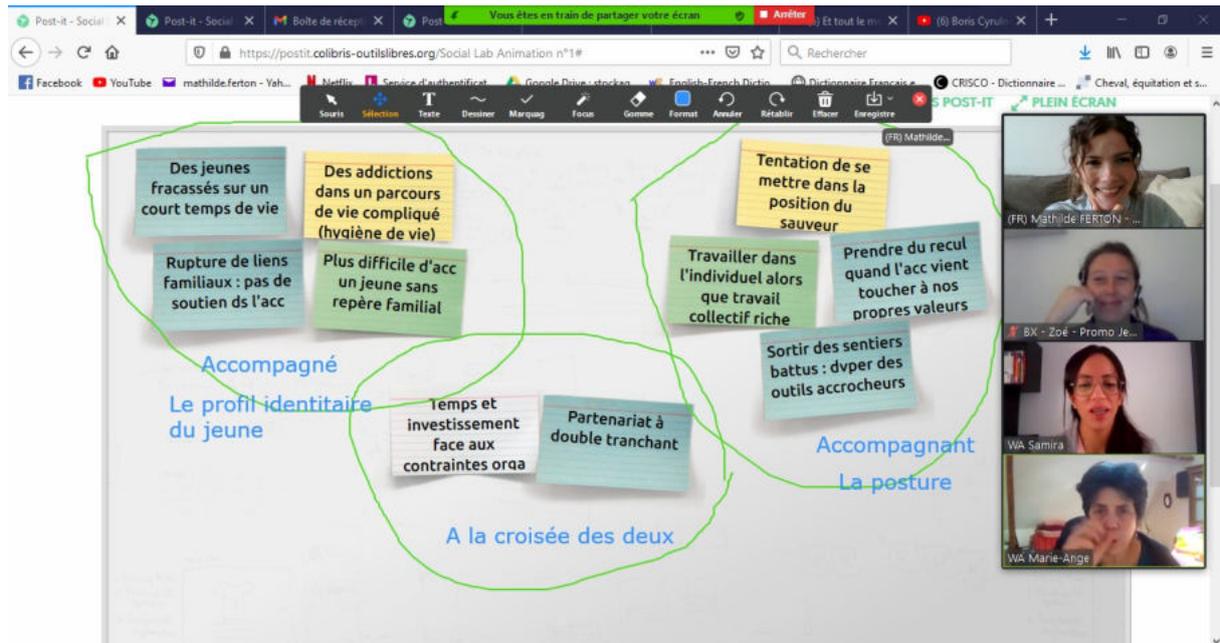


# SOCIAL-LAB du 19-11-2020– Compilation

## Animation sur les freins dans l'accompagnement social des jeunes vulnérables

### Sous groupe 1 – Mathilde et Marie-Ange :

#### *Les difficultés rencontrées dans l'accompagnement social des jeunes vulnérables*



#### **Le profil identitaire du jeune :**

- Beaucoup de fragilités et de trauma sur un court temps de vie
- Des addictions dans un parcours de vie compliqué qui ne laissent pas de temps pour prendre soin de soi et qui parasitent l'accompagnement
- Absence de liens familiaux, rupture des liens familiaux : plus difficile de soutenir ces jeunes
- Important pour les jeunes de sentir que leurs référents proches ont une vision positive d'eux
- Dans l'adolescence, les jeunes se construisent notamment dans l'opposition à l'adulte
- Paradoxe : les jeunes ont besoin de se sentir soutenu et accompagné, de sentir un regard positif posé sur eux et en même temps, ils ont besoin de se distinguer, de s'opposer à l'adulte

#### **La posture du travailleur social :**

- Tentation de se mettre dans la position d'un sauveur
- Prendre du recul quand l'accompagnement du jeune vient toucher nos propres valeurs
- On apprend à travailler en individuel alors que le travail collectif est riche, le jeune y rencontre des jeunes qui ont vécu les mêmes difficultés
- Avoir une boîte à outils bien développée : sortir des sentiers battus, développer des outils accrocheurs

