

**Grille normalisée du projet pédagogique
Service d'Aide en Milieu Ouvert
Service d'Aide en Milieu Ouvert fonctionnant
24 heures sur 24, 7 jours sur 7**

Identification du Service

Nom du service :Inser'action

Adresse :rue Saint-François 48 à 1210 Bruxelles
Téléphone :02/218.58.41

Fax : 02/219.99.40

Site : www.inseraction.org

Adresse mail : inser.action.asbl@skynet.be

N° de matricule : i0123

N° de compte et libellé : 310.0978993.58 – Inser'action asbl

Zone géographique prioritaire d'intervention :
Saint-Josse-Ten-Noode

Objet : agrément en service AMO
catégorie visée : 2
antenne(s) (adresse(s) éventuelle(s)) :

Contexte institutionnel :

- conceptualisation du projet pédagogique initial en 1991
- agréments successifs (dates) : avril 1995, mars 1997 et juillet 2004
- mises à jour (objet, dates) : juillet 2004 passage en catégorie 2 intégration d'un emploi Maribel.

La demande

Motivations :

Adaptation du projet pédagogique à la modification de l'arrêté d'agrément.

A. Arrêté des Conditions Générales¹

1. Le pouvoir organisateur

- Identification :

nom : Inser'action asbl

n° d'entreprise : 443.874.869

adresse du siège social :

rue Saint-François, 48 à 1210 Saint-Josse-Ten-Noode

tél. 02/218.58.41

fax : 02/219.99.40

adresse Email : inser.action.asbl@skynet.be

- Forme juridique : ASBL ; personne morale de droit public ; établissement d'utilité publique selon le cas (*Art. 3, 1°*)

ASBL

- Liste des membres de l'assemblée générale, du conseil d'administration et fonctions ou autre instance de gestion (CPAS, intercommunale...)
(Joindre tableau complété repris en annexe 1)
- Commissaire au compte (*art.11, §2*) et expert comptable ou réviseur d'entreprise (*art.11, §2*).

Commissaire au compte : Yamina De Brouwer, Présidente

Expert comptable : Fiduciaire Fonsny, 89, rue Renkin à 1030 Bruxelles.

¹ Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 1999 relatif aux conditions générales d'agrément et d'octroi des subventions pour les services visés à l'article 43 du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse.

2. Le service

- Présentation globale : structure (existence éventuelle d'antenne(s) avec leur description et fonctionnement) et particularités

L'asbl Inser'action a été créée en 1991 à la suite de la cessation des activités de l'asbl Notre Village qui était subventionnée par convention comme service d'aide en milieu ouvert. Le service AMO de l'asbl Inser'action a été créé et a été reconnu en 1991. Giele, Freddy, l'actuel directeur coordonnait les activités de l'asbl Notre Village depuis 1984. Inser'action dispose de 2 lieux d'implantations :

La rue Saint-François, 48 tient lieu de siège social et administratif, y sont organisées également les activités de la permanence psychosociale ainsi que certaines actions communautaires

A la rue Godefroid de Bouillon sont organisées les actions communautaires et collectives.

3. Le personnel

- Liste du personnel (*art. 5, 3° et art. 22, 4°*) (compléter l'annexe 2).
- Membre(s) du personnel qui fait (font) partie de l'A.G (*art. 7, § 5*) (préciser l'option et identifier les personnes).
- Giele Freddy est membre de l'assemblée générale.
- Qualifications particulières (*art. 5, al. 1^{er}, 3° et art. 7, §4*) et interdisciplinarité (*art. 5, al. 1^{er}, 6°*) (options, équilibres internes, apports externes, ...).

Le personnel est recruté après appel à candidatures dans la presse ou par le biais d'Actiris et du Forem. La sélection des candidats s'opère en 2 temps, un examen écrit suivi par un ou des entretiens. Le ou les candidats retenus rencontrent ensuite l'équipe. Sur base de tous ces éléments, c'est le directeur qui choisit le candidat en concertation avec le conseil d'administration. Les qualifications du personnel correspondent à celles qui sont autorisées par l'arrêté spécifique. Le service compte actuellement des employés de formation : assistant(e) social(e), assistant(e) en psychologie, éducateur(trice), licencié(e) et pour l'administration, d'une personne ayant terminé des humanités techniques.

- Directeur (*art.5, al. 2, art. 8 et art. 27*) : nom, prénom, qualification, expérience utile, définition de fonction.

Giele, Freddy.

Assistant social.

Coordinateur et assistant social à Notre Village asbl (asbl sous convention AMO AAJ) dans le quartier Botanique à Saint-Josse-Ten-Noode depuis 1984.

Assistant social et coordinateur à Inser' action depuis septembre 1991, directeur depuis la réforme en 1999.

Depuis le 1^{er} juin 2010 en plan Tandem (réduction du temps de travail à mi-temps).

- Délégation (*art. 5, al. 1^{er}, 1^o*).

Christian Scout, chef-éducateur adjoint à la direction, licencié en criminologie. Actuellement coordinateur pédagogique à mi-temps suite au passage à mi-temps de Giele Freddy.

- Description des fonctions pour tout le personnel (*art 5, dernier alinéa*).

1. Directeur

- La coordination et la direction du personnel
- Assurer la gestion comptable du service
- Assurer la gestion administrative du service
- Assurer le respect de la réglementation et de la mise en œuvre du projet pédagogique
- Représentation du service, réseau et contacts avec le conseil d'administration
- Ayant une formation sociale supérieure, une bonne connaissance du secteur de l'aide à la jeunesse, des notions de droit, de droit des jeunes et de droit du travail et des textes et des circulaires qui organisent le secteur de l'aide à la jeunesse.
- Ayant une expérience en travail social et de préférence avec des jeunes et des familles.

