

CHAPITRE 1

LE DIAGNOSTIC DE PROJET

Référentiel et savoir associés

Réalisation d'un diagnostic/d'une analyse de situation.

Notions de diagnostic technique, social, de territoire.

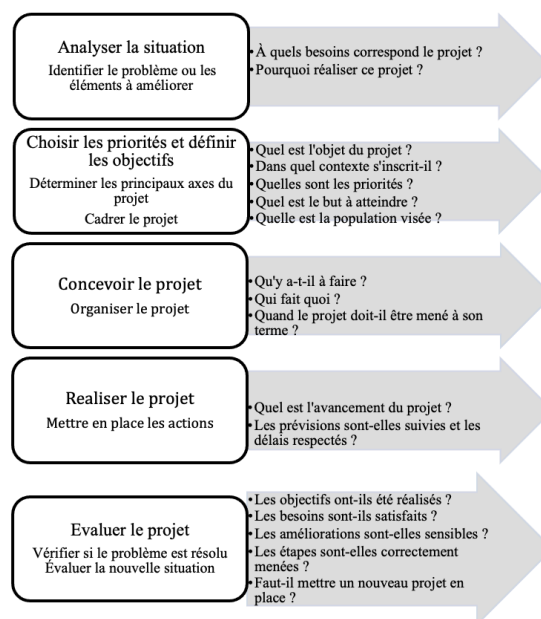
Prise en compte de la demande et de la situation des personnes.

Je vais reprendre ici le dernier chapitre abordé dans votre manuel de 1^e année, concernant le diagnostic de projet. Il me semble en effet essentiel, pour amorcer correctement cette nouvelle année, de reprendre la démarche dans son ensemble.

Le bon déroulement d'un projet dépend en grande partie de la méthodologie employée.

C'est en effet le choix de la démarche à effectuer qui va rendre ou non un projet crédible aux yeux des personnes à qui il sera soumis (commanditaire, financeurs...).

Pour rappel, voici le schéma des différentes étapes défini l'année dernière, et sur lesquelles nous allons nous focaliser dans les pages qui suivent :



ANALYSER LA SITUATION

Parmi les étapes à mettre en oeuvre, la première, qui consiste en l'analyse de la situation, est l'une des plus importantes, si ce n'est LA plus importante. C'est elle en effet qui va permettre d'**identifier le problème rencontré** (qui sera ensuite validé par l'utilisation des outils de recueils de données) et donc de **déterminer les besoins en jeu**.

On l'appelle généralement **phase exploratoire** parce qu'elle s'établit en réalisant **un diagnostic** qui va tenir compte de différents paramètres, et donc explorer l'environnement rencontré. On s'attardera ainsi sur les caractéristiques de la population ciblée, mais aussi sur le contexte (politique, économique, social, démographique, géographique, culturel) dans lequel le projet va s'inscrire. Par l'observation et l'évaluation de la situation, le diagnostic constituera la phase préalable du programme d'actions ou du projet de développement que nous amorcerons.

Prenons un exemple concret : dans un foyer d'hébergement pour travailleurs handicapés, les professionnels constatent d'importants problèmes d'hygiène. Ils envisagent alors de mettre en place une action d'éducation à la santé afin de remédier à ce problème. Mais avant de proposer quoi que ce soit, il est essentiel qu'ils cernent bien les raisons à l'origine de ces problèmes : s'agit-il d'un problème de locaux ? d'un problème de connaissances en matière d'hygiène de la part des travailleurs handicapés ? d'un manque de temps de ces derniers ? d'un manque d'intérêt ?

Les hypothèses peuvent être nombreuses et, seule une évaluation précise des besoins, grâce aux différents outils de recueil de données abordés en 1^e année (recherche documentaire, observation, questionnaire, entretien), permettra d'établir un diagnostic juste. Ici, on peut par exemple envisager d'observer les travailleurs handicapés au quotidien, et/ou leur proposer des entretiens pendant lesquels on les interrogera directement. On peut également, en fonction de leur degré de handicap, leur soumettre un questionnaire. Pour que notre recueil de données soit efficace, et donc porteur de propositions, il est essentiel que nous l'adaptions aux spécificités du public rencontré. Nos conclusions pourront ensuite être étayées grâce à une recherche documentaire.

01  **Etape 1 : Analyser la situation****A quoi ça sert ?**

Passer d'une perception « subjective » d'une situation à une vision plus construite et plus « objective » et fournir les bases de l'évaluation.

Comment s'y prendre ?