## A la croisée des jeunes et des travailleurs sociaux :

- Aveu d'échec des institutions
- Deux échelles de temps différentes : l'accompagnement d'un côté et la gestion administrative et financière d'un établissement de l'autre
- Accompagnement qui demande beaucoup de temps et d'investissement → décalage entre les objectifs de l'institution et la vision idéale de l'accompagnement
- Les partenariats sont à double tranchant : cela dépend de l'investissement et du temps accordé par l'autre

## Sous-groupe 2 – Milouda et Estelle :

WA Anne Catherine Rizzo (Relogias) ; WA Georges Pierard (Relogias) ; WA Alexia (Working First – Charleroi) ; FR Alexia Simon (étudiante) ; FR Milouda Malki (ISL) ; WA Estelle RICHIR (Relogias)

<https://postit.colibris-outilslibres.org/Freins%20et%20difficult%C3%A9s%20dans%20l'accompagnement%20de%20jeunes%20vuln%C3%A9rables>



Au fur et à mesure que chacun venait apposer un post-it et l'expliquer, il y a eu une classification qui s'est organisée.

Finalement, 3 groupes principaux se sont formés :

**Les difficultés / freins liés à soi en tant que travailleur :**

- Gestion de nos propres émotions face à celles du jeune
- Affectivement énergivore car le travailleur est perçu comme une image face au jeune / un confident (modèle)
- Approche systémique de l'accompagnement social (beaucoup d'intervenants)
- Autonomie forcée : comment accompagner ?
- Accompagner le jeune à des changements de vision
- Difficulté de prendre des décisions (les jeunes demandent régulièrement que ferais-tu à ma place, qu'est-ce que je dois faire ?)

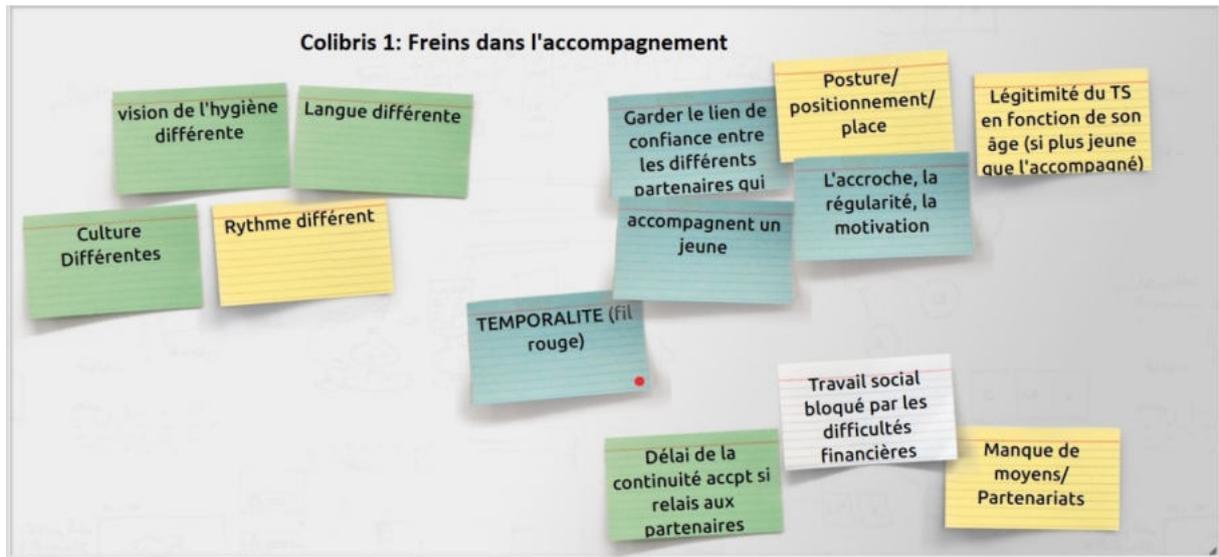
**Les difficultés / freins liés au jeune et à sa situation :**

- Donner l'envie aux jeunes
- Autonomie précoce (16-18 ans)
- Augmenter l'estime de soi du jeune
- Partir de zéro
- Décoder le non-verbal / silences
- Culpabilise / joue avec l'affect
- Priorités différentes que celles « attendues » par la société ou le service accompagnant
- Résilience = changement
- Les situations familiales / Administratives complexes

