



INSTITUT POUR L'ÉDUCATION ET LES
ACTIVITÉS CULTURELLES

Association tchèque de Streetwork.cz

Cofinancé par l'Union européenne

TRAVAIL DE RUE

INSPIRER UN TRAVAIL DE RUE DE QUALITÉ

Renforcer le travail de rue grâce à la
documentation et au suivi

Inspirer un travail de rue de qualité. Renforcer le travail de rue grâce à la documentation et au suivi est un livret publié par KEKS. Tous droits réservés à l'éditeur ; toute reproduction, totale ou partielle, ne peut se faire qu'avec son accord. N'hésitez pas à nous citer, mais veuillez à indiquer la source.

Design : KEKS

Impression : Slovénie, 2023

Copyright : KEKS

Remerciements à Institute Bob et ČAS pour les photos.



Funded by
the European Union



Table des matières

Introduction	4
Contexte.....	9
Des indicateurs de qualité pour le travail de rue ?!	13
Q pour Qualité.....	13
I pour Indicateurs	14
S pour travail (social) de rue.....	16
Le travail avec les jeunes/de rue doit :	17
O pour Objectif	20
Développer des indicateurs	23
Collecte et analyse des informations.....	27
Le Journal de bord de rue	30
Les activités de rue.....	30
Les activités de groupe.....	31
Les activités individuelles	32
Autres activités.....	32
Extraction des résultats.....	33
Conclusion	34
Références	36
ANNEXES	37
Questionnaire KEKS Street Work	37
Les Organisations Partenaires	44



Introduction

En novembre 2019, j'ai visité le centre pour jeunes BOB à Ljubljana, en Slovénie.

J'ai été invité à parler des indicateurs de qualité pour le travail auprès des jeunes et de la manière d'utiliser la documentation et le suivi pour poursuivre le développement. Après avoir eu quelques discussions qui ont permis de clarifier les idées et les perspectives de ce type de travail, j'ai été invité à déjeuner. Je me suis assis à côté d'une des animatrices jeunesse, Nezka Agnes Vodeb, qui s'est également avérée être une travailleuse de rue. Comme j'étais moi-même travailleur de rue au milieu des années 90¹, nous avons discuté du travail de rue, de notre vision de celui-ci et de ses différents défis. Nous avons rapidement réalisé que, malgré nos environnements et nos périodes de travail différents, nous partagions de nombreuses expériences et avions plus ou moins la même vision du travail de rue. En même temps, nous avons tous deux reconnu que le travail de rue est compris et pratiqué de manière très différente, tant au sein des pays qu'à travers l'Europe, et qu'il existe presque autant de points de vue sur le travail de rue qu'il y a de travailleurs de rue. Nous considérons également tous deux le travail de rue comme une forme de travail auprès des jeunes, mais lorsque l'on demande aux gens de faire la distinction entre le travail de rue et d'autres formes de travail auprès des jeunes, les frontières deviennent très floues. Nous avons donc tous deux reconnu la nécessité de « donner » et de renforcer et développer davantage le travail de rue. Reprenant nos discussions d'avant le déjeuner, nous avons commencé à parler des indicateurs de qualité pour le travail de rue.

Ayant précédemment participé au développement d'un système web pour Documentation et suivi du travail auprès des jeunes, The Logbook², j'ai ensuite fait part à Nezka de mon rêve de postuler à un projet visant à développer un système similaire pour les jeunes de la rue, basé sur des indicateurs de qualité spécifiques. À ma grande joie, elle a immédiatement accepté, et c'est ainsi que tout a commencé !

¹ J'ai travaillé comme travailleur de rue de 1994 à 1998 dans le quartier de Rinkeby-Kista, à Stockholm

² Le journal de bord est utilisé par les membres du KEKS (keks.se) et, comme Ljubljana est membre de ce réseau, il est également utilisé par les animateurs socio-éducatifs de BOB.

Peu après, nous avons commencé à développer nos idées et à rédiger une première ébauche de l'application, en nous concentrant sur l'élaboration d'indicateurs de qualité et d'un système en ligne pour la documentation et le suivi. Grâce à ces idées, il a été facile de trouver des partenaires désireux de participer au projet. Afin de rendre le système que nous voulions créer utile dans différents contextes, nous avons décidé de choisir des partenaires issus de différentes traditions et environnements de travail de rue.

Nous avons donc invité CAS³ de République tchèque et CAI⁴ du Portugal à se joindre au projet avec nos organisations, Zavod Bob⁵ de Slovénie et KEKS⁶ de Suède, et à entamer le processus de rédaction d'une candidature pour un projet de partenariat stratégique Erasmus+.

La rédaction d'une telle candidature est, surtout en période de Covid, un processus assez long et complexe, mais nous avons en fait pris beaucoup de plaisir à transformer nos expériences du travail de rue et de la gestion de grands projets antérieurs en une nouvelle candidature. Notre point de départ et notre accord de base étaient que nous considérions le travail de rue comme une forme de travail auprès des jeunes et que, s'appuyant sur la recommandation du Conseil de l'Europe sur le monde des jeunes⁷, il s'agit d'une « pratique sociale, travaillant avec les jeunes et les sociétés dans lesquelles ils vivent, facilitant la participation active et l'inclusion des jeunes dans leurs communautés... ». Sur cette base, nous avons voulu aborder deux questions cruciales :

- Qu'est-ce qui constitue la qualité dans le travail de rue ?
- Comment pouvons-nous recueillir les informations nécessaires pour évaluer le niveau de qualité ?

Cela nous a amenés à viser deux objectifs principaux et deux résultats (intellectuels) pour le projet :

- Un ensemble d'indicateurs de qualité sur le travail de rue, présentés dans une brochure.
- Un système en ligne pour la documentation et le suivi du travail de rue.

Pour ce faire, nous avons décidé que chaque partenaire devait affecter deux travailleurs de rue expérimentés au projet, qui, avec un coach de projet expérimenté, devaient former une équipe travaillant ensemble tout au long du projet. Nous avons estimé qu'une expérience approfondie et une continuité au sein du groupe étaient essentielles pour obtenir un

³ CAS, Ceska asociace streetwork, est une ONG qui regroupe plus de 90 organisations de travail de rue auprès des jeunes en République tchèque. Pour plus d'informations sur ces organisations, veuillez consulter les annexes.

⁴ CAI, Conversas Associacao Internacional, est une ONG qui propose des formations et un encadrement d'équipe aux travailleurs sociaux de rue. CAI coordonne l'institut de formation au travail de rue, la branche formation du DISWN.

⁵ Zavod Bob est une ONG qui propose des activités pour les jeunes et du travail de rue dans la ville de Ljubljana, en Slovénie.

⁶ KEKS est un réseau européen de services locaux pour le travail auprès des jeunes et de prestataires de services pour les jeunes qui compte plus de 75 organisations membres.

⁷ Recommandation du Conseil de l'Europe sur le travail auprès des jeunes : Recommandation CM/Rec (2017) 4 du Comité des Ministres aux États membres sur le travail auprès des jeunes (adoptée par le Comité des Ministres le 31 mai 2017 lors de la 1287^e réunion des Délégués des Ministres).

résultat satisfaisant et fiable. Comme nous voulions que le projet soit solidement ancré dans nos organisations respectives et pouvoir échanger autant d'idées et de commentaires que possible au cours du processus, nous avons également décidé que chaque partenaire devrait disposer de deux groupes de référence, l'un composé de travailleurs de rue et d'autres parties prenantes concernées, et l'autre composé de jeunes en contact avec les travailleurs de rue.

Il était tout aussi important de relier notre projet à ce qui avait déjà été fait dans ce domaine, sans reproduire les travaux antérieurs ni créer de confusion en utilisant des termes et des expressions différents. Nous avons donc décidé de baser notre projet uniquement sur les deux documents suivants :

- Travail de qualité auprès des jeunes - un cadre commun pour le développement du travail auprès des jeunes⁸
- La Charte européenne du travail local en faveur des jeunes⁹

« Inspirer un Travail de Rue de Qualité » s'adresse à toutes les personnes intéressées par le travail de rue et son développement, qu'il s'agisse des travailleurs de rue, des responsables ou des décideurs politiques, aux éducateurs des travailleurs de rue, à leurs étudiants et aux chercheurs.

Nous espérons que cela vous permettra de mieux comprendre le concept de développement de qualité, son importance et les éléments à prendre en compte lorsque vous travaillez dans ce domaine. L'ensemble d'indicateurs de qualité présenté ici est notre suggestion au secteur concernant ce qui, selon nous, caractérise un travail de rue de qualité. Nous les avons ensuite utilisés comme base pour le système web de documentation et de suivi, The Logbook Street, que nous avons développé dans le cadre du projet¹⁰. Si vous envisagez de créer votre propre modèle de documentation et de suivi, nous espérons qu'ils pourront vous servir d'inspiration ; plus nous avons de points communs, plus nous sommes forts. Si nous voulons développer le travail de rue, quel que soit le système ou le modèle, c'est la discussion vivante et continue sur ce qui constitue la qualité et sur la manière dont nous y répondons qui nous fera avancer.

« Inspirer un Travail de Rue de Qualité » peut être téléchargé à partir des pages Web de tous les partenaires¹¹ • Notre espoir et notre ambition sont que les résultats de ce projet soient utilisés non seulement par les organisations partenaires, mais aussi dans toute l'Europe.

Cela contribuerait de manière significative à la création d'un terrain d'entente pour le travail de rue et à son développement futur.

Au moment où j'écris cette introduction, au début du printemps 2023, je peux affirmer que parmi tous les projets auxquels j'ai participé au cours de mes 40 années dans ce secteur,

⁸ Travail de qualité auprès des jeunes - un cadre commun pour le développement futur du travail auprès des jeunes, Commission européenne, 2015

⁹ Charte européenne sur le travail local en faveur des jeunes. Europe Goes Local, 2019

¹⁰ La rue Logbook est accessible aux membres de KEKS. Veuillez consulter notre site Web, www.keks.se, pour plus d'informations à notre sujet et pour savoir comment devenir membre.

¹¹ www.keks.se, www.zavod-bob.si, www.cai.org.pt, www.streetwork.cz

celui-ci est de loin le plus intense, le plus stimulant, le plus ambitieux, le plus créatif, le plus coopératif et le plus gratifiant. Vous êtes tout simplement les meilleurs : Nezka Agnes Vodeb, Zavod Bob, Sara Rodman, Zavod Bob, Dora Klar, Zavod Bob¹², Eva Hejcmanova, CAS, Jan, « Honza », Kopic, CAS, Andre Sousa, CAI, (ville de Porto), Helder Luiz Santos, CAI, Joel Laine, KEKS (municipalité de Partille) et Johan Andersson Berg, KEKS (Ville de Göteborg).

Je suis fier de ce que nous avons accompli ensemble ! En tant qu'équipe, nous tenons également à remercier toutes les personnes qui ont contribué au projet, en particulier :

- Korolina Panuskova, coordinatrice de la coopération internationale à la CAS, pour son aide dans l'organisation des réunions et des événements.
- Jonny Haglund, secrétaire général de KEKS, pour son aide dans les domaines administratif et économique.

À vous qui lisez ces lignes : bonne lecture et n'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions concernant cette brochure, nos organisations ou le travail de rue à Innoral.

Castellammare del Golfo, Sicile, 17 février 2023, Jonas Agdur, KEKS – Coach Projet

¹² Dora a représenté Zavod Bob pendant la première moitié du projet, puis a été remplacée par Sara



Contexte

Même s'il reste encore beaucoup à faire, de nombreux progrès ont été accomplis dans le secteur du travail jeunesse au cours des dix dernières années, notamment en matière de politique et de reconnaissance institutionnelle. En 2017, Le Conseil de l'Europe a adopté une recommandation sur le travail auprès des jeunes¹³, En 2019, le réseau Europe Goes Local a lancé la Charte européenne sur le travail local auprès des jeunes¹⁴. et en 2020, l'UE a adopté une résolution sur un agenda européen pour le travail auprès des jeunes¹⁵. Ce sont là des étapes majeures vers la création d'un "socle commun pour le travail avec les jeunes, que le secteur a unanimement demandé lors de la deuxième Convention européenne sur le travail avec les jeunes en 2015¹⁶.

