

**CROISER
LES REGARDS**

**ALLER VERS ET SOUTENIR
LES PERSONNES
EN GRANDE PRECARITÉ**

RAPPORT FINAL

**Automne 2024 -
Printemps 2025**

MÉTROPOLE

GRAND

Direction développement social et médico-social
Direction Santé PMI

LYON

Sommaire

I.	Présentation de la démarche de croisement des regards	3
A.	La démarche, les objectifs : le « pourquoi »	3
B.	Les personnes mobilisées pour réfléchir avec nous : le « qui »	4
C.	La méthodologie : le « comment »	5
II.	Aller-vers, construction du lien avec les personnes... ce que nous apprend chaque groupe de pairs	6
A.	L'équipe grande précarité : l'aller-vers ancré dans les pratiques quotidiennes	6
	Apprendre à faire de l'aller-vers	6
	Définir l'aller-vers	8
	Quelles conditions pour une vraie rencontre en aller-vers, et quelles limites ?	8
	Le passage de relais vers les MDML : réussites, blocages et conditions de fluidité	9
	Représenter l'accès à l'accompagnement comme une série de portes à franchir	9
	Quelles idées chacun se fait à propos de l'autre, dans ce trio « personne concernée / professionnelle en aller-vers / professionnelle en structure d'accueil » ?	10
B.	Les professionnelles MDML et TZNR : penser l'adaptation des pratiques.....	13
	Les pratiques du quotidien : penser les conditions qui soutiennent la création du lien avec les personnes en grande précarité.....	13
	L'aller-vers : une approche complémentaire à l'accueil en MDML.....	14
	Les jonctions entre aller-vers et MDML : quels blocages, quels éléments facilitant l'ouverture des portes ?	16
	Attentes et représentations croisées entre des publics types et les professionnel·les.....	16
C.	Les personnes concernées par la grande précarité : regards sur l'accompagnement des professionnel·les.....	18
	Réfléchir aux vécus et attentes autour de l'accompagnement professionnel	19
	Regards sur l'aller-vers	20
	Considérer les vécus de précarité	22
III.	Regards croisés sur les passerelles étapes entre aller-vers et accès aux droits dans l'environnement institutionnel ordinaire	23
	Une posture d'encouragement et de plaider	23
	... qui reconnaît l'intensité de la fragilité.....	23
	...et considère alors le soin à apporter aux liens entre professionnelles, et entre professionnelles et personnes concernées, pour tenter de résorber cette fragilité	24
IV.	Penser ensemble la référence grande précarité : changer la porte, et non les gens.....	25
A.	Penser nos pratiques et nos postures professionnelles pour ne laisser personne de côté.....	25
B.	Réflexions autour de l'aller-vers	28
V.	Préconisations : des pistes concrètes pour construire la référence grande précarité à partir des enseignements de l'aller-vers	30
	Conclusion.....	36
VI.	Annexes	37
A.	Travail en groupe de pairs – Equipe grande précarité.....	37
	Les questions à explorer au cours de la démarche	37
	[Schématisation] Les conditions nécessaires et les limites pour réaliser de l'aller-vers	38
	[Schématisation] Représenter l'accès à l'accompagnement comme une série de portes à franchir	39
	Les questions du groupe « Equipe grande précarité » pour les deux autres groupes	46
	Ce que l'équipe souhaite transmettre lors du croisement	46
	[Schématisation] Les jonctions entre aller-vers et MDML : quels blocages, quels éléments facilitant l'ouverture des portes ?	47
	Les questions du groupe « MDML et TZNR » pour les deux autres groupes	50

I. Présentation de la démarche de croisement des regards

A. La démarche, les objectifs : le « pourquoi »

En janvier 2020, les directions Direction Santé Protection Maternelle et Infantile (DSPMI) et la Direction du Développement Social et Médico-Social (DDSMS) de la Métropole de Lyon créent l'équipe grande précarité, pour expérimenter de manière renouvelée l'aller-vers les publics en grande précarité et favoriser le maillage avec les Maisons de la Métropole (MDML). Dans la réflexion lancée à la suite de la pérennisation de l'équipe grande précarité, la volonté de la Métropole est d'aller plus loin, en créant sur le territoire une dynamique globale qui soutiendrait la construction du lien avec des personnes en situation de précarité. Pour ce faire, il semble primordial de s'appuyer sur ce que l'équipe grande précarité expérimente et apprend au quotidien, mais aussi en y associant des professionnel·les exerçant en MDML ou au sein de Territoires Zéro Non Recours (TZNR)¹, et des personnes concernées par la grande précarité. Pendant plusieurs mois, la Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion (Mrie) a accompagné la Métropole de Lyon, avec le soutien du Pacte des solidarités, pour mener à bien cette démarche.



L'objectif ? Identifier les conditions qui permettent de créer et soutenir le lien entre professionnel·les et personnes en situation de grande précarité, et renforcer la compréhension des dynamiques d'aller-vers...

... pour aboutir à des préconisations, des propositions, dans le cadre de la mise en place de la référence grande précarité au sein de la métropole de Lyon.

La Mrie

Depuis plus de 30 ans, la Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion (Mrie) produit des connaissances sur les phénomènes de précarité dans la région AURA, et accompagne des initiatives de lutte contre l'exclusion. À ce titre, elle tient à faire dialoguer trois sources de savoirs : savoirs académiques, savoirs de terrain (des professionnel·les et bénévoles) et savoirs expérientiels (des personnes qui vivent ou ont vécu la précarité). Les travaux produits se veulent mobilisables dans l'action : pour cela, la Mrie forme et accompagne des professionnel·les de terrain (formations thématiques, accompagnement d'équipes "en intra", soutien à des expérimentations, etc.) et favorise la mise en réseaux des acteurs (publics, associatifs, personnes concernées). Pour en savoir plus : <https://mrie.org/>

Au sein de cette démarche, la Mrie a eu un rôle de coordination et d'animation des différents temps en groupes de pairs et de croisement des regards. Elle a veillé à utiliser des outils soutenant la participation de toutes et tous et permettant que la connaissance émerge des personnes elles-mêmes, aussi bien professionnel·les que personnes ayant l'expérience de la grande précarité. Enfin, elle a rédigé les comptes-rendus et le présent rapport, qui ont été transmis aux directions des services développement social et médico-social, et santé-PMI de la Métropole de Lyon.

¹ Expérimentation nationale visant à développer des démarches ciblées pour faciliter l'accès aux droits pour limiter le non-recours, « Territoires zéro non-recours » est expérimenté par la Métropole de Lyon au sein de 3 territoires (Moulin à Vent à Vénissieux, le Mas du Taureau à Vaulx-en-Velin et le 7^e arrondissement de Lyon.)

B. Les personnes mobilisées pour réfléchir avec nous : le « qui »

Pour mener à bien ce projet, il nous a semblé nécessaire de nous appuyer sur l'expertise et les savoirs de trois groupes « de pairs » :

- L'équipe grande précarité : créée en janvier 2020 pour expérimenter de manière renouvelée l'aller-vers les publics les plus vulnérables (maraude mixte en squats et bidonvilles, aller-vers PMI...) L'objectif global pour ces six professionnelles (ainsi qu'une stagiaire assistante sociale), aux profils variés (infirmières, infirmière-puéricultrice, sage-femme, travailleuses sociales) étant la construction d'un lien qui permette aux personnes de s'adresser aux espaces d'accès à leurs droits.
- Des professionnelles des Maisons de la Métropole de Lyon (MDML) et du projet Territoire Zéro Non Recours (TZNR) : parmi ces neuf professionnelles (assistantes sociales, infirmières, responsable de service...) certaines pratiquent l'aller-vers, d'autres en sont plus éloignées du fait de leur contexte professionnel. Elles ont en tout cas en commun l'envie de se questionner sur l'adaptation de leurs pratiques.
- Des personnes concernées par la grande précarité : la Mrie, comme d'autres, considère qu'il est indispensable d'associer les personnes aux réflexions qui les concernent, et de prendre en compte leurs regards dans la définition des politiques publiques. Grâce à l'engagement des professionnel·les et des résident·es d'un centre d'hébergement du Foyer Notre-Dame-des-sans-Abri à Villefranche, cinq personnes hébergées se sont portées volontaires pour le projet. Le groupe a été rejoint par un membre du Collectif Soif de connaissances². Ces 6 personnes, deux femmes et quatre hommes, se sont engagées pour porter leur voix et pour que les choses changent pour d'autres. Une attention a été portée à ce que les professionnelles des deux autres groupes n'entretiennent pas de liens préalables avec les personnes concernées, cela afin de limiter les enjeux de pouvoir et soutenir une plus grande liberté dans la prise de parole.

La Mrie tient à remercier très chaleureusement les personnes impliquées dans ces trois groupes, qui ont travaillé pendant plusieurs mois pour permettre de faire émerger les analyses et les idées qui constituent ce rapport.

² Collectif porté par Ocellia Santé-Social, visant à « mettre en lien les pratiques de terrain, la recherche et la formation pour favoriser l'évolution des organisations et permettre la diffusion des résultats de la recherche dans les formations et dans les pratiques », en s'appuyant notamment sur la participation des personnes concernées. Pour en savoir plus : <https://www.collectif-soif.fr/>

C. La méthodologie : le « comment »

Entre novembre 2024 et avril 2025, les groupes se sont réunis séparément à plusieurs reprises pour approfondir leurs réflexions et mettre au travail différents sujets : l'aller-vers, la construction du lien entre professionnel·les et personnes accompagnées, les enjeux autour de la précarité... Se réunir en « groupes de pairs » permet de faire émerger une analyse commune, propre à une caractéristique qui nous rassemble (ici, la pratique professionnelle ou le vécu de précarité). Réfléchir en groupe de pairs répond à différents enjeux : se donner le temps d'élaborer sa pensée avec nos mots, notre jargon, sans avoir peur d'être jugé·e ou de blesser les professionnel·les ou les personnes concernées ; passer de l'expérience individuelle à une pensée collective, au « nous » (et donc dépasser la logique du témoignage pour aboutir à un savoir collectif) ; se préparer à la rencontre avec les autres groupes et décider de ce qu'il nous semble prioritaire à leur partager.

Dans chaque groupe, une dernière séance a été consacrée à cette préparation, en se demandant : qu'est-ce qu'il nous semble vraiment important que les autres groupes entendent de notre réalité ? Que l'on mette au travail ensemble ?

Les groupes se sont ensuite réunis lors de deux journées de croisement des regards : une première journée le lundi 14 avril, avec les trois groupes ; une deuxième journée le vendredi 18 avril, avec les deux groupes de professionnelles. Le fil rouge de ces journées : partager aux autres groupes ce qui a été travaillé en amont et le mettre en dialogue, aller plus loin dans notre compréhension de ces enjeux grâce aux différents « angles de vue ». L'objectif global étant de construire une feuille de route, ensemble, pour la référence grande précarité de la métropole.



Enfin, dès le début du projet, nous avons imaginé deux modes complémentaires pour transmettre les enseignements de la démarche : le présent rapport d'une part, et la réalisation de capsules audio d'autre part. Ces capsules ont été enregistrées au fil des séances de travail avec chaque groupe, sous forme de micro-bilans présentant les points clés travaillés, et lors de la seconde journée de croisement des regards. Il est possible d'y accéder en cliquant sur le lien pour compléter la lecture du rapport, ou de les écouter seules sur la plateforme Arte-Radio.



[La méthodologie expliquée par les participantes - 2'01](#)
Deuxième journée de croisement

II. Aller-vers, construction du lien avec les personnes... ce que nous apprend chaque groupe de pairs

A. L'équipe grande précarité : l'aller-vers ancré dans les pratiques quotidiennes

Déroulé des séances en groupes de pairs :

- **Séance 1** : Présentation de la démarche, construction de notre cadre collectif, élaboration du programme de travail
- **Séance 2** : Comment on a appris l'aller vers ? Quelles sont nos expériences de vie qui ont compté pour élaborer notre pratique ?
- **Séance 3** : Selon nous, quelles sont les conditions pour que l'aller vers fonctionne ? (Question de la neutralité, partage des limites, de nos doutes, de nos réussites...)
- **Séance 4** : Les jonctions et les représentations des MDML. Quand j'arrive en MDML, comment je suis reçue ?
- **Séance 5** : Représentation des publics en précarité rencontrés. Bilan des éléments à partager avec les autres groupes lors du croisement.
- **Séance 6** : Préparation de la restitution pour la première journée de croisement

Apprendre à faire de l'aller-vers

Lors de la seconde séance, nous avons travaillé la question de l'apprentissage de l'aller-vers : pratiquer l'aller-vers s'apprend, c'est une démarche qui repose sur des compétences acquises.

Pour cela, chacune est partie de son expérience individuelle de construction d'une posture particulière, résumée par une image et quelques mots.



« Rayon de soleil » :
l'importance de la
présence,
apprentissage « sur le
tas », à partir
d'expériences et
d'engagement qui
montent des projets
« d'aller-vers »



Cette carte m'évoque
une rencontre, dont je
me souviens très bien
autour d'un café avec
un acteur
incontournable de la
veille sociale. Il m'a
expliqué beaucoup de
choses et mis en lien
avec le réseau



Au fil de mes postes j'ai expérimenté l'aller-vers sous plusieurs formes auprès de personnes ne formulant pas en premier lieu la demande d'une rencontre et dans des contextes différents ; de plus en plus hors les murs d'où le choix de la carte.



Lors de ma prise de poste, je n'avais jamais fait d'aller-vers. Lors des premières sorties, j'étais beaucoup dans l'observation de mes collègues, pour comprendre l'approche, les attitudes envers le public.



Je travaillais dans un milieu clos. Besoin d'aller rencontrer les familles hors contexte pour comprendre leur parcours.



*Etude et surtout grand intérêt pour les publics exclus, SDF : isolement, retrait
Service d'aller-vers pour comprendre le parcours de vie, soutenir, orienter dans les démarches*

Puis nous avons évoqué les rencontres qui ont rendu possible la formation de cette posture. Lorsque les professionnelles de l'équipe grande précarité reviennent sur la manière dont elles ont appris, construit, leur posture d'aller-vers, plusieurs éléments récurrents apparaissent : des rencontres inspirantes, un apprentissage empirique sur le terrain, et l'observation de collègues ou de partenaires déjà engagé-es dans ce type de démarche. Ces rencontres ont souvent marqué un tournant dans leur parcours, suscitant le désir de s'engager à leur tour dans une approche hors les murs.

Cependant, malgré la motivation, l'adaptation à ce mode de travail singulier n'a pas été immédiate. Être accepté-e sur certains lieux, établir un contact, faire en sorte que la relation fonctionne... tout cela requiert un positionnement professionnel particulier. Les qualités jugées essentielles sont l'écoute, la capacité à se départir de ses préjugés et l'absence d'attente vis-à-vis des personnes rencontrées. Ces attitudes sont considérées à la fois comme des conditions d'entrée dans l'aller-vers et comme des leviers pour la relation.

En petits groupes puis en grand groupe, les conseils et étapes qui suivent ont été retenues.

Si on devait donner des conseils aux nouveaux professionnels... ce serait :

S'assurer d'un portage institutionnel / hiérarchique

Soutien

Notamment pour avoir le temps de la rencontre

Avoir envie

Avoir un sens de l'écoute active et de l'observation et de l'humilité : ne pas projeter nos besoins sur les gens

Trouver un équilibre entre proposer /informer sur ce qui existe (par ex en santé sexuelle) et ne pas forcer le besoin

Les grandes étapes du chemin parcouru

Expérimenter la VAD (visite à domicile) comme un premier aller-vers : à valoriser

Avoir expérimenté une pratique pro dans un univers pro clôt et fermé : hôpital, protection de l'enfance et vouloir le dépasser

Des ressources pour apprendre /tenir

Être convaincu / avoir envie

Formation à l'approche DPA (*développement du pouvoir d'agir*) : nouveau pas de côté (se décentrer de la solution)

Ne pas être seul dans l'activité

Etagage entre pro : s'appuyer sur une équipe et sur nos cadres.



