

MODÈLE

EXEMPLE DE MODÈLE À ADOPTER DANS LE CADRE
DU CONCEPT DE LA MAISON DES JEUNES



FRANÇAIS



04 Introduction

05 1. Public cible – les jeunes inactifs en difficulté de transition

07 2. Le travail de jeunesse et l'accompagnement individuel « sur mesure »

08 3. Méthodologie

Les différentes méthodes appliquées pour identifier le public cible

Travail de jeunesse mobil versus Travail de rue (streetwork)

Travail de jeunesse mobil dans le cadre du Outreach Youth Work

La prise de contact à domicile

La communication, les relations publiques

L'encadrement

La relation de confiance

Le processus de changement

L'anamnèse

L'empowerment

Le plan de changement

Les activités communes

L'accompagnement individuel sur mesure

L'accompagnement vers un autre service

La personne de référence

15 4. Le réseau de partenaires

16 5. Le chargé de mission éducative (CME)

La mission du CME en résumé

Le case management

Le travail en équipe

Horaires de travail

18 6. Autres informations importantes

Support pour gestionnaires des maisons de jeunes

Recensement de données

Localisation du bureau

Dans une société parfaite, tout le monde a un travail, a les mêmes chances de réussite, est mis à égalité et ne risque pas de sombrer dans la pauvreté. La réalité est toutefois différente et met en évidence les inégalités, au sein du système scolaire et aussi et surtout sur le marché du travail. La population concernée par ces inégalités représente, pour la plupart, des personnes d'origines autres que luxembourgeoise, des personnes souffrant d'un handicap physique et/ou mental, des personnes qui se sont réfugiées dans la dépendance, des personnes qui n'ont pas été soutenues par leurs proches. Cette population est sujette à un échec plus généralisé et ne trouve pas sa place dans le système social de manière plus générale.

Il s'agit plus précisément d'une population appelée **NEET** : [Not in Employment, Education or Training](#) (ni en emploi, en éducation ou en formation).

L'*Outreach Youth Work* a comme objectif de venir en aide à ces jeunes ayant perdu leurs repères dans leur parcours de développement émotionnel, social, éducatif et professionnel. Vue la situation dans laquelle ils se trouvent, le défi est de les encadrer et de les soutenir afin qu'ils puissent transiter de l'inactivité à l'activité, de manière volontaire et dans le cadre de leur environnement de vie.

1. Public cible

LES JEUNES INACTIFS EN DIFFICULTÉ DE TRANSITION

L'expression NEET «*Not in Education, Employment or Training*» désigne toute personne qui ne fréquente aucun établissement scolaire, ne participe à aucune formation et n'occupe aucun poste de travail légal. Font partie de ce groupe des adolescents et jeunes adultes se trouvant dans des situations de vie très différentes, pas forcément difficiles et précaires.

Selon les résultats du *Rapport national sur la situation de la jeunesse au Luxembourg 2015*¹, il existe quatre sous-catégories :

- > Personnes sans emploi ;
- > Personnes physiquement et psychologiquement affectées, personnes subissant des maladies chroniques, en incapacité de travail temporaire ou permanente ;
- > Personnes s'occupant de membres de la famille, du ménage et des enfants ;
- > Personnes faisant une pause de manière volontaire, par exemple pour suivre des formations, des engagements volontaires, ou juste une année sabbatique après la fin des études, etc.

¹Informations issues du *Rapport national sur la situation de la jeunesse au Luxembourg 2015 – La transition de l'adolescence vers l'âge adulte*, Chapitre IV, point 4.3.6.

²Milmeister, P., & Berg, C. (2012): «*NEETS in Luxembourg: Explorative Studie zu Konzept und Phänomen, mit Einschätzungen von Akteuren aus dem Jugendbereich*. Luxembourg: Université du Luxembourg.

³Extrait de Cahier statistique 2015, Les NEETs dans une perspective dynamique, Inspection générale de la sécurité sociale, Mireille Zanardelli, décembre 2015

L'étude² «*NEETS in Luxembourg*» montre que les personnes en situation NEET au Luxembourg, sont majoritairement des décrocheurs scolaires et de jeunes mères au foyer. D'après le recensement de la population de 2011, de toutes les personnes étant dans une situation NEET, presque la moitié a indiqué être sans emploi et/ou formation. «Un NEET peut donc tout aussi bien être un jeune sorti du système scolaire avec un certain niveau d'éducation mais ne parvenant pas à trouver un emploi, qu'un décrocheur scolaire sans aucune qualification³»

Dans l'Outreach Youth Work l'attention se focalise plus particulièrement sur les jeunes inactifs, à un moment donné de leur vie, à faibles ressources de motivation et de gestion de leur projet professionnel et à des personnes affectées physiquement et psychologiquement.

Cette population est considérée comme étant inconnue, voire inexistante, car hors de tout système de formation, hors des structures ou des mesures d'aide à l'emploi, hors des formations ou structures d'activité bénévole et/ou volontaire, donc : formellement inactive dans tous les sens du terme.

