

**SESSION 2025**

---

**AGRÉGATION**  
Concours interne et CAER

Section  
**SCIENCES MÉDICO-SOCIALES**

**Exploitation pédagogique d'un dossier scientifique et technique**

Durée : 6 heures

---

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Il appartient au candidat de vérifier qu'il a reçu un sujet complet et correspondant à l'épreuve à laquelle il se présente.

Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.

**NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier. Le fait de rendre une copie blanche est éliminatoire.**

**Tournez la page S.V.P.**

## **PREMIERE PARTIE :**

La protection sociale est un investissement que les sociétés font pour renforcer la résilience face aux chocs, bâtir une économie inclusive et obtenir un effet multiplicateur sur la réalisation des droits de l'homme. Toutefois, il arrive souvent que, malgré les perspectives qu'elles offrent, les prestations sociales ne soient pas versées, alors même qu'elles ont vocation à protéger les bénéficiaires tout au long de leur vie ; ce phénomène, connu sous le nom de « non-recours », touche des millions de personnes dans le monde. [...]

Le Rapporteur spécial invite instamment tous les États à inscrire d'urgence le non-recours au rang de leurs priorités. La réduction du non-recours est à portée de main : elle suppose de revoir la protection sociale en la considérant comme un droit de l'homme plutôt que comme un acte de charité, de coordonner les actions afin d'obtenir des informations ciblées sur les mesures de protection sociale, de simplifier les procédures de demande de prestations et d'associer les personnes qui vivent dans la pauvreté à la conception, au contrôle et à l'évaluation des régimes de protection sociale.

**Source** : Assemblée générale des Nations-Unies, Le non-recours aux droits dans le cadre de la protection sociale, Rapport du Rapporteur spécial sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté, publié le 19 avril 2022, [En ligne], Disponible sur : <https://www.ohchr.org/>, Consulté le 28 juin 2024

**L'expérimentation « Territoires zéro non-recours » en France : une réponse en faveur de l'accès aux droits ?**

## **DEUXIEME PARTIE :**

**A partir du dossier scientifique et technique, élaborer une activité permettant l'évaluation des connaissances et méthodes acquises par les élèves dans l'enseignement de spécialité sciences et techniques sanitaires et sociales, à un niveau du cycle terminal que vous préciserez.**

**Votre proposition comportera une explicitation des objectifs cognitifs et méthodologiques évalués et situera l'activité dans un processus d'apprentissage.**

**Vous justifierez clairement vos choix.**

## Liste des annexes

N°	Documents, sources des extraits
1	<p><b>Recommandations de la CNCDH aux pouvoirs publics sur le non-recours</b> Commission nationale consultative des droits de l'homme, Avis n°A-2022-4 sur l'accès aux droits et les non-recours, NOR : CDHX2210069V, Assemblée plénière du 24 mars 2022, [en ligne], Disponible sur : <a href="https://www.cncdh.fr/publications/">https://www.cncdh.fr/publications/</a>, Consulté le 29 juin 2024</p>
2	<p><b>Article 133 de la Loi n° 2022-217 du 21 février 2022 (Loi 3DS) – Chapitre 2. Cohésion sociale – Expérimentation Territoires zéro non-recours</b> République Française, Légifrance, Loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale, [en ligne], Disponible sur : <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045197395">https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045197395</a>, Consulté le 28 juin 2024</p>
3	<p><b>Carte des lauréats de l'appel à projet Territoire Zéro Non-Recours (TZNR)</b> Ministère du travail, de la santé et des solidarités, Lancement de l'expérimentation « Territoires zéro non-recours », [en ligne], Disponible sur : <a href="https://solidarites.gouv.fr/lancement-de-lexperimentation-territoires-zero-non-recours">https://solidarites.gouv.fr/lancement-de-lexperimentation-territoires-zero-non-recours</a>, consulté le 28 juin 2024</p>
4	<p><b>Instruction n° DGCS/SD1C/2023/207 du 26 décembre 2023 relative à la mise en œuvre de l'expérimentation « Territoires zéro non-recours »</b> Ministère du travail, de la santé et des solidarités, Documents opposables – Santé-Protection sociale – Solidarités 2023, Publié le 24 avril 2024 – Mis à jour le 31 mai 2024 [en ligne], Disponible sur : <a href="https://sante.gouv.fr/ministere/documentation-et-publications-officielles/bulletins-officiels-et-documents-opposables/article/documents-opposables-sante-protection-sociale-solidarite-2023">https://sante.gouv.fr/ministere/documentation-et-publications-officielles/bulletins-officiels-et-documents-opposables/article/documents-opposables-sante-protection-sociale-solidarite-2023</a>, Consulté le 28 juin 2024</p>
5	<p><b>Le quartier Neudorf-Ampère (Strasbourg) en chiffres</b> Système d'information géographique de la politique de la ville, Quartier prioritaire Ampère, Fiches thématiques, [En ligne], Disponible sur : <a href="https://sig.ville.gouv.fr/Cartographie/QP067019">https://sig.ville.gouv.fr/Cartographie/QP067019</a>, Consulté le 28 juin 2024</p>
6	<p><b>L'expérimentation « Territoire zéro non-recours » à Strasbourg</b> Eurométropole de Strasbourg, Présentation de l'expérimentation Territoire zéro non-recours, 30 novembre 2023</p>
7	<p><b>Présentation générale du projet Territoire zéro non-recours – Strasbourg</b> Strasbourg.eu - Eurométropole, Territoire zéro non-recours pour l'accès de toutes et tous aux droits et aux services publics – Présentation générale du projet, avril 2024, 5p.</p>
8	<p><b>Extraits du compte-rendu de la réunion des partenaires du 15 juillet 2024 sur la mission d'animation d'un groupe d'habitants dans le cadre de l'expérimentation TZNR - Ville de Strasbourg</b> Coopésia, Compte-rendu de la réunion des partenaires du 15 juillet 2024 sur la mission d'animation d'un groupe d'habitants dans le cadre de l'expérimentation TZNR -Ville de Strasbourg, 17 juillet 2024</p>
9	<p><b>Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information</b> Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information, DREES, Etudes et résultats n°1263, avril 2023, [en ligne], Disponible sur : <a href="https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/">https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/</a>, Consulté le 28 juin 2024</p>
10	<p><b>L'aller-vers : sources et trajectoire. Vers un nouveau modèle de travail social ?</b> Avenel, Cyprien. « L'aller-vers : sources et trajectoire. Vers un nouveau modèle de travail social ? », éd., « Aller vers » : entre injonction et désir, l'enjeu de la rencontre ! Champs social, 2023, pp. 21-37.</p>

## INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie. Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

## AGRÉGATION INTERNE SCIENCES MÉDICO-SOCIALES

► Concours interne de l'Agrégation de l'enseignement public :

Concours	Section/option	Épreuve	Matière
EAI	7300A	101	7398

► Concours interne du CAER / Agrégation de l'enseignement privé :

Concours	Section/option	Épreuve	Matière
EAIH	7300A	101	7398

## **Annexe 1 : Recommandations de la CNCDH aux pouvoirs publics sur le non-recours**

La Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH)<sup>1</sup>, institution indépendante de protection et de promotion des droits de l'homme, rappelle aux pouvoirs publics qu'il leur revient de construire et de mettre en œuvre des politiques publiques assurant l'effectivité des droits de l'homme. Or, tel n'est pas le cas alors que la crise de la Covid-19 n'a fait qu'amplifier les difficultés d'accès aux droits (santé, éducation, logement, culture et loisirs, etc.), aggravant les situations de précarité en France. [...] Si de nombreux travaux permettent d'objectiver ces non-recours dans le domaine précis des prestations sociales, tous les droits sont remis en cause : le droit au logement, à la santé, à l'éducation, à la formation professionnelle, etc. [...]