2. Travailleur social - aide individuelle – action communautaire

- Assurer le suivi des jeunes et de familles.
- Participer au développement des actions communautaires.
- Ayant les titres requis pour être travailleur social tels que définis dans l'arrêté cadre.
- Ayant une formation sociale supérieure, une bonne connaissance du secteur de l'aide à la jeunesse, des notions de droit, des matières

sociales, du droit des jeunes et des textes et des circulaires qui organisent le secteur de l'aide à la jeunesse.

- Ayant une expérience en travail social et de préférence avec des jeunes et des familles.
- Ayant le sens des relations humaines et une capacité à l'empathie
- Capable de développer une dynamique de réseau et de communication sociale et des projets d'actions communautaires.

3. Chef éducateur actions collectives et communautaires

- Assurer la direction du service en cas d'absence du directeur
- L'encadrement d'une équipe d'éducateurs
- La gestion administrative et comptable de base des activités collectives et de certaines actions communautaires
- L'encadrement des jeunes en activités collectives et communautaires.
- Ayant les titres requis pour être chef éducateur tels que définis dans l'arrêté cadre.
- Ayant une formation sociale supérieure, une bonne connaissance du secteur de l'aide à la jeunesse, des notions de droit, des matières sociales, du droit des jeunes et des textes et des circulaires qui organisent le secteur de l'aide à la jeunesse.
- Ayant une expérience dans l'encadrement d'une équipe d'éducateurs et dans l'encadrement de groupes de jeunes.
- Ayant le sens des relations humaines et une capacité à l'empathie
- Capable de développer des projets d'actions communautaires.

4. Educateur actions collectives et communautaires

- L'encadrement et à l'animation de groupes de jeunes et au contact avec les familles.
- Ayant les titres requis pour être éducateur tels que définis dans l'arrêté cadre.
- Ayant une sensibilité aux questions sociales, une bonne connaissance du secteur de l'aide à la jeunesse et des textes et des circulaires qui organisent le secteur de l'aide à la jeunesse.
- Ayant une expérience dans l'encadrement de groupes de jeunes.
- Ayant le sens des relations humaines et une capacité à l'empathie
- Capable de participer au développement de projets d'actions communautaires.

5. Secrétaire rédacteur

Rédiger des courriers, réaliser des rapports

Encoder la comptabilité et tenir la caisse du service

Elaborer des dossiers de justification des subventions

Gérer les listes d'inscription

Assurer la bonne organisation du secrétariat et du classement

Accueillir les visiteurs et les familles et communiquer les bonnes informations

Bonne connaissance du secteur de l'AAJ, bonne orthographe, sens de l'organisation, qualités d'accueil, rigueur, bonne maîtrise des logiciels de base : Windows, Excel, Word, etc....

- Supervision et formation continue (*art. 5, al. 1^{er}, 5^o et art. 4 du Code de déontologie*). Politique du service.

Supervisions

L'équipe psychosociale participe à un programme de supervisions collectives régulières dans le cadre d'une initiative de la Ligue Wallonne pour la santé mentale.

Ces supervisions sont appelées « clinique de l'institution » et ont lieu à Namur une fois par mois. Elles sont encadrées par Jean-Pierre Lebrun psychiatre et psychanalyste et Anne Joos, psychanalyste.

Nous avons également entamé avec l'équipe psychosociale un travail régulier de formation supervision avec maître Amaury de Terwangne sur les questions d'aide et de droit de la jeunesse.

Une supervision générale de l'équipe a eu lieu en 2006/2007 à un rythme mensuel. Celle-ci était animée par Michèle Keyaert, psychologue et psychothérapeute.

Formations

Notre objectif est d'atteindre un minimum de 5 jours de formation par membre du personnel.

Notre option est de permettre au personnel de se perfectionner en fonction des tâches à accomplir.

Les formations peuvent être générales : premiers secours, informatique ou plus spécifiques : matières sociales et psychologiques, éducatives, secrétariat, gestion comptable, parfois artistiques : vidéo, sites Internet, Théâtre ...

Les membres du personnel peuvent introduire des demandes de formation, nous faisons également la promotion des formations existantes.

Nous encourageons vivement le personnel à suivre les formations proposées dans le cadre du plan global de formation de l'AAJ, même quand celui-ci n'est pas en obligation de les suivre. Nous organisons des formations dans les locaux : pour la deuxième année consécutive 4 demi-journées consacrées aux premiers secours.

Il est prévu que les travailleurs fassent un retour à l'équipe en réunion du contenu des formations auxquelles ils ont participé. Nous envisageons d'élaborer un plan de formations.

- Attitudes et sanctions inacceptables du personnel envers les jeunes (*art. 5, al. 1^{er}, 4^o et code de déontologie*).

Dans le cadre de l'activité pédagogique du service, le personnel doit mener ses activités en relation avec les jeunes dans le respect du code de

déontologie : (recherche des solutions les plus épanouissantes pour le bénéficiaire, maintien si possible de la cohésion de la famille, le bénéficiaire doit rester sujet de l'intervention, respect des convictions philosophiques, religieuses ou politiques du bénéficiaire de l'aide, respect du secret professionnel etc....).

Il est bien entendu qu'entre autre, toute violence physique, psychologique ou morale est inacceptable.

- Conseil pédagogique (*art. 6*) : composition, organisation, rythme, participation des jeunes...

Le conseil pédagogique est organisé au minimum une fois par an en général en fin d'année. Celui-ci dure toute une journée. Il fonctionne conformément aux règles prévues par l'arrêté cadre : information du personnel sur les comptes annuels et sur l'affectation des subventions, débats sur la mise en œuvre du projet pédagogique, sur le programme de formation et de supervision pédagogique. Réflexion sur l'application du code de déontologie. Nous invitons également parfois un intervenant qui peut porter un regard extérieur sur notre pratique. Nous prenons également un temps pour découvrir d'autres pratiques pédagogiques développées dans notre secteur (par exemple : actions communautaires) sur base de textes ou d'un support vidéo.

La parole des jeunes est relayée au conseil pédagogique par l'intermédiaire des éducateurs et travailleurs sociaux, mais également parfois par l'intermédiaire d'une enquête formalisée autour des besoins et des difficultés des jeunes et des parents. Nous sommes également à l'écoute des difficultés et des besoins des parents.