- Réaliser un recensement documentaire
- Echanger avec les professionnels de terrain
- Questionner les attentes du public
- Identifier les freins et les leviers

Les questions à se poser :

Quelle est l'idée de départ ? Quelle est la demande ? Quels sont les besoins identifiés ? Quelles sont les attentes des publics ?

**VIGILANCE**

Ne sous-estimez pas cette étape, elle est essentielle. Se poser quelques bonnes questions, c'est déjà entrevoir les solutions ou les impasses.

www.ireps-occitanie.fr¹

DES EXEMPLES DE DIAGNOSTICS

Quel que soit son secteur d'intervention, le professionnel des secteurs sanitaire et social s'adresse à des foyers ou à des personnes isolées en difficultés. Il va alors être amené à établir différents types de diagnostics.

1 LE DIAGNOSTIC TECHNIQUE

Comme son nom l'indique, il vise à **protéger et mieux informer les populations** sur les éléments susceptibles de présenter des risques pour leur santé ou leur sécurité. Il est généralement mené par un.e Conseiller.e en Économie Sociale Familiale et pourra, par exemple être effectué au domicile des ménages en situation de précarité énergétique.

¹ L'Instance Régionale d'Éducation et de Promotion de la santé (Ireps) Occitanie est une association de loi 1901 qui a pour objet de soutenir les démarches en éducation et promotion de la santé sur les différents territoires de la région, auprès des acteurs concernés, des professionnels intervenant dans le secteur sanitaire, social et éducatif, et auprès des publics fragiles.

Il permettra alors :

- d'évaluer la situation socioéconomique du ménage, son mode de vie et ses pratiques quotidiennes en échangeant avec les membres de la famille ;
- d'identifier les principaux postes de consommation d'eau et d'énergie dans un logement en recueillant des informations et en utilisant des appareils de mesure ;
- d'apporter des conseils au ménage sur la maîtrise de l'énergie ;
- d'installer des équipements permettant de réaliser des économies d'eau et d'énergie.

2 LE DIAGNOSTIC SOCIAL

Étape centrale des métiers à vocation sociale, le diagnostic social permet aux professionnels de rassembler des faits, de les analyser, puis de les utiliser de manière rigoureuse pour appréhender une situation sociale particulière. C'est grâce à lui qu'ils vont mieux comprendre l'individu, sa situation, son environnement, et son rapport au service proposé par la structure.

Ainsi, les situations individuelles des personnes concernées seront étudiées, tout comme leur situation sociale, les problématiques qu'ils rencontrent au quotidien, leurs souhaits... L'objectif est de pouvoir dresser un portrait précis du public visé, afin de leur faire ensuite les propositions les plus adaptées.

3 LE DIAGNOSTIC TERRITORIAL

Il consiste en un état des lieux du territoire d'intervention du professionnel. Ainsi, il va permettre :

- d'identifier les caractéristiques, les forces, les faiblesses et les besoins d'un territoire donné et de sa population ;
- d'expliquer l'évolution d'un territoire ;
- de prévoir son évolution future.

Il sert donc à mieux connaître son territoire, son public, à orienter son action en fonction des besoins recensés et, bien sûr, à instaurer un dialogue pertinent entre les différents acteurs territoriaux.

Un **diagnostic social territorial**, par exemple, va aider les travailleurs sociaux à recenser les données statistiques existantes auprès des organismes institutionnels (CAF, Pôle Emploi, Mission locale...), à établir une photographie exhaustive de l'ensemble des intervenants du territoire dans le domaine social et culturel (des actions sociales sont-elles proposées sur tout le territoire ? Certaines zones sont-elles laissées à l'abandon ?), à mettre en place une approche qualitative des problématiques sociales sur le territoire (Comment les habitants perçoivent-ils leur situation et leurs besoins ?) ...

Vous trouverez ci-dessous une fiche réalisée par l'Agence culturelle Nouvelle-Aquitaine en mars 20202 en partenariat avec l'Association des maires ruraux de France, qui précise les différentes étapes d'un diagnostic de territoire. Elle vous permettra d'y voir plus clair quant à ses attendus :

LES ÉTAPES DU DIAGNOSTIC DE TERRITOIRE

ETAPE 0 : CLARIFIER L'OBJECTIF DU DIAGNOSTIC DE TERRITOIRE

Le diagnostic part d'une situation initiale avec des symptômes, des besoins plus ou moins exprimés à explorer. Il faut décrypter les attentes pour formuler une commande, interpréter les écarts entre l'existant et l'état souhaitable.

Formuler une demande pour le diagnostic de territoire

Qu'est-ce qui est attendu ? Quels sont les échecs ou insatisfactions éventuels qui ont conduit à la réalisation du diagnostic de territoire ? Dans quel contexte se déroule-t-il ? Existe-t-il des points de tension et/ou de vigilance ?