La CNCDH constate l'usage désormais établi du terme de non-recours même si elle regrette que le vocable semble pointer la responsabilité du titulaire de droits qui n'aurait pas effectué les démarches requises. Elle considère qu'il est de la responsabilité des administrations de s'organiser de manière à l'éviter. [...]

### **Synthèse des recommandations**

- *Recommandation n° 1* : la CNCDH recommande de construire les politiques publiques selon une approche fondée sur les droits. Elle rappelle l'impérieuse nécessité de les construire en associant les personnes concernées pour que l'organisation mise en place soit à leur service et ne crée pas des obstacles inutiles, non anticipés, source de non-recours.
- *Recommandation n° 2* : la CNCDH recommande de procéder à des évaluations des politiques publiques qui visent aussi bien le dispositif que l'accès aux droits lui-même. Elle rappelle que ces évaluations doivent être à la fois transparentes, transversales, qualitatives et quantitatives.
- *Recommandation n° 3* : la CNCDH recommande de mettre en place des dispositifs d'information qui soient clairs et intelligibles aussi bien pour les bénéficiaires que pour les agents administratifs. [...]
- *Recommandation n° 4* : la CNCDH recommande de mettre en place un point d'entrée unique ou un référent unique adapté aux besoins et à la situation de chaque personne qui permette une articulation qualitative des aides. Appliquant la politique du " aller vers ", il convient que le référent puisse informer la personne des droits dont elle dispose et des procédures à suivre sans que celle-ci n'ait à réitérer ses démarches.
- *Recommandation n° 5* : la CNCDH recommande de développer l'expérimentation de la pratique du " référent émotionnel ", autrement appelé " tiers taisant ", qui peut accompagner une personne et l'aider à restituer sa parole.
- *Recommandation n° 6* : la CNCDH recommande de développer la formation des agents d'accueil à l'accompagnement humain et à un accueil adapté. C'est là une condition de la compréhension des besoins des personnes pour une meilleure effectivité des droits. [...]
- *Recommandation n° 12* : la CNCDH recommande de simplifier le fonctionnement des plateformes en permettant, autant qu'il est possible, un point d'entrée unique avec une ergonomie pensée avec les utilisateurs. Elle insiste sur la nécessité de penser la plateforme pour un usage sur téléphone avec des passerelles permettant à chaque étape de prendre un rendez-vous en présentiel. Elle rappelle l'impérieuse nécessité de toujours préserver un accueil physique des personnes en assurant leur proximité, leur accessibilité en termes de transport notamment et des horaires d'ouverture adaptés. [...]
- *Recommandation n° 15* : la CNCDH rappelle ses recommandations pour un usage raisonné et raisonnable du numérique. Elle recommande de mettre en place des outils construits avec les personnes, adaptés à leur situation (accessibilité aux personnes en situation de handicap par exemple).

**Source** : Commission nationale consultative des droits de l'homme, Avis n°A-2022-4 sur l'accès aux droits et les non-recours, NOR : CDHX2210069V, Assemblée plénière du 24 mars 2022, [en ligne], Disponible sur : <https://www.cncdh.fr/publications/>, Consulté le 29 juin 2024

<sup>1</sup> En tant qu'Institution nationale des droits de l'homme, la CNCDH a trois missions principales : conseiller les pouvoirs publics en matière de droits de l'Homme, contrôler le respect par la France de ses engagements internationaux en la matière et éduquer aux droits humains.

## **Annexe 2 : Article 133 de la Loi n° 2022-217 du 21 février 2022 (Loi 3DS) - Chapitre 2. Cohésion sociale – Expérimentation Territoires zéro non-recours**

I. - Pour une durée de trois ans [...], une expérimentation est mise en place dans, au plus, dix territoires couvrant chacun tout ou partie de la superficie d'une ou de plusieurs collectivités territoriales ou d'un ou de plusieurs établissements publics de coopération intercommunale ou groupes de collectivités territoriales volontaires, aux fins de lutter contre le non-recours aux droits sociaux et de détecter les situations dans lesquelles des personnes sont éligibles à percevoir des prestations et avantages sociaux, prévus par la décision d'un organe délibérant d'une collectivité territoriale ou d'un établissement public de coopération intercommunale ainsi que par des dispositions législatives et réglementaires, dont le bénéfice ne leur a pas encore été ouvert faute de démarche accomplie en ce sens.

Peut participer à cette expérimentation tout organisme de droit public ou privé, notamment les administrations et les organismes de sécurité sociale.

L'expérimentation comprend la production d'observations sociales, la définition d'indicateurs et d'objectifs de recours aux droits, des mécanismes d'évaluation de ces objectifs ainsi que les analyses des besoins sociaux réalisées par les organismes mentionnés aux articles L. 123-4 et L. 123-4-1 du code de l'action sociale et des familles.

II. - Un comité local chargé de conduire l'expérimentation est instauré à l'initiative des collectivités et établissements mentionnés au premier alinéa du I. Sont notamment membres du comité local les représentants du ou des départements concernés, les représentants des services déconcentrés de l'Etat concernés, les représentants du service public de l'emploi, les représentants de la protection sociale intéressés et les services portant le label "France Services" présents sur le territoire. Le comité local est chargé d'organiser les relations entre les différents acteurs présents sur le territoire, selon un programme d'action qu'il définit et qui doit notamment permettre :

1° D'identifier les droits sociaux concernés ;

2° De s'assurer que les actions menées dans les divers lieux soient accessibles aux personnes en situation de handicap, quel que soit le type de handicap, notamment physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique, ainsi qu'aux personnes à mobilité réduite ;

3° De déterminer les modalités d'information, de mobilisation et d'accompagnement des équipes et des bénéficiaires ciblés.

III. - Au plus tard douze mois avant le terme de l'expérimentation, un comité scientifique en réalise l'évaluation afin de déterminer les suites qu'il convient de lui donner. Ce comité comprend notamment des personnalités qualifiées dont la compétence est reconnue en matière d'évaluation des dispositifs d'accès aux droits, des représentants du ministre chargé des solidarités, des représentants des organismes de sécurité sociale, des représentants du service public de l'emploi et des acteurs de l'insertion sociale et professionnelle. Sa composition est fixée par arrêté du ministre chargé des solidarités [...].

L'évaluation s'attache notamment à définir les effets de l'expérimentation en matière de recours aux prestations et droits sociaux dans les territoires participants et l'organisation des différentes structures concernées ainsi que les conséquences financières pour les collectivités territoriales, les établissements publics de coopération intercommunale et les groupes de collectivités territoriales volontaires, par comparaison avec les coûts liés au non-recours aux droits. [...]