Cependant, les frontières entre le travail auprès des jeunes et d'autres secteurs liés à la jeunesse restent assez floues, comme celle entre le travail auprès des jeunes et différentes formes de travail social. Le travail de rue est une activité qui se situe parfois à la frontière entre ces deux domaines. Dans le même temps, il est souvent difficile de distinguer le

¹³ Recommandation du Conseil de l'Europe sur le travail auprès des jeunes : Recommandation CM/Rec (2017)4 du Comité des Ministres aux États membres sur le travail avec les jeunes (Adoptée par le Comité des Ministres le 31 mai 2017 lors de la 1287^e réunion des Délégués des Ministres)

¹⁴ Charte européenne sur le travail local avec les jeunes, Europe Goes local, 2019, <https://europegoeslocal.eu/>

¹⁵ Résolution du Conseil et des représentants des gouvernements des États membres réunis au sein du Conseil sur le cadre pour l'établissement d'un agenda européen pour le travail jeunesse. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=uriserv:OJ.C_.2020.415.01.0001.01 ENG

¹⁶ La 2^e Convention européenne sur le travail avec les jeunes a réuni des délégations nationales de toute l'Europe, soit environ 500 personnes, dans le but de favoriser la concertation et l'harmonisation des approches en matière de politiques et de pratiques liées au travail avec les jeunes.

travail de rue d'autres formes de travail auprès des jeunes, telles que le travail de proximité. Comme indiqué dans l'introduction, on a parfois l'impression qu'il existe autant de « définitions » du travail de rue qu'il y a de travailleurs de rue, et que le rôle de ces derniers varie considérablement selon le contexte.

Un rôle professionnel (enseignant, pilote, agent d'entretien) s'entend essentiellement comme la fonction qu'une personne doit remplir (faire apprendre, déplacer un véhicule dans les airs, nettoyer). En d'autres termes, un rôle professionnel est étroitement lié à ce qui doit être accompli. Dans le cas du travail de rue, cela n'est évidemment pas très clair. Les objectifs fixés pour le travail de rue, s'ils existent, sont rarement suffisamment précis pour guider les actions à entreprendre (et à ne pas entreprendre), et les travailleurs de rue doivent souvent définir leur propre programme et avoir leur propre façon de travailler. Il en résulte de grandes différences dans l'approche et la qualité.

Cette situation crée bien sûr divers problèmes :

- Comment gérer et financer le travail de rue sans savoir ce qu'il faut accomplir ?
- Comment l'évaluer ?
- Quelles compétences faut-il exiger lors du recrutement des travailleurs de rue ?
- Obtenez-vous un travail de rue efficace en demandant aux animateurs socio-éducatifs d'intervenir en dehors des centres de jeunesse, et vos travailleurs de rue font-ils réellement du travail socio-éducatif itinérant ?

Ces rôles et ces frontières flous ont des effets négatifs tant sur les conditions de travail des travailleurs de rue que sur leur statut professionnel. Plus important encore, cela rend le soutien apporté aux jeunes en situation de risque encore plus instable et précaire. Dans une société de plus en plus ségréguée, où de plus en plus de jeunes vivent dans des conditions précaires, les travailleurs de rue pourraient jouer un rôle important, mais ce rôle doit être clairement défini pour pouvoir être rempli de manière efficace et professionnelle.

La force motrice de ce projet est notre volonté commune de renforcer et de développer davantage le travail de rue, afin de lui donner une identité claire et facilement reconnaissable. La première étape nécessaire consiste donc à clarifier ce que le travail de rue doit permettre d'accomplir et les principes qui doivent le guider pour y parvenir. Ce n'est qu'en clarifiant cela que nous pourrions définir clairement le rôle du travailleur de rue et les compétences nécessaires pour exercer cette fonction. Ce n'est qu'alors que nous saurons quelles informations et connaissances nous avons besoin pour évaluer notre travail et prendre les mesures appropriées pour l'améliorer.

De plus, pour travailler de manière « efficace et professionnelle », il faut avoir des priorités claires, ce qui permet de faire des choix éclairés entre différents types d'actions. Préciser clairement les objectifs que le travail de rue doit atteindre auprès des jeunes permettra également de montrer que ces résultats sont prioritaires et qu'ils ne peuvent être compromis par des souhaits à court terme, comme par exemple réduire le nombre de jeunes qui traînent dans les rues. Ce n'est que lorsque cela sera clairement établi que les travailleurs de rue pourront répondre « ce n'est pas mon travail » lorsqu'on leur demandera d'agir comme des agents de sécurité, d'expulser des jeunes des centres commerciaux ou des bibliothèques publiques, ruinant ainsi leurs relations avec les jeunes qu'ils sont censés aider.



Dans le travail de rue, comme dans le travail auprès des jeunes en général, il existe un manque évident de suivi systématique et continu¹⁷, et même une certaine résistance à l'égard d'une approche plus structurée qui va au-delà du simple récit. « Le travail auprès des jeunes ne peut être mesuré » est une affirmation que l'on entend assez souvent. L'importance de recueillir des informations et des données pertinentes sur le travail de rue/auprès des jeunes est cependant évidente et a bénéficié d'un soutien important ces dernières années. Le rapport Quality Youth Work¹⁸ (Travail de qualité auprès des jeunes) indique que « l'utilisation d'indicateurs, d'outils et de systèmes de qualité est essentielle au développement continu du travail auprès des jeunes et peut contribuer grandement à renforcer la crédibilité et la reconnaissance du secteur du travail auprès des jeunes dans son ensemble ». Le Comité des ministres du Conseil de l'Europe recommande aux États membres de soutenir « le développement de formes appropriées d'examen et d'évaluation de l'impact et des résultats du travail auprès des jeunes »¹⁹, et dans la Charte européenne du travail local en faveur des jeunes²⁰ précise que le développement de la qualité « nécessite un système clair et complet de documentation et de suivi des résultats, des conditions préalables et des processus de travail en relation avec des indicateurs et des objectifs mesurables ». Par conséquent, l'idée et l'objectif de notre projet étaient de formuler des indicateurs de qualité pour le travail de rue et de mettre en place un système en ligne de documentation et de suivi qui permettrait de recueillir les informations nécessaires pour déterminer dans quelle mesure nous avons atteint les indicateurs et, dans un deuxième temps, d'apporter des améliorations.

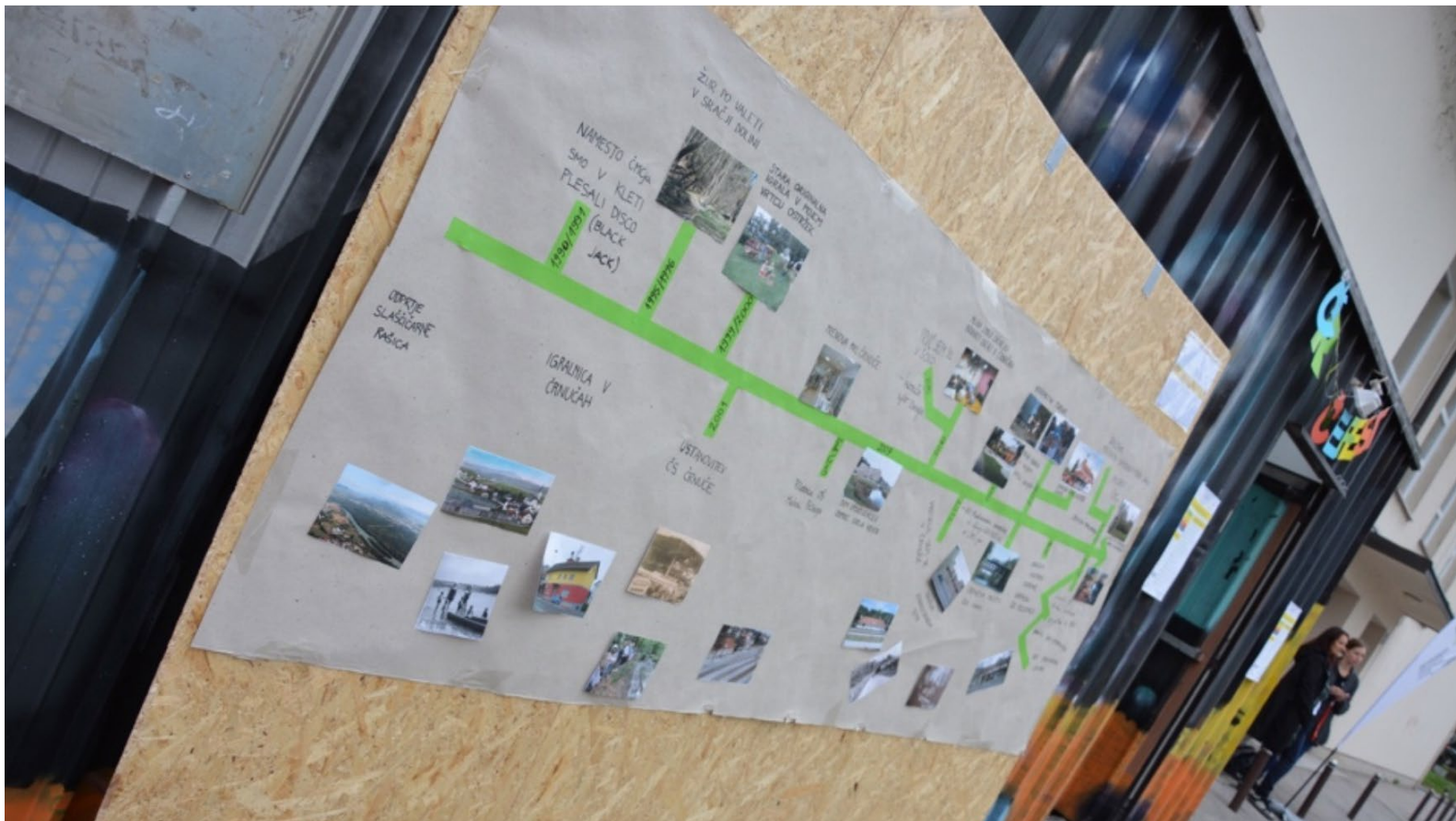
¹⁷ Travailler avec les jeunes. La valeur du travail auprès des jeunes dans l'Union européenne. Commission européenne, 2014

¹⁸ Un travail de qualité auprès des jeunes : un cadre commun pour le développement futur du travail auprès des jeunes. Commission européenne, 2015

¹⁹ Recommandation CM/Rec (2017) 4 du Comité des Ministres aux États membres sur le travail auprès des jeunes (adoptée par le Comité des Ministres le 31 mai 2017 lors de la 1287^e réunion des Délégués des Ministres)

²⁰ www.europegoeslocal.eu

C'est donc fin août 2021 que l'équipe s'est réunie pour la première fois dans la magnifique ville de Bohinj, en Slovénie. Nous devions commencer à définir des indicateurs de qualité pour le travail de rue !



Des indicateurs de qualité pour le travail de rue ?!

Avant de commencer, nous avons toutefois dû répondre à trois questions fondamentales :

- Qu'entendons-nous par « qualité » ?
- Qu'est-ce qu'un indicateur ?

Et

- Quelles sont les spécificités du travail de rue ?

Nous ne sommes bien sûr pas les premiers à nous poser ces questions et il y a eu par la suite un nombre presque infini de réponses à trouver dans divers livres et rapports. Ainsi, afin de ne pas réinventer la roue et d'utiliser des définitions déjà utilisées dans le secteur, nous avons décidé d'utiliser les définitions du rapport « Quality Youth Work - a common framework for further development of youth work » (Travail de qualité avec les jeunes - un cadre commun pour le développement du travail avec les jeunes) pour répondre aux deux premières questions.

