

An aerial photograph of a public space with a grey stone floor. Several people are scattered throughout the scene, some standing and some sitting. A white rectangular frame is superimposed on the image, enclosing a central area where a group of people is gathered. The overall atmosphere is one of a busy, open public area.

Méthodologie

Produire un diagnostic
partagé du territoire
À la recherche de la cohésion
sociale

Gregor Stangherlin



Groupe & Société
Publication pédagogique d'éducation permanente

Produire un diagnostic partagé du territoire

À la recherche de la cohésion sociale

Gregor Stangherlin

Collection : *Méthodologie* - CDGAI 2018

Coordination et adaptation pédagogique : Marie Anne Muyshondt

Design et mise en page : Alain Muyshondt

Éditeur responsable : CDGAI asbl, Parc Scientifique du Sart Tilman, Rue Bois St-Jean,
n°9, 4102 Seraing, Belgique

ISBN : 978-2-39024-115-7

Le Centre de Dynamique des Groupes et d'Analyse Institutionnelle (C.D.G.A.I.)

Le C.D.G.A.I. est une A.S.B.L. pluraliste d'Éducation permanente reconnue et subsidiée par la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Région wallonne. Il a été créé en 1972, au sein du Service de Psychologie Sociale de l'Université de Liège afin de promouvoir l'action, la formation et la pédagogie par le groupe ainsi que l'analyse scientifique des processus et des techniques d'animation de groupes.

En instituant un éventail de formations accessibles à tout·e adulte intéressé·e, son fondateur, Pierre De Visscher, entendait intégrer une approche originale, de niveau universitaire, à la vie sociale.

La dénomination choisie insiste sur trois dimensions :

- *Centre* : lieu de rassemblement et d'échange, pôle d'attraction.
- *Dynamique des groupes* : discipline scientifique et mode d'activités privilégiant l'action du groupe restreint, conçu comme une totalité dynamique, un champ de forces au sein duquel se produisent des phénomènes différents des processus psychologiques individuels.
- *Analyse institutionnelle* : souci d'appliquer l'analyse psychosociale aux processus institutionnels traversant les formations sociales : groupes et mouvements sociaux, collectivités, organisations.

Outre un *programme d'activités de formation* ayant lieu dans ses locaux dont une formation longue à l'animation de groupes, le C.D.G.A.I. *répond à des demandes* d'associations et d'organisations publiques et privées afin d'y effectuer interventions, animations, formations et accompagnements, dans et par l'action sur les groupes restreints. Il publie aussi des *livrets pédagogiques* liant « Groupe et Société ». Enfin, son *Centre de Ressources* met à disposition du public livres, revues et outils pédagogiques.

La convergence entre la démarche véhiculée par l'Éducation permanente et celle du C.D.G.A.I. est manifeste : contribuer à la formation du citoyen critique, actif et responsable en vue de forger une société plus juste, plus démocratique et plus solidaire.

A cette fin de changement social, dans les champs d'action développés, proposer des savoirs, ouvrir à la poursuite de la réflexion (principe de non-clôture), s'abstenir de dire à autrui ce qu'il doit penser, être ou faire (principe de non-substitution) sont, parmi d'autres, autant de ferments qui portent l'association.

Les publications pédagogiques

Dans cette perspective de science-action psycho-sociale, le C.D.G.A.I. invite des acteurs et actrices de terrain à prendre la plume et à exposer, transmettre et partager leurs expériences, perceptions et connaissances des réalités sociales qui sont les leurs ouvrant ainsi des pistes de réflexions à leurs propos.

Au public lecteur, les livrets pédagogiques ainsi conçus, dévoilent des pans de réalités sociales obscurs jusque-là, ou en élargissent la perception ou encore l'affinent en vue de stimuler et mobiliser la curiosité, la réflexion, l'esprit critique et l'action.

Chacune de nos quatre collections – *Travail en action*, *Culture en mouvement*, *Mobilisations sociales*, *Méthodologie* – en présentant des échanges de regards et de savoirs, a pour finalité de contribuer à poser les jalons d'une société plus humaine et plus reliante que celle qui domine actuellement.

La collection *Travail en action*

Champ hautement investi aussi bien au niveau sociétal qu'institutionnel, organisationnel, groupal et individuel, le travail, ou notre absence de travail, s'impose dans l'environnement comme une manière de nous définir, de structurer nos vies, notre temps, nos espaces.

Il peut être source d'emprisonnement mental et physique ou terrain propice à l'épanouissement et à l'émancipation.

Ces publications proposent une analyse critique du travail notamment sous le prisme de la souffrance qui peut en résulter. Tout en dénonçant des mécanismes structurels qui produisent cet état, elles convoquent également des grilles de lecture reposant sur l'expérience vécue ou perçue et enrichie de leurs connaissances, par des acteurs et actrices des secteurs sociaux, de la santé et de l'économie sociale, dans l'intention d'initier ou de renforcer des issues et des pistes possibles.

La collection *Culture en mouvement*

Coiffant ce monde inégalitaire et modélisé par des standards de production et de consommation de masse, émergent des initiatives individuelles, groupales ou collectives comme en témoignent les livrets de cette collection.

Identité et récit, narration, rencontres multiculturelles, problématique de la création culturelle, atelier d'écriture, identité en création, dimension politique de la musique, sentiment d'appartenance, slam, radios associatives, partenariats, graffiti et *Street Art*, Arts urbains, langues maternelles... sont autant de thèmes portés par des intervenants où affluent souvent,

en filigrane du texte, l'implication, l'investissement voire la passion qui les habitent.

Ces thèmes se révèlent comme étant autant d'exceptions qui bousculent et tentent de faire basculer les offres dictées par les lois du marché.

La collection *Mobilisations sociales*

Débusquer manipulations, assujettissements, aliénations, discriminations, déterminations, pressions sociales possibles : tel est notamment le propos des thèmes abordés par cette collection ; s'y côtoient des illustrations éclairantes de modes de fonctionnement qui semblent tellement évidents, aller de soi, que leur portée, leur effet, leur impact en deviennent invisibles à nos yeux.

Les regards avisés et critiques posés par les auteur-e-s que ce soit relativement à l'emprise, l'engagement, le genre, le complot, la propagande, l'exclusion... cherchent à déconstruire des schémas que nous avons tendance à véhiculer, bien malgré nous. Ils nous ouvrent à plus de clairvoyance, de lucidité, affûtent nos capacités de perception et d'analyse critique et revigorent notre élan dans l'action.

La collection *Méthodologie*

Les publications de cette collection abordent prioritairement les pratiques professionnelles d'animateurs et de formateurs de l'Éducation permanente.

En exposant leur approche et en précisant leurs avantages et leurs limites, les auteur-e-s nous livrent là soit leur propre recherche exploratoire et créative et l'outil qui en jaillit, soit la synthèse de méthodes héritées dont ils usent, soit la découverte ou la redécouverte de principes et méthodes d'action innovantes sur lesquelles se fondent les mouvements alternatifs actuels.

Ce panel élargit notre connaissance et notre compréhension critique des pratiques ; il nous incite et nous convie à aller de l'avant !

Intentions de ce livret

Ce livret est une invitation à oser le diagnostic partagé du territoire. Après une clarification de la notion de cohésion sociale, le lecteur découvrira que l'utilité sociale du diagnostic est multiple. Ce livret reprend les éléments centraux de la méthodologie de co-construction en apportant une attention particulière aux éléments assurant l'implication des acteurs. Il invite le lecteur à adopter une certaine posture et à créer un cadre de travail qui permet de faciliter l'adoption de la réalisation du diagnostic en sept étapes, tout en donnant quelques outils et références théoriques pour entrer dans cette démarche.

Publics visés

Travailleurs sociaux impliqués dans des projets collectifs de territoire, coordinateurs de réseau, direction et responsables de services de l'administration publique, chefs de projet, responsables d'associations, chercheurs et étudiants en sciences sociales...



Table des matières

Introduction	1
1. Définir la cohésion sociale pour mieux la mesurer et la produire	3
2. La posture et le cadre pour un diagnostic partagé	8
3. Les différentes étapes du diagnostic	17
Et maintenant, on fait quoi ?	33
Notes	35
Bibliographie	37

Introduction

Ce livret propose quelques outils et références théoriques pour entrer dans une démarche de diagnostic partagé de cohésion sociale d'un territoire. Il part des hypothèses suivantes: la réalisation d'un diagnostic de qualité permet de concevoir des projets pertinents; cela nécessite d'avoir une démarche méthodologique cohérente et de co-construire le diagnostic pour renforcer sa pertinence.

L'utilité sociale du diagnostic – et de la démarche d'évaluation sous-jacente à celui-ci – est multiple: contrôler le bon usage des fonds publics, mesurer l'efficacité des actions, apprécier l'impact d'un dispositif, améliorer son fonctionnement, donner du sens à l'action, préparer le changement, faciliter la transversalité de l'action publique, mobiliser les acteurs autour d'un projet local, communiquer aux pouvoirs publics et citoyens sur ce que l'on fait et sur les résultats obtenus.

Cette publication présente les éléments centraux d'une méthodologie de co-production du diagnostic, c'est-à-dire, réalisé avec les différents acteurs d'un projet d'intervention sociale. Dans cette démarche, on peut y associer des experts thématiques ou méthodologiques, mais l'objectif est surtout de mettre en place des processus réflexifs producteurs d'innovations sociales entre les parties prenantes.

