



Aller-vers les personnes : **un enjeu de cohésion et de développement social**

Comité local du travail social et du développement social (CLTSDS)

Juin 2022



**Loire
Atlantique**

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	2
1. ALLER VERS UNE RÉFLEXION SUR L'ÉVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL.....	3
1.1. L'action du CLTSDS de Loire-Atlantique.....	3
1.2. La démarche du groupe de travail centrée sur l'aller-vers.....	3
1.3. De quoi parle-t-on dans l'aller-vers ?.....	4
1.4. L'aller-vers : une pratique au cœur du travail social.....	5
1.5. Les différentes formes de l'aller-vers.....	6
2. ALLER-VERS LES PERSONNES : ENTRE PRATIQUE D'ACCOMPAGNEMENT ET LIEN AU TERRITOIRE.....	7
2.1 Le « aller-vers » : un outil à penser et adapter collectivement.....	7
2.2 Le aller-vers en Loire-Atlantique sous différentes formes et pratiques professionnelles.....	10
2.2.1 Les différentes structures rencontrées en Loire-Atlantique.....	11
2.2.2 Différents projets avec des caractéristiques communes pour aller vers les personnes.....	19
2.3 Les conditions de réussites de la démarche d'aller-vers : freins, leviers et points de vigilance.....	21
2.3.1 L'interconnaissance et la proximité : des leviers essentiels dans l'accompagnement individualisé des personnes.....	21
2.3.2 Questionner sa posture professionnelle pour aller-vers les personnes.....	24
2.3.3 Les enjeux de formation des professionnel·les aux pratiques d'aller-vers.....	26
2.3.4 Les modes de communication pour aller vers les personnes.....	27
3. LA PAIR-AIDANCE, UN OUTIL POUR ALLER VERS.....	29
4. PRÉCONISATIONS POUR FAVORISER LES DÉMARCHES D'ALLER-VERS.....	32
5. RESSOURCES DOCUMENTAIRES.....	33
Pratiques inspirantes.....	33
Vidéos et podcasts.....	33
Journées et rencontres thématiques.....	33
Articles.....	34
Enquêtes, guides et rapports.....	35
Ouvrages.....	36

Remerciements

Un grand merci pour leur implication tout au long de ce 1er mandat !

Pour leur participation aux réunions du groupe de travail et à la production collective finale :

Aux membres du groupe :

- Département de Loire-Atlantique : Gaëlle Caparros, Coraline Bioret, Annaël Cabezon, Roger Masson (ASS¹), Chrystele Trouve Lopez (responsable EDS²) ;
- Inter-associations 44 : Frédéric Joly (directeur Saint Vincent de Paul), Françoise Guillore (CESF³, Anef Ferrer), Simon Gallard (ES⁴, Tréméac) Nathalie Nica Retailleau (ASS¹, Linkiaa) ;
- CAF : Audrey Sable (ASS¹) ;
- Collectif Citoyen RSA : Vincent Picard, Patrice Fabre (représentants de personnes accompagnées) ;
- CRPA⁵ : Brigitte Beuriot (représentante de personnes accompagnées) ;
- Association « La Maison » : Joseph Papin (bénévole) ;
- ARIFTS : Sylvie Gaborieau (formatrice), Audrey Lasson (étudiante) ;
- MSA : Christelle Tasse (travailleuse sociale) ;
- URIOPSS : Clémence Richard, Anouck Grayon (chargées de mission) ;
- CHU : Laurence Blin (ASS¹) ;
- UDAF : Mélanie Kernet (ASS¹, mandataire judiciaire à la protection des majeurs) ;
- Trajet : Jessica Bureau (ES⁴) ;
- Fondation OVE : Florence Le Jolly (directrice).

Aux co-animatrices :

- FAS : Marielle Hamard et Marie Ihlé (chargées de mission) ;
- UDCCAS : Laurence Arenou (directrice CCAS Saint Nazaire) et Myrtille Meslet (directrice CCAS Saint Sébastien sur Loire).

A la coordination du CLTSDS :

- Département de Loire-Atlantique : Nadège Godefroy (chargée de projet) et Isabelle Neau (référénte technique action sociale/travail social).

Pour l'accueil des membres du groupe de travail lors des visites en immersion

- Centre socio-culturel La Petite Sensitive (Accoord de Nantes) : Nicolas Simon, directeur
- Centre de Formation CFP Presqu'île, Mme Langlais, directrice
- Association Départementale de la Prévention Spécialisée, Véronique N'douassi, Jeremy Veillon, Antoine Tessier (éducateurs et stagiaire) et Aurélie Tardif, Conseillère technique
- Maison France Services, SIVOM Riaillé, Astrid Baudouin, vice-présidente en charge de l'espace France Service, Christelle Tillaut, agent d'accueil
- Marché Alternatif de Bellevue, MAB, Directeur du CSC et médiateur social du MAB
- Les « 5 ponts », porté par les Eaux Vives, Christine Besnier, cheffe de service, son équipe et la direction
- La Cloche, Maxime Hurault, Directeur

¹ Assistant-e de service social

² Espace départemental des solidarités

³ Conseillère en économie sociale et familiale

⁴ Éducateur spécialisé

⁵ Conseil régional des personnes accompagnées

1. Aller vers une réflexion sur l'évolution du travail social

La réflexion sur l'aller-vers permet de s'interroger sur un outil, une pratique pour penser l'évolution du travail social. Ce premier mandat du Comité local du travail social et du développement social (CLTSDS) a donné la place à ces échanges pendant 18 mois en croisant les regards de différents acteurs du travail social : personnes accompagnées, professionnel·les, cadres, étudiant·es, expert, formateur en travail social.

1.1. L'action du CLTSDS de Loire-Atlantique

Le Comité Local du Travail Social et du Développement Social de Loire-Atlantique est un espace de réflexion nouveau sur le travail social présidé par le Département et réunissant des partenaires du champ social variés. Le Comité produit des réflexions croisées sur le développement des pratiques du travail social et s'adresse aux professionnel·les de terrain ainsi qu'aux personnes accompagnées et concernées par le travail social.

Trois axes d'études sont structurés par le CLTSDS 44 autour de la thématique centrale « l'accompagnement social et éducatif des personnes : quelles évolutions du travail social dans un système complexe ? » :

- « Aller vers les personnes » : un enjeu de cohésion sociale et de développement social
- Rupture et cloisonnement dans le parcours et le suivi des personnes : quelle coordination et articulation des acteurs pour construire ou renforcer les coopérations ?
- La réflexion éthique dans l'action sociale de proximité

Le partage et la valorisation des travaux menés par le Comité alimentent les réflexions :

- Au niveau national : auprès du HCTS et éclaire les décideurs des politiques publiques et de formations
- Auprès des groupes de travail du CLTS
- Au niveau local auprès des personnes concernées par le travail social
- En interne, au Département et dans les réseaux partenaires

1.2. La démarche du groupe de travail centrée sur l'aller-vers

Le groupe de travail « Aller vers les personnes : un enjeu de cohésion sociale et de développement social » en quelques chiffres :

- 18 mois de travaux depuis l'automne 2020
- 6 immersions réalisées auprès de structures
- 5 réunions d'une journée ou demi-journée par an
- 20 participant·es (professionnel·les du travail social, personnes accompagnées, cadre du travail social, bénévole, étudiant du travail social, personnes qualifiées)
- 2 assemblées plénières, dont 120 personnes présentes lors du 1er avril 2021
- 2 co-animatrices (Fédération des acteurs de la solidarité Pays de la Loire et UDCCAS)

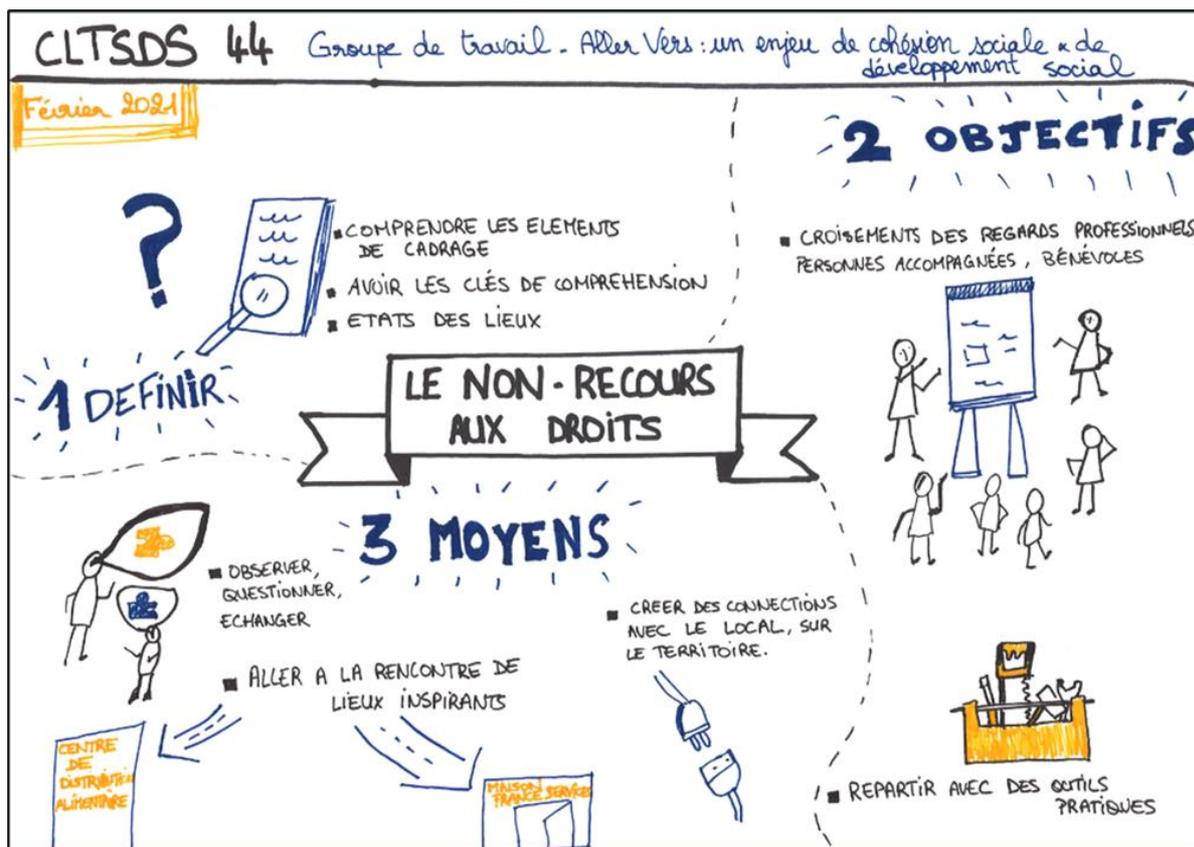
Le groupe de travail a été sollicité à plusieurs reprises pour son travail, notamment sur la participation d'un kit « aller-vers », la contribution au livre vert du HCTS et dans le réseau des CLTSDS à l'échelle nationale. En octobre 2021, le CLTSDS 44 a été sollicité pour clôturer la conférence Régionale de la Stratégie de Lutte contre la Pauvreté et la Précarité en Pays de la Loire. La co-animatrice du groupe de travail, chargée de

mission FAS, accompagnée par une personne du collectif citoyen, ont présentés les travaux et les réflexions du groupe.