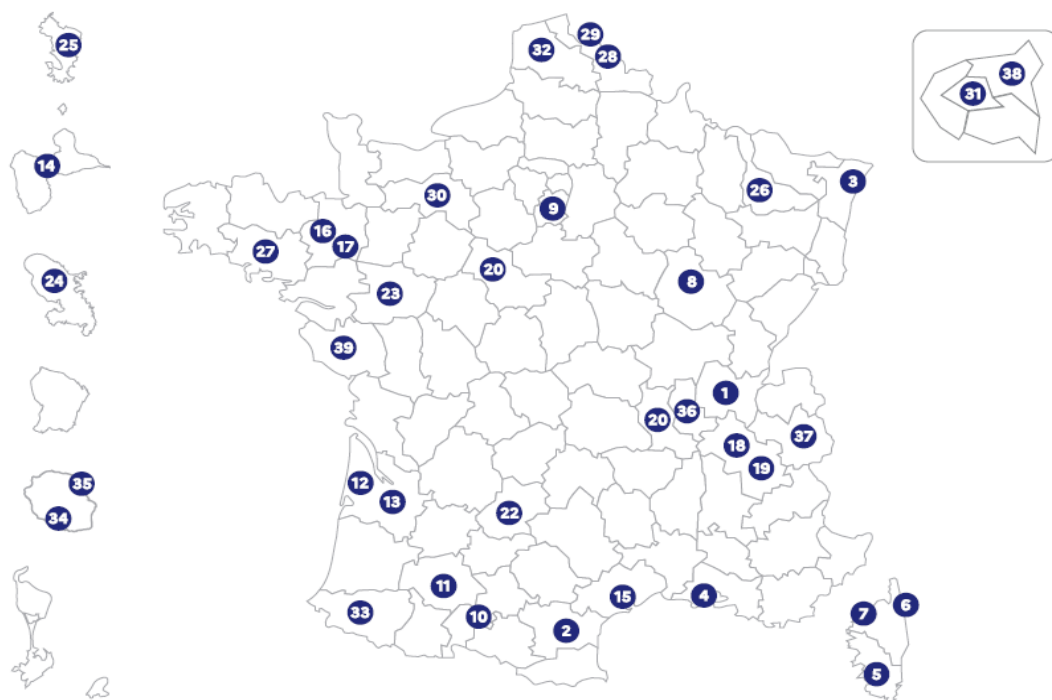
**Source** : République Française, Légifrance, [Loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale](#), [en ligne], Disponible sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045197395>, Consulté le 28 juin 2024

### Annexe 3 : Carte des lauréats de l'appel à projet Territoire Zéro Non-Recours (TZNR)

Arrêté du 4 août 2023 établissant la liste des territoires sélectionnés participant à une expérimentation territoriale visant à réduire le non-recours aux droits sociaux

#### Lauréats de l'appel à projet Territoires zéro non-recours (TZNR)



##### Ain

1 Ville de Bourg-en-Bresse

##### Aude

2 Communauté de communes Piège Lauragais Malepère

##### Bas-Rhin

3 Ville de Strasbourg

##### Bouches-du-Rhône

4 Ville de Marseille

##### Corse-du-Sud

5 Communauté d'agglomération du pays ajaccien

##### Haute-Corse

6 Commune de Bastia  
7 Communauté de communes de L'Île Rousse Balagne

##### Côte d'Or

8 Dijon Métropole

##### Essonne

9 Ville de Grigny

##### Haute-Garonne

10 Conseil départemental de la Haute-Garonne

##### Gers

11 Communauté de Communes Astarac Arros en Gascogne

##### Gironde

12 Conseil départemental de la Gironde  
13 Commune de Talence

##### Guadeloupe

14 Conseil départemental de la Guadeloupe

##### Hérault

15 Ville de Montpellier

##### Ille-et-Vilaine

16 Ville de Rennes

17 Redon Agglomération

##### Isère

18 Commune du Pont de Claix  
19 Ville de Grenoble

##### Loir-et-Cher

20 Communauté d'agglomération de Blois - Agglopolys

##### Loire

21 Ville de la Ricamarie

##### Lot

22 Communauté des Communes de la Vallée du Lot et du Vignoble

##### Maine-et-Loire

23 Commune de Chemillé-en-Anjou

##### Martinique

24 Collectivité territoriale de Martinique

##### Mayotte

25 Ville de Acoua

##### Meurthe-et-Moselle

26 Département de Meurthe-et-Moselle

##### Morbihan

27 Ville de Vannes

##### Nord

28 Ville de Lille

29 Ville de Wattrelos

##### Orne

30 Ville de Flers

##### Paris

31 Ville de Paris, Direction des Solidarités

##### Pas-de-Calais

32 Communauté urbaine d'Arras

##### Pyrénées-Atlantiques

33 Département des Pyrénées-Atlantiques

##### La Réunion

34 Ville de Saint-Louis 974

35 Mairie de Sainte-Rose

##### Rhône

36 Métropole de Lyon

##### Savoie

37 Communauté d'agglomération Grand Chambéry

##### Seine-Saint-Denis

38 Ville de Saint-Denis et Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

##### Vendée

39 Communauté de communes du Pays de La Châtaigneraie

Source : Ministère du travail, de la santé et des solidarités, Lancement de l'expérimentation « Territoires zéro non-recours », [en ligne], Disponible sur : <https://solidarites.gouv.fr/lancement-de-l-expérimentation-territoires-zero-non-recours>, consulté le 28 juin 2024

**Annexe 4 : Instruction n° DGCS/SD1C/2023/207 du 26 décembre 2023 relative à la mise en œuvre de l'expérimentation « Territoires zéro non-recours »**

Le ministre des solidarités et des familles  
à  
Mesdames et Messieurs les préfets de région

L'expérimentation « Territoires zéro non-recours » est prévue à l'article 133 de la Loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale, dite « 3DS ». L'expérimentation est financée par les crédits 2023 de la Stratégie de lutte contre la pauvreté, puis dans le cadre de l'axe 3 du Pacte national des solidarités à compter de 2024. [...]

L'expérimentation a pour vocation :

- de mettre en place des actions pour lutter contre le non-recours, selon six axes de travail définis dans le cahier des charges de l'appel à projets et rappelés ci-après,
- de documenter et de mesurer le non-recours grâce à l'évaluation des actions mises en place et de leur impact sur le non-recours,
- de tirer les enseignements de cette expérimentation et les partager.

Plus particulièrement, l'expérimentation repose sur six axes de travail :

**• Instaurer ou renforcer le travail transversal et partenarial entre les différents acteurs de l'action sociale, de l'insertion et de la lutte contre la pauvreté, afin de décroïsonner l'accompagnement des bénéficiaires des aides et des prestations sociales**

L'expérimentation doit permettre de mobiliser et fédérer différents acteurs locaux impliqués dans la politique d'accès aux droits, d'insertion ou de lutte contre la pauvreté autour d'un projet commun. Le consortium ainsi créé a vocation à constituer le comité local de l'expérimentation.

Les partenariats mis en place dans le cadre des projets proposés peuvent être restreints à quelques partenaires clés ou élargis à l'ensemble des acteurs présents sur le territoire, en cohérence avec le périmètre et les objectifs du projet.

**• Mettre en place des actions « d'aller vers », avec une attention particulière sur l'inclusion numérique**

Dans le cadre de l'expérimentation, « l'aller vers » s'entend comme l'ensemble des actions et dispositifs mis en place ou soutenus par les porteurs de projet visant à créer ou recréer la relation, par des méthodes innovantes ou non, entre les structures proposant des prestations et aides sociales et les bénéficiaires effectifs ou potentiels de ces aides et prestations. Les équipes mobiles, les maraudes, les points de contact délocalisés, le porte-à-porte, l'ouverture d'accueils à des horaires décalés constituent des actions « d'aller vers ». Cette liste est non exhaustive et toute proposition innovante d'actions « d'aller vers » a été encouragée dans le cadre des candidatures apportées au présent appel à projets.

« L'aller vers » ne doit en aucun cas se limiter à la mise en place d'outils numériques pour faciliter l'accès aux droits des personnes éventuellement concernées par le non-recours. Une attention particulière à l'inclusion numérique doit être portée tout au long des expérimentations, eu égard aux difficultés liées à la dématérialisation des échanges et des démarches qui ont un impact sur l'accès aux droits.

**• Accompagner les pratiques professionnelles des acteurs**

Il est attendu que les porteurs de projet puissent examiner, tout au long de l'expérimentation, les problématiques que pourront soulever, pour les professionnels de l'accès aux droits, de la lutte contre la pauvreté et de l'insertion, les échanges d'information dans le cadre d'un travail partenarial, le déploiement de nouvelles modalités « d'aller vers » et le travail en lien avec des personnes concernées. Ils pourront proposer des ébauches de solution à ces problématiques (formation, outillage, référentiel...). Des propositions pour accompagner le changement ou



faciliter le travail des professionnels seront travaillées collectivement au sein de la communauté apprenante.

