



PRÉFET DE L'ORNE

**Direction départementale de la cohésion sociale
et de la protection des populations de l'Orne**

Service cohésion sociale

Cité administrative – Place du général Bonet – CS 50003
61013 ALENÇON cedex

Affaire suivie par : Arthur LEPELLETIER
Tél. : 02 33 32 50 24
Courriel : arthur.lepelletier@orne.gouv.fr

Compte-rendu de la réunion du réseau des acteurs de jeunesse :
« Méthodologies et outils de diagnostic territorial »
7 avril 2015 (9h15-16h00) – Valframbert

Présents :

Evelyne BIEGLE, responsable enfance jeunesse, mairie de Radon
Eglantine BONNEL, responsable service petite enfance, CAPF
Cécile GAUTIER, responsable jeunesse, mairie de l'Aigle
Julie HAREAU, référente jeunesse et directrice accueil de Jeunes, D'Ecouvres verte
Marie-Dominique MARTIN, coordonnatrice enfance/jeunesse, mairie de Valframbert
Elise MONTIER, responsable du service enfance/jeunesse, CDC du Haut Perche
Virginie RABAUD, directrice ACM, mairie de Valframbert
Anne-Cécile TANGUY, référente jeunesse, club de l'Albatros
Tahar TOUATI, responsable du service animation sociale et éducative, CAPF
Florence JAFFRET, conseillère technique, CAF de l'Orne
Dolorès POREE, conseillère technique, CAF de l'Orne
Mickaël BROHAN, Ligue de l'Enseignement de Basse-Normandie
Didier JOSSE, CEMEA de Basse-Normandie
Arthur LEPELLETIER, conseiller d'éducation populaire et de jeunesse, DDCSPP de l'Orne

Excusés :

Elsa HÉE, coordonnatrice PEL/PEDT, communauté urbaine d'Alençon
Antoine RIOUX, coordonnateur enfance jeunesse, mairie de Sées
Jean-Luc GUILLAUME, conseiller technique, MSA

INTRODUCTION (09h30 – 10h00)

- Ouverture par Monsieur AIVAR, maire de Valframbert
- Présentation de la thématique et du déroulé de la journée
- Présentation de l'appel à projets 2015 « Développement des politiques éducatives locales dans l'Orne » → voir le powerpoint joint

• **LES OBJECTIFS DU DIAGNOSTIC**

Brainstorming : Pour vous, un diagnostic, ça sert à... ?

- *faire une forme d'état des lieux (1^{ère} étape)*
- *recenser les points forts et les points faibles*
- *recenser les manques*
- *identifier les acteurs, les partenaires*
- *recenser les besoins des habitants sur le territoire*
- *évaluer des besoins*
- *faire une photographie à un instant T*
- *faire l'analyse*
- *dégager des objectifs, des enjeux*
- *outil prospectif*

Les sentiments du groupe vis-à-vis des démarches de diagnostic

- *fastidieux*
- *nécessite de prendre du temps*
- *difficulté à montrer l'intérêt*
- *frustration / écarts sur les valeurs entre les différents contributeurs*
- *richesse / diversité des points de vues des contributeurs*
- *questionne la posture professionnelle*
- *nécessite des compromis (≠ de compromissions)*
- *permet une dynamique collective*
- *redonner leur place à chaque acteur (1 préalable et un effet induit)*
- *un outil d'aide à la décision*

Quelques éléments discutés en séance

Le diagnostic n'est pas qu'un état des lieux, une photographie. Il est nécessaire d'y inclure une **dimension prospective**. La métaphore médicale apparaît à ce titre pertinente : le diagnostic est à la fois l'analyse des dysfonctionnements (les symptômes) et des solutions pour améliorer l'existant (les traitements). On peut aussi envisager d'articuler la dimension curative du diagnostic avec sa dimension préventive (cf. métaphore de la médecine chinoise).

Dans une démarche de diagnostic, la **posture professionnelle** du/des référent(s) est essentielle. Elle se doit d'être à la fois empathique et distanciée. Elle doit permettre d'intégrer à l'analyse des retours imprévus et éviter la logique selon laquelle le diagnostic devrait simplement justifier une orientation prédéfinie (« diagnostic pipé »).