**Les difficultés et les freins liés à l'environnement :**

- Obligation de résultats
- Injonctions paradoxales
- Environnement familial / scolaire/ amical
- Travail en réseau avec des secteurs différents => croisement des objectifs institutionnels ainsi que ceux du jeune
- Influences extérieures
- Dispositif / institutions

## Sous-groupe 3 – Kelly et Laurie



Le groupe a divisé les freins en trois catégories :

- **les différences entre l'accompagné et l'accompagnant** qui peuvent être diverses : à titre d'exemple ont été nommés les visions différentes de l'hygiène, les langues différentes, les cultures différentes et le rythme différent (rythme de vie, rythme d'action) ;
- **Le positionnement du travailleur social qui se traduit par diverses données :**
  - o l'importance de garder le lien de confiance entre les différents partenaires qui accompagnent le jeune pour produire un accompagnement qualitatif,
  - o l'accroche, la régularité du travailleur social avec la personne accompagnée qui influence la motivation, et par là même, l'équilibre entre distance et proximité avec le jeune
  - o la posture, la place que prend le travailleur social dans l'accompagnement. Une posture qui fait écho au positionnement, aux choix de l'accompagnement co-construit avec le jeune, et une place à différents degrés (la place dans la vie du jeune, le travailleur social pouvant être une force ou un frein aux yeux du jeune, et la place en termes de dispositions spatio-temporelles (où se place le travailleur social dans l'espace pour entrer en communication durable avec le jeune))
  - o l'âge du travailleur social et l'impact sur sa légitimité
- **Le manque de moyens du travailleur social**, que ça soit les moyens financiers, les partenariats difficiles et la temporalité dans le contact avec les partenaires (réactions lentes qui impactent l'accompagnement, les partenaires étant eux-mêmes face à des manques de moyens humains, financiers et matériels)

Ce groupe a pris le parti de mettre **la question de la temporalité comme fil rouge des freins dans l'accompagnement**. On peut retrouver la temporalité à différents niveaux :

- le rythme différent qu'il peut y avoir entre l'accompagnant et l'accompagné. Les individus ne se comprennent pas bien car ils n'ont pas le même rythme, ne sont pas dans le même mouvement

- le manque de temps structurel du travailleur social qui n'a pas l'opportunité de se consacrer autant qu'il le souhaiterait pour chaque personne et le temps de réaction des partenaires qui inhibent la bonne collaboration dans l'accompagnement.
- la temporalité dans le sens de l'âge de la personne qui accompagne et de la personne qui est accompagnée. Cette question a été soulevée au regard de la légitimité présente du travailleur en fonction de son âge. La proximité de l'âge entre le travailleur social et le jeune est-elle alors une force ou un frein dans la construction du lien?

## Sous-groupe 4 – Emilie et Jean-Pierre

The screenshot shows a Zoom meeting with a shared screen displaying a mind map of notes. The notes are organized into three main clusters:

- Les sous-couplés au manque d'infos:**
  - manque d'aides financières
  - les moyens financiers
  - Moyens
  - finances
- La temporalité:**
  - Processus de sortie des institutions
  - trop de structures pour les jeunes
  - Homogénéisation des loi en europe
  - complexité des démarches
  - inadaptation des méthodes d'accompagnement et dispositifs aux
  - prbm d'adresse des jeunes
  - Temps
  - jeunes invisibles difficiles à repérer
  - on en demande trop trop vite
  - temporalités différentes
  - vouloir du jeune
- Communication:**
  - communication
  - difficulté de communiquer avec les différents réseaux
  - Cohésion/travail en équipe
  - Manières de travailler différentes (Equipe)
  - Cohésion d'équipe

The Zoom interface shows four participants in a video call at the bottom. The system tray at the bottom indicates the time is 12:40 on 19/11/2020.