- Le diagnostic n'est pas une fin en soi, il constitue une étape et a une finalité opérationnelle.
- Il repose sur la participation des acteurs (habitants, partenaires, élu.e.s...), sur la confrontation des points de vue et la recherche de solutions communes. Il suppose donc un travail de coordination important.

ETAPE 1 : POSER LE CADRE DE TRAVAIL, LES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

Posé par écrit, le cadre de travail est une condition à la réussite du diagnostic.

Déterminer la place et le rôle de chacun

Quels sont les moyens humains alloués à ce diagnostic ? Quel temps sera alloué à ce travail ?

Déterminer le cadre de coopération entre les acteurs

Qui sont les référents et/ou chefs de projet ? Y-a-t-il un groupe de travail constitué ? Un comité de pilotage ? Quels en sont les objectifs et missions ? A quelle fréquence se réunit-il ?

Donner et prendre en compte la parole de celles et ceux qui vivent ou travaillent sur le territoire est un enjeu central du diagnostic.

Allouer des moyens matériels et financiers

La conduite du diagnostic devra être adaptée aux moyens humains et financiers disponibles.

Fixer un calendrier balisé par des étapes claires

ETAPE 2 : RECUEILLIR DES DONNÉES

L'enjeu d'un diagnostic de territoire est de parvenir à faire s'enrichir mutuellement les données quantitatives et qualitatives. Il est aussi important de revenir sur la genèse, l'antériorité, l'histoire de ce qui est analysé. Un état des lieux permet d'observer, interpréter, analyser. Les données peuvent être de différentes formes.

Recueillir des données quantitatives

- Sous forme chiffrée, elles permettent de mesurer ou d'apprécier un état, une évolution.
- Elles sont utiles quand on cherche à décrire le qui, quoi, où et quand.

Recueillir des données qualitatives

- Elles sont issues des observations du territoire et/ou de la parole des personnes qui y habitent ou y interviennent.
- Elles permettent de qualifier des faits ou des phénomènes.
- Elles sont utiles quand on cherche à expliquer le comment et le pourquoi.

2 <http://www.la-nouvelleaquitaine.fr/images/la-com/fiches-eluesculture/Fiche%20diagnostic%20de%20territoire.pdf>

Récupérer les données déjà disponibles ou analysées

On les trouvera dans les documents des différentes institutions, sur Internet, dans la presse.

Rechercher ou construire des données

Il s'agit d'identifier les sources et construire des outils de recueil adaptés : grilles entretiens, trames d'animation, tableaux de données.

ETAPE 3 : ANALYSER LES DONNÉES

L'analyse des données permet de déterminer des enjeux qui seront utiles pour construire un projet et/ou des actions adaptées au territoire.

Synthétiser les points forts

Les atouts, forces, réussites, satisfactions, opportunités.

Synthétiser les points faibles

Les fragilités, faiblesses, carences, besoins non couverts, risques, menaces.

ETAPE 4 : DÉFINIR UNE STRATÉGIE D'ACTION

Le travail de projection s'appuie sur les résultats du diagnostic. A ce stade, on recherche l'adhésion et les synergies entre acteurs pour aboutir à la production d'un projet auquel chacun peut prendre part. Cette démarche prospective permet de définir une stratégie d'action pour améliorer la situation initiale, l'adapter, l'optimiser.

Définir des orientations prioritaires

Définir des actions qui répondent aux objectifs visés

Certaines sont déjà existantes et peuvent être maintenues ou renforcées, d'autres sont à imaginer et/ou à mettre en place.

Définir les moyens à mobiliser

Qui fait quoi, quand, et comment ?

Définir des modalités et des indicateurs d'évaluation

Permet d'ajuster et réajuster les actions.

ETAPE 5 : COMMUNIQUER LES RÉSULTATS

La restitution, pensée en amont, est assumée en vue d'une appropriation et d'une vision partagée.

Communiquer sur les avancées des travaux

Permet de réajuster la démarche, partager des questionnements ou hypothèses, construire collectivement.

Restituer les résultats à un large public

- Communiquer les résultats du diagnostic aux personnes mobilisées ou interrogées répond d'une « éthique » du diagnostic. Chacun a le droit de savoir ce qui est fait de sa parole.
- Permet aux acteurs de s'approprier le diagnostic.
- Permet de susciter des débats et échanges.
- Engage la conduite du changement, initie les nouvelles actions.

