionnelle</b> : ensemble des opérations qui visent l'accès à une qualification professionnelle et à un emploi rémunéré, couvert par la sécurité sociale. (Décret du 27 avril 1995 relatif aux actions des organismes d'insertion socioprofessionnelle, article 4 paragraphe 1e)</p> <p><b>La réussite</b> : Les critères de réussite sont propre à chaque société et sont le fruit d'un consensus social. Dans notre culture occidentale, on considère qu'un des critères de la réussite est le fait de travailler et de gagner de l'argent grâce à ce travail. Il convient tout de même de préciser que la réussite est subjective et va dépendre de chaque individu et de son environnement. Une personne qui, d'après la société en général ne réussit pas, estimera peut-être qu'elle a réussi étant donné qu'elle a une autre perception de cette réussite dû au critères valorisés par son environnement. (Girard, 1967)</p>	<p><b>Deux angles d'analyse</b> (Ponsar, 2017):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Structural et interactionnel</b> : analyse du réseau en lui-même c'est à dire la taille et la densité du réseau ainsi que la nature et l'intensité des liens entre l'individu et son réseau.</li> <li>2. <b>Fonctionnel</b> : analyse du soutien sociale apporté par le réseau. Dans ce cas, l'attention est portée sur la fonction, l'usage, l'utilité et l'efficacité de ce dernier.</li> </ol> <p><b>Trois types de réseaux</b> (Ponsar, 2017):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Réseau primaire</b>: entité microsociologique constituée d'un ensemble d'individus qui communiquent entre eux sur la base d'affinité ou de proximité, dans le cadre de la vie quotidienne (famille, voisinage, amis...) Ils sont le lieu où s'élaborent valeurs culturelles et projet de vie sociale et collective.</li> <li>2. <b>Réseau secondaire formel</b> : il s'agit d'un regroupement fonctionnel, mis en place par le système social pour remplir des fonctions spécifiques ou fournir des services particuliers (institutions ayant une existence officielle).</li> <li>3. <b>Réseau secondaire informels</b> : regroupement fonctionnel que le réseau primaire met en place pour produire des services, soit pour lui-même, soit pour les autres.</li> </ol>	<p><b>Définition</b> : processus brutal qui vient stopper une dynamique d'engagement. Sur le plan psychique, ce bouleversement ne s'inscrit pas comme une fin mais comme un mouvement de reviviscence des conflits psychoaffectifs et sexuels de la première enfance. C'est une occasion de les retrouver pour les articuler de façon structurante aux grands enjeux affectifs, identitaires et sociaux de l'adolescence. (Thomas Girard, 2016.p.21)</p> <p><b>La rupture à l'adolescence</b> : Durant cette période, le jeune est secoué de toute part commettant parfois des actes hors norme malgré les directives que pourrait lui donner sa famille ou son entourage familial (tuteur, parrain, marraine, tante...) (Olivanti.A.psychopédagogie 2017-2018)</p> <p><b>Sortes de ruptures</b> : familiales, scolaires, sociales et/ou culturelles.</p> <p><b>Conséquences</b> : la rupture peut provoquer des comportements inadéquats et qui sortent du cadre des normes sociétales.</p> <p><b>Prévenir la rupture</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévention précoce et une prise en charge multidisciplinaire coordonnée.</li> <li>• Réinstaurer les « rites de passage » qui marquent l'accès à une autre place et au principe de responsabilité.</li> </ul>

## 4. Méthodologie de recherche

Cette partie du travail vise à rendre compte de la méthodologie utilisée afin de répondre à la commande. Vous y trouverez les méthodes choisies afin de récolter les données et les analyser, ainsi qu'une description des difficultés et des limites rencontrées.

En ce qui concerne la méthodologie, nous avons choisi de nous baser sur la méthode de recherche en sciences sociales telle que définie par R.Quivy et L.Van Campenhoudt.

*« Il importe avant tout que le chercheur soit capable de concevoir et de mettre en œuvre un dispositif d'élucidation du réel, c'est-à-dire, dans son sens le plus large, une méthode de travail. Celle-ci ne se présentera jamais comme une simple addition de techniques qu'il s'agirait d'appliquer telles quelles, mais bien comme une démarche globale de l'esprit qui demande à être réinventée pour chaque travail. »*

(Marquet, Quivy & Van Campenhoudt, 2017, p. 17).

Le support méthodologique que représente la théorie de Quivy & Van Campenhoudt nous permet de structurer notre recherche, cependant, notre posture de consultant nous mène à adapter ce modèle en fonction des différents outils nous paraissant les plus pertinents au vu des réalités de terrain.

### 4.1 La question de départ

Toute recherche est guidée par la formulation d'une question de départ. Cette dernière fonctionne comme une sorte de fil rouge et permet de définir clairement l'objet de recherche.

Celle que nous avons formulée, suite à notre première rencontre avec le commanditaire, est la suivante :

**« Dans le cadre du projet Vic de la SRPE, à partir d'une analyse de leurs besoins, comment conduire les « NEET » vers l'insertion socioprofessionnelle et subsidiairement comment, préventivement, éviter que certains résidents de la SRPE ne deviennent des NEET ? »**

## 4.2 La phase exploratoire

La phase exploratoire nous a aidé à mieux comprendre et cibler précisément l'objet de recherche. Elle fut d'une part constituée de lecture de documents sur la problématique étudiée, sur la SRPE et sur le projet Vic et d'autre part, d'un entretien exploratoire avec le commanditaire.

Nous avons pu de cette façon cerner précisément le cadre juridique et institutionnel dans lequel s'insère le projet, les enjeux pour la SRPE ainsi que le public cible, les thèmes et concepts centraux liés à la problématique.

## 4.3 La problématique

La phase exploratoire nous a permis dans un premier temps de formuler la question de départ et puis, de mettre en évidence les concepts qui incarnent les axes principaux de cette commande à savoir :

- Les NEET
- Les besoins et la motivation
- La formation, la réinsertion socioprofessionnelle et la réussite.
- Le réseau
- La rupture

Ces concepts ont servi à la construction d'un **cadre théorique**<sup>1</sup> qui, mis en lien avec les données récoltées sur le terrain, permettent de répondre à la demande formulée par le commanditaire, à savoir comprendre les besoins des jeunes avec lesquels ils souhaitent travailler afin de mieux cibler les mesures à mettre en place pour y répondre.

## 4.4 Méthodes de récolte de données

Pour chaque méthode, les différents concepts mentionnés ci-dessus ont servi de base à la construction des outils utilisés pour récolter l'information.

---

<sup>1</sup> Cf. point 3

#### 4.4.1 Des entretiens semi-directifs

Nous avons fait le choix de réaliser des entretiens semi-directifs car cela nous a permis de récolter des informations précises sur les thèmes centraux évoqués préalablement, et ce, à différents niveaux de la recherche, tout en permettant à l'enquêté de s'exprimer librement sur ces différents sujets.

En effet, via le vecteur de la parole, l'entretien permet de mettre en lumière les représentations et les pratiques sociales. Si l'on reprend les termes de Blanchet et Gotman (2007, p.20), l'enquête permet dans un même temps de mettre en lumière le discours modal (les pratiques) et référentiel (les représentations), offrant ainsi une connaissance approfondie d'un système de pratique. Ainsi, cette méthode permet de connaître les pratiques en elles-mêmes mais également ce qui les lie (symboles, idéologie...).

Nous avons réalisé six entretiens sur la base de guides développés autour des cinq axes principaux mentionnés ci-dessus, en y ajoutant à chaque fois des questions spécifiques propres à la situation de la personne rencontrée.

L'ensemble des entretiens ont été enregistrés et retranscrits quasi totalement.

En ce qui concerne l'échantillonnage de personnes interviewées, il nous a paru important de faire en sorte qu'il soit composé de personnes directement concernées par le projet Vic à savoir, les jeunes, les travailleurs et les personnes en charge du projet.

Les autres acteurs rencontrés nous ont plutôt permis d'élargir nos horizons en nous apportant des informations concernant la problématique des NEET, les réalités bruxelloises, les projets déjà mis en place, etc.

#### L'équipe de Vic

Les deux premiers entretiens que nous avons réalisés ont été ceux de Madame **Van der Borgh** et Monsieur **d'Hoop de Syghem**. Ils nous ont paru essentiels pour prendre connaissance de l'avancée du projet depuis notre première rencontre en début d'année scolaire.

Le guide d'entretien<sup>2</sup> (similaire pour les deux interviews) développé permettait de faire le point sur le projet Vic tout en abordant les concepts déjà évoqués.

#### Actiris

Afin de mieux comprendre le concept de NEET et les différents enjeux qui s'y rapportent, nous avons rencontré Monsieur **Pascal Dufour**, gestionnaire de projet en charge du partenariat NEET mis en place par **Actiris**.

Étant donné qu' Actiris reste une des branches principales s'occupant de la mise en place des actions concrètes afin de réduire le taux de NEET à Bruxelles, il nous semblait essentiel de rencontrer une des personnes en charge de ce pôle d'action.

---

<sup>2</sup> cf. annexe 1

De par son expérience professionnelle, M. Dufour a travaillé à plusieurs reprises avec le public NEET, notamment dans le cadre du projet européen Youth Guarantee<sup>3</sup>. Aujourd'hui, ses fonctions sont plus éloignées du terrain.

Sa vision globale des différents niveaux d'acteurs en lien avec les NEET ainsi que sa connaissance du public cible ont été des éléments déterminants quant au choix que nous avons fait de l'interviewer.

De plus, étant donné que le projet Vic évolue dans la réalité bruxelloise, rencontrer Actiris était un bon moyen d'obtenir des informations sur cette réalité particulière. Par ailleurs, Vic a participé à l'appel à projet lancé par cette institution.

L'entretien s'est déroulé dans les bureaux d'Actiris à Bruxelles suivant le guide d'entretien<sup>4</sup> que vous trouverez en annexe.

### Les professionnels des pensionnats

Nous avons également rencontré des éducateurs et avons eu l'occasion de réaliser un entretien avec Madame **Petit**, chef éducatrice et **Karine, éducatrice** du pensionnat Henri Jaspar (du groupe "Des Liens et des Ailes").

Acteurs en lien direct avec les jeunes visés par le projet Vic au sein de la SRPE, il était essentiel que l'on puisse les rencontrer afin de connaître leur vision sur la question spécifique des besoins des jeunes, ainsi que sur les démarches qu'ils effectuent déjà dans le cadre de l'accompagnement vers l'autonomie.

L'entretien s'est déroulé au sein du pensionnat selon le guide d'entretien que vous trouverez en annexe n°3.

### Les jeunes

Il était également essentiel de réaliser un entretien avec le public cible pouvant être concerné par le projet Vic: le jeune.

Nous avons interviewé une jeune fille issue du pensionnat Henri Jaspar qui, depuis août 2018 vivait en colocation dans un logement supervisé. Elle aura 18 ans en juin et a bénéficié d'un accompagnement vers l'autonomie prodigué par les deux éducatrices que nous avons mentionné ci-dessus. Elle vit depuis peu en logement individuel tout en bénéficiant toujours d'une supervision.

Il était primordial au vu de la commande d'aller à la rencontre des jeunes afin de connaître leurs avis sur le projet et surtout obtenir des informations supplémentaires quant aux besoins qu'ils peuvent rencontrer lorsqu'ils s'approchent de la majorité.

L'entretien s'est déroulé au pensionnat Henri Jaspar en présence de l'éducatrice (anonyme) et il nous a permis d'obtenir des informations supplémentaires quant aux besoins que les jeunes

---

<sup>3</sup> Projet européen lancé en (depuis 2014) destiné aux jeunes entre 18 et 30 ans proposant des stages en entreprise ou des contrats premier emploi pour des jeunes en situation de non-activité depuis minimum 18 mois.

<sup>4</sup> cf. Annexe 2

peuvent rencontrer lorsqu'ils s'approchent de la majorité, de même que leurs avis sur le projet Vic. Cet entretien s'est effectué suivant le guide d'entretien en annexe n°4.

Il est important de préciser que la mise en lien entre nous et la jeune ainsi que les éducatrices s'est faite via l'intermédiaire de Mme van der Borgh qui a donc "sélectionné" les personnes qui nous allons rencontrer. Il ne s'agit dès lors pas d'une distribution aléatoire.

### Les projets similaires

Pour terminer, afin d'élargir notre point de vue et découvrir des pratiques mises en place par d'autres acteurs travaillant sur cette même problématique, nous sommes allées à la rencontre de SOS Jeunes-Quartier Libre (une AMO) pour deux raisons:

- L'AMO SOS Jeune-Quartier Libre a développé un projet d'accompagnement particulier pour les 17-25 ans qui représentent environ 20% de leurs interventions. L'organisation est très active dans la lutte pour le développement d'une passerelle entre l'aide à la jeunesse et le secteur adulte (SOS Jeunes, s.d.).
- SOS jeune-Quartier Libre est un service spécialisé de l'aide à la Jeunesse. Ouvert 24h/24h, elle se situe à Ixelles, quartier bruxellois.

L'association évolue donc dans une réalité similaire à celle du projet Vic.

Nous avons interviewé Monsieur Lantaire, coordinateur auprès de SOS Jeunes-Quartier Libre, dans les locaux de l'AMO. Cet entretien était particulièrement intéressant et pertinent pour notre recherche au vu de la connaissance du public cible et des réalités institutionnelles qui entourent la problématique des NEET et bien connues par notre interlocuteur.

L'entretien s'est déroulé selon le guide d'entretien que vous trouverez dans l'annexe n°5.

### Focus sur l'action d'SOS Jeunes

Cette organisation créée en 1977 suite aux événements de mai 68 a comme objectif principal d'apporter une réponse aux jeunes en difficulté, faisant face à des problèmes liés à l'assuétude, aux troubles psychologiques lourds et problèmes médicaux, mais aussi aux jeunes en situation de fugue et en décrochage scolaire. Dix huit ans plus tard, en 1996, l'organisation crée deux ASBL : l'AMO SOS jeunes-Quartiers Libres et Prospective Jeunesse (SOS Jeunes, s.d.)

L'aide apportée aux jeunes peut être qualifiée d'aide complémentaire et volontaire et est totalement gratuite. Il n'existe aucune contrainte liant le jeune à l'institution, le travail se fait à partir de la demande du jeune en difficulté. Les travailleurs sociaux sont tenus au secret professionnel, conformément à l'article 458 du Code Pénal. (SOS Jeunes, s.d.) « *Le jeune est au centre de l'action. Le travail entrepris se fait avec son accord et chaque étape doit être négociée avec lui. (Compréhension de la situation dans tous ses aspects, mise en évidence des possibilités d'action, prise de contact et négociation avec son environnement social et familial, démarches administratives, etc.). La personne concernée a le droit, à tout moment, de mettre fin à l'intervention.* » (SOS Jeunes, s.d)

L'expérience qu'ont les professionnels de cette AMO avec le public cible a motivé notre choix d'aller à leur rencontre. En effet « *SOS jeunes-Quartier Libre a entamé un travail d'analyse des besoins de ces jeunes adultes, par le biais de rencontres avec de nombreuses structures d'accueil pour adultes. L'objectif étant de mettre en place une réponse globale en décloisonnant les secteurs d'aide et en*

Leurs expériences de terrain et des réalités rencontrées par les jeunes, les ont amenés à mettre en place une « recherche-action » (C'est-à-dire une étude, qui unit des connaissances théoriques et pratiques afin de construire une connaissance générale) en collaboration avec le projet Pédagogique particulier Abaka .

L'objectif de cette recherche-action est de « *mettre en place un outil, sous la forme d'un livre pratique, mis gratuitement à la disposition des écoles sociales et des professionnels de l'action sociale, qui développera des pratiques concrètes et innovantes (telles que l'habitat groupé, le logement passif ou l'auto-construction) visant à répondre aux réalités vécues par les jeunes adultes en situation précaire. [...] cet ouvrage questionnera l'existence du no man's land entre l'Aide à la Jeunesse et les dispositifs pour adultes, où le jeune majeur fait bien trop rapidement l'expérience de la rue et de l'errance.* »

(SOS Jeunes, s.d.).

#### 4.4.2 Un questionnaire

Il nous paraissait indispensable dans le cadre de cette recherche qui tente d'élucider les besoins du public cible, de récolter l'avis des jeunes impliqués et des professionnels qui sont en contact direct avec eux, mais dans une mesure plus large qu'au travers d'entretiens semi-directifs.

Nous avons dès lors sollicité la SRPE afin de leur demander de faire passer un questionnaire aux jeunes ainsi qu'aux éducateurs des différentes maisons. Madame Van der Borgh t s'est chargée de les envoyer aux chefs éducateurs. Ces questionnaires ont également été envoyés à Monsieur Lantaire (Coordinateur à SOS Jeunes-Quartier Libre) qui les a transférés à 21 AMO bruxelloises.

Suivant les conseils du commanditaire, nous avons choisi de proposer un questionnaire<sup>5</sup> en ligne plutôt que sur papier ce qui permet de faciliter le traitement des données et prend une forme plus "ludique" qu'un questionnaire papier. Monsieur d'Hoop de Syngthem nous a indiqué que les jeunes des maisons SRPE avaient facilement accès à un ordinateur.

N'étant pas certaines de la portée qu'aurait une telle démarche, nous avons tout de même privilégié l'entretien semi-directif comme notre méthode principale, le questionnaire étant un appui supplémentaire. Via ces questionnaires, nous avons reçu 11 réponses d'éducateurs et 3 réponses de jeunes.

#### 4.4.3 Le recueil de données existantes (documentation)

Afin de renforcer notre base théorique et mieux comprendre les enjeux liés aux concepts cités auparavant ainsi que le contexte dans lequel s'insère la problématique étudiée, la lecture d'ouvrages complémentaires s'est avérée indispensable.

La liste exhaustive des écrits consultés se trouve dans la bibliographie.

---

<sup>5</sup> cf. annexes n°6 et n°7

## 4.5 Analyse des données

Les résultats obtenus grâce aux différentes méthodes explicitées ci-dessus, ont été analysés au travers du cadre théorique composé des concepts définis au point 3.

Après la retranscription nous avons constitué une grille<sup>6</sup> afin de regrouper de manière visuelle les informations transversales aux différentes interviews et ainsi en faciliter l'analyse.

Cette grille nous a permis de mettre en lien les concepts évoqués dans le cadre théorique et les propos relatés par les différents acteurs rencontrés.

Pour les questionnaires, nous avons pu analyser les réponses d'une part grâce aux graphiques automatiquement générés par le programme utilisé et d'autre part grâce à une analyse des questions ouvertes nous ayant permis de répertorier les informations les plus souvent citées par les participants.

Lorsque nous avons fini de lire toutes les interviews et d'analyser les questionnaires, nous nous sommes réunies en groupe de travail afin de partager nos analyses et rédiger les recommandations.

## 4.6 Conclusion

La conclusion de la recherche est essentiellement composée des recommandations découlant des analyses réalisées tout au long de la recherche.

## 4.7 Limites méthodologiques et difficultés rencontrées

Toute méthode, en fonction du contexte dans lequel elle est utilisée, possède ses limites.

Dans le cadre de ce travail outre la gestion du temps qui a représenté un enjeu de taille tout au long du processus, nous en avons identifié plusieurs:

### A. L'accès au terrain

Pour ce qui concerne l'ensemble des démarches à effectuer au sein de la SRPE, nous devons passer par des intermédiaires (Projet Vic), ce qui a représenté pour nous une contrainte supplémentaire au niveau temps et occasionné des délais supplémentaires pour obtenir l'accès au terrain.

Pour des raisons que nous ignorons, il n'a pas été possible d'interroger les jeunes à l'exception de la jeune fille de 18 ans. Notre accès au terrain au sein de la SRPE a donc été limité.

### B. Les entretiens

Chacun des entretiens que nous avons effectué au sein de la SRPE s'est réalisé par binôme. Lors du premier entretien avec la chef éducatrice et l'éducatrice, ces dernières ont souhaité être

---

<sup>6</sup> cf. annexes 8

interrogées ensemble. Ceci représente une limite méthodologique car un entretien se déroule généralement individuellement pour permettre à la personne interrogée de s'exprimer le plus "librement" possible.

Lorsque nous avons interviewé la jeune, une éducatrice était également présente. Dans un cas comme celui-ci, avoir une référence connue qui l'accompagne lors de l'entretien permet de mettre la personne interviewée d'être plus à l'aise ce qui peut faciliter sa prise de parole. Néanmoins, la liberté de parole pourrait être plus restreinte en fonction du sujet abordé.

Lors de l'analyse, cet aspect "binôme" doit être pris en compte.

## C. Les questionnaires

Le but des questionnaires est d'élargir notre vision de la problématique tout en nous permettant d'extraire des données qualitatives. Dans cet esprit, nous avons créé des questionnaires où se mélangent questions ouvertes et fermées sans négliger l'importance de proposer des questionnaires qui puissent être complétés en quelques minutes. Ceci a constitué un réel défi.

Nous avons également été confrontées à une deuxième difficulté à savoir, la diffusion des questionnaires.

Comme nous l'avons déjà souligné, nous n'avons pas d'accès direct au terrain, les questionnaires ont donc été transmis via mail à notre intermédiaire principale (Madame van der Borgh, coordinatrice du projet Vic), qui les a relayé aux chefs éducateurs des différentes maisons de la SRPE.

Cette façon de faire a prolongé le délai pour obtenir des réponses suite à un manque de réactivité. Nous avons dû effectuer plusieurs rappels pour obtenir un retour. Force est de constater que malgré le fait que nous avons envoyé les questionnaires dans des délais raisonnables, le fait de ne pas être en mesure d'accéder directement au terrain nous a empêché de relancer les différents acteurs et nous n'avons obtenu qu'un nombre très limité de réponses.

Les réponses obtenues seront reflétées dans l'analyse mais étant donné l'échantillonnage, nous ne pouvons pas les considérer comme un outil à part entière.