Q pour Qualité

Dans ce rapport, la « qualité » est définie comme « la mesure dans laquelle quelque chose remplit sa fonction, le degré auquel les résultats réels correspondent aux objectifs ». Il précise également que, dans une étape donnée, la qualité du travail avec les jeunes est donc liée aux objectifs généraux, c'est-à-dire à la mesure dans laquelle il contribue au développement personnel et social des jeunes²¹.

²¹ Le développement personnel et social est considéré comme l'objectif primordial du travail avec les jeunes dans la plupart des grands documents politiques européens, tels que les conclusions du Conseil de l'UE de 2013 sur la contribution d'un travail de qualité en faveur des jeunes au développement, au bien-être et à l'inclusion sociale des jeunes.

En d'autres termes, cela signifie que la « qualité » se mesure au degré auquel les résultats réels correspondent à ce que nous voulons atteindre. Ce que nous voulons atteindre peut, et sera très probablement, composé d'éléments quantitatifs et qualitatifs : nous voulons toucher un certain nombre de jeunes et nous voulons qu'ils développent, par exemple, certaines compétences. Une certaine quantité fait donc partie de la qualité globale.

Dans le secteur privé, on entend souvent dire que le succès passe par « la livraison des bons produits, au bon client, au bon prix ». Cela vaut également pour la qualité du travail de rue : nous devons dépenser nos ressources (temps et argent) de manière à obtenir le maximum d'effets souhaités sur les jeunes concernés.

Il est donc essentiel de définir les résultats quantitatifs et qualitatifs que nous souhaitons obtenir dans le cadre d'une discussion sur la qualité et sur la manière de l'améliorer. Dans un deuxième temps, la qualité pourrait également être liée aux conditions préalables (par exemple, la compétence du personnel) et aux processus de travail (par exemple, les processus de documentation).

Toutefois, afin de déterminer les conditions préalables et les processus de travail nécessaires, vous devez d'abord décider des résultats que vous souhaitez obtenir. Il est inutile de décider des moyens avant de connaître les objectifs²².

I pour Indicateurs

Les indicateurs sont « des points de référence par rapport auxquels la réalité peut être comparée, analysée et évaluée »²³. Ils répondent à la question « Quelles sont les caractéristiques importantes pour pouvoir déterminer si le travail de rue est de bonne qualité ? », ou, en d'autres termes, « qu'est-ce qui indiquerait (montrerait, serait un signe, prouverait) la qualité du travail de rue ? ». Cela signifie également que les indicateurs doivent être mesurables d'une manière ou d'une autre, et pour être mesurables, ils doivent être précis²⁴.

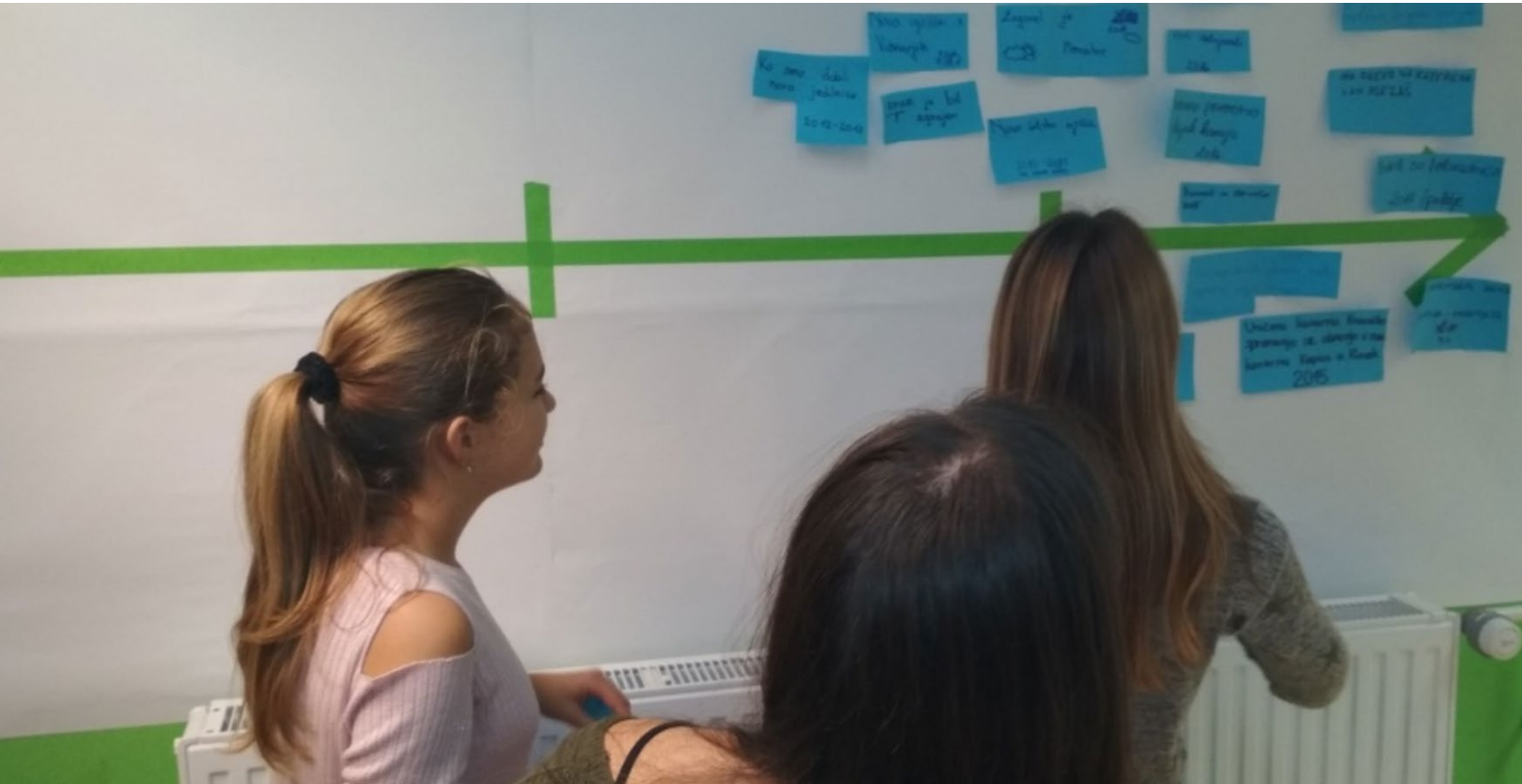
Prenons l'exemple de la participation, qui est souvent considérée comme un principe fondamental et un gage de qualité dans le travail avec les jeunes. La participation est toutefois un terme vague qui est compris différemment par différents acteurs ; ce n'est pas un point de référence auquel la réalité peut être comparée. Ainsi, si vous voulez utiliser la participation comme indicateur de qualité, vous devrez la décomposer/diviser en ses composantes les plus élémentaires/fondamentales, pour en faire un ensemble de variables distinctes clairement identifiables.

En prenant toujours la participation comme exemple, un tel processus pourrait partir de la recommandation du Conseil de l'Europe sur le travail avec les jeunes, où la participation est décrite comme « la création, la préparation, la mise en œuvre et l'évaluation actives par les jeunes d'initiatives et d'activités qui reflètent leurs besoins, leurs intérêts, leurs idées et

²² Même s'il existe bien sûr des exemples de cette approche...

²³ Quality Youth Work - un cadre commun pour le développement de votre travail. Commission européenne, 2015

²⁴ Les indicateurs liés à des résultats dont vous ne pouvez pas déterminer dans quelle mesure vous les avez atteints sont bien sûr totalement inutiles. Il en va de même pour les indicateurs pour lesquels il est impossible d'évaluer ce qui a conduit à leur réalisation.



leurs expériences ». En décomposant cette définition en une série d'éléments clairement identifiables, on pourrait aboutir aux indicateurs suivants :

- Les jeunes participent à la création d'activités ;
- Les jeunes participent à la préparation des activités ;
- Les jeunes participent à la mise en œuvre des activités ;
- Les jeunes participent à l'évaluation des activités ;
- Les jeunes ont le sentiment que les activités répondent à leurs besoins ;
- Les jeunes ont le sentiment que les activités correspondent à leurs intérêts.

La somme de ces indicateurs permet ensuite de décrire la qualité de la participation. Vous pouvez ensuite mesurer dans quelle mesure la réalité correspond aux indicateurs en demandant aux jeunes dans quelle mesure ils pensent que c'est le cas, de préférence à l'aide d'un questionnaire qui vous permettra de comparer les résultats, par exemple au fil du temps ou entre différentes activités. Cela peut bien sûr également se faire par le biais de groupes de discussion, qui peuvent vous fournir davantage d'informations, mais offrent moins de possibilités de comparer les résultats au fil du temps et d'observer d'éventuels changements.

Dans un deuxième temps, les indicateurs peuvent servir de base pour fixer des objectifs mesurables. Les objectifs²⁵ sont des descriptions du degré auquel nous voulons que la réalité corresponde à l'indicateur. Exemple :

- Indicateur : les jeunes participent à l'évaluation
- Objectif : 50 % des jeunes qui participent à des activités de travail de rue participent.

²⁵ Le vocabulaire relatif aux objectifs varie d'un pays à l'autre et peut parfois prêter à confusion. Par objectif, nous entendons un résultat clairement observable/mesurable que quelqu'un souhaite atteindre. D'autres termes peuvent être utilisés à cet effet, tels que « buts » ou « cibles ». Vous ne trouverez aucun objectif pour le travail de rue dans ce livret. La mesure dans laquelle vous souhaitez (ou pouvez) atteindre les indicateurs dépend souvent de facteurs tels que les ressources et les objectifs, et doit donc souvent être définie localement.



S pour travail (social) de rue²⁶

Pour quel type d'activité avons-nous essayé de définir des indicateurs de qualité ? Qu'est-ce qui caractérise le travail de rue et le distingue d'autres formes de travail, comme le travail avec les jeunes et le travail social ?

Le travail de rue est, comme déjà mentionné, une forme de travail avec les jeunes. Il s'agit d'une « pratique sociale qui consiste à travailler avec les jeunes et les sociétés dans lesquelles ils vivent, en facilitant la participation active et l'inclusion des jeunes dans leurs communautés... », et son objectif global est de « contribuer au développement personnel et social des jeunes ».

La Charte européenne du travail local en faveur des jeunes énonce les principes fondamentaux du travail avec les jeunes. Tout comme la démocratie est définie par un ensemble de principes, par exemple la liberté d'expression et le suffrage universel, le travail avec les jeunes est défini par un ensemble de principes qui, pris ensemble, le définissent et en font ce qu'il est. Dans le cas du travail de rue, ces principes fondamentaux doivent, pour être clairs, être interprétés en relation avec deux spécificités majeures qui, plus que toute autre chose, distinguent le travail de rue du travail avec les jeunes.

- La première spécificité est le groupe cible. Contrairement au travail avec les jeunes qui s'adresse à tous les jeunes²⁷, le travail de rue ne cible qu'un groupe spécifique. Ce groupe est souvent qualifié de « jeunes à risque »²⁸. Cela signifie qu'ils ont un comportement ou vivent dans des conditions personnelles qui risquent d'entraver

²⁶ En français on utilise parfois le titre de travail social de rue. Le mot « social » est ici ajouté et justifie le S qui vient de Street work en anglais. Cf. <https://dynamointernational.org/publication/guide-international-sur-la-methodologie-du-travail-de-rue-a-travers-le-monde/>

²⁷ Voir par exemple la recommandation du Conseil de l'Europe sur Youth Work

²⁸ Ce n'est pas la même chose que les « groupes marginalisés ». Vous pouvez être marginalisé en raison, par exemple, de votre origine ethnique ou de votre orientation sexuelle, mais cela ne signifie pas pour autant que vous agissez de manière autodestructrice. Dans ce cas, le risque fait référence au comportement et non à qui vous êtes

leurs possibilités futures de mener une vie bonne et constructive au sein de la société, sans pouvoir réaliser leur plein potentiel en tant qu'individus et citoyens.