Les acteurs de terrain ne sont pas souvent associés à la réalisation du diagnostic. Au mieux, ils sont considérés comme des informateurs, des objets d'étude, mais ils ne sont pas mis en position de participer à la démarche d'enquête et d'analyse. Cette exclusion les conduit souvent à leur non-appropriation du diagnostic, qui devrait pourtant les aider à réfléchir à leurs pratiques d'intervention sociale.

Le diagnostic partagé, en favorisant l'implication des acteurs concernés par les problèmes examinés, fait fonctionner l'intelligence collective et complexifie les regards en intégrant la multiplicité des points de vue.

Parler de **diagnostic**, c'est discuter de méthodologie, de techniques, de posture relationnelle.

Parler de diagnostic **partagé** souligne l'objectif de le faire à plusieurs, en identifiant les convergences et divergences: « Sur quoi sommes-nous d'accord? », « Sur quoi voulons-nous agir prioritairement ensemble? ».

Parler de diagnostic partagé du **territoire**, c'est définir des limites géographiques: le bassin, la commune, le quartier, l'îlot. Parler du territoire, c'est s'interroger sur ces découpages ou délimitations.

Parler de diagnostic partagé du territoire **pour renforcer la cohésion sociale**, c'est s'inscrire en rupture avec une démarche qui conçoit la recherche ou le savoir comme une finalité en soi. L'approche qui est proposée ici est résolument orientée vers l'action. Elle se focalise sur trois intentions qui contribuent à renforcer la cohésion sociale: veiller à permettre l'accès aux droits fondamentaux pour permettre l'inclusion de tous; travailler le développement de la confiance et du lien; faciliter l'efficacité de l'action par une coordination des dispositifs.

Le premier chapitre propose une définition du concept de cohésion sociale, une étape qui permettra de clarifier les processus sur lesquels on pense pouvoir agir en tant que travailleur social. Le second invite à adopter une certaine posture à l'égard de la réalisation d'un diagnostic et un cadre propice à sa réalisation. Le troisième présente les différentes étapes méthodologiques du diagnostic. On conclura sur l'impact attendu de cette démarche.

1. Définir la cohésion sociale pour mieux la mesurer et la produire

La notion de « cohésion sociale » rencontre un grand succès. Conscient de la difficulté de la définir et de la mesurer, il semble utile de préciser la définition employée dans ce livret.

Définition théorique

Elle s'appuie sur celle proposée par Forsé et Parodi, selon qui la cohésion sociale rend compte de la solidarité ou de l'intégration sociale. Elle permet de penser ce qui rassemble en dépit de ce qui sépare. Elle est le résultat d'une activité orientée par la raison vers la justice sociale et l'actualisation d'un contrat social (*op cit.*, 2009). Pour ces auteurs, dans une « démocratie forte », la reconnaissance va de pair avec la parité de la participation et le sentiment d'appartenance à la société (considérée comme projet collectif) est essentiel pour animer le débat autour d'une conception de la société cohésive (*ibid.*). Pour juger de la cohésion sociale d'une société, nous devons alors apprécier la légitimité des différentes institutions et normes d'une société ainsi que le degré de justice sociale réalisée au sein de celle-ci.

La réalisation du diagnostic de la cohésion sociale d'un territoire est une étape ayant pour ambition d'identifier des indicateurs qui permettent de « prendre le pouls » d'une commune, de ses quartiers ou villages. Au-delà des données statistiques, les méthodes qualitatives (entretiens, enquêtes, marches exploratoires, concertations...) permettent de mieux cerner la perception des acteurs, usagers et habitants de la ville.

En Wallonie

Un décret vise à favoriser la cohésion sociale en Wallonie. Celle-ci y est définie comme « l'ensemble des processus qui contribuent à assurer à tous les individus ou groupes d'individus

l'égalité des chances et des conditions, l'accès effectif aux droits fondamentaux et au bien-être économique, social et culturel, afin de permettre à chacun de participer activement à la société et d'y être reconnu, et ce, quels que soient son origine nationale ou ethnique, son appartenance culturelle, religieuse ou philosophique, son statut social, son niveau socioéconomique, son âge, son orientation sexuelle ou sa santé. » (Décret relatif au plan de cohésion sociale dans les villes et les communes de Wallonie du 6 novembre 2008, Art. 2 § 2) En vue d'atteindre cette finalité générale, il s'agit de définir « un plan de cohésion sociale » au niveau communal. (*Ibid.*, Art. 4 § 1^{er})

Les plans de cohésion sociale (PCS) doivent poursuivre deux objectifs : le développement social des quartiers et la lutte contre toutes les formes de précarité, de pauvreté et d'insécurité (Art. 4 § 2). Afin de mener à bien ces missions, le PCS est tenu de veiller à la coordination de l'action sociale et d'assurer sa mise en œuvre de façon partenariale (Art. 23 à 28), ainsi que son accompagnement, son suivi et son évaluation (Art. 29 à 32).

En 2017, la nouvelle version du décret redéfinit ces objectifs. Le nouveau texte renforce l'importance donnée à l'accès aux droits fondamentaux, précise les publics cibles privilégiés et introduit les notions de solidarité et de coresponsabilité pour le bien-être de tous¹.

Si l'on part de cette définition de la cohésion sociale, le diagnostic à mener se focalisera sur l'analyse des trois processus prévus pour atteindre ces objectifs : le développement social des quartiers, l'accès aux droits fondamentaux comme levier de l'inclusion sociale et la transversalité de l'action sociale par la coordination des dispositifs.

1. Le développement social des quartiers

Selon Chan *et al.* (2006), deux concepts clés permettent de mesurer la qualité de développement social d'un quartier : la confiance et la participation. Dans le cadre des plans de cohésion sociale en Wallonie, on avancera également les concepts de solidarité et de coresponsabilité pour affirmer cette volonté de « faire société ».

Selon ces auteurs, le développement social des quartiers se mesure par différents indicateurs objectifs et subjectifs

qui s'intéressent aussi bien aux relations entre les habitants qu'entre celles reliant les habitants et les autorités politiques et administratives. Pour eux, la cohésion sociale peut être définie comme « l'état des interactions verticales et horizontales entre les membres d'une société caractérisé par une série d'attitudes et normes comme la confiance, le sentiment d'appartenance, la volonté de participer et d'aider ainsi que ses manifestations par des actes. » (*Ibid.*, p. 290)

	La composante subjective (l'état d'esprit des gens)	La composante objective (leurs comportements)
La dimension horizontale (La cohésion au sein des quartiers)	La confiance entre les habitants La volonté de coopérer Le sentiment d'appartenance	La participation sociale Le volontariat La présence ou l'existence de clivages ou d'alliances entre groupes sociaux
La dimension verticale (La cohésion entre l'État et le citoyen)	La confiance dans les personnalités publiques et dans les institutions publiques	La participation politique

Les quatre dimensions de la cohésion sociale selon Chan *et al.* (2006)

Selon leur analyse, la *dimension horizontale* concerne les rapports entre les différents membres d'une société. Dans sa *composante objective*, elle se mesure par la participation sociale et le dynamisme de la société civile, l'importance du volontariat et des dons. Dans sa part *subjective*, elle se traduit par une confiance générale dans les citoyens, une volonté de coopérer et d'aider « les autres », y compris « les autres groupes sociaux », et un sentiment d'appartenance, d'identité collective.

On perçoit que, pour ces auteurs, la politique de cohésion sociale ne doit pas se limiter à la lutte contre la pauvreté, mais doit participer à la refondation des liens de solidarité au niveau local. Le quartier est probablement l'un des lieux le plus propice pour cela (Ruelle, Stangherlin, Teller, 2014). Or, dans le contexte sociétal actuel, nous observons un clivage grandissant entre les tenants de la « gauche » et ceux de « la droite », entre

ceux qui prônent la « solidarité » et ceux qui prônent le « chacun pour soi » (Dubet, 2014 ; Sennet, 2014). Dans cette vision, la mission des communes est de veiller à ce que ces clivages ne s'accroissent pas, que, par une bonne mixité sociale et la multiplication des lieux de rencontre, le dialogue et l'échange entre classes sociales soient maintenus puisqu'il y a une interdépendance forte entre la confiance que les habitants ont les uns envers les autres et les relations sociales que les personnes entretiennent. En favorisant la création de liens entre les habitants, on renforce la confiance, et *vice versa*.

La *dimension verticale* concerne le rapport entre le citoyen et les autorités politiques. Elle se traduit dans sa part *objective* par la participation politique (nombre d'affiliés à un parti politique, de votants, de volontaires dans des associations...) et dans son aspect *subjectif*, par la confiance dans les personnalités et institutions politiques et publiques.

Cette dimension se mesure aussi par la diversité des dispositifs qui permettent au citoyen d'avoir un dialogue avec ses représentants politiques, même s'il faut reconnaître que les rapports de pouvoir restent très asymétriques.

2. L'accès aux droits fondamentaux comme levier de l'inclusion sociale

Dans ce modèle, la cohésion sociale est assurée si chacun peut participer activement à la société et être reconnu dans celle-ci. L'hypothèse de ce modèle est que l'accès effectif aux droits fondamentaux est un moyen efficace pour renforcer la cohésion sociale. Par ailleurs, plus les individus sont égaux, autrement dit, plus la société est égalitaire, plus le bien-être pour tous est assuré. Les travaux de Richard Wilkinson et Kate Pickett (2009/ trad. 2013) renforcent cette hypothèse.

