

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services

Lors de la rédaction de ce résumé, nous avons veillé à rester fidèles aux échanges qui ont eu lieu le 27 janvier 2026. C'est pourquoi la présentation des initiatives n'est pas exhaustive. Si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires sur un service, nous vous encourageons à le contacter directement.

Nous tenons à remercier chaleureusement les équipes qui ont accepté de partager leur pratique ainsi que les participant·es qui ont enrichi ces réflexions.

L'équipe de Brusano

En janvier 2026, répondant à une invitation de Brusano, une centaine d'acteur·rices issu·es de tous les secteurs de la santé et du social, majoritairement de l'ambulatoire, du terrain, de structures d'appui et des pouvoirs publics, se sont rencontré·es pour découvrir et approfondir des pratiques qui se déploient autour de la problématique du non-recours.

Les professionnel·les social-santé qui accompagnent des bénéficiaires vivant une situation complexe constatent trop souvent que ces personnes ne poussent pas la porte des services et ne font pas appel aux ressources susceptibles de leur venir en aide. Méconnaissance, conditions d'accès complexes, mauvaises expériences... les raisons de ce non-recours sont multiples.

Pour répondre à ces situations, différents dispositifs spécifiques se développent afin de faciliter le recours aux services pour les publics les plus éloignés du système social-santé.




Comment fonctionnent-ils ? Quelles sont leurs missions ? Comment soutiennent-ils concrètement les bénéficiaires et les professionnel·les qui les accompagnent ?

À partir de quatre exemples illustrant la diversité des dispositifs existants à Bruxelles, la réflexion s'est élargie afin de savoir quels leviers et quelles modalités de coopération doivent être mis en place pour que ces dispositifs constituent une réponse effective, tant pour les bénéficiaires les plus éloigné·es du système que pour les professionnel·les confronté·es à des situations de plus en plus complexes à Bruxelles.

Les échanges ont également porté sur les spécificités de certains dispositifs, sur ce qui a du sens selon les contextes et les publics concernés, ainsi que sur les complémentarités et les similitudes existant entre ces différentes initiatives.

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services

	PARTAGES D'EXPÉRIENCES	3
	Village Solidaire	3
	Moment	5
	Espace Public Numérique Brabant	7
	Rendez-vous de la Prévention en Santé	9
	TRANSVERSALEMENT : CONVERGENCES, QUESTIONS ET ENJEUX COMMUNS	12
	Constats	12
	Leviers identifiés pour lutter contre le non-recours	14
	Importance du soutien aux professionnel·les	16
	CONCLUSION	17

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services



PARTAGE D'EXPERIENCES

Village Solidaire

Un dispositif coordonné au service des personnes en grande précarité.

Le Village Solidaire est une dynamique collective née de l'expérience de terrain d'acteur-rices engagé-es auprès des personnes en situation de grande précarité, notamment Rolling Douche asbl, active depuis plus de dix ans dans l'accès mobile à l'hygiène pour les personnes sans chez-soi.

L'idée fondatrice de Rolling Douche reposait sur un principe simple : aller vers les personnes là où elles vivent, grâce à un dispositif mobile installé dans un motorhome.

Rapidement, le terrain a confirmé qu'au-delà de l'hygiène, les besoins fondamentaux – alimentation, accompagnement social, santé, culture, lien social – sont interdépendants et ne peuvent être traités de manière isolée.

C'est de ce constat qu'est née l'ambition de dépasser une logique d'actions associatives juxtaposées pour construire un espace coordonné, complémentaire et cohérent de services : le Village Solidaire.

Objectifs du dispositif

- Offrir un **accès direct aux besoins essentiels** ;
- **Lutter contre le non-recours aux droits** en supprimant les barrières administratives.

Pour qui ?

Le Village Solidaire s'adresse prioritairement :

- aux **personnes sans abri** ou sans chez-soi ;
- aux **personnes en situation de grande précarité** ;
- aux **publics éloignés des dispositifs institutionnels classiques**.

L'accueil est dans tous les cas inconditionnel et gratuit : aucun document n'est exigé, aucun critère administratif n'est imposé, et l'anonymat est respecté.

Quelle offre ?