[Les pratiques et postures d'aller-vers](#) -1'31

Séance de travail - Equipe grande précarité

Définir l'aller-vers

Les membres de l'équipe grande précarité s'accordent sur une définition collective de l'aller-vers : il s'agit d'une pratique professionnelle qui consiste à travailler en dehors des murs, à rencontrer les personnes là où elles sont, et à répondre à leurs besoins tout en facilitant l'interconnaissance. Cette approche permet de rendre visible des réalités de vie souvent méconnues et de créer du lien entre les personnes concernées et les institutions.

Quelles conditions pour une vraie rencontre en aller-vers, et quelles limites ?

En partant d'expériences d'aller-vers vécues par les membres de l'équipe, et qualifiées comme réussies ou ratées, nous avons ensemble identifié les facteurs clés qui sont des leviers de la rencontre (des conditions).



Au sein du groupe a également été travaillé une schématisation des liens entre les conditions nécessaires (temps de la réflexion, « contextes informels... ») et les limites (accordage entre professionnel·les, situations d'emprise...) pour réaliser de l'aller-vers. Celui-ci est accessible dans les annexes.



[Expériences réussies et ratées d'aller-vers-0'21](#)

Séance de travail - Equipe grande précarité

Le passage de relais vers les MDML : réussites, blocages et conditions de fluidité

Lors de la 4^{ème} séance, le travail a été consacré à l'analyse des jonctions ou prises de relais entre l'équipe grande précarité et les Maisons de la Métropole de Lyon (MDML), les professionnelles sont revenues sur des situations d'accompagnement « réussies et ratées ». Ces récits ont permis de mettre en lumière les facteurs de réussite ou les freins qu'elles ont pu rencontrer au cours de leur carrière.

Parmi les freins identifiés : le manque de moyens des professionnel·les ou des institutions, l'absence de communication, un contexte défavorable, ou encore une temporalité qui ne permet pas l'ajustement nécessaire.

À l'inverse, les facteurs facilitant une transition réussie avec les MDML sont la disponibilité, la construction d'une relation de confiance, et le fait de pouvoir prendre le temps nécessaire.

Représenter l'accès à l'accompagnement comme une série de portes à franchir

Une métaphore est souvent mobilisée pour décrire la dynamique de l'accompagnement : celle des « portes ».

Les professionnelles évoquent des parcours rarement linéaires, avec des portes qui s'ouvrent, se referment, puis doivent être rouvertes en retrouvant les « bonnes clés », c'est-à-dire les conditions adéquates. Il s'agit d'identifier les leviers contextuels, relationnels ou institutionnels permettant d'avancer avec les personnes.

Certaines difficultés récurrentes ont aussi été partagées : la difficulté d'approcher certaines personnes, l'incertitude face à leurs besoins réels, ou encore la nécessité constante d'adaptation. Des schématisations des différentes situations évoquées au sein du groupe se trouvent en annexes.

Les détails des différents types de chemins parcourus sont intéressants (et sont à nouveau discutés plus loin dans le rapport dans la section consacrée aux échos entre les travaux des groupes).

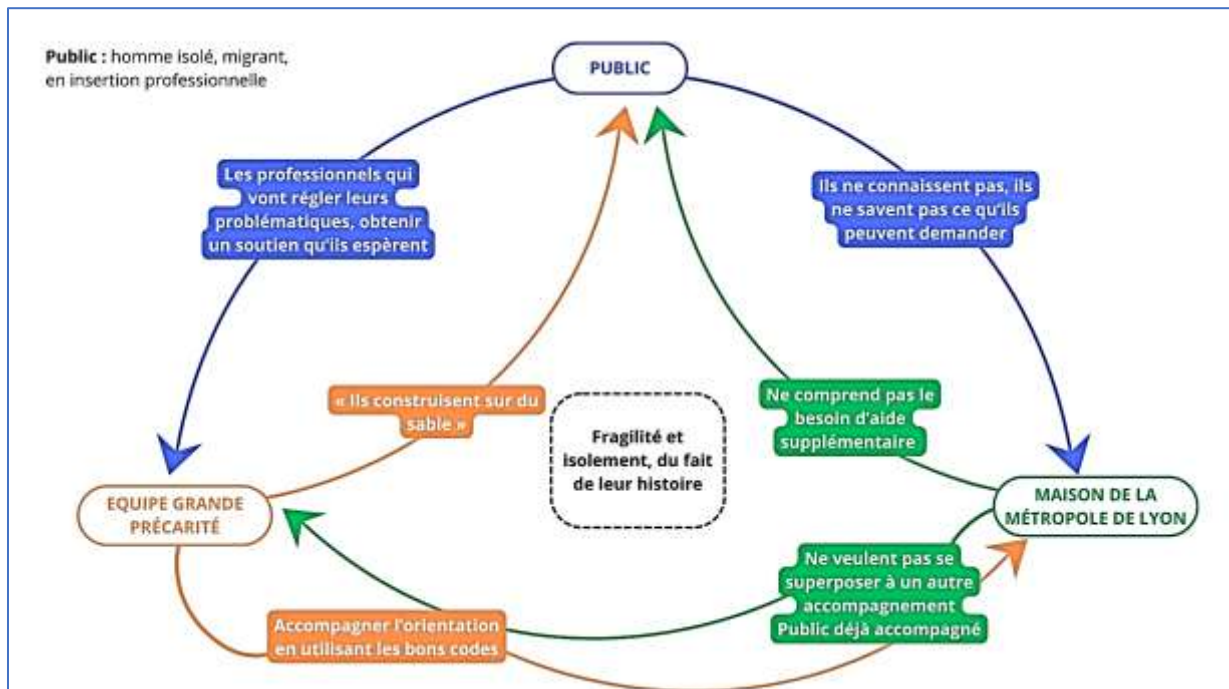


[Les jonctions aller-vers et MDML-0'45](#)

Séance de travail - Equipe grande précarité

Quelles idées chacun se fait à propos de l'autre, dans ce trio « personne concernée / professionnelle en aller-vers / professionnelle en structure d'accueil » ?

Pour évoquer ce point important des représentations croisées qui structurent les relations, nous avons commencé par identifier des publics rencontrés en aller-vers qui semblent être l'objet de représentations croisées compliquées, péjoratives ou erronées. Ce sont des personnes vivant dans des types de situation dans lesquelles beaucoup d'enjeux se cristallisent. Dans ces situations-là, plus que dans d'autres, s'activent des jeux de représentations croisées qui impactent la construction d'une relation favorisant l'accès aux droits. Trois situations à ce titre ont été identifiées (homme isolé migrant et en insertion professionnelle ; femmes victimes de la traite des êtres humains ; couple unissant une mineure et un majeur), et pour chacune le jeu des représentations croisées a été mis en évidence, à partir du point de vue spécifique de l'équipe grande précarité.

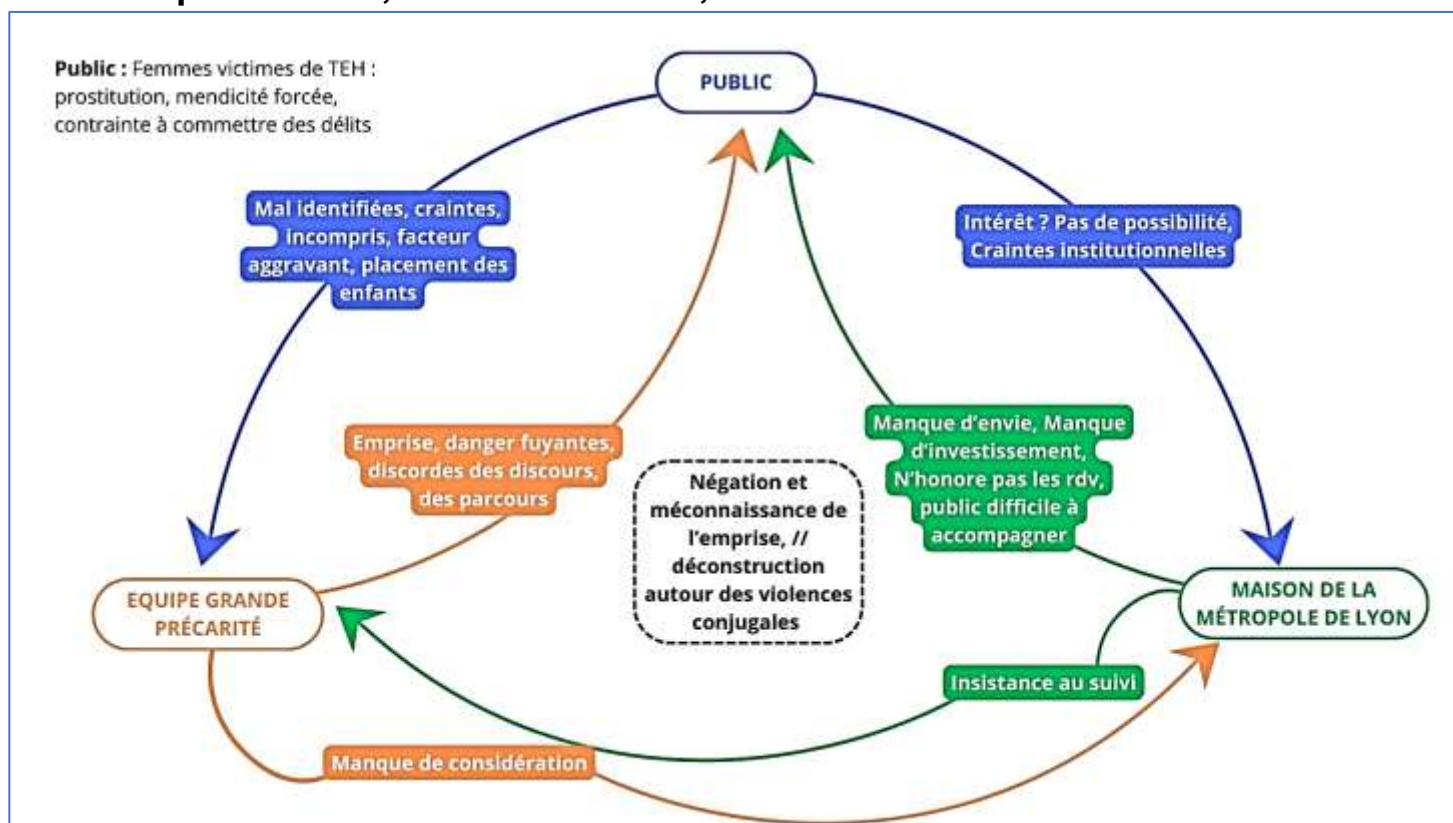
 Public : Homme isolé, migrant, en insertion professionnelle

En haut, en bleu, sont rapportées les représentations que ce public a de l'équipe grande précarité (perçue comme pouvant régler leurs problématiques, leur obtenir un soutien) et celles au sujet de la MDML : perçue comme un espace non connu, pour lequel ils ne savent pas ce qu'ils peuvent demander. Ensuite, l'équipe grande précarité fait part de sa propre représentation de ce public (en orange) : des personnes ayant un besoin d'être accompagnées pour qu'elles utilisent les bons codes sociaux auprès de la MDML ; un public qui « construit sur du sable » car l'incertitude des situations et leurs fragilités sont très fortes. Enfin, en vert, à droite de l'image, se trouvent les représentations que des professionnel·les de MDML rencontrés semblent avoir de ce public : un public qui serait déjà accompagné par ailleurs et pour lequel il n'est pas souhaitable de superposer un nouvel accompagnement, un public qui n'a pas besoin d'une aide supplémentaire.

Au centre, en noir, la réflexion qui vient pour qualifier ces représentations croisées : la fragilité et l'isolement liés à l'histoire d'exil et de sans-abrisme sont renforcées.



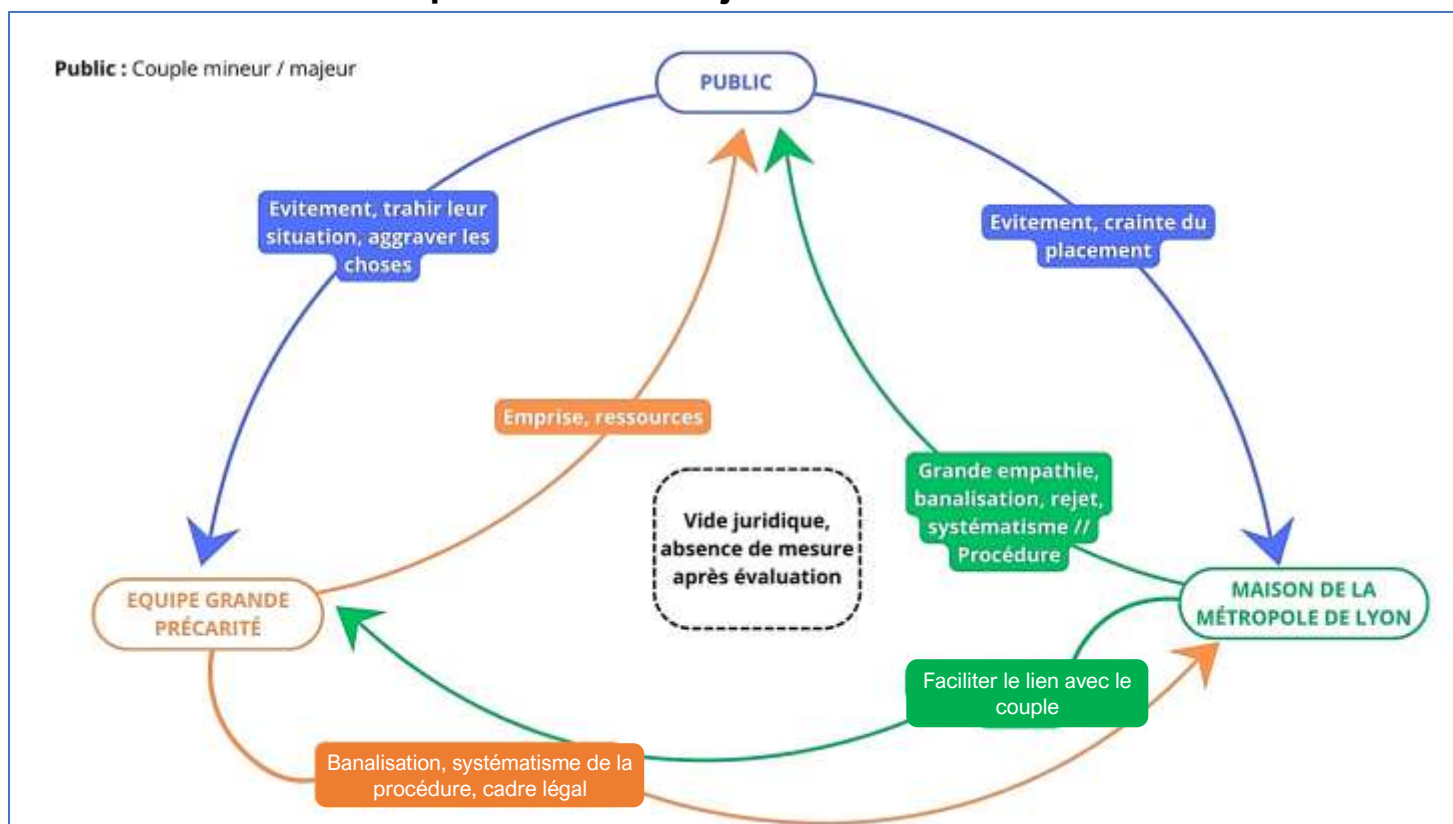
Public : Femmes victimes de traite des êtres humains (TEH) : prostitution, mendicité forcée, contrainte à commettre des délits



Dans cette schématisation, les représentations que ces femmes semblent avoir de l'équipe grande précarité reposent sur une incompréhension de leurs missions et une crainte (liée aux risques de placement des enfants), tandis qu'au sujet de la MDML la crainte est liée à l'institution en tant que telle et se joint au sentiment de l'inutilité des démarches. L'équipe grande précarité perçoit de son côté ce public comme étant d'une part en situation d'emprise et en danger, les amenant à une posture fuyante, à des discours contradictoires et des parcours difficiles à comprendre. Et d'autre part, est notée la perception que ce public est mal considéré par les professionnels de MDML qui ne perçoivent pas ou ne connaissent pas suffisamment ces situations d'emprises. Enfin, les représentations que les professionnel·les de MDML semblent avoir de ces femmes concernent d'une part l'importance que le suivi soit fait par l'équipe grande précarité, vue comme plus compétente ou adaptée ici, et d'autre part comme un public manquant de volonté et difficile à accompagner, fuyant et inconstant. Globalement, il se dégage alors une situation dans laquelle les représentations actuelles traduisent une méconnaissance des processus d'emprise et de violence conjugales dans les entraves qu'ils produisent dans l'accès aux droits et à l'autonomie.