- La deuxième spécificité est que le travail de rue a son point de départ et se déroule en dehors des institutions et va activement à la rencontre des jeunes là où ils se trouvent.

Sur la base de ces délimitations, les principes fondamentaux du travail avec les jeunes/de rue peuvent être compris comme suit²⁹.

Le travail avec les jeunes/de rue doit :

- Être basé sur la participation volontaire, c'est-à-dire que les jeunes doivent être actifs dans le travail avec les jeunes de leur propre gré et de leur propre motivation ;
 - Le travail de rue ne peut jamais être une mesure coercitive. Il ne peut que soutenir les jeunes qui souhaitent être soutenus. Renforcer la motivation des jeunes en difficulté à s'efforcer de changer est une tâche essentielle du travail de rue.
- Être fondé sur les besoins, les intérêts, les idées et les expériences des jeunes tels qu'ils les perçoivent eux-mêmes, et y répondre, apportant ainsi une valeur ajoutée et/ou de la joie dans leur vie ;
 - Le travail de rue ne peut jamais être imposé d'en haut. Il peut informer sur les risques et les inquiétudes, mais c'est la perception qu'ont les jeunes de ces risques qui doit être le point de départ de toute action.
- Être créé, organisé, planifié, préparé, mis en œuvre et évalué avec ou par les jeunes ;
 - Le travail de rue se fait avec les jeunes. Pour être efficace, il doit impliquer les jeunes dans le processus qui les éloigne des risques.
- Contribuer au développement personnel et social des jeunes par l'apprentissage non formel et informel ;
 - Le travail de rue renforce les jeunes de manière à les rendre plus résistants aux influences négatives. Il y parvient en aidant les jeunes à développer de (nouvelles) attitudes, valeurs, compétences et connaissances, en les aidant à mieux se comprendre et à mieux se comporter avec eux-mêmes et avec les autres.
- S'efforcer de renforcer l'autodétermination, l'autonomie et l'accès aux droits des jeunes ;
 - Le travail de rue soutient et fait confiance aux jeunes dans leurs propres décisions. Il sensibilise les jeunes à leurs droits et à la manière dont ils peuvent les exercer.
- Avoir une vision holistique des jeunes et les rencontrer là où ils se trouvent, en tant qu'individus capables et ressources essentielles dans leur propre vie et pour la société dans son ensemble.

²⁹ Points tirés de la Charte européenne sur le travail local en faveur des jeunes

- Le travail de rue prend en compte la situation de vie globale des jeunes et s'appuie sur leur propre volonté de changement. Il leur montre comment ils peuvent eux-mêmes contribuer à changer leur vie et la société.
- Promouvoir la pensée critique et la créativité, ainsi que les droits de l'homme, les valeurs démocratiques et la citoyenneté active.
 - Le travail de rue repose sur un dialogue réfléchi et fondé sur des valeurs avec les jeunes. Il remet en question de manière constructive les pensées et les opinions des jeunes afin de les aider à se trouver eux-mêmes et à définir leurs relations avec les autres.
- Être activement inclusif et offrir des chances égales à tous les jeunes.
 - Le travail de rue vise à (ré)intégrer les jeunes dans des parcours de vie constructifs et dans la société. Il aide les jeunes à accéder aux mêmes opportunités que leurs pairs.

Ensemble, ces principes fondamentaux définissent le travail de rue. Une autre manière complémentaire de définir le travail de rue consiste à préciser la fonction qu'il est censé remplir. Si la fonction d'un pilote est de déplacer un véhicule du point A au point B par voie aérienne, quelle est la fonction du travail de rue ? L'objectif du travail avec les jeunes comme le décrit la recommandation du Conseil de l'Europe, est « de motiver et d'aider les jeunes à trouver et à suivre des voies constructives dans la vie, contribuant ainsi à leur développement personnel et social et à la société dans son ensemble ».



En conséquence, on peut dire que l'objectif du travail de rue est d'aider les jeunes à développer une image positive d'eux-mêmes et une relation constructive avec le monde qui les entoure, renforçant ainsi leur capacité à façonner leur vie en fonction de leurs conditions personnelles, de leurs capacités et de leurs idées.

Ce que font les travailleurs de rue, les actions qu'ils entreprennent pour remplir cette fonction (et respecter les principes fondamentaux) est autre chose. Ils peuvent avoir des entretiens individuels, organiser des activités de groupe, arpenter les rues, dispenser des

formations et bien plus encore, mais d'autres professions le peuvent aussi. La question (que les travailleurs de rue devraient se poser en permanence) est de savoir pourquoi ils le font, quelle est la fonction de leurs actions ce qu'ils sont censés avoir et les principes qui les guident dans leur travail sur le travail de rue sans le relier à d'autres formes de travail avec les jeunes est toutefois impossible.

Il existe de nombreuses appellations différentes pour désigner des activités plus ou moins similaires, et certaines d'entre elles se recoupent plus ou moins. Bon nombre de ces appellations sont également utilisées de manière différente selon le contexte du travail avec les jeunes ou dans la rue

Les formes de travail avec les jeunes qui se déroulent en dehors des institutions sont³⁰ :

- Le travail avec les jeunes en milieu ouvert - organisation d'activités en dehors des centres de jeunesse, où les jeunes choisissent de se réunir ;
- Le travail avec les jeunes en milieu ouvert - rencontre avec les jeunes là où ils choisissent de se réunir pour les informer sur les centres de jeunesse et les autres activités destinées aux jeunes et les encourager à y participer ;
- Le travail mobile auprès des jeunes - gestion d'un centre de jeunesse « sur roues » ou transport du matériel du centre de jeunesse vers divers lieux pour créer des centres de jeunesse « éphémères ».

On distingue principalement ces formes de travail avec les jeunes, définies ci-dessus, du travail de rue en ce qu'elles s'adressent à tous les jeunes, indépendamment de leur comportement éventuel. Le travail de proximité avec les jeunes est parfois utilisé comme terme générique pour désigner tout le travail avec les jeunes qui se déroule en dehors des centres de jeunesse. Nous pensons toutefois que la terminologie est plus claire si le travail avec les jeunes est le terme générique et que les différentes spécialités qui relèvent de ce terme générique ont leur propre nom et leur propre définition. Avec une définition claire et élaborée du travail de rue (et de ce qui constitue la qualité de ce travail), il y aura, espérons-le, moins besoin de clarifications sémantiques.

³⁰ Travail auprès des jeunes isolés et marginalisés, Manuel de méthodes et de ressources pour les professionnels du travail auprès des jeunes
Pays de Galles. [https://www.cwvys.org.uk/wp-1.Utl tQ.nt/uploads/2014/06/HB-Detached-and-Outreach-Youth-Work.pdf](https://www.cwvys.org.uk/wp-1.Utl%20tQ.nt/uploads/2014/06/HB-Detached-and-Outreach-Youth-Work.pdf)



O pour Objectif

L'objectif principal du travail avec des indicateurs de qualité, la documentation et le suivi doit toujours être le développement. La documentation et le suivi en relation avec les indicateurs doivent aider les personnes concernées à comprendre les résultats réels, les raisons pour lesquelles ils se sont produits et les mesures à prendre pour améliorer la situation.

La documentation et le suivi doivent donc être conçus de manière à recueillir les informations nécessaires sur les variables quantitatives et qualitatives décrites par les indicateurs.

Ces informations (statistiques, réponses à des questionnaires, etc.) doivent ensuite être transformées en connaissances/compréhension grâce à un processus approfondi d'analyse et de réflexion.

Il est toutefois important que ces informations et leur analyse constituent une base solide pour :

- Comprendre pourquoi les choses se sont déroulées de cette manière ;
- Identifier les besoins en matière de développement ;
 - des compétences ;
 - des méthodes et des processus de travail ;
 - de l'organisation (économie, structures, etc.) ;
- Fixer des objectifs et des priorités pour l'avenir ;
- Apprentissage mutuel et échange d'expériences avec d'autres acteurs ;
- Identification de bonnes pratiques pertinentes et adaptables ;
- Informations fondées sur les connaissances et plaidoyer.

Pour y parvenir, il faut toutefois disposer d'informations qui ne sont pas toujours liées à des indicateurs de qualité sur les résultats. Pour pouvoir planifier et mener à bien le travail de rue, nous devons également savoir/suivre.

- Où nous rencontrons les jeunes - sommes-nous dans les bonnes rues ?
- Quand nous rencontrons les jeunes - sommes-nous là au bon moment ?
- Quels jeunes rencontrons-nous - touchons-nous le bon groupe ?
- Quels sont les risques auxquels les jeunes sont exposés - traitons-nous les bons problèmes ?
- Comment les jeunes nous perçoivent-ils - utilisons-nous la bonne approche ?

Nous devons également savoir si nous hiérarchisons notre travail de manière appropriée et si nous répartissons notre temps de la meilleure façon possible entre les différents types d'activités de rue. Les trois principaux types d'activités que nous avons identifiés dans le projet sont les suivants :

- Activités de rue ;
- Activités de groupe ;
- Activités individuelles.

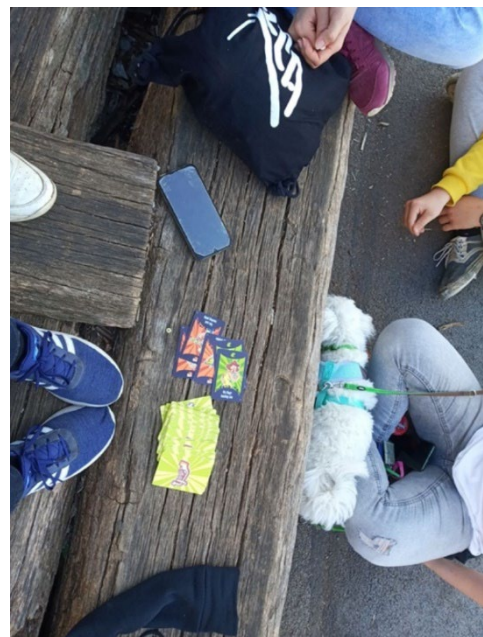
Ces trois grandes catégories sont bien sûr souvent liées, mais il est important de trouver le bon équilibre entre elles, car elles peuvent avoir des résultats différents. Outre ces activités, les travailleurs de rue doivent également accomplir de nombreuses autres tâches plus ou moins nécessaires, telles que planifier et informer sur leur travail, assister à des réunions et participer à des activités éducatives. Autrement dit, des tâches qui sont censées créer les conditions propices au travail de rue, mais qui ne constituent pas en elles-mêmes du travail de rue.

Dans le cadre de notre projet, nous avons (après avoir discuté de ce que nous devons savoir, de la manière de structurer les informations et défini des indicateurs) développé un système de collecte de statistiques et de questionnaires destinés aux jeunes en contact avec les travailleurs de rue, **Le Journal de bord de rue**. Les informations recueillies grâce à un tel système peuvent bien sûr être obtenues par d'autres moyens, par exemple en utilisant des feuilles Excel et en prenant des notes lors des discussions de groupes de réflexion

Cependant, nous sommes sincèrement convaincus que des statistiques et des questionnaires uniformes fournissent des données plus fiables et plus dignes de confiance, qui peuvent ensuite servir de base à des discussions et à une réflexion commune avec les jeunes. Cela crée également une base plus solide pour l'évaluation comparative et l'apprentissage mutuel/le partage d'expériences entre les travailleurs de rue.

Pour y parvenir, nous avons développé un système qui, en documentant :

- Les jeunes avec lesquels nous travaillons (sexe, etc.) ;
- Où nous les rencontrons ;



- Pour quelle raison nous interagissons avec eux (type de risque) ;
- Quelles mesures nous prenons ;
- Comment ils nous perçoivent ;

et

- Comment notre travail les a affectés.

nous permettra d'évaluer notre travail sur la base de faits et de prendre des mesures fondées sur les connaissances acquises pour poursuivre notre développement et planifier notre travail quotidien.