Cette production est une synthèse des réflexions des membres du groupe thématique menées tout au long de ses 18 mois de travaux. Des bulles avec leurs verbatims ponctuent cet écrit afin de refléter au mieux les échanges.

1.3. De quoi parle-t-on dans l'aller-vers ?

La feuille de route du groupe de travail définit la conduite des travaux sur la thématique « aller vers les personnes : un enjeu de cohésion sociale et de développement social », en partant des différentes formes d'interventions sociales liées à l'évolution des orientations des politiques publiques et territoriales. Le non-recours aux aides sociales, l'accroissement de l'isolement et de l'exclusion, les représentations négatives des services sociaux ont notamment mis en exergue la nécessité de réinterroger les conceptions de l'accompagnement et de la protection sociale. L'aller-vers est donc au cœur des débats et des interrogations. Face au tout numérique et au non-recours aux aides sociales, l'aller-vers intervient « [...] afin d'améliorer l'accès aux droits et aux services et de réduire le non-recours : l'intervenant de terrain se place activement à la rencontre des personnes restées à l'écart physiquement dans leurs lieux de vie pour établir un lien avec elles »⁶ car « l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours implique alors d'aller vers les personnes qui ne demandent pas d'aide voire même la refusent »⁷.



6 Cyprien AVENEL, « l'aller-vers au cœur des métamorphoses du travail social », RDSS, 2021, p.713

7 Ibidem

L'aller-vers est « une posture professionnelle qui permet l'émergence d'une nouvelle pratique d'intervention sociale tant sur les lieux d'intervention que dans les modalités d'accompagnement proposées »⁸. Il s'agit :

- D'un déplacement physique vers les lieux fréquentés par la personne (son domicile, la rue, le pied d'immeuble, l'espace public...)⁹ ;
- D'une ouverture vers la personne dans sa globalité, sans jugement et avec respect, à travers la recherche d'une posture professionnelle ainsi que d'activités favorisant l'établissement d'un contact, d'un lien avec la personne¹⁰.

L'aller-vers ne se limite donc pas seulement au déplacement physique vers la personne, du « domicile » versus « établissement », mais questionne aussi la recherche de nouveaux espaces : géographiques, relationnels, langagier, etc., et replace l'intervention sociale comme une démarche volontaire de déplacement vers la personne.

Dans le cadre de la Stratégie Pauvreté Nationale de prévention contre la pauvreté, la note de cadrage du groupe de travail « Aller Vers » propose cette définition :

« L'Aller Vers est à entendre comme une démarche qui se situe au-delà de toute intervention sociale qu'elle soit d'accueil, de diagnostic, de prescription, d'accompagnement. Cette démarche *rompt* avec l'idée que l'intervention sociale fait systématiquement suite à une demande exprimée. Elle permet d'intégrer dans les pratiques et les situations de non-demande de certains publics (pas seulement vulnérables) et engage les acteurs à se situer dans une pratique pro active, pour rentrer en relation avec ces publics »¹¹

Cette définition souligne l'importance de la posture des professionnel·les et la nécessité d'être dans une « démarche proactive ». Comme l'explique Didier DUBASQUE, « Aller vers suppose de se déplacer. C'est ce que défend la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté en parlant de démarche »¹².

Aller-vers est une pratique inhérente de l'accompagnement social. Certains professionnel·les l'exercent quotidiennement, d'autres en questionnent les limites.

La diversité des membres du groupe a permis d'alimenter les travaux grâce à des réflexions croisées issues de leur pratique professionnelle, de leur expérience de personne accompagnée et de leur travail d'immersions au sein de structures en Loire-Atlantique. Les membres du groupe de travail se sont également nourris des travaux d'autres CLTSDS, des productions des réseaux partenaires et des rencontres sur la thématique.

1.4. L'aller-vers : une pratique au cœur du travail social

L'aller-vers est loin d'être une pratique nouvelle et ses origines sont au cœur des fondamentaux du travail social. Pour autant, les besoins sociaux ont évolué avec notamment la montée de la dématérialisation des démarches administratives, l'augmentation du non-recours aux aides sociales. Ses difficultés se sont accentuées avec la crise sanitaire qui a lourdement impacté le champ du travail social et notamment les pratiques de l'accompagnement. Ainsi, les démarches d'aller-vers se sont renouvelées et adaptées au fil des années.

L'histoire de l'aller-vers trouve son origine dans l'intervention sociale du XIXe siècle. Elle se construit afin de répondre aux besoins des personnes sans domicile et face à la nécessité d'aller à la rencontre des habitants d'un territoire. Par la suite, les interventions d'aller-vers se perpétuent par la pratique de visites à domicile et

⁸ Service développement social, version du 25 septembre 2020, CLTSDS, Feuille de route des groupes thématiques

⁹ Fédération des acteurs de la solidarité

¹⁰ Ibidem

¹¹ Groupe de travail « Aller vers » dans le cadre de la stratégie nationale de prévention contre la pauvreté

¹² Didier DUBASQUE, « Aller-vers (1) : une tentative de définition », Écrire pour et sur le travail social, 02/10/2020

par le biais des politiques d'aides qui permettent de médiatiser l'action sociale.

La création des premières équipes mobiles, des maraudes de rue, les visites à domicile ou la prévention spécialisée sont les exemples historiques des démarches d'aller-vers les personnes. Aujourd'hui, ces démarches se multiplient avec la nécessité de replacer au centre de l'action la relation à l'autre.

Selon Cyprien Avenel¹³, sociologue, les pratiques de l'accompagnement social ont fait émerger deux conceptions du travail social :

- Le « développement communautaire qui vise une action de transformation de l'environnement de la personne » ;
- « L'approche individualisée poursuivant l'objectif d'une adaptation de la personne au milieu ».

Ces conceptions viennent questionner les évolutions du travail social, notamment à travers les changements liés à la posture du professionnel qui questionne la bonne distance ou la juste proximité dans l'accompagnement.

1.5. Les différentes formes de l'aller-vers

Il existe **diverses manières d'aller-vers les personnes pour répondre à différents besoins**, « de nombreux termes sont utilisés pour parler des actions d'aller-vers : maraude, équipe mobile, visite à domicile, action hors-les-murs, action sociale de proximité, prévention spécialisée, travail social de rue, permanence délocalisée, consultation avancée, outreach, etc. »¹⁴. Les termes de maraudes, d'équipes mobiles ou encore le travail de rue font sensiblement référence aux mêmes formes d'interventions.

Lors des maraudes (maraude bénévole, maraude médicalisée, MEO, MIS...), **il s'agit d'entrer en contact, de renseigner, d'aider, d'apporter du soutien matériel ou alimentaire, avec pour objectif principal le maintien du lien social**. Les équipes mobiles peuvent être spécialisées. Elles sont souvent rattachées à des structures et répondent à des sollicitations. Le samu social s'appuie sur des équipes pluridisciplinaires qui favorise une réponse individualisée aux besoins des personnes.

Aux actions orientées de « veille sociale », s'ajoutent les démarches d'aller-vers luttant directement contre le non-recours aux droits pour accompagner les personnes vers les dispositifs d'aide et d'accompagnement de droit commun pour l'accès au logement, l'accès à l'emploi, l'accès aux droits culturels, la lutte contre la fracture numérique, l'accompagnement vers l'autonomie, la santé... Ici, aller vers les personnes favorise la participation et l'autonomisation des personnes en leur apportant des informations et en faisant du lien entre les personnes et les dispositifs sur le territoire.

Néanmoins, **la démarche d'aller-vers n'est pas seulement une forme d'intervention avec un déplacement vers la personne**. C'est également une question de posture. Aujourd'hui, de nombreuses formes d'interventions se positionnent comme telles en proposant de développer la participation des personnes à travers des interventions actives dans leur propre accompagnement.

¹³ Cyprien AVENEL, op.cit.

¹⁴ Aurélie BLANC, Barbara BERTINI, Isabelle CHABIN-GIBERT, « État des lieux des actions d'"aller-vers" à destination des personnes en situation de grande précarité en Ile-de-France », Rapport ARS Île-de-France, 15/02/2018

2. Aller-vers les personnes : entre pratique d'accompagnement et lien au territoire

Le groupe de travail présente ici les réflexions sur la définition de l'aller-vers et permet d'en comprendre les enjeux. Différentes formes d'aller-vers sont présentées afin de donner une lecture des points structurants de ces démarches et actions des structures visitées sur le territoire ligérien.

Voici un nuage de mots reprenant ce que recouvre le aller-vers pour les membre du groupe ¹⁵ :



2.1 Le « aller-vers » : un outil à penser et adapter collectivement

En s'appuyant sur les éléments de définitions cités en introduction, les différentes manières de définir l'aller-vers ont questionné les membres du groupe de travail, en voici la synthèse :

- Du côté des travailleurs sociaux, aller-vers les personnes peut s'apparenter à une prise de risque, c'est un déplacement vers la personne pour provoquer la rencontre afin de comprendre ses besoins et l'aider si elle le souhaite ;
- Du côté des personnes accompagnées, il peut s'agir d'une solution contre le non-recours aux droits, pour faciliter les démarches et répondre aux besoins en termes d'accès aux droits communs (prestations sociales, accompagnement social...).

L'aller-vers est une démarche qui permet de revenir à la base de ce qu'est le travail social. C'est un outil qui permet de s'adapter aux situations et aux besoins des personnes.

¹⁵ Nuage de mots, groupe de travail CLTSDS, 10 octobre 2020

L'aller-vers est une affaire de groupe

La réflexion autour de la démarche d'aller-vers représente un élément d'expertise, une plus-value amenée par un groupe. Par exemple, le groupe de travail du CLTSDS produit une expertise commune en réfléchissant sur le sujet du aller-vers. Cela favorise l'interconnaissance et le pouvoir d'agir comme le point de départ de réflexions sur les pratiques de terrain. La réflexion commune permet aussi d'examiner les postures des professionnel·les et des personnes accompagnées, ainsi que les pratiques et les formes d'interventions afin de les mettre en perspectives. Un des bénéfices de cette élaboration collective est la connexion entre les personnes, tant pour les professionnel·les que pour les personnes accompagnées.

L'aller-vers est une affaire de liens

Le lien est au fondement des métiers du travail social. Pourtant, les évolutions des politiques publiques, les prérogatives imposées par les institutions et les pratiques professionnelles ont parfois entraîné un délitement des liens sociaux, notamment avec la montée de la bureaucratisation et le tout numérique. S'appuyer sur des pratiques d'aller-vers, permet de valoriser les liens réels entre les personnes, les liens avec les institutions, les liens avec le corps social. Le renforcement de ces liens permet une « remise en jeu » des pratiques instituées tout en renforçant le pouvoir d'agir de chaque acteur. Le développement des liens permet également d'agir au plus près des personnes en outillant la lutte contre le non-recours aux droits, l'aide sociale et en agissant contre l'exclusion. Valoriser des liens en provoquant la rencontre favorise l'interconnaissance, permet de renforcer les postures professionnelles en mutualisant les compétences. Cela permet également de replacer la relation humaine au centre de l'intervention. Considérer la démarche d'aller-vers comme une valeur ajoutée à l'accompagnement offre la possibilité d'envisager l'action sociale avec un nouveau regard tout en se donnant de nouveaux moyens d'actions.

