Intervention de Valérie Prieto, conseillère en travail social et médico-social du Conseil départemental de la Haute-Garonne à l'occasion d'une journée partenariale de la POS-Occitanie « Lutter contre le non-recours aux droits sociaux » (Narbonne, septembre 2025)

« Tout au long de cette journée, ont été abordées les questions d'accès aux droits et de non recours avec comme intention première de ne laisser personne sur le bord du chemin ...

Derrière cette volonté louable, il y a des hommes, des femmes, des professionnels du social ou médico-social qui mettent en œuvre des stratégies, des pratiques, des postures...

C'est justement sur cette thématique que les organisateurs m'ont demandé d'intervenir, autour des évolutions des pratiques et postures professionnelles dans le domaine du travail social et médico-social.

Ce domaine, en constante mutation, nous impose une remise en question continue afin de mieux répondre aux besoins des publics accompagnés.
Au fil des années, nous avons observé une transformation significative des modes d'intervention. Autrefois, le travail social était souvent perçu comme une approche descendante, où les professionnels prenaient des décisions pour les usagers sans toujours les impliquer dans le processus. Aujourd'hui, nous nous orientons vers une approche plus participative et collaborative.

La personne est au cœur de son parcours, on parle de développement du pouvoir d'agir ... ce qui implique

- un changement de posture (le côte à côte par exemple et non plus le face à face),
- un changement de regard envers la personne que nous accompagnons : elle a des capacités, des potentiels et pas seulement des carences
- un changement dans la prise en compte de son environnement, des ressources disponibles autour de la personne.

Ainsi, les publics sont désormais considérés comme des acteurs à part entière de leur parcours, et leur voix est essentielle dans l'élaboration des solutions qui les concernent.

Tous ces changements sont conceptualisés dans diverses approches, dites innovantes, en travail social : j'ai cité *l'empowerment*, autrement dit le développement du pouvoir d'agir mais nous aurions pu également citer la pair-aidance (qui je crois sera abordée et illustrée juste après par les collègues de l'Hérault), le référent de parcours, les conférences familiales... et l'« aller vers ».
Parmi ces évolutions, je vais m'attarder plus particulièrement sur la pratique de l'« aller vers » qui s'affirme comme un levier essentiel pour renforcer l'accès aux droits et améliorer l'accompagnement des personnes les plus éloignées des dispositifs classiques.

S'il n'y a pas de véritable définition, il s'agit d'une posture proactive, d'un engagement à aller au contact des publics, là où ils se trouvent, plutôt que d'attendre qu'ils viennent à nous.

Cyprien Avenel, sociologue et chercheur nous explique que l'« aller vers » est au cœur des métamorphoses du travail social. Il ne s'agit pas réellement d'une pratique nouvelle mais elle renvoie aux fondamentaux du travail social et de l'intervention sociale » ; la visite à domicile en étant l'exemple le plus traditionnel en service social, comme le travail de rue, un incontournable de la prévention spécialisée.

L'emprise des dispositifs et des procédures dans l'activité quotidienne des travailleurs sociaux a profondément modifié leur activité, parfois même au détriment de l'établissement d'une relation. L'« aller vers » est donc un levier de prévention permettant de combattre à la source la pauvreté et les inégalités, en intervenant plus en amont, avant que les difficultés ne soient installées.

C'est une volonté d'agir préventivement plutôt que de réparer. Il s'agit de promouvoir les droits fondamentaux et l'autonomie des personnes, tout en réhabilitant la participation de celles-ci à la société.

Aujourd'hui l'« aller vers » est aussi une tentative de réponse permettant de lutter contre le non recours. Cyprien Avenel estime que « l'accès aux droits fondamentaux passe par une démarche qui nécessite de sortir de son bureau pour aller physiquement vers les personnes, afin de contre balancer les attitudes de renoncement et d'isolement dans un travail d'accès vers la citoyenneté. »

Philippe Warin, qui a piloté un groupe de travail sur ce sujet dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, donne la définition complète par : « 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 ferait systématiquement suite à une demande exprimée. Elle permet d'intégrer dans les pratiques les situations de non demande de certains publics (pas seulement des personnes vulnérables, précise-t-il) et engage les acteurs à se situer dans une pratique pro-active pour entrer en relation avec ces publics ».

Se pose alors très vite une question d'éthique de la relation à l'autre et de l'accompagnement. Dès lors où le renoncement est conscientisé, volontaire...quelle pratique l'intervenant doit-t-il adopter ? Contraindre ? Ne pas contraindre (et laisser, voire abandonner, la personne à son propre sort) ? Jusqu'où aller ? Véritable dilemme qui ne peut être éclairé qu'à la seule lueur du devoir d'assistance et de secours qui justifierait une intervention contrainte.

Enfin, Didier Dubasque a repris à son compte la définition d'un groupe de travailleurs sociaux qu'il avait en formation : « c'est une action, un déplacement qui conduit à se mettre en lien sans s'imposer. Il faut pouvoir se mettre à la portée de la personne en l'écoutant. Pour réussir la rencontre, il faut être vigilant sur le démarrage de la relation. Cela demande une forme d'engagement qui nécessite de s'adapter, d'être disponible et bienveillant. Il faut pour aller vers, accepter l'incertitude qui provoque de l'insécurité et met dans une zone d'inconfort ».

Pour finir, l’« aller vers » n'est pas seulement une pratique, c'est une posture, une philosophie de l'intervention sociale et médico-sociale. Elle nous invite à réinventer notre manière d'être en relation avec les publics, à créer du lien autrement, à aller au-delà des cadres traditionnels pour toucher les personnes qui en ont le plus besoin.

Ces propos vont être illustrés par ma collègue Cécile Ben Moha qui va vous présenter l'expérience haut garonnaise du Territoire zéro non recours. Je vous remercie. »