Cependant, compte tenu de la demande croissante de preuves des impacts et des effets du travail auprès des jeunes et d'autres services sociaux, il faut être conscient du type de preuves que ce type de travail peut fournir, sans surestimer ce qu'il prouve et risquer un retour de bâton.

Les indicateurs que nous avons développés et les résultats que vous pouvez voir à travers notre système ne peuvent pas être directement liés à des objectifs de réduction de la toxicomanie ou de la criminalité. Cela s'explique simplement par le fait qu'il est impossible d'établir une relation de causalité claire entre les actions menées par les travailleurs de rue et, par exemple, la diminution de la toxicomanie chez les jeunes de la communauté où ils travaillent. Les travailleurs de rue peuvent par exemple faire un excellent travail, mais si le chômage des jeunes augmente et que le prix des drogues baisse, la toxicomanie peut tout de même augmenter.

Nos indicateurs reposent sur la théorie selon laquelle si les jeunes développent une meilleure estime d'eux-mêmes, une meilleure compréhension d'eux-mêmes et des compétences sociales telles que la capacité à prendre des responsabilités et à coopérer, ils deviennent plus résistants aux influences négatives et moins susceptibles de se mettre en danger.

Cette théorie est fortement étayée par la recherche sur la santé et la résilience et relève aussi, pour être franc, du simple bon sens. Si tel est le cas, nous serons en mesure de prouver que les personnes qui ont été en contact avec le travail de rue ont développé (à présent) des capacités perçues qui les aideront à mieux faire face à leur avenir. Certaines d'entre elles continueront à avoir des problèmes plus ou moins graves, mais la probabilité que cela se produise a, selon la théorie, diminué.

Lorsque nous développons des actions de rue et menons des activités de plaidoyer, la théorie ci-dessus doit être notre point de départ et les résultats obtenus doivent constituer nos meilleurs arguments. Nous savons que la promotion mène à la prévention.

- Le travail auprès des jeunes favorise le développement personnel et social de tous les jeunes, ce qui réduit le nombre de jeunes en situation de risque ;
- Le travail de rue favorise le développement personnel et social des personnes en situation de risque, ce qui les incite à prendre moins de risques.

Développer des indicateurs

Développer des indicateurs sur ce que nous voulons atteindre en relation avec les jeunes, quel effet le travail de rue devrait avoir sur eux, a été un processus passionnant mais loin d'être linéaire, basé sur des discussions intenses. Comme ces effets ne sont pas visibles à l'œil nu (les jeunes grandissent, espérons-le, mais surtout à l'intérieur), le degré auquel nous atteignons ces indicateurs doit être mesuré en interrogeant les jeunes. Ils doivent donc être formulés dans un langage clair et simple, pouvant être traduit en questions. Deuxièmement, s'ils doivent faire l'objet d'un suivi par le biais de questions posées aux jeunes, ils ne peuvent, pour des raisons pratiques, être trop nombreux.

Cela a donné lieu à de nombreuses discussions sur le contenu et la formulation, ainsi qu'à de nombreuses révisions des propositions précédentes. Nous tenons tout particulièrement à remercier les travailleurs de rue et toutes les autres personnes qui nous ont aidés en répondant à notre questionnaire en ligne et en nous faisant part de leurs précieux commentaires. Nous tenons également à remercier nos groupes de référence, jeunes et moins jeunes, pour leurs efforts et leur soutien dans ce domaine.

Notre proposition d'indicateurs de qualité pour le travail de rue est que les jeunes avec lesquels nous travaillons :

- Aient une meilleure compréhension d'eux-mêmes ;
- Aient une meilleure maîtrise d'eux-mêmes ;
- Aient amélioré leur capacité à gérer les conflits ;
- Aient amélioré leur capacité à s'exprimer ;



- Aient amélioré leur capacité à prendre soin d'eux-mêmes ;
- Aient amélioré leur capacité à gérer leurs tâches quotidiennes ;
- Aient pris davantage conscience de leurs droits ;
- Aient amélioré leur capacité à comprendre les autres ;
- Aient amélioré leur capacité à coopérer ;
- Aient développé de nouveaux centres d'intérêt ;
- Se soient davantage engagés dans la société ;
- Aient amélioré leur estime de soi.

Pour voir dans quelle mesure nous atteignons ces indicateurs, nous avons créé un questionnaire destiné aux jeunes que vous trouverez en annexe.

Le deuxième indicateur de qualité important dans le travail de rue est bien sûr que nous atteignons notre groupe cible, que nous travaillons avec les bons jeunes. Ce groupe est, comme indiqué précédemment, les « jeunes à risque ».

Cela signifie qu'ils « ont un comportement ou vivent dans des conditions personnelles qui risquent de compromettre leurs chances futures de mener une vie bonne et constructive au sein de la société, sans pouvoir réaliser leur plein potentiel en tant qu'individus et citoyens ». Cela inclut bien sûr de nombreux types de comportements ou de circonstances différents, allant de la toxicomanie et des sorties tardives avec « les mauvaises personnes » à la violence domestique, qui évoluent également au fil du temps et selon le contexte.

Par conséquent, le degré de qualité ne dépend pas des risques pris en compte, mais uniquement du fait que nous travaillons avec des jeunes en difficulté. Le seul indicateur de qualité possible est donc le fait que nous travaillons effectivement avec des jeunes en difficulté. Afin de déterminer dans quelle mesure nous atteignons cet indicateur, nous devons assurer un suivi à la fois des risques auxquels nous nous attaquons activement et de la situation personnelle des jeunes avec lesquels nous travaillons. Cela peut se faire à la fois par la documentation des comportements à risque et des situations que nous rencontrons lors de nos activités de rue et par des questionnaires (ou des entretiens) avec les jeunes avec lesquels nous travaillons activement en groupe ou individuellement. (Ces deux options sont intégrées dans le système que nous avons développé.) La qualité ne repose bien sûr pas sur les risques que nous observons, mais sur ce que nous faisons concrètement pour y remédier.

Afin de nous assurer que nous concentrons nos efforts de la meilleure façon possible, nous avons également besoin d'indicateurs sur les coûts. C'est la seule façon de savoir si nous avons trouvé le meilleur équilibre entre le travail de rue proprement dit et toutes les autres tâches à accomplir, telles que la planification et l'information sur le travail de rue. Les deux indicateurs que nous avons trouvés les plus pertinents pour évaluer cela, sont les suivants :

- Coût par personne avec laquelle nous travaillons (en groupe ou individuellement) ;
- Coût par heure de travail de rue réel (dans le cadre d'activités de rue, en groupe ou individuelles).

Les indicateurs ci-dessus sont ceux qui, selon nous, constituent ensemble une bonne base pour documenter et suivre la qualité du travail de rue. Ils sont tous mesurables et nous les avons intégrés dans notre système web de documentation et de suivi, **Le Journal de bord de la rue**.

Cependant, comme le savent tous les travailleurs de rue, le degré de réalisation des indicateurs ci-dessus dépendra dans une large mesure de l'attitude et de l'approche des travailleurs de rue lorsqu'ils rencontrent les jeunes. La relation entre les travailleurs de rue et les jeunes en difficulté est essentielle pour obtenir des résultats positifs et constructifs. Cependant, une bonne relation entre les jeunes et les travailleurs de rue n'est pas une fin en soi, elle n'est qu'un moyen d'obtenir de bons résultats.

Néanmoins, nous devons savoir comment les jeunes en difficulté perçoivent les travailleurs de rue afin de déterminer si cette relation est bonne et si nous devons modifier notre attitude et les approches. C'est pourquoi nous avons également défini des indicateurs de qualité pour la relation, non pas en tant que résultats, mais en tant qu'indicateurs de processus.

Les indicateurs de qualité relatifs aux attitudes et aux approches des travailleurs de rue sont les suivants : les jeunes en situation de risque perçoivent que les travailleurs de rue :

- Sont accessibles lorsqu'ils en ont besoin ;
- Se soucient d'eux en tant que personnes ;
- Agissent dans leur intérêt ;
- Leur font découvrir de nouvelles choses ou leur font voir les choses sous un nouvel angle ;
- Les impliquent dans leur action ;
- Les traitent avec respect ;
- Discutent avec eux des choses qu'ils jugent importantes ;
- Sont clairs sur ce qu'ils attendent d'eux ;
- les aident à comprendre le rôle des autres services (police, services sociaux, etc.).

Vous trouverez tous ces indicateurs sous forme de questions dans le questionnaire mentionné ci-dessus.

Outre la définition d'indicateurs sur les résultats et les processus/méthodes de travail, vous pouvez également définir des indicateurs sur les conditions préalables. L'un de ces indicateurs essentiels est, comme indiqué précédemment, la mise en place d'un « système clair et complet de documentation et de suivi des résultats, des conditions préalables et des processus de travail par rapport à des indicateurs et des objectifs mesurables ». Un autre indicateur, également issu de la charte européenne sur le travail local en faveur des jeunes, consiste à disposer de « procédures claires pour l'analyse et la réflexion continues sur les résultats en termes de lien avec les conditions préalables, les processus de travail et les activités, et la nécessité d'un développement ultérieur ».

Disposer d'indicateurs et d'informations sur leur degré de réalisation n'est que la première étape. Ce n'est qu'à travers des discussions, des réflexions et des analyses approfondies que ces informations peuvent être transformées en connaissances et en compréhension

des raisons pour lesquelles les choses sont telles qu'elles sont et des mesures nécessaires pour les améliorer.

Attention !

Si vous envisagez de créer vos propres indicateurs, gardez à l'esprit que ceux-ci peuvent être plus ou moins généraux et, par conséquent, fournir des informations plus ou moins précises lorsqu'ils sont suivis. Soyez prudent lorsque vous choisissez le niveau ; un niveau plus général peut sembler plus facile et nécessiter moins de questions.

En revanche, cela peut signifier que vous devrez passer beaucoup plus de temps à analyser ce que les réponses vous indiquent réellement.

Collecte et analyse des informations

Un système clair et complet de documentation et de suivi peut bien sûr être mis en place de différentes manières et comporter de nombreux éléments. Un ensemble complet d'indicateurs nécessitera des informations sur les résultats quantitatifs et qualitatifs du travail de rue, qui devront donc être collectées de différentes manières.

Les résultats quantitatifs sont par exemple :

- Combien d'heures vous consacrez au travail de rue ;
- Combien de jeunes vous rencontrez « dans la rue » ;
- Combien de jeunes vous accompagnez ;
- Combien d'actions vous menez en lien avec différents risques ;
- Quels sont les différents thèmes sur lesquels vous avez travaillé avec les jeunes ;
- Informations générales sur les jeunes que vous accompagnez, par exemple leur sexe ;
- Leur milieu social et le type de difficultés auxquelles ils sont confrontés.

Afin de documenter cela, vous devez disposer d'un système de collecte de statistiques. Une façon assez courante de le faire est d'utiliser une feuille Excel. Dans Le Journal de bord de la rue., nous utilisons un modèle en ligne pour rassembler toutes les statistiques nécessaires. Ce modèle comporte également une section où vous pouvez noter les situations qui se sont produites, ce qui est souvent nécessaire lorsque vous analysez les statistiques. Le fait de disposer de ces deux fonctions dans le même modèle constitue donc un avantage considérable.