Public : Couple mineure / majeur



Dans ce troisième cas, les représentations ne sont pas toujours péjoratives ou liées à des craintes. Du côté de ces jeunes couples (souvent jeune fille mineure et garçon majeur) sont d'abord perçus un évitement identique vis-à-vis et de l'équipe grande précarité et des professionnel·les MDML, traduisant une crainte du placement de la mineure et une peur de trahir leur situation. L'équipe grande précarité a une représentation nuancée : elle considère d'une part les possibilités de situations d'emprise, mais aussi l'enjeu des ressources et de la précarité des jeunes. D'autre part, elle observe une certaine banalisation et un caractère systématique des procédures mises en œuvre par des professionnel·les de MDML. Du côté de ces professionnel·les de MDML, ce public renvoie à une grande diversité de perceptions : tantôt de l'empathie et de la banalisation, tantôt du rejet et des procédures de signalement appliquées de façon systématique. Et de plus, la MDML semble percevoir l'équipe grande précarité comme un moyen de faciliter le lien avec le couple. Enfin, le point commun à l'origine de ces représentations contrastées semble tenir dans le vide juridique qualifiant ces situations, et l'absence de mesures à mettre en œuvre après une évaluation.



[Représentations des publics et synthèse -0'29](#)
Séance de travail - Equipe grande précarité

B. Les professionnelles MDML et TZNR : penser l'adaptation des pratiques

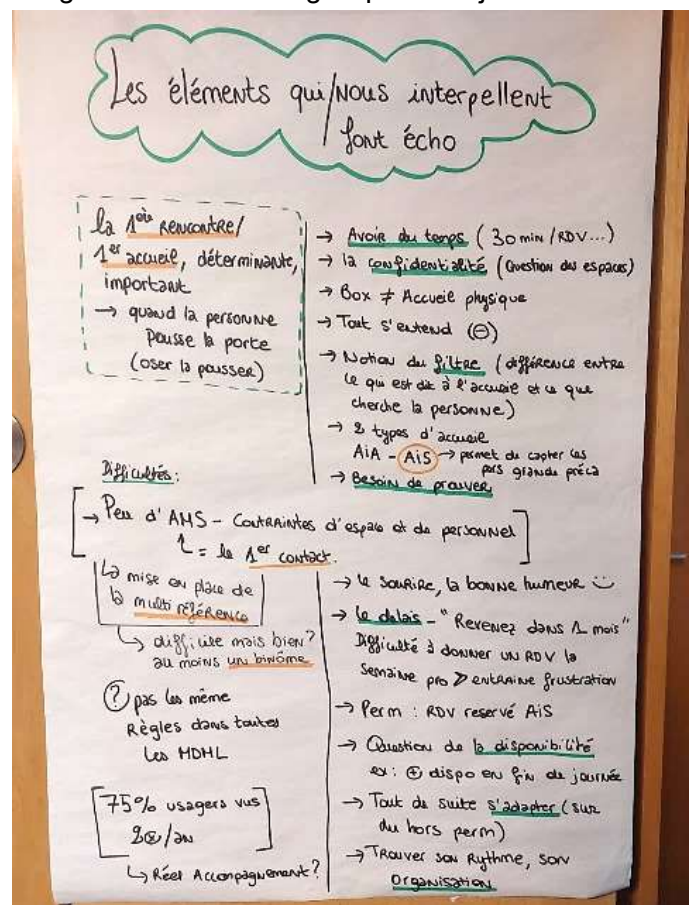
Déroulé des séances en groupes de pairs :

- Séance 1 : Présentation de la démarche, construction de notre cadre collectif, élaboration du programme de travail
- Séance 2 : Quelles pratiques d'aller-vers parmi nous, et quelle définition en donnerions-nous ? Quels repères dans nos parcours autour de la construction du lien avec les personnes en grande précarité ?
- Séance 3 : Suite du travail mené sur les repères dans la construction du lien avec les personnes en grande précarité : quelles conditions pour que ça fonctionne, quels points de vigilance ? Quelle utilité, et quelles limites de l'aller-vers ?
- Séance 4 : Les jonctions entre aller-vers et MDML : quels blocages, quels éléments facilitant l'ouverture de portes ?
- Séance 5 : Préparation de la restitution pour la première journée de croisement

Les pratiques du quotidien : penser les conditions qui soutiennent la création du lien avec les personnes en grande précarité

Lorsque nous travaillons autour des « leviers d'apprentissages » (ce que l'on a appris au fil du temps dans nos expériences) autour de l'accueil et l'accompagnement des personnes en grande précarité, plusieurs points d'accord émergent au sein du groupe. L'enjeu tout particulier de la première rencontre est notamment mis en avant : **le premier accueil, quand la personne ose pousser la porte, est déterminant.** Quelles sont les conditions pour que cette première rencontre se déroule du mieux possible ? Nous identifions ensemble plusieurs éléments, notamment :

- Avoir du temps
- Penser l'aménagement des espaces pour que la confidentialité soit garantie, ce qui n'est pas toujours possible avec les aménagements actuels
- Réfléchir à la notion du filtre : la différence entre ce qui est dit à l'accueil parfois et ce que cherche la personne ; le besoin de prouver sa situation
- Les éléments de posture : le sourire, la bonne humeur
- Les délais : la difficulté à donner un rendez-vous rapidement, du fait des agendas chargés des professionnel·les, entraîne de la frustration



Paperboard travaillé autour des conditions de la première rencontre

Nous travaillons également autour d'autres éléments liés à la pratique professionnelle, **qui nous semblent favoriser la construction du lien avec les personnes** :

- Accepter les priorités des personnes (parfois différentes de celles qu'on imagine)
- Tendre vers l'horizontalité dans l'échelle, savoir apprendre des personnes qui vivent la précarité
- Réfléchir aux mots qu'on utilise (l'exemple donné du mot « usager », qui a été pointé du doigt à plusieurs reprises au cours de démarches menées par les personnes ayant l'expérience de la pauvreté comme renvoyant à l'image d'un « mouchoir usagé »)

Se posent également des questions autour de **ce que l'on peut vivre en tant que professionnel-le en termes de colère, de frustration** lorsque l'on manque de solutions à proposer aux personnes, mais aussi lorsqu'une personne refuse une solution que l'on a eu du mal à obtenir. Il est aussi mis en avant que le fait que « rien n'est acquis », que beaucoup de choses peuvent bouger en lien avec les politiques, et que cela peut s'avérer fragilisant. Le soutien hiérarchique, lui, peut s'avérer soutenant pour faire face à ces difficultés.



[L'accueil et l'accompagnement](#) -2'08

Séance de travail – Pros MDML et TZNR

L'aller-vers : une approche complémentaire à l'accueil en MDML

Avec les professionnelles MDML et TZNR, la définition de l'aller-vers construite au sein du groupe lors de la deuxième séance est la suivante : « *une démarche pour rencontrer physiquement et entrer en lien avec des personnes qui autrement ne seraient pas venues* ». En gardant en boussole cette définition, nous constatons que la place de l'aller-vers dans les pratiques professionnelles des membres du groupe diffère : pour certaines, cela est ancré dans leur quotidien (visites à domicile ou dans des foyers dans le cadre de la PMI, déambulations sur le territoire et en bas d'immeuble pour TZNR...) ; pour beaucoup, leur contexte d'exercice professionnel ne les amène pas à pratiquer l'aller-vers en tant que tel.

L'aller-vers pour notre groupe

Une démarche pour rencontrer physiquement et entrer en lien avec des personnes qui autrement ne seraient pas venues.



Dans nos pratiques on invente et on met aussi en place des choses pour rencontrer autrement et s'adapter aux personnes. Par exemple :

- des créneaux horaires particuliers
- des lieux de rencontre (ou l'organisation matérielle de la rencontre, comme la place dans le bureau)
- du maillage avec d'autres associations
- l'adaptation du discours
- la manière d'inviter/convoquer les personnes

Synthèse du groupe MDML & TZNR autour de l'aller-vers

Cependant, c'est tout un tas de pratiques d'adaptation, de « bricolage » qui sont mises en avant par le groupe, **des choses qui s'inventent pour rencontrer autrement les personnes** : adapter ses créneaux horaires, varier le lieu de rencontre, penser d'autres manières d'inviter aux rendez-vous... Si ces pratiques ne relèvent pas de la définition que nous nous donnons de l'aller-vers, elles poursuivent par contre des objectifs complémentaires : faire bouger nos pratiques pour permettre aux personnes, notamment les plus exclues, de démarrer ou poursuivre un accompagnement. Réfléchir à ces pratiques au sein de l'institution s'avère par ailleurs fondamental dès lors que nous constatons que la grande majorité du groupe accueille et accompagne des personnes qui sont arrivées jusqu'à elles grâce à de l'aller-vers et donc, parfois, des personnes qui ont connu des relations difficiles aux institutions.

La **question des jonctions, de la continuité entre les pratiques d'aller-vers et l'accueil en MDML** émaille les échanges. Le groupe se met d'accord sur le fait que l'aller-vers consiste en une accroche, une méthode différente qui permet de créer la relation, mais que la relation créée en tant que telle ne diffère pas de celle créée au sein des MDML, par exemple.



Photolangage autour de l'aller-vers

Nous identifions également des **points de vigilance autour de l'aller-vers** : « l'aller-vers c'est bien mais il faut avoir quelque chose dans son panier », sous-entendu il faut pouvoir accompagner la personne vers une structure, un lieu qui réponde à ses besoins et prenne en compte son lieu de vie. Parfois les lieux vers lesquels nous pouvons orienter connaissent des files d'attente très longues (rendez-vous chez le pédiatre par exemple).

Nous soulevons la question de la priorisation : s'agirait-il de prioriser les personnes en situation de grande précarité, qui arrivent via de l'aller-vers ? Enfin, à plusieurs reprises apparaît la question des limites potentielles de l'aller-vers : est-ce qu'il ne s'agit pas d'une approche trop intrusive ? Est-ce qu'on laisse le choix aux personnes ?



[Caractériser l'aller-vers](#) - 1'29

Séance de travail – Pros MDML et TZNR

Les jonctions entre aller-vers et MDML : quels blocages, quels éléments facilitant l'ouverture des portes ?

Pour représenter les parcours et leurs étapes, avec leurs moments de blocages et les leviers pour y parer, trois situations types ont notamment été identifiées par le groupe. Elles sont représentées en annexe.



[Les jonctions aller-vers et MDML - 0'48](#)

Séance de travail – Pros MDML et TZNR

Attentes et représentations croisées entre des publics types et les professionnel·les

Les professionnelles ont travaillé autour de quatre types de publics : jeunes en fin de contrat jeunes majeurs orientés vers le service social ; mères de famille avec enfants de moins de 18 ans en situation d'impayés de loyer/factures ou procédure d'expulsion ; familles (monoparentales ou en couple) avec de jeunes enfants, sans droit ni titre, sans ressource en rupture d'hébergement ; jeunes hommes majeurs issus de quartiers sans projets, en rupture et très éloignés des institutions (ML, PIJ ...). Ces quatre types de publics ont en commun de rencontrer les équipes de MDML après avoir été orientés voire accompagnés physiquement suite à une rencontre en aller-vers (par l'équipe grande précarité, par l'équipe TZNR ou par la prévention spécialisée auprès des jeunes).

Pour chacun de ces publics, les professionnelles ont travaillé autour des représentations que les personnes semblent avoir (leurs attentes, leurs espoirs, leurs contraintes), et les représentations des professionnel·les. Des conditions favorisantes permettant le soutien du lien ont ensuite été dégagées pour chaque public (utiliser le collectif, utiliser la communication via whatsapp, avoir une fiche navette...)

➔ **Public** : Jeunes en fin de CJM (contrat jeunes majeurs) orientés vers le service social

GROUPE 1	Attentes	Espoir	Craintes
Représentations que les personnes semblent avoir	- Poursuite d'un accompagnement avec un TS qui a beaucoup de disponibilités - Que le TS fasse « à la place » - Un logement pérenne		-Barrière de la langue
Représentations des professionnel·les	- Qu'ils et elles viennent aux rendez vous - Avoir un moyen de les contacter - Qu'ils et elles acceptent le lien de confiance (pour mettre en place un accompagnement avec des objectifs décidés en commun)	N'ont pas d'espoir (verbalisé comme tel)	N'ont pas de craintes (verbalisé comme tel)

Conditions favorisantes :

- Avoir un lien avec le professionnel qui oriente
- Partir du moment de la rencontre, sans les questionner sur leur passé
- Utiliser le collectif
- Expliquer clairement le cadre et les modalités d'intervention
- Valorisation de leur parcours, leur savoir – faire
- **Avoir les moyens** pour répondre à la demande
- Facilitation des démarches d'accès aux droits et surtout de logement / d'hébergement
- Utiliser la communication via SMS / WhatsApp

➔ **Public** : Mères de famille avec enfants de moins de 18 ans en situation d'impayés de loyer / factures ou procédure d'expulsion

GROUPE 2	Attentes	Espoir	Craintes
Représentations que les personnes semblent avoir	- Aide au maintien dans le logement - Règlement des impayés - Aides financières	- Aide financière régulière - Accompagnement	- Se retrouver à la rue - Déscolarisation des enfants - Séparation avec les enfants - Ne pas rentrer dans les critères d'aide - Insécurité - Ne plus pouvoir se nourrir
Représentations des professionnel-le-s	/	/	/

Conditions favorisantes :

- Avoir une fiche navette / courrier d'orientation à destination du professionnel de la MDML (TS ou agent d'accueil)
- Qualité de l'accueil (bienveillance)
- Organiser une meilleure connaissance des services proposés pour l'utilisateur (supports visuels, flyers, événements de sensibilisation auprès d'institutions types CAF)

➔ **Public** : familles (monoparentales ou en couple) avec de jeunes enfants, sans droit ni titre, sans ressource en rupture d'hébergement

GROUPE 3	Attentes	Espoir	Craintes
Représentations que les personnes semblent avoir	- Avoir un hébergement - Avoir une mise à l'abri - Obtenir une domiciliation - Soutien financier - Matériel de puériculture - Aide aux démarches administratives (papiers, AME...) -Vaccins - Place en crèche	- Avoir une solution - Avoir un hébergement - Avoir une place en crèche	- Protection de l'enfance - Placement de l'enfant
Représentations des professionnel-le-s	- Venir aux rendez – vous - Être dans le lien - Adhésion aux soins - Comprendre l'importance du soin (familles plutôt préoccupées par l'hébergement) - Faire de la prévention	- Créer une relation de confiance pour aborder les réelles difficultés sans craindre les conséquences - Permettre l'accompagnement dans les lieux ressources	- Départ non prévu de la famille - Perte du lien - Parents trop préoccupés par leur parcours de vie - Maladie des parents