Selon l'étude NEET réalisée par le LISER⁴, il existe très peu d'analyses dynamiques concernant la problématique des NEETs, faute de données disponibles concernant les trajectoires des NEETs.

Ceci dit, il est important de veiller à ne pas surestimer le nombre de NEETs qui ont véritablement besoin d'un accompagnement intense. Certains de ces jeunes se trouvent dans une situation inactive voulue, ils ne ressentent et n'expriment pas de besoin de changement et d'aide dans l'immédiat.

Les jeunes inactifs en situation NEET visés par l'OYW, se retrouvent dans des situations précaires et dans l'incapacité de se réactiver par leurs propres moyens. Ils sont freinés par une démotivation liée à des échecs consécutifs auxquels se rajoutent des problèmes socio-familiaux, financiers, de santé, de dépendance à des drogues légales ou illégales, de logement ou autres. Ils sont souvent vulnérables et faibles, et se retrouvent dans l'inactivité depuis une période prolongée, souvent de manière involontaire⁵.

Malgré l'existence de nombreuses structures agissant dans le secteur de la jeunesse, ce public cible ne reçoit pas toujours l'encadrement correspondant à ses besoins. Certains jeunes inactifs en situation NEET, vu leur très faible motivation, leurs ressources pratiquement inexistantes, leur manque de compréhension du système luxembourgeois et leur estime de soi faible, ont besoin d'un encadrement intense se tournant autour des besoins les plus primaires : le besoin d'accomplissement de soi, le besoin d'estime, le besoin d'appartenance et d'amour⁶.

Ces jeunes femmes et hommes ont le besoin d'être pris en considération dans toute leur complexité et avec tous les éléments qui ont, jusqu'à maintenant, constitué leur tracé de vie. L'absence de perspectives suite à des échecs scolaires, professionnels et personnels à répétition, a provoqué une perte de repères importante et difficile à se réapproprier. Certains vivent en isolement à leur domicile et ont interrompu tout contact avec l'extérieur, au désespoir de leurs parents et entourage. Cet isolement rend le travail de « recherche » compliqué, et exige un engagement temporel considérable.

S'ajoutent aussi les jeunes activement à la recherche d'un emploi, mais qui échouent compte tenu de leur qualification de bas niveau et de leur manque d'expérience. De manière générale, ces jeunes sont relativement vite transmis à des services adaptés à leurs besoins.

⁴Extrait de Cahier statistique 2015, Les NEETs dans une perspective dynamique, Inspection générale de la sécurité sociale, Mireille Zanardelli, décembre 2015

⁵L'Etude NEETs réalisée sur demande du SNJ par l'IGSS et le LISER analyse les trajectoires des NEETs luxembourgeois
http://www.mss.public.lu/actualites/2015/12/art_cahier_stat/index.html?highlight=NEET

⁶Pyramide des besoins d'Abraham Maslow. A Theory of Human Motivation, 1943. Maslow définit l'homme comme un tout présentant des aspects physiologiques (organisation du corps physiologique et biologique), psychologiques et sociologiques (sécurité, appartenance, reconnaissance) et spirituels (dépassement).

2. Le travail de jeunesse et l'accompagnement individuel « sur mesure »

Le travail avec les jeunes en situation NEET va bien au-delà d'activités ludiques, mais se focalise sur un concept d'activation des jeunes par des activités et projets concrets (learning by doing) adaptés à leurs besoins individuels. Afin de soutenir les jeunes dans leur activation, le travail de la jeunesse est un outil pédagogique important qui amène les jeunes par des activités ou mesures concrètes (individuelles ou collectives) à connaître leur potentiel, à s'activer et à reprendre goût au développement des compétences personnelles et à la participation à la vie sociale.

Il s'agit d'une approche créatrice et ouverte dans la mesure où les activités proposées au jeune ne sont pas prédéfinies et **pré-formatées** comme par exemple un service volontaire ou une mesure de mise à l'emploi, mais ouvertes quant à leur format, leur forme, leur durée, leur contenu et leur objectif. Il permet au jeune de créer sa propre mesure d'activation avec l'aide du chargé de mission éducatif Outreach.

Cette mesure individuelle peut prendre différentes formes comme par exemple une participation de courte durée auprès d'un acteur local public ou privé. Cette participation de quelques heures pour compléter de simples tâches, pourrait être un moteur de motivation pour le jeune.

Une autre possibilité pourrait être un projet en groupe où les jeunes décident eux-mêmes de créer un objet, réaliser une œuvre d'art, tourner un film sur leur vie en situation NEET, faire un tour ensemble, socialiser entre eux. C'est le jeune qui décide lui-même quelle est l'activité qui, dans sa situation précise, est celle qui pourrait lui apporter un plus. Il n'y a pas d'obligation pour un résultat concret. Le travail de la jeunesse est ouvert à tout processus. Parfois le jeune n'est pas prêt à s'activer, il a besoin de venir se reposer ou de parler simplement avec le CME. Le rythme de chacun est différent. Il faut le temps nécessaire pour aller plus loin, faire un bénévolat dans une association ou aller faire une demande auprès de l'ADEM.