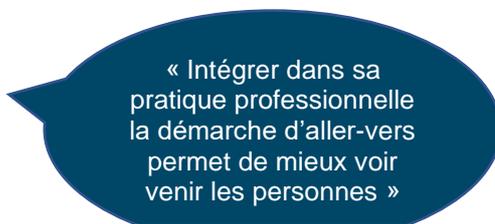
L'aller-vers est une affaire de posture

Les discours sur l'aller-vers sont récurrents. Ils font le constat d'un changement dans les pratiques, d'un besoin de mutualisation et d'outillage des professionnel·les. Il y a une nécessité, et souvent un désir, des professionnel·les d'analyser leurs postures et de s'engager dans une démarche proactive. La crise sanitaire a notamment offert la possibilité d'ouvrir des questionnements. Elle a donné aux professionnel·les l'opportunité de tirer des enseignements de leurs pratiques. Être dans une démarche d'aller-vers permet de réfléchir et repositionner la posture du professionnel en prenant en compte et en valorisant le temps de rencontre. Néanmoins, adapter sa posture en fonction des situations représente bien un enjeu pour les professionnel·les du secteur qui ne sont pas tous formés à ces pratiques. Il ne s'agit pas d'un positionnement qui serait réductible aux interventions « hors les murs », l'aller-vers n'est pas seulement une question de lieu physique mais aussi et surtout une question de posture.

L'aller-vers est une pratique qui s'adapte

Dans les différentes définitions de la démarche d'aller-vers, se trouve l'idée de renouvellement de l'intervention sociale dite classique, en puisant dans les anciennes pratiques et en les adaptant aux besoins actuels. En somme, l'aller-vers intervient dans le champ du travail social comme une pratique qui s'adapte à de nouveaux enjeux. **Les démarches d'aller-vers permettent d'outiller professionnel·les.** Elles offrent la possibilité d'adapter sa pratique dans le rapport à l'autre. Néanmoins, **cette pratique nécessite des moyens** ; un travail au long cours qui ne peut être corrélé à des enjeux de résultats ou de temporalités contraintes. Trop souvent, ces contraintes sont au cœur du quotidien ce qui ne favorisent pas l'émergence de pratiques d'aller-vers les personnes.

La démarche d'aller-vers **permet d'agir dans certaines**



« Intégrer dans sa pratique professionnelle la démarche d'aller-vers permet de mieux voir venir les personnes »

situations en prévention et en amont dans l'accompagnement et représente donc un véritable outil de lutte contre le non-recours aux droits qui permet d'agir à la racine avant qu'un suivi plus long et contraignant ne devienne nécessaire.

Intégrer une démarche d'aller-vers dans sa pratique professionnelle permet une meilleure adaptation et une souplesse des pratiques tout en offrant des possibilités d'interventions diverses et adaptées à une situation particulière. Il peut s'agir pour certains professionnel·les d'un « dépaysement », une manière de sortir de sa zone de confort, de renouveler sa pratique. Cela représente un changement de cadre qui doit s'organiser et qui nécessite un accompagnement dans la démarche, un soutien, une validation de la hiérarchie institutionnelle. Par exemple, cela peut passer par une facilitation d'utilisation de véhicule de service pour les déplacements.

L'aller-vers offre aussi une visibilité nouvelle au travail social avec une valorisation d'un domaine de compétences. La démarche d'aller-vers doit permettre d'améliorer l'écoute, l'échange, le changement et renforcer l'expression des personnes. Mais, pour pouvoir aller vers les personnes, cela doit se travailler collégialement.

2.2 Le aller-vers en Loire-Atlantique sous différentes formes et pratiques professionnelles

Les immersions auprès de structures effectuées au printemps 2021 sont venues alimenter les réflexions des membres du groupe de travail et ont permis de mettre en perspectives leur propre réalité de terrain et leur pratique professionnelle. Répartis en sous-groupes thématiques, les membres du groupe sont allés à la rencontre de structures et d'associations développant des projets et illustrant les démarches d'aller-vers.

Une méthodologie en amont a permis d'outiller les membres du groupe de travail et de les accompagner lors des rencontres. Trois sous-groupes ont été créés :

- Le non-recours aux droits : ce groupe s'est intéressé aux structures qui interviennent en prévention, qui repèrent, identifient et font venir les personnes
- Les postures professionnelles : ce groupe s'est intéressé aux professionnel·les engagés dans une démarche proactive et qui favorise la prise de contact, la transmission d'informations et la relation à l'autre.
- Les formes d'intervention : ce groupe s'est intéressé aux différentes démarches d'aller-vers déjà menées en Loire-Atlantique (la place des démarches numériques, les objectifs, les actions partenariats et multi partenariales...)

Les démarches d'aller-vers sont croissantes et se développent sur le territoire. Plus d'une vingtaine de lieux ont été répertoriés par le groupe de travail en Loire-Atlantique.

2.2.1 Les différentes structures rencontrées en Loire-Atlantique

En binôme ou en trinôme, les membres du groupe de travail se sont déplacés sur le territoire de Loire-Atlantique :



ESPACE FRANCE SERVICES

182 rue du Cèdre
44440 Riaillé

NON RECOURS AUX DROITS¹⁶



- Faciliter les démarches pour l'accès aux droits : accueil, information et soutien aux démarches administratives (globale), accompagnement au numérique (mise à disposition d'ordinateur, imprimante, scanner, démarches en ligne ...).
- Accueil anonyme, accueil avec ou sans rendez-vous.
- Portée par le SIVOM du secteur de Riaillé, situé en zone rurale (entre Ancenis et Châteaubriant).
- Se connaître et mieux orienter en se connaissant mieux : partenariat entre organismes divers et institutions.
- Première Maison France Services en 44.

Jusqu'où va-t-on dans
l'accompagnement des
personnes ?

L'idée n'est pas de
remplacer les services mais
de faire le lien avec les
partenaires



¹⁶ Synthèse du groupe de travail CLTSDS

CENTRE SOCIO-CULTUREL « LA PETITE SENSIVE »

48 rue du Lieutenant de
Sesmaison
44300 Nantes

FORMES D'INTERVENTION¹⁷



- La démarche d'aller-vers est intégrée dans le projet social du centre de l'Accoord, conventionné par la CAF et la ville de Nantes.
- À la suite d'un incendie qui a détruit le centre, un camion a été déployé afin de poursuivre le travail de proximité auprès des habitants. Le circuit du camion et son installation s'effectuent dans des lieux stratégiques (identifiés et repérés).
- Pour les professionnel·les, il est plus facile de se rencontrer dans la rue que de franchir une porte d'un lieu qui peut représenter une institution et peut être vecteur de stigmatisation (frein des certains habitants vis-à-vis des services publics identifiés à police, état, justice...).

L'aller-vers : c'est le cœur
des métiers sociaux

Les organisations ne sont
pas forcément conçues
pour



¹⁷ Synthèse du groupe de travail CLTSDS

CFP PRESQU'ÎLE (CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNEL)

48 boulevard des Pas
Enchantés
44230 Saint-Sébastien-
sur-Loire

POSTURES PROFESSIONNELLES¹⁸



- Le CFP propose des actions de formations auprès des professionnel·les du secteur social, mais également auprès des publics spécifiques (jeunes, bénéficiaires du RSA...).
- « L'aller-vers » permet de faciliter le lien avec des personnes isolées.
- La démarche bouscule les professionnel·les mais c'est enrichissant.
- Cela aide à sécuriser les parcours sans rupture à la sortie de formation des stagiaires.
- Le CFP développe la pair-aidance par la mise en place d'informations collectives par d'anciens stagiaires qui témoignent : bouche à oreille, contact par les pairs.

Ne pas se faire concurrence
dans l'aller-vers

Coordonner et piloter les
différentes démarches au
niveau des territoires à
l'échelle locale



¹⁸ Synthèse du groupe de travail CLTSDS

LA CLOCHE

5 bis Place de la Manu,
4400 Nantes
nantes@lacloche.org

FORMES D'INTERVENTION¹⁹



- Association basée à Nantes dont la démarche est centrée sur l'action des bénévoles (en système de pair aidance) auprès des personnes en situation de précarité.
- La Cloche propose de nombreuses activités (ateliers jardins, café mobile, bricolage, ...)
- Dispositif nommé le Carillon : un réseau de commerçants solidaires proposant différents services (gratuitement ou à des horaires fixes) pour les personnes en grandes difficultés.
- L'association fait du lien entre les personnes, la démarche d'aller-vers va dans les deux sens : les personnes vont vers l'association pour être informées et rendre compte de leurs difficultés vécues.

L'approche des bénévoles :
bienveillance et convivialité

Les bénévoles se mettent au
même niveau que les personnes
et les rendent acteurs. Ils ne
sont pas dans l'assistanat



¹⁹ Synthèse du groupe de travail CLTSDS

MARCHÉ ALTERNATIF DE BELLEVUE

NON-RECOURS AUX DROITS²⁰

Centre Socio Culturel
de Bellevue
25 rue Jamet, 44100
Nantes



Le comptoir des
ALouettes



 **accoord**
www.accoord.fr

- Démarche portée par le centre socio-culturel (Accoord), Le comptoir des Alouettes et la ville de Nantes, initiée au démarrage par un collectif de citoyens lors du premier confinement (avril 2020)
- Le marché distribue des colis alimentaires et permet de faire du lien social dans le quartier auprès des personnes les plus isolées.
- Le MAB permet d'aider à faire le premier pas vers des démarches pour les personnes bénéficiaires en les impliquant dans du bénévolat, les aider à reprendre confiance en eux pour demander ensuite du soutien.
- Le lieu est récent mais se structure en association pour laisser plus de place à une gouvernance bénévoles, une charte a été élaborée afin de réfléchir aux valeurs portées par ce lieu.

Les personnes bénéficiaires
deviennent également
bénévoles

L'initiative permet de
valoriser la compétence, de
reprendre confiance en soi
et de créer du lien social



²⁰ Synthèse du groupe de travail CLTSDS

LES 5 PONTS VILLAGE SOLIDAIRE

12 Allée Nicole Girard
Mangin
44200, Nantes

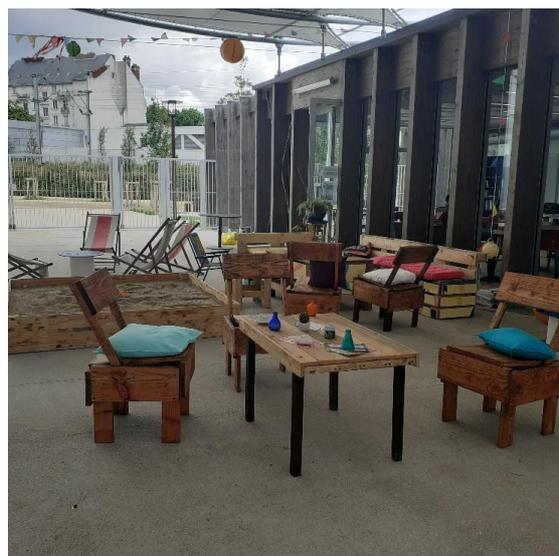
POSTURES PROFESSIONNELLES²¹



- Lieu d'accueil qui dépend de l'association Les Eaux Vives – Emmaüs, il propose de l'hébergement, un restaurant/café social, un accueil de nuit, une bagagerie. Auparavant, ces services étaient dispersés dans différents lieux nantais, c'est un regroupement d'activités de l'association.
- L'objectif du projet des 5 ponts est la création d'un village solidaire au cœur de la ville de Nantes : faire se croiser des personnes précaires et des habitants du quartier, en misant sur le développement du lien social via des animations solidaires récurrentes.
- Des permanences d'associations et des animations sont prévues régulièrement pour faire connaître ce nouvel espace au plus grand nombre.