Le dispositif s'organise autour de quatre axes complémentaires que sont

1. **l'hygiène** avec un service de douche et de lessive (Rolling Douche et Rolling Bulle) ;
2. **l'alimentation** avec la présence d'un food-truck solidaire ;
3. **le volet social & médical** (présence d'acteurs sociaux (CPAS, partenaires spécialisés), orientation vers des services d'accompagnement ou de soins, présence d'acteur-rices médicaux (Médecins du Monde, Dental Flux) ;
4. **le volet culturel** avec la présence de la bibliothèque mobile et ponctuellement des activités favorisant l'inclusion et le lien social.

Au-delà des services proposés, le dispositif constitue un espace de répit et de rencontre.

Quel(s) lieux ?

- **le lundi**, place Flagey,
- **le mercredi**, place de la Reine,
- **le vendredi**, sur l'esplanade de la gare du Midi.

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services

Quel dispositif ?

Mutualisation – faire du collectif

Le Village Solidaire repose sur :

- une coopération renforcée entre associations de terrain ;
- une mutualisation progressive des ressources et des compétences ;
- une gouvernance en cours de structuration visant, à terme, une entité commune.

L'ambition est de consolider un modèle suffisamment souple pour respecter l'identité et l'autonomie de chaque partenaire, tout en permettant une coordination forte et lisible.

À moyen terme, le projet vise à :

- **structurer** un modèle pérenne ;
- **renforcer** la reconnaissance institutionnelle ;
- **dupliquer** le dispositif sur différents territoires ;
- **garantir** une réponse globale intégrant hygiène, alimentation, accompagnement social et inclusion culturelle.

Défis et perspectives

La mutualisation des compétences des associations de terrain participantes constitue aujourd'hui un défi majeur, notamment en matière d'identité associative, de communication et de reconnaissance des actions spécifiques.

Cette complexité représente toutefois une force : la capacité à fédérer les acteurs de terrain autour d'un projet commun renforce la légitimité du dispositif dans le dialogue avec les autorités communales et régionales.

L'année 2026 sera consacrée à la structuration du modèle, et à en faire un dispositif duplicable, capable d'apporter une réponse cohérente et coordonnée aux enjeux de la grande précarité.



Contact

Nom : Rolling Douche ASBL

Site : <https://www.facebook.com/RollingDouche>

Téléphone : +32 474 41 40 07

rolling.douche.asbl@gmail.com

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services



PARTAGE D'EXPERIENCES

Moment

Un dispositif de soutien préventif au bien-être des jeunes enfants et de leurs parents.

Moment est un projet développé à Bruxelles par D'Broej en partenariat avec plusieurs écoles et associations néerlandophones.

Issu du programme « Réseaux locaux de solidarité contre la pauvreté infantile » et soutenu par le gouvernement flamand, le projet vise à répondre aux difficultés rencontrées par les jeunes enfants et leurs parents en situation de précarité.

Moment s'inscrit dans une dynamique de prévention et de renforcement des compétences parentales, en partant d'un principe central : soutenir le parent, c'est renforcer le bien-être de l'enfant.

Objectifs

- **Améliorer** le bien-être des enfants de 0 à 7 ans et de leurs parents ;
- **Soutenir** les parents afin qu'ils redeviennent un pilier sécurisant pour leurs enfants ;
- **Renforcer** le réseau autour des parents ;
- **Favoriser** l'accès aux services d'aide lorsque cela s'avère nécessaire.

Pour qui ?

Le projet s'adresse prioritairement :

- **aux familles** en situation de précarité ;
- **aux parents** isolés ou fragilisés ;
- **aux jeunes enfants** (0-7 ans) présentant des difficultés comportementales ou émotionnelles.

Quelle offre ?

- Une **écoute accessible** aux endroits où les parents sont déjà.
- Des **entretiens individuels parent-enfant**
 - › Soutien face aux comportements jugés difficiles ;
 - › Travail préventif sur la relation parent-enfant ;
 - › Fonction de passerelle vers des services spécialisés si nécessaire.
- Du **travail en groupe**
 - › Sessions collectives autour de l'éducation et du bien-être ;
 - › Activités favorisant la détente et le partage d'expériences ;
 - › Développement d'une intelligence collective parentale.
- De la **mise en réseau et orientation**
 - › Orientation vers des services spécialisés (santé mentale, soutien éducatif, accompagnement social) ;
 - › Diffusion de l'offre des partenaires ;
 - › Collaboration avec un réseau bilingue (francophone et néerlandophone).

