

# Le diagnostic

## Définition du diagnostic

Etymologiquement, diagnostic vient du grec *diagnosis* : connaissance.

Il s'agit donc d'acquérir la connaissance à travers les signes observables.

Le diagnostic est le raisonnement menant à l'identification de la cause (l'origine) d'une défaillance, d'un problème ou d'une maladie, à partir des informations relevées par observations, contrôles ou tests.

A l'origine utilisé dans le domaine médical, ce terme signifie :

- ✓ identification d'une maladie par ses symptômes
- ✓ un jugement porté sur une situation, sur un état.

Ainsi, rapporté, le mot diagnostic signifie donc à la fois :

- ✓ l'identification des forces et des faiblesses d'un territoire,
- ✓ l'explication de son évolution passée et
- ✓ une prévision, un jugement sur son évolution future.

Il renvoie aux notions d'audit, d'analyse financière, de conseil en management, d'études économiques.

## I – A quoi sert le diagnostic ?

Le diagnostic doit permettre d'identifier les principaux enjeux du territoire afin de concenvoir des actions adaptées aux besoins locaux. Il est le socle, la base sur laquelle peut se bâtir le projet. C'est une première étape indispensable qui peut être la première phase d'animation d'un territoire. Il va permettre de rencontrer et de mobiliser les différents acteurs du territoire.

Un diagnostic, c'est l'évaluation d'une situation locale qui correspond soit à une phase préalable soit à la première phase d'un programme d'action, ou d'un projet de développement. On peut parler d'évaluation à priori.

## A – le sens du diagnostic

Un diagnostic qui ne se partage pas perd de son utilité, voire même peut devenir contre-productif : il risque d'isoler son concepteur dans une vision erronée, non contredite, sur laquelle il est le seul à s'appuyer.

Le diagnostic est une phase de partage d'élaboration collective qui permet, pour les parties prenantes d'exprimer et d'échanger leurs visions d'une situation. Cette élaboration se fait sur la base des visions singulières de chacun pour une vision commune dans laquelle on retrouve :

- ✓ La situation ;
- ✓ Ses enjeux ;
- ✓ Les besoins ;
- ✓ Les ressources et
- ✓ Les contraintes

Le diagnostic et le rapport au temps :

---

le temps est une nécessité pour que chacun accède à l'expression

Le temps, c'est aussi ce qui permet de prendre toute sa place dans la globalité de la situation.

## Le diagnostic et le repère collectif

C'est bâtir son action sur une base commune de définitions des besoins, des ressources, des contraintes. C'est redire le point de départ qui a donné lieu de réunir les parties en présence.

L'action modifie le diagnostic de la même façon que le diagnostic modifie l'action. Mais même modifié, le diagnostic reste le point de départ, la référence.

## Le diagnostic n'est pas un processus linéaire

La production du diagnostic prend différentes voies, connaît différents rythmes. Il progresse au rythme du système qui le produit.

- Il peut accélérer ou ralentir
- Les informations peuvent se répéter ou se contredire
- Un contenu, une idée ou une proposition de travail peuvent mettre du temps à être intégrée ou acceptés

## Le diagnostic est un processus

La perspective de la phase suivante est le moteur de la phase actuelle.

## Le diagnostic : amorce d'une dynamique de changement

Il élève le niveau de conscience individuelle et collective d'une situation et facilite l'expression du désir de changer. Le diagnostic définit le pourquoi et comment le changer. C'est une phase sensible, car le système diagnostiqué va exprimer un désir de changement et, en même temps, sa capacité à résister à ce changement pour maintenir son homéostasie.

## **B – Trouver sa place dans un diagnostic :**

Le professionnel, animateur de groupe :

- Guide et conduit le travail
- Anime la dynamique et les dynamiques de groupe
- Initie un mouvement, un processus
- Connaît les étapes du diagnostic et de son processus
- Anticipe les dysfonctionnements possibles de l'action collective.

Trois points forts en découlent qui permettent: la production, la facilitation et la régulation du processus du diagnostic et de l'action collective :

### **Régulation**

Concerne les personnes

*Tout ce qui se rapporte  
aux valeurs et aux affects*

### **Production**

Concerne l'objectif, les relations  
résultats

*Tout ce qui se rapporte  
à la progression  
vers l'objectif*

### **Facilitation**

concerne la méthode, l'organisation

*Tout ce qui se rapporte  
à la manière de progresser*

## II – Les étapes du diagnostic

### A – Les hypothèses

Se lancer dans un travail de diagnostic part souvent d'une situation d'insatisfaction, de changement à venir, de rupture. Les enquêteurs, ou l'institution mandataire, souhaitent comprendre mieux cette situation. Au démarrage du travail, on peut déjà émettre des hypothèses à partir d'intuitions, de ressentis. Il est préférable de les rendre explicites et de les confronter. Déjà, plusieurs regards sont portés sur un même fait, phénomène, et vont permettre de cerner l'objet de travail pour le groupe.