• LES OUTILS DE DIAGNOSTIC

Brainstorming : les outils de diagnostic connus par les participants

- *recueil de données chiffrées, statistiques (INSEE, CAF/MSA, PMI, Education nationale, collectivité en interne, etc.)*
- *lecture et analyse de documents existants (projets formalisés, évaluations, compte-rendus et relevés de conclusion divers, articles de presse, etc.)*
- *le questionnaire*
- *les rencontres individuelles (usagers, professionnels, élus...)*
- *les rencontres collectives (usagers, professionnels, élus...)*
- *les réunions publiques d'information*
- *l'observation*
- *la matrice SWOT (→ voir pièce jointe)*
- *la fiche de contribution*
- *la communication (internet, journal du projet, articles de presse, etc.)*

Il est identifié que chaque outil dispose d'avantages et d'inconvénients. C'est en combinant différents types d'outils et de données qu'on pourra constituer un diagnostic pertinent.

On peut également distinguer différents types de diagnostics : partagé/non partagé, interne/externe, Participatif/non participatif.

Il apparaît que les caractères participatifs et partagés sont des occasions d'installer de véritables dynamiques de co-éducation sur les territoires. Elles nécessitent par contre d'accepter de faire des compromis, sans qu'il ne s'agisse pour autant de compromissions.

Le regard extérieur (diagnostic externe) permet quant à lui de garantir une forme de neutralité et de prise de distance. Une vigilance doit néanmoins être maintenue pour que la collectivité ne se trouve pas dépossédée de son projet et de ses intentions éducatives et politiques.

Temoignage : la démarche de diagnostic engagée sur la CAPF

- Une volonté de nourrir la réflexion globale de la collectivité et la structuration du Projet Enfance Jeunesse de Territoire (en lien avec le contrat de ville, les PEDT, le PESL)
- Un enjeu d'attractivité du territoire identifié
- Une volonté de redonner de la lisibilité et du sens à l'action de la collectivité (sortir de la logique de dispositifs pour aller vers un logique de projet)
- Une volonté d'évoluer avec les acteurs du territoire
- Une remise en question de l'action des agents
- Un diagnostic délégué à un cabinet extérieur avec des vigilances sur :
 - Le calendrier (8 mois)
 - La gouvernance (COFIL, COTECH, groupes de travail + 1 référente)
 - La dimension partagée et la communication (réunions publiques, restitutions et fiches contribution accessibles sur internet, journal de projet)

Focus sur l'outil questionnaire

Il est indispensable de clarifier ses intentions et de cibler ce que l'on vise. S'agit t'il d'analyser des envies ? des besoins ? des demandes ? des informations ? Il faut également prendre en compte les caractéristiques du public enquêté (âge, rapport à la lecture et à l'écrit, niveau d'intérêt et d'implication dans la démarche, etc.).

Sur la forme, il est nécessaire de distinguer les questions ouvertes des questions fermées ainsi que les questions numériques des questions littéraires. Selon les types de questions retenues, les modalités de traitement seront différentes (questions ouvertes = plus long).

On devra également s'interroger sur les outils de diffusion et leur accompagnement (informatique ? papier ? téléphonique ? etc.).

Des outils pratiques de traitement payants (ex. « Le Sphinx ») ou gratuits (« Survey Monkey », « Google Drive ») sont mobilisables mais ne dispensent pas d'une grande attention dans la phase de conception du questionnaire.

LES ATTENDUS DE LA CAF EN MATIERE DE DIAGNOSTIC (11h30 – 12h00)

Les enjeux du diagnostic selon la CAF :

→ voir le powerpoint joint

TRAVAUX SUR LA BASE DE CAS PRATIQUES ET RESTITUTION (14h00 – 15h30)

Travaux en ½ groupes sur la base de deux cas pratiques :

1) Dans le cadre de la fusion de 2 CDC rurales disposant chacune d'un service enfance/jeunesse et d'une offre éducative disparate, vos élus vous demandent d'analyser et d'optimiser l'offre éducative tout en maintenant un service de qualité.