Lors des entretiens menés avec les jeunes bénéficiaires, l'encadrant essaye de détecter et de filtrer leurs envies et capacités pour envisager avec le jeune différentes pistes d'activités individuelles ou collectives qu'il aimerait réaliser.

Souvent ces jeunes sont isolés et ont perdu le contact avec la société et le monde du travail. Une activité qui se déroule dans l'économie réelle permet éventuellement de reprendre goût pour s'activer en vue d'un projet plus concret ou plus défiant. Il s'agit d'utiliser maintes ressources disponibles pour orienter les jeunes vers une voie qui peut mener à un futur plus stable, de préférence de manière pérenne.

D'autre part, il est possible d'utiliser l'outil d'un engagement bénévole, afin de reconnecter avec le monde du travail.

Le bénévolat est trop souvent dévalorisé car mal interprété. Celui ou celle qui s'engage de manière bénévole, obtient en retour, plus d'expérience, plus de savoir et plus de compétences.

3. Méthodologie

La méthodologie appliquée est composée de trois volets : le travail de jeunesse mobile, la réalisation d'un *plan* de changement dans le cadre d'un *processus* de changement et finalement l'accompagnement vers un service adapté en fonction des besoins et objectifs à atteindre.

Il est très important de préciser que la participation des jeunes se fait de manière volontaire. Aucun jeune n'a l'obligation de participer, ni de se présenter à des rendez-vous et le contact ne sera pas interrompu tant que les jeunes ne le demandent de leur propre gré. La participation est donc ouverte et libre, sans contraintes ni engagements.

Les différentes méthodes appliquées pour identifier le public cible

Travail de jeunesse mobil versus Travail de rue (streetwork)

La méthode appliquée pour trouver et accompagner les bénéficiaires finaux, communément appelée « aufsuchende Jugendarbeit » en allemand, en français « travail de jeunesse mobil », est une méthode dérivée du concept « streetwork ».

Le *travail de rue* (streetwork) est encore maladroitement utilisé au quotidien pour définir une autre sorte de travail : le *travail de jeunesse mobil*.

Bien que les deux missions s'opèrent, en effet, à l'extérieur, notamment dans la rue, il n'empêche que des différences se rencontrent au niveau du rôle et de la définition de la personne endossant le titre : le *travailleur de rue* est généralement un travailleur social (champ d'action du travail social – pédagogie sociale) ; le *travailleur de jeunesse mobil*, comme le nom l'indique, est un travailleur de jeunesse. (Champ d'action secteur jeunesse, pédagogie liée à la jeunesse)⁷

En découle la différenciation du public cible : le *travailleur de rue* s'occupant plutôt de jeunes et adultes fortement marginalisés (toxicomanes, sans-abris, prostitué(e)s, etc.), il joue aussi le rôle d'intermédiaire entre les marginalisés et les structures d'accueil et d'aide. Le *travailleur de jeunesse mobil* par contre, travaille surtout avec des jeunes filles et garçons qui ne sont plus atteignables ou qui ne souhaitent plus être atteints par des services s'occupant des jeunes. Ces jeunes ne sont généralement pas marginalisés (avec quelques exceptions près), mais plutôt désillusionnés, désorientés, dépassés par les entraves que leur posent les systèmes scolaires et professionnels existants, et parfois abandonnés par ce même système.

Pourtant, plusieurs caractéristiques sont les mêmes dans les deux concepts : l'accessibilité, la prise en considération des besoins individuels en rapport avec le cadre de vie, le caractère volontaire de la participation, l'acceptation des personnes telles qu'elles sont, la garantie d'une relation de confiance et de l'anonymat, la prise en considération des valeurs et concepts culturels et finalement le genre de la personne.

⁷Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.) (2001): Handbuch Sozialarbeit – Sozialpädagogik. Luchterhand, Neuwied, S. 1227

Travail de jeunesse mobil dans le cadre du Outreach Youth Work

Cette démarche est à considérer comme une offre du « je viens vers toi, tu viens vers moi, et nous allons ensemble, si tu le veux bien ».

Le travail de jeunesse mobil exige une présence sur le terrain, à l'extérieur, dans la rue, bref aux endroits où il est le plus probable de rencontrer les jeunes en situation NEET et de les approcher de manière à ce qu'ils se sentent à l'aise. Les lieux de rencontre typiques des jeunes sont les gares, les aires de jeux, les skate-parks, les cours d'école et les endroits à l'abri des regards, comme les passages souterrains ou encore les arrière-cours, etc.

Pour ancrer sa présence sur le territoire il faut se rendre régulièrement aux mêmes endroits, avec éventuellement une démarcation qui le rend reconnaissable (p. ex. un sac à dos spécifique, un T-Shirt/une veste/une casquette portant le logo, etc.).