### B – Recenser des informations

Trois champs sont concernés par les enquêteurs : le territoire, les publics, les acteurs et les dispositifs existants

#### B1 – le territoire

Identifier le type, les particularités du territoire va permettre de faire des liens avec des données culturelles, sociologiques, facilitant ainsi la compréhension des modes de vie des habitants. Ces données sont importantes, elles vont permettre d'identifier les atouts et les manques

- ✓ Urbain, rurbain, rural
- ✓ Caractéristiques du milieu naturel
- ✓ Bassin d'emploi
- ✓ Les voies de circulation
- ✓ Les équipements existants
- ✓ Perspectives d'aménagement du territoire
- ✓ ...

#### B2 – les publics

L'action socio-éducative et socio-culturelle demande une bonne connaissance des publics auxquels elle se destine.

- ✓ Données démographiques par tranches d'âge
- ✓ Taux d'activité et de chômage (notamment des moins de 25 ans)
- ✓ Les catégories socio-professionnelles
- ✓ Les revenus
- ✓ Niveaux scolaires
- ✓ Employabilité des femmes
- ✓ Population d'origine étrangère
- ✓ Population des jeunes issus de l'immigration
- ✓ La structure des ménages
- ✓ Conditions du logement
- ✓ Délinquance
- ✓ Aide sociale
- ✓ ...

Dans certaines situations, le public ciblé n'est pas identifié par le fait d'habiter un même territoire, mais par une pratique commune. Dans ce cas, il faudra établir d'autres critères en relation avec cette pratique.

#### B3 – Les acteurs et les dispositifs

Cet aspect du diagnostic permet de confronter les différents regards portés par un ensemble significatif d'acteurs sur le territoire et sa population. Il va aussi soulever les relations existantes entre ces acteurs, entre les institutions.

- ✓ Le tissu associatif
- ✓ Les actions portées des collectivités
- ✓ Le maillage institutionnel
- ✓ Les dispositifs existants
- ✓ Les personnes ressources
- ✓ Les partenaires économiques

Ces différentes données vont faire émerger l'histoire, le vécu, entre associations, entre associations et collectivités, entre les personnes qui oeuvrent pour le territoire. Il s'agit alors de repérer quelles sont les forces en action, leurs convergences, leurs divergences.

## **C – Engager l'analyse**

A partir des données recueillies, le travail consistera à croiser les différentes informations afin de faire émerger une compréhension plus fine, plus proche de la réalité du territoire. Cette étape va être le moment où vont se commencer à se vérifier les hypothèses de départ. Un petit groupe peut alors se mettre au travail.

L'analyse va porter sur plusieurs aspects :

- ✓ L'histoire de la situation et l'identification des facteurs qui ont participé à sa formation : naissance, création, émergence – étapes, évolution – mutations économiques et sociales – rôle des acteurs économiques et politiques – les événements sociaux, politiques, économiques, culturels, nationaux (voire internationaux) qui ont infléchi sur la situation observée – les conflits et les contradictions
- ✓ La connaissance du milieu : les évolutions urbaines qui ont conduit aux difficultés actuelles – le développement rural ...
- ✓ Connaissance du public identifié en croisant les données locales avec des données régionales, nationales. Il faut quelques éléments de comparaison pour dire en quoi la situation observée est spécifique et en quoi elle est aussi inscrite dans des processus sociaux plus larges. Pour cet aspect de l'analyse, on va sélectionner les données en fonction de la situation problème identifiée. Il est donc important de bien poser la problématique de départ.

Cette étape est un temps d'articulation théorie/pratique d'où doit émerger les hypothèses opérationnelles qui serviront de bases aux pratiques de changement, à l'action.

En plus de l'analyse de la situation, et de l'état des lieux des ressources et des besoins, un repérage des facteurs de facilitation (acteurs, partenaires, institutions...) et des freins (acteurs, ...) permettra d'envisager la stratégie.

Mais cette analyse reste trop abstraite, et trop peu partagée pour obtenir l'adhésion du plus grand nombre. Il convient d'en vérifier la validité auprès des acteurs locaux.

## **D - Vérifier et partager l'analyse**

Il est temps de présenter aux élus locaux, associatifs et/ou municipaux, aux professionnels intervenant sur le même public et auprès du public concerné, l'état de la réflexion et les propositions envisagées. Cette étape permet de préciser, compléter l'analyse, recueillir de nouvelles données, de nouvelles attentes, des propositions d'actions. C'est aussi le moment d'ouvrir le groupe à de nouvelles personnes, d'envisager des partenariats.

Plusieurs outils pourront être utilisés :

- ✓ enquête par questionnaires et/ou entretiens
- ✓ réunions de travail avec des élus, partenaires
- ✓ réunions publiques
- ✓ test d'une pratique d'intervention
- ✓ ...