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services

Quel(s) lieux ?

Etterbeek

- Les **écoles** : Lutgardisschool Etterbeek, Tehuis Etterbeek.
- Les **associations et autre** : vzw Wijkhuis Chambéry, De Maalbeek, Huis van het Kind Elsene, Brede School Domino Etterbeek.

Schaerbeek

- Les **écoles** : Campus Kompas Schaarbeek, Paviljoen Schaarbeek.
- Les **associations et autre** : vzw Nasci, vzw De Schakel, Huis van het Kind Sint-Joost, De Kriekelaar, Brede School Schaarbeek.

Dispositif

Outreach (aller-vers), partenariats, accompagnement individualisé et activités collectives

Moment développe plusieurs stratégies pour toucher les familles éloignées des services:

- Approche informelle et accessible ;
- Présence régulière avec des intervenant-es identifiables ;
- Travail de groupe comme porte d'entrée ;

- Travail avec interprètes si nécessaire ;
- Maillage territorial ;
- Accompagnement individualisé vers les services adaptés.

Défis et perspectives

Le projet fait face à plusieurs enjeux :

- Complexité des situations familiales ;
- Multiplicité des critères d'accès aux services de santé mentale ;
- Difficulté d'assurer un suivi à long terme ;
- Manque de ressources humaines.

Ces défis soulignent l'importance :

- d'un travail en réseau structuré ;
- d'espaces d'intervision et de supervision ;
- d'une réflexion sur la continuité de l'accompagnement des familles.



Contact

Nom : vzw D'Broej

Site : www.dbroej.be

Téléphone : 0470/62.11.10

johanna.cardon@dbroej.be

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services



PARTAGE D'EXPERIENCES

Espace Public Numérique Brabant

Un dispositif d'inclusion numérique à l'échelle d'un quartier.

L'**Espace Public Numérique Brabant** est un projet porté par le Service Social de Quartier 1030 en collaboration avec différents partenaires du quartier tels que De Schakel, qui a une certaine expérience sur la question de l'inclusion numérique.

Suite au contexte COVID, le constat de non-accessibilité à différents services s'est renforcé. En 2020, un subsidie du Contrat de Renovation Urbaine (CRU) a permis la mise en place de l'**Espace Numérique Brabant**, par un Comité de Pilotage composé des partenaires du quartier qui poursuivent la réflexion sur la thématique de l'exclusion numérique.

Objectifs

- **Répondre** à l'exclusion numérique grandissante par la mise en place d'un Espace Public Numérique qui se déplace dans différents lieux du quartier ;
- **Amener** l'outil informatique au plus près des habitant-es du quartier pour permettre d'avoir accès à ses droits (via les démarches administratives) ;
- **Accompagner et former** à l'utilisation de l'outil numérique ;
- **Effectuer** un travail de réseau et d'interpellation afin de lutter en faveur d'un meilleur accès aux services essentiels.

Pour qui ?

Chacun·e est bienvenue à l'Espace Public Numérique pour un accompagnement ou pour utiliser le matériel. Les visiteur·euses sont des personnes impactées par l'inégalité numérique, c'est-à-dire majoritairement :

- des **personnes âgées**;

- des **personnes qui doivent passer par le numérique** pour l'accès à certains droits;
- des **personnes ayant un faible niveau d'études** (problématique de lecture, d'écriture ou de maîtrise de la langue notamment);
- des **personnes ayant des problèmes de santé** ou en situation de handicap.

Quelle offre ?

Aide pour différents types de démarches :

- Commune (IRISBOX)
- Tax-on-web (ex : déclaration simplifiée, Avertissement Extrait de rôle, ...)
- Demande d'allocation d'études
- Banque (ex : virement)
- Mail (rédaction d'un mail, récupération d'un mot de passe, gestion, ...)
- Recherche d'un travail (ex : formulaire Actiris)
- Recherche d'un logement
- Apprentissage (ex : utilisation du GSM, traitement de texte, ...)

Animation d'un groupe de citoyen·nes pour échanger et agir autour du sujet de la fracture numérique : collectivisation de constats, actions de testing d'administrations, notamment.

