

L'ALLER VERS À LA MANIÈRE COMMUNAUTAIRE

Mai 2025



POURQUOI CA NOUS TRAVAILLE ?

L'aller vers fait partie de l'ADN de notre travail. Pourtant ce n'est pas facile. On a peur d'être intrusif, de déranger. De faire naître des attentes ou ne pas pouvoir répondre à la demande.

DÉFINIR DE QUOI ON PARLE

L'aller vers, c'est quand **l'institution** sort de ses murs pour aller au plus près des réalités vécues par les publics qui spontanément ne viendraient pas vers l'institution.

C'est aller à la rencontre et à l'écoute des interstices, non pas pour les coloniser, mais pour qu'ils nous aident à faire évoluer nos pratiques, nos institutions et nos quartiers.

POURQUOI ON VA VERS ?

- Pour être dans la **rencontre** : être au plus près des personnes ; prendre l'autre en considération - tu existes ; pour se rendre accessible ; par et pour la rencontre interpersonnelle ; écouter, accorder du temps ; rencontrer les gens qui ne veulent/peuvent pas entrer dans les institutions (animaux, alcool, sans papiers...) ; créer un lien horizontal, plus authentique ; lutter contre l'isolement.
- Pour **questionner ses pratiques** ou les **changer** : changer la nature du travail social (observer, écouter) ; toucher les personnes autrement ; être spontané ; pour se laisser modifier, en tant que travailleur social et institution.
- Pour se libérer des contraintes institutionnelles et limites plus conventionnelles et avoir **plus de liberté** dans le rythme, dans les sujets abordés (ces sujets hors cases : la panne d'ascenseur, les violences intra-familiales...).
- Pour **faire autrement** car ailleurs que dans l'institution : informer, sensibiliser ; lutter contre le non-recours ; répondre à la demande.
- Pour construire une **alliance entre travailleurs sociaux et usagers**, c'est-à-dire une manière d'associer des intérêts différents dans un but commun. Il est néanmoins essentiel de ne pas faire croire à une égalité, nous représentons quelque chose en tant que professionnel·, institutions. Impliquer, voire défrayer les usagers peut être une manière de répondre à cette inégalité.
- Pour montrer aux personnes qu'elles sont la **priorité** : même débordée, l'institution est présente parmi les gens...
- Pour **entendre**, sentir le quartier et ses marges.
- Pour **donner écho** et force aux voix des plus fragiles et des personnes qui les accompagnent ou les soutiennent.
- Pour **mobiliser**, pour que les gens se sentent légitimes de prendre part à ce qui se fait.

DES EXEMPLES D'ALLER VERS



DES CONDITIONS POUR ALLER VERS

L'aller vers implique souvent de se mettre en **inconfort**. Crainte de déranger, inconfort de sortir de la sécurité des murs, de se remettre en question, d'ouvrir des portes qu'on ne sait pas comment refermer, d'avoir moins de maîtrise sur le cadre et sur les règles,...

Il faut donc être prêt, et surtout voir de l'intérêt, à se mettre en inconfort. Et si le changement ne pouvait venir que de l'inconfort ?

Il faut donc se préparer. Identifier les zones d'inconfort, pouvoir les travailler, préparer une posture, une intention, des phrases, des outils, des parades qui vont permettre d'oser aller dans l'inconfort, sans se mettre en danger. Pas pour sortir de l'inconfort, mais pour le rendre fertile...

UNE POSTURE

- L'aller vers est un moment de rencontre d'individu à individu. A la manière communautaire, l'aller vers vise à aller rencontrer les personnes dans leur réalité, d'abord pour la comprendre, mais surtout pour permettre **d'agir ensemble sur les causes structurelles** des réalités qu'ils et elles rencontrent.
- **Les espaces ne sont pas vides**. Ils sont occupés, par des personnes, par des institutions. Veiller à avoir une posture qui prenne en considération ces occupants.
- Ecouter pour **se laisser modifier** : modifier nos représentations, nos pratiques, nos institutions, nos quartiers.
- Ecouter un quartier et ses habitants, c'est **écouter** les mots mais aussi **ce qui ne se dit pas** : les transactions, les hiérarchies, messes basses, les jeux de pouvoirs, les réseaux, les alliances...
- Ecouter le **message tacite derrière le non-recours**. Exemples : le non-recours pour échapper à une forme de contrôle social ; renoncer face à la complexité des démarches ; refuser la stigmatisation sociale ; revendiquer une capacité à faire par soi-même ; se défier de l'assistanat ;...
- Quitter le « faire pour » et donner la priorité au « **faire ensemble** ». C'est ce qui se bricole sur le terrain, entre les parties-prenantes à l'action, qui permet de s'adapter au quartier et à ses interstices.
- Ecouter pour être du côté des gens, c'est aussi au départ de leurs paroles et vécus **être prêt-e à interpeller** – parfois avec ténacité - les acteurs qui ont du pouvoir sur la situation.