## **C – Finalisation en vue de l'action**

Dans cette étape, le diagnostic va prendre la forme d'un document écrit de référence. Il pourra être consulté à différentes étapes de la réalisation du projet d'action, notamment pour l'évaluation. Le document reprendra les différents éléments qui ont conduit à l'analyse de la situation, posera les enjeux, les besoins, les ressources, les freins, et posera les objectifs, la démarche pédagogique, les moyens, l'échéancier et la stratégie de mise en oeuvre.

Comme il a été écrit plus haut, le diagnostic nourrit l'action, mais l'action vient aussi nourrir le diagnostic. Ce document sera donc un document qui sera requestionné à chaque phase d'évaluation.

## **D - Quelques questions pour conduire un diagnostic social et territorial**

### **comment ? pour qui ? pourquoi ?**

- Connaître collecter et (trier l'information sur les populations et le territoire),
- Comprendre (analyser les données, les dispositifs et les enjeux entre les partenaires)
- Evaluer (mettre en relations les données quantitatives et qualitatives et poser les hypothèse du projet)

### **construire une grille d'analyse qualitative et quantitative de :**

- L'Espace physique et géographique (territoire : différentes délimitations zones étudiées, (plan, carte...) spécificité et influence)
- L'Aménagement et des infrastructures (architecture, ville et habitat, équipements, réseaux et transports, établissements publics)
- La situation socio-démographique (stats populations (inssee, autres...) composition, densité, mixité, évolution, mobilité...)
- La place de l'Economie et de l'emploi (entreprises, dispositifs, formation, dynamisme, développement ...)
- L'action et des dispositifs sanitaires, sociaux, culturels... (associations, réseaux professionnels, usages équipements...etc, accès aux soins, éducation, culture, sports et loisirs, ..)
- La dimension des acteurs des Politiques publiques (élus, nature des interventions publiques et politiques, enjeux de l'aménagement et la planification....)

### **vers le projet d'animation et de développement**

- Choisir des priorités d'enjeux en fonction de la pertinence du diagnostic
- Définir des objectifs et les graduer
- Planifier (mettre en avant une stratégie, programme, phase, déroulement, échéancier)
- Evaluer (définition des outils, décalage, réalisation, déroulement processus, obstacles, efficacité, pertinence choix, ressources, moyens ....)
- Réaliser (calendrier, contraintes, faisabilité,, coordonner, (ré)adaptation),

### **penser au contexte**

- La place dans le territoire, les politiques publiques, les dispositifs liés aux communes, quartiers, populations, publics cibles, associations, institutions, etc
- Les statuts et la nature des rôles des acteurs (les enjeux et les stratégies d'intervention)
- Les conceptions et les orientations (les objectifs, les antécédents, les structures impliquées)
- Les résultats visés : les points forts et les points faibles

### **et aussi aux**

- objectifs généraux : objectif à atteindre
- objectifs spécifiques ou intermédiaires : (chacun concerne une approche spécifique)
- objectifs opérationnels ou stratégiques : (pertinence activité mise en oeuvre pour les atteindre)
- méthode (outils centrée sur... avec tels attentes de résultats et partenaires...)

- finalités : orientent l'action
- moyens d'action (permettent de réaliser objectifs en fonction des cibles)
- évaluation : prospective (avant adoption projet), formative (pendant déroulement programme, étapes et réadaptation), sommative (concernant les objectifs atteints ou non à la fin du programme)

#### **la methode et les outils du diagnostic social et territorial**

- Une grille d'analyse qualitative et quantitative de l'espace physique et géographique, démographique (l'espace dans la ville, habitat, équipements, population, évolution, mobilité)
- Une grille de lecture qualitative et quantitative de l'histoire, de la vie économique, sociale, associative et politique (les réseaux, les interventions publiques et politiques, les enjeux de l'aménagement et la planification)

## Partir d'un questionnement systématique

<b>1</b>	Qui ?	Est à l'origine ?
		Pour qui ?
		Avec qui ?
		Sans qui ?
		Contre qui ?
<b>2</b>	Quoi ?	De quelle situation s'agit-il ?
		De quelle action parle-t-on ? Que fait/ont-ils ?
<b>3</b>	Où ?	Où cela se passe, les lieux concernés ?
		En quoi l'espace conditionne l'action ou la situation ?
<b>4</b>	Quand ?	L'historique, les rythmes, les horaires, les étapes, les échéances.
<b>5</b>	Comment ?	Les méthodes
<b>6</b>	Avec quoi ?	Les moyens matériels, humains, financiers
<b>7</b>	Combien ?	L'importance du phénomène, le nombre de personnes touchées, le coût, etc.
<b>8</b>	Pourquoi ?	Le problème, la situation de départ, les causes.
<b>9</b>	Pour quoi ?	Les objectifs, la situation visée