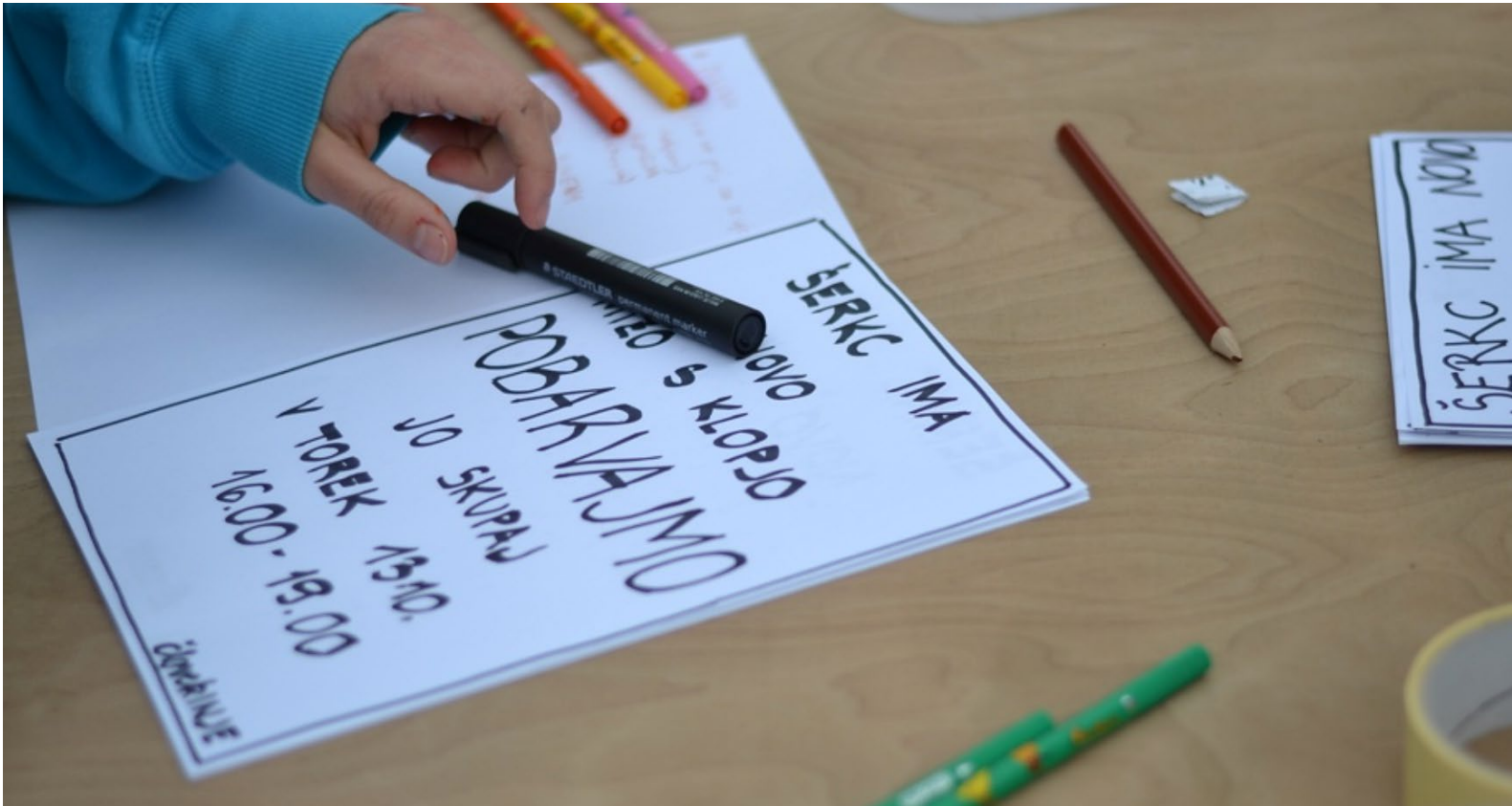
Les résultats qualitatifs concernent principalement la manière dont les jeunes perçoivent :

- Les effets que les contacts avec les travailleurs de rue ont sur eux ;
- Les attitudes et les approches des travailleurs de rue.

Il existe de nombreuses façons de collecter ce type d'informations. Les plus courantes sont les suivantes :

- Questionnaires destinés aux jeunes ;
- Groupes de discussion avec des jeunes ;
- Entretiens avec des jeunes.

Ces différentes méthodes ne s'excluent en aucun cas mutuellement, bien au contraire, les meilleurs résultats sont obtenus lorsqu'elles sont combinées. Lors de l'élaboration d'un questionnaire, il convient de le tester et de le discuter avec des groupes de jeunes ciblés avant de le finaliser. Et, lors de l'analyse des résultats d'un questionnaire, cela doit être fait avec les jeunes afin de bien comprendre les réponses et ce qui pourrait être fait pour améliorer les résultats. C'est de cette manière que nous avons travaillé lors de l'élaboration du Journal de bord de la rue, et c'est comme cela qu'il est censé être utilisé.



Très souvent, le suivi ou l'évaluation du travail auprès des jeunes/dans la rue se fait par le biais d'évaluations ou d'observations et d'évaluations réalisées par des acteurs externes, par exemple des chercheurs. Cela peut bien sûr fournir des informations précieuses, mais cela dépend souvent des personnes qui réalisent l'évaluation et est plutôt lié à la situation. Il manque également souvent un retour d'information clairement structuré de la part des jeunes sur ce qu'ils retirent de leur participation aux activités. Aucun commerçant ne demandera à ses employés s'ils fournissent un service de qualité, il le demandera à ses clients. Par conséquent, même s'il est bien fait, ce type de suivi ne pourra jamais remplacer une documentation et un suivi continus et structurés qui combinent des données quantitatives et qualitatives, ce qui permet d'établir des comparaisons dans le temps et entre différentes méthodes et différents groupes de travailleurs de rue. C'est en effectuant ce type de comparaisons et en étant capable de voir les relations entre, par exemple, les différences de résultats entre le travail en groupe et le travail individuel, que vous pouvez réellement créer une organisation apprenante durable et développer progressivement votre travail.

On ne soulignera jamais assez que les informations recueillies à partir des statistiques et des questionnaires doivent être transformées en compréhension et en connaissances grâce à des discussions et des analyses approfondies. L'analyse est essentiellement l'art de poser les bonnes questions et de continuer à les poser jusqu'à ce que le tableau soit parfaitement clair.

- Pourquoi avons-nous obtenu ce résultat ?
- Quels facteurs ont été déterminants pour ce résultat ?
- Qu'est-ce qui aurait pu conduire à un meilleur résultat ?

C'est le fait de disposer de ce type de données comme base de discussion qui transforme les spéculations en réflexions. Cela ne signifie pas pour autant qu'il soit facile de faire une bonne analyse. Cela exige un état d'esprit ouvert et constructivement autocritique, ainsi

que la capacité de regarder ses propres actions de l'extérieur. Cela demande souvent de la formation et la création d'une atmosphère où les gens osent poser des questions « **dérangeantes** » et « **sortir des sentiers battus** ». Adopter une attitude curieuse et sans prétention, impliquer les jeunes dans le processus d'analyse et leur donner accès à toutes les informations pertinentes aidera tout le monde à voir de nouvelles perspectives et à trouver de nouvelles idées. Être capable de trouver et de réfléchir aux relations entre différentes approches et différents résultats permettra de mieux comprendre ce qui constitue un travail de rue de qualité. Cela prend du temps, ce n'est pas toujours facile, mais c'est amusant et cela en vaut vraiment la peine.

Et n'oublions pas que pouvoir montrer des résultats est toujours un atout, et qu'une analyse bien faite est la base de toute forme de plaidoyer en faveur du travail de rue.

C'est pour toutes ces raisons que nous avons créé un système en ligne de documentation et de suivi : Le Journal de bord de la rue.

Attention !

Si vous envisagez de créer votre propre système, réfléchissez au temps dont vous disposez pour recueillir des informations afin d'être sûr de pouvoir mener à bien cette étape.

Recueillir des informations qui ne seront jamais utilisées est contre-productif.

Gardez toutefois à l'esprit que cette collecte peut être effectuée de manière à renforcer l'influence des jeunes et leur sentiment d'être écoutés activement.

Votre groupe cible présente-t-il des contraintes qui rendraient une méthode spécifique inadaptée (par exemple, l'analphabétisme, des obstacles géographiques, l'âge, etc.) ? Par exemple, les jeunes immigrés peuvent avoir des difficultés à lire la langue officielle et il peut donc être préférable de les interroger plutôt que d'utiliser un questionnaire.

Certaines questions, par exemple celles concernant l'orientation sexuelle, peuvent être très sensibles ou difficiles à poser. Dans ce cas, pour des raisons d'intégrité, vous ne devez pas les poser directement, mais utiliser plutôt un questionnaire dans lequel les personnes interrogées ont l'assurance que leurs réponses resteront totalement anonymes.



Le Journal de bord de rue

La seule façon de développer le travail de rue est de nous interroger sur nous-mêmes, nos attitudes, nos approches, nos méthodes et nos façons d'organiser notre travail. L'objectif du Journal de bord de rue³¹ est donc de documenter et de suivre le travail de rue, et non pas les jeunes individuellement. En raison du RGPD, il est également interdit de stocker des données sur des individus spécifiques et des données personnelles sensibles. Cependant, vous pourrez toujours suivre des individus et voir comment différentes catégories de jeunes perçoivent leurs contacts avec les travailleurs de rue et comment cela les a affectés.

Le Journal de bord de rue est divisé en quatre sections pour la documentation et le suivi :

- Activités de rue
- Activités de groupe
- Activités individuelles
- Autres activités

Les activités de rue

Ont lieu lorsque les travailleurs de rue rencontrent des jeunes dans des zones qui leur sont accessibles et peuvent inclure, outre les « passants », les centres de jeunesse, les couloirs d'écoles, les cafés, les centres commerciaux, etc.

Dans cette section, vous pourrez documenter :

- Date et heures des activités de rue
- Heures de service des Travailleur(s) de rue

³¹ Le Logbook Street est disponible pour les membres du KEKS. KEKS est un réseau européen de services locaux chargés de la jeunesse et de prestataires de services à la jeunesse, qui compte plus de 75 membres dans huit pays. N'hésitez pas à nous rendre visite sur www.keks.se ou à nous contacter à l'adresse Lm_Q@keks.se.

- Par rencontre avec des jeunes à risque :
 - Zone où la rencontre a lieu
 - Nombre de jeunes observés
 - Raison de la documentation de la situation (type de risque observé)
 - Types d'actions entreprises (y compris les contacts éventuels avec d'autres services)
 - Sexe et âge des personnes concernées
 - Si les personnes concernées sont déjà connues
 - Remarques
- Remarques sur l'ensemble du service

Comme il n'est ni réaliste ni judicieux de distribuer des questionnaires dans ces situations, aucun questionnaire n'est associé à cette section.

Les activités de groupe³²



ont lieu lorsque les travailleurs de rue rassemblent un groupe de jeunes à risque afin de se rencontrer régulièrement dans un but commun. Les groupes ont tendance à changer au fil du temps, tant en termes de participants que d'objectif, ce qui est acceptable tant qu'il y a « plus de continuité que de changement ».

Dans cette section, vous pourrez documenter :

- Lors du lancement du groupe
 - Nom du groupe
 - Lieu où vous avez établi le contact (dans la rue, par l'intermédiaire d'autres personnes, etc.)
 - Travailleur(s) social(aux) responsable(s)
 - Participants
 - Raison de la création/objectif du groupe
 - Activités prévues
 - Partenaires éventuels
- Pour chaque réunion/activité avec le groupe
 - Quand : date et heure
 - Si c'est en ligne
 - Lieu
 - Participants
 - Thème de la réunion
 - Si les jeunes participent activement à la création et à l'organisation de la réunion/activité
 - Notes

³² <https://dynamointernational.org/publication/la-place-de-l'action-collective-dans-le-travail-social-de-rue-2/>

Vous pouvez également télécharger des documents tels que l'ordre du jour et les notes de la réunion. Chaque groupe est associé à un questionnaire que vous trouverez en annexe. Lorsque cinq personnes au moins ont rempli le questionnaire, vous pouvez télécharger les résultats et en discuter avec les participants.