Conditions favorisantes :

- Avoir en tête que leur temporalité n'est pas la nôtre
 - Valoriser les compétences parentales et celles de leurs enfants
 - Ne pas être dans le jugement
 - Continuité avec les professionnelles intervenantes
 - Avoir un traducteur au besoin
 - Dans l'idéal : de bonnes conditions d'accueil (beauté des lieux, jeux...)
- ➔ **Public** : jeunes hommes majeurs issus de quartiers sans projets, en rupture et très éloignés des institutions (ML, PIJ ...) ➔ les filles sont + habituées aux responsabilités

GROUPE 4	Attentes	Espoir	Craintes
Représentations que les personnes semblent avoir	- Être stigmatisé	- Trouver une solution	- D'être stigmatisé - De ne pas être compris - Qu'on leur demande trop de choses (justificatifs) - De devoir réexpliquer leur histoire - Faire face à un interrogatoire
Représentations des professionnel·le·s	- Prendre rendez vous - Être à l'heure au rendez vous	- Un problème = une solution - Orientation vers droit commun - Une TS référente sur ce sujet	- Impatience du public - Public parfois volatile, agressif - De ne pas avoir de solution (surtout pour les jeunes de moins de 25 ans) - Rapport d'âge / de genre entre elles et le public - Difficile car confort du lien avec éduc de prévention

Conditions favorisantes :

- Important de mieux se connaître entre équipe de prévention, MDML et professionnel·les de terrain
- Avoir des instances pour discuter collectivement
- Avoir un réflexe de veille documentaire (montée en compétence)
- Créer un pont entre l'approche des professionnel·les en éducation et les professionnel·les du service social
- Faire attention au vocabulaire utilisé
- Avoir des documents ou un support technique pour les travailleurs sociaux pour connaître les besoins des jeunes
- S'autoriser à faire la rencontre en dehors de la Maison de la Métropole
- Réfléchir à la manière dont on s'empare du lieu
- Construire une jonction entre l'accueil et l'aller-vers

C. Les personnes concernées par la grande précarité : regards sur l'accompagnement des professionnel·les

Déroulé des séances en groupes de pairs :

- **Séance 1** : Présentation de la démarche, construction de notre cadre collectif. Premier temps de travail autour de : Séance 1 : qu'est-ce qu'on attend d'un·e professionnel·le ?
- **Séance 2** : L'aller-vers : qu'est-ce que ça change pour nous ? Quelle utilité, quels points de vigilance ?
- **Séance 3** : La précarité, pour nous ça veut dire quoi ? Qu'est-ce qui fait que parfois on ne va pas ou plus vers les institutions ?
- **Séance 4** : Préparation de la restitution pour la première journée de croisement

Réfléchir aux vécus et attentes autour de l'accompagnement professionnel

Plusieurs thématiques sont travaillées au sein du groupe de personnes concernées par la précarité. D'une part, lors de la première séance nous réfléchissons à **ce que nous attendons des professionnel·les lorsqu'on les rencontre ou qu'on est accompagné·es**. Plusieurs éléments ressortent du groupe :

- Qu'on prenne soin de moi, faire attention à notre bien-être
- Qu'on ne soit pas des numéros, qu'on nous considère
- Qu'on sente qu'on va dans le même sens
- Qu'on prenne en compte ce qu'on vit, s'adapter (notamment lorsqu'on est en situation d'addiction)
- Qu'on ait des temps de jeux pour plus de confiance. Nous discutons dans le groupe de l'importance des moments informels pour apprendre à connaître les professionnel·les « autrement », en-dehors de leur bureau. L'humour permet également de mettre à l'aise.
- Que la professionnelle ait le temps, qu'elle soit patiente, pas trop pressée
- Qu'on nous traite pareil, ne pas avoir d'apriori, de préjugés (notamment racistes), bien écouter pour comprendre pourquoi la personne est venue. Garder en tête que les apparences peuvent être trompeuses
- Qu'elle soit active, que ça soit efficace. Pour certains rendez-vous ça va plus vite si on est accompagné·e par un·e professionnel·le.



Paperboard – Qu'est-ce que j'attends d'une professionnelle ?

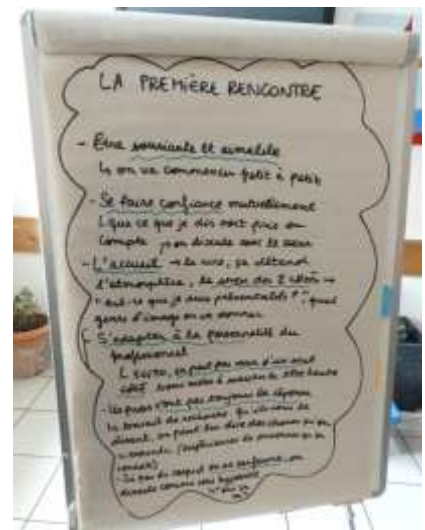
Plusieurs thématiques sont travaillées au sein du groupe de personnes concernées par la précarité. D'une part, lors de la première séance nous réfléchissons à **ce que nous attendons des professionnel·les lorsqu'on les rencontre ou qu'on est accompagné·es**. Plusieurs éléments ressortent du groupe :

- Qu'on prenne soin de moi, faire attention à notre bien-être
- Qu'on ne soit pas des numéros, qu'on nous considère
- Qu'on sente qu'on va dans le même sens
- Qu'on prenne en compte ce qu'on vit, s'adapter (notamment lorsqu'on est en situation d'addiction)
- Qu'on ait des temps de jeux pour plus de confiance. Nous discutons dans le groupe de l'importance des moments informels pour apprendre à connaître les professionnel·les « autrement », en-dehors de leur bureau. L'humour permet également de mettre à l'aise.
- Que la professionnelle ait le temps, qu'elle soit patiente, pas trop pressée
- Qu'on nous traite pareil, ne pas avoir d'apriori, de préjugés (notamment racistes), bien écouter pour comprendre pourquoi la personne est venue. Garder en tête que les apparences peuvent être trompeuses
- Qu'elle soit active, que ça soit efficace. Pour certains rendez-vous ça va plus vite si on est accompagné·e par un·e professionnel·le.

L'une des personnes du groupe revient également sur les difficultés rencontrées en l'absence de titre de séjour pour se rendre utile, pour travailler, et **ce qu'elle attend des professionnel·les à ce niveau-là, notamment en termes de plaider, d'appui politique dans des espaces extérieurs à l'accompagnement** : « On a besoin que vous nous aidiez de ce côté-là, qu'on puisse payer des petites choses, marcher la tête haute, on a envie d'être utile. On a un toit, mais ça suffit pas. [On a besoin] que vous plaidez pour nous, que vous ameniez l'idée aux réunions. Nous on a pas de pouvoir. » Un participant rajoute qu'il faut être plusieurs à plaider, il partage un exemple de manifestation qu'ils ont organisé et où peu de personnes étaient là.

L'enjeu de la première rencontre est également travaillé au sein du groupe : quels conseils on donnerait, à quoi il faut faire attention pour que ça se passe bien ? On liste plusieurs choses :

- Être souriante et aimable, dire qu'on va commencer petit à petit
- Se faire confiance mutuellement : que ce que je dis soit pris en compte
- L'accueil : le rire, ça détend l'atmosphère et il y a moins de stress des deux côtés. Quand on y va on se demande « est-ce que je suis présentable » et quel genre d'image on va donner.
- De notre côté : s'adapter à la personnalité du professionnel, c'est 50/50, ça peut pas venir d'un seul côté.
- Les professionnels n'ont pas toujours la réponse, c'est un travail de recherche. Qu'ils nous le disent, nous aussi on peut lui dire des choses qu'on connaît, qu'on a entendu (les expériences d'autres personnes qu'on connaît)
- S'il n'y a pas de respect on se renferme, on discute comme une hypocrite, on dit « oui ça va ».



Paperboard- La première rencontre



[La première rencontre](#) – 1'22

Séance de travail – Personnes concernées

Regards sur l'aller-vers

Concernant les démarches d'aller-vers, nous constatons que **les avis divergent au sein du groupe**. Quand on se demande si l'on a besoin, envie que les professionnel·les se déplacent et qu'on se rencontre ailleurs que dans leur bureau, plusieurs réponses émergent :

- « S'ils ont le temps, s'ils peuvent, ça me fait plaisir, je me suis sentie importante. Mais ça me fait aussi une sortie d'y aller [à leur bureau], découvrir, avoir une vie. »
- Besoin de complicité, de privacité. A la maison c'est une visite, au bureau c'est un rendez-vous, on ne va discuter que de notre problème
- « [On a] besoin de complicité, de privacité. A la maison c'est une visite, au bureau c'est un rendez-vous, on ne va discuter que de notre problème. En venant elle peut voir dans quel milieu on habite, on a plus tendance à avoir la maison propre. »
- « On sait qu'il y a des gens qui pensent à nous [...] ça nous ouvre des portes ».

Quand on se demande si la relation avec le ou la professionnelle est différente si celle elle qui vient à moi, là aussi se dessinent deux visions distinctes :

- L'une exprimant que **ce n'est pas cet aspect-là qui change la relation**, mais davantage la manière dont la professionnelle considère la personne en face : « la base d'une relation c'est le respect, ça amène la considération. Le respect c'est qu'on te parle avec dignité, pas comme si tu étais un raté de la société. S'il n'y a pas ça, le lieu du rendez-vous ne change rien. C'est plutôt la question de l'atmosphère. Tu jettes tes chaînes quand un professionnel te parle comme un être humain, te dit que ça arrive aussi à d'autres, qu'il n'y a pas de honte à voir. »
- Pour une autre personne du groupe, au contraire, **le fait que la professionnelle vienne à nous permet d'enclencher une relation différente** : « Au bureau on est des dossiers, chez nous on est des personnes. Chez soi on a plus le cran de dire des choses, si elle est pas contente elle va pas nous dire de sortir du bureau. C'est plus facile d'expliquer, on a plus d'espace. Chez soi on peut accueillir le professionnel avec le café, c'est un signe de respect, pour le mettre à l'aise. Ce n'est plus la même discussion, on parle plus franchement, personne ne peut écouter derrière la porte. »

Un point de vigilance est également soulevé par un membre du groupe : « si quelqu'un déboule chez moi, je le vivrais comme un contrôle de la sécu ! ».



[L'aller-vers](#) – 1'45

Séance de travail – Personnes concernées

La question est également posée dans le groupe de « **qu'est-ce qui fait qu'on ne va pas ou plus vers les institutions/les associations ?** » Nous identifions plusieurs éléments :

- On a pas de titres, donc on a pas droit à certaines choses
- On a des refus constants, ça décourage
- On nous demande trop de papiers
- Les transports : sans carte c'est plus dur de s'y rendre
- Il y a des choses qu'on sait pas qu'on a droit
- Les délais, ça traîne
- La peur : s'ils vont contacter les autorités supérieures pour être dénoncés (quand on a pas de titre), et la peur du jugement

Considérer les vécus de précarité

Dans le groupe, les expériences et les vécus diffèrent. Les parcours de vie, les situations administratives aussi, ne sont pas les mêmes. Pour autant, **des similitudes liées au vécu de précarité émergent**, et nous nous mettons d'accord sur une acceptation commune de ce qu'est la précarité, de ce qu'elle engendre dans les vies des un-es et des autres.

Pendant la séance de travail, la précarité est mise en haut du paperboard, pour en illustrer les conséquences sur la vie :

- Ça joue sur la santé. On se pose trop de questions. Ne rien faire ça tue à petit feu.
- Une volonté de s'en sortir.
- On vit de la discrimination, notamment pour l'accès aux soins
- Mauvais logement ou pas de toit, c'est le plus grave. Quand on a un toit on peut se poser pour réfléchir, on a un peu de tranquillité
- C'est comme une balance ou une noria (*appareil destiné à élever l'eau des puits, constitué de godets qu'entraîne une roue*), on peut être en bas ou en haut
- Manque d'argent, on est rabaissés, pas comme tout le monde
- Il faut que ça soit à durée limitée sinon on perd la confiance et l'espoir
- Injustice sociale, préférence, injustice administrative : sans droits ni titres on ne peut pas travailler
- L'incertitude, parfois on construit mais ça peut s'écrouler



Paperboard- Décrypter ce qu'est la précarité à partir des analyses des personnes concernées

III. Regards croisés sur les passerelles étapes entre aller-vers et accès aux droits dans l'environnement institutionnel ordinaire

Les séances de travail en groupes de pairs font apparaître des visions communes et des écarts à travailler pour que soient pensées de véritables passerelles, où les clés repérées par les différents protagonistes pourraient être utilisées par le plus grand nombre.

Une posture d'encouragement et de plaidoyer ...

Les personnes en situation de précarité ont plusieurs fois nommé l'encouragement qu'elles trouvent quand les travailleuses sociales font preuve d'endurance et d'enthousiasme auprès d'elles, soutenant leurs propre courage et autonomie face aux difficultés rencontrées. Par exemple en étant « relais dans les réunions où nous ne pouvons pas aller pour défendre notre cause (autour de l'accès aux droits administratifs ou à l'emploi) ». Cette dimension du plaidoyer, de l'engagement auprès des personnes, est aussi ce qui donne sens aux pratiques cherchant une véritable rencontre dans le travail social (qu'il s'agisse d'aller-vers proprement dit ou d'adaptations en termes de posture, d'aménagement de l'espace dans un bureau conventionnel).

Cette posture d'encouragement se lit également comme une clé repérée par l'équipe grande précarité à propos de la répétition des rendez-vous manqués et pourtant renouvelés, jusqu'à ce qu'une vraie rencontre se réalise à un moment donné.

Elle s'entend également dans les vives réactions entendues lors de la journée de croisement où plusieurs personnes concernées ont témoigné de leur difficulté à recevoir de la part d'une professionnelle un « je suis désolée » devant un refus ou une impossibilité d'accéder à leur demande, ou de réaliser une action qui atténuerait la difficulté. Vue comme une parole d'empathie et de soutien de la part des professionnelles, ces mots ne sont pas toujours simples à recevoir, pouvant être interprété comme un abandon de la part du professionnel, une porte qui se ferme. Entendre l'empathie que l'autre nous manifeste rend aussi plus réelle encore l'intensité de la souffrance et de la difficulté. Bien sûr, il n'est pas réaliste de penser qu'on pourrait avant de prononcer des mots anticiper la portée et le ressenti qu'ils vous générer chez l'autre. Alors, ce qui est apparu dans le dialogue entre les personnes présent·e·s ce jour-là, renvoie à l'importance de proposer à la personne de s'exprimer sur ce qu'elle ressent de la posture professionnelle, pour trouver des mots justes par la suite, et construire un terrain permettant que tous et toutes se sentent entendues.

... qui reconnaît l'intensité de la fragilité...

Dans la description de leurs propres parcours, comme dans les représentations que les professionnelles (équipe grande précarité ; MDML et TZNR) ont apportées, on retrouve la notion de l'incertitude et de la fragilité des situations personnelles, enjeux propres à la notion de précarité qui prive des sécurités indispensables. Cette fragilité impacte directement la qualité relationnelle.

...et considère alors le soin à apporter aux liens entre professionnelles, et entre professionnelles et personnes concernées, pour tenter de résorber cette fragilité

A plusieurs reprises dans les parcours ayant permis la construction de cette jonction entre la relation construite en aller-vers et les équipes au sein des espaces institutionnels d'accès aux droits, on lit l'importance de construire un dialogue avec et autour des personnes, notamment dans les cas où la situation d'emprise (violences conjugales ou traite des êtres humains notamment) entrave lourdement la qualité du lien. Les craintes et la peur du danger vécus par les personnes redoublent pour les professionnelles qui perçoivent cette relation en tant que relation d'emprise, alors même que cette situation génère chez la victime une attitude fuyante, inconstante et fébrile, qui déconcerte, agace et compromet la construction du lien.