L'encadrant doit avoir la capacité d'aborder les jeunes, mais par contre aussi avoir la capacité de ressentir quand il est temps d'arrêter. Il peut s'avérer nécessaire de faire ce travail à deux professionnels, pour des raisons de sécurité, mais aussi pour échanger des idées et des informations.

Cette méthode peut prendre un certain temps dépendant de la confiance qu'un jeune fait à l'encadrant, mais aussi de son besoin ou non de vouloir changer sa situation actuelle.

La prise de contact à domicile

En parallèle du travail de jeunesse mobil, une méthode plus ciblée est mise en place : la prise de contact à domicile.

Les collaborateurs de l'ADEM sont régulièrement en contact avec les CME afin de rendre l'offre plus accessible et d'encadrer le jeune de manière plus complète, chaque structure œuvrant dans les limites de ses missions. De la part de l'ADEM, l'équipe Outreach reçoit régulièrement une liste d'adresses de jeunes inscrits dans le programme « Garantie pour la Jeunesse » et qui après le premier rendez-vous ne se sont plus présentés pendant plusieurs mois, ce qui a pour conséquence la clôture de leur dossier. Pour que l'ADEM puisse transmettre les coordonnées aux CME, un accord écrit et signé est proposé aux jeunes dès leur première inscription à l'ADEM.

Les chargés de mission éducative se présentent au domicile de jeunes inactifs en vue d'entrer en contact, d'expliquer leur mission et au mieux, d'entamer un travail de motivation.

La communication, les relations publiques

Les relations publiques lors d'événements

La présence du CME lors d'événements locaux tout public ou à thème spécifique (par ex. liée à la formation ou au travail), permet de créer ou de renouer des relations avec d'autres services mais aussi avec des jeunes ciblés ou des parents.

Il est tout aussi important d'être en relation avec des services publics et associatifs dans le but de s'échanger sur tout ce qui puisse être utile dans l'encadrement des jeunes.

La distribution toutes-boîtes de dépliants

Sachant que certains jeunes en transition difficile s'isolent à leur domicile (familial), une possibilité de les contacter (ou leurs parents), est une distribution à toutes boîtes d'un dépliant informatif sur le service (méthode idéalement utilisée semestriellement). Ce dépliant sert aussi à promouvoir l'existence de ce service et à sensibiliser toute la population (personnes privées, associations, commerces etc.) en vue de faciliter la constitution d'un réseau local de partenaires.

Le bouche à oreille

Le « bouche à oreille », est un bon outil pour diffuser l'information de la présence d'un travailleur de jeunesse mobil.

Cette information peut inciter à prendre contact et faire un premier pas dans un processus de changement.

La mise en relation avec d'autres services

⁸voir point 6.1.2.

En vue de pouvoir appliquer le case management à proprement dit⁸, le CME est en contact avec des services à l'échelle *nationale*, régionale et locale, en rapport avec les besoins des jeunes (dépendance, sans-abri, aide au logement, bénévolat, formation, mise au travail etc.).

Il s'agit de créer des collaborations utiles et régulières pour encadrer les jeunes dans toutes les facettes de leur existence. Les CME doivent nécessairement connaître le maximum de services utiles afin de pouvoir les contacter rapidement et de répondre à des besoins parfois urgents. Vice-versa, certains services se mettent en relation avec les CME lorsque leurs capacités et limites professionnelles les empêchent d'intensifier le travail avec leurs bénéficiaires, faute de temps ou tout simplement parce qu'un encadrement plus intense n'est pas prévu dans le cadre de leur mission.

L'encadrement

Les entretiens individuels représentent le noyau de l'encadrement par les CME. Lors des entretiens individuels, les CME saisissent l'opportunité d'approfondir la relation avec les jeunes, d'apprendre à les connaître à travers l'établissement d'une anamnèse et de pouvoir déclencher un processus de changement, dans l'intention d'atteindre leurs objectifs (réalisables) à court, moyen ou long terme.

Les entretiens peuvent être inspirés par différentes méthodes, à noter toutefois que ces méthodes ne devraient pas être utilisées de manière bureaucratique, mais que les CME doivent avoir intériorisé les concepts et questions pouvant être favorables dans le processus de changement.

La relation de confiance

La création d'un lien approfondi avec les jeunes est d'une importance considérable. Il est essentiel de comprendre que la plupart des jeunes ciblés ont une sensibilité accrue dans des situations inconnues, à défaut d'avoir vécu des expériences positives avec autrui. Bien souvent, ils sont très introvertis, ou au contraire extrovertis mais en jouant un rôle fort qui sert de bouclier protecteur. Il est donc fondamental d'accéder à leur personnalité pour pouvoir travailler convenablement.

Un prérequis indispensable est que l'encadrant soit « authentique » ; tout encadrant qui « joue son rôle » il ne répondra que sommairement aux besoins des jeunes, peu importe le niveau de maîtrise des méthodes pour mener des entretiens individuels. Les jeunes ont des antennes très réceptives à tout ce qui n'est pas « vrai ». Il s'agit de créer un espace convivial, accommodant, détendu et sûr pour qu'il puisse se créer une relation de confiance.