QUELQUES BALISES MÉTHODOLOGIQUES

➤ CRÉER DES CONDITIONS OPTIMALES

Afin d'être soi-même ancré et se sentir légitime d'aller vers, il faut d'abord discuter entre collègues, clarifier avec l'institution :

- Les objectifs et la légitimité de l'aller vers. On peut aller vers pour exporter le travail social à l'extérieur, pour lutter contre le non-recours, pour faire connaître l'offre du quartier, pour mieux connaître le quartier, pour écouter, pour mobiliser... Il y a donc différents objectifs, différentes identités dans l'aller vers.
 - Quelles sont mes attentes ? Celles de mon institution ?
 - Avec quels objectifs faisons-nous le choix « d'aller vers » ?
 - Comment me/nous sentir légitime à accoster les gens ?
- Quelle posture adopter pour se sentir légitime dans cet aller vers, avec ces objectifs ?
- Avec qui on va vers ? Être présent.es à deux, peut permettre de se soutenir dans ses confort et inconforts respectifs. Il peut être intéressant d'y aller à plusieurs institutions ou associations, ce qui permet aussi de renforcer le maillage et les collaborations. Et parfois, y aller avec des habitant·es, qui connaissent le quartier, peut aider à entrer en contact.
- Le cadre et les limites, qui dépendent de l'objectif.
 - Quelles balises je me mets ? Pour ne pas être intrusif, ni se faire blesser par le rejet.
 - Quelle posture (voir plus haut) ?
 - Comment je me présente ? Est-ce que je mets un signe distinctif ?
- Les lieux d'aller vers : selon qui on veut toucher, selon les objectifs, ...
- À quelle fréquence on compte y aller ? La régularité est essentielle pour créer la confiance, pour que les gens sachent où nous trouver hors les murs, pour avoir une légitimité dans l'espace.
- Les « bons » moments, en tenant compte du rythme de vie des personnes concernées
- Avec quoi on vient ? Selon les objectifs et pour se sentir plus à l'aise, on peut aller à la rencontre des personnes avec une information, une proposition, une date, un problème, une difficulté qui peut les concerner.
- Quels retours quand on fait de l'aller vers ? Comment est monitoré, rapporté et travaillé ce qui est rencontré ? Quels outils on utilise ? Quels lieux on se donne pour le pas suivant avec ce qui est observé, rapporté ?
- Connaître les conditions d'accessibilité des services et institutions peut éviter que l'espace ouvert et accessible de l'aller vers ne conduise à une porte fermée ou un seuil trop haut dans l'institution vers laquelle on réfère.

➤ A EMPORTER

- Avoir quelque chose à proposer (nourriture, boissons, ...) peut faciliter la rencontre.
- Avoir avec soi un flyer, ou une proposition de date, (ou de quoi écrire) qui permet de continuer le lien au-delà du moment.
- Avoir sur soi un carnet pour prendre les coordonnées des personnes.





➤ CRÉER L'ACCROCHE

- Se présenter, créer l'accroche... Il peut être intéressant de sortir des étiquettes institutionnelles dans la manière de se présenter, et généralement on évite d'ouvrir la porte de l'accompagnement individuel (pour lequel on réoriente)...
« Bonjour je m'appelle ..., je suis travailleur-euse sociale ; je travaille pour le quartier, pour les habitants. »
 Et, éventuellement : *« plus précisément je travaille pour telle association (le PH). »*
- Se montrer disponible, sans intention pour l'autre. Pouvoir proposer différentes choses, selon où en est la personne :
 - *J'écoute les gens ;*
 - *Je réoriente vers les services, des collectifs ou vers des activités ;*
 - *Je récolte la parole ;*
 - *Je vous propose aussi de discuter ensemble et en groupe des difficultés, et pour ça je réceptionne les demandes similaires et je peux organiser des rencontres ;*
 - ...
- Prévoir l'une ou l'autre phrase pour lancer l'échange :
« Comment ça se passe dans votre quartier ? Y a-t-il des problèmes ou des choses à changer ? »



➤ ET QUAND ON Y EST...