De façon similaire, les préjugés et les représentations péjoratives ou fausses qui peuvent circuler au sujet des personnes dans les entourages des professionnelles, peuvent contribuer à déstabiliser la construction de ces relations. Ces préjugés et représentations sont aussi des craintes fortes anticipées par les personnes dont la vulnérabilité accroît le manque de confiance en soi et potentiellement dans l'autre : les risques autour du placement de l'enfant pour des parents en rupture d'hébergement, ou autour d'une dénonciation de l'absence de titre de séjour, sont les exemples typiques de ces jeux de perceptions croisées.

Ces situations viennent amplifier encore la difficulté pour les personnes de recourir et sont la matière même de la fragilité du lien. Pour y répondre, les professionnelles des différentes équipes soulignent la nécessité de penser ensemble, entre professionnel·les d'une part, et avec les personnes concernées d'autre part, la complexité des situations dans différents espaces. D'abord, dans l'espace même de l'accompagnement, pouvoir trouver des mots pour évoquer ces enjeux et déconstruire les fausses représentations afin de s'appuyer sur une vision plus nuancée, plus juste et partagée. Ensuite, il serait efficace dans des espaces dédiés, au-delà de l'accompagnement, de pouvoir s'appuyer sur de nouvelles ressources, de se former, s'exprimer et entendre les personnes concernées, afin de forger une culture professionnelle commune de connaissance de la grande précarité et des appuis spécifiques du travail social pour considérer pleinement ces enjeux relationnels.

IV. Penser ensemble la référence grande précarité : changer la porte, et non les gens

Pendant une journée entière, le 14 avril, les trois groupes se sont rencontrés pour poursuivre, ensemble, la démarche. Dans un premier temps, chaque groupe a partagé aux autres des éléments travaillés, avant d'être invités à réagir (*ce qui me questionne, ce qui fait écho, les « pépites » et les « cailloux dans la chaussure »*). La question guidant ces rencontres a été la suivante : **qu'est-ce que l'on apprend, à partir des regards de chaque groupe, qu'il faut garder en tête pour construire la référence grande précarité ?** Au fil des temps « en plénière » et des échanges en petits groupes, un objectif global, un fil rouge, apparaît à la deuxième journée de croisement, qui est admirablement résumé dans l'album jeunesse de Jérôme Ruillier, « Quatre petits coins de rien du tout »³ : celui de ne pas changer les personnes (en l'occurrence un petit carré qui ne rentre pas dans la grande maison dont la porte est ronde), mais de changer la porte de la maison pour que tout le monde puisse y entrer. Soit de penser, changer, adapter nos pratiques, nos fonctionnements, à l'aune des personnes les plus exclues, pour leur permettre de trouver leur place. En ce sens, différents éléments ont été travaillés, qui constituent des pistes, des éléments à prendre en compte dans la construction de la référence grande précarité de la Métropole de Lyon (mais qui, aussi, nous semblent pouvoir inspirer d'autres professionnel·les, d'autres services, ailleurs).



Quatre petits coins de rien du tout,
Jérôme Ruillier

A. Penser nos pratiques et nos postures professionnelles pour ne laisser personne de côté

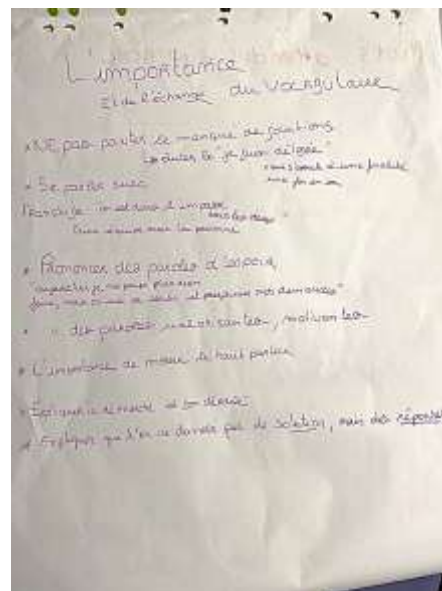
Lors de la première journée de croisement, après avoir entendu les apports des autres groupes et en avoir discuté, trois groupes mixtes se forment (professionnelles et personnes ayant l'expérience de la grande précarité) pour travailler autour d'éléments de posture, de langage... qui pourraient permettre de soutenir davantage le lien et l'accueil des personnes en grande précarité.

³ <https://www.youtube.com/watch?v=7o2gk0bS2Pw> (Film d'animation réalisé par les CE2 de Chanceaux sur Choisisse d'après un album de Jérôme Ruillier, 2014)

Un premier groupe décide de travailler autour de l'importance du vocabulaire et de l'échange, notamment après avoir entendu les personnes concernées s'exprimer plus tôt dans la journée autour de l'importance des mots utilisés : « il ne faut pas dire « je suis désolée », ça vous dites désolée je vois ça comme le fait qu'il y a plus de solution ! », ou encore « j'ai été choqué par le terme éducateur [...], je ne suis pas un gamin turbulent ».

L'importance du vocabulaire et de l'échange

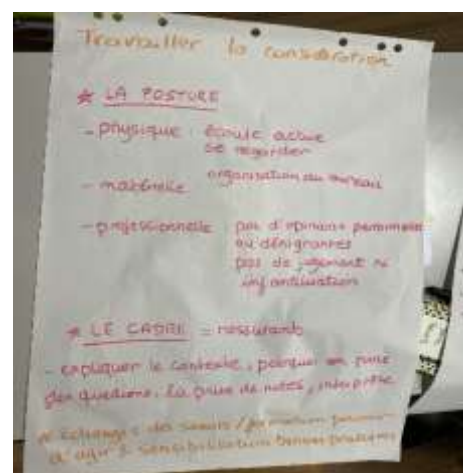
- Ne pas pointer le manque de solutions : éviter le « je suis désolée » qui s'apparente à une finalité, une fin en soi
- Se parler avec franchise, « on est dans l'impasse tous les deux », faire équipe avec la personne
- Prononcer des paroles d'espoir : « aujourd'hui je ne peux plus rien faire, mais on va se revoir et poursuivre nos demandes »
- Prononcer des paroles valorisantes, motivantes
- L'importance de mettre le haut-parleur, pour que la personne puisse entendre les discussions la concernant
- Expliquer la démarche et son déroulé
- Expliquer qu'on ne donnera pas de solutions mais des réponses



Paperboard du groupe ayant travaillé autour du vocabulaire

Un deuxième groupe, suite aux échanges du début de la journée, décide de travailler autour des questions de considération, avec une question centrale : comment peut-on poser un cadre rassurant, qui permette à la personne de se sentir considérée ? Plusieurs éléments ressortent autour de la posture :

- Physique : écoute active, se regarder
- Matérielle ; organisation du bureau, être assis sur les mêmes types de chaise, avoir une salle d'accueil qui ne soit pas un guichet. Une participante mentionne également son étonnement du nombre d'affiche dans les MDML mentionnant « stop violence », le plus souvent en majuscule à l'entrée du bâtiment. Que se passerait-il si l'on plaçait aussi des affiches de bienvenue, visibles en premier ?
- Professionnelle : ne pas donner ses opinions personnelles ou dénigrantes ; pas de jugement ni d'infantilisation



Paperboard du groupe ayant travaillé autour de la considération

Plusieurs éléments ressortent également autour du cadre, avec le fait d'expliquer le contexte, le pourquoi on pose des questions, la prise de notes, l'interprète...

Si ces éléments ont pu être mis au travail de cette manière lors du croisement, c'est notamment parce que des personnes ayant l'expérience de la grande précarité étaient présentes et volontaires pour partager leurs avis et analyses, dans un cadre qui garantisse une forme d'égalité dans l'importance accordée à chaque parole. Cette boussole est mise en avant à plusieurs reprises par les professionnelles, qui témoignent ne pas vraiment avoir d'occasions de réfléchir avec les personnes concernées sur leur accompagnement.

« On ne questionne jamais les gens sur nos pratiques », « Des fois ça arrive sur des suivis très anciens mais en individuel, là c'était en collectif », « La première chose que j'ai fait le lendemain [du premier jour de croisement] c'était que j'avais envie de partager la richesse des échanges et en fait on s'est rendu compte qu'on demande jamais l'avis des personnes concernées. Nous on nous demande tout le temps d'évaluer mais les personnes qu'on accompagne n'ont pas cette possibilité, à part sur Google. »

Retours de professionnelles suite à la première journée de croisement

La question se pose, dans le cadre de la référence grande précarité, de comment s'assurer que ces sujets relatifs à la posture, au vocabulaire, au cadre des rendez-vous... puissent faire culture commune, en gardant comme boussole la participation des personnes concernées.

Pour cela, plusieurs pistes ont émergé :

- ✓ L'animation d'échanges de savoirs, de formations au pouvoir d'agir et de sensibilisation aux bonnes pratiques
- ✓ La création d'un livret d'accueil co-construit avec les professionnel·les et les personnes concernées.



Un groupe mixte a travaillé spécifiquement sur la création de ce livret d'accueil co-construit, en identifiant son objectif : que chaque professionnel·le soit sensibilisé·e aux éléments qui font que les rendez-vous se passent du mieux possible, à partir de ce qu'en disent notamment les personnes concernées. Il prendrait la forme d'un livret présentant un socle commun, qui permettrait :

- D'avoir des éléments de langage communs
- D'harmoniser et améliorer l'accueil
- Que les professionnel·les de l'accueil connaissent les ressources existantes
- De mieux travailler et avancer ensemble

Ce livret serait construit ensemble, avec des personnes de différents milieux : des personnes concernées, des agents d'accueil, des travailleurs sociaux, mais aussi des supérieurs hiérarchiques. Dans l'idéal, il serait couplé d'une formation qui permettrait son appropriation.

B. Réflexions autour de l'aller-vers

Au cours de la deuxième journée de croisement, et dans la continuité des temps d'animation en groupes de pairs, une réflexion spécifique autour de l'aller-vers a été menée avec les professionnelles MDML et TZNR et l'équipe grande précarité. Développer une vision commune autour de ce que permet l'aller-vers aujourd'hui, et à quelles conditions, étant une étape indispensable pour construire ensuite des préconisations pour la référence grande précarité.

Une approche commune a été atteinte quant à ce que permet l'aller-vers permet aujourd'hui :

- Rencontrer des personnes qui ne vont pas ou plus vers le droit commun, et donc soutenir l'accès aux droits et aux soins par l'information donnée ;
- Se décaler, faire un pas de côté pour considérer les personnes en tant que telles, pour qu'elles soient visibles et entendues ;
- Créer/ré-établir le lien de confiance entre la personne et les institutions, les lieux de soins...

Il est également rappelé par les participantes que mettre en place de l'aller-vers permet de remplir les missions de l'institution. Et que l'aller-vers ne se limite pas à l'équipe grande précarité, de nombreux professionnel·les le mettent déjà en œuvre dans leur quotidien, parfois de manière moins visible mais tout aussi significative.

Un travail est également mené autour des conditions nécessaires pour que l'aller-vers puisse permettre tout ça. Nous identifions notamment :

- Le fait de pouvoir, en tant que professionnel·le, adapter et questionner ses pratiques, et d'avoir appris l'aller-vers (formation adaptée notamment). Il ne peut être ni improvisé ni imposé ;
- Cela demande aussi une volonté et une adaptation de l'institution, des moyens alloués pour garantir un cadre sécurisant (notamment du temps) ;
- La connaissance et la sensibilisation auprès des autres professionnel·les (qui ne pratiquent pas l'aller-vers) ;
- Le positionnement des professionnel·les pratiquant l'aller-vers au sein de l'institution
- Le fait d'appartenir à un réseau (pour une connaissance des lieux, des publics).

Les limites de cette démarche ont également été soulignées : il n'est pas possible d'aller vers tout le monde, du fait de contraintes de temps, de moyens, ou de territoires. En lien avec les travaux menés en groupes de pairs et les prises parole des personnes concernées lors de la première journée de croisement, il est également rappelé que l'aller-vers peut revêtir une dimension intrusive. Il est rappelé que les démarches d'aller-vers doivent reposer sur un équilibre entre initiative professionnelle et respect du consentement.

Concernant le maillage entre l'équipe grande précarité et les MDML, plusieurs points ont été soulignés :

- Il est assez simple pour les professionnelles des MDML d'entrer en contact avec l'équipe grande précarité, mais que la réciproque est moins évidente. Les équipes des MDML, notamment au niveau de l'accueil, sont parfois peu informées de l'existence ou du rôle de l'équipe grande précarité, ce qui limite les possibilités de collaboration. Cette méconnaissance empêche parfois de mobiliser efficacement cette ressource. Des disparités ont également été relevées selon les territoires : certains fonctionnements sont valables à Lyon 3, mais ne sont pas valables à Villeurbanne, ce qui complexifie le travail. Parmi les points facilitants, le logiciel interne IODAS a été mentionné comme un outil utile, car il permet d'accéder à certaines informations sur le parcours des personnes, facilitant leur prise en charge.
- Autour de l'utilisation de fiches de liaison, parfois matérialisées sous forme de « cartons » transmis aux personnes pour faciliter leur passage en MDML : cette pratique peut éviter aux personnes accueillies de devoir réexpliquer leur situation, ce qui est perçu comme un gain de fluidité. Cependant, elles peuvent aussi engendrer un risque de stigmatisation, car certaines personnes n'apprécient pas d'être identifiées comme déjà suivies par l'équipe grande précarité.
- Un autre point soulevé concerne les retours d'information de la part des MDML vers l'équipe grande précarité. Malgré les retours, il est difficile d'évaluer l'intérêt concret du maillage. Ce feedback est agréable mais est-ce que la charge de travail que cela représente vaut la peine ?
- La question du partage d'informations a été discutée. Jusqu'où peut-on aller dans la transmission de données entre structures ? Quelles sont les informations réellement nécessaires pour permettre une prise en charge pertinente, et lesquelles relèvent de la vie privée ?
- Enfin, a été mis en avant la présence de trop de filtres dans le parcours d'une personne. L'accompagnement physique a été évoqué comme une aide précieuse pour franchir certaines étapes, par exemple pour accompagner une personne jusqu'à l'accueil d'une structure. Cela permettrait d'ancrer plus solidement le lien dès la première rencontre. Néanmoins, l'entrée dans les lieux reste conditionnée par un premier filtre, souvent celui de l'accueil, qui peut représenter une barrière.

V. Préconisations : des pistes concrètes pour construire la référence grande précarité à partir des enseignements de l'aller-vers

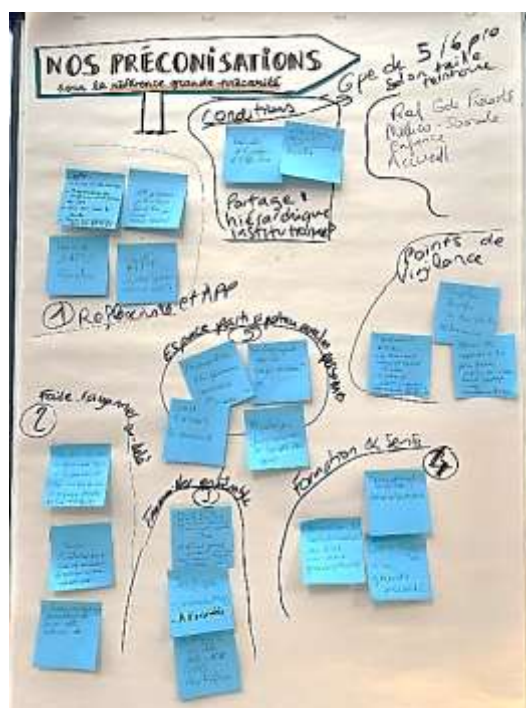
Lors de la deuxième journée de croisement, à partir de tout le travail réalisé jusqu'ici autour de la construction du lien avec les personnes en grande précarité, de ce que l'aller-vers nous apprend... les participantes ont été amenées à travailler autour de préconisations pour la référence grande précarité : quels formats seraient appropriés ? Qu'est-il primordial d'y intégrer ? Quels acteurs intégrer ?