# 5. Analyse des résultats

## 5.1 Les NEET

### 1) Les NEET au niveau européen : la garantie européenne pour la jeunesse

Comme déjà mentionné, le terme « NEET », est utilisé pour des jeunes qui n'ont pas d'emploi ou ne suivent pas d'études ou de formation. Ce concept provient d'un constat européen qui a vu augmenter en Europe le taux des 15-29 ans n'étant pas sur le marché du travail européen ou ne se situant pas en phase d'étude/formation (Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2012, p.1). En 2011, seul 34 % des 94 millions de jeunes

européens étaient sur le marché de l'emploi et ce pourcentage était considéré comme le taux le plus bas enregistré selon Eurostat<sup>7</sup>. Partant de ce constat, la commission européenne a pointé l'importance « *d'offrir des perspectives d'emplois aux jeunes, en soulignant l'importance d'une baisse de la proportion importante de jeunes chômeurs et de NEET par la mise en œuvre de mesures facilitant le retour ou l'accès à l'emploi.* » (*Ibid.*)

Eurostat considère que le taux de NEET en Europe est élevé mais qu'il peut varier assez fort en fonction des pays. Par exemple, en 2011, le taux de NEET était considéré à moins de 7 % au Luxembourg et aux Pays-Bas et à plus de 17 % en Italie, Bulgarie, Espagne et Irlande. (*Ibid.*, p. 2)

### **Mais qui sont les NEET en Europe ?**

D'après une analyse réalisée en 2011 par Eurostat, on remarque que la population faisant partie de cette catégorie est assez hétérogène. Cette population se compose globalement de :

- *Jeunes qui sont traditionnellement sans emploi.* Ces personnes constituent le sous-groupe principal.
- *Personnes malades, ayant un handicap ou s'occupant d'un proche.*
- *Personnes prenant du temps pour elles et/ ou s'instruisant de manière indépendante.*

Ces sous-groupes ont un point en commun, « *ils n'accumulent pas de capital humain par les voies traditionnelles* ». (*Ibid.*)

Parmi la tranche des 15-29 ans, certains jeunes sont plus susceptibles de devenir des NEET que d'autres. Les personnes immigrées, les personnes n'ayant pas de diplômes ou celles qui sont porteuses d'un handicap ou qui sont malades ont un pourcentage plus élevé de chances de devenir des NEET. La situation familiale et l'environnement des jeunes sont également un facteur crucial. (*Ibid.*)

Suite à la sonnette d'alarme tirée par la Commission européenne et les conséquences sociales et économiques que cela pourrait avoir si la proportion des NEET en Europe ne diminue pas, au fur et à mesure des années, les différents Etats membres de l'union Européenne ont mis en place des stratégies pour pallier à l'augmentation du taux des NEET en Europe (*Ibid.*, p.1). Les actions menées sont assez diverses et se situent à différents niveaux mais visent toute la réinsertion socio-professionnelle. Voici un résumé des aspects à tenir en compte et des pratiques qui devraient être mises en place (*Ibid.*, p. 2) :

- « *les mesures doivent être diversifiées, s'attaquer à différents problèmes relatifs au processus d'insertion professionnelle et accorder une attention particulière aux différents groupes vulnérables plus susceptibles que d'autres de cumuler les handicaps* » (*Ibid.*)
- « *il est particulièrement important de tenir compte du degré de préparation des bénéficiaires à l'entrée ou au retour dans le monde du travail. Les personnes les plus prêtes tireront profit des initiatives largement fondées sur les besoins du marché du travail,*

---

<sup>7</sup> Eurostat précise cependant que ce pourcentage prend en compte les jeunes qui étudient et qui ne sont pas, de ce fait, sur le marché du travail. Pour mieux cibler le public dont il est question, les politiques ont introduit le terme de NEET (*not in employment, education or training*). (*Ibid.*)

*tandis que d'autres auront besoin de surmonter des obstacles personnels avant de participer à des programmes en faveur de l'emploi »(Ibid.)*

- *« il convient d'orienter les jeunes vers des solutions durables et à long terme. Il ne suffit pas de trouver des solutions à court terme. Les jeunes ont besoin d'un emploi stable, durable et de bonne qualité. Cela suppose de leur permettre d'acquérir les qualifications requises pour une bonne insertion sur le marché du travail »(Ibid.)*
- *« la participation d'un ensemble de parties prenantes à la conception et à la mise en œuvre de mesures pour l'emploi des jeunes est essentielle. La mise en place de mesures destinées à favoriser l'employabilité des jeunes suppose notamment une coopération étroite avec les employeurs et leurs représentants »(Ibid.)*
- *« les mesures pour l'emploi des jeunes doivent accorder une place privilégiée au client, et non au prestataire. Cela suppose de tenir compte des différents parcours, allant, par exemple, des cursus de formation classiques aux parcours d'apprentissage personnalisés et accompagnés »(Ibid.)*
- *« les politiques qui réussissent sont celles qui font preuve d'innovation. Elles introduisent de nouvelles méthodes pour atteindre les groupes cibles, en accordant une place importante au travail de proximité dans le cadre des efforts visant à recruter les jeunes laissés pour compte, tandis que les campagnes d'incitation, de « positionnement » ou de marketing peuvent s'avérer utiles dans le cadre du développement de services plus universels en faveur de l'emploi des jeunes. »(Ibid.)*

Les états membres de l'Union européenne ont pu mettre en place diverses stratégies notamment grâce au Fonds social européen (FSE) qui a distribué une somme d'argent à l'ensemble des pays faisant partie de l'Union européenne pour qu'ils puissent participer à la réduction du taux de NEET (Agence FSE Fonds social européen, s.d.). Ce fond a pour objectif de réduire le taux de NEET sur une période s'étendant entre 2014 et 2020. (Ibid.) L'évolution du taux des NEET est analysée au fur et à mesure des années dans les différents pays européens. Suite à cette analyse, une liste de recommandations est établie par le Conseil de l'Union européenne afin de guider les pays européens vers ce qui pourrait être fait ou amélioré afin de diminuer le taux de NEET en Europe (Journal officiel de l'Union européenne, 2013).

a) Projets de certains pays européens (idée générale) origine de la catégorisation

Le FSE participe à plusieurs réseaux transnationaux parmi lesquels figure le Réseau « Emploi des jeunes ». On retrouve dans les objectifs de ce dernier l'amélioration des interventions destinées aux jeunes en situation de NEET. Leur travail s'organise autour de trois grands thèmes, à savoir : l'intégration des services, la sensibilisation et l'accrochage (reach out) et l'activation du public cible (mobilisation). Chacun de ses thèmes a fait l'objet d'une rencontre suivie d'une visite d'étude au sein de trois pays européens. Cette phase s'est déroulée en 2016/2017 (Instance Bassin EFE Liège, 2017, p. 21).

Ci-après un descriptif de chacune de ces phases :

- 1) **L'intégration des services** : Mis en place à Helsinki (Finlande) en octobre 2016, l'OHJAAMO One Stop Shop Center est un centre destiné aux 15-29 ans qui réunit tous les services qui leur sont destinés (Ibid.). Les jeunes bénéficient de conseils et d'une orientation personnalisée sur des sujets très divers tels que l'emploi, la santé, les loisirs, la

formation, etc. Une attention particulière a été portée également sur le design du bâtiment pour que son aspect esthétique transmette le message d'ouverture, transparence et mise en confiance, paramètres essentiels pour les jeunes. Les employés du centre ont également bénéficié d'une préparation spécifique qui les a préparé à travailler avec ces jeunes qui viennent de provenance très diverse et ont également des histoires personnelles très différentes. Le taux de satisfaction des jeunes par rapport aux services qui leurs sont proposés est très élevé et il est important de souligner que c'est le sentiment de confiance qu'ils considèrent comme étant l'un des facteurs les plus importants. (*Ibid.*, p. 22)

Ce type de centre a été créé dans presque toutes les villes de Finlande et il y a actuellement 40 centres de ce type qui emploient 400 professionnels. (*Ibid.*)

- 2) **La sensibilisation et l'accrochage** : L'agence pour l'emploi des jeunes a été mise en place à Hambourg (Allemagne) en 2012 et structure l'offre qui est destinée aux 16-25 ans. Elle couvre sept districts et emploie 313 professionnels. On retrouve dans son sein des représentants politiques, des partenaires sociaux, des associations et les administrations concernées. Cette agence est à l'origine de différents projets dont deux qui ont fait l'objet de rapports en particulier. (*Ibid.*)
  - **Le projet COME IN** : ce projet concerne les 18-25 ans. Il est porté par une entreprise privée « GSM Training & Integration » et cible le chômage à long terme. Son public est souvent composé de jeunes d'origine étrangère. Son action combine l'aide à l'orientation et à la formation. Ils établissent divers contacts soit par le biais de visite à domicile, d'appels téléphoniques ou d'échanges Whatsapp. Si les jeunes le souhaitent ils peuvent signer un contrat d'accompagnement qui peut aller de six mois à maximum un an. Ils seront accompagnés par des professionnels spécialisés sur différentes thématiques comme la santé, l'emploi, le logement et ils se verront également proposer des activités pour leur développement personnel de type sportif (initiation à l'escalade, etc.) ou culturel (visite du philharmonique de l'Elbe, etc.) (*Ibid.*, p. 22-23).
  - **Le projet YOUTH ACTIVE PLUS** cible les 18-25 ans en situation de NEET mais qui pour des raisons diverses sont passées dans les mailles du filet et n'ont pas été identifiés par le système (parce qu'ils n'ont pas eu recours à leurs droits par exemple). Ce projet a été porté en 1986 par la Fondation Lawaets par un groupe de trois personnes et aujourd'hui, elle en emploie 58. La Fondation ne travaille pas directement avec le public cible, elle prend en charge les aspects administratifs et financiers du projet. Elle sous-traite le travail et impose des indicateurs. Les services offerts concernent le logement, les problèmes de santé mentale, la formation. Ils proposent aux jeunes des projets concrets et leur permettent de travailler dans une cantine d'école ou dans le café EINS. Les jeunes peuvent également travailler dans les cantines scolaires et se sentent comme cela beaucoup plus impliqué dans la vie active. (*Ibid.*, p. 23-24)
- 3) **L'activation du public : L'association Rubikon & YELLOW RIBBON RUN** à Prague (République Tchèque) fondée en 2012, a une dimension d'entreprise d'économie sociale depuis 2015. Son but est de réintégrer des jeunes qui possèdent un passé criminel sur le marché du travail par le biais de conseils, de contact avec les employeurs et en étroite collaboration avec le Ministère de la Justice. Elle met en place des programmes spécifiques destinés d'une part aux Roms via du mentorat et d'autre part aux délinquants juvéniles. Il convient également de mettre en avant leur programme de probation. Ce dernier a comme objectif principal d'intégrer le jeune délinquant et essayer de lui trouver un emploi après sa sortie de prison. Il commence son œuvre à l'intérieur de la prison en offrant aux jeunes des places au sein d'un atelier de confection de sièges de voiture. De cette façon ces jeunes obtiennent une expérience de travail et augmentent leurs chances de trouver un travail à leur sortie de prison. Ils bénéficient en parallèle de conseils par rapport à l'endettement et à la gestion de leurs revenus. L'accompagnement continue également avec un soutien psychologique, un travail en amont auprès de futurs employeurs, etc. (*Ibid.*, p. 25)

Les résultats de chacune des visites décrites ci-dessus seront publiées sous forme de « sharing papers ». Ce travail de réflexion contribuera à une meilleure compréhension des besoins des NEET. (*Ibid.*, p. 26)

b) Stratégie de la Belgique en particulier

- Différences de stratégie en fonction des régions

Plusieurs méthodes sont mises en place en Belgique. Il convient de se pencher en premier lieu sur la situation démographique des jeunes en général pour pouvoir avoir une meilleure compréhension des différentes méthodes appliquées. Au moment de l'écriture du rapport de l'Observatoire, 29,8 % de la population de la région bruxelloise se situait entre 15-34 ans. La Flandre et la Wallonie avaient un taux plus bas de jeunes se situant dans cette tranche d'âge et sa tendance est à la baisse (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles- Capitale, 2013, p. 13).

Tableau I-1-1 : Nombre de jeunes âgés de 18 à 24 ans, part des femmes dans ce groupe de population et part des 18-24 ans dans la population totale, Région bruxelloise, par commune, 01/01/2011

	18-24 ans	% 18-24 dans la population	% femmes chez les 18-24 ans
Saint-Josse-ten-Noode	2 982	10,9 %	51,2 %
Ixelles	7 830	9,5 %	54,1 %
Molenbeek-Saint-Jean	8 706	9,5 %	50,9 %
Schaerbeek	11 873	9,4 %	53,3 %
Bruxelles	15 225	9,3 %	51,4 %
Anderlecht	9 957	9,2 %	51,4 %
Etterbeek	4 106	9,1 %	53,7 %
Woluwe-Saint-Lambert	4 605	8,9 %	52,5 %
Saint-Gilles	4 308	8,9 %	52,4 %
Jette	4 176	8,7 %	53,4 %
Woluwe-Saint-Pierre	3 373	8,5 %	51,9 %
Uccle	6 674	8,5 %	50,8 %
Watermael-Boitsfort	2 065	8,5 %	49,4 %
Auderghem	2 646	8,4 %	50,4 %
Forest	4 367	8,4 %	52,7 %
Berchem-Sainte-Agathe	1 916	8,4 %	52,9 %
Evere	3 055	8,4 %	51,2 %
Koekelberg	1 682	8,3 %	53,4 %
Ganshoren	1 764	7,6 %	51,1 %
Région bruxelloise	101 310	9,1 %	52,1 %

Source : SPF Economie, Direction générale Statistique et Information économique, Registre national

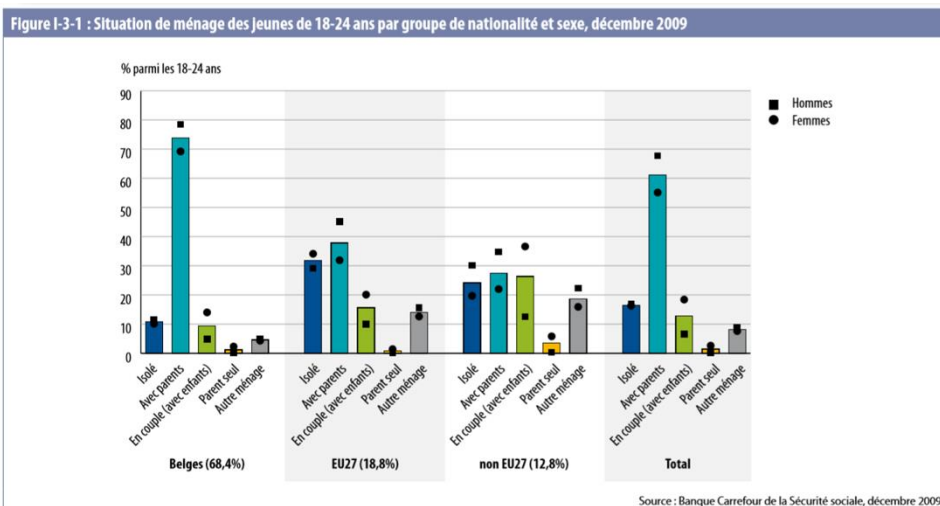
Apou et al (2010) distinguent trois profils de jeunes âgés de 15 à 25 ans qui sont exposés à un risque accru de pauvreté.

- 1) **Les jeunes qui se trouvent dans une situation économique vulnérable mais qui disposent d'un bon réseau social** : ils se voient confrontés à des difficultés, mais leur situation n'est pas systématiquement problématique. On retrouve dans ce groupe de nombreux étudiants.
- 2) **Les jeunes qui se retrouvent dans une situation économique et sociale faible** : ils cumulent deux problèmes. Du point de vue économique ils se retrouvent sur un seuil de pauvreté et ils disposent d'un faible réseau social ce qui les rend d'autant plus vulnérables.
- 3) **Les jeunes complètement « déracinés »** : Les auteurs définissent ce troisième groupe de jeunes, comme le plus vulnérable. "Ils bénéficient de très peu de soutien et se retrouvent dans une situation très précaire". (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles - Capitale, 2013, p.15).

“Smeeding et Ross (2002) ont constaté que les jeunes au sein de l’Union européenne disposaient rarement de revenus suffisants leur permettant d’être économiquement indépendants. Ils dépendent en grande partie de leur réseau de soutien : famille, amis, organismes de la sécurité sociale ou de l’aide sociale ou autres organisations.” (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles -Capitale, 2013, p.15)

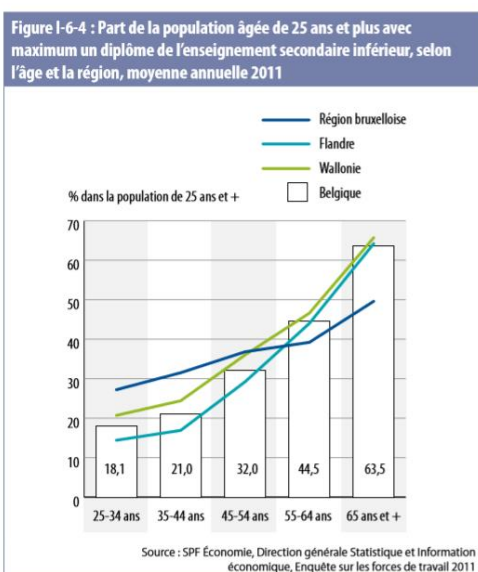
La situation familiale dans laquelle se situe le jeune aura un impact sur son avenir et sur l’aide qu’il pourra obtenir en cas de difficulté.

Comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessus, contrairement aux jeunes de nationalité étrangère, une grande majorité de jeunes belges habite chez ses parents.



La plupart du temps les personnes qui vivent seules, séparées et avec des enfants se retrouvent dans une position de grande fragilité sociale et l’on retrouve le plus souvent des femmes dans cette situation. Ce groupe se caractérise en général par un niveau de formation relativement faible et présente par conséquent un plus grand risque d’être au chômage ou de percevoir de faibles revenus (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles -Capitale, 2013, p.16)

Nous avons vu que la situation familiale pouvait avoir un impact sur l’avenir d’un jeune mais d’autres critères, tels que le niveau de diplôme ou encore le pays d’origine de la personne, entrent également en jeu. Ces critères auront un impact sur la facilité à trouver un emploi et dès lors, sur le fait de figurer dans la catégorie « NEET », ou pas.

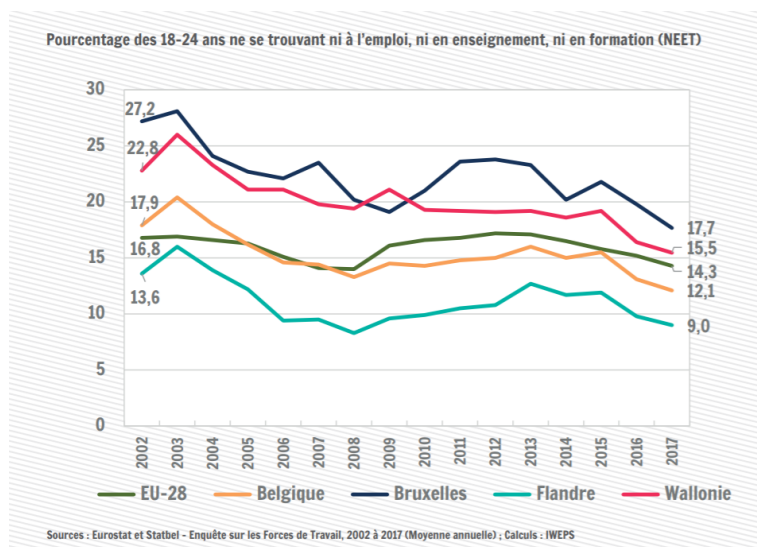


Le diplôme obtenu à la fin du parcours scolaire détermine fortement les chances du jeune à s’insérer dans le marché du travail. En Région bruxelloise, un garçon sur cinq et une fille sur six de 18 à 24 ans ont quitté l’école de façon prématurée, ne suivent plus aucune formation ou autre forme d’enseignement et disposent au maximum d’un diplôme de l’enseignement secondaire inférieur. (Ibid., p.31)

Les jeunes qui ont quitté l’école sans obtenir de diplôme de l’enseignement secondaire supérieur, éprouvent plus de difficultés à s’intégrer dans le marché du travail, ils deviennent de facto les premières victimes du manque d’emplois et des récessions économiques; ils se voient confrontés la plupart du temps à de longues périodes de chômage et par conséquent s’éloignent de plus en plus du

marché du travail. (Ibid., p. 32)

Selon des statistiques datant de 2018 portant sur la période 2002 - 2017, le taux de NEET en Europe et en Belgique sont les suivants :



Ce taux nous paraissait assez élevé pour ce qui concerne Bruxelles mais est finalement compréhensible étant donné le nombre assez élevé de jeunes qui se situent dans cette tranche d'âge comparé aux deux autres régions.

En fonction des régions, diverses stratégies seront mises en place pour diminuer ce taux. Chaque région a reçu un montant de la part du FSE et chacune agit de manière active afin de diminuer le taux de NEET dans sa région. (Guide social, 2016)

- **En Région Wallonne**, on peut mentionner notamment **la Mission Régionale pour l'insertion et l'emploi à Charleroi** qui a développé deux projets répondant à l'appel à projets du FSE. Le premier aide les « *jeunes peu insérés sur le marché de l'emploi afin qu'ils se bâtissent un vrai projet* » et le second est le plan Formation-Insertion du FOREM « *qui propose des stages en entreprise aux jeunes inscrits au chômage* ». (Ibid.)
- **En Flandre**, « *le Gouvernement Flamand a approuvé le 19 décembre 2014 le programme opérationnel relatif à l'exécution du Fonds social européen (FSE) en Flandre pour la période 2014-2020. Ce programme soutient les initiatives qui favorisent la création de plus d'emplois et renforcent la cohésion sociale en Flandre. « le programme opérationnel flamand aidera 250.000 personnes à trouver un emploi ou à le conserver, à lancer leur entreprise ou à suivre une formation* » (Europe in Belgium, 2014).
- **En Région bruxelloise** on retrouve notamment **Actiris** qui a reçu des fonds de la part du FSE et qui fonctionne sur base d'appels à projets sur Bruxelles. Les projets sélectionnés reçoivent un montant leur permettant de pouvoir être mis en place. (Actiris, s.d.)