Estimer la précarité en terme absolu n'est pas aisé, d'où l'intérêt de s'inscrire dans une démarche comparative systématique dans le temps et dans l'espace. Différents types d'indicateurs peuvent être distingués: des indicateurs complexes comme l'ISADF (Indicateur Synthétique d'Accès aux Droits Fondamentaux) de l'IWEPS (Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique), des indicateurs statistiques classiques par thèmes ou secteurs publiés par Statistics Belgium ou des indicateurs produits par les enquêtes d'opinion permettant de cerner la perception subjective de la population.

La tendance actuelle est de transférer la responsabilité de la « gestion de la pauvreté » aux autorités communales. Dans un contexte de renforcement des inégalités (Atkinson, (2015/trad. 2016 ; Dubet, 2014), la commune doit rester vigilante sur l'impact de ce processus en terme de cohésion sociale à l'échelle locale.

3. La transversalité de l'action sociale par la coordination des dispositifs

Durant les années nonante, le cloisonnement sectoriel et la spécialisation grandissante des services mis en place en matière de prévention, de sécurité et de cohésion sociale ont conduit à multiplier les dispositifs de concertation et de coordination entre ceux-ci. Dans ce contexte, faire l'inventaire des différents organes de concertation et de coordination sur un territoire poursuit trois objectifs. Il s'agit d'abord de disposer d'une vue d'ensemble ; ensuite de vérifier la cohérence et la pertinence des organes ; enfin, de s'assurer de la couverture de l'ensemble des « thématiques » et « zones ».

Outil

Tableau inventaire

L'inventaire peut être réalisé en complétant un tableau dans lequel on classe les informations suivantes: l'objectif du groupe, sa composition, le pilote, les missions spécifiques des membres, l'échelle d'intervention (supra-communal, communal, quartier), la fréquence des réunions, ...

Le tableau doit permettre de « visibiliser » le travail de concertation et de coordination mené sur le territoire de la commune.

2. La posture et le cadre pour un diagnostic partagé

Adopter une démarche réflexive

La réalisation d'un diagnostic partagé permet de favoriser une démarche réflexive, d'intégrer de nouvelles informations et des points de vue éventuellement divergents. Reconnaître la pluralité des regards, c'est non seulement porter attention aux facettes contradictoires de la réalité, mais aussi avoir l'intention de dégager un accord ou un compromis pour permettre l'action collective, sans devoir « être d'accord sur tout avec tous » (Van Campenhoudt, Chaumont, Franssen, 2005).

Outils

Techniques d'animation

Pour permettre l'expression libre de chacun et éviter la domination du groupe par quelques personnes, différentes techniques peuvent être utilisées: la distribution équitable de la parole par l'animateur, le travail en sous-groupe, l'utilisation de moyens d'expression adaptés au contexte (cartes, dessins, expression orale etc.) (Hourst, Thiagarajan, 2008).

Techniques de résolution de problème

Il s'agit d'utiliser une démarche structurée qui permet de définir ensemble les problèmes pour mieux les résoudre ensemble. Qu'est-ce qui pose problème? Bien définir le problème, est-ce que c'est déjà le résoudre? L'intention est, par exemple, de distinguer le fondamental de l'accessoire (Fustier, 1987).

Se placer au niveau de l'action collective, « se désingulariser », pose aujourd'hui problème dans une « société des individus » où l'injonction est donnée à chacun de se réaliser et de construire son parcours. Pour monter en généralité, différentes approches sont envisageables (Boltanski et Thévenot, 1991). Être conscient des pluralités des normes morales est notamment utile pour nommer « ce qui compte » et surtout, « à partir de quel point de vue ».

Intégrer les politiques publiques et leur territorialisation dans l'analyse

Nos sociétés contemporaines sont extrêmement institutionnalisées et normées (Lascoumes et Le Galès, 2012). Cependant, selon Crozier et Friedberg (1977), cette potentielle contrainte peut être transformée en ressource par les « acteurs du système ». Ils ont montré que la règle limite la liberté des individus mais que cette limite les protège et peut aussi être source de liberté d'action.

Outils

Enquêter

Une première démarche consiste à faire l'inventaire des politiques publiques développées pour résoudre la problématique centrale. Cette enquête permettra non seulement de comprendre leurs missions et leurs limites dès le début du diagnostic, mais aussi d'identifier les partenaires potentiels pour résoudre les problèmes identifiés.

Analyser

Pour analyser l'action publique, Lascoumes et Le Galès proposent une grille de lecture, « le pentagone des politiques publiques » (Lascoumes, Le Galès, 2012). Celle-ci propose d'identifier les cinq éléments suivants : les acteurs, les institutions, les représentations, les processus et les résultats des dispositifs. Cette grille est intéressante pour structurer l'analyse des politiques publiques identifiées.

Noter au fur et à mesure

Intégrer le diagnostic et l'évaluation dans le fonctionnement (quotidien, hebdomadaire, mensuel, ...) plutôt que de les considérer comme des étapes avant ou après l'action, peut produire un effet structurant sur l'action par la construction d'indicateurs objectivables² (s'il reste modéré, afin de ne pas risquer de standardiser et formater l'activité menée par un *monitoring* abusif).

Historiquement, on assiste depuis la fin des années quatre-vingt à une territorialisation accrue des politiques sociales dans le cadre de la politique de la ville. Celle-ci consiste en un ensemble d'actions visant à revaloriser certains quartiers urbains dits

« sensibles » et à réduire les inégalités sociales entre territoires. Hamzaoui souligne les menaces potentielles de cette approche menée en Belgique et en France : stigmatisation des populations de ces quartiers, déresponsabilisation de l'état au profit d'une sur-responsabilisation des pouvoirs locaux, concentration sur les symptômes et non sur les causes des inégalités sociales (Hamzaoui, 2002).

Par ailleurs, comme cela a déjà été évoqué, la multiplication de dispositifs sociaux répondant à des besoins de plus en plus spécifiques conduit à une demande accrue de coordination et de concertation afin de limiter les effets néfastes du cloisonnement institutionnel et « fluidifier » le parcours des « usagers » entre les différents dispositifs³.

Croiser les échelles d'analyse

La démarche quantitative et comparative s'est imposée comme source de légitimité scientifique et politique. La comparaison entre pays (par l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques - OCDE, le Fonds Monétaire International - FMI, l'Union Européenne – UE...), entre régions, entre communes (par l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique - IWEPS via l'Indicateur Synthétique d'Accès aux Droits Fondamentaux – ISADF...) intervient comme outil de prise de décisions politiques concernant l'attribution de subsides (par le Fonds Européen de Développement Régional - FEDER, le Fonds Social Européen - FSE, la politique de la ville, le Plan de Cohésion Sociale – PCS...).

Comme la disponibilité des données est très variable selon l'échelle d'observation utilisée, l'examen des informations recueillies sur plusieurs niveaux territoriaux (régions, communes, quartiers et secteurs statistiques⁴) permet de croiser celles-ci et d'identifier une quantité suffisante d'éléments à analyser.

Les données à l'échelle communale sont globalement disponibles. Leur diffusion a été facilitée ces dernières années notamment par la création de nouveaux outils comme *Walstat*, un « portail d'informations statistiques locales sur la Wallonie » de l'IWEPS qui permet un accès aisé aux données statistiques disponibles au niveau communal. « Il vise à offrir un outil de

monitoring local permettant de suivre et de comparer l'évolution des chiffres et des phénomènes qu'ils reflètent dans le temps et dans l'espace»⁵. Cet outil permet d'analyser l'évolution des données tout en permettant de comparer la situation d'une commune par rapport à la moyenne wallonne.

Les données à l'échelle infra-communale (quartiers et secteurs statistiques) sont beaucoup moins disponibles. En ce qui concerne les données des quartiers, un écueil s'ajoute à celui du manque de disponibilité, c'est le fait que la délimitation de leur périmètre peut varier fortement selon les bases de données. Vu cette dernière difficulté, il semble opportun de privilégier, à l'échelle infra-communale, les données proposées par secteurs statistiques.

Ainsi, on tente de récolter des données quantitatives et qualitatives témoignant de tendances convergentes que l'on soumettra à un processus d'interprétation théorique. La pertinence des données à recueillir dépendra de l'objectif poursuivi par le diagnostic, comme on le verra dans le troisième chapitre.

Le diagnostic à l'échelle de la commune s'élabore principalement sur base des données statistiques et grâce aux rapports de recherche produits par différents observatoires. Il est complété par une analyse qualitative des problématiques ciblées, réalisée par les services publics et ses partenaires. L'analyse de la cohésion sociale à l'échelle de la commune permet alors de mettre en évidence les grands enjeux et défis sociaux de celle-ci. L'analyse à l'échelle infra-communale se focalise bien entendu sur certains enjeux et particularités locales. Sa plus-value se situe surtout au niveau de l'analyse du « développement social du quartier », tout en identifiant ses problèmes spécifiques – d'où l'idée de réaliser des tableaux statistiques de synthèse concernant ce niveau de territoire⁷. Les indicateurs sélectionnés doivent répondre à certains critères et permettre de réaliser des comparaisons dans le temps (sur une période de plusieurs décennies) et dans l'espace (entre la Wallonie, la commune, le quartier et le secteur statistique); de disposer de données objectives et subjectives.

Coordinateur·rice du diagnostic

Pour réaliser un diagnostic partagé, il est intéressant que la coordination de la démarche soit réalisée par une personne qui dispose d'une formation en sciences sociales (historien.ne, géographe, juriste, sociologue, anthropologue...) et plus spécifiquement, d'une formation aux méthodes de récolte d'informations. Sa mission est notamment de définir le *planning*, répartir le travail, identifier et mobiliser les acteurs à impliquer dans la démarche, proposer des techniques d'observation. Toutes ces tâches sont idéalement assumées en concertation avec un comité d'accompagnement.