## Animation 2 : L'outil numérique

### Sous-groupe 1- Mathilde et Marie-Ange

*Les difficultés rencontrées par les jeunes vulnérables et les propositions pour y remédier dans le cadre d'un outil numérique*

This screenshot shows a digital sticky note board with two main columns. The left column, titled 'Difficultés', contains notes such as 'emplois: postes vacants France-Wallonie', 'Compréhension du système', 'Répéter son histoire', 'Se repérer parmi tous les acteurs et les "guichets"', 'Gérer ses émotions', 'Les jeunes sont perdus.', 'Comprendre/trouver un intérêt aux actions', 'Difficulté de se loger', 'Me motiver', 'Oser sortir du "connu"', 'Trouver le bon endroit ou poser son sac', 'besoins de repères rassurants', 'Faire des choix école logement', 'Etre rassuré que l'avenir est ouvert', and 'Idéalisation'. The right column, titled 'Outil numérique', contains notes like 'S'informer/Apprendre', 'Des infos sur les logements disponibles, les offres d'emplois', 'proposer des pistes pour des stages découvertes', 'Des success story qui me font du bien sur des trajectoires', 'Des propositions d'emploi et les conditions', 'Où trouver du logement en Wallonie et France pour tous', 'Un outil comme une carte qui donne les réponses', 'Gain de temps : trouver facilement un service', 'Gérer la solitude', and 'trouver un sponsor'.

This screenshot shows a digital sticky note board with a central title 'Gérer la solitude'. The notes are organized into three columns. The left column includes 'Faire des choix école logement formation', 'Avoir suffisamment des ressources', 'Connaître mes droits en Wallonie et France selon ma situation et orig.', 'Choisir une orientation pro / formation / ce qui leur plaît', 'Etre rassuré que l'avenir est ouvert', 'Pluridisciplinarité d'une équipe', 'être entouré', and 'manque de confiance en soi'. The middle column contains 'Idéalisation', 'Créer une plateforme permettant aux jeunes de s'exprimer de', and 'chat pair aidant'. The right column includes 'trouver un sponsor', 'Un outil accrocheur, ludique', 'Un outil par lequel contacter quelqu'un qui vit la même situation', 'Partager/réseaux sociaux/communiqué', 'Options Chat et anonymat pour respect des sujets sensibles', and 'Avoir un seul référent contactable par l'outil numérique'. 'Demander aux jeunes et ils verraient cette appli' is also present at the bottom right.

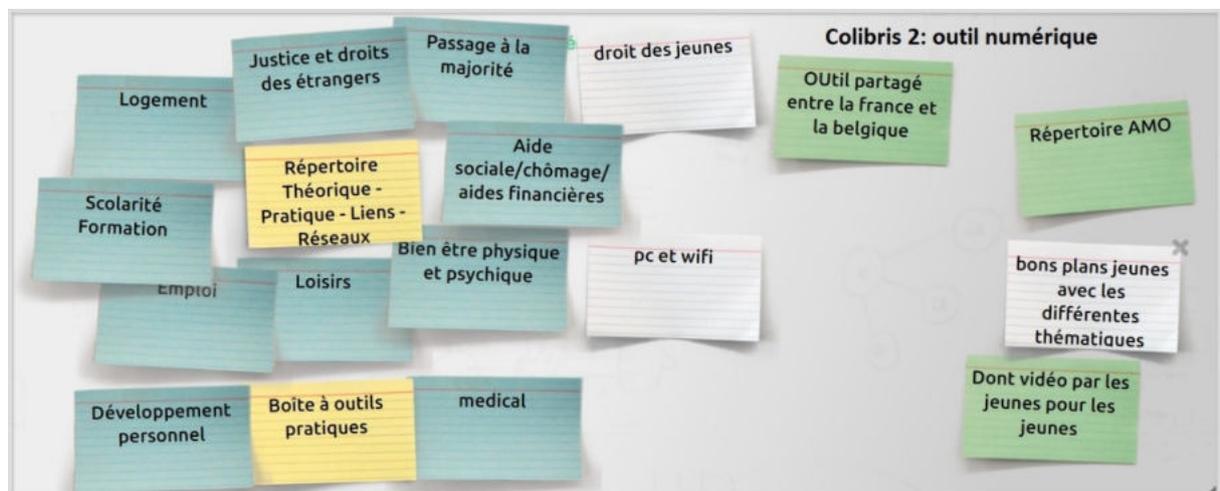
## Difficultés des jeunes :