- Médecine du travail (*art. 7, § 3*) : identification du service.

Mensura, quai au Pierres de Taille, 16 à 1000 Bruxelles

4. Le projet pédagogique

- *art. 4, § 1^{er}* -

- Elaboration du projet pédagogique :

- rétroactes (fondation et historique de l'asbl et du service) ;

L'asbl Inser'action a été créée en 1991 à la suite de la cessation des activités de l'asbl Notre Village qui était subventionnée par convention comme service d'aide en milieu ouvert. Le service AMO de l'asbl Inser'action a été créé et a été reconnu en 1991. Giele, Freddy, l'actuel directeur coordonnait les activités de l'asbl Notre Village depuis 1984. Quelques années plus tôt, un directeur de foyer pour jeunes, sensible à la question de la prévention s'est lancé avec de faibles moyens dans la mise en place d'une action pionnière en milieu ouvert dans le quartier « Botanique » d'où venaient certains jeunes

du foyer. Notre asbl et son service existent donc depuis très longtemps dans le quartier. Notre action actuelle est donc le fruit de près de 30 ans d'action dans le quartier Botanique et sur le territoire de la commune de Saint-Josse-Ten-Noode.

- présentation générale du projet actuel : intentions générales, particularités éventuelles d'intervention, rédacteur(s) du projet, modalités de l'évaluation (art. 4, §3) (processus, temporalité, méthodologie, organisation du suivi, ...).

Le diagnostic social à l'élaboration duquel l'équipe a participé confirme (ce que nous savions déjà) que les habitants (et donc aussi les jeunes) du quartier Botanique et de la commune de Saint-Josse vivent des situations socio-économiques très précaires, la commune de Saint-Josse étant une des communes les plus pauvres de Belgique. Les actions que nous avons mise en place ont pour objectif de lutter contre ces situations très précaires. Nous agissons dans le cadre de la permanence psychosociale en organisant :

- une aide préventive individuelle,
- des actions communautaires avec et pour les jeunes, avec et pour les parents,
- du travail en réseau et des activités intergénérationnelles
- des actions collectives et éducatives qui nous permettent d'être en relation avec les jeunes et les familles, et agissent sur l'image que les jeunes ont d'eux-mêmes (confiance en soi) sont une ouverture vers les autres et permettent l'expression de demandes pouvant avoir un caractère plus individuel.

Le projet pédagogique est discuté en conseil pédagogique.

Les rédacteurs du projet sont : Giele Freddy et Christian Scaut.

5. Les moyens

- art. 5, al. 1^{er}, 1^o -

- heures d'ouverture et de permanence du service (art. 5, al. 1^{er}, 1^o et 2^o) ;

La permanence psychosociale est organisée du lundi au vendredi :

Le lundi de 9h à 17h, le mardi de 9h30 à 19h, le mercredi de 9h à 17h, le jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 18h. Les actions collectives et communautaires ont lieu du mardi au vendredi jusqu'à 18h30 ou 19h et le samedi de 9h à 18h ou de 13h30 à 18h. Les jeunes et les familles sont reçus soit sur rendez-vous ou directement lorsqu'un travailleur social est disponible pour les recevoir. En dehors de ces heures, **un répondeur téléphonique avec relai vers un n° de GSM permet la prise en charge rapide d'une situation d'urgence.**

- moyens de communications internes (réunion, cahier de bord, agenda, écrits...) ;

Tous les quinze jours, une réunion réunissant l'ensemble du personnel a lieu.

Il s'agit d'une occasion de communiquer les informations à l'équipe mais également de passer en revue les activités de chacun. C'est aussi l'occasion d'avoir des débats sur la pédagogie et le travail psychosocial.

Chaque réunion fait l'objet d'un rapport qui est transmis aux membres de l'équipe ou disponible dans la farde adéquate. Les travailleurs de la permanence psychosociale tiennent un journalier de leurs activités et ont un agenda professionnel. La secrétaire accueille les usagers, oriente les personnes en première ligne et prends les rendez-vous.

- moyens de communications externes (vers le public, les partenaires...) ;

La communication externe est organisée par le biais :

de notre site Internet et notre journal mensuel (10 fois par an) en version « papier » et également en ligne sur notre site.

Par la diffusion de notre dépliant aux partenaires et bénéficiaires.

Par notre présence lors de fêtes et animations.

Lors de manifestations spéciales ou conférences que nous organisons.

Par la publicité (insertion par exemple dans le guide communal).

- réunions d'équipe : description, rythme, objectifs, composition, animation, ...
(art. 5, al. 1^{er}, 6^o) ;

Les équipes éducative et psychosociale ont chacune une réunion spécifique par semaine tandis qu'une réunion réunissant l'ensemble du personnel a lieu tous les quinze jours.

La réunion de l'équipe psychosociale à laquelle participe également le coordinateur pédagogique et le directeur ainsi que la secrétaire a pour objet le suivi des dossiers d'aide individuelle et de certaines actions communautaires, le partage des informations spécifiques, le retour sur les réunions, les formations et les supervisions. Chaque travailleur fait un compte rendu de l'évolution de ses dossiers et un débat a lieu en équipe. L'objectif étant de rester en cohérence avec le projet pédagogique.

Les dossiers des actions collectives et communautaires sont classés par type d'activités.

- description du réseau habituel du service ;

Nous participons :

A une coordination sociale, le DSQ (développement social du quartier) réunissant les services sociaux du quartier, une maison médicale et l'école primaire, ce partenariat développe des actions communautaires.

A la CLDI, (commission locale de développement intégré) concertation organisée dans le cadre des contrats de quartier financés par la région Bruxelloise. Le Gouvernement bruxellois met en place ces initiatives pour améliorer durablement la situation de quartiers en difficulté.