Outil

Tableau de bord

Le tableau de bord est la *check-list* de la coordination. Au fur et à mesure, toutes les tâches à réaliser y sont répertoriées par type de mission et mises en rapport avec les objectifs du projet; une estimation du délai d'exécution et le nom de la personne responsable de l'exécution de la tâche y sont également précisés.

La participation au diagnostic: comment faire pour le rendre partagé?

Nous avons déjà évoqué le fait que la participation des divers acteurs du système d'action sociale est un facteur essentiel de la réussite d'une démarche de diagnostic de la cohésion d'un territoire. Comme on le devine, les raisons sont liées aux théories de l'engagement et du désengagement (Stangherlin, 2005). Les inviter à apporter leur contribution à la phase de diagnostic est une reconnaissance de leur expertise sur le sujet, les « prendre au sérieux », leur donner du pouvoir et accroître la probabilité de leur participation lors de la résolution des problèmes choisis comme prioritaires au cours de la dernière étape de la démarche.

Pour rendre le diagnostic « partagé », il est donc utile de rester vigilant aux cinq éléments suivants: associer trois types d'acteur·rices légitimes; investir les bons lieux; mobiliser et

partager des ressources matérielles, financières et humaines ; se fixer un cadre temporel ; créer un cadre institutionnel favorable au diagnostic.

1. Associer trois types d'acteurs-rice-s légitimes

Selon Guy Cauquil (2004), trois types de légitimités ou de compétences peuvent être distinguées sur un territoire : les politiques, les technicien·nes et les citoyen·nes. L'enjeu est d'engager un dialogue entre ces trois types d'acteur·trices pour produire un diagnostic partagé. Comme ils-elles apportent des éléments différents, il s'agit de mobiliser leurs ressources spécifiques dans le cadre du diagnostic.

- **Les politiques ont la légitimité électorale**, ils-elles doivent représenter l'intérêt général et la gestion du moyen terme. Ils-elles ont la maîtrise d'ouvrage. Ce sont eux-elles qui décident, peuvent mobiliser des ressources et donner des autorisations pour permettre la résolution d'un problème. D'où l'importance de connaître les politiques publiques et les plans d'actions locaux qui reflètent la volonté politique locale.
- **Les technicien·nes ont une légitimité technique**, un pouvoir de proposition qui s'inscrit dans la durée. Ils-elles ont la maîtrise d'œuvre. Par leurs compétences techniques, ils-elles peuvent élaborer plusieurs scénarios pour résoudre un problème. La bonne compréhension d'un phénomène nécessite souvent un regard interdisciplinaire. Ce qui implique d'associer des expert·es locaux·ales de la problématique étudiée.
- **Les citoyen·nes ont la légitimité contributive** (citoyen·nes, contribuables, usager·ères...). Ils-elles sont porteur·euse·s d'intérêts particuliers. Ils-elles vivent le territoire au quotidien et peuvent participer à identifier les problèmes et solutions. Ils-elles sont aussi des expert·es du vécu et usager·ères des services et de l'espace public. Assez curieusement, les usager·ères et citoyen·nes ne sont pas systématiquement interrogé·es pour se prononcer sur la qualité des services proposés. Un changement de culture à cet égard serait très utile via

la création de dispositifs qui le permettent : un comité des usager·ères, une enquête de satisfaction, des entretiens de fonctionnement...

En fonction du type de diagnostic réalisé, il est intéressant de choisir les personnes pertinentes. Pour l'analyse de « l'accès aux droits », on réunit plutôt des professionnel·les et usager·ères de service tandis que pour celle du « développement social de quartier » cela nécessite l'implication importante des habitant·es et acteur·rices des quartiers. La question de « la transversalité » s'adresse nécessairement aux décideur·euses et coordinateur·rices de réseaux.

2. Investir les bons lieux

Pour que le caractère partagé du diagnostic se maintienne dans le temps, il est judicieux de le réaliser dans le cadre de lieux de concertation et de coordination librement choisis par les partenaires locaux, généralement organisés sur base d'une thématique ou d'une problématique reconnue comme prioritaire⁹.

Plusieurs raisons expliquent cela :

- les personnes qui s'y retrouvent partagent les mêmes préoccupations pour une problématique et veulent unir leurs forces ;
- les acteur·rices se connaissent et se font confiance ;
- ces lieux permettent la rencontre et l'échange entre les trois types d'acteur·rices évoqués précédemment.

3. Mobiliser et partager des ressources matérielles, financières et humaines

Réaliser seul un diagnostic est impossible et absurde lorsqu'il s'agit de diagnostic partagé d'un territoire. Une phase indispensable est bien entendu de commencer par trouver et mobiliser divers intervenant·es à la fois légitimes, ayant des compétences utiles pour aider les porteur·euses de la démarche, et disposés à réserver du temps et de l'énergie à ce travail.

En effet, différentes tâches sont à assurer tout au long de la réalisation du diagnostic : coordonner, animer de groupes de travail ou de réunions, prendre des notes, veiller à la participation

des trois types d'acteur·rices (usager·ères-citoyen·nes, expert·es, politiques), organiser le partage des résultats de l'enquête durant les différentes phases du diagnostic, assurer des tâches techniques pour les enquêtes (réalisation du questionnaire, relecture de celui-ci, échantillonnage, saisie des informations dans la base de données, analyse des résultats, tris à plat et tris croisés avec tests statistiques...).

4. Se fixer un cadre temporel

Réaliser un diagnostic nécessite du temps et un engagement constant des différents partenaires dans leur participation aux différentes séances du processus. La définition d'un agenda commun, reprenant les différentes étapes et séances de travail, facilite la visualisation du chemin à parcourir.

Outil

Agenda (Exemple : 8 mois)

Étape 1	Question de départ	Séance commune	Semaine 0
Étape 2	Exploration	Chaque partie prenante recherche des situations concrètes et des données pour justifier la pertinence ou non de la question ou reformulation.	Semaines 0 à 4
Étape 3	Problématique	Séance de mise en commun	Semaine 4
Étape 4	Construction du modèle	Travail collectif	Semaines 5 à 8
Étape 5	Observation	Travail en autonomie	Semaines 8 à 24
Étape 6	Analyse des observations	Équipe de rédaction	Semaines 24 à 32
Étape 7	Conclusions et recommandations	Travail collectif	Semaine 32

5. Créer un cadre institutionnel favorable au diagnostic

À quelles conditions un diagnostic peut produire de la connaissance et du changement? Cauquil (2004, pp. 143-144) identifie cinq éléments nécessaires. Selon lui, il est de préférence :

- **négocié et non imposé** : il est important à la fois de permettre à chaque partie prenante de pouvoir influencer l'orientation du diagnostic et de ne travailler qu'avec des volontaires ;
- **mené sur un mode participatif et interactif** : chaque participant·e doit avoir une ou des tâches et pouvoir apporter une contribution en fonction de son expérience et de ses compétences ;
- **contradictoire** : il associe tout·es les acteur·rices qui peuvent contribuer à la résolution du problème, même (et d'autant plus) s'ils·elles ont des avis différents sur la manière d'y arriver ;
- **continue et contributive au pilotage d'un dispositif ou d'un contrat** : le diagnostic doit avoir un impact sur l'orientation de l'action ;
- **porté politiquement** : les politiques sont associé·es à tous les stades du processus, ce sont eux·elles qui ont le pouvoir de décision et la capacité de financer les actions.

Outils

Trois outils sont particulièrement utiles pour créer le cadre institutionnel favorable à la réussite de la démarche : constituer un comité de pilotage, rédiger une convention de partenariat, rassembler des participants mandatés par leur institution ou association.

- Le **comité de pilotage** est chargé de coordonner la mise en œuvre du diagnostic. Il est idéalement composé de représentant·e·s politiques et de responsables de services ou d'associations.
- La rédaction d'**une convention de partenariat** est utile pour clarifier les responsabilités des différents partenaires. Signée, elle engage ceux-ci.
- Chaque institution ou association désigne une ou plusieurs personnes pour participer au diagnostic en spécifiant leurs missions, leur **mandat**.

3. Les différentes étapes du diagnostic

La démarche proposée dans ce livret s'inscrit à la fois dans la continuité et en rupture du *Manuel de recherche en sciences sociales* de Quivy et Van Campenhoudt (1988/2002). En continuité, parce que la structuration en différentes étapes à partir d'une question de départ nous semble en effet propice à la réussite du diagnostic, au risque, sinon, de se perdre dans la complexité de la problématique à analyser. En rupture, parce que, contrairement aux recherches universitaires en sciences sociales, l'objet du diagnostic n'est pas défini par une question théorique mais par des problèmes concrets auxquels sont confrontés les acteurs de terrain.

La première étape: la question de départ

Comme nous venons de l'évoquer, le diagnostic nécessite de définir une question qui oriente la recherche exploratoire, au départ des problèmes concrets à résoudre. Il s'agit donc de déterminer une « situation-problème » comme point de départ¹².

Outils

Check-list pour guider la rédaction de la question de départ

- Quel est le problème qui est jugé comme « le plus important » par la majorité des parties prenantes ?
- Quelles sont les ressources à mobiliser pour le résoudre ?
- Quels sont les moyens que les partenaires peuvent proposer pour y arriver ?
- Est-ce que le problème est compris de la même façon par les parties prenantes ?
- Où se situent les convergences et divergences au niveau de l'analyse des causes du problème et des modalités d'action pour y répondre ?
- ...

Comment faire émerger la question de départ ?