De par la nature de notre commande, nous avons décidé de nous focaliser sur la Région bruxelloise, étant donné que le projet Vic est situé dans cette région et qu'il dépend donc de la législation de cette dernière.

- **Focus sur Bruxelles : utilisation de partenariats et mise en réseau**

Comme indiqué, nous avons décidé de nous concentrer sur la Région de Bruxelles afin d'être plus en accord avec la commande et pouvoir rechercher des informations plus approfondies et ciblées.

Vic ayant répondu à l'appel à projet concernant les NEET, il nous semblait important de connaître les conditions auxquelles il devait satisfaire pour être sélectionné par Actiris, mais il nous semblait tout aussi important de connaître ce que Actiris fait de manière générale pour les NEET actuellement.

Dans le courant du mois de janvier, nous avons eu un retour du Projet Vic nous indiquant que leur dossier n'avait pas été retenu. (Van der Borght, 2019) Suite à ce refus, nous avons décidé de cibler davantage notre recherche sur ce qu' Actiris met en place actuellement et comment il définit les jeunes étant dans la catégorie NEET.

Avant l'appel à projet d'Actiris, d'autres choses étaient déjà mises en place à Bruxelles pour aider les jeunes à trouver un emploi (Dufour, 2019). Il y a notamment un service qui s'appelle **SERVICE Youth Guarantee** (service européen pour les 18-30 ans) qui propose des stages et un premier emploi d'un an pour des jeunes qui se retrouvent en dehors du marché de l'emploi depuis une période de minimum 18 mois. Ce contrat permet principalement aux jeunes de gagner en expérience. Ce service d'insertion ne se limite pas uniquement aux jeunes sans ou avec CESS mais également à ceux qui sont plus diplômés mais qui, pour diverses raisons, n'ont pas d'emploi. (*Ibid.*)

Un autre projet subventionné par des fonds européens est **le projet YEY NL**. Celui-ci participe également à la réinsertion des NEET, mais les fonds sont dédiés aux institutions néerlandophones. (*Ibid.*)

*« Mais, il faut savoir qu'à Bruxelles, les institutions néerlandophones ne le sont que de nom. Elles sont subventionnées par la communauté flamande mais elles travaillent avec un public surtout francophone parce qu'il y a plus de NEET francophones que néerlandophones. »* (Dufour, 2019)

Selon Monsieur Dufour, le taux moins élevé de NEET en Flandre est surtout lié à l'éducation. D'après lui, les jeunes en Flandre sont plus vite poussés à apprendre les langues et le système d'éducation les prépare d'une manière plus concrète à un emploi. (*Ibid.*)

Lors de nos recherches, nous nous sommes rendus compte qu'une des difficultés majeures pour les jeunes à Bruxelles est le bilinguisme (Français, Néerlandais), voir le trilinguisme (Français, Néerlandais, Anglais) en fonction des offres d'emplois. La connaissance insuffisante voire inexistante d'une deuxième/troisième langue peut contribuer au surcroît de chômage des bruxellois et constitue une difficulté majeure à laquelle doivent faire face les jeunes à la recherche d'un emploi. En effet, dans les autres régions le critère linguistique est présent mais n'est pas obligatoire, contrairement à la plupart des offres d'emploi sur Bruxelles. (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles -Capitale, 2013, p.32)

En ce qui concerne l'appel à projet d'Actiris en tant que tel, parmi 22 dossiers répondant à l'appel, 11 ont été sélectionnés.

Cette sélection s'est faite sur base de critères correspondant aux critères européens et sur un système d'évaluation réalisé par plusieurs acteurs, internes mais également externes à Actiris. Les projets ayant obtenu 60% ou plus ont été sélectionnés. Ceux ayant obtenu entre 50 et 60% ont été discutés et sélectionnés ou refusés en fonction de l'issue de la discussion. Ceux obtenant un pourcentage en dessous de 50% ont été refusés.

Les institutions sélectionnées par l'appel à projet Actiris doivent également assurer un suivi après la mise en place de ces étapes. (Dufour, 2019)

La philosophie du projet mis en place par Actiris est d'identifier, remobiliser et accompagner (find mind bind) les jeunes vers la réinsertion socioprofessionnelle. (*Ibid.*)

Un des constat d'Actiris est que beaucoup de jeunes NEET sont en décrochage total avec les institutions, un moyen de rentrer en contact avec eux est donc de travailler en réseau avec des personnes sur le terrain, afin d'amorcer un rapprochement des jeunes vers des institutions telles qu' Actiris.

La discrimination à l'embauche ou la déqualification sont également des critères qui jouent un rôle important et peuvent expliquer certaines des difficultés à trouver un emploi pour les jeunes. (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles -Capitale, 2013, p.32)

Les propos de Monsieur Lantair semble corroborer ces théories : *“les populations les moins instruites sont celles qui sont forcément les moins employés ça c'est une des statistiques qui me semble irréfutable.”* (Lantair, 2019)

Dans tous les cas, une personne NEET ne doit pas être considérée directement comme étant une personne non motivée à trouver un emploi.

*« D'un côté il est important d'aider les jeunes à rester motivés pour chercher du travail, mais de l'autre, il s'agit de ne pas leur donner le message erroné qu'ils sont eux-mêmes responsables de leur situation de chômage. »* (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles -Capitale, 2013, p.43)

Sur Bruxelles, Monsieur Dufour nous a expliqué que certaines entreprises étaient ouvertes au fait d'embaucher des « NEET ».

De par ses expériences précédentes, il avait notamment des contacts avec “Bruxelles propreté” qui engageait beaucoup de jeunes. Cette embauche était précédée d'un stage de six mois et si le stage était concluant, une offre d'emploi était généralement proposée après le stage. Bruxelles propreté aidait les jeunes également à se préparer à l'entretien d'embauche via un coaching sur comment se présenter à l'employeur. (Dufour, 2019)

Il constate également que le travail en réseau pour mobiliser les jeunes est très important.

*« Il s'agit vraiment de les identifier, de les remobiliser et de leur redonner confiance parce que c'est souvent ça avec ces jeunes, ils ne sont pas conscients de leurs propres capacités.*

*Souvent, ils arrivaient aux entretiens Actiris la première fois avec un comportement assez inapproprié mais après trois mois de stage, on voyait vraiment déjà une différence parce qu'on leur a donné des responsabilités et une reconnaissance quant à leurs propres talents. »* (Dufour, 2019)

Une des priorité d'Actiris est donc que le jeune reprenne confiance en lui pour pouvoir, par la suite, trouver plus facilement ce qui lui correspond le mieux en fonction de son profil: stage, formation, emploi, etc. Travailler sur les attitudes, leurs compétences et leurs talents permettra aux jeunes de prendre conscience de leurs capacités.

Monsieur Dufour explique que *« ...C'est vraiment une question de renouer ces jeunes à la société. Travailler sur leurs attitudes, leurs compétences, leurs talents et les faire travailler sur eux-mêmes et la confiance qu'ils ont en eux. [...] Il faut d'abord redonner confiance aux jeunes pour nous, le but n'est pas nécessairement de les mettre direct au boulot, une formation c'est déjà une action positive et après la formation, s'il faut, on continue l'accompagnement vers l'emploi. L'idée c'est vraiment de les soigner quoi. »* (Dufour, 2019)

*« l'idée c'est de demander aux partenaires de trouver les jeunes parce qu' Actiris ne les trouve pas. L'idée c'est qu'ils travaillent avec les travailleurs de rue et les acteurs qui peuvent aller les chercher là où ils sont, à savoir les petites plaines, les salles de sport, les maisons de jeunes, dans la rue tout simplement pour essayer d'obtenir leur confiance dans un premier temps »* (Dufour, 2019).

En ce qui concerne la communication avec les "NEET", plusieurs pistes ont été évoquées par différents acteurs.

La première est la technique du Face to Face, c'est à dire le contact direct. *« Dans le cadre des NEET, c'est vraiment le contact humain, face to face, c'est pour ça que nous travaillons avec des partenaires qui sont déjà dans les quartiers depuis quelque temps, qui ont déjà pu avoir la confiance des jeunes... »* (Dufour, 2019). C'est d'ailleurs en partie de cette façon que procède actuellement le projet Vic avec les jeunes de la SRPE.

La seconde est "Le bouche à oreille". *"Une fois que les jeunes ont confiance, après ils en parlent dans leur propre réseau et c'est comme ça que ça part. Après je ne devais même plus m'occuper de chercher, c'étaient les jeunes qui me contactaient eux même"* (Dufour, 2019).

Dans le même ordre d'idée, Monsieur Lantair nous dit que la moitié des jeunes qu'ils accueillent arrivent chez eux parce qu'ils ont entendu parler du projet par leur pairs. *"Comment est-ce que les jeunes sont au courant de notre action, c'est le bouche à oreille très souvent. On a à peu près 50% des jeunes qui viennent chez nous sans aucune orientation de personne. Donc ça veut juste dire que c'est entre eux que les infos circulent dans la rue « tiens tu as un problème, vas un peu voir là-bas »"* (Lantair, 2019)

Les autres outils de communication mentionnés sont les flyers/affiches, les sms et l'importance de passer par des partenaires qui connaissent déjà le public.

D'après Monsieur Dufour, il est primordial dans un projet qui souhaite travailler avec les NEET de bien réfléchir à l'outreach. *"les institutions n'avaient pas suffisamment penser la question de comment aller trouver ces jeunes même si la procédure d'accompagnement qu'ils proposaient était bien."* (Dufour, 2019)

En effet, *"le public des NEET est un public hétérogène et divers et donc multiplier les partenaires et avoir des projets divers permet de toucher un maximum de ces profils. »* (Dufour, 2019)

Pour terminer, il nous semble essentiel de souligner un point d'attention mentionné par l'ensemble des professionnels rencontré étant en contact direct avec les jeunes ainsi que dans bon nombre de rapports rédigés sur la problématique des NEET concernant l'utilisation même d'un tel terme pour qualifier ces jeunes.

*"quel est l'enfant qui voudrait qu'on le stigmatise [...], je pense qu'elles ne veulent pas être cataloguées dans ces images-là, je pense que ce n'est pas gai. [...] parce qu'on les précarise, en leur mettant une étiquette."* (Petit, 2019)

Si tous sont d'accord pour dire que les "NEET" ne sont pas au courant de cette appellation et qu'elle n'a donc pas d'impact direct sur eux, Monsieur Lantair invite tout de même à réfléchir sur le fait que la manière dont on nomme les choses conditionne la manière dont on les perçoit.

*«ils ne sont pas nécessairement au courant c'est des acronymes professionnels, c'est nous qui avons cette représentation, c'est contre notre représentation que je me bats pas contre la*

représentation qu'ils en ont ou l'image que c'est. Ça nous place dans une position haute : « nous qui savons » et donc eux c'est les non employables [...], cette position de se dire que c'est nous qui avons le savoir et que vous vous n'en savez pas grand-chose et nous on va vous aider [...] c'est plus par rapport à cette représentation que je me bats. [...] les jeunes , ils se sont désaffiliés [...] mais en même temps ils développent des tas de stratégies pour retrouver des liens , retrouver les autres et auxquels , nous on n'a pas d'accès, alors on va dire qu'ils sont des NEET , mais en fait ils sont pleins de ressources [...], je préfère que nous ayons la représentation axée sur la ressource (plutôt) que d'observer leurs carences, je trouve que c'est ça dans le NEET c'est un peu ça qu'on met en avant, on met en avant les carences et pas les ressources . » (Lantair, 2019)

Pour conclure, toutes les réflexions et informations principales récoltées concernant le concept de NEET sont résumées au travers des points clés repris dans le cadre ci-dessous.

<b>NEET: Personnes qui ne travaillent pas, ne sont pas en formation et ne suivent pas d'études</b>	
<b>NEET Europe</b>	<b>NEET Belgique</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terme provenant d'un niveau européen</li> <li>• Constat d'un niveau élevé de NEET</li> <li>• Fonds Social Européen: distribue des fonds dans l'ensemble des pays faisant partie de l'Union européenne pour les aider à mettre en place des mesures pour diminuer le taux de NEET dans leurs pays respectifs.</li> <li>• Le terme NEET englobe une population hétérogène.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12,1 % de NEET en Belgique (2017)</li> <li>• En 2017: taux plus élevé de NEET dans la Région bruxelloise (17,7%) dans la Région Flamande (9%) et dans la région Wallonne (15,5 %)</li> <li>• A Bruxelles, Actiris a lancé un appel à projet pour diminuer le taux de NEET dans cette région.</li> <li>• Philosophie Actiris: identifier, remobiliser et accompagner (find mind bind) les jeunes vers la réinsertion socioprofessionnelle</li> <li>• Ne pas considérer directement un NEET comme étant une personne non motivée à trouver un emploi.</li> <li>• Le jeune doit retrouver confiance en lui</li> <li>• Une communication "face to face" est à privilégier</li> <li>• Travailler en réseaux pour identifier des NEET</li> </ul>

## 5.2 Les besoins et la motivation des jeunes

Comme souligné dans la première partie de notre travail, l'un des objectifs de notre commande était de tenter de comprendre au mieux les besoins des jeunes afin que le projet Vic puisse adapter sa méthodologie de travail.

Pour rappel, dans notre recherche théorique nous avons retenu la théorie du choix de William Glasser qui dit que *“L'être humain est soumis à l'impulsion de cinq grands besoins qui constituent les forces le poussant à agir : survie, appartenance, pouvoir, liberté et plaisir.”* (William Glasser, 1999, cité dans Emploi-Québec, 2011, p2).

### 5.2.1 Les besoins

Lors des entretiens, plusieurs besoins ont été mentionnés certains plus fréquemment que d'autres.

- Le premier besoin étant systématiquement mentionné par chacun des acteurs rencontré est celui de la confiance.

Mis en lien avec le cadre théorique, ce terme peut être compris de deux manières. La première fait référence au besoin d'appartenance qui consiste à aimer (et de se sentir aimé), partager et coopérer, tandis que la seconde fait plutôt allusion au fait d'avoir confiance en ses propres compétences et se sentir capable d'accomplir ce que l'on souhaite. C'est ce que nous appelons dans le cadre théorique le besoin de pouvoir.

Si l'on prend le sens premier de la définition, selon Pascal Dufour, *“Ce sont des jeunes qui ont souvent une mauvaise expérience avec les institutions ou simplement qui ne s'y intéressent pas donc la première chose, c'est de leur faire reprendre confiance en les institutions. Le fait qu'on est là pour les aider et pas pour les punir et ça, c'est le grand challenge.”* (Dufour, 2019).

Monsieur Lantair fait le même constat en disant : *“Ils ont souvent de grosses difficultés avec les intervenants sociaux, puisque comme je vous l'ai expliqué, ils ont vécu de nombreux placements, ça été souvent des échecs de placement, donc ils ont très peur des intervenants sociaux, et donc notre premier travail c'est d'essayer de les rassurer sur nos intentions.”* (Lantair, 2019).

La jeune que nous avons interviewée nous a dit aussi : *« Il y a besoin au niveau affectif [...] le fait que quand on ressent quoi que ce soit, tu n'as pas forcément de l'amour de tes frères, de tes sœurs, de tes parents ou qui que ce soit, du coup d'office avoir on va dire à un parrain ou à une marraine, ben ça peut aussi aider le jeune à se sentir un peu aimé ou quoi que ce soit [...] »* (jeune, 2019)

L'éducatrice du pensionnat Henri Jaspar nous a également confié que les jeunes du pensionnat ont besoin d'être soutenus et conseillés, *“La confiance est essentielle et joue un rôle majeur dans les relations qui se tissent entre les éducateurs et les jeunes.”* (Karine, 2019), mais ils ont aussi besoin d'être reconnus *“Au plus de personnes croient en elles et croient en leurs potentiels et font resurgir leurs compétences, mieux elles s'en sortent après.”* (Petit, 2019)

En ce qui concerne la confiance comprise comme la capacité à réaliser une action, les professionnels nous ont fait remarquer à maintes reprises qu'il était essentiel avant d'entamer n'importe quelle démarche, de faire en sorte que les jeunes se rendent compte de leurs capacités et de leurs propres talents. *« [...] je trouve qu'on devrait davantage valoriser leurs acquis, valoriser leurs compétences plutôt que de pointer tous les problèmes qu'on peut voir, voilà. Donc ça pour moi c'est un besoin aussi [...] Parce qu'en fait la plupart d'entre eux sont bien plus doués que nous dans la survie, bien plus doués que nous dans un certain nombre de mécanismes, voilà, moi ça me paraît pertinent, et puis il y a aussi pas mal de talents au niveau de l'écriture, au niveau de l'expression en soi [...] »* (Lantair, 2019)

- Le second besoin clairement mis en avant par les différentes personnes rencontrées est le principe d'autodétermination à comprendre comme le fait de se sentir libre de poser les choix que l'on souhaite et d'être l'initiateur de son propre comportement.

*“c'est un peu inverser la logique du fonctionnement pour rendre, pour maintenir les gens acteurs de [...] Je trouve qu'on a à réfléchir des mécanismes qui permettent de systématiser la participation et l'action des gens mais dans une dynamique. »* (Lantair, 2019)

Toujours dans cette idée d'autodétermination, la chef éducatrice Madame Petit explique : *“On propose. On travaille avec des jeunes avec qui, on ne peut pas imposer, et donc on va*

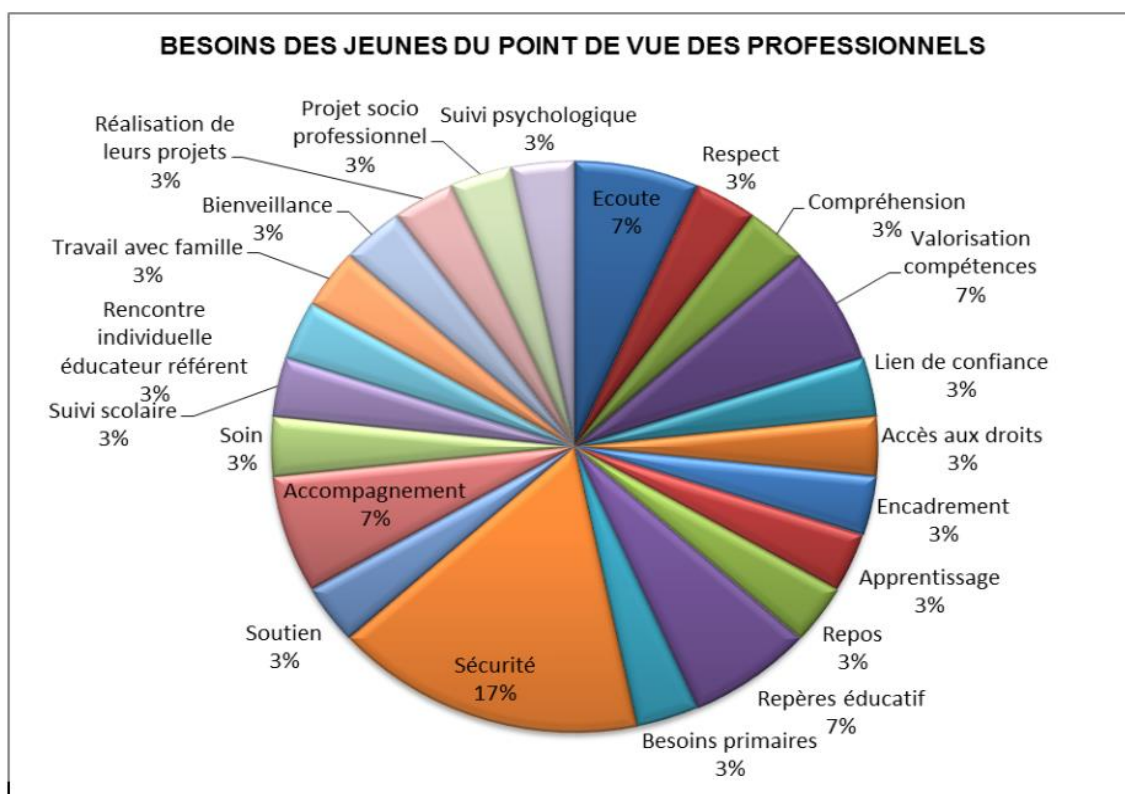
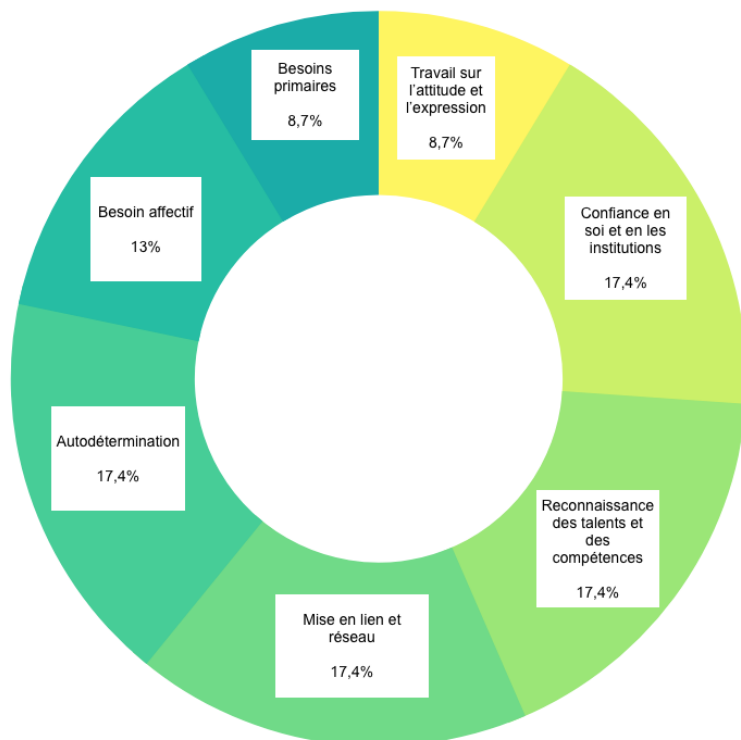
effectivement s'ils ont besoin d'une thérapie par exemple, on essaie d'en parler avec eux et parler avec la personne adéquate, il y a des jeunes qui sont preneurs, notre ancien directeur disait toujours : « il faut amener le cheval à la rivière mais on ne peut pas l'obliger à boire », on peut proposer au jeune tout ce qu'on veut mais si le jeune n'a pas envie, il reste lui-même acteur de sa propre vie. » (Petit, 2019)

Les diagrammes suivant permettent de résumer cette partie du travail en donnant un ordre d'idée concernant la proportion dans laquelle les personnes interrogées via les entretiens et les questionnaires ont mentionnés les différents besoins.