Vous avez un budget alloué de 10000 euros pour mener cette action.

2) La fréquentation de l'ACM que vous dirigez est en baisse depuis 2 ans. Vos élus vous demandent d'en analyser les raisons et souhaitent en profiter pour re-questionner les orientations de leur projet éducatif au regard de l'environnement local.

Vous n'avez pas de budget spécifique alloué.

Eléments de restitution :

Groupe 1 :

Etat des lieux : se connaître entre les services concernés, informer sur l'existant en interne, identifier qui on réuni. Apprendre à travailler ensemble sur le fond et la forme → défrichage, « deuil-frichage »

Cadrage : définir l'échéancier (8/9 mois), faire un retro-planning. Volonté exprimée d'un diagnostic partagé et participatif. Il faut prendre en compte les limites (qui on fait partager ?) et prévoir des aller/retour sur les aspects partagés et participatifs.

Mise en œuvre : proposer une réunion d'information publique de présentation de la démarche ouverte à toutes les personnes qu'on a envie de toucher. Etre vigilant à s'adapter au(x) public(s). Utiliser des outils d'animation favorisant la participation (ex. post-its, travaux en sous-groupes).

Groupe 2 :

*La démarche proposée est fondée sur la formulation d'**hypothèses à vérifier** : contraintes financières, inadéquation avec les besoins des familles sur les aspects pratiques (horaires, repas, accessibilité, etc.) ou sur la dimension éducative (orientations éducatives de la structure, animation proposée), encadrement pas adapté, manque de communication, insatisfaction sur l'offre, explications liées à l'environnement (concurrence, complémentarité avec d'autres structures), faible dynamique des instances en place, etc.*

*Le **plan d'actions** vise à analyser la satisfaction et les attentes des familles ainsi que l'environnement local. Il faut définir les outils et les publics cibles.*

*Des **outils** tels que les questionnaires aux familles ou des entretiens avec des élus sont identifiées. Les entretiens avec les élus devront permettre un retour sur l'enquête auprès des familles ainsi qu'un questionnement sur les orientations des projets éducatifs et pédagogiques, les moyens mobilisables, les opportunités à saisir.*

Des réunions de concertation avec les acteurs (la « communauté éducative ») sont à prévoir.

***Qui ?** Les enseignants, les parents, les acteurs de l'enfance et de la jeunesse du territoire...*

***Quoi ?** Présentation de la problématique, construire des définitions partagées, confronter les points de vue, identifier la perception du service sur le territoire, les attentes des partenaires, etc.*

***Comment ?** A adapter selon la taille du territoire : concertation par groupes, rencontres avec des représentants des groupes... La volonté de prise en compte de la parole du public concerné doit se traduire par l'utilisation de méthodes et outils adaptés (ex. outils ≠ avec les ados ou avec les plus petits) : entretien « oral », journée des associations, conseils municipaux des jeunes, temps périscolaires, questionnaire (accompagné)...*

ELEMENTS THÉORIQUES ET CONCLUSION (15h30 – 16h00)

Le « cadran méthodologique » : Georges BALANDIER / Salvador JUAN

→ voir le powerpoint joint

Une autre méthodologie scientifique de diagnostic :

« Méthodologie de diagnostic pour le projet de territoire : une approche par les modèles spatiaux », Sylvie Lardon et Vincent Piveteau → voir pièce jointe

Eléments de conclusion :

- toutes les méthodes ont des points forts et des points faibles
- il est nécessaire de croiser les méthodes et les outils pour s'approcher de la « dé-subjectivisation » et de la « véridicité »
- le cadrage méthodologique en début de démarche est essentiel (calendrier, méthodes et moyens mobilisés, interlocuteurs à rencontrer, etc.)
- les démarches de diagnostic partagé impliquent des compromis et des consensus

Pièces jointes :

- Appel à projet 2015 « développement des politiques éducatives locales dans l'Orne »
- La matrice SWOT
- Les enjeux du diagnostic pour la CAF
- Techniques d'enquête en sciences sociales
- Méthodologie de diagnostic pour le projet de territoire : une approche par les modèles spatiaux