- Si la personne évoque une thématique, une activité pour laquelle rien n'existe dans le quartier, voir avec elle ce qu'elle voudrait : quelque chose d'individuel ? De groupe ?
- Rappeler à la personne qu'elle est libre de prendre contact ou non, de rejoindre les groupes et activités proposées ou non, puis d'y rester, ou non.
- En cas de colère, de relation compliquée :
 - Entendre la colère, qui ne nous est pas destinée, et qui probablement est légitime.
 - Quelques trucs en cas de débordement : se mettre en retrait, en sécurité en attendant que ça se calme. Ne pas intervenir, se mettre au niveau de la personne, ne pas rentrer dans sa bulle. Ecouter, éviter la stigmatisation.
 - Laisser la porte ouverte à une discussion.
 - Si c'est opportun, garder le lien : prendre du temps, proposer de se revoir
 - Laisser faire le temps ; avec une présence régulière le climat de confiance peut émerger.

ET APRÈS ?

- Prévoir le retour vers le PH et vers les institutions au départ des notes qu'on a prises, de ce qui a été entendu, observé, relevé :
« Comment ça m'interpelle dans ma fonction ? comment ça interpelle le projet ? l'institution ? comment ça pourrait interpeller le quartier ? et est-ce qu'on veut en faire qqch ? Est-ce qu'on est prêts à se faire modifier ? »
- Au-delà de l'institution, pouvoir partager ces constats à plusieurs institutions peut également permettre d'élargir la marge de manœuvre, de politiser le travail social. Les coordinations sociales peuvent être les lieux de ces échanges.



TRUCS ET ASTUCES

- Un contexte festif peut favoriser la rencontre
- Emmener son humour avec soi, il peut désamorcer craintes, difficultés, ...
- Penser à Cover, qui est ouvert à l'échange par la pratique : faire des maraudes communes, des permanences dans les squats, ...
- Penser à faire relais vers le bureau politique ou les autres services de la FdSS pour des problématiques dans les quartiers ou avec les services publics.



FREINS ET PIÈGES

Malgré son évident intérêt, l'aller vers est une pratique énergivore et parfois usante. Dans les discussions en équipe, beaucoup de freins ont émergé. En voici quelques-uns :

- La crainte d'être intrusif·ve, notamment en allant à la rencontre des personnes de manière pro-active, est un frein important.
- Le rejet par les personnes peut éroder la motivation.
- Face à l'urgence, faire pour prendre moins de temps que faire avec.
- L'attitude du « laisser venir », laisser l'espace pour que des choses émergent, peut générer de l'insécurité chez les travailleur·euses sociaux·ales qui sont dans un espace dont ils ne maîtrisent ni les codes ni les règles... Et d'un autre côté, cette insécurité met sur pied d'égalité, elle permet la rencontre de deux personnes, de deux vulnérabilités.
- La surcharge des services sociaux rend la réorientation difficile. On laisse la personne dans de grandes difficultés, ou on la renvoie vers des collègues surchargé·es et en fragilité.
- Il y a aussi la crainte de se faire assimiler au CPAS ou à la commune, ou d'être perçu comme contrôlant.

DES QUESTIONS À CREUSER...

- Comment réfléchir l'adéquation entre la posture ouverte et accessible présente dans l'aller-vers et les règles des institutions qui n'ont pas nécessairement la même accessibilité ? Un travail avec les institutions n'est-il pas nécessaire en amont, afin de ne pas créer un espace ouvert et accessible, qui réoriente vers des institutions qui ne le sont pas ?
- Comment faire pour que l'aller vers modifie les institutions ?
- Faire ensemble, faire pour, soutenir le faire... ? Dans quels contextes se faire porte-voix, dans quels contextes faire alliance entre parties prenantes, dans quels contextes soutenir les habitant·es dans ce qu'ils et elles veulent faire ?

LIEN VERS D'AUTRES FICHES

- Comment constituer un groupe
- Schémas sur les facteurs intrinsèques – extrinsèques

ALLER PLUS LOIN

- Les publications ou interviews de Roland Janvier sur l'aller vers
<https://www.rolandjanvier.org/videos/1672-aller-vers-pour-aller-ou-2-24-05-2021>
- Les publications ou interviews de Laurent Ott sur l'aller vers
https://www.youtube.com/watch?v=WiG_yddflvo