A deux conseils de participation (Congrès-Dachsbeck et Tournesols)

Aux réunions de prévention générales organisées par le CAAJ

Aux concertations communales de Cohésion sociale

A la fédération l'Ance : réunions des AMO, réunions conjointes avec les services mandatés, réunions de préparation des cocons comptables et pédagogiques.

Nous sommes en relation ou/et en partenariat avec :

Les commissions zonales des inscriptions et certains PMS

Certaines écoles

Le section famille- jeunesse de la police

Des centres de santé mentale

Le SAJ, le SPJ

La maison de la prévention de Saint-Josse

Le service jeunesse de la commune de Saint-Josse-Ten-Noode et notamment avec la maison des jeunes du quartier « Le Clou »

- règlement d'ordre intérieur applicable aux jeunes (*art. 4, § 1^{er}*) - à joindre en annexe 4 -, explication du processus d'élaboration de « règles » générales et/ou spécifiques, ponctuelles...

Le règlement a été élaboré en concertation avec l'équipe en étant à l'écoute des jeunes et des familles.

6. Les locaux

- *art. 3, 2^o et art. 25 ACP²* -

- Description des locaux (implantation principale et antennes).

Nous disposons :

- à la rue Saint-François, 48 à 1210 Bruxelles d'un rez-de-chaussée, 4 pièces d'environ 70m² qui tient lieu de siège social et administratif ou sont organisées certaines actions communautaires et la permanence psychosociale

- à la rue Godefroid de Bouillon 16 à 1210 Bruxelles d'un rez-de-chaussée, 2 pièces d'environ 20m² qui est consacré principalement aux activités collectives et communautaires.

² **Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 1999 relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'aide en milieu ouvert (cf. *infra*).**

B. Arrêté des Conditions Particulières³

Modalités des démarches proactives de contact avec la zone d'intervention (travail de rue, partenariats, organisation d'activités, ...) (art. 7 et art. 15, § 2)

Nous entrons en contact avec la population par différents moyens :

-Participation aux activités locales ou organisation d'activités locales (fêtes, journées familiales, ...)

-Notre implication dans le travail de réseau : coordination sociale, CLDI, concertation cohésion sociale, conseils de participation, réunions au CAAJ, etc....

-Notre journal mensuel distribué à de nombreuses familles du quartier et des environs.

-Notre site Internet

-de la publicité (par exemple dans le guide communal)

-Nos activités collectives et communautaires

-par les permanences d'aide individuelle

1. La mission d'aide individuelle

– art. 3 - art. 4 - art. 5 - art. 6 –

Modalités et mise en œuvre de l'aide individuelle :

- références théoriques ;
- références méthodologiques :

La mission d'aide individuelle se fonde bien entendu sur le décret de l'aide à la jeunesse et sur le chapitre III de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi de subventions pour les services d'aide en milieu ouvert. La mission d'aide individuelle s'appuie entre autre sur les acquis de la psychologie, de la psychanalyse et de la théorie systémique. Nous sommes aussi très soucieux d'agir dans le respect des générations et des valeurs culturelles du public, de partir des ressources et des compétences des jeunes et des familles.

³ Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 1999 relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'aide en milieu ouvert.

En termes de références nous pouvons citer Aldo Naouri, Jean-Pierre Legoff, Jean-Pierre Lebrun, Maurice Berger, Emmanuelle Bonneville, Philippe Jeammet, Philippe Van Meerbeek, Philippe Brenot, Pascal Picq, Christian Demoulin.

Une citation de référence qui pourrait résumer l'esprit dans lequel nous souhaitons travailler :

« Pour grandir, l'enfant a besoin de sécurité et d'adultes porteurs d'un projet d'avenir pour lui. Seuls des liens stables et protecteurs lui assurent un sentiment de sécurité et de confiance en lui permettant de se construire progressivement »

Maurice Berger et Emmanuelle Bonneville

Dans « Protection de l'enfance: l'enfant oublié »

www.yapaka.be

- organisation (intervenants, plages horaires, structuration du travail, évaluation,...) ;

Intervenants :

L'équipe de la permanence psychosociale est constituée d'assistants sociaux, d'assistants en psychologie, ces gradués ont même parfois une formation de licencié en psychologie, en droit, en sociologie, en criminologie, etc.

Nous tentons de mettre en place une équipe mixte (hommes et femmes) et multiculturelle dans notre commune où se côtoient un grand nombre de nationalités.

Quand cela se justifie, nous pratiquons la Co-intervention.

La permanence psychosociale est ouverte tous les jours du lundi au vendredi de 9h à 17h avec minimum deux permanences en soirée par semaine.

L'aide est sollicitée par le jeune lui-même, sa famille ou au départ d'orientations diverses. Un temps est prévu pour les rendez-vous, les accompagnements et les visites à domicile.

Les difficultés rencontrées concernent la scolarité, les loisirs, le logement, l'éducation, la justice, les finances, la famille,...

Bien que les matières soient de plus en plus complexes (notamment au niveau de la législation) nous sommes organisés pour apporter aux jeunes et/ou aux familles des réponses précises aux questions qui nous sont posées dans toutes les matières qui nous concernent : droit scolaire, droit social, droit de la famille, aide et protection de la jeunesse, etc.

Lorsque la demande est formulée par un mineur

Nous faisons en sorte que le jeune s'adressant à nous ne reste pas identifié à sa demande.

Sauf contre-indication grave, nous nous mettons en relation avec la famille dans le but d'entreprendre un travail familial dans le respect de la place de chacun (parents et enfant)

Lorsque la demande est formulée par les parents
L'action peut prendre la forme d'une aide à la parentalité

Il s'agit toujours, à la demande du jeune ou/et de sa famille par une approche «légère» et non stigmatisante, de soutenir et de préserver leurs capacités sociales.

Il s'agit également de favoriser leur participation active et critique à la vie civile.

L'objectif principal étant que, paradoxalement, la dimension du «faire» se déplace du champ de l'intervenant au champ du sujet en nous proposant «simplement» comme instrument de ce déplacement.

L'idée n'est pas tant qu'il n'y ait plus de demande que de permettre au demandeur d'être acteur de sa réponse, que la place du sujet soit maintenue préservée ou restaurée.