Le format imaginé pour la référence grande précarité est celui d'une équipe de 5 ou 6 professionnel·les, selon la taille du territoire. La nécessité de constituer une équipe pluridisciplinaire est largement souligné : il conviendrait de former le groupe avec des professionnel·les de l'équipe grande précarité, du médico-social, de l'enfance et de l'accueil.

Des points de vigilance, des éléments à garder en tête et continuer à réfléchir sont également exprimés :

- Comment simplifier les règles de domiciliation et rendre cela plus harmonisé d'un territoire à l'autre ?
- Il s'agira également de définir des réponses à des zones floues, notamment : jusqu'où aller dans le partage d'informations ?
- Il serait important de continuer à réfléchir à la façon dont on organise les prises de relais, notamment via les fiches de liaison (qui peuvent être vécues comme une source d'iniquité ou de stigmatisation)

Une condition globale, nécessaire à la mise en place des préconisations, est également mise en avant : celle du partage hiérarchique et institutionnel, dans une dynamique de valorisation de la pratique de l'aller-vers.



Paperboard de travail autour des préconisations



[Les préconisations pour la référence grande précarité](#) – 1'31
Deuxième journée de croisement des regards



[Préconisations – les moyens nécessaires](#) – 0'37
Deuxième journée de croisement des regards



[Préconisations – les points de vigilance](#) – 0'56
Deuxième journée de croisement des regards





Créer une instance commune, type « commission cas complexes », pensée comme un lieu d'échanges et de co-construction de solutions

Cette instance ne se limiterait pas aux référents mais permettrait à tous les agents le souhaitant d'y participer, elle permettrait de fait également de favoriser le lien avec l'équipe grande précarité et les référent-es grande précarité.



Boussole, visée (à quoi ça sert) :

- ✓ Eviter l'usure professionnelle
- ✓ Prendre de la distance, de la hauteur
- ✓ Confronter les pratiques avec un public commun
- ✓ Favoriser l'interconnaissance



Ce qu'il faut absolument avoir en tête (points de vigilance) :

- ✓ Une composition des groupes inter-direction et inter-territoires, comprenant les AMS, les professionnel·les du médico-social, les professionnel·les enfance, les référent-es grande précarité. Cette future instance devrait donc éviter les effets de cadrage trop rigides, rester ouverte à la diversité des approches professionnelles.
- ✓ Avoir un même groupe sur le long terme, donc soutenir l'engagement des participant·es
- ✓ Que la participation se fasse sur la base du volontariat



On va avoir besoin de (moyens) :

- Un animateur ou une animatrice dédié·e, voire un·e prestataire externe (il a été évoqué la possibilité de faire appel à un·e psychologue investi·e sur les questions de précarité, ou encore à des universitaires, pour animer les échanges et garantir la prise de recul)
- ✓ Un budget spécifique
- ✓ Le portage et l'autorisation de la direction, afin de permettre la pérennisation de ces espaces.



Travail et aller-vers commun des référent-es et de membres de l'équipe grande précarité



Boussole, visée (à quoi ça sert) :

- ✓ Améliorer le parcours des personnes
- ✓ Comprendre les réalités de chacun
- ✓ Changer le regard des personnes concernées (en montrant par l'exemple que l'assistante sociale s'est déplacée)
- ✓ Rayonner dans un réseau partenarial
- ✓ Présenter une position commune, renforcer l'idée d'une position commune sur ces enjeux, montrer que l'équipe grande précarité et que les professionnelles de TZNR et de la maison de la métropole sont communs.



Ce qu'il faut absolument avoir en tête (points de vigilance) :

- Il sera nécessaire de veiller à ne partager que les informations qui sont nécessaires et ce, avec l'accord de la personne concernée.
- ✓ Ne pas limiter les aller-vers communs à l'équipe médico-sociale référente grande précarité, attention à l'effet binôme et spécialisation qui peut se créer dans les sorties communes.



On va avoir besoin de (moyens) :

- ✓ Temps organisationnel (référénts) et opérationnel (sorties), construire des objectifs communs
- ✓ Soutien et partage hiérarchique et institutionnel
- ✓ Partager les retours de l'équipe grande précarité (faits aux CSS) aux référents grande précarité du territoire pour pouvoir faire rayonner dans l'équipe globale

D'autre part, étant donné que la redescente des informations est très inégale entre les territoires, il pourra être proposé aux responsables que les mails sont redirigés vers les référents grande précarité pour qu'il puisse ensuite faire redescendre les informations.



Acteurs à prendre en compte :

- ✓ Champ associatif, CCAS
- ✓ Professionnels référents grande précarité (travailleurs sociaux, PMI, ASE, AMS)
- ✓ Equipe grande précarité
- ✓ Professionnel·les MDML
- ✓ Personnes concernées



Dans la référence grande précarité, s'appuyer sur l'expertise et la participation des personnes concernées.

Cette préconisation est une préconisation transversale, qui peut s'appliquer à différents niveaux de la référence grande précarité. Elle peut rejoindre notamment les pistes exprimées plus haut autour de la création d'un livret d'accueil co-construit entre professionnel·les et personnes concernées, ou la préconisation suivante autour des formations/sensibilisations.



Boussole, visée (à quoi ça sert) :

- ✓ Prendre en compte la parole des personnes concernées dans la référence grande précarité
- ✓ S'appuyer sur la réalité des besoins des personnes concernées
- ✓ Ajuster nos pratiques et se remettre en question



Ce qu'il faut absolument avoir en tête (points de vigilance) :

- ✓ Dédommagement ou rémunération des personnes pour leur participation
- ✓ Attention à ne pas créer des attentes irréalistes vis-à-vis des résultats et de leurs situations professionnelles



On va avoir besoin de (moyens) :

- Temps collectifs, ateliers
- ✓ Volonté de la part de notre direction, disponibilité des agents et des moyens



Acteurs à prendre en compte :

- ✓ GEPI, CRPA : acteurs déjà existants, personnes ayant l'habitude de travailler ensemble
- ✓ Collectif Soif
- ✓ La Métropole (agents et direction)

[4]

Animer des formations et sensibilisations destinées à tous les types d'agents



Boussole, visée (à quoi ça sert) :

- ✓ Permettre un accueil coordonné et homogène
- ✓ Adapter la pratique de l'accueil à un public en grande précarité
- ✓ Pouvoir d'agir : permettre de décaler sa pratique, développer une écoute active recentrée sur la personne et ses besoins



Ce qu'il faut absolument avoir en tête (points de vigilance) :

- ✓ Valoriser les compétences des AMS
- ✓ Prendre en compte le turnover et le manque de moyens
- ✓ Prendre en compte l'impact sur le fonctionnement de l'institution
- ✓ Nécessité d'adapter aux spécificités territoriales et de développer au niveau local



On va avoir besoin de (moyens) :

- ✓ Moyens physiques
- ✓ Du temps



Acteurs à prendre en compte :

- ✓ Tou·tes les professionnel·les du travail social
- ✓ Les agents d'accueil (AMS)

Peut-être la MRIE qui ferait ces formations, en lien avec la référence grande précarité



Faire rayonner la référence grande précarité « au-delà »



Boussole, visée (à quoi ça sert) :

- ✓ Rendre plus visible sur les territoires le travail réalisé par l'équipe grande précarité en central
- ✓ Avoir des données actualisées en termes de grande précarité sur le territoire (informations, nombre de squats, évacuations, ...)
- ✓ Améliorer l'accueil des publics en grande précarité e, ayant connaissance de leur réalité



Ce qu'il faut absolument avoir en tête (points de vigilance) :

- ✓ Temps / ajout d'une charge de travail
- ✓ Besoin d'un portage par les responsables au niveau local et central



On va avoir besoin de (moyens) :

- ✓ Rencontres régulières entre l'équipe grande précarité et les référent-es grande précarité des territoires en central et en territoire, avec l'idée d'un « ruissellement » de l'information par les référent-es auprès des autres professionnel·les
- ✓ Partage d'informations : création d'espace partagé sur Comète



Acteurs à prendre en compte :

- ✓ Equipe grande précarité
- ✓ Référence grande précarité
- ✓ Partenaires qui pourraient être conviés sur ces temps pour se connaître et avec qui créer des actions collectives

Conclusion

Cette démarche de croisement des regards s'est clôturée sur un bilan collectif très riche : de nombreux participant·es ont exprimé leur satisfaction quant à la qualité des échanges, la richesse des apports de chaque groupe et la convivialité qui a caractérisé ces différentes journées. Beaucoup ont souligné le plaisir de se rencontrer enfin entre groupes, de prendre le temps de s'écouter, de réfléchir ensemble et de sortir du rythme soutenu du quotidien professionnel. Il nous semble que continuer à penser des espaces qui permettent une réelle rencontre entre professionnel·les, et entre professionnel·les et personnes concernées, est primordial lorsque sont mis au travail les manières de fonctionner de nos institutions. C'est ce que cette démarche a cherché à faire : permettre à un savoir collectif d'émerger, en garantissant une forme d'égalité dans les échanges (en particulier dans le contexte de l'accompagnement social, au sein duquel les rapports de pouvoir entre accompagné·es accompagnant·es sont inévitables et les espaces pour se parler différemment relativement rares).

Si des premiers pas individuels n'ont pas manqué d'être soulignés par les participant·es (une professionnelle qui dit avoir ajusté son discours lors d'un accompagnement suite à la première journée de croisement, une personne concernée qui témoigne que cette même journée a changé son regard sur les professionnel·les), toutes et tous ont mis en avant l'envie que ce travail permette une évolution à un niveau plus « macro ». Dans les suites à donner à ce travail, plusieurs points de vigilance ont par ailleurs émergé, notamment la nécessité d'inclure les collègues de l'accueil et AMS (aide médico-sociale), soulignant la perte d'une richesse possible dans les échanges et la difficulté de penser certaines articulations sans leur présence jusqu'ici.

VI. Annexes

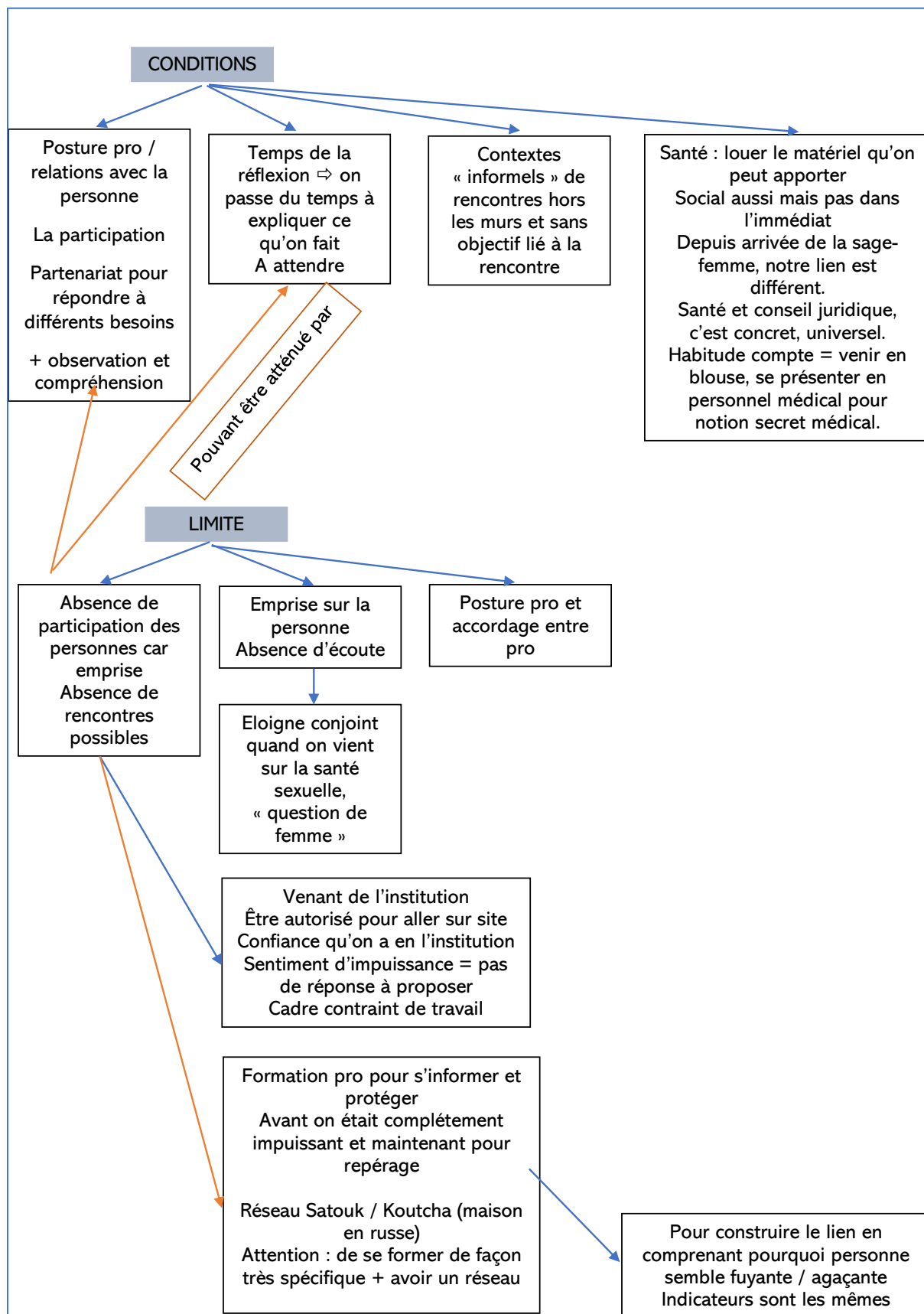
A. Travail en groupe de pairs – Equipe grande précarité

Les questions à explorer au cours de la démarche

Afin de lancer la démarche et de définir ensemble le programme de travail, nous avons listé les **questions** qui semblent intéressantes à explorer d'abord au sein du groupe puis, pour certaines, à travailler dans le cadre des temps de croisement avec les deux autres groupes.

- Comment, nous, on est accueillies pas les MDM ?
- Comment on est perçu quand on se présente ?
- Comment on est perçu par les personnes en grande précarité ? Il y a un côté intrusif, on vient chez elle, dans leur intimité.
- Comment vivent-elles l'aller vers ?
- Quel sens ça a ? Ce qu'on fait ?
- L'accueil inconditionnel existe-t-il ? J'aimerais que le groupe des MDML s'interroge là-dessus
- Pourquoi communiquer sur l'accueil inconditionnel si dans les faits on n'y arrive pas ? L'accueil et l'écoute sont inconditionnels, les réponses qu'on apporte sont conditionnées.
- Du point de vue de la santé : Quel sens on met dans l'accompagnement santé des personnes en situation de précarité ? C'est difficile parfois sur les questions de parentalité, par exemple. On peut comprendre le « moins je vois le problème, moins c'est dur ».
- Travailler la question de la neutralité : on a le parti pris de la neutralité contrairement à certaines structures associatives. Qu'est-ce que ça implique ? Un mélange entre équilibre, éthique et politique. On n'a pas la même place que d'autres acteurs notamment associatifs.
- Comment on s'adapte à la barrière de la langue ?
- Est-ce que vous aimez votre métier ?
- Question des représentations : comment chaque groupe se représente les autres groupes ?
- Quels sont les attendus des autres groupes ? Cette étude va-t-elle permettre d'améliorer l'accueil ?