À RETENIR

Le diagnostic est l'évaluation préalable à la mise en oeuvre de tout projet. Il se concentre sur le contexte du projet à venir et en précise la situation de départ. Le recueil de données en est l'outil privilégié. Établi sous forme de questionnaire, d'observation, d'entretien, de recherche documentaire, il va permettre d'en **clarifier les objectifs, de mesurer sa faisabilité mais aussi d'en déterminer la portée.**



Entraînez-vous !

Corrigés en fin d'ouvrage

MISE EN APPLICATION

À la fin de votre 1^e année de formation, vous effectuez un stage dans un centre de réhabilitation psychosociale de proximité, sous la tutelle d'une conseillère en économie sociale familiale. Ce centre dispose d'une maison communautaire, qui est une structure alternative visant à faciliter la resocialisation à travers la cohabitation de plusieurs patients, tout en travaillant l'autonomisation de chacun.

Les patients accueillis sont bien stabilisés mais manquent encore d'autonomie. L'idée est de les responsabiliser, petit à petit, en leur faisant notamment partager les différentes activités de la vie quotidienne.

Chaque semaine, le lundi de 16h à 17h, un groupe de parole est organisé pour les quatre

résidents de la maison communautaire en présence de la CESF et d'un éducateur spécialisé. Il permet de travailler autour de la vie en collectivité et des difficultés que cette proximité peut engendrer.

Votre tutrice vous propose d'assister au prochain groupe de parole. Lorsque vous arrivez dans la maison communautaire, vous constatez immédiatement un état dégradé des pièces communes (cuisine, salon). Le désordre et la saleté sont présents partout, les affaires des différents résidents jonchent le sol, sont entassées sur le mobilier, la vaisselle n'a pas été faite depuis plusieurs jours, les poubelles n'ont pas été jetées... À l'odeur, vous comprenez également que le logement n'a pas été aéré depuis un certain temps.

Vous décidez donc d'en discuter avec eux pour essayer de comprendre les raisons de l'état de leur logement. Si certains restent silencieux, deux expriment leur désintérêt profond pour tout ce qui touche à l'entretien du logement, ajoutant même, « je ne comprends pas pourquoi je devrais le faire, ça ne m'apporte rien ».

Partant de ces constatations, vous décidez de proposer à votre tutrice un projet visant à donner du sens à l'entretien d'une maison. Lorsque vous en discutez avec elle, elle vous informe que les résidents ont déjà assisté à un atelier sur l'entretien du logement, et que les règles d'hygiène de base leur ont été transmises. Des visuels ont d'ailleurs été affichés dans la maison à ce sujet

1. Quel(s) outil(s) allez-vous utiliser pour établir un état des lieux de leurs connaissances concernant l'entretien de la maison ? Justifiez votre réponse.

2. Réalisez l'outil qui vous permettra d'établir votre diagnostic.

QUESTIONNAIRE

Dans le cadre de mon BTS Économie Sociale Familiale, je dois mener un projet portant sur l'un des domaines de la vie quotidienne. Lors de mes différentes visites sur votre lieu de résidence, j'ai pu remarquer que l'entretien de votre logement n'était pas toujours fait.

C'est pourquoi je vous soumetts ce questionnaire anonyme dont l'objectif est de faire un état des lieux de vos connaissances en matière d'entretien de la maison.

Il se compose de deux types de questions :

- Certaines pour lesquelles vous cochez la case qui pour vous est la bonne réponse
- D'autres pour lesquelles vous donnerez une réponse libre

Ne vous inquiétez pas, répondez honnêtement. Il ne s'agit pas pour moi de vous juger mais bien

de faire le point sur vos connaissances pour ensuite pouvoir vous accompagner au mieux.

I. Le ménage et moi

1 Faire le ménage (plusieurs réponses possibles) :

- m'ennuie
- me fait perdre du temps
- est une corvée
- est normal
- est important
- est difficile
- m'aide à me sentir mieux
- Autre :

2 Ranger mes affaires c'est :

- Respecter les autres
- Normal
- Une perte de temps
- Une contrainte

3 Lorsque je vois les affaires de mes colocataires qui traînent partout :

- Ça ne me dérange pas du tout
- J'aime bien le désordre
- Ça m'agace
- Je trouve ça insupportable

4 Quand je vais chez les autres :

- J'aime que ça soit propre
- Je me fiche que ça soit propre
- Ça dépend chez qui je vais

II. Mes connaissances en matière d'entretien**5 Question à choix multiple**

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

6 Quel est l'objectif principal du nettoyage ?

- Retirer la salissure
- Désinfecter
- Ça ne sert à rien

7 Quel est l'objectif principal de la désinfection ?

- Désinfecter une blessure
- Rendre propre
- Éliminer les bactéries