La méthode générale étant de laisser parler le sujet plutôt que de parler de ce que l'on va faire pour lui.

Notre «seule» obligation étant de faire en sorte que cet instrument que nous lui offrons soit le plus professionnel possible.

Les principes de base sont :

1/ l'accessibilité, la disponibilité et la visibilité :

Nous avons choisi d'occuper un rez-de-chaussée garantissant une identification sans équivoque et un accès aisé.

Nos heures de permanence sont importantes comme les possibilités de prise de rendez- vous.

2/ qualité de l'accueil et du premier contact

Le premier contact est l'occasion de se présenter, de définir le cadre dans lequel nous travaillons : service d'aide à la jeunesse dans le milieu de vie, notre indépendance par rapport aux instances de contrôle, la garantie du secret professionnel, le caractère non contraignant, ..., les possibilités de mettre fin à l'aide à tout moment,...

Il s'agit surtout, lors du premier contact, de tenter de construire une vision globale tenant compte des réalités quotidiennes du demandeur.

3/ démarche s'inscrivant dans un processus relationnel de proximité

entretenu entre autre par nos actions communautaires et collectives.

4/ s'il n'y a pas de réponse possible au niveau individuel se donner la possibilité d'y répondre en terme communautaire, notamment par l'interpellation, ou en se faisant le relais des préoccupations exprimées.

5/Le lieu de la réponse :

En s'appuyant sur ce qui existe et en faisant le pari des potentialités réelles du jeune et/ou de sa famille afin de les (ré) activer par une approche globale, centrée sur le milieu de vie et ne se dissociant pas des réalités quotidiennes.

En gardant à l'esprit le caractère transitoire de l'intervention nous situons trois lieux d'action :

- en nos locaux
- à domicile ou sur le lieu actuel de résidence en proposant un soutien éducatif et relationnel aux familles touchées par un décrochage, un placement, un divorce, un endettement, une expulsion,....
- par l'accompagnement.

Lorsque la demande exprimée sort du cadre de notre intervention (textes de référence décret et arrêté AMO), nous réorientons le jeune et/ou sa famille vers les services dont nous nous sommes assurés préalablement de la compétence et de la qualité.

Des réunions d'évaluation sont organisées chaque semaine. Les supervisions évoquées plus haut au point « Supervision et formation continue » permettent de prendre du recul par rapport aux situations suivies.

- modalités d'information aux bénéficiaires du cadre d'intervention (*art. 6/1*) ;

Préalablement à toute aide individuelle, le jeune et/ou sa famille sont informés du cadre de l'intervention tel qu'il a été défini dans l'arrêté d'agrément (articles 3 à 6). Si nécessaire ou demandé, copie de ces articles peut être remise.

Nous insistons particulièrement sur le secret professionnel, le travail à la demande, la possibilité de mettre fin à l'aide à tout moment. Le fait que dans le cas où le jeune a été orienté par une instance de décision ou un organisme, l'article 6 prévoit que nous devons informer cette instance ou organisme qu'une action d'aide est entreprise, poursuivie ou clôturée.

- modalités relatives à la constitution d'un dossier d'aide individuelle : composition, règles de confidentialité, modalités de clôture, ... (*art. 15, §2 et art. 9 de l'arrêté relatif aux conditions générales (ACG⁴)*) ;

Chaque demande fait l'objet d'un compte rendu écrit qui est consigné en annexe du registre des demandes. Lorsque la demande fait l'objet de plusieurs entretiens, un dossier est ouvert (sous format papier et informatique).

Ce dossier reprend :

⁴ **Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 1999 relatif aux conditions générales d'agrément et d'octroi des subventions pour les services visés à l'article 43 du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse (cf. *supra*).**

Les coordonnées de la personne, la situation familiale et sociale, la situation scolaire, la manière par laquelle la personne est entrée en contact avec notre service.

L'objet de la demande et l'anamnèse

Un rapport daté de chaque entretien

Les modalités et objectifs de l'aide.

Les dossiers sont placés sous la responsabilité du travailleur social qui en a la charge. Ils doivent être gardés dans chaque bureau et ne peuvent être emmenés hors de l'institution sauf autorisation de la direction.

Un dossier est clôturé de commun accord avec le jeune et/ou la famille :

-lorsque le jeune et/ou sa famille estiment que l'aide a été obtenue et que l'action n'a plus lieu d'être.

-lorsque le service n'arrive plus à entrer en relation avec le ou les demandeurs.

Dans les deux cas, un courrier « officialise » la fermeture du dossier. Ce courrier est joint au dossier.

- modalités d'analyse globale des demandes d'aide individuelle (art. 8).

Dans la suite de l'élaboration du rapport d'activité et sur bases des dossiers d'aide individuelle, nous effectuons une analyse des demandes d'aide individuelle. Cette analyse viendra compléter le diagnostic social et servira à orienter les actions communautaires.

2. La mission d'action communautaire

– art. 7 – art. 8 –

Modalités et mise en œuvre de l'action communautaire :

- a) références théoriques et méthodologie (organisation, intervenants, structuration du travail, conceptualisation...)

Références théoriques :

Pour la mission d'action communautaire, nous nous sommes basés sur l'actuel arrêté du Gouvernement de la Communauté Française concernant l'aide en milieu ouvert et les repères méthodologiques concernant les missions d'aide individuelle et d'action communautaire en AMO, mais également sur le diagnostic social établi par nos soins ainsi que sur le travail de réflexion effectué au sein de l'équipe pluridisciplinaire. Par rapport à la littérature, nous n'avons trouvé que peu d'articles pertinents quant à l'action communautaire. Nous avons cependant trouvé un article issu d'un exposé qui prend en compte cette mission d'action communautaire ainsi que ses difficultés. Cet article fait de nombreuses références à la manière dont le Canada envisage le développement communautaire. Il s'agit de l'exposé de Catherine Bosquet, Maître-assistante à la Haute École Paul-Henri Spaak, Département social "Le développement communautaire : un concept, une histoire, des valeurs", article issu d'un exposé réalisé dans le cadre de la journée d'ouverture du 6^e module de formation organisé par la FCSS et la FCSSB-

FBCMW en avril 2003 sur le thème "travail social et développement communautaire".