Quel(s) lieux ?

L'EPN mobile s'est déployé dans 5 lieux différents de manière récurrente :

- **Maison des Parents** (occupation temporaire)
- **CEDAS**
- **Café Özbürün**
- **Aksent**
- **Services Sociaux des Quartiers 1030**

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services

Dispositif

Outreach (aller-vers), partenariats de quartier, accompagnement individualisé et réflexions sur base des constats de ce dispositif

L'Espace Public Numérique a développé des partenariats avec des structures qui touchent différents publics sur un territoire délimité. Il est dans **une démarche d'outreaching (aller-vers)**: permanences hors des murs de l'association qui porte le projet.

Ce dispositif spécifique, avec son implantation dans des lieux de vie divers permet à tout un chacun d'y faire appel de manière informelle. Une relation de confiance a été construite avec les habitant-es et permet dès lors d'accueillir les demandes, d'analyser les besoins et d'y répondre ou de réorienter en confiance si cela dépasse les missions de l'EPN.

L'accompagnement numérique devient un levier permettant de dépasser certaines barrières du non-recours aux droits et de limiter la complexification de certaines situations. On constate que la présence de ce dispositif sur le long terme dans les mêmes lieux facilite son accès.

Défis et perspectives

Le projet fait plusieurs constats :

- Les travailleur·euses sociaux·ales sont parfois dans l'incapacité de répondre aux questions de leur public suite à la numérisation des procédures et la disparition des alternatives non numériques ;

- Les démarches administratives en ligne demandent de plus en plus de temps, sont de plus en plus demandées par les habitant-es aux professionnel·les et ne font pas partie des missions des travailleur·euses sociaux·ales ;
- Les services publics deviennent de plus en plus inaccessibles pour de nombreuses personnes suite au passage au numérique ;
- Les citoyen·nes n'ont pas toujours accès à une connexion internet stable (notamment pour des raisons financières) ;
- Les initiatives de l'inclusion numérique se substituent aux services qui ne sont plus ou peu accessibles. Leur combat pour lutter contre la fracture numérique est pourtant une réponse essentielle qui n'est pas financée. Cela est pourtant indispensable. En effet, les travailleur·euses sociaux·ales voient déjà leur travail transformé et leurs missions détournées et empêchées par ce recours systématique au numérique, impactant notamment le travail relationnel et d'accompagnement. Ces initiatives telles que les EPN sont donc indispensables et complémentaires au travail social de première ligne.

Ces défis soulignent l'importance :

- d'un monitoring social et d'une analyse qualitative afin d'objectiver ces constats ;
- d'un travail en partenariat avec les structures locales ;
- de partir aussi des constats des citoyen·nes afin d'identifier les profils les plus impactés par la numérisation des services et adapter l'offre en fonction des besoins.



Contact

Nom : Espace Public Numérique Brabant

Site : <http://ssq-wmw.be/espace-public-numerique/>

Téléphone : 0471/98.30.96

kamal@ssq-wmw.be

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services



PARTAGE D'EXPERIENCES

Rendez-vous de la Prévention en Santé

Un dispositif assurant l'accès à l'information autour de la santé de manière collective pour les publics les plus éloignés du système en favorisant la collaboration entre acteur-rices du social-santé.

Les **Rendez-vous de la Prévention** sont le fruit du constat d'un manque de dispositif assurant un accès à l'information autour de la prévention et promotion de la santé pour les publics plus éloignés du système. Ils visent à soutenir une dynamique communautaire permettant aux habitant-es d'un quartier de se rassembler régulièrement dans un climat de confiance pour un moment de parole et d'échange autour de la santé au sens large. Sur base de la territorialisation par bassin, les **Rendez-vous de la Prévention** se sont développés différemment selon les besoins identifiés localement et les rencontres avec les acteur-rices déjà en place.

Objectifs

- **Favoriser** l'adoption de pratiques favorables à la santé (littératie en santé, empowerment) ;
- **Renforcer** l'action communautaire (*community engagement*) ;
- **Améliorer** l'accès aux soins, le dépistage et la vaccination (orientation dans le système, lisibilité de l'offre) ;
- **Renforcer** les collaborations entre professionnel-les social-santé sur les questions de prévention et de promotion santé.