- **Mettre en place ou améliorer les échanges et croisements de données entre institutions**

Dans le cadre de l'expérimentation, il est attendu des porteurs de projets qu'ils s'engagent dans une réflexion ou une démarche sur les échanges de données (faisabilité technique, développement d'un outil, disponibilité des données), qui seront approfondies dans le cadre des instances de gouvernance de l'expérimentation et en lien avec d'autres expérimentations nationales. [...]

- **Inviter les publics cibles de l'expérimentation à participer à la construction du programme d'actions**

Afin de définir des modalités d'expérimentation les plus à même de répondre aux besoins des personnes en situation de fragilité, il convient de recueillir non seulement l'avis de ces personnes sur les politiques existantes et sur les dispositifs à mettre en place, mais également d'intégrer leur participation tout au long de la définition des orientations, des actions et dispositifs, la définition des moyens mis en œuvre et l'évaluation de cette expérimentation.

- **Inclure des actions visant notamment à favoriser l'accès au revenu de solidarité active (RSA) et à la prime d'activité (PPA)**

L'expérimentation doit impérativement porter au moins sur le revenu de solidarité active (RSA) et la prime d'activité. [...] Eu égard à l'inclusion obligatoire du RSA dans les projets et aux compétences du département dans son attribution et son financement (cela ne concerne pas les départements où le financement du RSA est recentralisé), il convient de porter une attention particulière à l'adhésion du conseil départemental au projet.

Les expérimentations ne sont cependant pas limitées au RSA et à la prime d'activité. Toutes les autres prestations ou aides nationales sont susceptibles d'intégrer le périmètre de l'expérimentation : la complémentaire santé solidaire (C2S), les aides aux logements (APL), les prestations familiales, le chèque énergie, les bourses scolaires et universitaires, les aides et prestations à destination des jeunes (contrat d'engagement jeune - CEJ), les aides et prestations à destination des personnes âgées (minimum vieillesse - ASPA), les aides et prestations à destination des personnes handicapées (allocation aux adultes handicapés – AAH ; prestation de compensation du handicap - PCH), les aides et prestations à destination des personnes en perte d'autonomie (allocation personnalisée d'autonomie - APA), les aides relevant de l'assurance chômage, etc.

Les expérimentations peuvent également porter sur le non-recours aux prestations extralégales mises en place par les collectivités ou établissement public de coopération intercommunale sur les territoires desquels l'expérimentation sera déployée.

En complément, les expérimentations peuvent également porter sur l'accès à certains services, comme ceux de la petite enfance ou l'accès à la mobilité (conseil et ateliers d'aide à la mobilité, accès au permis de conduire et auto-école sociale, location sociale de véhicules, tarification sociale), par exemple.

Cette liste des aides et prestations nationales et locales n'est pas exhaustive et d'autres aides et prestations, voire services, peuvent tout à fait entrer dans le cadre des expérimentations.

Les expérimentations reposant sur des projets généralistes non ciblés sur une prestation particulière (entretiens giratoires/à 360°, polyvalence, multi-accueil...) sont conformes aux attendus de l'expérimentation.

**Source** : Ministère du travail, de la santé et des solidarités, Documents opposables – Santé-Protection sociale – Solidarités 2023, Publié le 24 avril 2024 – Mis à jour le 31 mai 2024 [en ligne], Disponible sur : <https://sante.gouv.fr/ministere/documentation-et-publications-officielles/bulletins-officiels-et-documents-opposables/article/documents-opposables-sante-protection-sociale-solidarite-2023>,

Consulté le 28 juin 2024

## Annexe 5 : Le quartier Neudorf-Ampère (Strasbourg) en chiffres



### Démographie

**Zone étudiée**  
QP Ampère (QP067019)

**Zones de comparaison**  
Commune 2021 : Strasbourg  
EPCI 2021 : Eurométropole de Strasbourg



### Population

	Quartier prioritaire	Commune	EPCI 2021
Population municipale au 1 <sup>er</sup> janvier 2018	1 320	284 677	500 510

Source : Insee, Recensement de la population 2018

### Répartition des ménages par sexe et âge

	Quartier prioritaire	Commune	EPCI 2021
Hommes (%)	47,1	47,6	47,8
Femmes (%)	52,9	52,4	52,2
Moins de 25 ans (%)	42,0	36,3	33,0
Femmes de moins de 25 ans parmi les femmes	40,2	35,5	31,9
60 ans ou plus (%)	12,1	19,0	21,9
Femmes de 60 ans ou plus parmi les femmes (%)	11,1	20,8	23,7
Indice de jeunesse (- de 20 ans : 60 ans ou +)	2,8	1,3	1,1

Source : Insee, Recensement de la population 2018

### Ménages

	Quartier prioritaire	Commune	EPCI 2021
Ménage de 1 personne (%)	29,1	47,3	42,3
Ménage de 6 personnes ou plus (%)	3,7	2,1	1,8

Source : Insee, Recensement de la population 2018

### Nationalité

	Quartier prioritaire	Commune	EPCI 2021
Etrangers (%)	21,9	16,2	12,7
Etrangères parmi les femmes (%)	20,6	16,0	12,2

Source : Insee, Recensement de la population 2018

### Familles percevant les allocations CAF

	Quartier prioritaire	Commune	EPCI 2021
<b>Nombre de foyers allocataires percevant au moins une allocation CAF</b>	<b>488</b>	<b>92 978</b>	<b>137 955</b>
Population couverte par au moins une prestation CAF	1 118	179 323	288 970
<b>Parmi les foyers allocataires :</b>			
Allocataires de moins de 25 ans non étudiants (%)	4,7	10,4	10,1
Familles monoparentales (%)	25,6	10,6	12,0
Allocataires isolés (%)	47,6	62,6	56,3
Couples sans enfants (%)	5,1	6,4	6,2
Couples avec enfants (%)	21,7	20,4	25,5
Couples avec 3 enfants ou plus (%)	9,4	7,1	7,9

Source : CNAF, Fichiers des allocataires des CAF au 31/12/2020

**Source** : Système d'information géographique de la politique de la ville, Quartier prioritaire Ampère, Fiches thématiques, [En ligne], Disponible sur : <https://sig.ville.gouv.fr/Cartographie/QP067019>, Consulté le 28 juin 2024

## **Annexe 6 : L'expérimentation « Territoire zéro non-recours » à Strasbourg**

**Les aides concernées** : Toutes les prestations + aides facultatives de la collectivité

**Territoire** : Un ou plusieurs quartiers à choisir sur le périmètre Ville

**Moyens** :

- Budget : 600 000 euros sur 3 ans
- Pilotage : un chef de projet

**Un projet autour de deux axes**

- Un travail partenarial sur la lisibilité du parcours d'accès aux droits et les pratiques professionnelles
- Aller-vers les personnes éloignées des services publics pour repérer le non-recours : apporter une information et un accompagnement personnalisé

### ***Les recommandations issues de l'Agora des solidarités<sup>2</sup>***

#### ***Axe 1 : Améliorer le partenariat***

1. Favoriser l'interconnaissance des acteurs – COPIL Lutte contre le renoncement aux soins ou articulation avec la démarche « santé précarité » ;
2. Développer un réseau partenarial varié et formé ;
3. Travail collectif pour des actions de plaidoyer et d'échange de pratiques ;
4. Travailler ensemble sur les coopérations et se co-former pour mieux faire ensemble et avec les gens ;
5. Fluidifier le partenariat (mettre en place des séances en co-animation avec les institutions) ;
6. Fluidifier le parcours usager ;
7. Mieux connaître les acteurs avec un guide numérique des acteurs de soin sur la base d'outils existants (Médecins du monde, Soliguide) ;
8. Formation au numérique des professionnels.