L'action communautaire, ou les actions de développement communautaire, vise donc à améliorer l'environnement social des jeunes et de leurs familles et ainsi, grâce à un travail de réseau, apporter une réponse globale à des problèmes individuels et collectifs.

Nous tentons d'apporter certaines réponses non ponctuelles ou isolées. Il s'agit de changer la situation en profondeur. Pour cela, il faut du temps. Différentes actions s'inscrivent donc davantage dans la durée et dans la régularité afin de pouvoir les structurer et, ainsi, mieux répondre à des demandes ou des problématiques plus structurelles que ponctuelles. "...la nécessité même de passer par l'individuel et le collectif avant de pouvoir imaginer faire du communautaire.

C'est tout le travail de fourni, à la fois individuel et collectif, dans la durée, qui permettra d'obtenir la confiance et l'implication de la population dans un travail communautaire nécessitant la participation de celle-ci".

Extrait de "Le développement communautaire : Un concept, une histoire, des valeurs" de Catherine Bosquet.

Les actions collectives proposées aux jeunes, bien que régulières, restent cependant des activités de transition pour ceux-ci. Certains projets s'inscrivent dans une certaine régularité et les jeunes qui y participent s'inscrivent dans cette régularité, d'autres projets sont ponctuels et visent une implication moins en profondeur.

Méthodologie :

Nous rentrons dans une approche qui allie une dynamique ascendante et descendante par rapport au public.

Dans une dynamique ascendante, nous répondons à une demande formulée explicitement par le public en proposant des actions ponctuelles ou plus régulières. La demande vient donc du public.

Dans une dynamique plus descendante, nous proposons des actions qui ne répondent pas à des demandes explicites du public, mais des actions qui viennent d'un travail de réflexion en interne ou du réseau.

Organisation :

Les différentes actions, développés infra, sont préparées et organisées par les travailleurs psychosociaux et les éducateurs. Certaines ne concernent qu'une catégorie d'intervenants, mais sont cependant évaluées par l'ensemble de l'équipe.

Les différentes actions communautaires :

Nous avons plutôt envisagé l'action communautaire comme des actions communautaires divisées en quatre catégories :

- les actions communautaires avec/pour les jeunes
- les actions communautaires avec/pour les parents
- les actions communautaires de travail en réseau

- les actions communautaires intergénérationnelles

Toutes ces actions visent l'environnement social des jeunes, mais ceux-ci ne sont pas toujours directement impliqués ou bien seulement dans un second temps. Nous parlons plutôt des différentes actions, ce qui montre mieux leurs spécificités et leurs diversités.

L'action communautaire avec/pour les jeunes

Cette action repose sur des demandes émanant des jeunes ou sur une offre destinée aux jeunes se basant davantage sur un travail de réflexion au sein de l'association ou du réseau, c'est-à-dire davantage sur un processus d'identification des besoins.

On y retrouve des actions tout-à-fait ponctuelles répondant à une problématique existante à un moment donné. Par exemple, le fait d'aller avec des jeunes distribuer de la soupe à des sans-abris au cœur de l'hiver ou bien le fait de mettre sur pieds une visite dans un camp de concentration suite à différents propos antisémites tenus par des jeunes.

On y retrouve également des actions s'inscrivant dans une certaine régularité, comme la participation à la Zinneke Parade ou à un festival de théâtre pour jeunes ou encore la formation à l'animation destinées aux jeunes.

Ces actions concernent directement les jeunes comme participants et acteurs de l'action. Elles visent à améliorer l'environnement social du jeune en apportant de nouveaux acquis aux jeunes, des compétences, mais aussi une ouverture vers le monde extérieur, ce qui amène les jeunes à participer de manière plus active à la société.

Les actions communautaires avec/pour les parents

Ces actions concernent premièrement les parents et ont pour objectif un soutien à la parentalité, il s'agit donc d'une réponse organisée de manière collective à un problème collectif. Ces actions visent également l'ouverture vers l'extérieur dans une approche parfois pédagogique ou même divertissante ou ludique.

Parmi ces actions, on peut retrouver la création d'un espace de rencontre et de parole pour les parents, comme les "Petits-déjeuners des parents".

Les jeunes sont bien sûr également visés par ces actions du fait de l'implication de ces actions dans la relation parents-enfants.

Les actions communautaires de travail en réseau

Parmi ces actions, on retrouve les différents lieux de rencontre, de réflexion et d'action que partage notre association avec d'autres associations ou institutions, que ce soit au niveau tout-à-fait local, communal ou régional.

Ces actions concernent les jeunes dans un premier temps ou dans un second temps comme action sur leur environnement.

On y retrouve des lieux comme la participation à des conseils de participation de différentes écoles, à des comités de locataires de logements

sociaux, à un Développement Social du Quartier ou encore à une Commission Locale de Développement Intégré.

Un travail de réseau plus important avec les différentes écoles de la commune de Saint-Josse devra être entrepris et cela suite à ce qu'il ressort du diagnostic social établi. En effet, très peu de jeunes fréquentant notre association sont des élèves de Saint-Josse. Leurs parents préfèrent les inscrire dans d'autres écoles et ce pour des raisons qu'il serait utile de creuser. Le résultat pourrait en être une action d'interpellation vers les autorités compétentes.

Les actions communautaires intergénérationnelles

Suite au fait que nous avons pu diagnostiquer une difficulté de vivre ensemble au sein des familles, il est important d'inscrire des actions intergénérationnelles et ce dans une certaine régularité afin de se faire se rencontrer les différentes générations au cours d'activités "différentes" que nous pouvons proposer. Le but est que ces actions puissent avoir une influence dans le quotidien des familles.