Les activités individuelles

ont lieu lorsque les travailleurs de rue ont prévu à l'avance des réunions axées sur la situation d'une personne en particulier. D'autres personnes peuvent également être présentes, par exemple les parents ou les enseignants, mais la personne concernée doit être au centre de l'attention.

Dans cette section, vous pourrez documenter :

- Le début du contact
 - Le ou les travailleurs de rue responsables
 - Le « pseudonyme » du jeune (grâce à une fonction d'enregistrement qui indique l'âge et le sexe)
 - Le lieu où vous avez établi le contact (dans la rue, par l'intermédiaire d'autres personnes, etc.)
 - La raison du contact (type de risque)
 - Des remarques
- Pour chaque rencontre avec le jeune
 - Quand : date et heure
 - Si la rencontre a eu lieu en ligne
 - Lieu
 - Présence d'un tiers
 - Thème de la rencontre
 - Mesures prises (y compris les contacts avec d'autres services)
 - Notes sur la rencontre

Vous pouvez également télécharger des documents. Pour chaque jeune que vous commencez à documenter, vous trouverez le questionnaire que vous trouverez en annexe. Pour des raisons d'intégrité, vous ne pourrez pas télécharger les résultats des questionnaires individuels. Cependant, à la fin de l'année, le résultat total sera compilé et vous pourrez voir comment les jeunes perçoivent les effets que ces contacts avec le travail de rue ont eu sur eux. (Pour obtenir un résultat total, vous devez avoir au moins quinze répondants.)

Autres activités

Les activités menées par les travailleurs de rue qui ne répondent pas aux critères du travail de rue et ne rentrent donc pas dans les sections ci-dessus, par exemple, l'information sur le travail de rue, les activités éducatives dans les écoles, etc. La planification de vos propres activités et les réunions internes ne doivent pas être enregistrées dans le système, seules

les activités où les travailleurs de rue interagissent d'une manière ou d'une autre avec d'autres personnes doivent être enregistrées.

Dans cette section, vous pourrez documenter :

- Quand : date et heures
- Si c'est en ligne
- Lieu
- Travailleur(s) de rue responsable(s)
- Partenaires éventuels
- Organisé par (travailleurs de rue, jeunes, autres)
- Groupe cible
- Objectif (information, éducation, etc.)
- Thème (drogues, racisme, etc.)
- Nombre de participants (répartis par âge et par sexe)
- Remarques

Aucun questionnaire n'est associé à cette section.

Extraction des résultats

Dans toutes les sections, vous avez également la possibilité d'utiliser des balises de votre choix afin de trouver plus facilement les informations que vous recherchez. C'est le grand avantage d'utiliser un système basé sur le web : tout ce que vous entrez dans le système peut être recherché et extrait sous forme de rapports.

Dans Le journal de bord de la rue, vous pouvez extraire des rapports concernant, par exemple, des périodes spécifiques, des jours de la semaine spécifique, le nombre d'actions menées, le nombre de jeunes que vous avez rencontrés et avec lesquels vous avez travaillé, et bien plus encore, dans toutes les combinaisons possibles.

C'est cette possibilité de voir les relations entre différents facteurs et comment les résultats évoluent au fil du temps et en fonction de différentes situations qui stimule la réflexion et conduit à l'apprentissage et à l'amélioration progressive. C'est à travers ces discussions, parfois difficiles, parfois faciles, que vous posez les bases d'une organisation apprenante.

À la fin de chaque année, après avoir rempli le formulaire en ligne sur les chiffres clés relatifs aux coûts, aux heures de travail, etc., tous les résultats sont compilés pour obtenir un résultat global annuel. Cela vous donne une bonne vue d'ensemble de l'année écoulée et vous permet de fixer des objectifs réalistes et bien fondés pour l'année à venir³¹ • Une fois votre analyse terminée, vous disposez également d'une base solide pour informer sur le travail de rue, et le défendre.



Conclusion

Nous vivons tous dans un monde où les inégalités et la ségrégation ne cessent de croître. De plus en plus de jeunes vivent dans des situations précaires, victimes de décisions politiques prises loin de leur réalité. Nous savons tous que cela conduira à son tour à une augmentation du nombre de jeunes en situation de risque.

La pauvreté, la discrimination et l'inégalité d'accès à l'éducation conduiront inévitablement à une augmentation du nombre de jeunes qui commenceront à adopter des comportements mettant en danger leur présent et leur avenir. La consommation de drogues ou la délinquance chez les jeunes sont avant tout les symptômes d'une société malade, et changer cette situation est avant tout et fondamentalement une question politique.

Dans une société qui devient de plus en plus individualiste, où chacun est personnellement responsable de sa réussite ou de son échec, les travailleurs de rue ont un rôle important à jouer pour rendre ces mécanismes visibles aux jeunes en difficulté, en les libérant du poids de l'échec personnel et/ou de la culpabilité.

Cela ne signifie pas que les jeunes ne sont pas responsables de leurs propres actions, nous le sommes tous, mais que le rôle des travailleurs de rue est de les aider à comprendre pourquoi ils agissent ainsi. Mieux se comprendre soi-même, y compris comprendre comment on est affecté par le monde qui nous entoure, est un point de départ essentiel pour essayer de trouver une voie plus constructive dans la vie.

Le rôle des travailleurs de rue est d'aider les jeunes en difficulté à développer une image positive d'eux-mêmes et une relation constructive avec le monde qui les entoure, afin de renforcer leur capacité à façonner leur vie en fonction de leur situation personnelle, de leurs capacités et de leurs idées.

Le monde traite très mal de nombreux jeunes, et le simple fait d'avoir besoin de travailler est en soi une déclaration politique. Notre tâche consiste à le faire aussi bien et aussi professionnellement que possible. Cela nous oblige à nous remettre constamment en question de manière constructive et critique, en réfléchissant à la manière dont nous pouvons améliorer notre travail. L'utilisation d'indicateurs de qualité et de systèmes de documentation et de suivi est un moyen d'y parvenir. En même temps, cela donnera, du moins à long terme, au travail de rue les arguments et la crédibilité dont il a besoin pour être mieux reconnu. Cela demande du temps et des efforts, c'est un défi et c'est amusant, et cela doit être considéré comme un investissement à long terme et non comme un coût à court terme.

Nous espérons que cette brochure vous aura inspiré pour franchir une nouvelle étape dans le développement de votre travail. À bientôt !

Références

International guide on the methodology of street work throughout the world.

Dynamo international, 2008

<https://dynamointernational.org/en/publication/international-guide-on-the-methodology-of-street-work-throughout-the-world/> en Français:

<https://dynamointernational.org/publication/guide-international-sur-la-methodologie-du-travail-de-rue-a-travers-le-monde/>

La place de l'action collective dans le travail social de rue-

<https://dynamointernational.org/publication/la-place-de-laction-collective-dans-le-travail-social-de-rue-2/>

Working with young people. The value of youth work in the European Union.

European Commission, 2014

https://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/study/youth-work-report_en.pdf

Detached and outreach youth work, Method and resource handbook for youth work practitioners in Wales.

[https://www.cwvys.org.uk/wp-content/uploads/2014/06/HB-](https://www.cwvys.org.uk/wp-content/uploads/2014/06/HB-Detached-and-Outreach-Youth-Work.pdf)

[Detached-and-Outreach-Youth-Work.pdf](https://www.cwvys.org.uk/wp-content/uploads/2014/06/HB-Detached-and-Outreach-Youth-Work.pdf)

Quality Youth Work -A common framework for the further development of youth work. Report from the Expert Group on Youth Work Quality Systems in the EU Member States. European Commission, 2015

https://ec.europa.eu/assets/eadyouth/library/reports/quality-youth-work_en.pdf

Declaration of the 2nd Youth Work Convention, 2015

[http://pjp-](http://pjp-u.coe.int/documents/1017981/8529155/fhe+2nd+Eu+pean+)

[u.coe.int/documents/1017981/8529155/fhe+2nd+Eu+pean+Youth+Work+Declaration_FINAL.pdf/cc602b1d-6efc-46d9-80ec-5ca57c35eb85](http://pjp-u.coe.int/documents/1017981/8529155/fhe+2nd+Eu+pean+Youth+Work+Declaration_FINAL.pdf/cc602b1d-6efc-46d9-80ec-5ca57c35eb85)

Improving Youth Work- your guide to quality development, European Commission, 2017

https://ec.europa.eu/youth/news/2017/improving-youth-work-your-guide-quality-development_en

The Council of Europe recommendation on youth work, Recommendation

M/Rec(2017)4 and explanatory memorandum <https://rm.coe.int/0900001680717e78>

the European Charter on Local Youth Work. Europe Goes Local, 2019

www.europegoeslocal.eu

Résolution de l'UE sur un agenda européen pour le travail avec les jeunes.

Résolution du Conseil et des représentants des gouvernements des États membres réunis au sein du Conseil sur le cadre pour l'établissement d'un agenda européen

pour le travail avec les jeunes. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:C_202407402

ANNEXES

Questionnaire KEKS Street Work

Bonjour !

Questionnaire destiné aux participants aux activités de groupe

Vous avez participé à une activité de groupe avec des travailleurs de rue !

Peu importe ce que vous avez fait, nous voulons savoir ce que VOUS en avez pensé. Il est important pour nous que le groupe ait répondu à vos besoins, à vos intérêts et à vos idées, que vous ayez pu influencer les activités et que celles-ci vous aient aidé à vous développer. Ce questionnaire nous permettra de savoir si c'est le cas ou s'il y a des points à améliorer.

Questionnaire pour les contacts individuels

Vous avez rencontré un travailleur de rue à une ou plusieurs reprises.

Quelle que soit la raison de votre rencontre, nous voulons savoir ce que VOUS en avez pensé. Il est important pour nous que vos contacts avec le travail de rue aient répondu à vos besoins, à vos intérêts et à vos idées et qu'ils vous aient aidé à vous développer. Ce questionnaire nous permettra de savoir si c'est le cas ou s'il y a quelque chose que nous devons améliorer.

Vous répondez de manière totalement anonyme. Personne ne pourra voir vos réponses.

Si vous cliquez sur le i, vous trouverez une brève explication de la question, et il existe également un livret séparé contenant des explications sur toutes les questions. Celui-ci vous permettra de comprendre ce que nous entendons par les questions et pourquoi nous les posons.

Il peut parfois être difficile de répondre, car votre réponse peut varier en fonction de la situation ou des différents travailleurs de rue que vous avez rencontrés. Si tel est le cas, répondez comme vous le pensez en moyenne. Vous pourrez également ajouter un commentaire à la fin du questionnaire si vous souhaitez ajouter quelque chose.

À prendre en compte lorsque vous répondez :

- Lisez attentivement les questions
- Si vous avez des doutes, demandez à votre travailleur de rue !
- Si vous pensez ne pas pouvoir répondre ou que la question n'est pas pertinente, cochez « Je ne sais pas ».
- Donnez votre opinion sincère !

Vous ne nous aiderez pas en essayant d'être « gentil ». Nous voulons connaître nos points faibles afin de pouvoir nous améliorer à l'avenir.

Si vous avez fait partie d'un groupe d'au moins cinq jeunes, vous serez invité à discuter des résultats avec un travailleur de rue et à donner votre avis.

Bonne chance !

Toutes les questions doivent être répondues sur une échelle de cinq points :

Je ne suis pas du tout d'accord / Je suis peu d'accord / Je suis partiellement d'accord / Je suis plutôt d'accord / Je suis tout à fait d'accord + Je ne sais pas

Je trouve que les travailleurs de rue :

1. sont accessibles quand j'en ai besoin

i : Cela signifie que vous trouvez qu'il est facile d'entrer en contact avec les travailleurs de rue et que vous n'avez pas à attendre trop longtemps pour les rencontrer.

2. me traitent avec respect

i : Cela signifie que les travailleurs de rue considèrent vos pensées et vos souhaits comme importants et ne parlent ni n'agissent comme s'ils étaient supérieurs à vous.