#### ***Axe 2 : Aller-vers les personnes éloignées des services***

1. Multiplier les méthodes d'aller vers : bus « accroche santé », écrivains publics / numérique ;
2. Développer une communication multicanale (chat, radio, infos télévisées), créative et inclusive ;
3. Mieux informer sur l'offre, la rendre visible (communication) et valoriser ce qui est fait (le public, le service, les moyens) ;
4. Remettre de la présence humaine (permanence d'accès aux droits dans les lieux d'accueil + interprétariat) ;
5. Attention à la relation humaine : allouer les moyens vers des moyens humains pour une relation physique de proximité ;
6. Circuler dans un camping-car en mode convivialité dans les lieux de vie des quartiers ;
7. Mieux accompagner les publics (notion de « tiers de confiance ») ;
8. Toucher les plus jeunes pour agir par ricochet sur les familles.

#### ***Transversal :***

1. Participation des personnes accompagnées au fonctionnement du dispositif ;
2. Ne pas hésiter à expérimenter pour réinvestir ;
3. Cibler des temps de vie variés pour toucher le plus grand nombre ;
4. Choisir deux territoires très différents : un très bien doté en ressources et en collaborations effectives et un autre démuné sur lequel il y aurait des choses à construire.

**Source** : Eurométropole de Strasbourg,  
Présentation de l'expérimentation Territoire zéro non-recours, 30 novembre 2023

---

<sup>2</sup> Agora des solidarités : Table ronde et ateliers réunissant 170 participants du monde associatif et des collectivités pour échanger autour de l'accès aux droits, suite à l'éligibilité de la Ville de Strasbourg comme lauréate de l'appel à projet.

## **Annexe 7 : Présentation générale du projet Territoire zéro non-recours – Strasbourg**

Le projet TZNR portera sur le non recours aux droits sociaux qui recouvrent à la fois les aides et prestations légales (minima sociaux, prime d'activité, allocations familiales, complémentaire santé solidaire, aides au logement, chèques énergie...) mais aussi les aides et services proposés par la Ville et l'Eurométropole (tarification solidaire, services publics).

Le projet s'adresse à toutes et tous les habitants, mais il cible prioritairement quatre temps de vie au cours desquels on constate un plus fort risque de bascule dans la pauvreté :

- « Je deviens adulte » : les jeunes représentent une population « à risque » en matière de non-recours, peu au fait des démarches administratives, quand bien même celles-ci sont dématérialisées. Une focale sur cette tranche d'âge vise également à travailler sur le recours à diverses aides de la collectivité, comme la carte Atout'voir<sup>3</sup> et la bourse à la licence sportive ;

- « Je vais avoir un enfant » : au-delà des droits administratifs, l'attention portée à ce temps de vie doit permettre de renforcer le maillage autour des familles accueillant un enfant, en lien avec les services proposés par la PMI, la CAF, le service petite enfance et d'autres acteurs ; l'ordonnance verte, les lieux accueil parent-enfant ; à travers ce temps de vie, est présent le souhait de s'adresser tant aux pères qu'aux mères ;

- « J'élève seul mes enfants » : la séparation constitue souvent un événement fragilisant d'un point de vue psychique mais aussi administratif et financier puisqu'elle entraîne un changement de situation, de logement, de garde parentale et s'accompagne de nombreuses démarches à réaliser.

- « Je deviens sénior » : des actions spécifiques seront conduites autour de l'âge légal de la retraite ainsi que l'âge minimum d'éligibilité à l'ASPA, autrement appelée « minimum vieillesse », sur lequel le taux de non-recours est estimé à 50%. La DRESS affirme également qu'à 70 ans, un tiers des assurés n'ont pas fait valoir tous leurs droits à la retraite. Le veuvage constitue également une période de fragilité marquée par du non-recours.

### **Le territoire retenu : le quartier Neudorf – Ampère :**

- Près de 45 000 habitants, dont 8 150 sous le seuil de pauvreté (soit 18,5% de sa population)
- 2 quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)
- Un territoire vaste caractérisé par la pauvreté diffuse

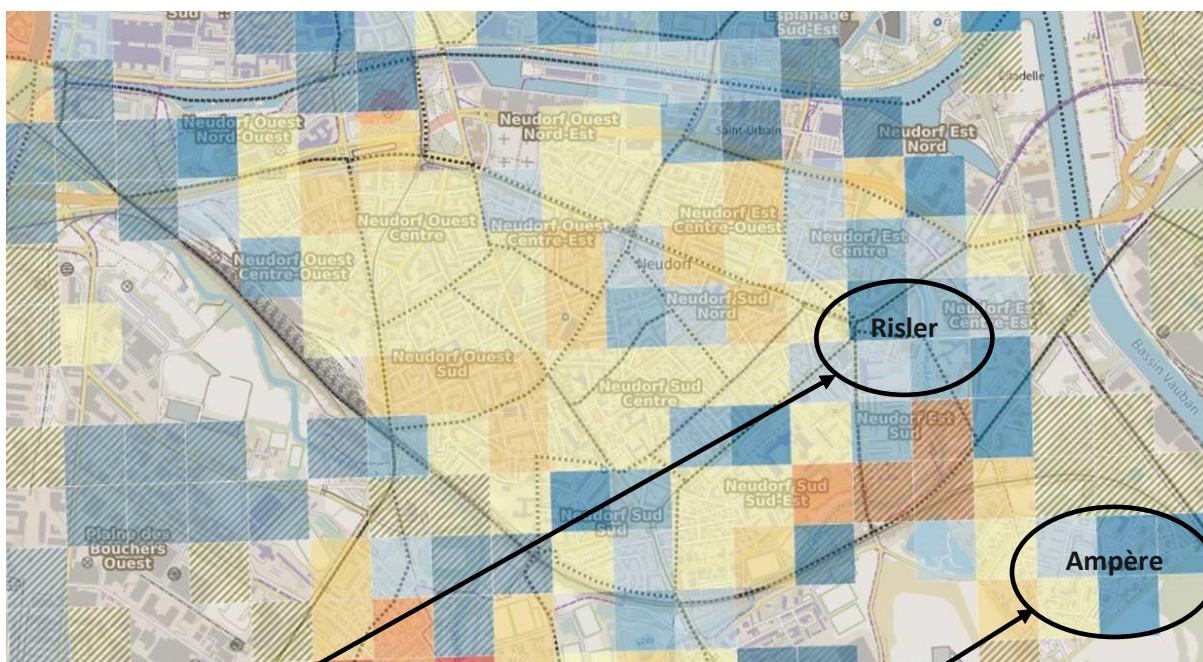
### **Trois principes directeurs :**

- L'intégration du non-recours aux services publics : aides extra-légales et services à intégrer dans le périmètre et un lien avec plusieurs chantiers en cours : refonte de la tarification solidaire...
- La co-construction avec habitants, partenaires et agents
- La prise en compte des enjeux d'égalité femmes-hommes et de lutte contre les discriminations

---

<sup>3</sup> Carte qui permet aux 11-25 ans d'accéder à des billets de spectacle à 6 euros, des places de cinéma à 5 euros et qui permet de bénéficier de la gratuité pour les musées de la ville de Strasbourg.

Cette carte superpose les limites des IRIS<sup>4</sup> de Neudorf-Ampère et le niveau de vie des habitants par carreaux de 200 mètres de côté. Plus le bleu est foncé, plus le niveau de vie est bas, plus la couleur est chaude, plus le niveau de vie est élevé. Pour des raisons de confidentialité, les données sur un fond hachuré ont été modifiées.