Cette première démarche demande une grande sensibilité et un esprit ouvert et il est un avantage pour l'encadrant de pouvoir faire preuve d'expérience professionnelle. Le travailleur de jeunesse mobil peut tout d'un coup endosser le rôle du parent, de l'ami, du confident que le jeune n'a peut-être jamais eu.

La relation de confiance établie, les CME peuvent entamer le travail d'encadrement proprement dit car les jeunes seront plus réceptifs à des informations, des propositions et des encouragements à s'engager dans un processus de changement de leur situation de vie actuelle.

Notons que bien qu'il existe des outils standardisés pour mener des entretiens, mais le succès dépendra de la relation avec le jeune, de sa personnalité, de ses besoins, de son parcours et de son avancement personnel.

Le processus de changement

L'entrée dans le processus de changement se fait à partir du moment où le jeune se rend compte de sa situation et souhaite un changement dans sa vie. Ce moment d'une prise de conscience: le fameux «click» est très individuel et il se détermine différemment selon la situation dans laquelle le jeune se trouve. Certains sont désorientés, d'autres n'ont plus de repères, sont introvertis, paralysés et freinés par leurs propres peurs et faible estime de soi. D'autres peuvent être plus dynamiques, avoir des objectifs plutôt clairs.

Afin de déclencher ou de renforcer la volonté de changer la situation actuelle et de développer un projet personnel pour le futur, le travail de jeunesse joue un rôle primordial. Il permet l'identification, la planification et la réalisation d'une activité, d'une mesure personnalisée, d'un bénévolat ou d'un projet (collectif ou individuel) pour et par le jeune lui-même, qui sera moteur. Cette expérience «learning by doing» permet le changement de perspective par l'activité et par la libération et la conscientisation du potentiel du jeune.

⁹Voir en annexe les questions qui figurent dans le plan de changement et qui peuvent être posées

L'anamnèse⁹

Pour les CME, un travail de décortication de la situation du jeune se fait lors de l'accompagnement de façon continue : qui est-il/elle, où en est-il/elle au niveau scolaire, professionnel, comment se compose sa famille, bonne ou mauvaise relation avec la famille, pourquoi, qui sont ses amis, qu'est-ce qu'il a vécu, comment, pourquoi, qu'est-ce qui lui fait peur, qu'est-ce qui lui fait plaisir, qu'est-ce qui le motive à sortir du lit, qu'est-ce qui l'y retient, quels sont les éléments qu'il considère être des obstacles, comment envisage-t-il/elle de les surmonter, ses forces et faiblesses, etc. ?

Le CME doit pouvoir faire prendre conscience de la réalité qui entoure le jeune sans pour autant le désillusionner ou lui suggérer des illusions.

Cette anamnèse est complétée au fur et à mesure que le jeune s'exprime, peu importe à quel endroit ou à quel moment, mais surtout, cette anamnèse doit être faite *en collaboration avec* le jeune, en connaissance de cause, et il doit pouvoir accéder à et modifier ce document au moment où il le souhaite.

Sur base des informations retenues, des perspectives réalisables dans un futur -de préférence- proche mais aussi à long terme peuvent être développées et les différentes étapes définies en vue d'atteindre le but souhaité. Ce travail est essentiellement constitué d'un volet à caractère relationnel : parler, écouter, comprendre, contextualiser, s'ouvrir et réfléchir ensemble.

L'empowerment

Le concept du « empowerment » est généralement défini comme le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités. Ce concept incite à se prendre en charge et à devenir un individu *autonome* et *responsable* de ses actes ; devenir acteur principal de sa vie et participer activement au processus de changement choisi, avec, éventuellement, l'aide, l'orientation et les conseils d'un encadrant.

L'*empowerment* étant un concept intangible, il peut et doit s'appliquer tout au long de la relation avec les jeunes. *Empowerment* comprend le mot « power », la force, et il s'agit donc du *renforcement* de la personnalité et de la confiance en soi des jeunes en question. Ce renforcement se fait par des attitudes et des paroles telles que : louer, pousser à faire, inspirer, motiver, valoriser, réconforter, rassurer, faire avancer, encourager, etc. Les jeunes encadrés ont rarement vécu une attention si particulière à leur égard, alors que chaque humain a besoin d'émotions positives pour un développement cognitif et affectif nécessaire à pouvoir vivre dans la société.

Ce renforcement se concentre également sur les activités, mesures individuelles ou collectives réalisées selon l'approche du travail de la jeunesse. Le jeune sera renforcé par l'expérience émotionnelle, sociale et cognitive dont il bénéficie dans le cadre des activités concrètes réalisées par et avec les jeunes eux-mêmes. Le peer-to-peer peut être un outil intéressant au niveau de l'empowerment.

L'*empowerment* est une des composantes les plus importantes sans laquelle le travail réalisé n'a pas de sens !

Le plan de changement

Le plan de changement fait partie du processus de changement et il s'agit d'un simple outil qui sert à suivre et à retenir le parcours du jeune. Le plan de changement se fait lors des entretiens individuels, et le CME prend note de tout ce qui a été retenu dans un fichier individuel.