Illustration

La démarche suivante est inspirée de *La méthode d'analyse en groupe* (Van Campenhout, Luc, Chaumont, Jean-Michel, Franssen, Abraham, 2005).

Lors d'une réunion de travail (par exemple de trois heures), planifiée longtemps à l'avance, les parties prenantes sont invitées à exposer, à partir de situations concrètes vécues, ce qui constitue selon eux le problème majeur de la thématique les réunissant autour de la table.

En fonction du nombre de participant·es, le travail est mené soit en plénière (si moins de dix personnes) soit en sous-groupes (de cinq personnes environ) pour faciliter l'expression de chacun·ne et la réalisation commune de la tâche. Toujours dans cette intention, un·e animateur·rice, un·e gardien·ne du temps et un·e scribe sont identifié·es dans chaque groupe.

Chaque participant.e dispose de dix à quinze minutes pour présenter la situation qu'il·elle choisit d'exposer. Chaque situation-problème est synthétisée par un titre et quelques mots-clés (par exemple à l'aide d'un logiciel de carte mentale, d'un tableau et de marqueurs...).

Puis, en plénière, il s'agit de reformuler ensemble les problèmes afin de les regrouper et de les hiérarchiser.

L'animateur.rice principal.e propose de réaliser l'inventaire des acteur.rices à mobiliser pour contribuer à la résolution du problème.

Enfin, la réunion fait l'objet d'un compte-rendu détaillé par la personne chargée de cette tâche, transmis aux participant.es ainsi qu'aux intervenant.es identifié·es au début du projet comme devant être tenu·es informé·es.

La seconde étape: l'exploration

Lors de cette étape, il s'agit d'exploiter les ressources documentaires qui peuvent éclairer les problèmes discernés lors de la première phase. C'est le moment de contacter les observatoires et centres de recherche spécialisés (voir liste en fin de livret). Chaque intervenant.e peut interroger les membres

de son réseau sur les pratiques et les résultats obtenus dans leurs tentatives de résolution de problèmes similaires.

À chaque étape, il est utile de se répartir le travail. Le diagnostic, c'est comme constituer un dossier pour justifier une certaine manière d'agir. Pouvoir s'appuyer sur des évaluations ou diagnostics, qui confirment la pertinence du problème et des modalités d'intervention pour le résoudre, mettra les décideur-euses et les acteur-rices de changement en confiance, rendra vigilant à certains éléments, permettra de clarifier la problématique.

Outil

Fiches

Réaliser des fiches de synthèse des informations recueillies en précisant leurs sources permet de les partager aux personnes concernées et identifiées au début du diagnostic (par exemple sur une plate-forme numérique).

La troisième étape: la problématique

Il est possible d'identifier plusieurs problèmes. Il faut dans ce cas décider de l'importance et de la priorité à accorder à chacun d'entre eux. Autrement dit, on demande « qui est d'accord pour investir du temps pour analyser le problème puis concevoir des propositions pour le résoudre ? ».

Outils

L'arbre à problème

Il s'agit d'une technique facilitant la clarification de l'accessoire et du fondamental, mais permettant aussi d'établir des liens entre les éléments¹⁶.

La carte mentale

Cet outil est très utile et pratique pour schématiser les résultats obtenus par la technique de « l'arbre à problème »¹⁷.

Les deux étapes précédentes veillent à garantir le fait que la définition du problème faisant l'objet du diagnostic soit suffisamment large, pertinente et mobilisatrice. Elle doit en effet

permettre et favoriser l'implication des parties prenantes tout au long du processus.

La quatrième étape: la construction d'un modèle d'analyse orienté vers la résolution de problèmes

Il est question à présent de porter un regard théorique sur le problème. Par exemple, via une démarche nommée « la théorie du programme » par ses auteurs (Albarello, Aubin, Fallon et Van Haeperen, 2016, pp. 77-99). Celle-ci comprend deux modèles complémentaires, l'un tourné vers le changement et l'autre vers l'action. Le premier, le modèle de changement, est causal : il établit un lien entre les causes d'une situation-problème, l'intervention et les objectifs à atteindre. Le second, le modèle d'action, est prescriptif : il spécifie les éléments de l'intervention à mettre en œuvre pour la réussite du programme.

L'ambition poursuivie lors de cette étape est de construire un modèle logique partagé à l'échelle d'un territoire.

Outil

Cadre logique¹⁸

Cette technique propose de créer un schéma précisant d'abord les objectifs stratégiques et opérationnels, puis les modes opératoires, les moyens d'actions et les publics ciblés des différents dispositifs mis en place pour résoudre le problème. Il permet ainsi de « fabriquer » le cadre de l'intervention sociale mise en place sur le terrain pour résoudre le problème.

Ces éléments sont définis généralement dans des cadres légaux (décrets, loi, codes, arrêtés...) qui précisent les missions des opérateurs. Ici, il s'agit de réaliser un cadre logique de l'intervention sociale mise en place et faisant l'objet du diagnostic.

Cette démarche nécessite plusieurs mois de travail et la constitution d'un groupe spécifique pour le réaliser. Par la dynamique de collaboration entre l'ensemble des acteurs impliqués, elle va permettre de construire des objectifs stratégiques et opération-

nels communs, indispensables pour élaborer un plan d'action territorial.

Cette étape est également importante pour au moins deux autres raisons. Elle va en effet permettre de produire une vision synthétique du problème et de la stratégie d'intervention mise en œuvre pour le résoudre. Elle prépare l'étape suivante, celle de l'observation, en lui fixant des balises permettant de ne pas se disperser lors de la récolte de données. Ce faisant, elle permet de canaliser celle-ci en fonction d'un modèle porteur de sens pour les membres du groupe impliqués dans la réalisation du diagnostic.

Illustration

Théorie du programme simplifiée en matière de lutte contre le sans-abrisme

Le tableau suivant indique les éléments clés de la théorie du programme de deux dispositifs organisés pour apporter des solutions au problème du sans-abrisme. On peut voir dans cet exemple, qu'en fonction du modèle théorique choisi, la façon de concevoir la solution varie, ainsi que les indicateurs à observer pour établir le diagnostic de la situation.

	Modèle « Par paliers »¹⁹	Modèle « Logement d'abord »
Problème social :	Sans-abrisme	Sans-abrisme
Objectifs :	Répondre aux problèmes dans l'urgence	Assurer d'abord un logement
Instruments :	Accueil de jour et de nuit bas-seuil ²⁰ (abri de jour ou de nuit), maison d'accueil et puis logement autonome	Politique de logement ; Accompagnement intensif et pluridisciplinaire
Indicateurs :	Nombre de personnes accueillies et de services prestés (nuitées, repas)	Nombre de personnes stabilisées en logement ; Évolution de la santé physique, bien-être
Référence :	Articles scientifiques ou rapports d'évaluation	Articles scientifiques ou rapports d'évaluation

La cinquième étape: l'observation

Le choix de la méthode d'observation de la situation problématique est conditionné par les étapes antérieures. La précision de la problématique et de la théorie du programme vont d'abord déterminer qui il sera utile d'interroger (les publics ciblés de l'enquête). Les caractéristiques de ces personnes permettront ensuite de choisir les techniques les plus pertinentes pour les questionner. Trois autres paramètres vont encore intervenir dans ces choix. Ce sont le temps, les ressources financières et techniques disponibles, et l'objectif poursuivi par le diagnostic.

Cinq méthodes de collecte de données sont possibles :

- Le recueil de données existantes ;
- L'entretien individuel ou collectif ;
- Le questionnaire ;
- L'observation participante ;
- La recherche-action.

a. Le recueil de données existantes

Pour réaliser un diagnostic de qualité, il est fondamental de disposer de données quantitatives et qualitatives diversifiées. Parmi les différentes sources à explorer, il y a notamment :

- Les organismes qui mettent à disposition des données statistiques, par exemple, Statistics Belgium ;
- Les acteurs chargés d'évaluer les politiques ou dispositifs : la Cour des comptes, l'Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique (IWEPS), la Conférence Permanente du Développement Territorial (CPDT), l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse (OEJAJ)²¹, des centres universitaires ou bureaux d'études...
- Le résultat de ces évaluations s'adresse principalement aux autorités politiques et il est souvent utilisé dans le cadre du pilotage ou de la réforme d'un dispositif.
- Les organes consultatifs qui regroupent généralement des experts, des personnes représentatives du secteur : au niveau régional (le Conseil Économique et Social de la Région Wallonne (CESRW), l'Union des Villes et des

Communes de Wallonie (UVCW)... ou local (le Conseil Consultatif des Aînés (CCA)...).

- Ces organes formulent des recommandations pour améliorer un dispositif, proposer une réponse par rapport à un problème ou un projet de réforme.
- Les indicateurs (de réalisation et de résultats) et les données que les opérateurs subventionnés doivent récolter, généralement dans le cadre de leurs rapports d'activités et d'évaluation ;
- ...

Le portail WalStat de l'IWEPS permet de consulter, sélectionner et télécharger des données statistiques disponibles pour une commune, par thématique. Ces données permettent d'analyser l'évolution des indicateurs dans le temps et en comparaison avec la moyenne wallonne. D'autres sites fournissent des données détaillées pour chaque commune. Par exemple, le Service Public Fédéral de Programmation Intégration sociale fournit les données relatives au Revenu d'Intégration Sociale²².

Dans un second temps, on peut chercher des données disponibles à l'échelle des secteurs statistiques. Il est utile de se procurer auprès du service de l'urbanisme de sa commune ou auprès de STATBEL une carte qui définit et visualise les limites des secteurs statistiques de la commune observée. Puis, sur base du code d'identification INS, il s'agit d'isoler les données pour tous les secteurs statistiques de la commune.