On y retrouve des journées familiales qui se veulent à la fois actives, éducatives et ludiques.

L'ensemble des actions communautaires n'est cependant en aucun cas un ensemble fermé, mais bien ouvert, qui peut être modifié en fonction des demandes émises par le public, des réflexions de l'association ou du réseau, ou encore des problématiques rencontrées.

b) références théoriques et méthodologie des éventuelles actions collectives (motivation, objectif, limite, organisation, intervenants, structuration du travail, rythme...);

Nous nous sommes basés sur les mêmes références théoriques que pour l'action communautaire avec une attention particulière accordée aux parents en tant que responsables des jeunes avec qui nous travaillons.

Parmi les habitants du quartier, il existe une importante demande d'activités de qualité et bon marché pour les jeunes. Il est donc important de continuer à répondre à cette demande en proposant aux parents de pouvoir inscrire leurs enfants dans des activités qui soient éducatives, sportives, culturelles ou seulement plus ludiques. Ces activités collectives s'inscrivent dans une certaine durée, les jeunes pouvant les fréquenter durant une période courte ou plus longue et s'inscrire ainsi dans une certaine régularité. Ces activités sont également le lieu pour apprendre de nouvelles compétences, comme de savoir nager ou se débrouiller dans différents environnements.

Ces actions collectives permettent aux travailleurs d'instaurer un lien de confiance avec les jeunes et leur permettant d'entendre les différentes demandes des jeunes et ainsi pouvoir y répondre. L'instauration de cette

confiance repose sur le temps d'où l'importance d'une certaine régularité dans les actions collectives.

Le rythme des actions collectives dépend donc des actions, certaines sont organisées de manière quasi quotidienne, d'autres sont hebdomadaires pendant que d'autres sont organisées de manière beaucoup moins régulière.

c) diagnostic social (*art. 8*) : grille en annexe 3 ;

La grille relative au diagnostic social se trouve en annexe.

Les grandes lignes du diagnostic social :

Selon le diagnostic social, nous pouvons tirer les conclusions suivantes.

Le public (enfants, adolescents et adultes) fréquentant notre asbl est issu de la Commune de Saint-Josse-ten-Noode et de la Commune de Schaerbeek, une grande partie de ce public habite dans le quartier Saint-François.

Il s'agit pour la plupart de personnes issues de l'immigration marocaine et turque.

Nous comptons beaucoup de familles monoparentales (une femme et plusieurs enfants) qui habitent dans des logements sociaux, bénéficiant d'allocations de remplacement (chômage ou CPAS).

Le quartier est très densément peuplé avec une forte proportion de jeunes. Il s'agit donc d'une population issue d'un milieu social précarisé.

Le public fréquentant notre asbl y vient pour différentes raisons : du côté de la Permanence psychosociale, une majorité nous consulte pour des problèmes liés à la scolarité et pour des problèmes liés à l'adolescence, notamment pour un soutien à la parentalité. Il s'agit, en effet, souvent de difficultés familiales entre générations, parents-enfants ou enfants-parents. Cela montre une importante difficulté du "vivre ensemble" au sein de la famille ou au sein de la société. Par rapport à la scolarité, nous pouvons constater qu'une infime partie des jeunes de l'asbl fréquente des écoles de Saint-Josse. Ils se déplacent dans d'autres communes, parfois fort loin, pour y suivre un enseignement davantage de qualité.

Du côté des activités, les jeunes y sont inscrits par leurs parents qui viennent y chercher des activités de qualité, bon marché et suffisamment encadrées, que ce soit des activités éducatives, sportives ou culturelles.

Notre asbl répond donc à une demande présente au sein des habitants des quartiers : une demande de soutien pour les problèmes "de famille" (parentalité, enseignement, petite délinquance,...) et une demande d'activités de qualité.

Dans une réflexion plus large, nous sommes rendus compte d'un phénomène d'un repli sur soi de la part des habitants du quartier, les jeunes et les adultes. Au niveau de la commune, un "mur symbolique" coupe le quartier Saint-François des autres quartiers. Les habitants ont certaines difficultés à "sortir" du quartier et encore plus pour quitter la capitale et découvrir d'autres milieux. Nous avons donc comme projet de créer un lien entre les jeunes et leurs familles avec leur environnement, mais également de les faire découvrir

d'autres environnements et de les faire s'ouvrir au monde. Cette action d'ouverture vers le monde se retrouve omniprésente au sein des actions que nous proposons aux jeunes et à leurs familles.

d) modalités d'élaboration des dossiers (*art. 15, §4*).

Chaque action communautaire constitue un dossier qui se base sur les repères méthodologiques concernant les missions d'aide individuelle et d'action communautaire en AMO : description de l'action, évaluation de l'action et ajustements et repositionnements éventuels de l'action.

Toute modification au projet pédagogique doit faire l'objet d'une information à la DGAJ dans le mois (article 13)

Annexe 3 : grille relative au diagnostic social

Annexe 4 : R.O.I.

Règlement d'ordre intérieur général de l'asbl Inser'action

Introduction

Inser'action asbl est un service subsidié sur base de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté Française du 15 mars 1999 relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'aide en milieu ouvert.

Les services d'aide en milieu ouvert (amo) interviennent de manière non contraignante et assurent le respect de la vie privée et garantissent le respect du secret professionnel.

Cet arrêté a prévu que le bénéficiaire (jeune, famille), demandeur d'aide puisse interrompre l'intervention du service à tout moment.

Extrait de l'arrêté d'aide en milieu ouvert du 15 mars 1999 :

Article 5. - § 1er. L'aide individuelle peut :

1° être sollicitée par le jeune, sa famille, ses familiers ou une personne proche du jeune;

2° être proposée par le service au jeune, sa famille ou ses familiers;

3° résulter d'une orientation par le conseiller de l'aide à la jeunesse, le directeur de l'aide à la jeunesse, le juge de la jeunesse, ci-après dénommées «instances de décisions», par le procureur du Roi ou par tout autre organisme.»