Cet outil (la forme peut varier, plus textuelle, plus visuelle, imagée) peut servir de rappel visuel des étapes prédéfinies ensemble avec le jeune et doit être adapté et changé en fonction de l'évolution de la transition.

Le plan de changement comprend quatre étapes :

- > La clarification du contrat : quelles sont les attentes du jeune, quelles sont les prestations que le CME peut fournir
- > La situation actuelle du jeune : situation socio-familiale, niveau scolaire, logement et santé, raison de l'inactivité, limites et freins, compétences, talents et qualités
- > La relation avec le jeune doit être sincère et stable, afin que le jeune puisse être mis en confiance
- > Les différentes étapes définies avec et par le jeune
 - Les différentes étapes sont définies dans un laps de temps raisonnable et réalisable. Ces étapes varient fortement selon les objectifs visés.
- > Les objectifs visés
 - Définir avec les jeunes des objectifs atteignables en prenant en considération les prédispositions et acquis.

Les activités communes

Les CME se chargent d'organiser des activités communes pour les jeunes ciblés pour diverses raisons.

Tout d'abord, ces activités sont un premier pas vers une activation de manière générale: les jeunes ont la possibilité de sortir de leur domicile, de leur routine souvent en cercle vicieux. Ces activités leur permettent de voir autre chose que leur propre détresse ou celle de leurs parents, de faire des expériences positives et surtout d'apprendre.

Puis, ces activités soutiennent les jeunes à apprendre des nouvelles compétences sociales qui leur seront utiles dans le monde de la formation ou du travail: la ponctualité, le respect vis-à-vis d'autrui, l'autonomie, la prise de décision, la responsabilité (par rapport à ses propres actes), la confiance.

A travers des activités sportives, certains jeunes sont également confrontés à leurs peurs et limites, mais aussi à une prise de conscience de leur propre corps et apprennent à gérer ces différents sentiments. Les activités de cuisine peuvent promouvoir une alimentation plus saine, une prise de conscience concernant l'hygiène corporelle, la gestion d'un petit budget, une organisation structurée pour faire les courses, faire la connaissance d'autres cultures alimentaires. Les activités culturelles peuvent avantager une prise de conscience de l'entourage, l'écoute, la créativité et l'imagination, la découverte de compétences jusque-là inconnues, des échanges interculturels permettant l'acceptation des différences d'autrui.

Lors de ces activités, les CME saisissent l'opportunité de créer un lien de confiance pour mieux pouvoir travailler avec les jeunes de manière individuelle. En même temps, les jeunes peuvent rencontrer d'autres encadrants et éventuellement solliciter une autre personne que celle initialement rencontrée et s'y référer en cas d'absence de la personne de référence initiale.

Finalement, les jeunes vont rencontrer d'autres jeunes se trouvant dans des situations similaires. Se rencontrer et échanger peut: favoriser une identification (voir même assimilation) à un groupe, stimuler la volonté de moins s'isoler (je ne suis pas le/la seul(e)), créer de nouvelles amitiés et apprendre à travailler en équipe.

Des activités peer-to-peer entre «jeunes actifs» et «jeunes inactifs» sont considérés comme très avantageuses. Les expériences vécues au sein d'un groupe socialement hétérogène peut motiver le public cible à vouloir entamer des changements. Ces activités peuvent être organisées dans le cadre des maisons de jeunes afin de rapprocher les jeunes inactifs aux maisons de jeunes.

Il est important de noter que les activités communes ne sont pas organisées uniquement en vue de participer à une activité à proprement dire. Les objectifs sont réfléchis et adaptés en vue de favoriser une évolution sociale auprès des jeunes mais aussi en vue de pouvoir exploiter les ressources et potentiels cachés de chaque jeune individuellement.

L'accompagnement individuel sur mesure

Grâce aux étapes précédentes, à savoir la participation à des activités communes et les entretiens individuels, les CME recensent nombreuses informations sur les jeunes et peuvent, ensemble avec les jeunes, développer un accompagnement sur mesure.

Nouveaux talents du jeune peuvent être encouragés plus facilement en réseau éventuellement avec des partenaires locaux, d'où l'importance de la constitution d'un réseau de partenaires locaux. Plusieurs exemples peuvent illustrer ce procédé:

> Lors du suivi, le CME et le jeune, découvrent que ce jeune s'intéresse à faire du vélo, mais aussi à l'entretien de celui-ci. Il serait donc au CME de contacter – dans la mesure du possible – une association, un cercle ou autre groupement de cyclistes amateur ou professionnels afin de permettre au jeune de découvrir la discipline du cyclisme ou bien le métier du mécanicien de vélos.

> Un autre jeune réalise des dessins au crayon mais n'a jamais osé les montrer à qui que ce soit. Le CME peut motiver le jeune à vouloir partager sa passion et contacter d'autres artistes voir même quelqu'un pour réaliser une exposition, par exemple dans une ou plusieurs maisons de jeunes.