« L'aller-vers n'est pas une démarche spécifique mais plutôt transversale »

Aller-vers ou faire venir,
contraint ou volontaire



²¹ Synthèse du groupe de travail CLTSDS

L'ADPS AGENCE DÉPARTEMENTALE DE PRÉVENTION SPÉCIALISÉE²²

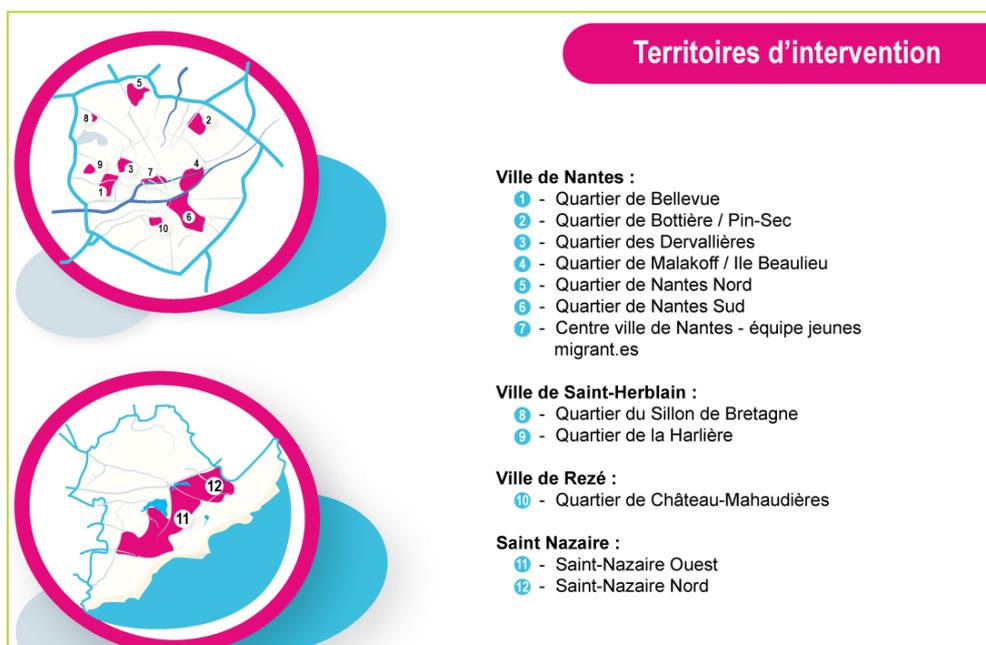
Rue Julien Videment
44200 Nantes

=> Prévenir les risques de marginalisation et d'exclusion des jeunes et de leurs familles



- La prévention spécialisée est une mission de la protection de l'enfance en direction des jeunes de 12 à 25 ans. Elle promeut l'émancipation, l'insertion sociale, professionnelle et culturelle des jeunes par une action éducative individuelle et/ou collective prenant en compte leur environnement familial et les spécificités de chaque territoire d'intervention.
- L'intervention de prévention spécialisée trouve sa singularité dans l'immersion sur les territoires et le travail de rue. Il s'agit d'aller au plus près des jeunes, aller à la rencontre et d'être avec le public cible, et de se rendre disponible.
- Cette mise en lien progressive suppose une phase d'implantation sur le territoire, pour se rendre visible et se faire accepter des habitants et in fine accrocher les jeunes en voie de marginalisation.
- Cette approche nécessite un travail d'équipe, en lien avec les partenaires multiples du territoire et des actions avec et (sur) le milieu. Souvent les éducateurs sont une porte d'entrée pour construire des actions collectives.

« Aller-vers :
le temps est
essentiel,
il faut
accepter le
sentiment de
parfois perdre
du temps »



²² Synthèse du groupe de travail CLTSDS

2.2.2. Différents projets avec des caractéristiques communes pour aller vers les personnes

À partir de la synthèse des entretiens, les membres du groupe ont repéré les points communs et les différences entre tous les projets et acteurs rencontrés au printemps 2021. Pour comprendre chaque initiative, les membres du groupe se sont intéressés aux origines du projet, à ses objectifs, aux moyens mobilisés ainsi qu'aux caractéristiques à retenir de ces projets.

Origines des projets	Objectifs	Moyens
Difficulté à accéder aux droits	<ul style="list-style-type: none"> → Diffuser l'information sur les droits → Accompagner les habitant.es dans les démarches → Éviter les ruptures de parcours 	Accueil avec un lieu dédié, du matériel, des professionnel-les et du partenariat.
Fracture/rupture numérique avec les services publics	<ul style="list-style-type: none"> → Permettre l'accès aux droits en facilitant l'utilisation des ordinateurs 	Un bus qui circule dans le quartier avec du matériel numérique et des conseils avec les professionnel-les.
Manque de lien entre les commerçants et les personnes en situation d'errance du territoire	<ul style="list-style-type: none"> → Faire le lien et faire solidarité pour informer sur les lieux ressources du quartier → Accueillir avec un café hebdomadaire 	Accueil et rencontres
Constat de gaspillage alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> → Créer du lien social avec le MAB (Marché Alternatif de Bellevue) co-porté avec les habitant.es → Assurer l'alimentation des habitants 	Partenariat et valorisation des ressources du quartier Développement du bénévolat des habitants
Problème de lien/mixité entre les habitants	<ul style="list-style-type: none"> → Favoriser l'intégration et l'accès aux services 	Accueil et orientation
Problèmes de lien et de reconnaissance des familles du quartier	<ul style="list-style-type: none"> → Favoriser le lien social intergénérationnel → Favoriser le lien entre les habitant.es et services publics 	Accueil, orientation, organisation de projets permettant l'accès aux services publics

Caractéristiques communes à tous les projets

- Prise en compte des habitant.es et de leurs individualités : personne, besoin, potentiel ;
- Pairaidance ;
- Anonymat ;
- Faire avec ;
- Faire aux côtés.

Conditions de réussites des projets

Du côté des habitant.es	Du côté des professionnel·les et travailleurs sociaux
<ul style="list-style-type: none">→ Se sentir accueilli·e et pris·e en compte→ Être dans la confiance→ Avoir une réponse aux questions que l'on se pose→ Pouvoir agir→ Avoir du temps devant soi	<ul style="list-style-type: none">→ Reconnaissance et validation des institutions sur le projet « aller-vers »→ Maillage et connaissance du partenariat→ Sortir des bureaux→ Avoir du temps devant soi

2.3 Les conditions de réussites de la démarche d'aller-vers : freins, leviers et points de vigilance

Le groupe de travail s'est questionné sur les différentes démarches d'aller-vers, permettant d'en dégager des freins et des leviers ainsi que des points de vigilance. Ces réflexions ont permis de définir des conditions de réussites des pratiques d'aller-vers tout en croisant les regards des différents membres du groupe de travail (personnes accompagnées, travailleurs sociaux, cadres ; de différents champs d'intervention du travail social et de différents territoires en Loire-Atlantique).



Retour en image sur les pratiques de l'aller-vers à travers les expériences des membres du groupe de travail, le 3 décembre 2020.

2.3.1 L'interconnaissance et la proximité : des leviers essentiels dans l'accompagnement individualisé des personnes

Cette peur, ou appréhension des personnes accompagnées, vis à vis de l'institution peut être liée à une **méconnaissance** causée par sa mauvaise représentation et les différents stéréotypes qui lui sont associés. Afin d'entrer dans une relation de confiance et favoriser la proximité des personnes accompagnées avec les professionnel-les, l'institution doit être attentive aux besoins des personnes en étant au plus proche du territoire de vie de celle-ci.

« On n'a pas envie que les gens viennent chez soi »
 Personne accompagnées
 CLTSDS

Une vision globale des enjeux liés au territoire de vie des personnes est essentielle pour penser un accompagnement adapté.

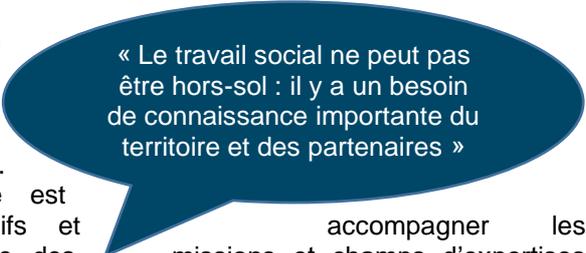
Du côté des professionnel·les de l'intervention sociale, un manque de connaissance du territoire et des partenaires ne facilite pas l'orientation ou la réorientation des personnes. **L'interconnaissance** est un des enjeux de la démarche d'aller-vers et participe à sa réussite car aller-vers les personnes permet de les orienter au mieux. Dans une dynamique de prévention et de réorientation, l'aller-vers permet aussi de faire venir les personnes dans les dispositifs d'aides adaptés afin d'ouvrir « la bonne porte ». L'interconnaissance nécessite à la fois une bonne connaissance du territoire d'action, mais aussi, la bonne connaissance de la personne qui est accompagnée.

La qualité de l'**orientation** des personnes représente également un enjeu, d'autant plus fort avec la complexification des parcours d'accompagnement. Pour certaines personnes, cela peut s'avérer pesant ou même douloureux. Aller-vers les personnes pour les orienter vers un accompagnement de qualité permet d'éviter des parcours fragmentés, par exemple, en évitant la mixité de professionnel·les rencontrés (travailleurs sociaux, pair-aidants, bénévoles...). Souvent, la pluralité des rencontres oblige les personnes accompagnées à répéter leur histoire à plusieurs reprises, ce qui peut avoir pour effet de cristalliser les relations avec les professionnel·les, ou les bénévoles, et peut également avoir des impacts néfastes sur leur santé mentale. Les intervenants peuvent aussi avoir divers fonctionnements avec des différences de chartes, de valeurs, de cadre réglementaire... Cela participe à la discontinuité du parcours. La démarche d'aller-vers, en agissant de manière préventive, favorise l'interconnaissance de tous les acteurs participant au parcours d'accompagnement d'une personne. De nombreuses structures (association, collectivité territoriale, institution...) travaillent avec différents partenaires en amont de l'accompagnement. C'est une réelle plus-value dans l'établissement d'une relation confiance avec la personne accompagnée : on peut ainsi l'orienter vers un dispositif qui correspond réellement à ses besoins.

Être mobile et être sur les lieux de vie des personnes simplifient les démarches. La **proximité** est aussi un réel enjeu. Les milieux urbains et ruraux ne renvoient pas aux mêmes problématiques de territoires. Les difficultés de déplacement et la question des transports représentent une réelle problématique pour les personnes accompagnées habitant en milieu périurbain ou rural. La sédentarité, qu'elle soit consentie ou non (notamment à cause des problématiques de transports), provoque l'entre-soi : peu de sorties en dehors de son territoire ou son quartier ne favorise pas la mise en place de démarche d'aller-vers. Cette difficulté de déplacement joue également un rôle dans le non-recours aux dispositifs d'aides sociales. Le maillage du territoire, sa composition et son accessibilité sont des sujets centraux et permettent de faciliter, ou non, la mise en pratique des démarches d'aller-vers.

Le territoire, son agencement, sa construction, son aménagement sont des éléments majeurs dans l'accompagnement social de proximité. La multiplication des dispositifs sur le territoire peut alors venir complexifier les relations et le parcours de la personne.

L'interconnaissance entre les acteurs d'un territoire est nécessaire pour connaître au mieux les dispositifs et accompagner les personnes dans un parcours adapté. La connaissance des missions et champs d'expertises des professionnel·les entre eux est primordial. Cela s'ajoute à la connaissance, du territoire et des structures par les personnes en demandant d'accompagnements.



« Le travail social ne peut pas être hors-sol : il y a un besoin de connaissance importante du territoire et des partenaires »

L'interconnaissance partenariale est donc un axe incontournable à travailler dans une démarche d'aller-vers pour :

- Ne pas se faire concurrence et se coordonner à l'échelle territoriale.
- Faire attention au déploiement des appels à projets qui peuvent déséquilibrer les activités de certaines structures sociales.
- Penser local et connaître les différentes démarches afin d'orienter correctement.

Renforcer la proximité passe aussi par **l'aménagement de temps de convivialité** comme l'utilisation de supports de médiations (des cafés, les animations, les activités), ces temps renforcent la relation à l'autre. Intégrer des temps conviviaux et chaleureux dans un accompagnement permet de dynamiser les relations et de ne pas être dans une représentation trop frontale de l'accompagnement institutionnel. La mise en place de ces temps, par exemple, lors d'animations collectives, sont bénéfiques aux relations des professionnel·les avec les personnes accompagnées, et permettent de créer des liens nouveaux pour que « le courant passe plus facilement ». Passer par le biais des actions collectives permet aussi de découvrir une personne différemment et d'entretenir une relation basée sur la **confiance**. Les moments de convivialité facilitent le parcours et la poursuite de celui-ci, notamment l'accompagnement administratif. La démarche d'aller-vers permet de replacer la relation au cœur de l'action.

Les **lieux des rencontres** sont largement questionnés dans une dynamique d'aller-vers et peuvent représenter à la fois des freins et des leviers. Pour certains professionnel·les, il peut être plus facile d'être dans l'attente de la rencontre et de ne pas la provoquer. Dans certaines situations, il est plus simple d'être une position passive que dans une démarche de rencontre. Par exemple, se rendre dans le logement des personnes peut représenter une intrusion dans l'intimité. Pour autant, certaines circonstances entraînent des déplacements au domicile des personnes et sont bénéfiques, l'espace de la rencontre étant familier et rassurant pour elles. Parfois, les circonstances exigent ce déplacement. Ces exemples soulèvent d'autres questionnements au sujet de la formation des professionnel·les, leur adaptation et celle de leur hiérarchie aux démarches d'aller-vers ou encore la place de ces pratiques dans le parcours de la personne accompagnée : quelle proximité, quelle fréquence, quelles situations ?



Une piste d'action concrète envisagée par les membres du groupe de travail est de développer les rencontres dans des lieux informels qui représentent des espaces neutres. Ces rencontres sont à construire en les adaptant aux difficultés rencontrées lors de l'accompagnement. Par exemple, les espaces publics et les cafés peuvent faciliter l'approche et les premières rencontres avec les personnes.

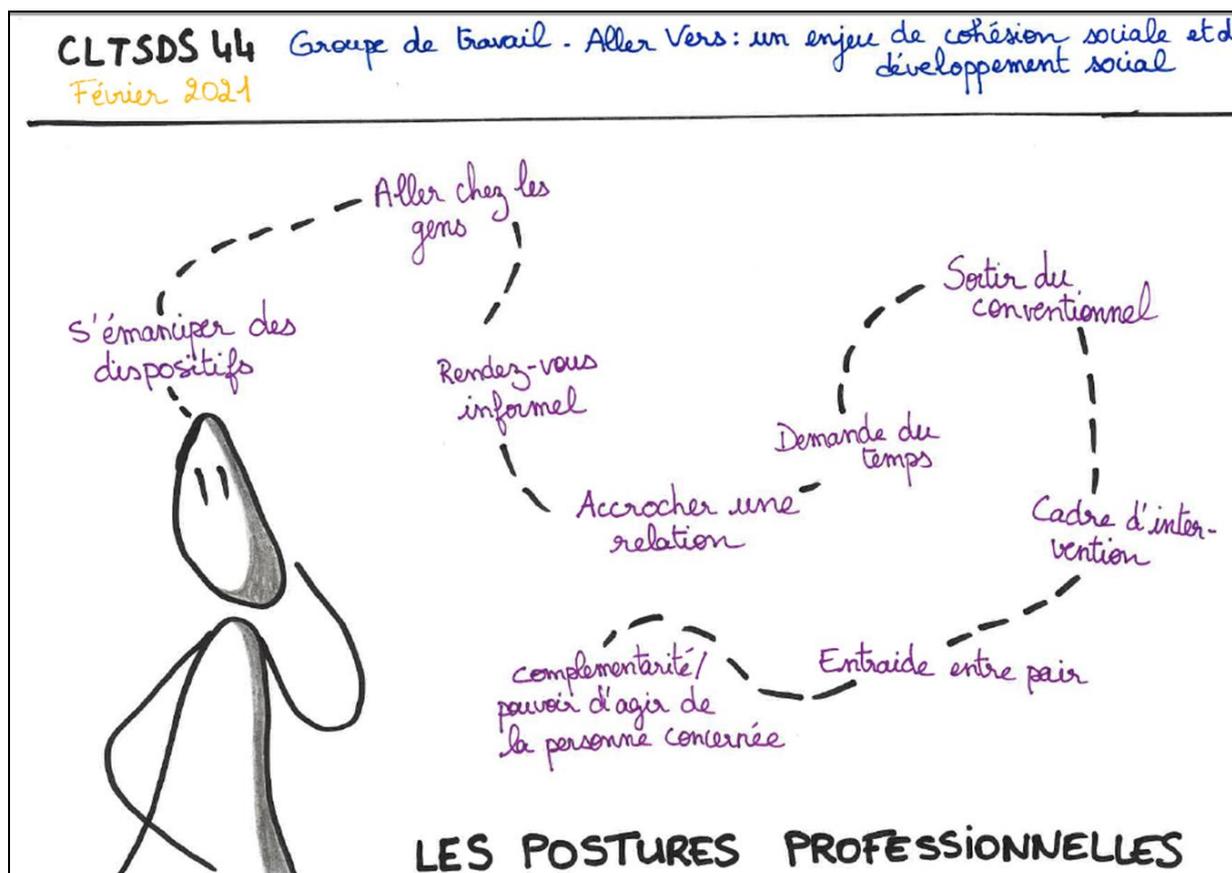
L'interconnaissance participe à la mutualisation des pratiques et facilite le travail en coopération ; un lien doit être fait entre le développement social local et le travail social : partir des demandes des personnes et des formes d'**interventions collectives** (une forme de travail communautaire) afin de produire des réflexions en adéquation avec les situations de terrain. Le travail entre professionnel·les nécessite, à la fois, une coordination de territoire, mais aussi, une coordination institutionnelle. La notion de proximité fait écho au travail en coopération, avec les partenaires, la création de temps communs et de réunions afin de travailler en réseau. Ils constituent des points d'aboutissement de la démarche d'aller-vers et participent à son bon fonctionnement.

Voici les points clés favorisant un accompagnement de proximité :

- La coopération entre partenaires et le maillage territoriale
- Une orientation adaptée
- Un travail à échelle restreinte
- L'interconnaissance des acteurs du territoire
- Une valorisation des relations

2.3.2 Questionner sa posture professionnelle pour aller-vers les personnes

Le groupe de travail s'est questionné sur la position du professionnel dans la pratique de la démarche d'aller-vers, sur la légitimité d'intervenir dans certaines situations et sur les limites de la démarche. Une question centrale et éthique s'est dégagée : « **jusqu'où peut aller le professionnel ?** ».



L'aller-vers, quand il s'agit d'une intervention proposée par le professionnel et non demandée par la personne accompagnée, peut être **vécu de manière intrusive** par certaines personnes accompagnées. Cette situation peut générer de l'incompréhension, de l'agressivité ou même de la méfiance. L'aménagement des premiers contacts est important. Aller-vers les personnes représentent pour beaucoup de professionnel·les une adaptation des pratiques. Se rendre sur le lieu de vie des personnes favorise la proximité, la relation d'horizontalité et un certain décalage avec l'administration mais représente un réel changement de posture de la part du professionnel.



Au début des rencontres du groupe de travail, l'image négative des personnes accompagnées sur l'institution et les professionnel·les de l'accompagnement ont révélé une **mauvaise connaissance des institutions** comme le point de départ de préjugés importants du champ de l'accompagnement social. Cette mauvaise image peut porter préjudice à la relation entre intervenant et personne accompagnée. La « casquette sociale », l'imaginaire négatif attaché au travail social ainsi que la mauvaise perception de

celui-ci font courir le risque aux personnes accompagnées de se sentir jugées et incomprises dans leur démarche. Des deux côtés, les préjugés peuvent être source d'inquiétude et de peur, le risque de se sentir jugé est double, les intervenants sociaux sont aussi touchés par ce sentiment. Le manque de connaissance et de reconnaissance des métiers du travail social est une des raisons de ces problématiques, tout comme les évolutions des missions du travailleur social de ces dernières années. Les nouvelles charges de travail, notamment administratives, modifient radicalement les méthodes de travail et l'accompagnement social peut en être complexifié. Les professionnel·les affirment la nécessité de mieux définir les rôles et les missions qui leur sont allouées.



Le **positionnement du travailleur social** est donc central dans la démarche d'aller-vers. Le rapport de dépendance existant dans la relation « personne accompagnée – personne accompagnante » peut être la cause d'une mauvaise perception de ces relations pour la personne qui a besoin d'un accompagnement. Cette relation, dans certaines administrations ou structures, met

en place un rapport de pouvoir asymétrique où la personne accompagnée se trouve dans une position subordonnée. Cette relation, parfois biaisée au début de l'accompagnement, peut donner lieu à des difficultés en se matérialisant par des refus

Pour les personnes accompagnées, est-ce aussi évident d'accepter ou de refuser un accompagnement lorsque le professionnel vient vers lui en pratiquant l'aller-vers ?

d'accompagnement et aggraver le non-recours. Les raisons de ces refus peuvent être multiples mais ils sont souvent liés à l'image que renvoie l'accompagnement social. La mauvaise connaissance des missions et du rôle du travailleur social peut faire craindre aux personnes des mesures de rétorsion de leur part, sur les aspects financiers ou sous d'autres formes, et les pousser à accepter un accompagnement qui n'est pas nécessairement voulu.

Adapter sa posture dans une démarche d'aller-vers demande au professionnel d'être dans la proactivité, une posture assumée et réfléchie, ainsi qu'un regard nouveau sur sa pratique professionnelle. Pour les professionnel·les, l'aller-vers

représente un outil qu'il est nécessaire d'adapter en fonction des circonstances et spécificité de l'accompagnement. Les sensibilisations et les formations (autoformations ou formations certifiées) sont des atouts et son indispensables à la réflexion autour de ces démarches. En étant attentif à son positionnement, le professionnel doit veiller à ne pas reproduire des dynamiques relationnelles subordonnées avec la personne

Un des enjeux de l'aller-vers est la redéfinition des relations entre personnes accompagnées et accompagnants afin d'appuyer des relations horizontales.

accompagnée. Cette veille passe, dans un premier temps, par une prise de conscience du rapport de pouvoir asymétrique qui peut exister dans ces relations, et dans un second temps, par l'affranchissement de l'autorité hiérarchique qui empêcherait de questionner la posture. Adopter une posture professionnelle qui accompagne sans faire « à la place de » ou « faire contre » peut demander du temps et une véritable remise en question des habitudes et des pratiques pour certains professionnel·les. La notion de temps est centrale : perdre du temps et prendre le temps sont des conditions de réussites de la démarche d'aller-vers et du déplacement de la posture des professionnel·les, pourtant, trop souvent, prendre le temps semble incompatible avec le fonctionnement des institutions et leurs impératifs.

Le travail sur la posture professionnelle doit aussi participer à la réflexion sur les **savoir-être et savoir-faire** du travailleur social afin qu'il se positionne dans une dynamique d'écoute et qu'il puisse apprendre des personnes accompagnées. S'inscrire dans une posture d'aller-vers et replacer la relation au centre de l'accompagnement social nécessite pour un professionnel de :

- Savoir aborder la personne ;
- Savoir la considérer comme un alter-égo en valorisant ses potentialités et ses qualités ;
- Savoir se situer comme un passeur d'informations ;
- Savoir écouter.

Ces savoir-être favorisent l'accompagnement social sans être dans l'assistantat. Travailler sa pratique professionnelle, être dans une personnalisation de cette pratique et dans une adaptation aux situations sont des savoir-être favorisant la démarche d'aller-vers. Pour le professionnel, il faut aussi être en capacité d'accepter de changer ses pratiques de travail, de lier le travail social et le développement social, de questionner son positionnement et ses missions. Dans sa posture, le professionnel doit démontrer son engagement dans une démarche de prévention afin de favoriser la lutte contre le non-recours aux dispositifs d'aides sociales.

Le **pouvoir d'agir** des personnes accompagnées et la veille sur ce sujet doit être pris en compte dans toute intervention sociale²³. Cela permet de replacer la personne accompagnée au centre de l'action. La question du pouvoir d'agir des personnes est d'ailleurs largement évoquée dans le Livre vert du Travail Social 2022²⁴.



« Ne pas regarder les personnes par leur carence mais par leur force »
Travailleuse sociale, groupe de travail CLTSDS

Les démarches d'aller-vers sont encore méconnues et manquent de reconnaissance officielle du point de vue des formations, des missions, des orientations des politiques ou des projets associatifs et institutionnels. Dans de multiples situations, la démarche d'aller-vers les personnes est portée par le professionnel et à son initiative seulement. En provoquant la rencontre, sans appui hiérarchique, la prise de risque se trouve du côté du travailleur social qui assume alors le fait de se déplacer vers la personne et qui sort de sa zone de confort. Tous les travailleurs sociaux ne sont pas en capacité et/ou n'ont pas la possibilité de mettre en place des actions d'aller-vers. La notion de prise de risque reste subjective. Aller à la rencontre de l'autre offre aussi beaucoup de bénéfices pour les deux parties. Pour le travailleur social, cette posture demande de la polyvalence afin de répondre aux besoins de la personne mais lui permet aussi d'outiller sa pratique. Or, l'accompagnement social spécialisé par secteur d'intervention (handicap, enfance/famille, personnes âgées, insertion/logement, santé...) freine cette démarche et ne permet pas à tous les professionnel-les de sortir de leur cadre d'expertise et de développer leur champ d'action.

2.3.3 Les enjeux de formation des professionnel-les aux pratiques d'aller-vers

Les membres du groupe de travail ont largement mis en avant les besoins de formations des professionnel-les. Un **travail d'acculturation auprès des institutions et des professionnel-les** doit être organisé afin qu'ils puissent repositionner leur pratique tout en réinterrogeant le sens de l'aller-vers. La démarche d'aller-vers permet d'ouvrir le champ des possibles : l'aller-vers est un outil qui offre un choix dans la forme d'accompagnement. Effectuer un outillage en amont, dans le cadre de l'intervention, permet de réinventer l'organisation du travail. Cette organisation de travail doit être parfois modifiée pour laisser le professionnel aller à la rencontre, sortir du bureau, aller hors les murs.

Il est également fondamental de **travailler sur l'approche des personnes et la manière de se présenter** qui doit s'opposer à une attente passive « attendre dans son bureau que l'on vienne à soi ». Une formation et une réflexion sur sa posture est nécessaire. L'aller-vers permet aussi de questionner le rapport de force, de désacraliser la place du professionnel et d'humaniser les rapports sociaux. Il est aussi indispensable de prendre en compte la dimension du temps, le temps nécessaire à l'établissement d'une relation de confiance. Le groupe de travail souligne le risque encouru par le professionnel en adoptant une posture d'aller-vers, sans soutien, sans formations, sans clés de lecture, sans véritable cadre. L'outillage des professionnel-les leur permet d'être en pleine capacité d'adaptation de leurs missions et de prévenir les difficultés éventuelles. Il est préconisé, par exemple, d'avoir à disposition des fiches pratiques, pour se repérer et se préparer.

²³ Groupe de travail Aller-vers

²⁴ Livre vert du Travail Social, 2022 – Haut conseil du travail social

Un travail de la part de l'institution doit également être effectué afin d'éviter les débordements des deux côtés et les dangers possibles : entreprendre des démarches d'aller-vers nécessite **une réelle réflexion au niveau du projet institutionnel**. Un des risques est d'utiliser l'aller-vers comme outil unique de référence à mobiliser dans toutes situations, de manière systématiquement, sans réfléchir à sa pertinence. Il faut donc penser, comme le dit Roland Janvier, « Aller-vers pour aller où ? »²⁵. S'il y a une injonction de l'institution, il y a un risque de mise en danger professionnelle pour le travailleur social. Les rouages de l'institution et l'obligation de résultat peuvent biaiser la démarche et l'aller-vers est incompatible avec une obligation de résultat car il s'agit de replacer le lien au centre de la pratique. La proactivité qui s'impose dans une logique de résultats. Elle peut manquer de sens par rapport à la réalité et aux pratiques de terrain. L'aller-vers est une pratique qui prend du temps, les obligations de résultats ou l'importance des tâches administratives et le numérique s'opposent à la mise en place d'une véritable démarche de déplacement des personnes. Pour toutes ces conditions, le groupe de travail souligne l'importance de la formation des professionnel·les sur ces sujets afin de percevoir les freins et les leviers de l'aller-vers.

Développer des lieux et des espaces d'échanges représente aussi une richesse qu'il faut pérenniser. Le CLTSDS 44 a permis aux membres de s'enrichir de ce partage de pratiques, des croisements de regards et de la mutualisation d'expériences. Ces espaces sont indispensables pour prendre le temps de réfléchir sur l'évolution de l'action sociale dans des moments où les difficultés sont accrues. L'invisibilité et le manque de reconnaissance des pairs et de sa hiérarchie engendre l'essoufflement des professionnel·les, résultat : le roulement est fréquent dans les services. Le maintien des groupes de travail et des espaces de réflexions permet de dynamiser l'attractivité des métiers du travail social, de faire émerger des besoins en formation professionnelle et surtout de valoriser la place des professionnel·les du secteur.

2.3.4 Les modes de communication pour aller vers les personnes

Il existe **divers canaux utilisés pour aller-vers**. Ces différents moyens de communiquer peuvent servir de leviers ou alors représenter des obstacles. Aller directement à la rencontre des personnes sur leur lieu de vie peut être considéré comme intrusif ou favorable (question de la sécurité). Le téléphone peut être utile mais il faut réfléchir à la portée de cet outil en fonction des besoins d'accompagnement de la personne. La forme du courrier et le vocabulaire utilisé sont également à prendre en compte en fonction de la personne et de ses besoins. Le langage institutionnel représente une barrière invisible qui fait peur et qui peut faire violence, il faut être vigilant. Dans ce cas « quels sont les moyens à employer et dans quelles circonstances ? »



La crise sanitaire a obligé les travailleurs sociaux à développer de nombreux outils pour rester en contact avec les usagers. **Les outils de communication à distance peuvent être des facilitateurs de relation**. Leur utilisation a porté une véritable réflexion sur les modalités d'accompagnement des personnes. Une enquête par questionnaire sur « le aller-vers et travail social à distance » a été menée par Elvire Bornand,

²⁵ Roland JANVIER, « Aller vers pour aller où ? », Droits des usagers, 15/12/2020, <https://urlz.fr/gvjL>

sociologue, auprès des travailleurs sociaux et secrétaire médico-sociales des EDS²⁶ de la Délégation de Nantes. Afin de garder le contact, les professionnel·les ont privilégié le téléphone comme outil d'aller-vers :

« L'approche via un appel téléphonique ponctuel pour créer une première relation peut favoriser l'échange car la personne est rejointe où elle est dans son univers intime qu'est son domicile ; c'est le service social qui va vers l'autre et non la personne qui vient à l'EDS.... Le mouvement est différent et il permet peut-être plus facilement ensuite la démarche de se déplacer vers l'institution » ²⁷

Aussi, le téléphone permet d'aller vers quand la personne ne peut pas venir, favorise l'échange et la réactivité, maintient le lien, permet une évaluation rapide et une orientation. **Diversifier les outils de communication permet aussi de s'appuyer sur les ressources de chacun.** Offrir des possibilités de communications par différents canaux évite la reproduction des inégalités de traitements, par exemple, certaines personnes n'ont pas accès facilement à internet. Le confinement a obligé les professionnel·les à diversifier leurs méthodes, à prendre contact avec les personnes et à s'adapter. Le téléphone, la messagerie, les réseaux-sociaux, les courriels, tous ces moyens de communication permettent effectivement de favoriser les contacts et de les maintenir. Les préconisations sur les visites à domicile sont les mêmes que sur ces moyens de communication, il faut être attentif aux besoins de la personne et savoir à quel moment et pour quelle raison les mobiliser.

Les postures professionnelles, l'organisation du travail et les modalités d'organisations questionnent grandement cette thématique du aller-vers. Dans l'idée d'aller vers, il y a aussi la dimension de « faire venir » afin de pouvoir amener la personne vers les lieux d'accueil adaptés à ses besoins. Le côté parfois trop administratif de l'institution, la « bureaucratisation », représente des freins supplémentaires à l'établissement d'une relation avec la personne accompagnée.

« L'aller-vers, c'est le cœur du métier d'assistante sociale. Mais les organisations ne sont pas conçues pour »



L'austérité du lieu, le langage employé, la prédominance de l'écrit, le manque de convivialité peuvent générer des peurs et des réticences de la part des personnes qui ont besoin d'accompagnement adapté dans leurs démarches d'accès aux droits.

La dématérialisation de nombreuses demandes de prestations a augmenté le non-recours aux aides sociales. La complexité des démarches dématérialisées a vu s'intensifier la fracture numérique, c'est-à-dire, l'exclusion numérique à la fois matérielle et intellectuelle. La proximité et l'ouverture vers l'autre ne cessent de diminuer. **Les démarches d'aller-vers sont, dans ce contexte, à la fois légitime et à légitimer vis-à-vis de la diminution de permanences et des rendez-vous physiques.**

²⁶ Espace Départemental des Solidarités

²⁷ Elvire BORNAND, enquête par questionnaire menée auprès des travailleurs sociaux et des secrétaires médico-sociales du conseil départemental, Délégation de Nantes, 10/09/20

3. La pair-aidance, un outil pour aller vers

Le sujet de la pair-aidance a représenté un point important des réflexions et des orientations du groupe de travail. Les membres du groupe ont décidé de travailler cette question afin de donner des exemples de pratiques inspirantes dans la démarche d'aller-vers.

Qu'est-ce que la pair-aidance ?

Le travail avec des pairs est un outil à formaliser avec les personnes ayant connu une situation similaire (addiction, situation d'exclusion, difficultés psychologiques...) et qui utilisent leur expérience en la transformant en compétence. La pair aidance est une valorisation du savoir expérientiel. Une personne pair aidante s'appuie sur un savoir expérientiel ce qui permet de partager facilement un vécu se rapprochant du sien. La relation d'horizontalité favorise une relation d'égal à égal et la proximité avec la personne. Un pair aidant permet de décoder les dialogues et d'amener les échanges.

La pair-aidance se définit par un ensemble de pratiques :

- **Pair-aidant** : Le pair-aidant est un terme générique, sans statut spécifique, il peut être bénévole, salarié, autoentrepreneur...
- **Travailleur pair** : « Le travail pair se définit comme une forme de pair aidance dans laquelle l'intervention fondée sur le savoir expérientiel est rémunérée »²⁸. « Le travail pair repose, dans les champs de l'intervention sociale et médico-sociale, sur le principe d'un accompagnement des personnes par des pairs, c'est-à-dire des professionnel·les dotés de savoirs d'expérience acquis au fil d'un parcours de vie similaire à celui des personnes aidées. Le travail pair est ainsi exercé par des personnes ayant un vécu qui les a confrontées à des expériences douloureuses et stigmatisantes : vie à la rue, grande précarité, troubles psychiques, addiction, prostitution, handicap... ». ²⁹ Le travail pair est l'une des composantes de la pair-aidance. Le travailleur pair peut dédramatiser une situation, faire le lien entre la personne accompagnée et le travailleur social, il peut être employé par une association ou une institution.
- **Intervenant pair**³⁰ : selon la définition des membres du groupe de travail, l'intervenant pair peut être un expert, spécialisé ayant la compétence d'analyser une situation et de faire le lien entre les personnes accompagnées, les institutions et les professionnel·les. L'intervenant pair peut être employé, être auto-entrepreneur ou être formateur.

La richesse de la pair-aidance dans l'accompagnement social

Le travail avec des pairs :

- Répond aux besoins quand les incompréhensions surgissent entre personne accompagnée et professionnel·les ;
- Permet de faire médiation : traduit les besoins des bénéficiaires, les propos du professionnel du travail social ;

²⁸ Fédération des acteurs de la solidarité, DIHAL, « Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement », Éditions ESF, *collections Actions Sociale*, 2018

²⁹ Définir le travail pair, www.travail-pair.org

³⁰ Cf. interview de Patrice Fabre, membre du groupe de travail, intervenant pair : www.loire-atlantique.fr/CLTSDS

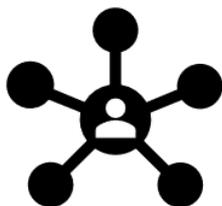
- Peut accompagner la personne pour « aller vers » le ou la professionnel·le du travailleur social ;
- Permet de rassurer la personne accompagnée.

La pair-aidance permet de mieux identifier et de comprendre la relation d'accompagnement entre la personne et le professionnel. Il peut ainsi partager des leviers concrets pour favoriser l'accompagnement. L'aide qui est amenée à la personne pose un autre regard sur la situation de celle-ci et facilite la déconstruction de la situation de la personne.

La reconnaissance du savoir du pair aidant lui permet également d'être valorisé par son expérience et d'évoluer dans ses missions avec l'acquisition de nouvelles compétences professionnelles. La légitimation de l'expérience vécue en compétences peut permettre à la personne pair aidante de « s'en sortir » et lui apporter un bien être personnel.

« Le pair-aidant peut aider à casser les préjugés, favoriser les échanges lors de conflits et mettre au bon rapport les images de l'accompagné comme du professionnel ».
Personne accompagnée, intervenant pair, groupe de travail du CLTSDS

La pair-aidance utilisée comme un outil de prévention, s'accorde avec la démarche d'aller-vers. La pair-aidance permet d'instaurer une relation de confiance entre l'accompagné et le professionnel réciproquement.



Néanmoins, il y a des points de vigilance qu'il est nécessaire de connaître. Il peut y avoir une mise en danger de l'intervenant pair. Un réel besoin d'accompagnement par l'institution est nécessaire. Il faut également travailler le cadre des missions et des champs d'action, c'est-à-dire avoir la possibilité d'être intégré dans une équipe pour travailler sur la posture des professionnel·les et surtout travailler en lien avec l'équipe accompagnante. Aussi, s'il y a une intention d'orientation vers une professionnalisation dans le champ du travail social, il faut avoir les moyens et ressources d'être orienté vers une formation diplômante et/ou d'être accompagné dans la valorisation du savoir expérientiel.

Des exemples de formations en pair aideance

La question de la valorisation des savoirs expérientiels est de plus en plus questionnée au sein du travail social. Les formations de pair-aidance donnent une légitimité à la capitalisation de ce savoir. Les possibilités de formations sont multiples et visent souvent à se prémunir des risques de se mettre en danger soi-même en tant qu'intervenant pair. Elles donnent l'opportunité de transformer son expérience de vie en savoirs, partager ses savoirs expérientiels (ou expertise d'usage), gérer sa charge émotionnelle et construire son insertion professionnelle.

Il existe de multiples formes de pair-aidance, qui recouvrent diverses appellations. En voici des exemples :

- L'association Constellation accompagnant tous les parents d'enfants (0-20 ans) en situation de handicap à Nantes Métropole : temps de rencontres, d'échanges de partage, d'information, en individuel ou en collectif avec des parents formés à la pair-aidance.
- « Un Chez Soi d'Abord » est un dispositif permettant aux personnes sans abri et atteintes d'une pathologie mentale sévère, d'accéder à un logement, de s'y maintenir, et de

développer leur accès aux droits et à des soins efficaces, leur autonomie et leur intégration sociale médiateurs. Le dispositif est composé d'une équipe pluridisciplinaire dont des médiateurs santé pair.

- Repairs!44 est un réseau d'entraide pour les jeunes majeur-es de l'aide sociale à l'enfance (lieu neutre d'écoute individuelle, espace de médiation avec le droit commun, lieu de développement des connaissances et des compétences en matière d'insertion socioprofessionnelle, « coups de pouce » matériels ponctuels, favorise le lien social grâce à un espace de sociabilité et de convivialité...).



- Le pair-aidant peut animer et encadrer un GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle). Il s'agit d'une association qui permet aux personnes atteintes de troubles psychiques de sortir de l'isolement. Elle propose aux adhérents différentes activités.

- L'association OPPELIA a pour objet d'apporter une aide aux personnes, adolescents et adultes et leur entourage, qui rencontrent des difficultés psychologiques, sociales et sanitaires, en particulier celles liées à l'usage de drogues et

aux addictions. Elle a impulsé la mise en place d'un groupe d'apprentissage social, d'entraide et de soutien entre pairs. Le volet de la formation des professionnel·les à l'accompagnement l'équipe est également composée d'utilisateurs experts.

- En Haute Garonne, un intervenant pair vient parler de son histoire en individuel et en collectif pour sensibiliser sur la thématique des parents démissionnaires.

La question de la formation en pair-aidance est née principalement dans le champ du médico-social. Les formations actuelles se concentrent d'ailleurs sur les métiers de la pair-aidance dans le médico-social. Aujourd'hui, il y a un réel défi de légitimer les savoirs dans tous les autres champs du social et de rendre la pair-aidance un outil réel au service de l'accompagnement social.

4. Préconisations pour favoriser les démarches d'aller-vers

Les membres du groupe de travail, travailleur social, personne accompagnée, chef de service, assistante sociale, conseillère, bénévole, directrice, formateur, responsable d'institution et animatrices, invitent les personnes intéressées par ces travaux, et souhaitant développer la démarche d'aller-vers dans leurs pratiques d'interventions, à poursuivre les réflexions en étant attentifs à différents points.

Une première préconisation, s'adressant aux pouvoirs publics et aux organisations, concerne le caractère impératif d'une meilleure reconnaissance des métiers de l'accompagnement social et du travailleur social ainsi qu'une meilleure définition des rôles et missions de chaque professionnel. La valorisation du travail social et des professionnel·les est un enjeu récurrent et essentiel. L'instabilité des professionnel·les fragilise la continuité dans l'accompagnement et freine la bonne mise en place de l'aller-vers, démarche qui nécessite du temps et l'instauration de relations de confiance.

Un manque de reconnaissance des démarches d'aller-vers par les différentes instances et institutions ne favorise pas sa mise en place et son encadrement. Les groupes de travail thématique, comme le CLTSDS, participe à la valorisation des pratiques innovantes de l'accompagnement social et permet de les mettre en lumière. Ainsi, il est primordial de pouvoir continuer ces temps de réflexions entre professionnel·les et personnes accompagnées.

Dans la mise en place de la démarche d'aller-vers, il ne s'agit pas d'évaluer la personne. Il s'agit d'une démarche complexe qui doit participer à l'émulation collective et amener des réflexions sur les pratiques. Des questions éthiques doivent également être posées : jusqu'où aller dans l'accompagnement ? Comment doser l'aller-vers sans entrer dans l'intrusion ? Pourquoi, quand, comment aller-vers ?

La mise en lumière des diverses démarches d'aller-vers permet de valoriser de nombreuses actions déjà portées par les professionnel·les de l'accompagnement, des institutions et des associations. Les réflexions autour de ce sujet ont démontré que la démarche d'aller-vers vient questionner les fondamentaux de travail social et la posture du professionnel. Cette démarche largement mise en avant dernièrement et identifiée dans de nombreuses pratiques quotidiennes ne l'est-elle pas par nécessité de renouveau des pratiques de l'intervention sociale ?

L'exacerbation des ruptures de parcours et du non-recours, la multiplication et la dématérialisation des démarches, positionne les démarches d'aller-vers comme une nécessité d'adaptation des interventions aux besoins.

5. Ressources documentaires

Pratiques inspirantes

- ADPS (agence départementale de prévention spécialisée) de Loire-Atlantique : à consulter [ici](#)
- CFP Presqu'île (centre de formation professionnelle) : à consulter [ici](#)
- ELPP (Équipe de liaison psychiatrie précarité) du CHU de Nantes : à consulter [ici](#)
- ESPACE FRANCE SERVICE Riaillé : à consulter [ici](#)
- FORMATION « Intervenant pair, l'expertise d'usage au service du pouvoir d'agir », ARIFTS, avec la participation de l'URIOPSS Pays de la Loire, FAS Pays de la Loire, GFPH, ASKORIA, ARS Pays-de-la-Loire, UNAFORIS, Région Pays de la Loire: à consulter [ici](#)
- GROUPE D'ENTRAIDE MUTUELLE Rezé : à consulter [ici](#)
- LA CLOCHE Nantes : à consulter [ici](#)
- LES CENTRES ACCOORD Nantes : à consulter [ici](#)
- LES 5 PONTS - VILLAGE SOLIDAIRE : à consulter [ici](#)
- MARCHÉ ALTERNATIF DE BELLEVUE : à consulter [ici](#)
- NOMADDO, équipe mobile venant à la rencontre des jeunes ayant une conduite addictive, Pays de Châteaubriant : à consulter [ici](#)
- REPAIRS!44, réseau d'entraide pour les jeunes majeur-es de l'aide sociale à l'enfance : à consulter [ici](#)
- SOLIDARUM, 5 clés de nouvelles pratiques solidaires, 12 juillet 2021 : à consulter [ici](#)

Vidéos et podcasts

- CLTSDS (Comité local du travail social et du développement social) de Loire-Atlantique, Groupe de travail « aller-vers », capsules vidéos (3 minutes), juin 2022 : à consulter [ici](#)
- ASH, L'aller vers, « renouer avec la question du désir », podcast (12 minutes) : à consulter [ici](#)
- LE MEDIA SOCIAL, « Le non-recours aux aides sociales », Podcast (2 minutes), 17 juillet 2019 : à consulter [ici](#)
- CLTS (Comité local du travail social) PACA (Provence-Alpes-Côte d'Azur), « L'Aller Vers, d'une problématique à des pratiques », conférence vidéo, 16 avril 2021 : à consulter [ici](#)

Journées et rencontres thématiques

- CLTSDS (Comité local du travail social et du développement social) de Loire-Atlantique, « Partageons nos idées ! Partenaires, travailleurs sociaux, personnes accompagnées : quelles expériences locales en travail social ? », journée de restitution des travaux, 10 juin 2022 : à consulter [ici](#)
- MAIS (Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale), « Qu'est-ce qu'ils fabriquent ? Vers une pratique sur-mesure au SESSAD », SESSAD Nozay, Association Jeunesse et avenir, 26 septembre 2019 : à consulter [ici](#)
- CONFÉRENCE RÉGIONALE DES ACTEURS DE LA STRATÉGIE DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, octobre 2021 : à consulter [ici](#)

Articles

- AVENEL Cyprien, « L'aller-vers au cœur des mutations du travail social », mai 2021 : à consulter [ici](#)
- BAILLERGEAU Évelyne, GRYPONPREZ Hans, « "Aller-vers" les situations de grande marginalité sociale, les effets sociaux d'un champ de pratiques sociales », Revue française des affaires sociales (RFAS), n°2, 1^{er} avril 2020 : à consulter [ici](#)
- BOUTTIER Noël, « Travail social : la petite révolution du "aller vers" », TSA (Travail Social Actualité), 20 mars 2019, à consulter [ici](#)
- BRETON Margot, « Joindre et engager les usagers du travail social : problèmes et principes », Faculté de Travail Social de l'Université de Toronto au Canada, 1985, à consulter [ici](#)
- BRYGO Julien, « Les millions d'oubliés du « tout numérique » : peut-on encore vivre sans Internet ? », Monde diplomatique (le), 2019, n°785, p. 18-19 : à consulter [ici](#)
- CERIN Eliott, « Lutte contre le non-recours – « Aller vers », le travail social « hors les murs », Actualités sociales hebdomadaires, n°3128, 4 octobre 2019, p. 28-32 : à consulter [ici](#)
- DIRECTIONS, Dossier « Aller vers : prendre les devants », n°201, octobre 2021 : à consulter [ici](#)
- DUBASQUE, Didier, « Aller-vers (1) : une tentative de définition », Écrire pour et sur le travail social, 1^{er} octobre 2020, à consulter [ici](#)
- DUBASQUE, Didier, « Aller-vers (2) : comprendre ses propres résistances et trouver un terrain d'entente pour aider les personnes « difficiles à atteindre », Écrire pour et sur le travail social, 02/10/2020, à consulter [ici](#)
- JANVIER, Roland, « Aller vers pour aller où ? », 15 décembre 2020, à consulter [ici](#)
- JANVIER, Roland, « Comment aller vers les non-usagers et faire avec ? », 9 mai 2019, à consulter [ici](#)
- JANVIER, Roland, « Quel "aller vers" et "faire ensemble" avec les usagers ? », 20 septembre 2018, à consulter [ici](#)
- LAZAROVA Rouja, « Services publics, l'accueil social universel en réseau les professionnels afin d'améliorer l'accès aux droits », Gazette des communes, n°2486, 14 octobre 2019, p.53 : à consulter [ici](#)
- LE MÉDIA SOCIAL, À Bordeaux, la psychiatrie hors les murs au secours des "sans domicile", 15 octobre 2021 : à consulter [ici](#)
- LEVRAY Nathalie, « Travail social : « l'aller vers » prime dans la relation à l'utilisateur », Gazette des communes, n°2531, 14 septembre 2020, 35 p. : à consulter [ici](#)
- MABILLEAU Flore, « Intervenant pair : une nouvelle formation pour une nouvelle fonction », Le Media Social, 22 janvier 2021 : à consulter [ici](#)
- SIMONOT Anne, « Journée mondiale du travail social : "aller vers", ou revenir aux fondamentaux », Le média social emploi, 20 mars 2019 : à consulter [ici](#)
- GRARADJI Nadia « Aides sociales – le fléau du non-recours aux droits sociaux », Actualités sociales hebdomadaires, n°3100, 1^{er} mars 2019, p. 22-26 : à consulter [ici](#)
- MASSIEU Sophie, Dossier L'« aller-vers », pour renouer la confiance Les professionnels à la rencontre de leurs publics, ASH n°3207, 3 mai 2021 : à consulter [ici](#)
- TRÉMINTIN Jacques, aller vers les jeunes en milieu rural, Lien social, n°1318, 24 mai 2022 : à consulter [ici](#)

Enquêtes, guides et rapports

- AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ D'ÎLE-DE-FRANCE, « Conception, organisation, mise en œuvre et évaluation des actions d' « aller-vers » auprès des personnes en situation de grande précarité, 20 mars 2019, 22 p. : à consulter [ici](#)
- AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ ÎLE-DE-FRANCE, BLANC Aurélie, BERTINI Barbara, CHABIN-GIBERT Isabelle, « État des lieux des actions d' "aller-vers" à destination des personnes en situation de grande précarité en Ile-de-France », 15 février 2018 : à consulter [ici](#)
- BORNAND Elvire, « Aller-vers et travail social à distance », une enquête sur les professionnels du travail social en Espace Départemental des Solidarités à Nantes, 10 septembre 2020 : à consulter [ici](#)
- INSPECTION GÉNÉRALE DES AFFAIRES SOCIALES, BURNEL, Philippe, MEJANE Julien, ROUZIER-DEROUBAIX, Adeline, « Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale » 2019, 89 p. : à consulter [ici](#)
- CNCDH (Commission nationale consultative des droits de l'homme), Avis sur l'accès aux droits et les non-recours, 24 mars 2022 : à consulter [ici](#)
- DÉFENSEUR DES DROITS, Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?, 2022 : à consulter [ici](#)
- DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques), « Le non-recours aux prestations sociales – mise en perspective et données disponibles », 2020, n°57, 42 p. : à consulter [ici](#)
- FAS (Fédération des acteurs de la solidarité), Fédération nationale des Samu sociaux, Allers vers les personnes en matière de santé – Guide accompagnement santé, 2016, 6 p. : à consulter [ici](#)
- FAS (Fédération des acteurs de la solidarité, « La participation des personnes accueillies dans le réseau de la Fédération », novembre 2018 : à consulter [ici](#)
- FAS (Fédération des acteurs de la solidarité, Travail social : que retenir du confinement pour penser le temps qui vient ?, automne 2020, novembre 2020 : à consulter [ici](#)
- FAS (Fédération des acteurs de la solidarité et la Fédération nationale des Samu sociaux, Référentiel de missions et d'évaluation, Maraudes & Samu sociaux, octobre 2018, 44p. : à consulter [ici](#)
- FAS (Fédération des acteurs de la solidarité, Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement, DIHAL, 79 p. : à consulter [ici](#)
- FAS (Fédération des acteurs de la solidarité, Service ligériens de la veille sociale : État des lieux et perspectives, décembre 2018, 36 p.
- HCTS (Haut Conseil du travail social), Pratiques émergentes du travail social et du développement social, juin 2021 : à consulter [ici](#)
- ODENORE (observatoire des non-recours aux droits et aux services), Secours Catholique, « Non-recours : une dette sociale qui nous oblige », avril 2021, 53 p. : à consulter [ici](#)
- RÉSEAU BRETON DES CONSEILLÈRES TECHNIQUES EN TRAVAIL SOCIAL, Guide d'appui : l'accompagnement social à distance, octobre 2020 : à consulter [ici](#)
- STRATÉGIE NATIONALE DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, ANDASS, Guide d'appui, à la mise en œuvre de la démarche du « référent de parcours », 2019, 53 p. : à consulter [ici](#)
- STRATÉGIE NATIONALE DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, délégation interministérielle, note de cadrage du groupe de travail : aller vers : à consulter [ici](#)
- STRATÉGIE NATIONALE DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, Travaux des groupes de travail Santé et Hébergement/logement– Hauts-de-France, avec l'appui du groupe de travail « participation », « "L'aller-vers" comment donner corps aux démarches sur notre territoire ? », avril/juin 2021 ; 46 p. : à consulter [ici](#)

- UNAFO (Union professionnelle du logement accompagné), Guide juridique et pratique accès aux droits sociaux, mai 2021 : à consulter [ici](#)

Ouvrages

- LE FLOCH Carole, De la grande exclusion au pouvoir d'agir retrouvé : Le journaliste, Presses de Parmentier, 1er avril 2021
- VST - Vie sociale et traitements, Le travail de rue, 2021/4 (N° 152), Erès, 144 p.
- WARIN Philippe, Agir contre le non-recours aux droits sociaux – scènes et enjeux politiques, Presses universitaires de Grenoble, 2019, 316 p.
- WARIN Philippe, Le non-recours aux politiques sociales, Presses universitaires de Grenoble, 2016, 242 p.

Le CLTSDS est soutenu par l'État dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.



Comité local du travail social et du développement social
Département de Loire-Atlantique
Direction solidarités insertion
Service développement social
3 quai Ceineray - CS 94109 - 44041 Nantes cedex 1
Tél. 07 85 02 08 56
Courriel : clts@loire-atlantique.fr
Site internet : loire-atlantique.fr/CLTSDS