Pour qui ?

Ce dispositif vise **les habitant-es de chacun des 5 bassins d'aide et de soins**, avec une attention particulière à toute personne éloignée du système social-santé.

Quelle offre ?

Ce dispositif développe des **actions collectives**, locales et récurrentes menées en collaboration avec des acteurs de terrain pour renforcer l'action communautaire.

Quel(s) lieux ?

Les lieux sont identifiés sur base de la **connaissance du territoire** (quels publics, besoins, problématiques majeures et/ou prioritaires, ...) qui permet de toucher certains publics plus éloignés du système mais également via des opportunités suite aux collaborations avec des acteurs de terrain. Ils sont donc différents pour chaque bassin.

Pour le Bassin Nord-Est par exemple, les lieux choisis sont les suivants : Gemeenschap Centrum Everna (tout public), Gemeenschap Centrum Ten Noey (association de femmes), Plan de cohésion sociale Ryers (groupe de femmes), Plan de Cohésion Sociale Platon (seniors), Cobeff (pendant des cours de qualification professionnelle, association de femmes), Aksent Liedts (seniors).

Une fois les lieux identifiés, le dispositif est récurrent et s'organise en collaboration avec leur acteur-rices social-santé présent-es sur le territoire en fonction des thématiques abordées.

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services

Dispositif

Rencontre avec les habitant-es, comprendre les besoins spécifiques, collaboration avec les acteur-rices locaux, favoriser la coordination du réseau local.

Ces **Rendez-vous de la Prévention Santé** s'organisent dans des lieux préalablement identifiés en mobilisant les professionnel-les et structures présents.

Les modalités de fonctionnement de ces rendez-vous évoluent pour mieux répondre aux besoins des publics et profitent de certaines collaborations avec des structures pour développer des activités « prétexte ». Le but est de partager une activité ludique tout en délivrant un message de prévention, de bien-être et de santé positive, en collaborant pour ce faire avec un-e acteur-ric-e ayant les connaissances et l'expertise.

Ces événements permettent de faire se rencontrer des personnes d'horizons différents: apprenant-es en Français Langue Étrangère, usager-ères d'un service de santé mentale, patient-es d'une maison médicale et autres habitant-es du quartier... Cela crée de nouvelles dynamiques de groupe, un partage de regards et la découverte de nouvelles connaissances et ressources par les participant-es. Il n'est pas toujours facile de parler de questions de santé face à des personnes inconnues. Travailler le lien de confiance au sein des groupes est donc très important. Apporter des perspectives nouvelles et tisser de nouveaux liens sociaux semble également être une autre manière de "faire santé" à l'échelle du quartier.

Défis et perspectives

Le dispositif fait plusieurs constats :

- La modalité « sans inscription » facilite l'accès à tous-tes, mais rend imprévisible le nombre de participant-es et peut engendrer une complexification de la continuité d'une rencontre à l'autre ;
- Intervenir là où il n'y a pas d'offre existante nécessite un temps long pour être identifié par les habitant-es ;
- Comprendre les dynamiques/besoins spécifiques à un territoire est un travail complexe, qui s'inscrit dans la durée ;
- Certaines demandes des habitant-es nécessitent la mobilisation d'expertises ou de connaissances spécifiques d'acteur-ric-es plus difficilement mobilisables. C'est le cas des éducateur-ric-es en diabétologie, diététicien-nes, médecins ou encore d'acteur-ric-es pouvant intervenir sur la question du logement.

Ces défis soulignent l'importance :

- D'une écoute attentive des besoins non couverts exprimés par les habitant-es ;
- D'une bonne connaissance des acteur-ric-es et structures locales afin de pouvoir les mobiliser pour un rendez-vous de la Prévention Santé ou orienter les participant-es vers les ressources existantes à proximité ;
- De progressivement mettre en lien les acteur-ric-es et favoriser les collaborations et échanges de bonnes pratiques.