**Cité Risler** : nouveau QPV à compter de 2024

- 1 500 habitants
- Une présence importante de **familles avec enfant(s)**
- Un **ancrage fort des ménages dans le quartier** : plus de 5 ménages sur 10 vivent dans leur logement depuis 10 ans ou plus
- Le **taux de chômage** est de **33%**, soit plus du double de celui du Neudorf
- **Un quart** des habitant.es a **plus de 60 ans**

La **Cité Ampère**, un QPV **jeune** et touché par le **chômage** et la **monoparentalité**

- 1 320 habitant-es
- Seulement **12%** de personnes de **60 ans et plus**, la moyenne strasbourgeoise étant de 19%
- Près de **40% des 16-24 ans** ne sont ni en emploi, ni en études, ni en formation (**NEET**) contre 11% sur l'ensemble du quartier
- 42% des familles sont **monoparentales**
- **Plus d'une femme de 16-24 ans sur 5** a au moins un enfant à charge

## Quelles actions concrètes ?

### 1. Des actions pour renforcer les synergies et la complémentarité entre les acteurs du territoire

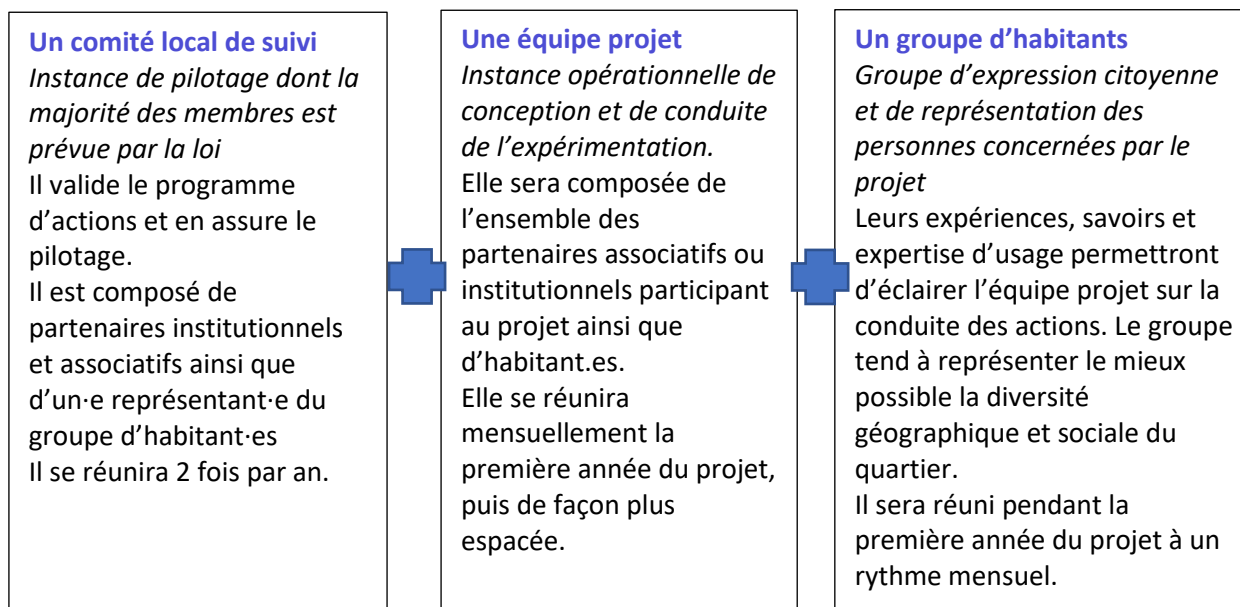
- Construire des formations communes aux acteurs engagés dans le projet, pour améliorer l'interconnaissance et les articulations et développer les compétences d'aller vers et d'accueil
- Créer des outils (carte, annuaire...) et organiser des temps d'échange pour faciliter le travail partenarial
- Assurer un recensement des difficultés observées sur le terrain, pour les partager avec les institutions compétentes

<sup>4</sup> IRIS : îlots regroupés pour l'information statistique

## 2. Des actions pour repérer et réduire le non-recours

- Aller à la rencontre des populations isolées ou ayant « décroché », afin de rétablir un lien pour faciliter l'accès aux services et au droit commun, en se tournant vers leurs lieux de vie : espace public, domicile, commerces, etc. lutter contre les représentations parfois en cause dans les situations de non-recours.
- Mobiliser des personnes bénéficiaires d'aides légales dans une intervention rémunérée de pair-aidance, comme ambassadeurs et ambassadrices des droits auprès des autres habitants du quartier.
- Développer une offre de diagnostic des droits : informer les habitants rencontrés sur leurs droits, évaluer leur éligibilité et les aider dans leurs démarches pour garantir l'ouverture du droit ou l'accès aux services qui leur sont destinés.
- Identifier et collecter des données auprès d'autres institutions pour cibler les foyers susceptibles d'être en situation de non-recours et leur proposer un diagnostic de situation, dans le respect du cadre légal
- Développer et soutenir des actions collectives (réunions d'information, atelier de prise en main de l'outil numérique, compréhension des documents administratifs) pour former les habitants qui le souhaitent à leurs démarches.

Ce projet fait l'objet d'un travail collectif de partenaires institutionnels, associatifs mais également d'habitant.es du quartier : la co-construction est au cœur de l'expérimentation.



### L'évaluation du projet est coordonnée par l'État

Sous l'égide du comité national de suivi et d'évaluation, un cadre national est en cours de construction.

Ce travail doit aboutir à des indicateurs quantitatifs et qualitatifs communs aux 39 territoires et à une guidance quant aux méthodes qui permettent de les obtenir. La Ville de Strasbourg, inscrite dans une démarche de budgétisation sensible au genre, souhaite également porter une attention particulière à l'impact du projet sur l'égalité entre les femmes et les hommes.

### Calendrier

Le projet se déroule sur 3 ans et la conduite des actions d'aller-vers commencera au 2<sup>ème</sup> semestre 2024.

**Source** : Strasbourg.eu - Eurométropole, Territoire zéro non-recours pour l'accès de toutes et tous aux droits et aux services publics – Présentation générale du projet, avril 2024, 5p.

## **Annexe 8 : Extraits du compte-rendu de la réunion des partenaires<sup>5</sup> du 15 juillet 2024 sur la mission d'animation d'un groupe d'habitants dans le cadre de l'expérimentation TZNR - Ville de Strasbourg<sup>6</sup>**

**Objectifs de la participation des habitants** : s'assurer de la bonne conduite de l'expérimentation, à travers une instance de gouvernance composée d'habitants, aux côtés du comité local TZNR et de l'équipe projet

**Objectifs de la mission d'accompagnement** : sécuriser la mise en place de ce groupe d'habitant.es et le lancement de la dynamique de travail. Cela passe par :

- Fédérer le groupe, mettre les participants en confiance et favoriser leur implication durable
- Construire et mettre en œuvre une méthode d'animation du groupe selon les objectifs et le séquençage prévus
- Formuler des préconisations concernant les modalités de valorisation de la participation des personnes impliquées (dont la reconnaissance de leur contribution par des avantages en nature, un défraiement, etc.)

**Les enjeux que nous percevons sont :**

- Partager le sens donné à la participation des habitants
- Sécuriser la participation effective des habitants
- Reconnaître l'expertise d'usage
- Prendre le temps pour que la participation s'inscrive dans le temps

**Les points d'attention :**

- Éviter la sur-mobilisation des habitants → construire les complémentarités entre les actions de participation
- Réunir des habitants concernés par ou qui vivent des problématiques d'accès aux droits

**Composition envisagée du groupe :**

- 15 à 20 habitants de Neudorf-Ampère
- 4 typologies d'habitants ciblés en priorité, correspondant à 4 temps de vie, particuliers :
  - Je deviens majeur
  - J'attends / nous attendons un enfant
  - J'élève seul mes enfants
  - Je deviens sénior

**Lieu d'organisation des rencontres** : au sein du quartier, à valider

**Format des rencontres** : Jour fixe dans la semaine, 1 fois par mois - Durée 2h30  
(*a priori* 13h30-16h)

---

<sup>5</sup> Représentants de la ville de Strasbourg, préfecture, rectorat, CARSAT, associations, centres sociaux et médico-sociaux

<sup>6</sup> Réunion animée par Coopésia (coopérative de stratégies d'innovations sociales), mandatée par la ville de Strasbourg dans le cadre de cette expérimentation. Coopésia sera chargée de l'animation des différentes rencontres avec les habitants.