- Réussir à faire des choix en termes de logement, professionnel, de scolarité/d'études
- Pluridisciplinarité d'une équipe : difficile pour un jeune de s'y retrouver dans le nombre d'intervenants
- Manque de confiance en soi et en l'avenir

## Propositions - outil numérique :

- Dimension communication très importante : faciliter la communication pour les jeunes
- Gain de temps pour les jeunes : éviter de répéter son histoire dans 36 services
- Identifier rapidement les différents services auquel je peux m'adresser (via une carte notamment)
- Il y a déjà des choses qui existent. Pour se distinguer, il faudrait accrocher les jeunes (via la publicité, grâce à une forme ludique) dans la forme
- Coût important !! (plusieurs dizaines de milliers d'euros)
- Via cette appli, pouvoir communiquer avec le jeune dans l'urgence
  - o Proposition d'un outil de chat anonyme de pair-aidants
  - o Utile pour gérer la solitude
- Appli sous la forme de chat avec un profil pour les assos et des jeunes « tuteurs » qui viendraient répondre aux jeunes vulnérables
- Possibilité d'échanger en direct

## Sous-groupe 2 : Laurie et Kelly



Nous avons dans notre groupe Zoé de l'AMO de Bruxelles, Anifa de Roubaix et Véronique.

Zoé a fait un travail d'identification de services et opportunités permettant d'aider les jeunes vulnérables sur Bruxelles.

Anifa nous informe que la ville de Roubaix a créé un outil (page internet) pour identifier les besoins des jeunes + vidéos par les jeunes pour les jeunes.

Ce sont des données que l'on peut utiliser pour notre réflexion. L'objectif est donc de mutualiser nos compétences et de capitaliser ce que les partenaires ont déjà produit pour créer une base de données communes via l'outil numérique.

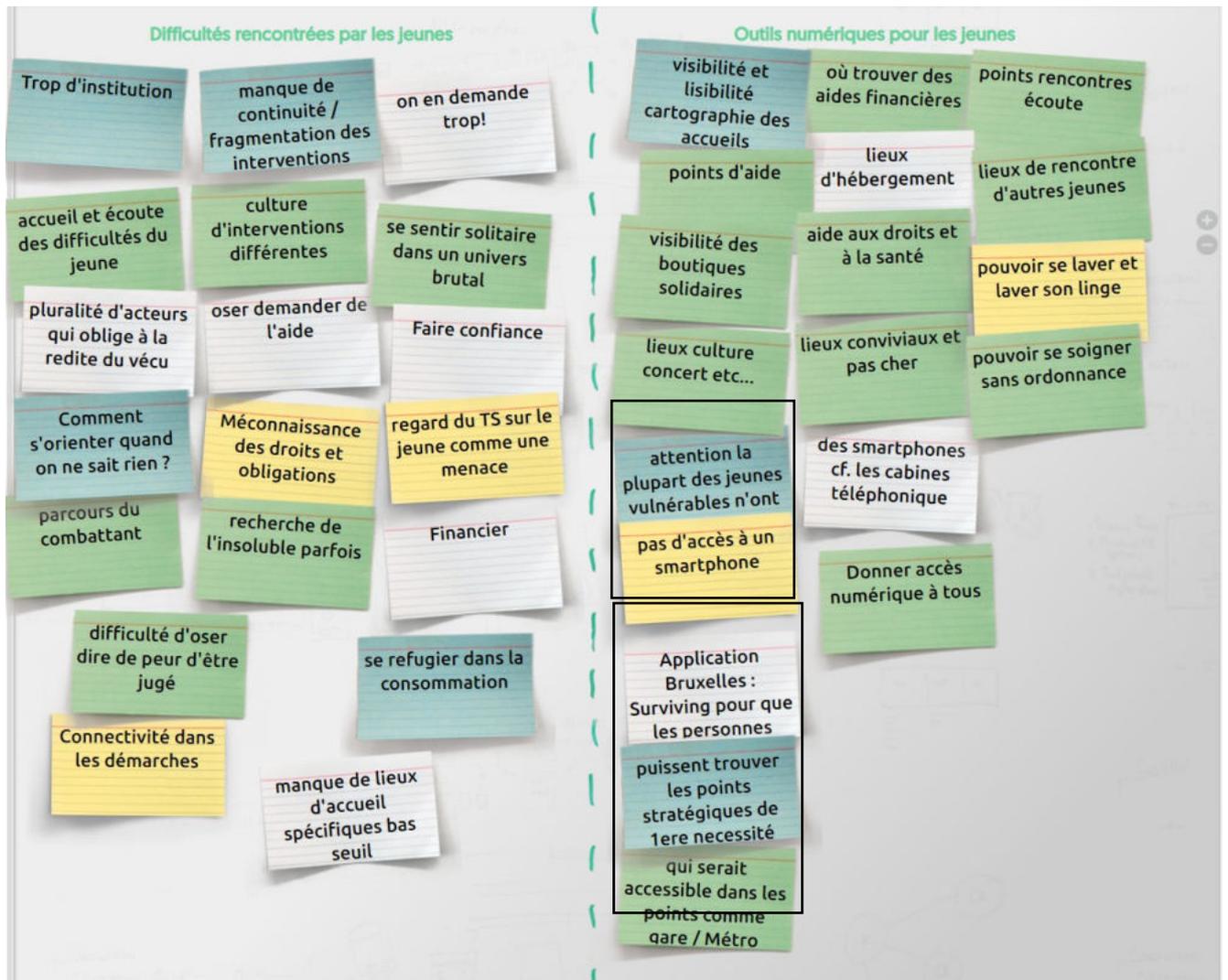
De notre animation COLIBRIS ressort que l'outil numérique doit pouvoir être un répertoire d'informations théoriques et pratiques → avec des liens vers le réseau utile, boîte à outil pratique (ex Roubaix avec des vidéos des jeunes pour les jeunes – bon plans).