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services



Contact

Nom : Bassin Sud

Site : www.bassin-sud.brussels

Téléphone : +32 2 880 29 88

info@bassin-sud.brussels

Nom : Bassin Sud Est

Site : www.bassin-sud-est.brussels

Téléphone : +32 2 318 60 58

info@bassin-sud-est.brussels

Nom : Bassin Nord

Site : www.bassin-nord.brussels

Téléphone : +32 2 318 60 54

info@bassin-nord.brussels

Nom : Bassin Nord Est

Site : www.bassin-nord-est.brussels

Téléphone : +32 2 318 60 57

info@bassin-nord-est.brussels

Nom : Bassin Centre Ouest

Site : www.bassin-centre-ouest.brussels

Téléphone : +32 2 880 29 88

info@bassin-centre-ouest.brussels

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services



TRANSVERSALEMENT : CONVERGENCES, QUESTIONS ET ENJEUX COMMUNS

Constats

Les échanges ont mis en évidence que le non-recours aux droits et aux services ne relève pas uniquement d'un manque d'information et/ou de connaissance, mais constitue un phénomène structurel et systémique lié à plusieurs dynamiques.

La thématique du non-recours fait par ailleurs l'objet de nombreuses études scientifiques (KCE - Centre fédéral d'expertise des soins de santé, l'Université Catholique de Louvain, Vivalis, etc.). Les éléments présentés ici s'appuient uniquement sur les échanges issus de l'événement et ne visent donc pas à proposer une analyse exhaustive de la problématique, mais à illustrer des constats de terrain, en écho à une littérature déjà largement documentée.

Complexification administrative et inégalité numérique

Les procédures administratives deviennent de plus en plus complexes et largement numérisées. Cette évolution crée de nouvelles barrières d'accès aux droits pour de nombreux publics.

Cela entraîne :

- **découragement** face aux démarches ;
- **retards** administratifs ;
- situations **d'endettement** ;
- **non-recours** volontaire ou subi.

Les services deviennent par ailleurs souvent difficiles à joindre, et certaines structures de première ligne (notamment les CPAS) doivent faire face à un nombre de demandes de plus en plus important.

Distance institutionnelle

Le non-recours s'explique également par une distance physique et institutionnelle entre les services et les publics.

Attendre des personnes qu'elles se présentent spontanément dans les structures ne fonctionne plus pour certains publics particulièrement vulnérables. Il faut donc développer l'aller-vers pour atteindre ces publics et sortir des murs des institutions.

Manque d'harmonisation des procédures

Des différences importantes existent dans la manière dont certaines démarches administratives sont appliquées selon les structures, les administrations, les communes, y compris lorsqu'elles relèvent d'un même dispositif.

C'est notamment le cas pour certaines procédures liées à l'aide médicale urgente (AMU), dont les modalités d'introduction, de traitement ou d'accès aux soins peuvent varier d'un CPAS ou d'une commune à l'autre.

Ces variations peuvent entraîner des incompréhensions pour les bénéficiaires et les professionnel·les, complexifier les parcours d'accès aux droits et parfois conduire à des renvois entre structures pour des démarches qui devraient pourtant être similaires sur l'ensemble du territoire.

Temporalité

De nombreuses administrations sont surchargées et les délais, tant pour la prise d'un rendez-vous que pour l'attente de la réponse sont trop longs au vu de la situation de certaines personnes très précarisées.

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services

A contrario, la demande d'introduction de certains documents numériques se fait parfois dans un délai trop court pour les personnes qui doivent trouver le soutien d'une personne extérieure, travailleur ou bénévole.

Fragilisation du secteur social

Les professionnel·les observent également :

- une diminution des subsides ;
- la fermeture de certains services de proximité ;
- une surcharge des permanences ;
- une multiplication des "multi-casquettes" professionnelles.

La part du travail social qui pouvait être consacrée à une approche collective ou préventive, visant à anticiper la dégradation des situations, tend à se réduire. Les professionnel·les sont de plus en plus amené·es à intervenir dans l'urgence, avec un temps limité, sur des situations individuelles.

Rôles et postures de professionnel·les

Jusqu'où accompagner et comment orienter lorsque la personne connaît le-la professionnel·le depuis longtemps, lui fait confiance et ne veut plus échanger qu'avec lui·elle ?

La relation de confiance avec les bénéficiaires peut rendre les réorientations difficiles, notamment lorsque les demandes dépassent le cadre d'intervention du service.