Cependant, nous précisons à nouveau qu'étant donné le peu de réponses aux questionnaires, bien que nous en introduisons les résultats ici, ces résultats sont insuffisants pour pouvoir en faire une généralisation.

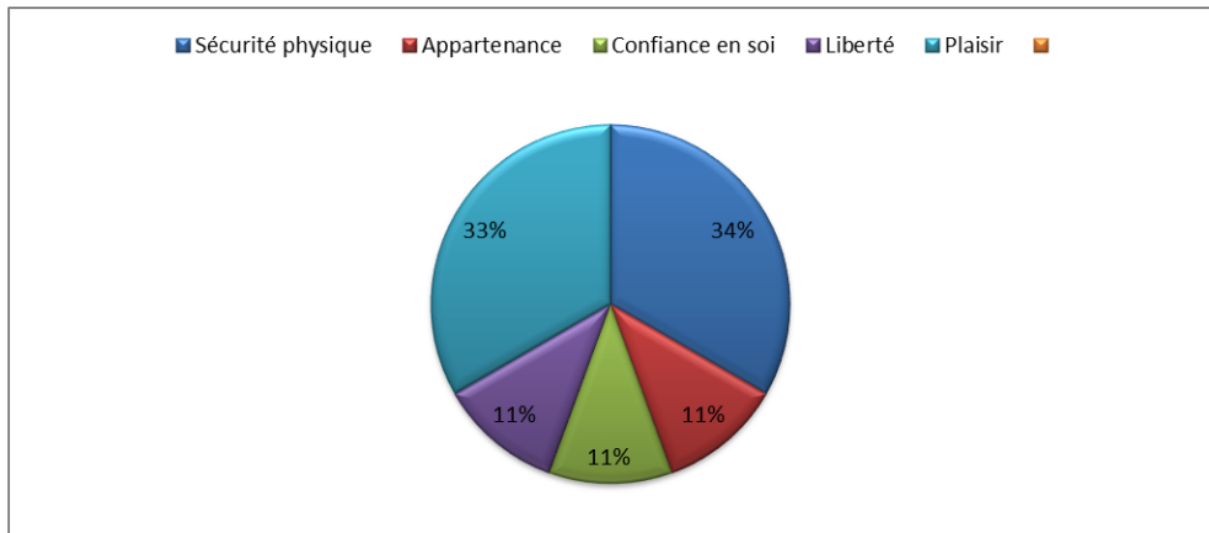
Ce premier graphique ci-contre montre la proportion dans laquelle les besoins suivants sont apparus dans les 6 entretiens réalisés.

Le second graphique ci-dessous a été généré suite aux 11 réponses reçues de la part des éducateurs ayant participé.

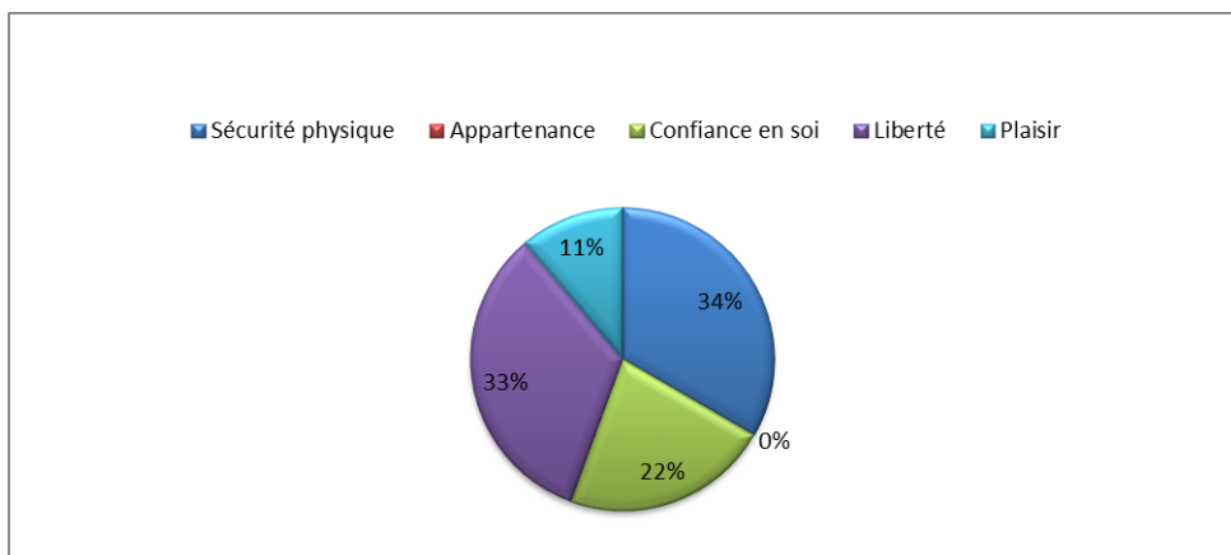


Ces derniers graphiques correspondent aux besoins cités par les trois jeunes ayant répondu au questionnaire. Il s'agit uniquement de garçons ayant tous les trois 17 ans et étant dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse depuis huit ans ou plus.

Dans les besoins suivants, quels sont les trois que tu juges prioritaires en tant que jeune du pensionnat?



De quoi penses-tu avoir besoin une fois que tu sortiras de la maison dans laquelle tu es actuellement ? (3 prioritaires)



### 5.2.2 Analyse du concept de la motivation

Nous avons voulu connaître ce qui actuellement motive la jeune que nous avons interrogée. Qu'est-ce qui la pousse à aller de l'avant, quel est son projet de vie, que souhaite-t-elle obtenir ? Elle nous fait part de son souhait : « avoir un autre appartement que celui-ci, économiser de l'argent pour avoir mon permis de conduire » (jeune, 2019)

La motivation extrinsèque est caractérisée par une vision instrumentale *“c’est-à-dire lorsque l’individu ne fait pas l’activité pour lui-même, mais plutôt pour en retirer une conséquence agréable par la suite, ou afin d’éviter quelque chose de déplaisant une fois l’activité réalisée”*. (Deci et Ryan, 1985, cité dans Emploi-Québec, 2011, p6)

En prenant en compte cette définition, la conséquence agréable pour cette jeune, serait qu’elle puisse obtenir un nouveau logement et réussir son permis de conduire, c’est une conséquence extrinsèque car il s’agit d’une conséquence matérielle.

Cette obtention matérielle pourrait conduire à une satisfaction intrinsèque et aussi à un sentiment de liberté si on fait le lien avec le plaisir d’être autonome et de pouvoir se déplacer quand elle le souhaite.

Pour rappel la motivation intrinsèque apparaît *« lorsque l’individu pratique une activité pour le plaisir et la satisfaction qu’il retire de cette expérience »* (Deci et Ryan, 1985, cité dans Emploi-Québec, 2011, p6)

Les éducatrices interviewées disent que la motivation des jeunes passe par la réussite scolaire, l’écoute, la valorisation et les encouragements. Elles aident les jeunes à se construire petit à petit un projet de vie.

Selon le coordinateur de SOS Jeune - Quartier libre, il s’agit donc de pouvoir donner aux travailleurs sociaux les outils nécessaires pour qu’ils puissent guider les jeunes vers l’autonomie. Seuls ils ne peuvent rien faire, la coopération du jeune est nécessaire et il doit également s’en sentir responsable. Il faut également de la part des travailleurs être disposé à avoir une grande ouverture d’esprit et n’écarter aucune solution car les jeunes sont tout à fait capables de mobiliser les ressources dont ils ont besoin pour atteindre les buts qu’ils se sont fixés. Ceci est d’autant plus vrai s’ils bénéficient de l’accompagnement de professionnels pour les soutenir dans leur démarche.

Par exemple, Monsieur Lantair fait appel à différentes actions sociales et y fait participer les jeunes. On peut remarquer que plus les jeunes et les acteurs sont impliqués dans l’action, plus ils se sentent motivés de manière intrinsèque : *« ils sont membres du comité scientifique, ils viennent avec nous dans toute l’Europe pour donner leurs avis [...] »* (Lantair, 2019).

En plus de cela, la motivation extrinsèque reste un aspect important à mettre en évidence dans la relation avec les jeunes. En effet, Monsieur Lantair souligne lors de son entretien qu’*« [...] ils viennent avec nous et ils sont rémunérés pour leurs expertises, on considère cela fondamental aussi, moi je suis payé, je ne vois pas pourquoi eux ils ne le seraient pas, ils sont bien plus experts que moi de leurs situations donc, si moi je suis bien payé, ils ont intérêt à être bien payés aussi .»* (Lantair, 2019). Dans ce contexte, la rémunération serait une motivation extrinsèque.

### **5.3 Formation, insertion socioprofessionnelle et réussite**

Comme mentionné dans la cadre théorique, la notion de réussite est toute relative et dépend de la perception de chaque individu et de l’environnement dans lequel il évolue (Girard, 1967).

Dans notre société occidentale, Girard explique que l'un des critères de la réussite qui est fortement valorisé est le fait d'avoir un travail et de subvenir à ses besoins grâce à celui-ci (Girard, 1967).

Tout au long des entretiens, nous avons effectivement retrouvé cette forme de réussite dans le discours de certains acteurs mais il est également apparu que le terme de réussite recouvre une multitude de significations qui varient en fonction des différents acteurs rencontrés et qui fait référence à des critères bien plus larges que juste la réussite socioprofessionnelle ou scolaire.

Pour la jeune rencontrée au pensionnat, *“la réussite ça représente tout et c'est la première chose à faire, à réussir. Si je ne réussis pas, j'ai l'impression de décevoir les autres et de me décevoir moi-même parce que vu que je n'ai pas beaucoup de gens autour de moi et il y a que moi que je fais la réussite principalement pour moi et pour ma petite sœur”* (Jeune, 2019).

Ici nous constatons que la réussite peut être à la fois un élément individuel et collectif.

Elle ajoute également que : *“je me dis si je ne réussis pas maintenant, je vais réussir comment plus tard, je vais faire quoi plus tard, au fait c'est maintenant que tout se joue”*.

La réussite est ici liée à une notion de temporalité, la manière dont on investit le présent détermine le futur. Pour ce qui concerne la notion de relativité de la réussite, on voit que pour la jeune, réussir c'est obtenir les choses auxquelles elle accorde de l'importance. En effet, au cours de l'entretien, cette jeune a plusieurs fois répété à quel point elle trouvait l'éducation scolaire importante, elle a mentionné plusieurs fois sa sœur et le fait d'obtenir son permis. (Jeune, 2019)

Pour l'ensemble des professionnels rencontrés, nous avons relevé que les travailleurs interrogés sur la réussite font souvent allusion à la reconnaissance que leur témoignent les jeunes quand ils reviennent les voir après avoir quitté l'institution où ils se trouvaient. A ce propos, selon Gaspar *« La reconnaissance des usagers est un mode de présentation et utilisation supplétive »* (Gaspar, 2012). La réussite et la reconnaissance auraient donc un lien étroit pour les travailleurs rencontrés.

Pour Hugo Lantair, la notion de réussite est encore toute différente. *“Nos intentions c'est de les rendre acteurs, ce n'est pas de les déposséder de ce pouvoir- là... »* (Lantair, 2019). Pour lui, *“Trouver une place quelle qu'elle soit même s'ils restent à la marge tant qu'il peut vivre correctement sa marginalité c'est acceptable.”* (Lantair, 2019).

Toujours d'après ses propos, la réussite, c'est aussi le droit à l'essai-erreur. Il mentionne d'ailleurs qu'ils sont en train de mettre un projet en place qui souhaite *“offrir un lieu, un espace à ces jeunes afin d'expérimenter des choses qu'ils n'ont pas l'habitude de faire pour pouvoir éventuellement trouver une ressource”* (Lantair, 2019).

Beaucoup de personnes pensent que les jeunes qui ne trouvent pas d'emploi ne cherchent pas ou ne sont pas suffisamment motivés pour chercher, mais il ne faut pas oublier que les offres d'emplois sont inférieures à la demande et/ou ne correspondent pas au niveau d'étude de ceux

qui sont à la recherche d'emploi. (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles -Capitale, 2013, p.43)

Face à ces constats, deux points de vue s'opposent.

- Il semble y avoir ceux qui considèrent que le marché de l'emploi peut accueillir tout le monde *“mais oui, je pense qu'il y a des possibilités d'embauche pour ces jeunes. C'est vraiment une question de renouer ces jeunes à la société. Travailler sur leurs attitudes, leurs compétences, leurs talents et les faire travailler sur eux-mêmes et la confiance qu'ils ont en eux. Mais oui, bien sûr parce que si on y croyait pas, on ne ferait pas le projet.”* (Dufour, 2019)
- Et ceux qui pensent qu' *“on est dans du chômage structurel depuis la fin des 30 glorieuses et que ça on a du mal à inverser la logique [...] donc je ne vois pas comment on considère encore l'emploi pour tout le monde comme étant la valeur importante et fondamentale [...] je pense que c'est donc impossible d'intégrer tous les NEET dans la question de l'emploi de cette manière- là en tous les cas, je pense qu'il y a d'autres méthodes que celle- là et que là on est bien dans une logique où , il faut que le jeune corresponde aux besoins d'une entreprise c'est comme ça qu'on envisage l'insertion ou l'intégration ou l'autonomie , je ne suis pas persuadé que c'est en faisant correspondre des jeunes aux besoins d'Amazon que ça leur permettra de mieux grandir voilà, c'est un peu ça mon propos”* (Lantair, 2019).

Pour conclure, par sa phrase *“ben c'est eux qui réussissent, donc voilà...”*, Monsieur Lantair soulève un point essentiel quant à la manière de définir la réussite et de mettre le point sur la subjectivité de la question.

Il y a différentes notions de réussite celle du jeune et celle du professionnel. Certaines fois ces notions se rencontrent mais, le contraire est aussi vrai et le jeune peut considérer qu'il a réussi mais le professionnel ne sera pas du même avis.

## 5.4 Le réseau

L'un des concepts développé dans notre recherche théorique, fut le concept de réseau.

Dans le domaine du travail social, *«l'intervention de réseau est un outil pour le travailleur social qui consiste à définir les problèmes sociaux comme des problèmes générés par la nature et les formes actuelles des relations sociales, et qui aspire à les résoudre non pas sur la base de facteurs individuels ou collectif, mais dans une démarche individuelle et collective, articulant les relations personnelles et les constructions institutionnelles et sociales »* (Ponsar, 2017)

Pour rappel nous avons distingué trois sortes de réseau : les réseaux primaires, les réseaux secondaires formels et les réseaux secondaires informels.

Nous avons pu constater au cours de nos entretiens que l'un des éléments qui caractérise le public des NEET est leur rupture avec l'un ou l'ensemble des réseaux énumérés.

Suite aux entretiens menés avec la jeune fille et les professionnels lors de notre passage au pensionnat Henri Jaspar, il semblait évident que le besoin d'appartenance était dû à la rupture du jeune avec une partie de son réseau primaire. Au cours de l'entretien nous avons cependant demandé à la jeune fille quelles étaient les personnes autour d'elle, sur qui elle avait le sentiment de pouvoir s'appuyer. Elle nous a répondu pouvoir compter sur certains membres

de sa famille comme sa grande sœur, sa tutrice, ses amis et la famille de certains amis. Sa réponse nous montre dès lors qu'elle n'était pas totalement en rupture avec son réseau primaire.

Pour Monsieur Lantair, coordinateur de SOS Jeune - Quartier libre, la question de la rupture du jeune avec son milieu de vie, et donc son réseau primaire, est une problématique majeure. Bien qu'il ne faille pas jeter l'opprobre sur tout le secteur de l'aide à la jeunesse qui fonctionne relativement bien, il constate que 80% de son public sont des jeunes qui ont déjà été suivis par l'aide à la jeunesse, et pour ce qui est des jeunes de 18 ans et plus, qui sont dans la rue, la quasi-totalité a déjà été suivie par le secteur de protection de l'aide à la jeunesse. « *C'est souvent des jeunes qui ont un parcours très complexe avec des placements depuis leur plus tendre enfance qui sont assez réticents au traitement de l'aide à la jeunesse au point que sur leur 10- 12 années de vie avec les services de protection de l'aide à la jeunesse, il y a eu au moins une dizaine de placements différents* » (Lantair, 2019)

Suite à ces échanges qui ont permis de mettre en évidence l'importance du réseau primaire, nous pensons qu'il est primordial de réactiver si possible les réseaux du jeune, de trouver des personnes dans son entourage en qui il aurait confiance et de les inclure dans le travail d'accompagnement.

Monsieur Lantair ajoute même que pour lui, il faudrait que ce soit *“les gens qui permettent quelque part d'aider l'autre à trouver ses solutions, en général ce sont des gens de la société civile, ce sont des amis, des gens dont le rapport monétaire à l'aide n'est pas aussi évident que pour les travailleurs sociaux [...] en tous les cas c'est comme ça qu'on réaffilie des gens ce n'est pas en les affiliant à des structures mais les réaffilier à une vie sociale donc notre objectif est de travailler à ça à renforcer la facilité à la création de liens c'est ça un peu, le rôle des travailleurs sociaux ici, ce n'est pas d'être facilitateur des liens avec nous-même c'est d'abord des liens avec un ensemble d'acteurs.”* (Lantair, 2019)

L'importance de recréer ce réseau primaire réside dans le fait qu'il permet notamment de pallier au sentiment de solitude mentionné entre autre par la jeune au cours de l'entretien. En effet, pour elle, cette solitude a été momentanément comblée lorsqu'elle vivait en colocation avec d'autres jeunes, mais qu'elle ressent à nouveau aujourd'hui étant donné qu'elle habite seule. (Jeune, 2019)

Concernant le réseau, Monsieur Dufour ajoute que *“c'est vrai qu'ils sont souvent loin des institutions et que ce n'est pas toujours facile de les mobiliser et donc ces jeunes, il faut d'abord les remettre dans un réseau un peu plus informel via les associations de terrain pour ensuite les remettre dans un réseau plus formel”* (Dufour, 2019).

C'est ici que la notion de partenariat apparaît à nouveau dans le but de recréer un réseau autour du jeune. Cette démarche que Vic tente de mettre en place est également mobilisée par les éducatrices du pensionnat Henri Jaspar. *“On travaille aussi avec une ASBL qui s'appelle "3 Pommes" et qui fait du soutien aussi scolaire en apportant aussi des activités de loisir, et pour certaines jeunes, elles accrochent bien”* (Petit, 2019)

## 5.5 La rupture

D'après les éducatrices rencontrées au pensionnat, « *les jeunes qui décrochent par rapport à leur scolarité, ça les fait rentrer dans une grande précarité* » (Petit, 2019).

On retrouve cette même idée chez Monsieur Dufour qui nous dit que *“en Belgique et en Europe, on a fait le constat qu'il y a beaucoup de jeunes qui sont en décrochage total, notamment par*

*rapport aux institutions comme nous, ils ne sont pas inscrits chez nous, ils ont décroché l'école, ils ne cherchent pas de travail ou de formation et ils sont un peu perdus dans la jungle bruxelloise et ses institutions qui sont parfois difficiles à contacter parce que justement il y a ces obligations administratives à suivre et qui les font paniquer.*" (Dufour, 2019)

Il s'agit là d'un lien de cause à effet qui tendrait à dire que les jeunes sont dans la précarité parce qu'ils ne suivent pas une formation, qu'ils ne travaillent pas...

Mais si l'on s'en réfère à la théorie, nous pouvons aussi voir que les jeunes dits en difficultés sont parfois marqués par des situations problématiques qui elles, les ont conduits à des ruptures soit familiales, scolaires, sociales et /ou culturelles. Elles se traduisent par des situations de violences physiques étant plus jeunes, des maladies de toutes sortes des séparations familiales parfois brutales selon le contexte ou alors des migrations à lesquelles ils ne s'attendaient pas. (Choquet, 2019)

Le coordinateur de projet de SOS Jeunes nous dit que 80% de son public sont des jeunes qui vivent des ruptures avec leur milieu de vie. *"C'est ceux que notre ministre de tutelle appelle élégamment les incasables"* (Lantair, 2019)

Selon Marie Choquet, *« La proportion de jeunes « à haut risque » augmente car, font défaut une prévention précoce et une prise en charge multidisciplinaire coordonnée, en particulier dans les milieux pathogènes. Il devient donc évident de parler d'une bipolarisation de la santé à l'adolescence, qui résonne avec celle d'une société fracturée, en termes de revenus en particulier ».* (Choquet, 2014).