§ 2. Dans le respect du code de déontologie et en particulier du secret professionnel, l'aide apportée au jeune comprend le travail en réseau pour autant que le service s'assure de l'adhésion du jeune.

Article 6. - Dans les situations visées à l'article 5, § 1er, 3°, et dans le respect du code de déontologie et en particulier du secret professionnel, le service informe l'instance de décision, le procureur du Roi ou l'organisme qui a orienté, par simple notification, si une action d'aide est entreprise, poursuivie ou clôturée et il peut, dans ces mêmes conditions, transmettre à cette instance de décision, au procureur du Roi ou à l'organisme qui a orienté le jeune, une information, y compris écrite, sur les modalités de l'aide apportée au jeune par le service.

Article 6/1. - Préalablement à toute aide individuelle, le service informe le bénéficiaire du cadre d'intervention spécifique tel que défini aux articles 3 à 6.

Notre service propose :

A) L'aide individuelle

Un lieu d'accueil, d'écoute, d'orientation et d'accompagnement accessible aux jeunes et aux familles, ce lieu est appelé familièrement « La permanence sociale ».

- B) Des actions collectives et communautaires
Animations créatives, sportives, culturelles, éducatives qui visent la socialisation, la valorisation de soi et l'autonomie des jeunes.
Des actions qui visent « à améliorer l'environnement social des jeunes et à apporter une réponse globale à des problématiques individuelles »
cfr arrêté du 15 mars 1999.

REGLES DE VIE

IMPORTANT

Pour assurer le bon déroulement des activités nous avons élaboré quelques règles de vie simples sur lesquelles il est important de se mettre d'accord :

1. Le respect des jeunes et des familles, du personnel éducatif et psycho-social.
Le service garantit le respect des convictions philosophiques et religieuses. Les relations entre les jeunes, les familles et les membres de l'équipe sont fondées sur le respect mutuel qui exclut toute forme d'agression et de violence.
2. Sécurité, santé et respect de l'environnement.
Pour le bien-être de tous et conformément aux dispositions légales en la matière ; il est interdit de fumer ou de consommer toute substance psychotrope dans les locaux ou pendant les activités.
Nous mettons tout en œuvre pour que chacun puisse être reçu dans des locaux accueillants, il est donc demandé à chacun de respecter la propreté des lieux.
Lors des activités collectives extérieures, l'on veillera à maintenir la propreté de la camionnette et l'on respectera l'environnement en jetant les déchets divers dans les poubelles prévues à cet effet.
3. Horaires
Rendez-vous, permanence et animations. Il est demandé aux jeunes et aux familles de respecter les temps pour les permanences, les rendez-vous et les horaires d'activités.
En cas d'empêchement ou de retard, il est demandé de prévenir le service ou la personne responsable de l'activité.
4. Salle d'attente
Pour assurer un bon déroulement des entretiens, il est demandé à chacun de patienter dans la salle d'attente prévue à cet effet.
5. Respect du mobilier et du matériel mis à disposition du public.

L'utilisation du téléphone et des ordinateurs est soumise à l'autorisation préalable de la personne responsable. Les communications téléphoniques privées ne sont pas autorisées.

EN CAS DE MANQUEMENT A CES REGLES DE VIE

- Chaque cas de manquement avéré fera l'objet d'un examen en réunion d'équipe (ensemble des membres du personnel)
- A sa demande, l'utilisateur pourra faire valoir son point de vue auprès du chef éducateur, du responsable de la « permanence sociale » ou du directeur du service.
- Ce point de vue sera présenté lors de la réunion d'équipe.
- La sanction ou réaction décidée en équipe sera proportionnée et graduée, elle pourra être un avertissement, un écartement temporaire ou prolongé.
- En accord avec l'utilisateur, la réaction ou sanction pourra prendre la forme d'une tâche réparatrice dans le respect des options pédagogiques du service.

Annexe 5

Par la présente, le pouvoir organisateur s'engage à respecter les obligations suivantes :

1. Etre une personne morale de droit public, un établissement d'utilité publique ou être constitué en association sans but lucratif ayant pour objet d'apporter une aide spécialisée telle que définie par le décret.

S'il s'agit d'un service d'aide en milieu ouvert, d'un centre d'orientation éducative, d'un service de placement familial ou de prestations éducatives ou philanthropiques, organisé par une association sans but lucratif, celle-ci doit, dans un délai de deux ans à partir de sa date d'agrément sur base de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 1999, relatif aux conditions générales d'agrément et d'octroi des subventions pour les services visés à l'article 43 du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse, avoir pour objet exclusif d'assurer les missions visées dans les arrêtés spécifiques ;

2. accueillir les jeunes dans des locaux salubres et adaptés aux objectifs éducatifs ; l'aménagement des locaux et son environnement doivent tendre à l'épanouissement des jeunes, favoriser leur intégration dans la société, et garantir le droit au respect de la vie privée ;
3. a) à l'initiative du pouvoir organisateur lui-même ou de la personne à qui la direction du service est confiée, porter immédiatement à la

connaissance de l'administration tout événement grave, tels que notamment décès, incident disciplinaire sérieux, interruption prolongée des activités du service, faute grave du personnel, dont notamment les faits de mœurs, irrégularités dans la gestion du service, sinistre quelconque ;

b) porter à la connaissance des autorités mandantes tout événement grave visé au point a) lorsqu'ils ont des répercussions sur les prises en charge.

4. se soumettre à l'inspection des fonctionnaires délégués à cet effet par la Ministre ;

5. faire couvrir par des polices d'assurances :

- a. sa responsabilité civile, celle de son personnel et des personnes qui résident dans le service, ainsi que de ses biens ;
- b. la responsabilité civile des jeunes pris en charge ou aidés ;
- c. le dommage corporel causé aux jeunes pris en charge.

**Pour le pouvoir organisateur,
Date et signature,
Nom, prénom et qualité.**

Annexe 6 : statuts

Annexe 7 : folder

Annexe 8 : résumé en 3 pages du projet pédagogique