Illustration

Le code INS de Liège est 62063. Cette commune est divisée en 184 secteurs statistiques. En prenant, par exemple, les données relatives aux revenus fiscaux, on se rend compte que les données peuvent varier très fortement par secteur. En analysant les revenus médians de 2012 par quartier, on peut observer qu'ils se situent entre 37.998 euros nets pour celui du Bois du Sart-Tilman et 13.692 euros nets pour celui de Droixhe.

b. L'entretien

L'entretien individuel: Cette technique est particulièrement indiquée pour recueillir des informations auprès d'expert.e.s (d'une problématique ou de leur expérience d'utilisateur.e dans un dispositif social). Sa réalisation sera assurée par une personne

formée à son usage (Graulus, 2017). Celle-ci élaborera un guide d'entretien reprenant les différents thèmes à approfondir. Idéalement, celui-ci est rédigé par plusieurs personnes pour s'assurer d'identifier l'ensemble des thèmes à aborder lors de l'enquête.

Outil

Les entretiens biographiques

Réaliser des entretiens biographiques avec des usager.ère.s est particulièrement utile pour comprendre comment ils.elles perçoivent le dispositif social mis en œuvre pour les aider à résoudre leur situation problématique ou à y faire face, et ce qu'ils.elles proposent pour l'améliorer.

L'entretien de groupe : L'entretien peut aussi se faire en groupe, par la technique du *focus group* (Hamel, 1999) permettant l'analyse d'une problématique précise ou par celle de l'*analyse en groupe* (Van Campenhout, Chaumont, Franssen, 2005), un dispositif structuré plus complexe. La réalisation d'entretiens en groupe nécessite de croiser des formations en techniques d'entretien et en animation de groupe à tâches.

Dans le cadre de l'action sociale, il semble opportun de profiter du cadre de travail créé par les multiples organes de coordination ou de concertation pour organiser ces rencontres (horaire, lieux, participants).

Illustration

Concertation « Sécurité »

Objectif : Assurer un dialogue avec les acteur.rice.s des quartiers concernant la sécurité

Contenu : Diagnostics et plans d'actions locaux

Fréquence : Une réunion par zone de commissariat par an

Pilote : Plan de prévention de la Ville de Liège

Déroulement et objectif de la réunion :

- **Présenter** la concertation « Sécurité », l'outil de diagnostic participatif que constitue la « Marche exploratoire » + réponse aux questions. (Durée : 40 min.)
- **Identifier, prioriser et localiser** les problèmes de sécurité sur l'espace public. Exercice pour les acteur.rice.s du quartier : identifier les problèmes de sécurité, les prioriser

et les localiser sur une carte. Puis recueillir les observations de la police et des services de la Ville de Liège. (Durée: 1 h 20)

- **Organiser:** choisir le périmètre territorial, les catégories sociologiques du public ciblé à privilégier en fonction du lieu et des phénomènes ciblés, le moment - jour et horaire. (Durée: 30 h)

Identifier les acteur.rice.s du quartier à inviter: les comités de quartier, les associations, les commerçants, les écoles, le commissariat de police, le *manager* de quartier de la Ville, des services spécifiques de la zone, les chefs de projets du Plan de prévention de la Ville...

c. Le questionnaire

L'enquête par questionnaire est la technique la plus pertinente pour connaître la perception de la population au sujet d'un phénomène. Ce procédé nécessite la maîtrise de multiples compétences méthodologiques (formulation des questions, saisie et analyse des données, traitements statistiques...) et une connaissance approfondie de la problématique. Il faut plusieurs mois pour pouvoir mener le processus à son terme et disposer d'une équipe pour se lancer dans cette entreprise, surtout lorsque le nombre de questionnaires à faire remplir est très élevé en vue d'obtenir un échantillon de la population statistiquement représentatif. La collaboration d'un service spécialisé est sans doute indispensable.

Illustration

Une enquête par questionnaire sur le sentiment de sécurité

Une nouvelle enquête²³ par questionnaire anonyme portant essentiellement sur le sentiment de sécurité, l'opinion concernant les problèmes de quartier et la façon dont ils sont pris en compte, a été réalisée fin 2016 à Liège. Pour cette édition, la recherche a été effectuée sur base d'un échantillonnage aléatoire de 9.620 liégeois-es (à partir du registre de la population) de manière à obtenir une image représentative de chaque quartier.

Objectifs

- Analyser la perception et les comportements des liégeois-es en matière de sécurité;

- Identifier et localiser les phénomènes générateurs d'insécurité dans les quartiers péricentraux et au centre-ville;
- Dégager des pistes d'actions pour résoudre les problèmes identifiés.

Principaux résultats

Grâce à un échantillonnage par quartier et un taux de réponse important, l'enquête a pu rendre compte de la situation contrastée entre quartiers, même si un certain nombre de tendances générales se dégagent à l'échelle de la ville :

- Si la sécurité routière et la propreté sur l'espace public constituent les problèmes majeurs pour les citoyen.nes, les questions liées à l'aménagement des quartiers restent importantes pour assurer une qualité de vie.
- En matière de dépôt clandestin, il faut réfléchir à une nouvelle approche du phénomène.
- La spécificité des nuisances par quartier nécessite des analyses complémentaires et des plans d'actions spécifiques à mettre en œuvre par l'administration communale et la police. La participation plus active des citoyen.nes s'avère indispensable pour résoudre certaines d'entre elles.
- L'hyper-centre se différencie des autres quartiers par la spécificité de ces activités (commerce, vie nocturne) et problèmes (nuisances sonores, toxicomanie).
- L'enquête montre l'interdépendance des problématiques de l'aménagement du territoire, de la sécurité et de la cohésion sociale.
- Le risque d'exclusion sociale d'une partie importante de la population liégeoise a pu être confirmé même si la confiance et la solidarité constituent des éléments marquants au sein des quartiers.
- L'enquête confirme aussi la concentration des phénomènes de nuisances liées à la drogue et à la mendicité au centre-ville et dans des quartiers péricentraux.
- La sécurité au domicile et sur l'espace public évolue positivement. Les liégeoises ont une perception claire des lieux qui les insécurisent et prennent des mesures préventives ou de protection (constat de la « Marche exploratoire »).
- La Police et les services de prévention sont perçus positivement même si la communication avec les citoyen.nes peut être améliorée.

Pistes d'amélioration

L'approche interdisciplinaire du milieu urbain est à renforcer tant au niveau de l'analyse des résultats qu'au niveau de la conception et mise en œuvre des plans d'actions.

d. L'observation participante

Cette technique est particulièrement indiquée pour l'analyse de l'espace public. Comme l'entretien, l'observation participante nécessite la conception préalable d'une grille d'observation.

Illustration

Marche exploratoire²⁴

Une « Marche exploratoire » est un diagnostic de terrain mené avec un groupe d'habitantes (maximum douze) dans leur quartier de vie pour repérer ce qui influence leur sentiment de sécurité et d'insécurité lorsqu'elles doivent se déplacer dans leur quartier au cours de leur vie quotidienne. Encadrées de deux animateur·rices, les participantes sont amenées à observer cet espace connu et à identifier des lieux ou des aménagements du territoire potentiellement « insécures » à leurs yeux. La marche va permettre de mettre en lumière les sources du sentiment d'insécurité et de dégager des pistes d'amélioration de la gestion de l'espace public.

Objectifs

- Permettre aux habitantes d'identifier les éléments qui sont à la source de leur sentiment d'insécurité (ex. : pratiques sociales d'occupation ou d'usage des espaces, inégalités entre les femmes et les hommes, aménagement du territoire et du cadre de vie...);
- Développer la participation directe des femmes à la vie citoyenne de la ville et aux processus décisionnels locaux ;
- Favoriser la réappropriation de l'espace public par les femmes ;
- ...

Résultat attendu

Le résultat attendu est une amélioration de la communication avec les citoyennes sur les phénomènes de sécurité et sur les stratégies d'actions, en abordant ces questions dans une perspective large, englobant le social, la culture, la jeunesse, l'urbanisme et la propreté.

Dix critères d'analyse de l'espace public

(1) Savoir où on est et où on va, (2) Voir et être vu (transparence), (3) Voir et être vu (éclairage), (4) Entendre et être entendu, (5) Obtenir de l'aide, (6) Accessibilité, (7) Présences et usages, (8) Propreté, (9) Efficacité collective (cohésion sociale), (10) Évitement des conflits spatiaux.

Déroulement d'une marche

Pose du cadre : Explication de l'objectif et du déroulement ; trois règles : respect de soi-même, respect des autres, confidentialité.

Dessiner le trajet : Questionnement autour du plan du quartier ; proposition des marcheuses.

Étape de « chauffe » : Déambulation sur un périmètre restreint avec divers points d'attention.

Marcher : Verbalisation constante des observations des participantes et questionnement de l'animateur.ice ; possibilité d'organiser des stations avec questions plus complexes ; exercices.

Clôture de la marche : Évaluation de l'expérience ; remerciements.

e. La recherche-action

Cette méthode est surtout appropriée pour concevoir et mettre en œuvre des nouvelles formes d'intervention sociale, c'est-à-dire pour produire de l'innovation sociale. Les projets européens offrent souvent un cadre propice pour permettre cette démarche. Les projets Interreg SUN²⁵ et N-POWER²⁶ ont permis et permettent de tester des nouvelles approches de co-construction dans les quartiers urbains. Mais d'autres espaces peuvent faciliter la réalisation de ce type de démarche comme des appels de fonds spécifiques qui financent ce type d'initiative.