C'est d'ailleurs au vu de ce même constat que SOS Jeunes tente aujourd'hui de mettre en place *"un projet intersectoriel que nous espérons voir apparaître en 2020 [...] un lieu d'accueil pour les jeunes de 18-25 ans, accueil de jour où les travailleurs sociaux vont s'effacer au profit des tas d'acteurs socio- culturels, des tas d'acteurs de l'emploi [...] offrir un espace à ces jeunes afin d'expérimenter des choses qu'ils n'ont pas l'habitude de faire pour pouvoir éventuellement trouver une ressource là- dedans"* (Lantair, 2019)

Les parcours de vie souvent chaotiques des jeunes dits en difficultés et déjà abordés sous "le concept de rupture" liés aux souffrances encourues par les jeunes peuvent provoquer des comportements inadéquats et qui sortent du cadre des normes sociétales. (Choquet, 2014) *« leurs réseaux, leurs vies dans leurs réseaux, leurs vies à la marge, voilà parce que nous n'avons pas réussi et ils n'ont pas réussi à trouver une place, donc ils préfèrent vivre dans ces réseaux marginaux où un certain nombre de leurs comportements hors norme quelque part sont acceptés. »* (Lantair, 2019)

C'est d'ailleurs pour cela que dans le cadre de l'accompagnement vers la réinsertion professionnelle, il est souvent nécessaire de retravailler certains points comme l'attitude ou l'expression orale et écrite. Toujours dans cette idée de norme et de respect de cette dernière, les éducatrices expliquent *« on ne travaille pas sous forme de contrat mais sur le projet du jeune [...] et donc le "cadre" qu'on a avec eux , c'est ils doivent aller à l'école, ils doivent avoir du respect par rapport au même respect qu'on leur témoigne, ils doivent avoir le même respect pour nous , pour le matériel, et elles apprennent à vivre en communauté.»* (Petit, 2019).

D'ailleurs, elles ajoutent qu'il est parfois difficile pour les jeunes d'avoir une référence étant donné qu'elles sont dans une situation de rupture *« [...] c'est plutôt des jeunes filles qui sont*

*complètement perdues, parce que pas de modèles auxquelles elles peuvent s'identifier, des parents très peu présents [...] »(Petit, 2019)*

Pour conclure ce point, nous pouvons faire appel à une analyse sous trois aspects : micro, méso et macro.

Le niveau micro, c'est quand le jeune a une rupture avec son milieu de vie directe qui est sa famille, ses amis, sa scolarité.

Le paradigme méso apparaît quand le jeune a une rupture avec l'institution. C'est le cas par exemple des jeunes qui se retrouvent chez SOS Jeunes et qui sont passés par différentes institutions où il y a eu des échecs. Selon le coordinateur de SOS Jeunes, « *ils gardent par la suite beaucoup de difficultés relationnelles avec les structures "officielles"* » (Lantair, 2019).

Enfin, la rupture macro concerne l'ensemble de la société et à ce moment-là, le jeune n'accepte pas de se plier aux normes sociétales et Monsieur Lantair ajoute même que c'est la société qui n'a pas été capable d'accueillir ce jeune.

## 6. Recommandations

Suite aux rencontres avec l'ensemble des acteurs mentionnés et à l'analyse des informations récoltées sur la base d'un cadre théorique préalablement déterminé, des axes transversaux sont apparus nous permettant de formuler trois recommandations principales.

Bien que nous ayons pris en compte les éléments connus du projet, n'étant pas en possession de paramètres tels que le budget, les moyens techniques ou encore la temporalité, les pistes formulées ci-après nécessiteront certainement d'être adaptées aux réalités propres au projet Vic.

Les trois recommandations ont pour but d'amener une réponse à la question de recherche suivante : « **Dans le cadre du projet Vic de la SRPE, à partir d'une analyse de leurs besoins, comment conduire les « NEET » vers l'insertion socio-professionnelle et subsidiairement comment préventivement éviter que certains résidents de la SRPE ne deviennent des NEET ?** »

A cela, nous avons ajouté une liste avec d'autres recommandations mentionnées par les différents acteurs rencontrés mais qui nous semblent secondaires, c'est pour cela que nous ne les avons pas investiguées davantage. Cependant, ces recommandations peuvent tout de même être utiles au projet Vic, d'où l'importance de tout de même les mentionner.

Nous l'avons bien compris, la question de l'insertion socioprofessionnelle est centrale au projet Vic. Mais il est apparu très clairement dans l'analyse des données qu'avant de se pencher sur la réinsertion socioprofessionnelle en tant que telle, il est primordial de travailler certains aspects liés aux besoins les plus souvent cités dans les entretiens et dans les questionnaires à savoir la confiance (en soi et en les institutions), la reconnaissance des talents et des compétences, la mise en lien et le réseau ainsi que l'autodétermination. Les recommandations formulées ci-dessous tentent d'amener une réponse à l'ensemble de ces besoins.

Le projet Vic pourra obtenir tous les bénéfices de cette recherche uniquement si, en amont, le nécessaire est mis en place pour que les jeunes puissent avoir confiance en l'institution.

« Qu'est-ce qui les motive, les liens, parce que je pense que pour la plupart ils n'ont pas fait d'études comme vous le savez, la question de l'insertion socio professionnelle n'est pas en tous les cas super présente dans leurs têtes ils sont encore adolescents et donc c'est la question des liens, de l'amitié, des relations qui sont fondamentales. » (Lantaire, 2019)

## 6.1 Première recommandation : Co-construction du projet

Cette première recommandation fait référence à deux principes clés dans l'accompagnement d'un jeune vers l'autonomie : l'autodétermination et la liberté.

Dans quatre entretiens sur les six réalisés ainsi que dans la majorité des questionnaires, le principe d'autodétermination est apparu comme élément clé dans la mise en place d'un projet d'accompagnement des jeunes.

*“Le jeune doit sentir que c'est lui qui tient le volant, sinon, ça ne va pas marcher.”* (Dufour, 2019)

Un projet est composé de plusieurs étapes qui peuvent être modulées en fonction des attentes et besoins du public cible. Il est possible de faire participer différents acteurs à chacune de ces étapes afin de disposer d'un projet le plus adéquat possible. C'est le principe de co-construction *“défini comme un processus reposant sur une mise en forme d'interactions entre des acteurs afin que ceux-ci élaborent au fil de leurs interactions des accords visant à rendre compatibles des définitions relatives à un changement, à un projet, à une méthode de travail.”* (Foudriat, 2014)



Dans cette optique, il serait intéressant étant donné que le projet est encore à ses prémices, de permettre aux jeunes de prendre activement part à la construction du projet Vic au travers par exemple des deux mécanismes présentés ci-dessous et ainsi répondre au besoin d'autodétermination.

### • Mécanisme 1 : Les réunions collectives

En plus des entretiens individuels permettant de faire le point sur le parcours de chaque jeune, il serait possible de prévoir des réunions collectives permettant de réunir les jeunes faisant partie du projet ou ceux qui n'en font pas encore partie mais qui seraient intéressés.

Le but de ces réunions est de permettre aux jeunes, à différentes étapes du projet Vic, de donner leur avis et leurs éventuelles recommandations quant aux directions que pourraient prendre le projet. Ils pourraient par exemple émettre leur avis quant aux objectifs qu'ils souhaiteraient que le projet Vic poursuive ou encore participer aux évaluations ponctuelles du projet permettant de réaliser d'éventuels recadrages de l'action.

Les avantages d'une telle pratique sont multiples.

Pour la coordinatrice, elle permet de prendre régulièrement la température auprès des jeunes et de pouvoir adapter au mieux l'accompagnement prodigué tout en créant du lien avec ces derniers dans un contexte autre que le face to face.

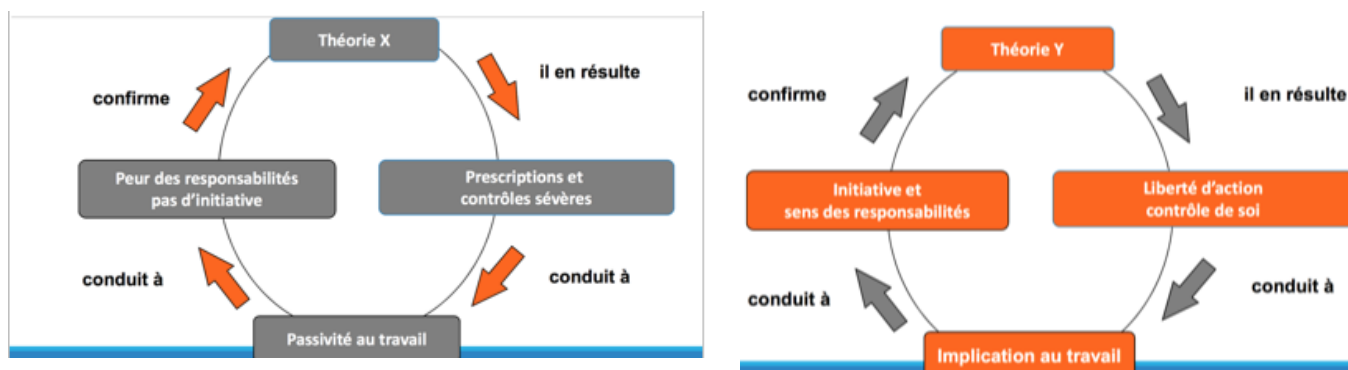
Pour les jeunes, cette approche permet de répondre au besoin d'autodétermination en les rendant acteurs seulement de leur parcours individuel mais du projet Vic dans son ensemble.

En ce qui concerne les inconvénients, la difficulté majeure réside dans le fait de fédérer les jeunes autour du projet et de les motiver pour favoriser leur implication.

Cependant, il est primordial de garder à l'esprit la théorie X et Y de Mc. Gregor, qui montre que la manière dont on considère un groupe influence sur la manière dont ce dernier réagit (Glinne, 2018).

En effet, la théorie démontre que si le chef d'équipe perçoit les individus comme naturellement peu enclins à travailler, ayant peur des responsabilités et étant incapables de prendre des initiatives ou de faire preuve d'imagination, cela aura pour effet de le rendre directif et sévère empêchant les individus de prendre part au projet. C'est la théorie X. (Glinne, 2018)

A contrario, si le coordinateur part avec une perception positive de "son équipe" comme étant capable de dépenser de l'énergie pour réaliser une tâche, il offrira plus de liberté d'action (Glinne, 2018) ouvrant ainsi les portes à l'autodétermination, à l'autonomie et à la liberté d'action. C'est la théorie Y.



Il est donc important de ne pas d'emblée considérer les jeunes comme des personnes non motivées. *“Ce qui leur plaît, c'est d'être acteurs [du projet] à côté de nous”* (Lantaire, 2019)

Outre la réunion collective “classique”, il est possible de réaliser des “focus group”, également appelé “groupes thématiques”. Il s'agit de réunir les jeunes autour d'une thématique particulière pour leur permettre de donner leur point de vue sur la question.

Dans le cadre du projet Vic, on pourrait imaginer des focus group autour de thèmes tels que l'autonomie, la valorisation des compétences...

Le pensionnat Henri Jaspar organise déjà des activités autour de thèmes susceptibles de toucher les jeunes. *“On essaye de trouver par exemple un thème qui nous semble important à travailler tout le long de l'année par des pièces de théâtre [...] et qui leur permet après d'avoir une base pour discuter de [...] tout ce qu'on pense à quoi elles peuvent être confrontées si elles sont trop seules, trop isolées, on fait des réunions avec des jeunes toutes les semaines [...] et c'est aussi lors de ces réunions qu'on aborde des thèmes plus généraux.”* (Petit, 2019)

Il serait envisageable de créer des activités communes, dont un focus group autour d'un thème défini, en lien avec le projet Vic.

Vous trouverez dans la boîte à outil<sup>8</sup>, une fiche expliquant comment mener à bien ce genre de réunions.

Il pourrait être intéressant de lier cet outil avec celui de la "boîte à idée"<sup>9</sup> dans laquelle les personnes ayant participé à la réunion peuvent déposer leurs idées de manière anonyme s'ils le souhaitent. Ainsi, les éventuelles suggestions qui n'auront pas pu ou su être exprimées lors du Focus group ou de la réunion collective peuvent tout de même être partagées par ce biais-là.

Le Focus Group constitue également une piste pour la création du réseau, notion approfondie dans la recommandation suivante<sup>10</sup>.

### • Mécanisme 2 : Système d'accompagnement défini par l'utilisateur

La création d'un projet participatif ne signifie pas pour autant que l'accompagnement individualisé est éclipsé. La nature du projet proposé par Vic nécessite évidemment un accompagnement individuel du jeune en fonction de ses réalités propres.

L'outil 3 (cf. annexe 9) donne des pistes afin que le bénéficiaire, accompagné d'un professionnel, puisse créer son propre projet d'accompagnement en fonction de ses besoins particuliers. Il s'agit d'un canevas qui considère la question du "rétablissement" mais dont les réflexions peuvent être transposées dans le cadre de l'accompagnement proposé par le projet Vic.

## 6.2 Deuxième recommandation : La mise en réseau

Comme mentionné dans l'analyse des résultats, les jeunes que le projet Vic souhaite accompagner ont subi plusieurs ruptures au cours de leur vie et ont de ce fait besoin de créer un réseau ou d'activer le réseau qu'ils ont déjà. *"quand un jeune vit une rupture dans son milieu de vie en tous les cas c'est de voir avec lui, dans quelle mesure on peut réactiver des leviers qui soient des ressources familiales, des ressources institutionnelles [...]"* (Lantair, 2019) Pour rappel, il existe trois formes de réseaux qu'il serait intéressant de réactiver dans le cadre du projet Vic.

Avec le mentoring et le coaching, Vic entend déjà mobiliser certains acteurs autour du jeune. Les recommandations suivantes visent donc à systématiser cette démarche de mise en réseau au travers d'outils concrets tout en proposant des partenaires supplémentaires afin d'élargir ce réseau au maximum et apporter au jeune une certaine forme de soutien, besoin citer à plusieurs reprises au cours de la recherche.

---

<sup>8</sup> cf. annexe 9 : outil n°1

<sup>9</sup> cf. annexe 9 : outil n°2

<sup>10</sup> cf. recommandation n°2

## A. Le réseau primaire

Par réseau primaire, nous entendons bien « *une entité microsociologique constituée d'un ensemble d'individus qui communiquent entre eux sur la base d'affinité ou de proximité, dans le cadre de la vie quotidienne (famille, voisinage, amis,..)* » (Ponsar, 2017)

Il s'agit donc de voir les ressources dont le jeune dispose déjà avant qu'il n'entre dans le projet d'accompagnement proposé par Vic. En effet, bien que ces jeunes aient souvent subi de multiples ruptures, il est tout à fait possible qu'ils se soient recréé un réseau qui leur permette de subvenir à certain de leurs besoins. *“peut-être que pour certains jeunes les ressources sont suffisantes et il est important de s'appuyer dessus”* (Lantair, 2019)

La “carte réseau”<sup>11</sup> est un outil simple d'utilisation qui permet de faire un état des lieux du réseau primaire du jeune. Elle peut être utilisée lors du premier entretien individuel réalisé par Mme van der Borght dans le but de faire connaissance avec le jeune qui souhaite éventuellement bénéficier d'un accompagnement. Il est primordial de travailler sur la relation de confiance avec le jeune, de lui expliquer que l'objectif derrière est de mieux le connaître, de mieux connaître son environnement social. Il est possible que le jeune se montre hésitant, puisqu'il vient dans une démarche individuelle et que l'outil vise un travail collectif. Une fois que le jeune a rempli la carte réseau, le travail d'intervention avec son réseau primaire pourra commencer. (Ponsar, 2017)

Il existe trois « *phases d'intervention* » :

La première est la « *phase de transition : où le réseau questionne et résiste. A ce moment-là soit l'intervenant est rejeté, soit le travailleur social peut verbaliser le fait qu'il croit les personnes capables d'agir tout en les assurant de son soutien* » (Ponsar, 2017)

La seconde est la “*phase de mobilisation: où le milieu décide de considérer son problème, le collectif va agir. L'intervenant donne des supports techniques et favorise le processus en partant des personnes et de leur culture.*” (Ponsar, 2017)

La troisième est “*la phase de conscientisation, le réseau prend conscience de ses tensions interne mais aussi de ses capacités et enfin de sa relation à l'institution.*” (Ponsar, 2017)

*Rôle des travailleurs du projet Vic:*

Dans tout ce processus « *l'attention du travailleur [devra être] portée sur les processus par lesquels s'engendre l'action et par lesquels elle peut se régénérer, [il faudra travailler] sur les dynamismes à l'œuvre dans ce collectif et sur ses valeurs. [...] Il sera le catalyseur des interactions entre les membres du réseau, en se positionnant dans le sens du projet collectif.*» (Ponsar, 2017)

---

<sup>11</sup> Annexe 9 : outil n°4

## B. Le réseau secondaire formel

Rappelons que le réseau informel est *“un regroupement fonctionnel, mis en place par le système social pour remplir des fonctions spécifiques ou fournir des services particuliers (institutions ayant une existence officielle) »* (Ponsar, 2017).

Afin de réactiver ce réseau, nous proposons des actions visant à établir une campagne de communication interne au sein de la SRPE et de ses différentes maisons. Ces dernières représentent une réelle opportunité pour le projet Vic mais ne sont pas suffisamment impliquées dans le processus, ni même mises au courant de la démarche que propose ce projet.

Il existe plusieurs supports permettant de faire de la communication interne mais nous ne présenterons que ceux jugés les plus adéquats en fonction des informations récoltées au cours des différents entretiens.

### Support 1 : Affiche et flyer

Afin de faire connaître le projet au plus grand nombre, une campagne d'affichage (plus flyers) au sein même des locaux de la SRPE peut être envisagée.

Ces supports peu coûteux s'ils sont judicieusement conçus permettent de faire passer une information claire, visuelle et percutante offrant ainsi une vision globale du projet.

L'outil n°5 en annexe explique les éléments à prendre en compte lors de la conception de tels supports et comment rendre ce processus de création participatif et ainsi faire écho au besoin d'autodétermination mentionné ci-dessus.

### Support 2 : Présentation aux professionnels de la SRPE

Afin de faire connaître le projet aux travailleurs des différentes maisons, il pourrait être intéressant d'organiser une présentation de ce dernier avec un Power Point reprenant les grandes lignes du projet (ce dernier a déjà été créé notamment pour nous présenter la commande en début d'année).

Cette présentation pourrait être réalisée de deux manières différentes.

- Soit lors des réunions d'équipe afin de profiter du fait que l'ensemble de l'équipe éducative est présente et ainsi maximiser les chances de toucher un maximum de professionnels tout en réduisant l'effort nécessaire pour réunir le public qu'on souhaite toucher.
- Soit lors d'un moment spécialement dédié à la présentation du projet Vic aux professionnels des différentes maisons réunies pour l'occasion. L'avantage de cette technique est d'avoir un espace-temps consacré à l'explication du projet permettant de capter au maximum l'attention des personnes tout en faisant de ce moment un moment convivial et d'échange autour du projet.

### Support 3 : Activités communes

Dans l'objectif de rassembler les jeunes de la SRPE faisant partie du projet Vic et ceux qui pourraient être intéressés par ce dernier, des activités pourraient être organisées et utilisées comme "prétexte", pour que les jeunes puissent créer du lien et parler du projet Vic, en sachant que le bouche à oreille est selon M. Lantair et Mr. Dufour le meilleur moyen de communication pour atteindre les jeunes.

Cette recommandation est directement inspirée d'une pratique utilisée par SOS Jeunes - Quartier Libre qui pourrait être transposée au projet Vic. *"On a une activité qu'on appelle : « prétexte » [...] avant de raconter son histoire, puisqu'on a peu de confiance, on travaille à la valorisation de leurs ressources et on ne parle pas de leurs problèmes, donc on fait une activité SLAM, une activité sport, on fait une activité culturelle et on invite les jeunes, à participer à ça avec nous, sans qu'on soit sur le problème."* (Lantair 2019)

L'outil n°6 (C.f annexe 9) explique par exemple comment mobiliser les "arts créatifs" pour faire participer les usagers et les rassembler autour d'une thématique, ici le projet Vic.

### C. Le réseau secondaire informel

Comme mentionné dans le cadre théorique, *«le réseau secondaire informel est le regroupement fonctionnel que le réseau primaire met en place pour produire des services, soit pour lui-même, soit pour les autres »* (Ponsar, 2017).

Il s'agit donc de l'ensemble des intervenants extérieurs à la SRPE que le projet Vic mobilise afin de recréer un réseau autour du jeune. Actuellement, ce réseau est constitué d'un mentor (un autre est en cours) et d'un donateur.

Afin d'élargir ce réseau, il faut concevoir une stratégie d'approche du partenaire et déterminer quelles organisations seraient susceptibles d'être intéressées par une telle démarche. C'est ce qu'explique l'outil n°7.

La création d'un réseau permet le transfert des compétences et l'apprentissage mutuel tout en offrant au jeune la possibilité d'avoir un suivi le plus adapté possible en fonction de ses propres besoins. *"Le partenariat permet non pas de faire de la concurrence mais de mettre le jeune au centre histoire que si une asbl connaît un partenaire qui pourrait mieux prendre en charge la demande du jeune, il puisse l'aiguiller."* (Dufour, 2019)

L'avantage du projet Vic est qu'il n'est pas tenu d'arrêter l'accompagnement du jeune à 22 ans. Il s'agit là d'un argument clé dans la recherche de partenaires car cela signifie que les partenaires telles que les AMO par exemple, qui elles y sont contraintes légalement, peuvent en créant un partenariat avec Vic, assurer un suivi de leurs jeunes après 22 ans en les "transférant" à Vic qui aura déjà au préalable créé un lien de confiance avec le partenaire et éventuellement les jeunes.

Afin de faire vivre les partenariats établis, plusieurs stratégies sont envisageables. La fiche outil n°7 présente certaines d'entre elles.

La création d'un réseau secondaire informel nécessite un travail de coordination entre toutes les institutions et les travailleurs qui œuvrent sur une même problématique. *«La complexité des*

*situations individuelles et la spécialisation des services d'action sociale rendent nécessaire la coordination entre les divers acteurs sociaux. [...] Elle nécessite une démarche rigoureuse et méthodologique. » (Ponsar, 2017)*

Il est important de formaliser toutes les étapes du projet, il faut aussi procéder à une évaluation de ces étapes et bien définir le rôle de tous les protagonistes.

*« Pour tous les réseaux la coordination s'effectue à partir de réunions, de bilan sur les actions menées, de redéfinition de la place de chaque acteur et la mise en place de chartes rappelant la philosophie et les objectifs du réseau. » (Ponsar, 2017)*

Comme outil, nous vous proposons de mettre en place un document d'information (cf. outil n°8) reprenant la composition du réseau : *« des fichiers de professionnels et d'associations avec leurs coordonnées, leurs permanences et leurs champs d'intervention. »* (Ponsar, 2017) Ces documents peuvent être des outils efficaces car ils permettent d'économiser du temps en donnant une vue globale des opportunités de collaboration sur le territoire.