## Séquençage des travaux avec le groupe d'habitant.es

<i>Date</i>	<i>Objectifs ou thématiques de travail envisagées</i>
<i>Octobre</i>	Interconnaissance, partage des objectifs et modalités de la démarche, construction d'un cadre de travail commun, identification des besoins individuels (notamment en termes de communication tque mail, SMS, papier...)
<i>Novembre</i>	Acculturation au non-recours, partage d'expertises d'usage sur les relations avec les administrations, l'accès aux droits et le « De toute façon je n'ai le droit à rien ! »
<i>Décembre</i>	Poursuite du partage d'expertises d'usage, sensibilisation à l'aller-vers et émergence de préconisations opérationnelles pour capter l'intérêt des habitant.es, préparation du comité local TZNR de décembre
<i>Janvier</i>	Communication sur l'expérimentation à l'attention des habitant.es, préconisations opérationnelles pour capter l'intérêt des habitant.es, retours sur le comité local et la place des représentants des habitant.es au sein de l'instance
<i>Février</i>	Construction d'actions complémentaires à mener par le groupe pour mobiliser les habitant.es dont pair-aidance
<i>Mars</i>	Formulation d'avis sur la communication et les modes d'actions construits, tant à l'étape d'aller-vers qu'à l'étape du questionnement des droits acquis
<i>Avril</i>	Bilan du travail mené (tant du point de vue individuel « Ce que cela m'a apporté », que du point de vue collectif « Ce que nous avons réussi à apporter » remerciements (dont rétribution par bons cadeaux) et perspectives du groupe post-accompagnement

---

**Source** : Coopésia, Compte-rendu de la réunion des partenaires du 15 juillet 2024 sur la mission d'animation d'un groupe d'habitants dans le cadre de l'expérimentation TZNR -Ville de Strasbourg, 17 juillet 2024



## **Annexe 9 : Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information**

La lutte contre le non-recours aux prestations sociales fait partie des orientations majeures des politiques sociales en France, et plus largement au sein des pays européens, en raison du risque accru de précarité socio-économique et d'isolement des personnes n'ayant pas accès aux aides ou droits auxquels elles pourraient prétendre. En France, les travaux les plus récents montrent que le taux de non-recours à certaines prestations sociales peut dépasser 30 % (Meinzel, 2022 ; Hannafi, Le Gall, et al., 2022). Ainsi, le non-recours concerne une personne seule sur deux pour le minimum vieillesse (ASPA). Parmi les foyers éligibles au revenu de solidarité active (RSA), 34% sont non recourants en moyenne chaque trimestre et 20% le sont de façon pérenne trois trimestres consécutifs. Des taux de non-recours comparables sont observés dans d'autres pays européens (Gonzalez, Nauze-Fichet, 2020). Le non-recours peut s'expliquer par la méconnaissance des aides, les difficultés d'accès aux prestations et la crainte du regard porté par l'institution publique (Cabannes, 2022).

Le Baromètre d'opinion de la DREES interroge, depuis 2016, les Français sur leur opinion concernant le non-recours ainsi que sur la raison principale qui, selon eux, expliquerait que certaines personnes ne bénéficient pas d'allocations, droits, aides ou tarifs sociaux auxquels elles peuvent prétendre. Cette enquête permet également d'étudier le degré de connaissance des enquêtés sur les principales prestations sociales. [...]

### **Une connaissance des prestations moins élevée chez les hommes, les jeunes et les immigrés**

Quelle que soit la prestation citée, les femmes déclarent davantage savoir à qui elle est dédiée de manière assez précise. L'écart est notamment élevé pour les allocations familiales. En tenant compte d'autres caractéristiques (âge, configuration familiale, niveau de diplôme... équivalents), être un homme réduit de 10 points la probabilité de connaître assez précisément les allocations familiales, de 7 points l'AAH et de 6 points la CSS gratuite.

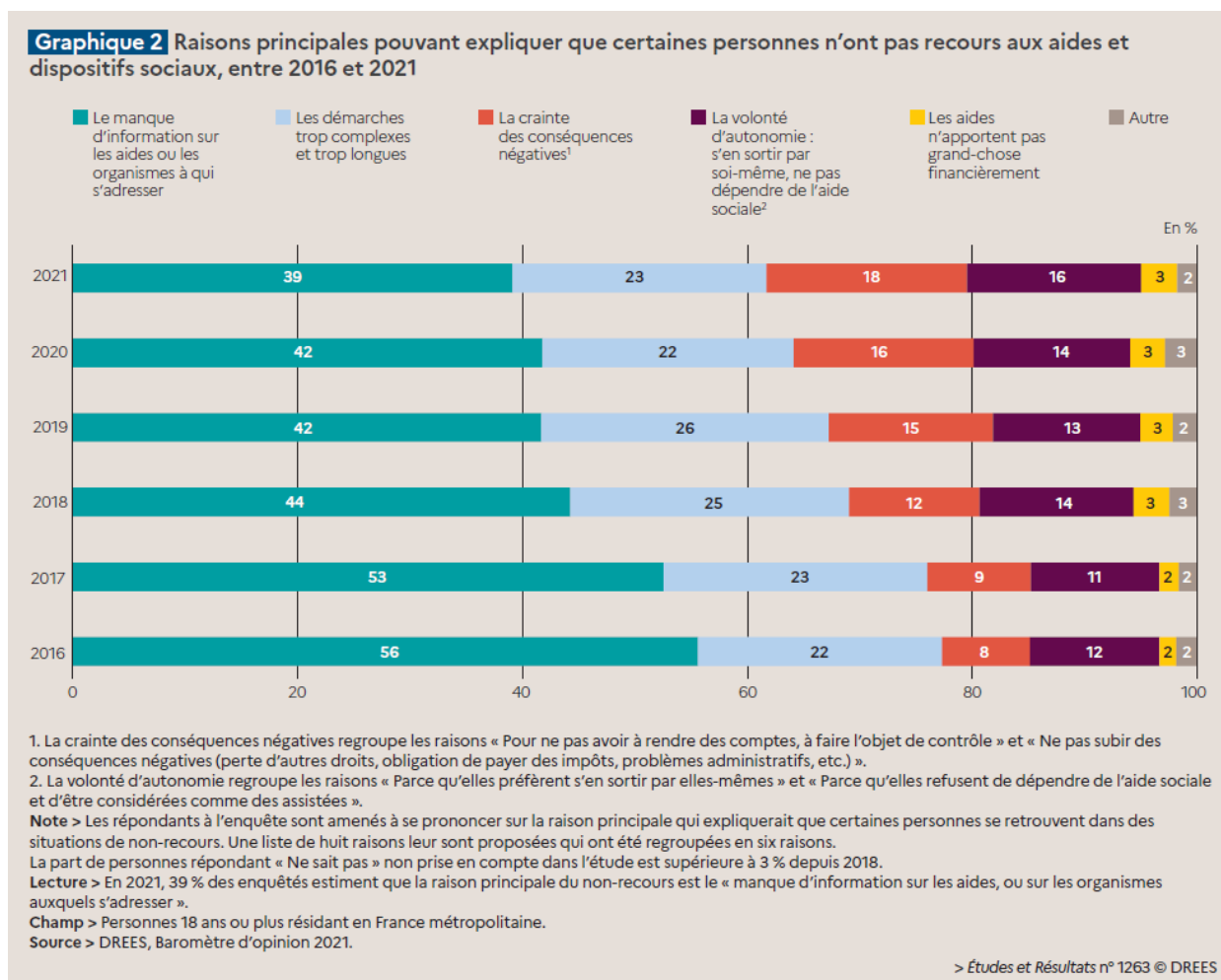
L'âge est aussi un critère déterminant dans le fait de connaître ou non une prestation. Les moins de 25 ans ont systématiquement une moins bonne connaissance des prestations que les personnes de 35 à 49 ans. Par exemple, en 2020, près de 45% des enquêtés de 35 à 49 ans connaissent assez précisément l'allocation d'aide au logement ou le RSA, contre respectivement 36% et 29% parmi les 18-24 ans. Une fois corrigé des effets de structure, l'écart entre ces deux groupes d'âge reste élevé, hormis pour les allocations logement et la prime d'activité. Même si ces deux dernières prestations sont moins connues par les 18-24 ans, ce sont celles qu'ils identifient le mieux, avec le RSA.