Les professionnel·les peuvent éprouver des difficultés à poser des limites, ce qui les mène à cumuler plusieurs casquettes. Ceci est d'autant plus vrai si la structure est petite et a donc une petite équipe. Les professionnel·les veulent rendre service aux bénéficiaires mais se perdent parfois dans des méandres car leurs compétences ou expertises ne couvrent pas certaines problématiques rencontrées par la personne. L'énergie déployée n'est alors plus proportionnelle aux résultats obtenus, ce qui génère aussi un potentiel épuisement.

Place des volontaires

Le recours croissant aux volontaires (« bodies ») et aux pairs-aidants par beaucoup de structures pose des questions de responsabilité, de formation, de supervision et de reconnaissance. Un juste encadrement manque parfois et les volontaires sont parfois utilisé·es pour compenser le manque structurel de professionnel·les qualifié·es.

De plus le risque de surcharge, de flou des rôles et de « syndrome du sauveur » est souligné.

Invisibilisation politique des publics précarisés

Le contexte politique contribue à rendre invisibles certaines populations précarisées, ce qui influence les priorités politiques et les financements disponibles.

Le logement comme problématique centrale

La question du logement apparaît comme une problématique transversale majeure, avec des impacts importants sur :

- l'**insertion sociale** ;
- la **santé** ;
- la **parentalité**.

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services



TRANSVERSALEMENT : CONVERGENCES, QUESTIONS ET ENJEUX COMMUNS

Leviers identifiés pour lutter contre le non-recours

Les expériences présentées et les échanges qui ont suivi mettent en évidence plusieurs leviers d'action.

L'aller-vers (Outreach)

Constat partagé : attendre que les personnes viennent ne fonctionne plus et le non-recours est en partie lié à la distance physique, symbolique et institutionnelle.

› La nécessité de sortir des murs pour atteindre certains publics

Tendances communes :

- des **équipes qui interviennent** dans des lieux majoritairement fréquentés par ces publics (maraudes, équipes mobiles) avec des permanences horaire récurrentes ;
- **se déplacer sur les lieux de vie** et profiter des espaces informels (ex : salle d'attente, café, ...);
- **permanences** intégrées dans d'autres structures (pharmacies, maisons médicales, maisons de quartier...);
- possibilité d'**aller au domicile** selon les situations.

Ces approches permettent, entre autres, d'atteindre des publics parfois invisibilisés ne pouvant se déplacer, de créer un lien de confiance et d'atteindre des publics qui ne fréquentent pas les services classiques.

Rôle central du lien de confiance avec le-la bénéficiaire

Constat partagé : le lien de confiance permet au-à la bénéficiaire d'élargir ses demandes, de partager sa réalité et au-à la professionnel-le d'assurer un accompagnement bienveillant et de qualité.

Cependant, la construction de ce lien demande du temps et des ressources, ce qui peut limiter le nombre de situations qu'un-e professionnel-le peut suivre simultanément.

Un accompagnement qualitatif individuel impliquerait la possibilité de suivre moins de dossiers en même temps.

Le rôle d'intermédiaire ou médiateur-riche entre la personne et les autres professionnel-les est également une piste évoquée afin de pouvoir orienter de manière efficiente, sans avoir l'impression d'abandonner la personne mais sans cumuler les casquettes non plus.

L'analyse de l'accessibilité de la structure/institution

Constat partagé : la structure pense être accessible mais certaines de ses modalités ne sont pas inclusives pour certains publics (Ex : inscription au sein d'une structure en plusieurs temps, ce qui engendre du découragement et décrochage de certaines personnes).

Un travail centré sur le questionnement de l'accessibilité de la structure est central via l'analyse des parcours des bénéficiaires au sein de celle-ci.

Des outils concernant la littératie organisationnelle ont été développés et mis à disposition des structures afin de faire ce travail réflexif et d'apporter des améliorations.

Ex. : Cap Littératie en Santé Organisationnelle de Cultures&Santé

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services

Mutualisation et intersectorialité

Constat partagé : de nombreux dispositifs qui parviennent à être plus accessibles sont intersectoriels.

Il est essentiel de faire du collectif, de mutualiser les compétences afin de pouvoir répondre aux différents besoins d'une personne et éviter d'endosser trop de casquettes et responsabilités.