3. se soucient de moi en tant que personne

i : Cela signifie que vous avez le sentiment que les travailleurs de rue s'intéressent vraiment à vous et s'impliquent sincèrement dans votre vie.

4. Agir dans mon intérêt

i : Cela signifie que vous avez le sentiment que les travailleurs de rue essaient de faire ce qui est le mieux pour vous, sans laisser les opinions et les intérêts des autres influencer leurs actions.

5. Me faire découvrir de nouvelles choses ou voir les choses sous un autre angle

i : Cela signifie que les travailleurs de rue vous aident à voir les choses différemment, en vous ouvrant de nouvelles façons de penser et d'agir.

6. M'impliquer lorsqu'ils agissent

i : Cela signifie que les travailleurs de rue vous parlent toujours avant de faire quelque chose qui vous concerne.

7. Parlez-moi des choses qui sont importantes pour moi

i : Cela signifie que les travailleurs de rue parlent de choses qui sont pertinentes et utiles dans ma vie, et pas seulement de choses qu'ils pensent devoir dire.

8. Être clair sur ce que je peux attendre d'eux

i : Cela signifie que les travailleurs de rue vous ont expliqué leur rôle et leurs responsabilités, ainsi que ce qu'ils peuvent faire pour vous et ce qu'ils ne peuvent pas faire.

9. M'aider à comprendre le rôle des autres services (police, services sociaux, etc.)

i : Cela signifie que les travailleurs de rue vous ont expliqué le rôle et les responsabilités des autres services et pourquoi ils agissent ainsi.

Le contact avec les travailleurs de rue m'a aidé à :

10. mieux me comprendre

i : Cela signifie que vous avez pris conscience des raisons pour lesquelles vous pensez et agissez comme vous le faites, de ce qui vous fait réagir de manière positive ou négative.

11. prendre conscience de mes points forts

i : Cela signifie que vous avez pris conscience de ce que vous savez bien faire, de vos qualités et de vos talents.

12. prendre conscience de mes points faibles

i : Cela signifie que vous avez pris conscience de ce que vous ne savez pas bien faire et que cela vous aiderait d'améliorer ces points.

13. mieux contrôler mon comportement

i : Cela signifie que vous avez appris à mieux réfléchir aux conséquences éventuelles avant d'agir, à ne pas agir de manière spontanée sans réfléchir

14. mieux expliquer mes sentiments, mes pensées et mes actions aux autres

i : Cela signifie que vous avez appris à mieux trouver les mots pour vous exprimer et/ou que vous vous sentez plus à l'aise pour vous expliquer aux autres.

15. mieux gérer les conflits

i : Cela signifie que vous êtes devenu(e) plus apte à résoudre les conflits sans que personne ne soit blessé émotionnellement ou physiquement, et/ou qu'il n'y ait pas de « rancœur » après coup.

16. mieux gérer mes tâches quotidiennes

i : Cela signifie que vous avez amélioré votre capacité à faire ce que vous devez faire à l'école/au travail/à la maison, sans chercher d'excuses pour ne pas le faire ou attendre qu'il soit trop tard.

17. Être plus conscient de mes droits

i : Cela signifie que vous êtes plus conscient de ce que vous êtes en droit d'attendre des autorités telles que l'école et les services sociaux en termes de traitement et de votre droit à vous exprimer.

18. mieux prendre soin de moi

i : Cela signifie que tu agis de manière plus raisonnable en matière d'alimentation, de sommeil, de stress, d'alcool, de drogues, de sexualité, etc.

19. développer de nouveaux centres d'intérêt

i : Cela signifie que tu as trouvé de nouvelles activités que tu aimes faire/pratiquer.

20. M'engager davantage dans la société

i : Cela signifie que vous vous intéressez davantage aux questions sociales/politiques et/ou que vous êtes devenu membre d'une organisation et/ou que vous faites du bénévolat, etc.

21. Envisager mon avenir de manière plus positive

i : Cela signifie que vous voyez plus de possibilités et/ou moins d'obstacles devant vous qu'auparavant

22. Avoir davantage confiance en soi

i : Cela signifie que vous vous sentez plus sûr de vous et moins inquiet lorsque vous faites quelque chose.

23. Mieux comprendre ses relations avec les autres

I : cela signifie que vous êtes davantage conscient de la manière dont votre comportement influence vos relations avec les autres, que vous assumez la responsabilité de vos actes et que vous ne rejetez pas la faute sur les autres.

24. Être davantage conscient de la manière dont nous sommes tous influencés par le monde qui nous entoure

i : Cela signifie que vous êtes devenu plus conscient de la manière dont les préjugés, les inégalités, les conflits, les crises, etc. influencent vos pensées et vos actions ainsi que celles des autres.

25. mieux coopérer

i : Cela signifie que vous êtes devenu plus apte à accomplir des tâches avec les autres de manière constructive.

Questions vous concernant

Il est important pour nous que tout le monde bénéficie du même traitement et du même soutien, indépendamment du sexe, de l'âge, de l'origine, de la situation de vie et d'autres facteurs personnels. En fonction de vos réponses aux questions ci-dessous, nous pourrions voir s'il existe des différences, par exemple en fonction de l'âge. Si tel est le cas, nous voulons pouvoir y remédier. C'est pourquoi nous vous posons les questions suivantes :

26. Depuis combien de temps êtes-vous en contact avec des travailleurs de rue ?

- 0 Moins d'un mois
- 0 1 mois à 6 mois
- 0 7 mois à 1 an
- 0 Plus d'un an

27. À quelle fréquence êtes-vous en contact avec des travailleurs de rue ?

- Plus d'une fois par semaine
- Une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Plus rarement

28. Sexe ?

- Homme
- Femme
- Non binaire
- Je ne souhaite pas répondre

29. Année de naissance ?

30. Avez-vous un handicap ?

i : Vous pouvez par exemple être dyslexique, avoir besoin d'un fauteuil roulant ou avoir reçu un diagnostic médical.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

31. Étudiez-vous, travaillez-vous ou ni l'un ni l'autre ?

- J'étudie
- Je travaille
- J'étudie et je travaille
- Je n'étudie pas et je ne travaille pas

32. L'un de vos parents ou vos deux parents sont-ils nés à l'étranger ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

33. Avez-vous été victime de discrimination au cours de l'année écoulée ? (Remarque : Vous pouvez cocher plusieurs options)

i : Être victime de discrimination signifie que vous avez été traité de manière injuste par d'autres personnes en raison d'un ou plusieurs des facteurs suivants.

En raison de :	Oui	Non
Votre sexe ou les stéréotypes liés au genre	☐	☐
Votre âge	☐	☐
Votre origine ethnique	☐	☐
Votre religion	☐	☐
Votre orientation sexuelle	☐	☐
Un handicap	☐	☐
Autres raisons	☐	☐

34. Avec qui vivez-vous ?

- 0 Mes deux parents
- 0 Un de mes parents
- 0 J'alterne entre mes parents
- 0 Autre(s) adulte(s) responsable(s)
- 0 Seul(e)
- 0 Avec des amis
- 0 Avec un partenaire
- 0 Dans une institution
- 0 Sans domicile fixe

35. Je ne pourrais pas me permettre d'acheter plus que le strict nécessaire, voire rien du tout.

i : Cela signifie que votre famille ou vous-même ne pouvez pas vous permettre plus que des choses très basiques comme la nourriture et un logement, voire rien du tout.

- Je ne suis pas du tout d'accord
- Je suis plutôt d'accord
- Je suis partiellement d'accord
- Je suis tout à fait d'accord
- Je ne sais pas/pas pertinent

Avez-vous des contacts privés qui vous soutiendraient activement en cas de problème ?

i: Les contacts privés peuvent être des amis, des membres de la famille, des collègues ou d'autres personnes qui ont la volonté et les ressources nécessaires pour vous aider si nécessaire.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

36. Avez-vous eu de graves problèmes à la maison, à l'école ou pendant vos loisirs au cours des six derniers mois, par exemple à cause de l'alcool, de la drogue ou de la violence ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Si « Oui » (vous pouvez choisir plusieurs options)

- J'ai parlé de ces problèmes à un éducateur de rue ou à un travailleur social.
- J'ai parlé de ces problèmes à un enseignant ou à un conseiller.
- J'ai contacté les services sociaux à ce sujet.
- J'ai contacté la police à ce sujet.
- J'ai parlé à un autre adulte responsable.
- Je n'ai parlé de ces problèmes à personne.
- Je ne souhaite pas répondre.

38. Uniquement pour les particuliers : Mon contact avec le travailleur de rue a été initié par :

- Par moi même
- Travailleur de rue
- Autre, veuillez préciser :

39. Pour les groupes uniquement : Comment avez-vous pris contact avec ce groupe ?

- Grâce à des informations sur les réseaux sociaux, des affiches, etc.
- Par l'intermédiaire d'amis
- Par l'intermédiaire de travailleurs de rue
- Par l'intermédiaire de l'école
- Par l'intermédiaire des services sociaux
- Autre, veuillez préciser :

40. Pour les groupes uniquement: De quelle manière avez-vous participé au groupe ?

- J'ai participé à la création de l'idée qui a donné naissance à notre groupe
- J'ai participé à la planification de nos activités
- J'ai participé à la préparation de nos activités
- J'ai participé et pris des responsabilités lors de la réalisation de nos activités
- J'ai participé à l'évaluation

Les Organisations Partenaires

KEKS est un réseau européen de services locaux pour la jeunesse, composé de 11 prestataires de services pour la jeunesse et comptant plus de 75 organisations membres. Sur la base d'objectifs communs et d'un système web commun pour la documentation et le suivi, KEKS vise à renforcer la qualité et la reconnaissance du travail avec les jeunes grâce au développement des compétences en matière de méthodes, d'organisation et de politique. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site keks.se.

L'Institut Bob est une ONG de Ljubljana, en Slovénie. Sa mission est d'assurer la participation active des jeunes dans la société, en particulier ceux dont la voix n'est pas entendue.

En tant qu'organisation, elle se concentre sur le travail avec les jeunes, l'éducation non formelle, le travail de rue avec les jeunes, la solidarité culturelle l'économie et la durabilité. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.zavod-bob.si

CAS, l'Association tchèque pour le travail de rue, est une organisation non gouvernementale qui regroupe les prestataires de travail social de rue en République tchèque. CAS regroupe plus de 100 organisations membres et s'efforce d'améliorer la qualité du travail social de rue en fournissant des informations, des formations et des activités de plaidoyer à ses membres, ainsi qu'à l'ensemble du secteur du travail social de rue. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.streetwork.cz.

CAI est une ONG portugaise active dans le domaine de l'éducation des jeunes et des adultes. Grâce à son institut de formation au travail de rue, CAI développe des projets d'action/recherche et de formation dans les domaines suivants : éducation non formelle, méthodologie du travail social de rue, développement communautaire, formation des animateurs socio-éducatifs, culture et créativité, droits de l'homme, activation des jeunes NEET et en décrochage scolaire, entrepreneuriat et économie sociale, pacte vert, avec des groupes en situation de vulnérabilité. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.caiport, culture et création, droits de l'homme, activation des jeunes NEET et en décrochage scolaire, entrepreneuriat et économie sociale, Green Deal, avec des groupes en situation de vulnérabilité. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.cai.org.pt; Instagram : @cai.org.pt, Facebook : @CAI.org.pt

Cette activité s'inscrit dans le cadre des activités du **Réseau International des travailleurs sociaux der rue- Dynamo International**. Le Réseau International est composé de plateformes nationales de travailleurs sociaux et travailleuses sociales de rue actifs et actives dans 58 pays répartis dans 4 Régions, Région Afrique, Région des Amériques, Région Asie, Région Europe. Le financement de la traduction en français est assurée par Dynamo International.

<https://dynamointernational.org/street-workers-network/>