Les personnes éligibles au RSA sont en grande majorité âgées de 25 ans ou plus. Cependant, il peut être versé aux jeunes actifs de 18 à 24 ans s'ils sont parents isolés ou justifient d'une certaine durée d'activité professionnelle.

Quant aux immigrés, leur connaissance des prestations est généralement moindre, hormis celle des allocations familiales et des allocations logement, ce qui peut s'expliquer par leur caractère plus universel que les autres aides sociales. À caractéristiques comparables (âge, configuration familiale, niveau de diplôme, profession... équivalents), être immigré réduit de 9 points la probabilité de connaître assez précisément l'AAH et, en moyenne de 5 points l'APA, le RSA et la prime d'activité.

[...]

Le Baromètre d'opinion de la DREES interroge également les Français sur les raisons « principales » perçues du phénomène de non-recours (graphique 2).



DREES • Études et Résultats • avril 2023 • n° 1263 • Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information

**Source** : Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information, DREES, Etudes et résultats n°1263, avril 2023, [en ligne], Disponible sur : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/>, Consulté le 28 juin 2024

## **Annexe 10 : L'aller-vers : sources et trajectoire. Vers un nouveau modèle de travail social ?**

L'« aller-vers » apparaît aujourd'hui un nouvel enjeu des politiques de solidarité et d'adaptation des métiers du travail social aux défis sociaux d'aujourd'hui. Or, il est paradoxal de poser cette approche comme une nouveauté car, dans une large mesure, l'« aller-vers » renvoie plus simplement aux fondamentaux du cœur du métier du travail social et de l'intervention sociale. La visite à domicile constitue l'exemple le plus traditionnel et le travail de rue incarne un des incontournables du secteur de la prévention et de l'éducation.

Il est vrai que les transformations profondes des problématiques sociales ont conduit à faire monter en puissance la démarche de l'« aller-vers » pour les personnes les plus marginalisées, en particulier les maraudeurs pour les sans-abris ou encore la prévention spécialisée pour certaines franges de la jeunesse en rupture. De ce point de vue, l'aller-vers se forme en lien avec la question du non-recours aux droits, qui est une préoccupation partagée par les institutions et les services sociaux. Or, la prise en compte du non-recours aux droits sociaux conduit à repenser à la racine les conceptions fondatrices des pratiques professionnelles du travail social et des conditions de fonctionnement des organisations.

En même temps, le travail social a dû s'adapter à l'accumulation des instruments de l'action publique pour répondre aux nouvelles formes prises par la question sociale. L'emprise des dispositifs dans l'activité quotidienne du travail social se perpétue dans le contexte d'un encadrement plus étroit par des règles, des normes et des procédures qui se sont empilées. Ces réponses ont profondément modifié l'activité des professionnels, au détriment même de l'établissement d'une relation. « L'aller-vers » vise alors à renouer avec une démarche plus proactive pour développer un lien avec les populations l'écart et par là même pour intégrer au-delà des logiques de l'accueil et de l'offre de service, la réalité des situations de non-demande alors que le besoin est criant. [...]

La « redécouverte » de cette thématique de l'aller-vers résulte donc non seulement de l'installation voire du durcissement des problèmes de pauvreté et d'exclusion mais elle s'origine également dans la situation actuelle du travail social lui-même. En somme, l'intervention sociale a perdu le service de la relation dans la relation de service.

L'accès aux droits fondamentaux passe par une démarche qui nécessite de sortir de son bureau, pour aller physiquement vers les personnes, afin de contrebalancer les attitudes de renoncement, de non-concernement et d'isolement, dans un travail d'accès vers la citoyenneté. En ce sens aussi, la relation d'aide devient une aide à la relation. Pour garantir la mission de protection, d'accompagnement et d'insertion des personnes et des publics ciblés, la démarche d'aller-vers vise une action sur les liens sociaux dans les territoires, là où les gens vivent concrètement, en mobilisant une approche de prévention permettant d'intervenir plus en amont, avant que les difficultés ne soient installées.

[...]

Dès lors que l'attribution d'une aide devient un « parcours du combattant », les conditions sont rassemblées pour favoriser la méconnaissance des prestations auxquelles les personnes ont droit, ou pour qu'elles se découragent et abandonnent leurs démarches. Même si cette analyse ne saurait occulter le flux de ceux qui utilisent les différents dispositifs, sans rupture ni fracas, la complexité administrative des politiques sociales qui s'est révélée croissante au cours des dernières années donne lieu toutefois à différentes formes de non-recours. L'installation d'une certaine défiance vis-à-vis des institutions explique que des personnes en difficulté peuvent finir par renoncer à faire valoir leurs droits, et finalement refuser les propositions d'aide et de soutien qui leur sont faites. Le non-recours répond au moins partiellement un renoncement voire à un rejet qu'il importe de bien appréhender car l'individu connaît l'offre de prestations mais ne la demande pas, ou bien lorsqu'un service est accessible mais non sollicité. [...]

L'aller-vers pose directement une question d'éthique de la relation à l'autre et de l'accompagnement. Dès lors que certaines personnes refusent de répondre (sans abri par exemple), l'intervenant doit-il ne pas contraindre la personne (et la laisser voire l'abandonner à son propre sort) ou bien forcer le contact pour s'assurer que la personne va bien ? La crise sanitaire liée à la COVID19 a été un miroir grossissant de ces dilemmes.

La question de l'éthique se pose dans la limite entre le respect du libre arbitre et le contrôle inhérent au mandat assigné par la société au travail social au nom de la protection. La démarche est paradoxale mais aussi ambivalente car elle intègre, en même temps, une démarche de secours et de présence sociale, mais recèle aussi des formes de contraintes implicites voire le contrôle social. N'y-a-t-il pas là en effet un risque d'imposition de normes et de ne pas respecter le libre arbitre de chacun ? On peut *de facto* mettre au jour un lien entre cette dynamique d'« aller-vers » et la mobilisation implicite d'un « pouvoir discrétionnaire » des acteurs de la rue qui sont mandatés à un titre ou un autre en dehors de dispositifs standards pour proposer une marche à suivre face à des cas complexes. Ils exercent un savoir de proximité et des compétences d'écoute grâce à leur insertion dans les réseaux locaux des milieux de vie des personnes et leurs ressources à même de leur venir en aide. Mais ce pouvoir est somme toute relatif dans le cadre d'un mandat non contraignant par lequel les personnes visées ont la liberté d'adhérer ou non. Surtout, l'éthique des acteurs et des équipes de l'aller-vers demeure une question très en alerte au regard des contraintes et du contrôle qu'ils pourraient exercer sur les personnes qui ne demandent rien ou se trouvent en situation de grande vulnérabilité. [...]

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 e 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. 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. [...]

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.

**Source :** Avenel, Cyprien. « L'aller-vers : sources et trajectoire. Vers un nouveau modèle de travail social ? », éd., « Aller vers » : entre injonction et désir, l'enjeu de la rencontre ! Champs social, 2023, pp. 21-37.