Connaître des outils qui favorisent la collaboration (répertoires, lignes d'appel, initiatives de mutualisation et d'espaces de rencontres et de concertation, ...) reste également un levier.

Les intervenant-es identifient les facteurs de réussite suivants :

- L'**interconnaissance** entre acteurs ;
- Le **partage de ressources** ;
- L'**échange de bonnes pratiques**.

Ex. :

- CLSS
- Coordinations sociales
- Village solidaire
- Place à nos droits

Les échanges ont souligné l'importance de formaliser certaines collaborations au niveau des institutions pour qu'elles ne reposent pas uniquement sur des personnes, des moments éphémères.

Pratiques professionnelles facilitantes

Constat partagé : plusieurs pratiques spécifiques apparaissent comme particulièrement favorables à l'accompagnement des publics.

Parmi celles-ci :

- le principe du "**faire avec**" plutôt que "faire à la place de",
- le **travail à partir des ressources** des personnes,
- la **combinaison** de l'accompagnement individuel et collectif,
- les **ateliers thématiques**,
- la **création d'activités "prétextes"** pour créer du lien,
- le **travail en binôme**,
- l'**utilisation de l'humour** avec justesse et d'une écoute attentive,
- l'importance de garder **une juste limite**.

Ces pratiques favorisent :

- l'**autonomie** des bénéficiaires,
- l'**entraide** entre pairs,
- la **création** de communautés informelles,
- la **lutte** contre l'isolement social.

Ces pratiques permettent également de respecter la dignité et le rythme des personnes accompagnées.

Les volontaires jouent également un rôle important en apportant des ressources complémentaires et en favorisant l'insertion sociale et professionnelle.

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services



TRANSVERSALEMENT : CONVERGENCES, QUESTIONS ET ENJEUX COMMUNS

Importance du soutien aux professionnel·les

Dans ce contexte de non-recours, où il s'agit d'aller vers des personnes qui ne sont pas nécessairement en demande, souvent fragilisées et parfois éloignées des aides et services depuis longtemps, les professionnel·les font face à plusieurs défis importants et la question des limites professionnelles se pose régulièrement. Cette réalité complexifie les interventions et interroge les cadres d'action habituels.

- **jusqu'où** accompagner ?
- **quand** orienter ?
- **comment** le faire de manière éthique et efficace ?

Soigner les professionnel·les passe aussi par :

- **un aménagement du temps de travail** pour les professionnel·les très exposé·es à la violence, la dureté des situations ;
- **la validation et le soutien de l'institution** afin que les professionnel·les s'autorisent à prendre du temps pour eux·elles via des supervisions/communautés de pratiques/intervisions/réunions d'équipe sans avoir l'impression de prendre du temps aux bénéficiaires ;
- **la valorisation** de la part de l'institution au temps donné par le·a travailleur·euse à faire réseau (pour mieux connaître et se faire connaître) et mutualiser les compétences ;

- **des intervisions ou supervisions** avec un·e acteur·rice extérieur·e (ex : SMES) ou des espaces de parole au sein ou en dehors de l'institution (ex : Communautés de Pratiques) ;
- **la clarification du rôle des professionnel·les** au sein de leur structure : jusqu'où accompagner, quand et comment orienter ?
- **un meilleur encadrement** et des investissements institutionnels envers les personnes bénévoles.

Edition Janvier 2026

Dispositifs de lutte contre le non-recours aux services



CONCLUSION

Les échanges ont mis en évidence la complémentarité nécessaire de plusieurs leviers, mais aussi les tensions entre trois dimensions souvent difficiles à concilier : aller vers les publics, construire un lien de confiance et travailler en réseau.

Ils soulignent ainsi la complexité du non-recours, qui dépasse la seule question de l'information pour s'ancrer dans des dynamiques structurelles, organisationnelles et relationnelles. Les professionnel·les sont amené·es à adapter leurs pratiques pour atteindre des publics parfois éloignés des dispositifs, tout en composant avec des contraintes de temps, de ressources et de cadre d'intervention.

Ces constats rappellent l'importance de renforcer les articulations entre acteur·rices, de soutenir les pratiques de terrain et de poursuivre la réflexion collective. Ils invitent à considérer le non-recours comme un enjeu transversal, nécessitant des réponses coordonnées.