A noter que cet accompagnement sur mesure nécessite – pour les jeunes les plus faibles – beaucoup de temps et ne sera, pour certains, que difficilement réalisable.

L'accompagnement vers un autre service

La dernière étape du processus de changement, consiste à accompagner le jeune bénéficiaire au service convenant le mieux aux besoins formulés et aux objectifs visés. Le CME doit pouvoir déterminer quand est-ce que le jeune est prêt à passer à l'étape finale du processus de changement. L'encadrant utilisera toutes les informations qu'il détient pour décider quel service est le mieux adapté à la situation du jeune. Une composante indissociable de l'accompagnement est une bonne préparation avant de se rendre dans une autre structure. L'encadrant veille à ce que le jeune soit informé sur toutes les procédures et demandes avec lesquelles il sera confronté dans les autres services. Le jeune encadré est toutefois tenu à agir en autonomie, l'encadrant étant uniquement un accompagnateur physique.

Les structures, comme préalablement dit, sont choisies en fonction des objectifs visés et des besoins : par exemple, un suivi psychologique, un suivi médical, un engagement volontaire, la recherche d'un logement encadré, un stage de découverte, la recherche d'un emploi, une inscription dans l'enseignement (formation/apprentissage), etc.

Le rôle de l'encadrant en tant que *case manager* est mis en évidence dans cette dernière étape du processus de changement, car c'est là qu'il devient intermédiaire entre un ou plusieurs services/structures et le jeune.

Idéalement, à cette étape, les jeunes encadrés sont capables de prendre des initiatives et des décisions concernant leurs démarches futures en autonomie.

La personne de référence

A remarquer que même si le travail d'accompagnement s'est déroulé avec succès et que les jeunes sont entrés en relation avec d'autres structures et/ou services, l'encadrant demeure la personne de référence et de confiance, en cas de besoin. La relation étant volontaire, les jeunes sont libres de pouvoir contacter les encadrants quand bon leur semble.

En effet, lorsque les jeunes font confiance à leur encadrant, ils ont tendance à se référer régulièrement à cette même personne pour toutes sortes de besoins. Le CME va donc demeurer la personne de référence jusqu'à ce que les jeunes se sentent prêts à parcourir leur chemin de manière indépendante.

Les CME sont une sorte de pilier auquel les jeunes peuvent s'appuyer en cas d'instabilité et d'incertitude.

4. Le réseau de partenaires

Afin de pouvoir encadrer les jeunes demandeurs le mieux possible et de pouvoir les accompagner vers la structure adéquate, la constitution d'un réseau de partenaires tant aux niveaux national, régional et local, est indispensable. L'importance de connaître le secteur social, notamment le secteur de la jeunesse a déjà été soulignée dans un autre chapitre ; à défaut de ces informations, l'encadrant (case manager) sera dans l'incapacité d'accomplir la tâche qui lui a été attribuée et de faire avancer et puis clôturer le processus de changement.

La constitution de partenariats se base sur un processus continu, dépendant du nombre de services et structures en question, gérée et assurée à longue durée par le CME.

Il existe deux sortes de réseaux de partenaires: le premier, contenant tous les services vers lesquelles les jeunes peuvent être orientés pour poursuivre leur chemin vers l'atteinte de leurs objectifs, le second, étant composé d'associations ou fondations prêtes à accueillir des jeunes pour leur permettre une participation bénévole de courte ou longue durée ou encore l'accompagnement individuel sur mesure. Il s'agit en effet de partenaires qui se portent volontaires à vouloir donner l'opportunité aux jeunes d'améliorer leur futur.

Il est donc conseillé aux CME de créer un réseau local, par exemple, en étant présent à des manifestations ou en nouant des contacts de manière ponctuelle. Ce travail est indispensable pour pouvoir faire un accompagnement individuel sur mesure.

5. Le chargé de mission éducative (CME)

Le diplôme décroché est la base, mais n'est pas l'élément le plus important. Les compétences et qualités humaines, les capacités intellectuelles et analytiques, et aussi l'approche globale (holistique) afin de percevoir et de comprendre le contexte dans lequel le travail se fait, sont essentielles.

La mission du CME en résumé

- > Identifier et aller à la rencontre des jeunes dans leur environnement habituel (domicile, à l'extérieur, bistrots) et créer une relation de confiance.
- > Établir les profils des jeunes et composer des plans de changement¹⁰ avec eux.
- > Informer sur les différents dispositifs d'aide sociale et les orienter vers les services appropriés.
- > Accompagner physiquement les jeunes dans les démarches définies dans le plan de changement (ADEM, office social, ALJ, etc.).
- > Le rôle du CME se limite à faire le lien et à guider les jeunes vers les autres services. Il n'intervient pas dans la prise en charge du jeune par le service mais reste à disposition comme personne de confiance externe à la demande du jeune.
- > Documenter le profil des bénéficiaires finaux et leur plan de changement.
- > Mettre en place des activités et des petits travaux bénévoles pour les jeunes ciblés, en fonction de leurs besoins et les inciter à participer.
- > Créer un réseau de partenaires locaux et assurer le lien entre les partenaires et les jeunes. Mobiliser et sensibiliser les partenaires afin de contribuer dans leur démarche de (ré)intégration sociale, éducative et professionnelle.
- > Participer aux formations continues prévues.
- > Participer aux réunions mensuelles entre travailleurs de jeunesse mobiles.