Un exemple de partenariat:

SOS Jeunes initiatives Jeunesse, considéré comme l'ASBL mère, a pour objectif principal *«de développer divers projets dans le secteur de la Jeunesse, destinés à devenir autonomes»* parmi ces projets nous pouvons citer : Synergie 14, Seuil et Solidarité. (SOS Jeunes, s.d.) Une attention particulière a été portée à ce dernier projet Solidarité en raison de différents éléments que nous avons jugés pertinents, car semblables en bon nombre de points aux finalités du projet Vic.

Solidarité ASBL est une association qui œuvre dans la ville de Bruxelles et Liège, dans le domaine de l'action sociale, culturelle et éducative.

*"Elle a pour but l'accompagnement social et éducatif des jeunes, elle vise à favoriser leur développement personnel ainsi que leur intégration dans la société en tant que citoyens actifs critiques responsables et solidaires. Elle réalise son objet notamment à travers des actions de volontariat au bénéfice de la collectivité, de formation et de soutien de projet individuel, s'inscrivant dans des processus d'insertion sociale et/ou professionnelle. Elle peut également offrir aux jeunes un soutien social individualisé."* (Solidarité, s.d.)

Le projet de cette association est pertinent car le public est quasi similaire (16-25 ans pour Solidarité). Les objectifs spécifiques de l'asbl peuvent être mis en lien avec les orientations de Vic et il est possible de s'inspirer de leur principe d'actions ainsi que de leurs méthodes de travail par projet, dans l'accompagnement des jeunes du projet Vic.

En effet, au regard des orientations de Vic, "la situation actuelle" du jeune est un élément central pour guider l'orientation d'action. La scolarité et la formation font partie des objectifs d'actions de Vic et peuvent être mis en lien avec l'un des objectifs de Solidarité : *"offrir, surtout aux jeunes les plus fragilisés, un « plus » pour leur avenir en améliorant, à travers le projet, leur confiance en soi, leur profil d'insertion ainsi que leur statut personnel."*

Le réseau est un des éléments au centre de l'action de Vic. Celui-ci peut être mis en lien avec deux objectifs de Solidarité :

- *"permettre le brassage des publics et favoriser la rencontre de jeunes, qui en temps normal se méconnaissent, voire se méprisent."* (Solidarité, s.d.)

*"contribuer à l'instauration d'une plus grande égalité des chances, en offrant à tous les jeunes un capital d'expériences, d'atouts et de relations pour poursuivre, par la suite, leur propre parcours." (Solidarité, s.d.)*

L'insertion sociale du jeune et l'adéquation de ce dernier avec son milieu étant au cœur de l'action de Vic, les deux derniers objectifs de Solidarité partagent la même finalité et conjuguent les objectifs et les envies du jeune avec des initiatives d'engagement citoyen :

*"redonner le goût et la possibilité concrète, à chaque jeune, y compris celui dont l'aisance socio-économique n'est pas garantie, d'exercer sa citoyenneté de façon active et dynamique." (Solidarité, s.d.)*

*"contribuer au développement associatif et au renforcement du « vivre ensemble » (la cohésion sociale)." (Solidarité, s.d.)*

Au vu de ces similitudes, nous pensons que Solidarité ASBL, pourrait faire partie du réseau secondaire informel de Vic, que les deux associations pourraient travailler en collaboration et se renforcer mutuellement dans l'accompagnement des jeunes en permettant d'un côté aux jeunes de développer leurs engagements citoyens et de l'autre faciliter leur insertion socio-professionnelle.

### **6.3 Troisième recommandation : Aménagement et accueil des jeunes**

Une des recommandations que nous avons choisi porte sur la « structure physique » car cet aspect nous semble essentiel pour favoriser une atmosphère d'accueil positive, permettre aux jeunes issus du Projet Vic de se sentir « à l'aise ». Bien qu'elle puisse paraître secondaire, nous pensons que la structure physique joue un rôle prépondérant dans la relation de confiance que nous avons abordé préalablement et peut impacter la suite de l'accompagnement au sein du projet Vic.

Comment faire, concrètement ?

Le projet Vic utilise actuellement des locaux se trouvant dans la maison Jules Lejeune de la SRPE mais souhaite trouver une autre implantation dans la région bruxelloise. (Van der Borght, 2019) Voici quelques pistes qui pourraient être prises en compte en fonction de l'emplacement futur du local qui accueillera le projet Vic :

- Local se situant dans la maison Jules Lejeune :

Comme l'indique le livre de Cunliffe et Hatch (2016) l'étage dans lequel se situe le local dégage une idée de hiérarchisation. Le local se situe à l'étage le plus haut de la maison Jules Lejeune ce qui peut être perçu comme un signe de supériorité. Certains pourraient penser que ce local est destiné uniquement aux personnes qui se situent à un certain niveau de la hiérarchie. Inconsciemment, le lien peut être fait avec certains types d'organisations où l'interaction des personnes se situant aux niveaux inférieurs avec ceux qui se trouvent au niveau supérieur est très limitée. Dans certaines organisations il est même nécessaire de prendre rendez-vous pour pouvoir interagir avec la personne souhaitée. (*Ibid.*, p. 285-287)

Important également de prendre en compte l'aménagement du local et la place qu'occupe chaque intervenant pour exercer sa fonction. Les personnes travaillant au sein du projet Vic ont

toutes un bureau individuel, ce qui pourrait également être perçu comme un signe de supériorité. (*Ibid.*, p. 287)

Pour contrecarrer cette image de supériorité/infériorité que certains jeunes pourraient ressentir en arrivant sur les lieux, nous pensons qu'il serait nécessaire de rendre le projet Vic plus visible au sein de la maison. Cette visibilité permettrait de mettre en avant ce qui se fait concrètement et permettrait de cibler les messages qui pourraient être mal perçus par les jeunes à savoir l'inaccessibilité des lieux, la supériorité des personnes qui s'y trouvent, etc. (*Ibid.*, p. 302)

Un moyen facile et peu onéreux serait celui d'utiliser des affiches avec des messages invitant le jeune et toute personne intéressée à se manifester. Indiquer clairement la disponibilité des personnes faisant partie du projet Vic. Un fléchage à l'entrée de la maison pourrait être également utile pour les personnes externes à la maison de façon à faciliter l'accès au local où se situe le projet.

Pour ce qui concerne l'aménagement du local proprement dit actuellement il s'agit d'une décoration mise en place par les personnes qui utilisent ces bureaux avec un design classique (un bureau avec le matériel nécessaire pour la personne qui utilise le local et deux sièges en face pour des personnes venant dans le local). Une modification de cet aménagement pourrait être envisagée afin de rendre le lieu plus accueillant et mettre à l'aise plus facilement les jeunes qui s'y rendent. Une table ronde facilite l'échange en mettant tous les interlocuteurs au même niveau (le sentiment de supériorité disparaît), un coin divan /fauteuil /pouf invite à la conversation et crée directement une ambiance plus « relax » où les jeunes pourraient se confier plus facilement. Le local doit dégager un sentiment d'appartenance de la part des jeunes. Bien que le bureau soit nécessaire pour certaines formalités, le premier contact devrait se faire autour de la table ronde pour amorcer la conversation, l'échange. Le jeune doit se sentir en accord avec son environnement et s'identifier au projet. Il doit se sentir comme faisant partie du projet et non pas uniquement comme bénéficiaire du projet. (*Ibid.*, p. 290) L'idéal serait d'impliquer les jeunes dans la décoration du local en leur demandant ce qu'ils feraient pour modifier l'espace et qui leur permettrait de se sentir bien. Bien entendu il faudra leur faire part des contraintes existantes :

- Pas beaucoup de budget
- L'espace doit rester un espace de travail, mais l'infrastructure doit les faire se sentir plus à l'aise
- Ne pas oublier que les travailleurs doivent aussi s'y retrouver.

Après avoir fixé les limites, suffisamment flexibles pour favoriser la créativité, une concertation entre les jeunes et les travailleurs pourrait être mise en place afin que l'espace convienne aux deux parties. Ensuite, un aménagement commun de l'espace constituerait une activité informelle permettant d'établir une relation de confiance.

Ces deux propositions (affiches + décoration) ont pour objectifs de susciter l'intérêt des jeunes et de les guider jusqu'aux locaux de Vic.

De plus, laisser les portes des locaux ouvertes lorsque les travailleurs ne travaillent pas dans des conditions nécessitant la confidentialité, pourrait également favoriser la venue d'un jeune dans les locaux. (*Ibid.*, p.303)

- Nouveau local dans la Région bruxelloise :

Si le déménagement des locaux du projet Vic se concrétise, plusieurs points devraient être pensés :

- La situation géographique : le local est-il accessible notamment en transports en commun? Plus de jeunes pourraient potentiellement s'intéresser au projet étant donné qu'il serait facilement accessible.(Cunliffe et Hatch, 2016, p. 283-284).
- En fonction de la taille du local, faire attention à l'appropriation de l'espace aussi bien par les travailleurs que par les jeunes (l'activité décoration comme décrite ci-dessus pourrait se faire également dans le nouveau local).
- Un point qui semble un peu moins facile à mettre en place mais qui pourrait se faire en fonction du local trouvé, serait de voir si l'identité du projet Vic pourrait également être renforcée en fonction de l'architecture et du design du bâtiment, comme dans le projet OHJAAMO One Stop Shop Center en Finlande, afin de créer un sentiment d'appartenance au projet une fois que l'on rentre dans le local/ bâtiment.

Voici dans l'ensemble, les pistes d'actions que nous avons suggérées et les différents points que nous jugeons importants pour favoriser une relation de confiance entre travailleurs et jeunes au sein du projet Vic. L'ensemble des points nous paraissent réalisables et permettrait de voir le projet comme accueillant.

De plus, l'enveloppe budget ne devrait pas être trop élevée pour pouvoir mettre en place les recommandations.

## 6.4 Recommandations supplémentaires

Comme indiqué ci-dessus, voici un récapitulatif des recommandations et points d'attention mentionnés par les différents acteurs rencontrés. Nous ne les avons pas analysés en profondeur mais elles nous paraissent suffisamment pertinentes pour être prises en compte et mentionnées dans ce rapport.

### Pistes supplémentaires et points d'attention

- Connaître le jeune et **être à l'écoute** de ses attentes et de ses besoins.
- **Valoriser** le jeune, même s'il subit une désaffiliation sociale.
- Etablir un **cadre** tout en respectant le réseau formel, informel du jeune.
- L'aider à mettre en avant ses **ressources** et non ses défauts et ses problèmes.
- Importance de morceler le processus d'accompagnement en valorisant chaque **"petite victoire"**.
- Proposer au jeune différentes **activités** afin de découvrir ses points forts et ses ressources
- Le rendre **acteur** dans des actions sociales qui l'intéressent.
- **Se former** en tant que professionnel afin d'offrir le meilleur accompagnement possible.
- Travailler dans l'**intersectorialité**.
- Importance d'**individualiser le processus de suivi** car chaque jeune a des besoins particuliers. (Cela n'exclut pas pour autant les démarches participatives et collectives)

## 7. Conclusion

Ce travail nous a permis de situer dans leur contexte les différentes parties prenantes du projet Vic.

Pour rappel, notre commande était la suivante : « Dans le cadre d'un projet spécifique de la SRPE (Projet Vic), à partir d'une analyse de leurs besoins, comment conduire les « NEET » vers l'insertion socioprofessionnelle et subsidiairement comment prévenir que certains résidents de la SRPE ne deviennent des NEET ? »

En premier lieu, nous avons défini des thématiques qui nous ont permis de faire ressurgir des concepts ayant servi de base à la construction d'un cadre théorique.

Nous avons ensuite défini une méthodologie de recherche inspirée de celle développée par Quivy et Van Campenhoudt. Pour mener à bien cette recherche, nous avons décidé d'utiliser des entretiens et des questionnaires. Nous avons ainsi récolté une majorité de données qualitatives et une faible proportion de données quantitatives.

Une fois la méthodologie définie, nous nous sommes adressés aux différents acteurs en lien avec la problématique étudiée, à savoir: la question de la réinsertion socioprofessionnelle en corrélation avec l'accompagnement que souhaite proposer le projet Vic.

Suite à une mise en lien du cadre théorique avec les données récoltées, différentes pistes ont pu être dégagées.

Il convient tout d'abord de comprendre ce dont le jeune a besoin pour réussir son intégration. Pour ce faire, il faut avant tout tenir compte du parcours de vie du jeune, de son entourage, de ses motivations et de son projet de vie s'il en a.

Les jeunes en difficulté, issus de l'aide à la jeunesse ont besoin d'un cadre adapté à leurs besoins qui leur permette de retrouver ou découvrir les outils qui leur seront utiles. Le Projet Vic a comme objectif d'accompagner ces jeunes qui se retrouvent aux portes de l'autonomie afin qu'ils puissent intégrer la société, faire partie du marché du travail et valoriser leurs compétences.

Le suivi qui devra être proposé devra être modulable et s'adapter aux aspirations de chacun de ces jeunes en fonction de leur projet. Il conviendra également de former les professionnels, bénévoles et toute personne qui fera partie de cet accompagnement pour qu'ils puissent s'adapter également et puissent développer les compétences nécessaires à la réalisation de ce suivi. Chaque accompagnement bien qu'il s'inscrive dans un projet commun de réinsertion doit être individuel et il convient d'accepter que ce qui pourrait être bénéfique pour un jeune ne l'est pas forcément pour un autre. Le questionnement doit faire partie du quotidien.

Il est important, voire essentiel d'intégrer le jeune dans sa réinsertion, il doit être un acteur à part entière et ses souhaits doivent être pris en compte. Bien que le but ultime soit de l'intégrer au marché de l'emploi, il ne faut pas négliger tout ce qui n'est pas directement lié à l'emploi mais qui permettra au jeune d'aller de l'avant. L'accompagnement psychologique, la formation de base pour tout ce qui a trait au quotidien (gestion de son argent, gestion de sa santé, reconnaissance de ses capacités, etc.) sont des éléments essentiels pour sa réussite.

Le jeune doit participer dans les débats qui le concernent, il doit pouvoir s'exprimer et donner son avis sur les pistes qui lui seront proposées. Comme nous l'avons indiqué dans les recommandations, un suivi individuel est nécessaire mais des réunions de groupe sont également source de bénéfices pour ces jeunes.

Le Projet Vic permettrait à ces jeunes d'accéder à un réseau qui leur ouvrirait certaines portes notamment du point de vue professionnel. Il ne faut cependant pas négliger le réseautage initial du jeune, notamment du point de vue familial qui pourrait éventuellement être utilisé pour qu'il puisse retrouver des liens qu'il ne possède peut être plus.

Il est également important pour les accompagnateurs de comprendre ce qui pour les jeunes serait synonyme de réussite et l'aider à atteindre cet objectif. Comme nous avons pu le voir dans le rapport, la "réussite" peut signifier différentes choses en fonction de chacun et il convient de ne pas imposer au jeune une "réussite" qui pour lui n'aurait aucune signification.

Le dialogue et la confiance sont essentiels pour déterminer quelles pistes suivre. Il faut bien entendu prendre en compte les contraintes qui sont imposées par le système mais il convient également de ne pas donner une étiquette aux jeunes en difficulté.

L'ouverture d'esprit, la remise en question, la recherche de moyens financiers mais également humains sont essentiels pour parvenir à aider ces jeunes qui ont déjà un lourd vécu et qui pour la plupart n'ont pas confiance dans le système. Il faut travailler avec les jeunes et non pas dire aux jeunes ce qu'ils doivent faire. Toute solution trouvée ensemble aura plus de chances d'aboutir qu'une solution qui serait imposée.

## Bibliographie

- Actiris.brussels. (s.d.). *Actiris à la recherche de nouvelles solutions pour les NEET*. Repéré à <https://press.actiris.be/actiris-a-la-recherche-de-nouvelles-solutions-pour-les-neet>
- Agence FSE Fonds social européen. (s.d.). *Programmation 2014-2020*. Repéré à <http://www.fse.be/index.php?id=220>
- Alter Echos. (2018). *Le code Madrane est là!* Repéré à <https://www.alterechos.be/le-code-madrane-est-la/>
- asbl STICS (s.d). *Outil Curieux*.
- Axe coaching. (2006). *La théorie du choix*. Consulté à l'adresse <http://axecoaching.com/pdf/la%20th%C3%A9orie%20du%20choix.pdf>
- Cahier des charges des missions locales – Belgique (2004). Coordination de filière de formation innovante. Consulté à l'adresse <https://www.febisp.be/resource/static/files/DocBruxellesFormation/Cahier%20des%20charges%20MLoc%20innovante.pdf>
- Cunliffe, A. , Hatch, M. (2016) *Théorie des organisations. De l'intérêt de perspectives multiples*. 2ième édition
- Di Felice, L. , Fédération des CPAS (s.d). *Avant projet de décret portant sur le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et la protection de la jeunesse-Avis de la fédération des CPAS sur livre préliminaire- livre Ier, la prévention et livre VI le conseil communautaire*. Repéré à <https://www.gasmaes.be/doc/aa/AvisCPAScodeAJ.pdf>
- Dufour, P. (2019, mars). Entretien avec le coordinateur du projet NEET d'Actiris.
- Emploi-Québec - Canada. (2011). *L'approche d'intervention et le Parcours*. Consulté à l'adresse [http://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/guide\\_mesures\\_services/03\\_Appr\\_intervention\\_Parcours\\_ind/Annexes/Ann\\_2\\_Concept\\_besoin\\_et\\_process\\_motivationnel\\_lien\\_besoins.pdf](http://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/guide_mesures_services/03_Appr_intervention_Parcours_ind/Annexes/Ann_2_Concept_besoin_et_process_motivationnel_lien_besoins.pdf)
- Eurofound. (2018). *NEET*. Repéré à <https://www.eurofound.europa.eu/fr/topic/neets>
- Europe in Belgium. 2014. *Flandre FSE*. Repéré à <http://www.europeinbelgium.be/fr/flandre-fse>
- Fédération Wallonie-Bruxelles (s.d.). *Décret du 18 janvier 2018 portant le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse*. Repéré à

[http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?eID=tx\\_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=e068f9a65cb9aff7182e4939369679bb5af63369&file=fileadmin/sites/ajss/upload/ajss\\_super\\_editor/DGAJ/Documents/code-AJ\\_WEB.pdf](http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=e068f9a65cb9aff7182e4939369679bb5af63369&file=fileadmin/sites/ajss/upload/ajss_super_editor/DGAJ/Documents/code-AJ_WEB.pdf)

- Feder – France (2011). *Établir un partenariat*.
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (2012) *Les NEET- jeunes sans emploi, éducation ou formation : caractéristiques, coûts et mesures prises par les pouvoirs publics en Europe*. Repéré à : [http://www.polynome-even.fr/fse-emploijeunes/Eurofound\\_dossier\\_neet\\_2012.pdf](http://www.polynome-even.fr/fse-emploijeunes/Eurofound_dossier_neet_2012.pdf)
- Foudriat, Michel. « La co-construction. Une option managériale pour les chefs de service », éd., *Le management des chefs de service dans le secteur social et médico-social*. Dunod, 2014, pp. 229-250.
- Girard, A. (1967) *La réussite sociale*. Paris : coll. Que sais-je ? n° 1277
- Glinne, H. (2018-2019). *Cours de Fondements du management humain*. Louvain-La-Neuve : Master en Ingénierie et Actions Sociales HELHa – HENALLUX.
- Instance Bassin EFE de Liège (2017) *NEETs Prévention/mobilisation quelle stratégie liégeoises?* : Liège.
- Jadoule , F. (2018). *Législation des secteurs - Aide et Protection de la jeunesse* (syllabus). Roux : Bachelier en éducation spécialisée en accompagnement psycho-éducatif - CESA.
- Journal officiel de l'union Européenne (Avril 2013) *Recommandation du 22 avril 2013 sur l'établissement d'une garantie pour la jeunesse*.
- Lantair, H. (2019, mars). Entretien avec le Coordinateur 24H d'SOS Jeunes – Quartier Libre AMO
- Le guide social. (2018). *Rachid Madrane présente sa vision de l'Aide à la Jeunesse*. Consulté à l'adresse <https://pro.guidesocial.be/articles/carte-blanche/un-nouveau-code-pour-parfaire-notre-modele-d-aide-a-la-jeunesse.html>
- Le guide social. (2016) *Les NEET , la jeunesse paumée*. Consulté à l'adresse <https://pro.guidesocial.be/articles/dossiers-a-la-une/les-neet-s-la-jeunesse-paumee.html>
- Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale (2013) *Jeunes en transition, adultes en devenir*, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2012, Commission communautaire commune : Bruxelles.