Illustration

La campagne « propriétaire solidaire »

Les membres de la sous-commission « habitat » du Plan de cohésion sociale de la Ville de Liège font le constat que : « Beaucoup de personnes précarisées éprouvent des difficultés à trouver un logement. Comment résoudre ce problème ? ». La campagne « propriétaire solidaire » a été conçue par plu-

sieurs institutions publiques et associations pour répondre à ce problème.

L'art du diagnostic est de pouvoir utiliser judicieusement ces différentes méthodes en fonction de la taille du territoire, de la complexité de la problématique et du nombre d'acteurs impliqués. Notons que peu importe la technique utilisée pour réaliser l'enquête, cette étape est l'occasion de recueillir les recommandations que les personnes questionnées suggèrent en vue d'une résolution du problème.

La sixième étape: l'analyse des informations

La première étape de l'analyse consiste à retranscrire les entretiens et observations, les données statistiques ou de l'enquête par questionnaire. La lecture attentive de ces observations doit amener à identifier des tendances, des enjeux ou des problèmes prioritaires.

Une carte mentale, un schéma ou un tableau peuvent être utilisés pour structurer les idées par blocs thématiques.

Pour les données quantitatives, il est utile d'adopter une démarche comparative, quand cela est possible.

Illustration

Analyse dans un tableau statistique de l'évolution du RIS au CPAS de Liège entre 2012-2017

RIS	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012-2017
Masculin	4976	5096	5307	6104	6931	7383	48%
Féminin	4930	5105	5271	6023	6379	6689	35,60%
Belge	6797	7046	7169	8216	8480	8890	30,79%
Étranger·ère UE	892	879	872	951	1021	1020	14,30%

Étranger·ère hors UE	2338	2390	2577	3030	3893	4260	82%
Personne co-habitante	2828	2913	2936	3376	3746	4033	42,60%
Personne isolée	5123	5250	5505	6245	6841	7219	40,91%
Personne qui cohabite avec une famille à sa charge	2616	2684	2784	3357	3631	3849	47,13%
00-17 ans	26	20	25	25	21	14	-47%
18-24 ans	2651	2769	2951	3294	3810	4124	55%
25-44 ans	4564	4703	4913	5842	6383	6774	48,40%
45-64 ans	2771	2805	2805	3152	3266	3390	22,33%
65-... ans	252	263	247	263	262	269	6,70%
Total CPAS	9906	10201	10578	12127	13310	14072	42%

Dans le tableau ci-dessus, on observe que le nombre de bénéficiaires du RIS augmente de 42 % entre 2012 et 2017 ; le profil des bénéficiaires change : on peut également noter une augmentation des jeunes et des personnes hors UE.

Dans un second temps, il s'agit de confronter les informations récoltées avec les hypothèses émises au début du diagnostic.

Il est impossible de réaliser un diagnostic sans un cadre théorique, c'est-à-dire des « lunettes » (De Singly, Giraud, Martin, 2010)²⁸ qui permettent de focaliser le regard sur des processus spécifiques, une « grille de lecture » permettant de comprendre leur fonctionnement. Rappelons ici que la démarche présentée dans ce livret est surtout pertinente pour analyser les processus qui agissent en vue de la cohésion sociale d'un territoire et de chercher des réponses à la question générale : « comment l'intervention sociale est-elle capable d'agir ou non sur le phénomène posant problème ? ». Les informations récoltées sont soumises à un processus d'interprétation collective au cours duquel différentes grilles d'analyse théoriques sont mobilisées pour nourrir un débat contradictoire. Ce processus

fait apparaître les interprétations convergentes et divergentes, le panel des parties prenantes au diagnostic étant diversifié au niveau institutionnel et sectoriel. C'est à ce stade qu'il est utile de soumettre les informations récoltées à des expert-es extérieurs pouvant apporter un éclairage complémentaire, ce qui va permettre de conforter ou d'invalider certaines analyses proposées au cours de l'interprétation des données. Cette étape permettra ainsi de compléter, de corriger ou de valider la « théorie du programme » mise en œuvre, autrement dit, les objectifs stratégiques et opérationnels du plan d'actions territorial ainsi que les modes opératoires choisis pour les atteindre.

La septième étape: les conclusions, propositions et recommandations

Insistons sur le fait que la méthode de diagnostic partagé du territoire proposée ici sert à renforcer la cohésion sociale en trouvant des réponses aux problèmes ou enjeux sociaux en agissant sur les processus qui influencent la cohésion sociale. Le diagnostic doit donc nourrir l'action, sinon l'exercice perd son utilité. Il prend son sens en donnant une orientation aux plans d'actions futurs.

La confrontation à des informations diversifiées et l'échange argumenté avec des acteur-rices différents conduisent à une complexification de la compréhension de chacun à propos des problèmes et des réponses à y apporter. À cette fin, les analyses et recommandations produites, compréhensibles et partagées par les parties prenantes du processus, clarifient les convergences et divergences et l'objet de la divergence: elles se situent peut-être davantage sur les moyens que sur les objectifs.

Les propositions et recommandations formulées peuvent concerner aussi bien le contenu (des propositions d'actions) que des processus à mettre en œuvre (les méthodes). Partagées, elles auront d'autant plus de chances d'être adoptées par les instances politiques, étape indispensable pour leur apporter un certain crédit. C'est à cette fin qu'il est utile d'accompagner le rapport du diagnostic d'une synthèse. Le renforcement des liens et de la confiance entre partenaires aura comme effet d'assurer

la coresponsabilité des acteur·rices dans la mise en œuvre des futurs plans d'actions.

Diffuser systématiquement les résultats du diagnostic partagé permettra, enfin, de l'enrichir des critiques d'autres acteur·rices de terrain ou de trouver des nouveaux partenaires pour répondre aux problèmes sociaux identifiés.



Et maintenant, on fait quoi ?

Ce livret montre l'intérêt du diagnostic partagé du territoire. Oser le diagnostic ouvre les portes vers l'innovation et le changement social ! C'est en pratiquant le diagnostic qu'il est possible de découvrir ses potentialités et limites.

La définition de la cohésion sociale proposée permet de mieux la mesurer et de la produire. Savoir ce qu'on cherche, en prenant le temps de bien définir la question de départ permet de cheminer ensemble dans une direction jugée pertinente par le groupe. Si le diagnostic ne s'improvise pas et qu'il est utile d'adopter certaines postures relationnelles et de créer un cadre clair et pertinent pour le réaliser dans des bonnes conditions, il est également intéressant de s'interroger en continu sur les mécanismes qui assurent la participation des parties prenantes au diagnostic.

L'ensemble de la démarche peut se voir comme une boussole, ou comme une palette d'ingrédients à utiliser en fonction des ressources disponibles et de la volonté des parties prenantes du diagnostic.

Ce livret vous invite aussi à mobiliser vos multiples compétences et ressources et à les partager. C'est un appel à la mobilisation de l'intelligence collective au service du bien commun. Les techniques et méthodes peuvent être riches et variables, mais leur coordination reste essentielle pour co-construire en différentes étapes un diagnostic au service de l'action. Le diagnostic partagé du territoire est un projet d'envergure qui mérite toute notre attention.

Notes

¹ « Les actions doivent 1° viser, cumulativement, sous l'angle: a) individuel: *à la réduction de la pauvreté et des inégalités ou exclusions sociales - avec un accent particulier pour le soutien aux enfants, aux familles monoparentales ; *à la lutte contre la privation de l'accès aux droits fondamentaux visés à l'article 23 de la Constitution; b) collectif: à la construction d'une société solidaire et coresponsable pour le bien-être de tous ; 2° impliquer des publics cibles et une collaboration ou un partenariat avec d'autres autorités publiques et/ou le secteur associatif. » (Décret wallon de la cohésion sociale du 4 mai 2017, Article 4 §4).

² D'ailleurs, ce « *monitoring* » est devenu obligatoire dans la plupart des politiques menées.

³ L'approche du « territoire comme zone d'intervention » amène la question de la cohérence entre les délimitations sectorielles et institutionnelles. Renforcer la transversalité de l'action sociale, c'est aussi s'interroger sur la pertinence de ces délimitations à plusieurs échelles.

⁴ « Le secteur statistique constitue l'unité territoriale statistique de base qui résulte de la subdivision du territoire des communes et anciennes communes par la Direction générale Statistique - Statistics Belgium du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Énergie pour la diffusion de ses statistiques à un niveau plus fin que le niveau communal. (...) Les limites des secteurs statistiques coïncident généralement avec des éléments clairement identifiables du paysage ou des divisions administratives. Par définition, un secteur statistique ne peut être à cheval sur deux communes et tout point du territoire fait partie d'un et d'un seul secteur statistique » (Portail de la Région Wallonne, <http://geoportail.wallonie.be/catalogue/32c259bc-8dfb-4546-a0fc-4e5345395828.html>)

⁵ <https://walstat.iweps.be/walstat-accueil.php>

⁶ Pour une analyse comparative dans le temps, il est intéressant de comparer les données du recensement 1991 et 2001 et du CENSUS 2011 pour les données population, socio-économique et habitat.

⁷ C'est la raison pour laquelle l'adoption d'une délimitation commune à l'ensemble des services de l'administration est nécessaire.

⁸ Cette partie est rédigée avec les règles de l'écriture inclusive pour faire ressortir la nécessité de cette inclusion y compris au niveau du genre.