¹⁰ Le plan de changement consiste à définir des objectifs clairs et réalisables et les moyens envisagés pour les atteindre.

Le case management

« Le case manager fait fonction de relais entre le client/patient, son entourage, les différents professionnels, les organismes payeurs et la collectivité. Le case management sert d'une part, à améliorer la communication et la coordination entre les différents acteurs, et, d'autre part, concilier leurs intérêts dans un processus commun, axé sur un objectif clairement défini. Il s'agit de surmonter les frontières entre les différentes professions hautement spécialisées. Autre élément important : le client/patient et, en cas de besoin, son entourage sont associés aux processus de décision en tant que partenaires contractuels (participation). Le case management fonctionne donc selon le principe de la responsabilisation du client/patient (« empowerment ») et du recours systématique aux ressources. »¹¹

¹¹ Source : <http://www.netzwerk-cm.ch/page/documents-francais>

Le case manager, doit, comme cité précédemment, disposer de connaissances approfondies sur le système dans lequel il opère et pouvoir faire la coordination entre plusieurs structures encadrantes. L'encadrant et le jeune se situent au milieu, entre tous les acteurs, et ils choisissent le ou les acteurs nécessaires et utiles pour le jeune.

Le CME peut aussi être le conseiller, l'informateur, le medium, l'activateur, le motivateur, le transmetteur, la personne honnête qui ne crée pas d'illusion.

Ceci représente la perception des professionnels, par contre la perception des jeunes est souvent bien différente. Au regard de chaque vécu et de chaque personnalité, le rôle du CME changera aux yeux des jeunes. Il peut représenter la personne de confiance, l'ami (professionnel), un parent (mère/père), toute personne pouvant être digne de confiance que le jeune n'a pas eu l'occasion de rencontrer au cours de sa vie. Le CME peut aussi être la personne à qui les jeunes se réfèrent lorsqu'ils ont besoin d'être réconfortés ou rassurés. On souligne ici encore une fois l'importance de la relation de confiance établie.

Les CME sont tenus de ne pas construire de relation personnelle au-delà du cadre professionnel avec les jeunes. Si le jeune le souhaite, le CME peut prendre contact et rencontrer les parents. Les CME respectent le cadre légal dans tous leurs actes, comme par exemple, de ne pas consommer de substances illicites avec les jeunes encadrés.

Le travail en équipe

L'équipe des chargé(e)s de mission éducative (regroupement de tous les travailleurs de jeunesse mobiles dans une maison de jeunes) devrait se rencontrer une à deux fois par mois. Il s'agit d'échanger sur les cas particulièrement difficiles et les solutions les plus adaptées, mais aussi de soutenir l'équipe et transmettre également des messages et informations importantes. Pour se protéger, les CME sont tenus de parler sur des situations auxquelles il est difficile de faire face seul.

Horaires de travail

Horaires de travail flexibles :

- > Adaptation aux horaires d'ouverture des maisons de jeunes
- > Adaptation aux besoins des bénéficiaires finaux
- > Adaptation en fonction des réunions régionales
- > Adaptation en fonction des formations continues

6. Autres informations importantes

Support pour gestionnaires des maisons de jeunes

L'Entente des Gestionnaires des Maisons de Jeunes (EGMJ a.s.b.l.) en tant qu'initiateur et gestionnaire du projet pilote cofinancé de 2016 – 2018 par le Fonds social européen, peut être contacté pour toute question liée à la mise en place du modèle Outreach Youth Work.

Recensement de données

Les CME utilisent des tableaux Excel mis à disposition par l'EGMJ pour recenser toutes sortes d'informations sur les jeunes, informations qui doivent demeurer confidentielles. Les CME sont soumis au secret professionnel et sont tenus de ne pas dévoiler des informations confidentielles à des tiers. L'anonymat doit être garanti. Toutes les informations générales statistiquement importantes doivent être insérées dans le journal de bord alimenté par les responsables des maisons de jeunes, afin de pouvoir établir des statistiques annuelles.

Localisation du bureau

Le CME doit de préférence avoir un bureau isolé pouvant être fermé à clé, dans lequel il peut mener des entretiens individuels au calme, et dans lequel le CME peut déposer tous les documents confidentiels sur les jeunes, mais aussi tout son matériel informatique et administratif.





outreach.lu

Informations générales :
EGMJ a.s.b.l.
87, route de Thionville
L-2611 Luxembourg
Tél.: +352 26293-240
outreach@egmj.lu



Avec le soutien du
Fonds social européen



Entente des Gestionnaires
des Maisons des Jeunes



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse