

« L'aller-vers permet de faire face aux situations de décrochage social et de réduire le non-recours aux droits »

Entretien avec Cyprien Avenel,

adjoint au chef de la mission analyse stratégique, synthèses et prospective à la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS).

La Santé en action : **Comment définissez-vous la démarche d'« aller-vers » ?**

Cyprien Avenel : Il n'existe pas de définition conventionnelle. Ce n'est pas un concept scientifique, mais une approche professionnelle. C'est une démarche par laquelle les travailleurs sociaux et les intervenants sociaux sont conduits à sortir physiquement de leur structure pour aller à la rencontre des populations isolées ou ayant « décroché » afin de rétablir un lien et l'accès aux aides et au droit commun, en se

tournant vers leurs lieux de vie. L'« aller-vers » a donc deux dimensions principales : une mobilité hors les murs vers les milieux de vie, et une posture relationnelle d'ouverture vers la personne alors qu'elle renonce à être aidée. C'est une démarche aussi nécessaire que paradoxale : comment aller vers une personne qui ne demande rien, alors que le besoin est criant ?

Le développement de l'« aller-vers » est la conséquence de l'accroissement de la population en situation de désaffiliation sociale. Cette démarche s'impose aussi pour contrebalancer des évolutions institutionnelles négatives : avec l'accumulation des dispositifs, des normes et des procédures, les professionnels finissent par occuper plus de temps à gérer la complexité administrative et à instruire des dossiers suivant la logique des files actives qu'à être tout simplement présents auprès des personnes, au risque d'une perte de sens de la mission. Il s'agit de sortir le travail social de la bureaucratisation en privilégiant une approche plus préventive et ancrée dans la proximité. L'« aller-vers » ne signifie rien d'autre que le retour au cœur de métier, quand le fonctionnement des institutions contribue aujourd'hui à produire du non-recours aux droits et de la distance entre travailleurs sociaux et personnes en grande difficulté.

S. A. : **Quel cadre éthique vous semble incontournable dans toute démarche d'« aller-vers » ?**

C. A. : Dès lors que certaines personnes (sans abri par exemple) refusent de donner suite, l'intervenant doit-il ne pas contraindre la personne – et la laisser, voire l'abandonner à son propre sort – ou bien forcer subtilement le contact pour s'assurer que la personne va bien ? La question de l'éthique se pose dans la limite entre le respect du libre arbitre et le contrôle social inhérent au mandat assigné par la société au travail social au nom de la protection. La démarche est ambivalente, car elle intègre en même temps une démarche de secours et de présence sociale, mais elle recèle aussi

des formes de contraintes implicites, voire d'imposition de normes. Ce risque me semble somme toute très relatif dans le cadre d'un mandat non contraignant, par lequel les personnes approchées ont la liberté d'adhérer ou non. Surtout, l'éthique des acteurs et des équipes de l'« aller-vers » demeure très en alerte sur cette question du contrôle qu'ils pourraient exercer sur les personnes qui ne demandent rien ou qui se trouvent en situation de grande vulnérabilité. Plus qu'un pouvoir discrétionnaire, c'est bien l'objectif de faciliter la reconquête d'un pouvoir d'agir auprès de ces personnes qui est central : inconditionnalité, juste proximité, écoute, libre choix des personnes, rétablissement du pouvoir d'agir des personnes et augmentation de celui-ci sont les fondamentaux du référentiel éthique de l'« aller-vers ».

S. A. : **Quels changements cette démarche requiert-elle au sein des institutions ?**

C. A. : L'« aller-vers » reste une gageure à relever pour les institutions, car la logique habituelle est encore largement celle du guichet qui attend son public. Afin de répondre aux défis des situations d'isolement et de solitude, de la massification de la précarité, de la fracture numérique et de la participation des personnes concernées, « l'aller-vers » oblige les acteurs à modifier leur posture, à être moins administratifs et plus proactifs, moins dans la procédure d'instruction des dossiers que dans le processus d'immersion territoriale. Cette démarche génère par ailleurs une modification du rapport entre le travail social et la population : le métier ne repose plus seulement sur l'expression d'une

L'ESSENTIEL

► Pour Cyprien Avenel, la démarche d'« aller-vers » s'inscrit dans l'actuelle rénovation des politiques sociales et de santé : il s'agit d'activer l'ensemble des leviers pour combattre à la source les inégalités avant que les difficultés ne soient installées, dans un objectif de repérage et de prévention, plutôt que de réparation, et afin de promouvoir les droits fondamentaux et l'autonomie des personnes. Le mouvement est déjà amorcé, puisque la pandémie de la Covid-19 a provoqué un renforcement de l'« aller-vers », à l'initiative des travailleurs sociaux auprès des populations vulnérables afin de prévenir une dégradation de leur situation, dans une démarche de « prendre soin » et d'accès aux services d'aides.

demande – initiée par la personne – ou sur un engagement réciproque contractualisé – initié par un dispositif – ; c’est le travailleur social qui fait la démarche de se déplacer dans le milieu de vie de la personne pour la rencontrer, aller au-devant d’elle et initier la relation. L’« aller-vers » occupe ainsi aujourd’hui une place qu’il n’avait pas auparavant, aussi centrale désormais que celle de l’accompagnement. Cela conduit à faire évoluer les profils des travailleurs sociaux et à remettre en question les stratégies institutionnelles dans leur capacité à créer les conditions pour faciliter des logiques de décroisement et de changement de posture.

S. A. : Comment accompagner le changement de posture des professionnels ?

C. A. : Cela soulève au moins un double enjeu. D’abord, celui d’un accompagnement des pratiques professionnelles par la formation. C’est là une des principales ambitions affichées dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté : elle promeut une évolution du travail social vers les logiques de l’action collective, de la participation et de l’« aller-vers »¹. Elle met l’accent sur le développement social et sur des fonctions comme le référent de parcours, avec la volonté de généraliser les accueils sociaux inconditionnels de proximité². Du côté des services de l’État, la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) valorise toutes les pratiques d’« aller-vers » du travail social dans l’accès à l’emploi et au logement, aux droits sociaux fondamentaux, notamment dans les territoires qui n’ont pas de centres sociaux ou de lieux de soutien à la parentalité, mais aussi avec les actions sur l’aide alimentaire. Ensuite et c’est essentiel, la démarche implique que les services compétents soient dotés des moyens d’intervenir hors les murs et elle dépend des conditions de travail et du soutien des institutions pour la mettre en œuvre concrètement sur le terrain. C’est le management d’encadrement qui doit placer le travail social en capacité d’« aller-vers » et de conduire l’action. Or, pour les organisations, cette orientation peut sembler aller à l’encontre de la maîtrise

des risques, du contrôle des processus, des impératifs de gestion auxquels les politiques publiques sont confrontées.

S. A. : Comment cette démarche peut-elle contribuer à réduire les inégalités ?

C. A. : Souvent associées à la prévention spécialisée ou aux maraudes du Samusocial, les démarches d’« aller-vers » se sont progressivement diversifiées et diffusées vers un public beaucoup plus large. Elles permettent de faire face aux situations de décrochage social et de vulnérabilité de la population qui n’est pas en situation de pouvoir accéder à ses droits et se tient en retrait des institutions. Face à ce constat, les travailleurs sociaux ne peuvent plus être seulement positionnés comme des professionnels de la relation individuelle dans leur bureau, favorisant les logiques de guichet et un certain systématisme de la réparation. Les travailleurs sociaux sont conduits à intervenir sur le rapport aux institutions et sur l’environnement en étant acteurs des milieux de vie et de leurs ressources. Cela implique pour eux d’aller vers les populations, mais aussi d’aller vers les partenaires du territoire (ceux de la santé, de l’éducation, du logement, de l’emploi, etc.) pour trouver des solutions collectives et décroisées susceptibles de mieux accompagner les parcours de vie dans toutes leurs composantes et leur complexité.

S. A. : La pandémie de Covid-19 ne rend-elle pas incontournable l’« aller-vers » ?

C. A. : Effectivement, l’« aller-vers » est une stratégie qui permet de mobiliser efficacement dans la proximité les instruments de lutte contre les inégalités sociales et de santé, que la pandémie de Covid-19 démultiplie. Cette crise l’a renforcée à l’initiative des travailleurs sociaux auprès des populations vulnérables en butte à l’isolement, afin de prévenir une dégradation de leur situation et de s’enquérir de leur santé, dans une démarche de « prendre soin » et d’accès aux services d’aides. Elle a montré la pertinence des approches transversales articulant « aller-vers », santé communautaire et développement du pouvoir d’agir. Dans

cette lignée, le ministère des Solidarités et de la Santé, en particulier, vient de publier un décret « aller-vers »³ créant deux nouveaux dispositifs mobiles médico-sociaux financés dans le cadre du Ségur de la santé : les équipes mobiles santé précarité (EMSP) et des équipes spécialisées de soins infirmiers précarité pour lutter contre l’aggravation des inégalités en santé et la surmortalité dans certains territoires des personnes en situation de précarité liée à la Covid-19. En définitive, l’« aller-vers » s’inscrit dans un travail de recomposition globale des politiques sociales et de santé : le principal enjeu est l’activation de l’ensemble des leviers permettant de combattre à la source les inégalités, afin d’intervenir plus en amont, avant que les difficultés ne soient installées. Ceci dans un objectif de repérage et de prévention, plutôt que de réparation, et afin de promouvoir les droits fondamentaux et l’autonomie des personnes, tout en réhabilitant la participation de celles-ci à la société. ■

Propos recueillis par Yves Géry, rédacteur en chef.

1. Un plan de formation continue est ainsi engagé et organisé en six thématiques : Développement social et travail social collectif ; La participation des personnes ; « aller-vers » ; Travail social et territoires ; Insertion socio-professionnelle ; Travail social et numérique.

2. Garantir à toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d’ordre social une écoute attentionnée de l’ensemble de ses besoins et de ses préoccupations afin de lui proposer le plus tôt possible des conseils et une orientation adaptés.

3. Décret n° 2021-1170 du 9 septembre 2021 relatif aux équipes mobiles médico-sociales intervenant auprès de personnes confrontées à des difficultés spécifiques.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Avenel C. L’« Aller-vers » : un enjeu de cohésion sociale. [Note d’analyse], Mission analyse stratégique, synthèses et prospective, Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), n° 53, février 2021.
- Avenel C., Martin C. (Coord.) *Manuel de l’intervention collective pour les travailleurs sociaux. Des principes à l’action en faveur du développement social.* Paris : La Documentation française, 2021 : 202 p.