[Schématisation] Les conditions nécessaires et les limites pour réaliser de l'aller-vers

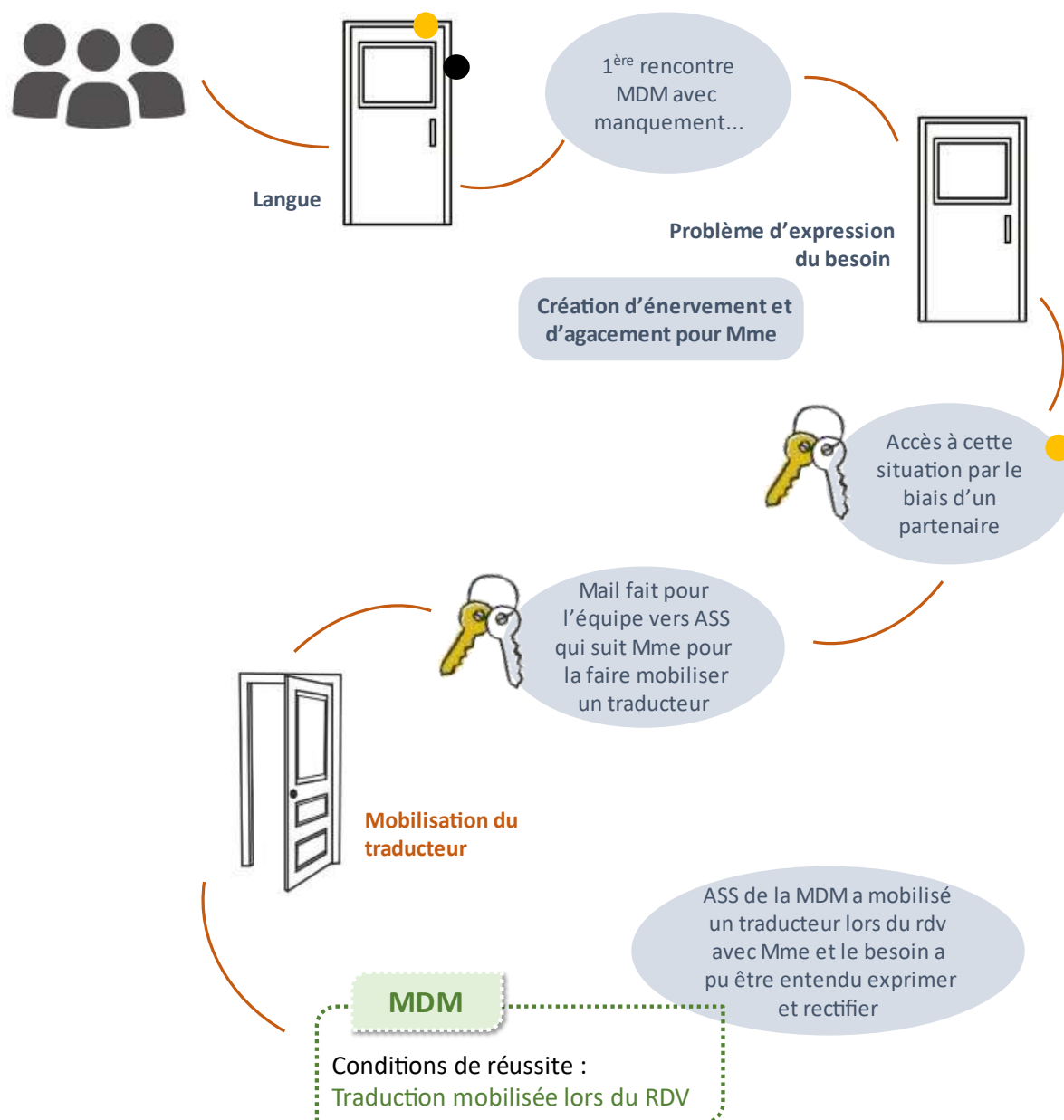


[Schématisation] Représenter l'accès à l'accompagnement comme une série de portes à franchir

Adjectif qui qualifie mon ressenti :

ADAPTABILITÉ

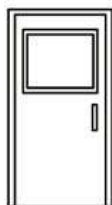
La situation à laquelle je pense en quelques mots :
Une dame qui s'est déjà présentée à la MDM pour son rdv ne parle pas la langue. Est reçu en rdv et n'arrive pas à communiquer avec l'ASS. Compte tenu qu'elle n'a pas mobiliser un traducteur. Qui a été reproché à Mme.
Manquement adaptabilité de la TS



Adjectif qui qualifie mon ressenti :
Frustration



La situation à laquelle je pense en quelques mots :
Une jeune fille qui refuse la consultation en CSES
6 mois d'approche, d'aller retour vers les urgences, violences
... Pilule du lendemain, récupération en pharmacie
1^{er} appel pour un rdv avec jeune
Froideur, trop de précisions demandées par téléphone,
manque d'adaptation



Difficultés d'accrochage de
longue date et à tous les
niveaux



Création du lien de
confiance sur un
temps long à l'aide
d'accompagnement
physique



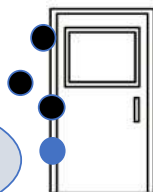
La jeune arrive à exprimer les
difficultés rencontrées et est
prête à accepter
l'accompagnement en santé



La jeune est prête à engager de
manière autonome une des
démarches, avec appui de la
professionnelle



Intervention de la
professionnelle



Accueil téléphonique
froid et intrusif



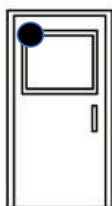
CSES

Conditions de réussite :
Rencontre où le lien se crée entre
la sage-femme et la jeune

Adjectif qui qualifie mon ressenti :
Aller-retour



La situation à laquelle je pense en quelques mots :
Couple mineure/majeur, dont la mineure est connue de nos équipes et signalée à la MDML depuis des années.
Mouvance des lieux de vie + TEM ; orientation qui aboutissent peu.
Son conjoint entre le territoire et nous : accompagnement physique + mise à disposition d'un TS d'astreinte pour assurer l'accueil
Difficulté de maintenir l'accroche



Pas d'accrochage
Beaucoup de mobilité
Contexte de fragilité extrême,
de mise en danger



Intégration des pros
dans le paysage de
la jeune



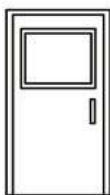
Professionnels du territoire et de l'aller-
retour qui s'accordent
Persévérance du lieu
Préparation, anticipation de la rencontre



Objectif précis de
la faille
« domiciliation »



Accompagnement physique et
mise à disposition du TS



Prévention et protection de
l'enfance reste en suspend
⇒ Rupture du lien

MDM

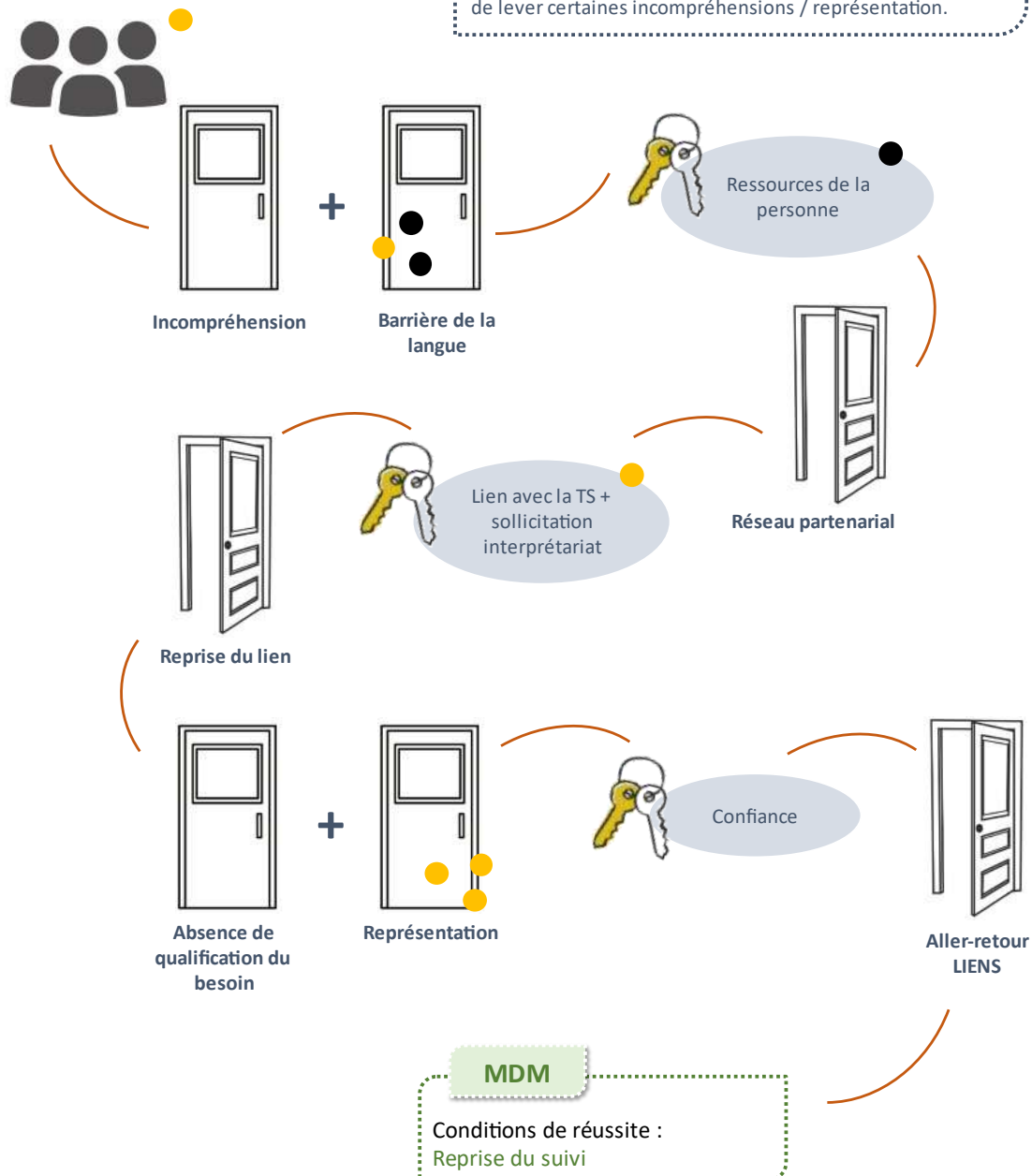
Conditions de réussite :
Proposition aide financière
Domiciliation ok

Adjectif qui qualifie mon ressenti :

Négociation

La situation à laquelle je pense en quelques mots :

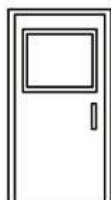
Mme U. a bénéficié d'un accompagnement mais n'ose pas retourner vers l'AS car s'est senti incomprise + barrière de la langue. Mme demande de contacter la MDMC puis l'AS. S'entame une négociation avec Mme et avec l'AS pour tenter de lever certaines incompréhensions / représentation.



Adjectif qui qualifie mon ressenti :
Satisfaction

La situation à laquelle je pense en quelques mots :

Nombreuses femmes vivant dans un squat. Peu d'autonomie dans leur santé (emprise?), mais lors de ma présence, expriment une demande de suivi gynécologique. 1^{re} tentative « hors droit commun » non aboutie. Organisation, avec l'AMS d'un CSES d'une demijournée banalisée pour ces femmes avec interprétariat téléphonique prévu. Le jour de la consultation, accompagnement physique jusqu'à la structure. Consultations qui ont pu être réalisées.



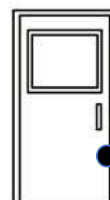
Peu de liberté,
d'autonomie des
femmes



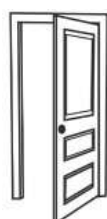
Besoin exprimé
aller vers



Proposition de
consultation



Distance
géographique,
mobilité



Souci de bien
accueillir



Mise en lien
avec le CSES



Adaptabilité
Confiance



Interprétariat
Accompagnement
physique

MDM / CSES

Conditions de réussite :
Consultation gynécologique



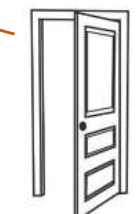
Absence de retour

Adjectif qui qualifie mon ressenti :
ALLER-RETOUR



La situation à laquelle je pense en quelques mots :

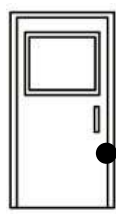
Situation d'un homme isolé en rupture d'accompagnement en MDMC
 Rencontre dans la rue : besoins / urgence repérée / problème psy
 Lien avec AS de secteur
 Rencontre dans la rue : point sur situation et importance d'un relais MDML : relais psy
 RV non honoré – rv accompagné / beaucoup d'aller-retour



1^{ère} rencontre dans la rue



Accord pour un lien avec ses référents



N'honore pas les rdv MDML et CMP



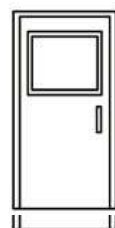
Proposition d'accompagnement physique



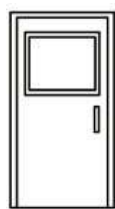
Viens en rdv



Ne pas mettre fin aux rencontres dans les rues



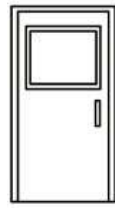
Démarches trop difficiles : psy - horaires



Ne viens pas



Honore



Ne viens pas



Maintenir le lien avec le travailleur social MDML

MDM

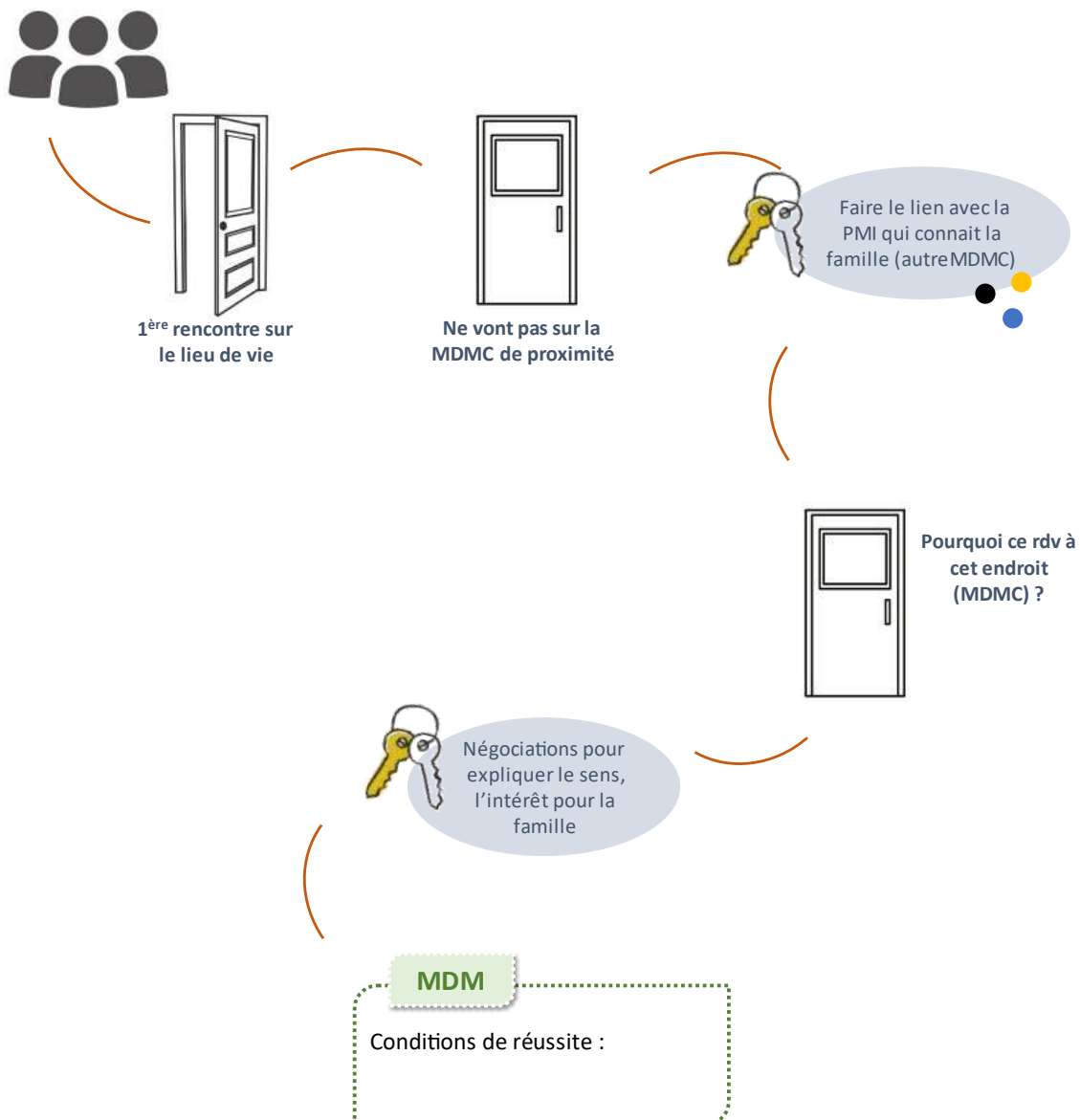
Adjectif qui qualifie mon ressenti :

Négociations

La situation à laquelle je pense en quelques mots

Famille qui dépend géographiquement d'un MDMC mais pour la poursuite du suivi des enfants négociations avec une nouvelle MDML

Timing



Les questions du groupe « Equipe grande précarité » pour les deux autres groupes

En s'adressant aux professionnel·les des MDML :

1. Selon vous, en tant que professionnel·les, quelles missions doit remplir une maison de la métropole ?
2. Selon vous, qu'est-ce que les publics en grande précarité peuvent venir trouver en maison de la métropole ?
3. Pour vous, quels sont les principaux freins d'accès aux institutions ?