- Petit et Karine (mars, 2019). Entretien avec une éducatrice et la chef éducatrice du pensionnat Henri Jaspar.
- Ponsar, A. (2015-2016). *Cours de Question spéciales de travail social : Travail social de réseau*. Louvain-la-Neuve: HELHa Institut Cardijn
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (2005). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod.
- Repér'AJ. (Octobre 2018). *Le journal de l'Aide à la jeunesse*. Consulté à l'adresse [http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?eID=tx\\_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=78fb3936137886908fd19ac91f2618c43e10cf69&file=fileadmin/sites/ajss/upload/ajss\\_super\\_editor/DGAJ/Documents/Reperaj/Repera\\_J15low.pdf](http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=78fb3936137886908fd19ac91f2618c43e10cf69&file=fileadmin/sites/ajss/upload/ajss_super_editor/DGAJ/Documents/Reperaj/Repera_J15low.pdf)
- Société Royale Protectrice de l'Enfance. (2018). *Powerpoint de Présentation de la SRPE, du Projet Vic et de la commande*. Bruxelles : SRPE
- Société Royale Protectrice de l'Enfance. (2017). *Présentation du Projet Vic*. Bruxelles : SRPE
- Solidarité (s.d). Home Page. Consulté à l'adresse <http://www.solidarcite.be/?action=home&t=Solidarcité>
- OS Jeunes Quartier Libre AMO. (s.d)., Accompagner les jeunes adultes. Consulté à l'adresse <http://www.sosjeunes.be/spip.php?article113>
- SOS Jeunes Quartier Libre AMO. (s.d)., L'association et son équipe. Consulté à l'adresse <http://www.sosjeunes.be/spip.php?article45&lang=fr>
- Union des Villes et Communes de Wallonie asbl (uvcw) – Belgique. (2013). *Boîte à outils sur la participation*. Consulté à l'adresse [https://www.uvcw.be/no\\_index/cpas/Participation-Toolkit-FRENCH-Final.pdf](https://www.uvcw.be/no_index/cpas/Participation-Toolkit-FRENCH-Final.pdf)
- Van der Borght, K (2019, mars). Entretien avec la coordinatrice du Projet Vic.
- Van der Borght, K et d'Hoop de Synghem, R. (2018, octobre). Entretien avec la coordinatrice et le président du projet Vic.
- X (2019, mars). Entretien avec une ancienne jeune du pensionnat Henri Jaspar.

# Annexes

## Annexe 1

### Guide d'entretien – Projet Vic

**Objet d'étude :** « Dans le cadre d'un projet spécifique de la SRPE (VIC), à partir d'une analyse de leurs besoins, comment conduire les « Neet » vers l'insertion socio-professionnelle et subsidiairement comment préventivement éviter que certains résidents de la SRPE ne deviennent des NEET ? »

**Durée de l'entretien :** +/- 1h

#### Thème 1 – L'interlocuteur

1. Quelle est votre fonction au sein de l'institution ?

#### Thème 2 – La mise en place du projet

2. Quel est le contact que vous avez avec les jeunes ? Comment communiquez-vous avec les jeunes à propos du projet VIC ?
3. Que mettez-vous actuellement en place et qu'est ce qui a fonctionné ou pas ? (quid de l'application ?)
4. Combien de jeunes sont déjà pris en charge ?
5. Avez-vous trouvé un local (situé où ? combien d'espace ?)
6. Quelle est la proportion des jeunes de la SRPE qui auront besoin du dispositif dans les prochaines années ?

#### Thème 3 - Actiris

7. Avez-vous reçu des précisions quant au refus du projet ?
8. Hormis Actiris, avez-vous pensé à d'autres alternatives pour trouver des fonds ?
9. Quel impact le refus d'Actiris aurait-il sur le projet VIC ?
10. Dans le cas où le projet est refusé, comptez-vous tout de même ouvrir le projet à des jeunes externes à la SRPE ?

#### Thème 4 – Sa vision des jeunes

11. D'après vous, quels sont les besoins de ces jeunes ?
12. Quels sont les facteurs de motivation de jeunes ? (talents ? , loisir ? ...) et quelle place leur est laissée dans le projet VIC ?
13. Pour-vous qu'est-ce qu'un NEET et quel impact pensez-vous que cet appellation impacte les jeunes ?
14. Si un jeune souhaite poursuivre des études supérieures, est-ce que VIC prend en charge les frais de scolarité ?
15. Que représente pour vous la réussite ?
16. Au niveau de la prévention, avez-vous déjà mis en place des dispositifs ? Et si non, avez-vous des idées sur la question ?

## Annexe 2

### Guide d'entretien – Actiris

**Objet d'étude :** « Dans le cadre d'un projet spécifique de la SRPE (VIC), à partir d'une analyse de leurs besoins, comment conduire les « Neet » vers l'insertion socio-professionnelle et subsidiairement comment préventivement éviter que certains résidents de la SRPE ne deviennent des NEET ? »

**Durée de l'entretien :** +/- 1h

#### Thèmes 1 : Qu'est ce qu'un NEET ?

1. Quels sont leurs besoins (pour la confiance) ?
2. Comment prévenir, piste de prévention ?
3. A Bruxelles, y a-t-il des zones démographiques plus densément peuplées en NEET ?

#### Thème 2 : Pourquoi ce projet ?

4. D'où est-ce qu'il vient ?
5. Où en êtes-vous actuellement ?
6. Combien de projets ont été acceptés ? et quel budget par projet ?
7. Quels sont les projets qui ont été retenus et pourquoi ?
8. Quels sont les critères qui font un bon projet ?
9. Avez-vous diversifié les projets retenus ou vont-ils tous dans le même sens ?
10. Qui en est la cible spécifique ?
11. Connaissez-vous d'autres acteurs, partenaires... qui travaillent sur cette question et qu'il serait intéressant de rencontrer ?
12. Comment communiquer avec ces jeunes ? Qu'est ce qui marche ?
13. Comment trouver les jeunes ?
14. Des conseils à donner pour un projet qui débute et qui souhaite accompagner les NEET ?

## Annexe 3

### Guide d'entretien – Travailleur

**Objet d'étude** : « Dans le cadre d'un projet spécifique de la SRPE (VIC), à partir d'une analyse de leurs besoins, comment conduire les « Neet » vers l'insertion socio-professionnelle et subsidiairement comment prévenir que certains résidents de la SRPE ne deviennent des NEET ? »

**Durée de l'entretien** : +/- 1h

#### Thème 1 – L'interlocuteur

1. Quelle est votre fonction au sein de l'institution ?
2. Depuis combien de temps exercez-vous votre fonction ?
3. Quel est le contact que vous avez avec les jeunes ?
4. Avec des jeunes de quel âge travaillez-vous ? (tournante ? )

#### Thème 2 – La mise en place du projet VIC

5. Que savez-vous du projet VIC ? Avez-vous été concerté en tant que professionnel pour faciliter la mise en place de ce projet ?
6. Quelle place est donnée aux professionnels de terrain dans le cadre de ce projet ?
7. Connaissez-vous des jeunes qui sont maintenant pris en charge par le projet ? Si oui, dans quelle proportion et quel fût leurs impressions ?
8. Les jeunes sont-ils mis au courant du projet et sont-ils intéressés par ce dernier ? (on les accompagne vers VIC ou on leur dit juste ça existe et vous pouvez choisir ? )
9. Que pensez-vous du principe de mentoring ?

#### Thème 4 – Sa vision des jeunes

10. D'après vous, quels sont les trois besoins prioritaires des jeunes ?
11. Quels sont les facteurs de motivation de jeunes ? (talents ? , loisir ? ...) et quelle place devrait leur être laissée dans le projet VIC ?

#### Thème 5 – Les concepts

12. Pour-vous qu'est-ce qu'un NEET et quel impact pensez-vous que cet appellation impact les jeunes ?
13. Que représente pour vous la réussite ?
14. Quand on parle de « réseau du jeune », à quoi pensez-vous ?
15. Au niveau de la prévention (accompagnement vers l'autonomie), avez-vous déjà mis en place des dispositifs ? (formel / informel ?) Et si non, avez-vous des idées sur la question ?

## Annexe 4

### Guide d'entretien – Jeunes

**Objet d'étude :** « Dans le cadre d'un projet spécifique de la SRPE (VIC), à partir d'une analyse de leurs besoins, comment conduire les « Neet » vers l'insertion socio-professionnelle et subsidiairement comment préventivement éviter que certains résidents de la SRPE ne deviennent des NEET ? »

**Durée de l'entretien :** +/- 1h

*Ce guide d'entretien nous permet d'aller à la rencontre du jeune mais il sera retranscrit de manière anonyme.*

#### **Thème 1 – L'interlocuteur**

1. Comment t'appelles-tu ?
2. Quel âge as-tu ?
3. Depuis combien de temps es-tu à la SRPE ? Es-tu passé par d'autres dispositifs ?
4. Es-tu dans un dispositif de logement supervisé ou autre ?
5. Que fais-tu actuellement ? (école ?, travail ?, formation ?...)

#### **Thème 2 – La mise en place du projet VIC**

6. As-tu entendu parlé du projet VIC ? Si oui, comment (par qui, à travers quel moyen ?)
7. As-tu été concerté dans la mise en place de ce projet ?
8. Est-ce que le projet t'intéresse ? Pourquoi ?
9. Fais-tu parti du projet VIC ?

#### **Thème 4 – Le jeune et ses besoins**

10. Tes besoins en tant que jeune à la SRPE ? Ont-ils été satisfaits ? Pourquoi ? (pendant / en sortant)
11. Qu'est-ce qui te motive ? (talents ?, loisir ? ...) est-ce pris en compte ?
12. Où te vois-tu d'ici 2 ou 3 ans ? (projet de vie – attentes/réalités)
13. As-tu bénéficié d'un accompagnement vers l'autonomie quand tu étais encore à la SRPE ? Via quel moyen ? (par qui ?, Formel/informel ?)
14. Quels sont tes besoins actuels ? (en terme d'accompagnement au quotidien)

#### **Thème 5 – Les concepts**

15. Voici ce qu'est un NEET (explication du terme en général), qu'est-ce que ça évoque pour toi ?  
Qu'est-ce que tu en pense ?
16. Que représente pour toi la réussite ?
17. Quand on parle de « réseau », à quoi pense-tu ? Qui sont les personnes sur qui tu peux actuellement t'appuyer, trouver du soutien.

## Annexe 5

### Guide d'entretien – Projet similaire

**Objet d'étude :** « Dans le cadre d'un projet spécifique de la SRPE (VIC), à partir d'une analyse de leurs besoins, comment conduire les « Neet » vers l'insertion socio-professionnelle et subsidiairement comment préventivement éviter que certains résidents de la SRPE ne deviennent des NEET ? »

**Durée de l'entretien :** +/- 1h

#### Thème 1 – L'interlocuteur

1. Quelle est votre fonction au sein de l'institution ?
2. Depuis combien de temps exercez-vous votre fonction ?
3. Quel est la relation que vous avez avec les jeunes ?
4. Avec des jeunes de quel âge travaillez-vous ? (tournante ? )

#### Thème 2 – La mise en place du projet

5. Quel est les accords que vous avez avec les jeunes ? Comment communiquez-vous avec les jeunes à propos du projet SOS Jeunes ?
6. Que mettez-vous actuellement en place et qu'est ce qui a fonctionné ou pas ?

#### Thème 3 – Sa vision des jeunes

7. D'après vous, quels sont les besoins de ces jeunes ?
8. Quels sont les facteurs de motivation de jeunes ? (talents ? , loisir ? ...) et quelle place leur est laissée dans le projet ?

#### Thème 4 – Les concepts

9. Pour-vous qu'est-ce qu'un NEET et quel impact pensez-vous que cet appellation impact les jeunes ?
10. Que représente pour vous la réussite ?
11. Quand on parle de « réseau du jeune », à quoi pensez-vous ?
12. Au niveau de la prévention, avez-vous déjà mis en place des dispositifs ? Et si non, avez-vous des idées sue la question ? (formel / informel ?) Et si non, avez-vous des idées sur la question ?

## Annexe 6

### Questionnaire Jeunes SRPE (15-18 ans)

Dans le cadre de nos études en master nous effectuons une recherche. Nous essayons de comprendre quels sont les besoins des jeunes de ton âge pour pouvoir vous offrir un accompagnement adapté. Ton avis nous aidera à avancer dans notre recherche, cela ne te prendra pas plus de cinq minutes.

Ce questionnaire est anonyme.

Merci d'avance,  
Les étudiantes du master

\* Obligatoire

1. Genre? \*

- Homme  
 Femme

2. Age? \*

- 15  
 16  
 17  
 18  
 + de 18 ans

3. Depuis combien de temps es tu dans le secteur de l'aide à la jeunesse? \*

- 0-3 ans  
 4-7 ans  
 8- 11 ans  
 12 ans ou plus

4. Que fais-tu actuellement? (Ecole, formation, travail, etc.). \*

Entrez votre réponse

5. Dans les besoins suivants, quels sont les 3 que tu juges prioritaires en tant que jeune du pensionnat ? \*

- La sécurité physique (être à l'abri, avoir un toit)  
 Le besoin d'appartenance (l'amitié, l'affection, l'attention, le réseau...)  
 La confiance en soi (être rassuré quand au fait que tu es compétent, que tu as de la valeur, que tu as un impact)  
 La liberté (sentir que tu peux prendre tes propres décisions, que tu es celui qui décide de tes actions)  
 Le plaisir (faire des choses que tu aimes)

6. De quoi penses-tu avoir besoin une fois que tu sortiras de la maison dans laquelle tu es actuellement? (3 prioritaires) \*

- La sécurité physique (être à l'abri, avoir un toit)
- Le besoin d'appartenance (l'amitié, l'affection, l'attention, le réseau...)
- La confiance en soi (être rassuré quand au fait que tu es compétent, que tu as de la valeur, que tu as un impact)
- La liberté (sentir que tu peux prendre tes propres décisions, que tu contrôles tes propres actions)
- Le plaisir (faire des choses que tu aimes)

7. Si tu te projettes dans un avenir proche (2 ou 3 ans) comment vois-tu les choses... Et comment penses-tu y arriver? Seul, avec l'aide de qui et comment? \*

Entrez votre réponse

8. Qu'est-ce que tu aimes faire? Et qu'es-tu prêt à faire pour y arriver? \*

Entrez votre réponse

9. As-tu entendu parler du projet VIC de la Société Royale Protectrice de l'Enfance (SRPE) ? \*

- Oui
- Non

10. Si la réponse précédente est "oui", comment en as-tu entendu parler ?

Entrez votre réponse

11. Que représente pour toi la réussite? \*

Entrez votre réponse

12. Quand on parle de "réseaux", à quoi penses-tu? Qui sont les personnes ou les services, les institutions, les organismes sur qui tu peux compter actuellement, trouver du soutien? \*

Entrez votre réponse

13. Tout autre commentaire que tu souhaites ajouter ou une question que tu penses que nous avons oublié.

Entrez votre réponse

## Annexe 7

# Questionnaire éducateurs

Dans le cadre d'une recherche pour un Master (Master en Ingénierie et actions sociales), nous essayons de comprendre quels sont les besoins des jeunes provenant de l'Aide à la jeunesse lorsqu'ils deviennent majeurs afin d'accompagner leur transition et leur offrir un suivi adapté.

Etant donné votre profession, votre avis nous aiderait grandement à avancer dans notre recherche. Cela vous prendra entre 5 et 10 minutes.

Merci d'avance !

Les étudiantes du MIAS

\* Obligatoire

1. Genre ? \*

Homme

Femme

2. Age ? \*

20-29

30-39

40-49

50-59

60-69

Autre

3. Quelle est votre formation de base ? (psychologue, éducateur, assistante sociale, etc.) \*

Entrez votre réponse

4. Depuis combien de temps exercez-vous votre fonction d'éducateur au sein de l'aide à la jeunesse? Et au sein de la SRPE? \*

Entrez votre réponse

5. Quel est votre rôle et votre mission avec les jeunes en tant qu'éducateur de la SRPE? \*

Entrez votre réponse

6. Quelle est la tranche d'âge des jeunes avec lesquels vous travaillez ? \*

Entrez votre réponse

7. Abordez-vous le sujet de l'autonomie avec certains des jeunes dont vous êtes éducateurs? Si oui, comment? \*

Entrez votre réponse

8. Avez-vous mis en place des projets/outils pour accompagner les jeunes vers l'autonomie? Si oui, lesquels? \*

Entrez votre réponse

9. Avez-vous des idées que vous pourriez mettre en place pour accompagner les jeunes vers l'autonomie? Si vous faisiez partie du pouvoir organisateur de l'institution, que proposeriez-vous ? \*

Entrez votre réponse

10. Avez-vous entendu parler du projet Vic de la Société Royale Protectrice de l'Enfance (SRPE) Si oui, comment et en avez vous déjà parlé avec les jeunes? \*

Entrez votre réponse

11. Selon vous quels sont les besoins prioritaires des jeunes au sein du pensionnat ? (Citez-en trois) \*

Entrez votre réponse

12. Quels sont les besoins prioritaires des jeunes une fois sortis des institutions de l'aide à la jeunesse?(Citez-en trois) \*

Entrez votre réponse

13. D'après vous, quels sont les facteurs de motivation des jeunes ? (loisirs, talents, etc.) \*

Entrez votre réponse

14. Que représente pour vous la réussite d'un jeune ? \*

Entrez votre réponse

15. Quand on parle de "réseaux du jeune", à quoi pensez-vous? \*

Entrez votre réponse

16. Savez-vous ce qu'est un NEET? Si oui, pensez-vous que les jeunes sortant des institutions de l'aide à la jeunesse sont susceptibles de le devenir/ de rentrer dans cette 'appellation/catégorie' ? \*

Entrez votre réponse

17. Tout autre commentaire que vous pensez pertinent ou une question à laquelle nous n'aurions pas pensé

Entrez votre réponse

## Annexe 8

	NEET	Besoins et motivation	Formation, insertion socioprofessionnelle et réussite	Réseau	Rupture	Autre infos
Interview A	<p><b>Caractéristiques :</b></p> <p><b>Accompagnement :</b></p> <p><b>Communication :</b></p>	<p><b>Besoins</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• survie :</li> <li>• appartenance :</li> <li>• pouvoir :</li> <li>• liberté :</li> <li>• plaisir :</li> </ul> <p><b>Motivation</b> (intrinsèque, extrinsèques, amotivation)</p> <p><b>Facteurs d'influence :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodétermination :</li> <li>• Compétence :</li> <li>• Facteurs extérieurs</li> </ul>	<p><b>Accompagnement et buts :</b></p> <p><b>Critères de réussite :</b></p>	<p>Angle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Structural :</b></li> <li>• <b>Interactionnel :</b></li> </ul> <p>Types de réseaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réseau primaire</b></li> <li>• <b>Réseau secondaire formel</b></li> <li>• <b>Réseau secondaire informel</b></li> </ul>	<p><b>Sortes de ruptures</b> (familiales, scolaires, sociales et/ou culturelles)</p> <p><b>Comportements engendrés :</b></p>	<p><b>Informations sur le projet :</b></p> <p><b>Recommandations :</b></p>
Interview B						
Interview C						
Interview D						
...						

## Annexe 9 : Boîte à outil

### Outil n° 1 : Focus Group



#### 7. Groupes thématiques

Le groupe thématique est une méthode de recherche par laquelle on demande son opinion à une sélection de personnes concernant un sujet en particulier. Les questions et les points de discussion spécifiques sont soulevés dans le cadre d'un groupe interactif, et on encourage les membres du groupe à parler librement. Un groupe thématique fonctionne idéalement avec un minimum de 4 personnes et un maximum de 12 et dure 1 à 2 heures.

**Avantages:**      **Personne**       **Pratique**       **Politique**       **Perception**

#### Comment procéder :

- Les organisateurs doivent décider des informations à rassembler et avec qui ils souhaitent mener un groupe thématique pour obtenir les informations requises. Les participants au groupe thématique doivent avoir une certaine expérience ou une certaine opinion par rapport au sujet du groupe thématique.
- Les organisateurs doivent trouver un lieu de réunion neutre et confortable pour le groupe thématique.
- La date et l'heure de la réunion doivent être fixées en tenant compte des besoins des participants. Il convient de signaler et de rappeler le lieu et l'heure de la réunion à l'avance.
- Essayez de vous assurer que les participants soient représentatifs et aient une expérience pertinente quand vous configurez votre groupe cible. Les organisateurs doivent préciser clairement dans l'annonce quel est le sujet du groupe de discussion et quel type de profil ils recherchent.
- Les animateurs doivent se sentir à l'aise avec le thème et bien le connaître. Ils doivent assurer la confidentialité et ne pas faire de fausses promesses. Ils doivent donner la possibilité aux participants de s'exprimer en face à face si les personnes souhaitent exprimer quelque chose en privé.
- Au début du groupe thématique, les animateurs doivent s'assurer de fixer des règles communes et de préciser l'ordre du jour de la session (y compris les pauses).
- Les personnes qui prennent les notes doivent écrire clairement sur un tableau à feuilles mobiles (en vérifiant auprès des participants que c'est bien lisible) et s'assurer que tous les commentaires soient notés. Le groupe thématique doit se terminer par un passage en revue par la personne qui prend note de tous les points clé soulevés au cours de la réunion, en s'assurant que tous les participants savent bien comment ils seront informés du suivi. Précisez quelle sera l'utilisation qui sera faite des résultats avant le démarrage du groupe thématique et également à la fin. Si les résultats sont destinés à être compilés dans un rapport, assurez-vous que chaque participant en reçoive une copie s'il laisse une adresse de contact.



### ***Avantages liés à l'utilisation de cet outil***

- Pour promouvoir un service et nouer des contacts avec des usagers potentiels, pour communiquer avec les référents des usagers et d'autres personnes, on utilise couramment des dépliants et des affiches. Les gens s'attendent normalement à trouver ce type de matériel dans les services
- Un bon dépliant communique non seulement les informations qu'il contient, mais porte un message plus large concernant le professionnalisme et les valeurs que votre association veut communiquer à ses partenaires et à d'autres
- Ce type d'implication signifie que les usagers sont impliqués dans la manière dont votre association communique avec ses propres usagers, avec ses usagers potentiels et avec ses autres partenaires
- Les dépliants constituent également un excellent moyen de communiquer les résultats d'activités de participation.



### ***Désavantages liés à l'utilisation de cet outil***

- Veillez à développer des affiches et des dépliants de haut niveau. Avec du matériel promotionnel non professionnel, vous enverrez un mauvais message concernant vos compétences et la qualité de votre service
- Il se peut que cela doive être mis à jour régulièrement



### ***Ressources nécessaires – peu***

- Coûts d'impression (interne ou externe)
- Consultation des usagers/du personnel
- Possibilité d'utiliser des logiciels – il existe des programmes gratuits de graphisme et de publication très sophistiqués en ligne. Dans certains cas, les programmes de traitement de texte conviennent

(Uvcw, 2013, p33)

## Outil n°2 : La boîte à idée

### 3. Boîtes à suggestions et à commentaires

Les boîtes à suggestions constituent une manière facile d'obtenir des commentaires par rapport à un service. Bien qu'elles puissent être aussi utilisées pour les réclamations, nous vous suggérons de ne pas les dénommer boîtes à doléances afin d'encourager plutôt les propositions d'amélioration et les suggestions. Il est important que les usagers soient informés des suites données à leurs suggestions.