Les informations doivent répondre à une diversité de besoins :

- Logement
- Justice et droit des étrangers
- Passage à la majorité
- Aide social/ chômage / aides financières
- Bien-être physique et psychique
- Loisirs
- Emploi
- Scolarité et formations
- Développement personnel
- Médical
- Droit des jeunes
- Accès pc et wifi

### Sous-groupe 3 – Estelle et Milouda

<https://postit.colibris-outilslibres.org/Difficult%C3%A9s%20rencontr%C3%A9es%20par%20les%20jeunes%20%20outils%20num%C3%A9riques>



Les deux points d'attention qui ont été retenus sont :

- Être attentif au fait que tous les jeunes ne possèdent pas de smartphone

L'outil numérique devrait être accessible dans tous les points stratégiques de 1<sup>ère</sup> nécessité (gare / Métro)

## Sous-groupe 4 : Emilie et Jean-Pierre



Organiser ses idées collectivement

PARTAGER RÉVISIONS GRANDS POST-IT PLEIN ÉCRAN

**Difficultés des jeunes**

- L'information en général (quoi, où, comment?)
- Se repérer dans toutes les solutions existantes
- difficultés d'identification des bons outils
- orientation
- Les relations avec la famille
- difficultés d'accès au numérique
- Rupture avec les services/système social
- accessibilité aux services

**Solutions via l'outil numérique**

- Plateforme qui engloberait orientations et cheminement selon les
- site dynamique avec onglets avec infos sujets précis adresse et personnes
- s'appuyer sur des structures spécialisées (PUJ, Jugendwerknet)
- Une appli avec des adresses pertinentes en fonction de sa ville
- site réactualisé en permanence
- Des témoignages
- Vidéo/tuto de jeunes qui partent aux jeunes
- Où parrainage de jeunes à jeunes (un tinder pour s'aider)
- Un agenda interactif avec les événements jeunes à proximité
- c'est toujours compliqué de faire des outils numériques pour les jeunes
- associer les jeunes à la conception des outils

La parole est à :