En s'adressant aux personnes concernées :

1. Selon vous, en tant que personnes concernées, qu'est-ce qu'une maison de la métropole ?
2. Pour vous, c'est quoi le principal frein à l'accès aux institutions ?
3. Quelles attentes avez-vous de la rencontre avec un professionnel du social ou de la santé ? (= à quoi ça sert ?)
4. Quel intérêt pour vous que des professionnels viennent vers vous ? Est-ce que ça répond à un besoin ? Quels effets cela vous fait de voir les professionnels dans un bureau ?



[Les questions aux autres groupes -1'17](#)
Séance de travail - Equipe grande précarité

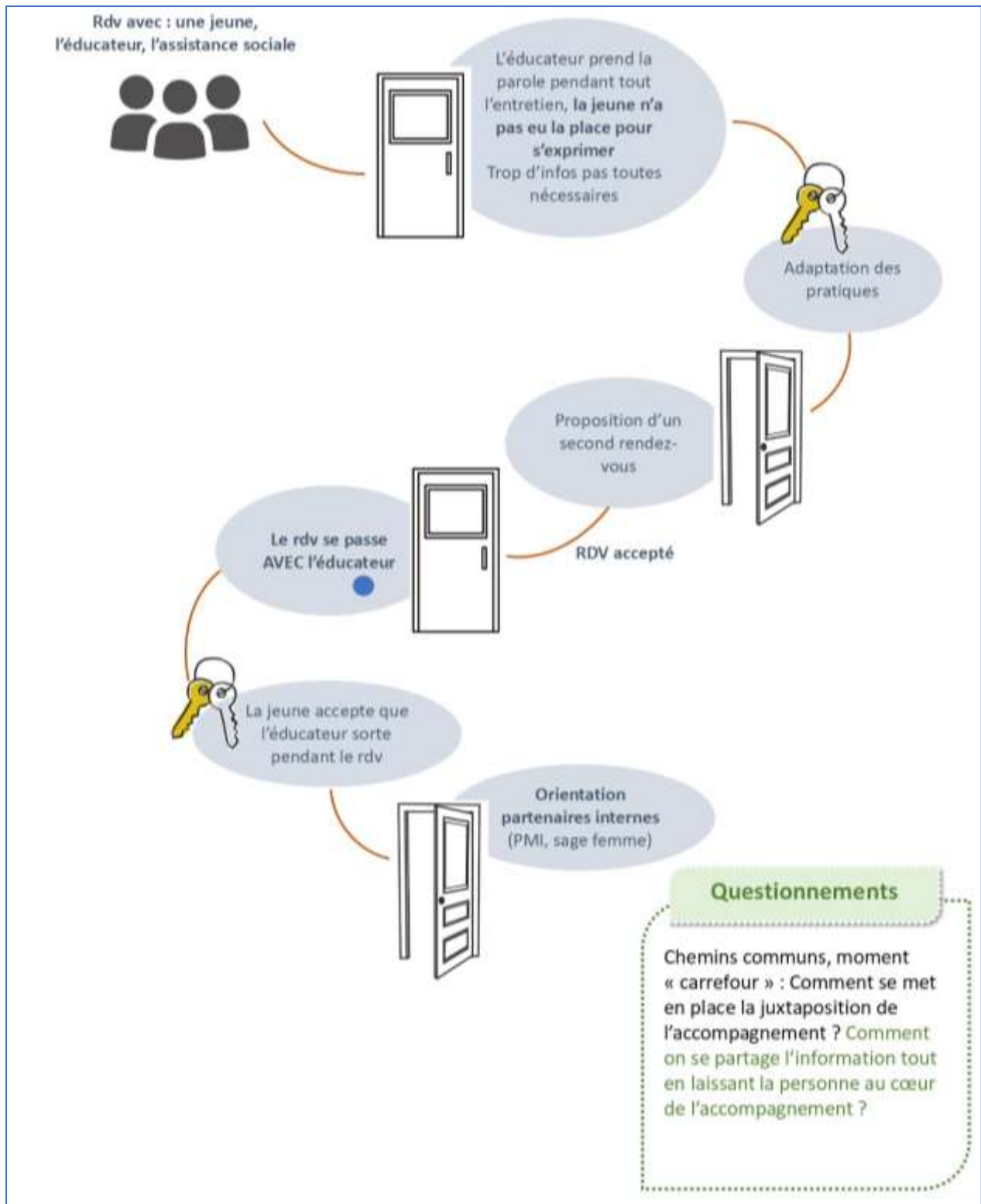
Ce que l'équipe souhaite transmettre lors du croisement

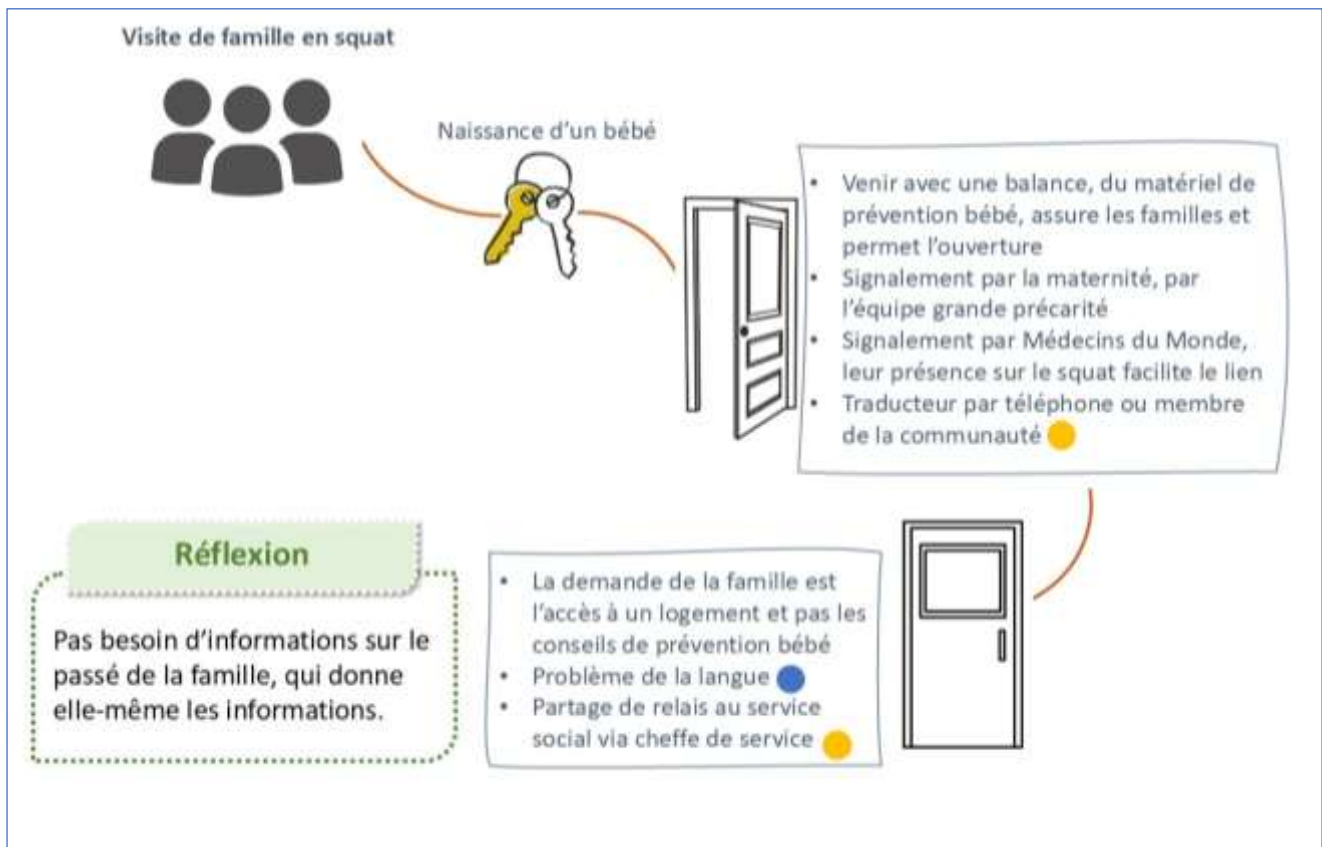
Pour les journées de croisement, plusieurs thématiques ont été identifiées comme prioritaires à partager aux autres groupes :

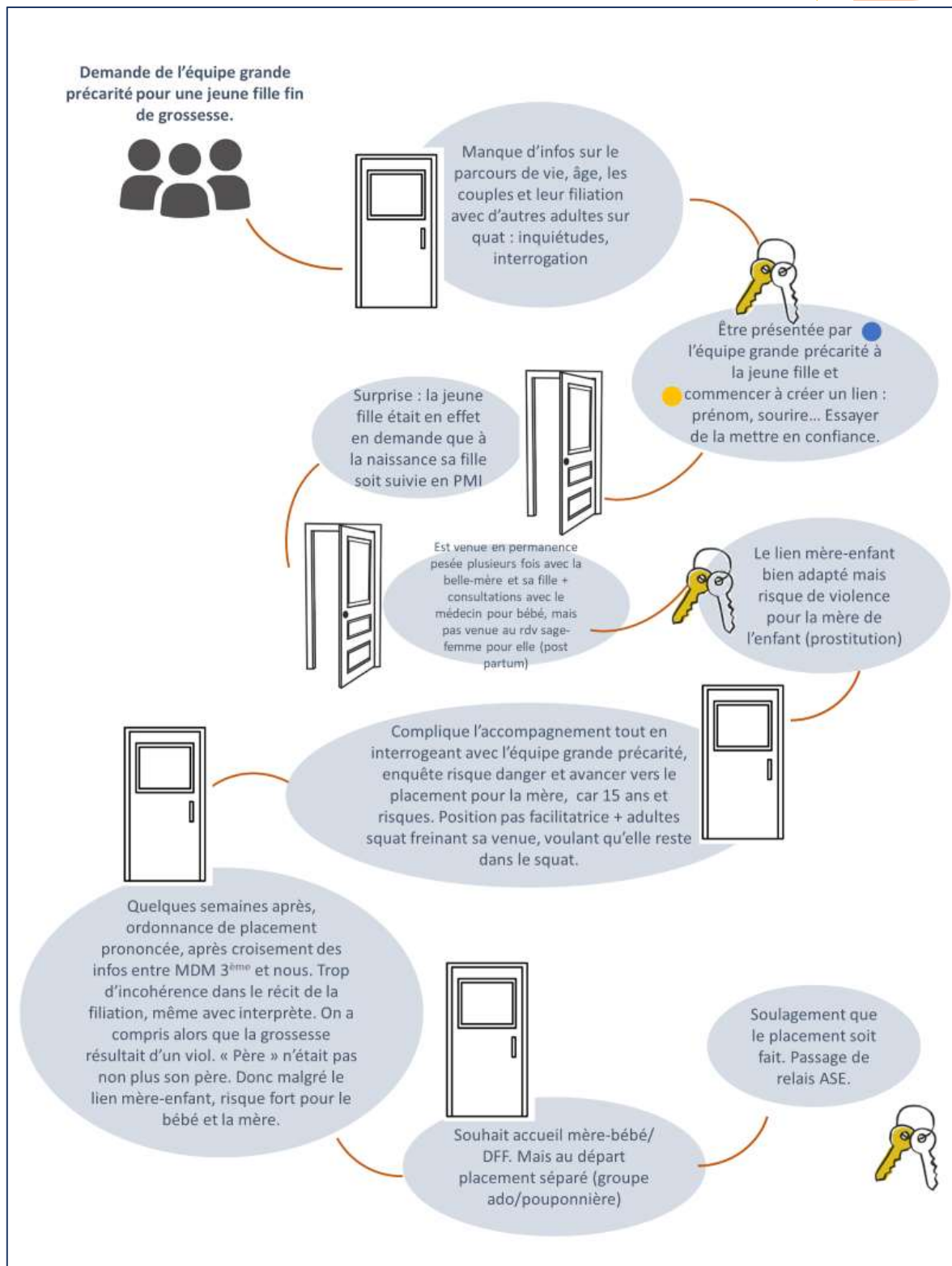
- Les points de blocage dans les articulations entre l'aller-vers et les institutions
- Le portage institutionnel de l'aller-vers
- Le temps nécessaire à la rencontre
- Les représentations réciproques entre les publics et les professionnel·les
- La plus-value de l'aller-vers dans les démarches sociales ou de santé
- L'importance du travail en réseau
- Les outils nécessaires à la rencontre

Travail en groupe de pairs – Professionnelles en MDML et TZNR

[Schématisation] Les jonctions entre aller-vers et MDML : quels blocages, quels éléments facilitant l'ouverture des portes ?







Les questions du groupe « MDML et TZNR » pour les deux autres groupes

En s'adressant à l'équipe grande précarité :

- Quelles sont les attentes des équipes grande précarité vis-à-vis des MDML ?
- Quels freins ont-elles perçues chez les personnes en grande précarité, qui limitent notre accessibilité ?

En s'adressant aux personnes concernées :

- Comment se représentent-ils les missions des AS / Travailleurs médicaux sociaux ? Quelle marge de manœuvre de l'AS est-ce qu'ils se représentent ?
- Qu'est-ce qui faciliterait l'accès / la venue des personnes aux MDML et différentes associations ?
- Pourquoi ils ne viennent pas ? (Quand ils savent que ça existe) Comment on rétablit la confiance ?
- Est-ce qu'ils font la différence entre un travailleur social de la métropole et un autre travailleur social ? Est-ce que l'employeur fait la différence ?



[Les questions de travail](#) – 3'13

Séance de travail – Pros MDML et TZNR