**Avantages:**      **Personne**       **Pratique**       **Politique**       **Perception**

#### Comment procéder:

- Les boîtes à suggestion doivent être placées de telle sorte que les usagers puissent facilement y mettre leurs commentaires sans être vus.
- Il convient de laisser un crayon ou deux à proximité et de fournir du papier. La disponibilité du papier et des crayons doit être vérifiée et assurée de façon continue.
- Il convient d'indiquer à quelle fréquence et quand la boîte sera vidée et quand on répondra aux commentaires.
- Tous les commentaires doivent faire l'objet d'une réponse dans laquelle seront précisés quand et comment les changements auront lieu ou non.
- Parmi les différentes possibilités pour répondre aux suggestions, on peut citer (i) en personne ; (ii) lors d'une réunion; (iii) réponses affichées sur le mur ou (iv) dans la lettre d'information.
- Il convient de protéger l'anonymat et la confidentialité.
- Certains services créent un questionnaire très simple à compléter, ce qui permet aux usagers de préciser comment ils souhaitent être informés en retour, et de donner leurs propres coordonnées s'ils le souhaitent.



#### **Avantages liés à l'utilisation de cet outil**

- Les boîtes à suggestions donne la possibilité aux usagers de faire des suggestions d'amélioration du service
- Les usagers peuvent faire des suggestions de façon anonyme sans crainte d'être identifié
- Certains services utilisent les boîtes à suggestion pour nourrir les ordres du jour des réunions ou des groupes thématiques
- Certains services précisent un moment particulier pour l'ouverture de la boîte et le directeur du service lit les commentaires à voix haute (si les usagers sont d'accord de partager leurs commentaires de cette façon)



#### **Désavantages liés à l'utilisation de cet outil**

- Le personnel a la responsabilité des boîtes à suggestions, de s'assurer que les commentaires soient lus, qu'ils soient adressés à qui de droit, qu'on y réponde et que les changements soient annoncés
- Les personnes qui ont des problèmes d'illettrisme ou qui parlent d'autres langues peuvent considérer que cette technique n'est pas accessible



#### **Ressources nécessaires – peu**

- Une boîte solide et clairement identifiable
- Du papier et des crayons attachés
- Du temps du personnel pour répondre aux usagers
- Du temps pour consulter les usagers/le personnel sur la meilleure manière de développer la boîte à suggestions et d'annoncer la politique en matière de réponses

## Outil n°3 : L'accompagnement

### 25. Prendre en charge son rétablissement

Les gens qui participent à leur propre rétablissement (de, par exemple, la mauvaise santé mentale ou la toxicomanie) peuvent être aidés par un certain nombre d'outils. Ceux-ci peuvent être utilisés à différents stades, couvrant la phase de traitement de rétablissement à long terme. Chaque outil vise à assurer que la personne soit en contrôle de son rétablissement.

Cet outil croise d'autres outils de cette boîte à outils et des ressources externes qui pourraient être utiles à différents stades du rétablissement:

1. Participation dans la planification du traitement
2. Participation dans son rétablissement
3. Soutien par les pairs - des autres dans la communauté de rétablissement
4. Participation dans les pratiques et politiques de rétablissement

**Avantages:**      **Personne**       **Pratique**       **Politique**       **Perception**

### Comment procéder:

#### 1. Participation dans la planification du traitement:

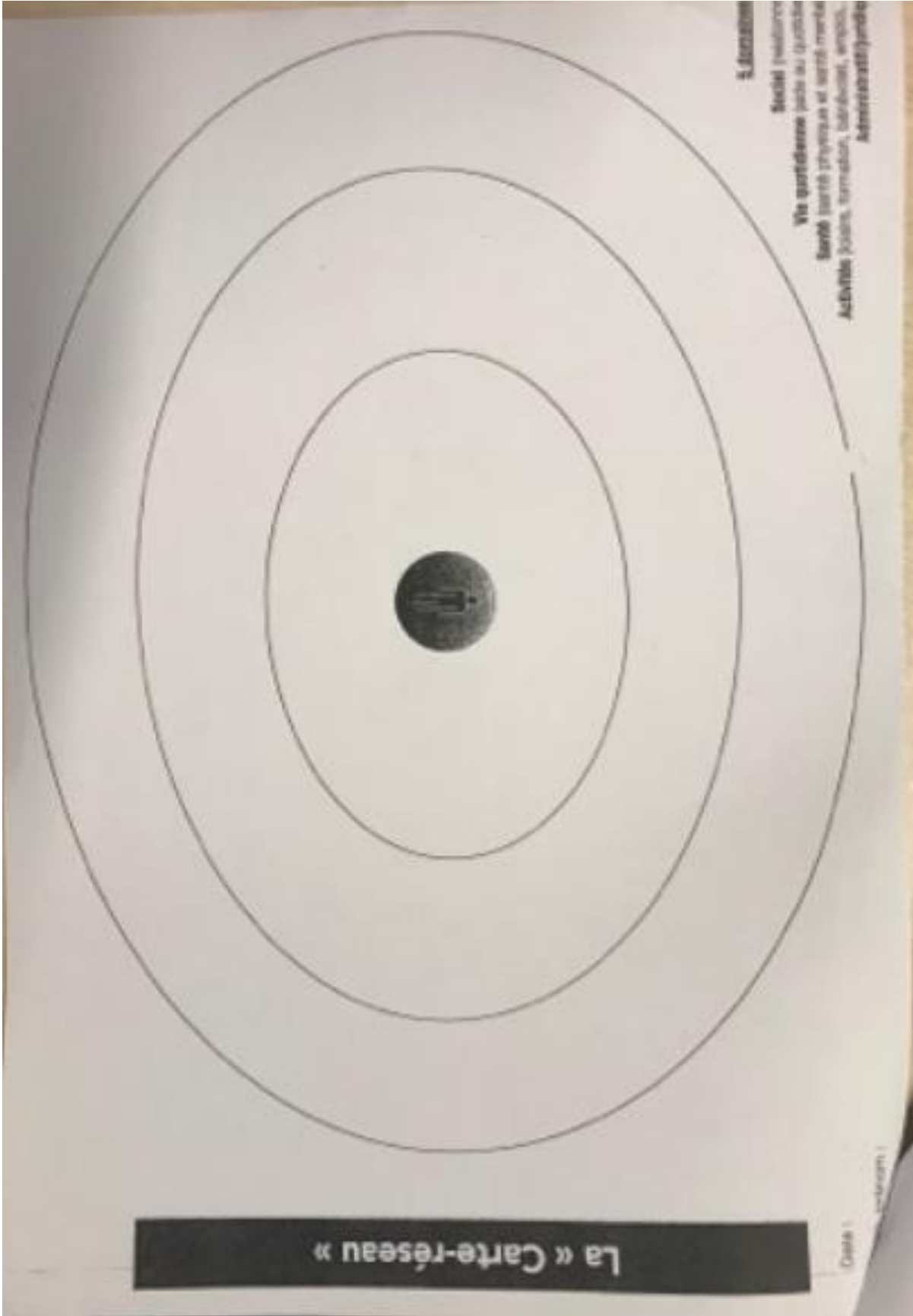
La planification du traitement veille à ce que l'utilisateur du service et le service contribuent à l'identification des objectifs, des aspirations et des effets escomptés du traitement. Cette information est principalement utilisée par le fournisseur de services pour co-élaborer un programme de traitement approprié pour les besoins des usagers. Les réunions d'évaluation ont lieu à intervalles réguliers au cours de l'engagement de l'utilisateur avec le service à revoir le plan de traitement, examiner les progrès et fixer de nouveaux objectifs. Un plan de traitement axé sur la personne peut être un outil de participation effective, si elle est entièrement développée en collaboration entre le prestataire et l'utilisateur (Pour plus d'informations, voir 'Planification et évaluation des soins' outil n° 23)

#### 2. Participation dans son rétablissement

Le rétablissement est un processus individuel. Il y a un certain nombre de méthodes disponibles pour aider ce processus, qui peut être ultérieurement facilité par un travailleur ou un conseiller expert. Une méthode qui est reconnue et respectée dans le monde entier est WRAP (Wellness Recovery Action Plan). Elle est soutenue par un certain nombre de principes fondamentaux:

- que le rétablissement est possible («espoir»).
- que les individus doivent assumer la responsabilité de leur propre vie et bien-être (la «responsabilité personnelle»).
- Qu'il est important de se connaître, d'être conscient de soi («éducation»).
- Qu'il est important de croire en soi-même et de savoir se défendre («auto-représentation»)
- Que le soutien des autres est vitale (le «soutien»).

**Outil n°4 : La carte réseau**



(Ponsar, 2017)

## ETAPES FACULTATIVES – « Carte-réseau »

Titre de l'activité

Date

### COORDONNEES UTILES

**Social** (relations)

**Vie quotidienne** (aide au quotidien)

**Santé** (santé physique et santé mentale)

**Activités** (relations)

**Administratif / juridique**

**Autre(s)**

(Ponsar, 2017)

## Outil n°5 : Affiches et dépliants

### 6. Affiches et dépliants

Vos propres affiches et dépliants sont un moyen de communiquer avec vos usagers actuels et potentiels. On peut également les utiliser pour encourager la participation à des consultations et à des activités de feedback. Idéalement, les usagers doivent tester ces matériaux en termes d'intérêt et d'accessibilité et être impliqués dans leur conception et leur développement puisqu'ils en sont les utilisateurs.

**Avantages:**      **Personne**       **Pratique**       **Politique**       **Perception**

#### Comment le faire:

- Impliquer les usagers depuis le début.
- La planification de la communication à travers des affiches et des dépliants est essentielle puisque les erreurs ne peuvent être corrigées à moindre coût une fois que plusieurs copies ont été imprimées.
- Tous les matériaux ont une «durée de vie», mais on peut minimiser ce problème en évitant d'utiliser les références qui seront rapidement dépassées. Par exemple, inclure le nom d'un membre du personnel signifie que la brochure n'est plus d'actualité si ce membre du personnel quitte l'organisation.
- La conception et la mise en page de brochures et d'affiches devraient tenir compte des publics potentiels puisque certains styles peuvent exclure certaines personnes. L'utilisation de certains graphiques et autres outils de mise en page peuvent défavoriser les personnes qui ont des troubles de la vision ou qui ont des problèmes d'alphabétisation.
- Les polices doivent être «propres», claires et d'une taille appropriée.
- Portez une attention particulière à l'utilisation d'images en arrière-plan, ce qui pourrait rendre l'information moins accessible.
- Il importe de ne pas utiliser un langage trop complexe (notamment l'argot) pour éviter d'exclure certaines personnes de votre public potentiel.
- En règle générale, il importe de simplifier votre communication. L'inclusion de questions et réponses, un espacement clair, et la division des processus complexes en petites étapes peuvent être utiles. Pensez à votre public et simplifiez les choses au maximum.
- Impliquez les usagers dans l'évaluation de l'accessibilité et du contenu et assurez-vous que le contenu est bien compris et attrayant. Essayez d'obtenir le feedback d'un maximum d'utilisateurs.
- Demandez l'avis des usagers sur l'endroit où les brochures et les informations sur le service devraient être mises à disposition.

(uvcw, 2013, p31)



### ***Avantages liés à l'utilisation de cet outil***

- Pour promouvoir un service et nouer des contacts avec des usagers potentiels, pour communiquer avec les référents des usagers et d'autres personnes, on utilise couramment des dépliants et des affiches. Les gens s'attendent normalement à trouver ce type de matériel dans les services
- Un bon dépliant communique non seulement les informations qu'il contient, mais porte un message plus large concernant le professionnalisme et les valeurs que votre association veut communiquer à ses partenaires et à d'autres
- Ce type d'implication signifie que les usagers sont impliqués dans la manière dont votre association communique avec ses propres usagers, avec ses usagers potentiels et avec ses autres partenaires
- Les dépliants constituent également un excellent moyen de communiquer les résultats d'activités de participation.



### ***Désavantages liés à l'utilisation de cet outil***

- Veillez à développer des affiches et des dépliants de haut niveau. Avec du matériel promotionnel non professionnel, vous enverrez un mauvais message concernant vos compétences et la qualité de votre service
- Il se peut que cela doive être mis à jour régulièrement



### ***Ressources nécessaires – peu***

- Coûts d'impression (interne ou externe)
- Consultation des usagers/du personnel
- Possibilité d'utiliser des logiciels – il existe des programmes gratuits de graphisme et de publication très sophistiqués en ligne. Dans certains cas, les programmes de traitement de texte conviennent

(ucw, 2013, p33)

## Outil n°6 : Activités

### 9. Arts créatifs

Les arts créatifs peuvent être utilisés en combinaison avec d'autres outils ou de façon individuelle. Ils sont particulièrement utiles quand on travaille avec des personnes qui se heurtent à la barrière de la langue ou ont des problèmes d'illettrisme et peuvent être utilisés individuellement ou avec des groupes. Ils permettent de traiter des questions sensibles, difficiles à exprimer avec des mots et aident à motiver des groupes de personnes « plus difficiles à atteindre ». Il y a de nombreuses manières différentes d'utiliser les arts créatifs pour impliquer les personnes ; cette boîte à outils vous apporte quelques idées pour vous aider à démarrer.

**Avantages:**      **Personne**       **Pratique**       **Politique**       **Perception**

#### Comment procéder :

**LE THÉÂTRE** peut donner vie à un problème complexe, le rendre émotionnellement puissant, plus intéressant, facile à comprendre et pertinent par rapport à la vie des gens. Dans bien des cas, une pièce de théâtre a plus de chances d'être remarquée et plus mémorable qu'une œuvre écrite. Il peut s'avérer utile d'impliquer un large éventail de personnes avec des niveaux de compétences analytiques et une expérience au niveau local et national. Le théâtre en lui-même peut être une manière puissante de transmettre des messages et de persuader les gens de notre point de vue. On peut en intensifier l'impact en ajoutant des activités qui impliquent le public.

**LA POÉSIE ET L'ÉCRITURE CRÉATIVE** peuvent aider les personnes à exprimer leurs émotions, à parler de certains problèmes ou à exprimer des choses qu'elles n'exprimeraient pas verbalement. Il y a de nombreuses manières de démarrer une activité d'écriture ; on peut citer par exemple le fait de fournir une série de mots ou de phrases qui peuvent être réorganisées en histoire ou en poème ; un sac d'objets qui peuvent être utilisés comme amorce pour raconter une histoire ou une série de chansons ou de séquences de films qui peuvent susciter l'écriture d'une critique ou d'une fiction :

- Les participants qui ont des problèmes de langue ou d'illettrisme peuvent utiliser un enregistreur numérique pour enregistrer de la poésie ou faire équipe avec quelqu'un qui peut traduire ;
- L'utilisation d'ordinateurs peut également être un bon moyen d'écrire parce que les personnes ont la possibilité de corriger l'orthographe, de faire des copier-coller, et peuvent utiliser des couleurs, différents types et tailles de caractères.

**Des sessions d'ARTS et d'ARTISANAT** peuvent être bénéfiques en termes thérapeutiques tout en aidant les personnes à développer des compétences créatives. On peut aussi simplement les utiliser comme outil de conversation, les usagers et les membres du personnel pouvant avoir une activité ensemble et discuter de tout sujet. Cette façon d'entrer en contact peut paraître moins menaçante qu'une réunion plus formelle. Parmi les activités créatives, on peut citer, la création d'affiches, la peinture sur verre ou de simples mosaïques.

- Assurez-vous d'avoir suffisamment de matériel pour qu'il y ait des « erreurs » ou pour quelqu'un qui finit



(ucw, 2013, p37)

**LA MUSIQUE** est universelle et la plupart des gens répondent à la musique d'une façon ou d'une autre quels que soient leurs problèmes dans la vie. La musique a la capacité de générer une réponse émotionnelle chez celui qui écoute. Elle peut être une source de relaxation et réduire le stress. Le simple fait d'écouter de la musique peut être une bonne manière de développer la cohésion d'un groupe, par exemple lors d'une séance de prise de contact où chaque membre choisit sa musique préférée et discute de ce que cela signifie pour lui. Apprendre à jouer ou à faire de la musique peut également constituer une activité de prise de contact utile, mais cela requiert en général un professeur spécialisé.



### ***Avantages liés à l'utilisation de cet outil***

- Ces activités sont relativement bon marché et faciles à organiser. On peut organiser nombre de ces activités sans recourir à des compétences ou des équipements spécialisés
- Les arts créatifs permettent de donner un but à un groupe et diminuer l'embarras des usagers qui se rencontrent pour la première fois
- Si les membres du groupe se connaissent bien, on peut les encourager à aider ceux qui ont besoin d'aide dans leur activité et à apporter ainsi un soutien à leurs pairs
- Ces techniques peuvent également être utilisées pour rompre la glace ou en guise d'échauffement en vue d'autres activités
- Nombreux sont ceux qui ne seraient pas nécessairement motivés par des activités de participation ou d'employabilité, mais peuvent y être encouragés via les arts créatifs.
- Les sessions permettent de renforcer la confiance en soi, d'améliorer les compétences et sont excellentes pour rompre les barrières liées à l'âge et à la langue.



### ***Désavantages liés à l'utilisation de cet outil***

- Les personnes peuvent avoir le sentiment qu'il n'y a pas d'objectif suffisamment précis aux activités
- Si les activités ne sont pas claires et ne se font pas dans le respect des participants, ces derniers peuvent avoir le sentiment d'un certain paternalisme ou cela peut leur rappeler le travail scolaire
- Il convient de prendre en considération le fait que certains usagers peuvent au départ ne pas se sentir à l'aise dans des activités en groupe où il faut s'exprimer en public.



### ***Ressources nécessaires – variables***

- Pour certaines séances, il peut être nécessaire de faire appel à un professeur spécialisé
- Pour toutes les séances, il est nécessaire d'avoir du matériel et/ou des équipements spécifiques



(ucw, 2013, p37)

# ÉTABLIR UN PARTENARIAT

## → PRÉSENTATION

Un partenariat est une relation dans laquelle au moins deux parties, avec des objectifs compatibles, s'entendent pour faire quelque chose ensemble, et qu'elles n'auraient jamais pu faire seules. Le partenariat suppose donc un partage du travail, des ressources, des pouvoirs, des avantages mais aussi des risques, des prises de décision et des responsabilités.

De nombreuses motivations encouragent à la création de partenariats. En effet, ils permettent notamment de trouver de nouvelles solutions, en partageant les ressources, pour élargir son marché ou alors faire face à des évolutions de ce dernier.

Il existe plusieurs types de partenariats :

- **la consultation** : pour recueillir les conseils de tiers (cabinets de consultants) ;
- **la contribution** : pour appuyer le travail de l'entreprise (bureaux d'études, CRITTs...) ;
- **la collaboration** : pour partager les ressources, les risques, les prises de décisions afin d'atteindre un objectif commun.

Néanmoins, et quelque soit le type de partenariat, la méthode reste sensiblement identique.

## → MÉTHODES

### 1. Définir le but du partenariat

Avant de chercher un partenaire, il est nécessaire de préciser clairement l'objectif du partenariat. Est-ce pour : acquérir de la notoriété, trouver un nouveau réseau de distribution, mettre au point une nouvelle solution technique, acquérir de nouvelles compétences.

Ensuite, il convient de faire un inventaire de ce qu'on peut offrir à son partenaire : de la visibilité, une rétribution, de nouvelles compétences, un carnet d'adresse... En effet, pour qu'un partenariat soit efficace, il doit se faire dans une logique gagnant/gagnant avec pour principes : l'équité, la transparence et le bénéfice mutuel.

### 2. La recherche et le choix de ses partenaires

Une fois votre objectif défini, et que vous avez pu clairement identifier votre besoin, il vous faut trouver le partenaire idéal. Ainsi, il est nécessaire de répertorier différents collaborateurs potentiels. Pour cela, vous disposez de plusieurs outils :

- votre réseau professionnel (clients, fournisseurs, syndicats, fédérations) ;
- internet (google, annuaire de professionnels, sites de mises en relation) ;
- les institutions (chambres consulaires, les collectivités).

**Attention** : Il est intéressant de rencontrer et d'échanger avec plusieurs partenaires potentiels afin d'identifier avec lesquels vous pouvez avoir le plus d'intérêts communs, d'affinités tout en vous assurant que l'environnement de l'entreprise et son image correspondent à vos attentes.

### 3. Formaliser le partenariat

Une fois que vous avez identifié le ou les partenaires avec lesquels vous souhaitez collaborer et innover, il convient de bien formaliser les échanges pour savoir précisément quelles sont les limites de la confidentialité, comment se répartissent les résultats obtenus, et les moyens mis en œuvre.

**Attention :** Bien penser aux clauses d'exclusivité et à rédiger un accord de partenariat. Ce dernier permet de préciser les conditions et les limites de la collaboration (périmètre et durée).

### 4. Animer le partenariat

Trop de partenariats se meurent parce qu'une fois le contrat signé, les deux parties s'en désintéressent. Il est donc important de faire vivre le partenariat en mettant en place des rendez-vous réguliers, des échéances ou bien encore des outils de communication pour fédérer les deux équipes autour de ce projet commun.

### 5. Faire un bilan

Comme pour tout projet, il convient de faire un bilan afin de déterminer si le partenariat mérite d'être reconduit. Et le cas échéant, déterminer de nouvelles actions qui seraient nécessaires pour le rendre plus efficace.

Et, à l'inverse, s'il ne s'est pas avéré concluant, il sera nécessaire d'en comprendre les raisons afin de mettre en place des actions correctives : définir de nouveaux moyens, trouver d'autres partenaires, abandonner le projet.

(Feder, 2011)

## Outil n°8 : Document d'information

Nom	Prénom	Téléphone	mail	Nom de l'association	Champs d'intervention	Permanences