⁹ On évoquera, pour Liège, et à titre d'exemples non exhaustifs: le groupe de travail « Santé Mentale » et « Insertion Socio Professionnelle » de CALIF, l'Atelier « séjour précaire » ou la sous-commission « habitat » du Plan de Cohésion sociale, les coordinations de quartier...

¹⁰ Ce partage d'information permet d'enrichir progressivement la compréhension mutuelle. Pourquoi ne pas stocker les articles, rapports d'évaluation, comptes-rendus de réunion, retranscriptions d'entretiens sur une plate-forme partagée ?

¹¹ Entre trois à huit mois, en fonction de l'intensité du travail.

¹² Ce qui est aujourd'hui de plus en plus utilisé comme démarche d'apprentissage et de recherche dans la pédagogie active.

¹³ Cette illustration est rédigée en écriture inclusive pour la nécessité évoquée précédemment.

¹⁴ Il est sans doute utile de rappeler aux participants l'intérêt d'associer les trois types d'acteurs.

¹⁵ Les fédérations d'acteurs de terrain (FEDITO, FEANTSA, AMA...) sont des mines d'informations!

¹⁶ <http://www.centraider.org/les-outils/conseils-methodologiques/218-fiche-technique-n4--larbre-a-problemes--un-outil-danalyse-prospective.html>

¹⁷ https://fr.wikipedia.org/wiki/Carte_mentale

¹⁸ <http://www.eval.fr/methodes-et-outils/cadrelogique/>

¹⁹ <http://housingfirsteurope.eu/fr/le-guide/lapproche-logement-dabord/1-2-lhistoire-du-logement-dabord/>

²⁰ Faibles conditions d'accès au service.

²¹ www.oejaj.cfwb.be

²² <https://www.mi-is.be/fr/etudes-publications-statistiques>

²³ Le Centre Liégeois d'Etudes de l'Opinion (CLEO) de l'ULiège a assuré l'assistance technique de cette enquête.

²⁴ Pour plus d'informations sur la méthode des marches exploratoires contacter l'ASBL GARANCE : <http://www.garance.be/>

²⁵ <https://www.sun-euregio.eu/fr/projet/description.html>

²⁶ <https://www.interregemr.eu/projets/n-power-fr>

²⁷ <https://www.mi-is.be/fr/lequivalent-du-revenu-dintegration-sociale>

²⁸ Le *Nouveau manuel de sociologie* explique magistralement cette démarche (De Singly, Giraud, Martin, 2010).

Bibliographie

- Albarello, Luc, (4ème édition 2012), *Apprendre à chercher*, Louvain-La-Neuve, De Boeck Supérieur.
- Albarello, Luc, Aubin, David, Fallon, Catherine et Van Haepere, Béatrice (Sous la direction), (2016), *Penser l'évaluation des politiques publiques*, Louvain-La-Neuve, De Boeck Supérieur.
- Atkinson, Anthony B., (2016), *Inégalités*, Paris, Seuil.
- Bernoux, Jean-François, (2005), *Mettre en œuvre le développement social territorial. Méthodologie, outils, pratiques*, Malakoff (Paris), Dunod.
- Boltanski, Luc, Thévenot, Laurent, (1991), *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard,.
- Cauquil, Guy, (2004), *Conduire et évaluer les politiques sociales territorialisées*, Malakoff (Paris), Dunod.
- Chan, Joseph, To, Ho-Pong, Chan, Elaine, (2006), *Reconsidering social cohesion: developing a definition and analytical framework for empirical research*, in Social Indicators Research, vol. 75, Springer.
- Crozier, Michel, Friedberg, Erhard, (1977), *L'acteur et le système*, Paris, Seuil.
- De Singly, François, Giraud, Christophe, Martin, Olivier, (2010), *Nouveau manuel de sociologie*, Malakoff (Paris), Armand Collin.
- Forsé, Michel, Parodi, Maxime, (2009), Une théorie de la cohésion sociale, *The Tocqueville Review / La Revue Tocqueville*, Vol. XXX, n° 2, University of Toronto Press.
- Donzelot, Jacques, (2008), *Les politiques de cohésion*, Paris, La documentation française.
- Dubet, François, (2014), *La préférence pour l'inégalité. Comprendre la crise des solidarités*, Paris, Seuil.
- Fustier, Michel, (3è éd. 1987), *La résolution de problèmes. Méthodologie de l'action*, Paris, Les éditions E.S.F. Entreprise moderne d'édition.
- Hamel, Jacques, (1999/1), Le renouveau de la méthode du focus group : développements récents et nouvelles perspectives épistémologiques, *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, n° 41, Liège, Presses Universitaires de Liège
- Hamzaoui, Mejed, (2002), *Le travail social territorialisé*, Bruxelles, Les éditions de l'Université de Bruxelles.
- Hourst, Bruno, Thiagarajan, Sivasailam, (3è éd. 2008) *Modèles de jeux de formation, Les jeux cadres de Thiagi*, Paris, Eyrolles, Éditions d'organisation
- Lascoumes, Pierre, Patrick, Le Galès, (2e éd. 2012), *Sociologie de l'action*

publique, Malakoff (Paris), Armand Colin.

- Löchen, Valérie, (2013), *Comprendre les politiques sociales*, Malakoff (Paris), Dunod.
- Paugam, Serge (sous dir.), (2007), *Repenser la solidarité, L'apport des sciences sociales*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Quivy, Raymond, Van Campenhoudt, Luc, (5^e éd. 2017), *Manuel de recherche en sciences sociales*, Malakoff (Paris), Dunod.
- Ruelle, Christine, Stangherlin, Gregor, Teller, Jacques, (31 janv. et 1^{er} fév. 2013), Nouveaux modes d'action publique en faveur de la transition des quartiers urbains vers un développement durable, *Les actes du colloque inter-disciplinaire sur le développement durable*, Namur.
- Sennet, Richard, (2014), *Ensemble. Pour une éthique de la coopération*, Paris, Albin Michel.
- Stangherlin, Gregor, (2005), *Les acteurs des ONG. L'engagement pour l'autre lointain*, Paris, L'Harmattan.
- Van Campenhoudt, Luc, Chaumont, Jean-Michel, Franssen, Abraham, (2005), *La méthode d'analyse en groupe, Application aux problèmes sociaux*, Malakoff (Paris), Dunod.
- Wilkinson, Richard, Pickett, Kate, (2013), *Pourquoi l'égalité est meilleure pour tous ?*, Paris, Les petits matins.

En outre il est fait référence à :

Décrets

- Relatifs au Plan de cohésion sociale dans les villes et communes de Wallonie de novembre 2008 : http://cohesionsociale.wallonie.be/sites/default/files/Decrets_PCS_CF_et_RW_du_06112008-MB26112008_0.pdf
- Relatifs au Plan de cohésion sociale du 4 mai 2017 : <http://cohesionsociale.wallonie.be/sites/default/files/D%C3%A9crets%20PCS%20du%204%20mai%202017.pdf>

Publication pédagogique

- Pascal, Graulus, (2017), *Comment mener un entretien ?*, Coll. « Méthodologie », Seraing, C.D.G.A.I.

Pour obtenir des données ou rapports de recherche en Belgique francophone

Atlas-AIM - Agence Inter-Mutualiste

<http://atlas.aim-ima.be/base-de-donnees>

Baromètre inter-fédéral de la pauvreté

<http://barometer.mi-is.be/fr/infopage/introduction>

Brussels Studies

<http://www.bsi-brussels.be>

Centre d'Études en Habitat Durable

www.cehd.be

CPDT - Confédération Permanente du Développement Territorial

www.cpd.be

Données Banque Carrefour de la Sécurité Sociale

www.ksz-bcss.fgov.be

FRB - Fondation Roi Baudouin

<https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications>

IWEPS - Institut wallon de l'évaluation et de la prospective

www.iweps.be

OEJAJ - Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse

www.oejaj.cfwb.be

Recherche scientifique fédérale

https://www.belspo.be/belspo/index_fr.stm

Service public fédéral de programmation Intégration sociale

<http://www.mi-is.be/be-fr/start>

STATBEL - STATistic BELgium

<http://statbel.fgov.be>

WalStat – IWEPS

<https://walstat.iweps.be/walstat-projet.php>

Intéressé·e par :

- d'autres publications ?
- des ateliers ?
- des formations ?
- des interventions ?
- des accompagnements ?

**Centre de Dynamique
des Groupes et d'Analyse
Institutionnelle ASBL**

→ Parc Scientifique du Sart Tilman
Rue Bois Saint-Jean, 9
B-4102 Seraing
Belgique

www.cdgai.be

+32 (0)4 366 06 63

info@cdgai.be

Toutes nos publications sont en téléchargement gratuit sur notre site.

Produire un diagnostic partagé du territoire

À la recherche de la cohésion sociale

Ce livret est une invitation à oser la méthodologie du « diagnostic partagé du territoire », non seulement pour la pertinence de ses résultats mais aussi pour sa visée et ses principes démocratiques.

Après une clarification de la notion de « cohésion sociale », ce livret reprend les éléments centraux de cette méthodologie en apportant une attention particulière aux éléments favorisant l'implication de chaque type d'acteurs et la clarification de leurs divergences afin de négocier un projet commun pour le territoire concerné.

Il invite le lecteur à adopter une posture d'écoute rigoureuse de chaque point de vue et à élaborer un cadre de travail en sept étapes, en présentant quelques outils et références théoriques pour entrer dans cette démarche.

ISBN 978-2-39024-115-7



9 782390 241157

*Ce livret est un outil d'éducation permanente réalisé
avec le soutien du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.*



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES