

LES IMPACTS DU TRAVAIL SOCIAL SUR LES FAMILLES DANS UN CADRE PROACTIF

À LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DE SEINE-MARITIME

Recherche - Action réalisée de 2019 à 2022



SYNTHÈSE

UNE COMMANDE INSTITUTIONNELLE

La Caisse d'Allocations Familiales de Seine-Maritime a inscrit dans son plan de développement 2019-2020 une évaluation qualitative qui vise à mesurer les effets du travail social sur les publics accompagnés par les travailleurs sociaux.

Après échanges avec un cabinet conseil, Copas (Conseil en Pratiques et Analyses Sociales), la Caf a opté pour la mise en œuvre d'une démarche de recherche-action et l'adossement de cette dernière à un laboratoire universitaire. Copas est retenu pour accompagner la recherche-action.

Un groupe projet se met en place - Direction Caf, intervenant Copas - pour piloter la démarche.

La coopération avec un laboratoire universitaire, le Cirnef (Centre Interdisciplinaire de Recherche Normand en Éducation et Formation) de Rouen, sera mise en œuvre au bout d'un an.

Au cours de la recherche, la Direction de la Caf demandera d'intégrer le contexte de la pandémie dans le travail de recherche.

LA DÉMARCHÉ DE RECHERCHE - ACTION

Le cabinet Copas propose la mise en place d'un Atelier coopératif de recherche-action - Acora - comme modalité opérationnelle de déroulement de la démarche. La Caf a procédé à un appel à candidature auprès des 54 travailleurs sociaux, à des entretiens avec les 4 cadres de proximité et désigne un cadre fonctionnel.

Au terme de cette procédure, 5 travailleurs sociaux, un cadre de proximité et un cadre fonctionnel constituent le groupe Acora.

En introduction, Copas a dispensé au groupe Acora une formation de 3 jours sur les caractéristiques et la méthode de la recherche-action.

La recherche-action s'est déroulée de septembre 2019 à juin 2022.

L'équilibre entre commande institutionnelle et liberté de la recherche a été respecté pendant toute la durée du processus. Plusieurs communications ont été réalisées et animées par le groupe Acora auprès de la Direction Caf, de l'ensemble des travailleurs sociaux et des personnes ressources en interne.

LA MÉTHODE DE LA RECHERCHE

• Contexte du travail social en Caf

Le travail social en Caf est encadré par une doctrine et un dossier Repères qui décline sa mise en œuvre : « *Depuis 2009, le travail social prolonge ainsi l'intervention des Caf au-delà des aspects de gestion des droits administratifs et offre une possibilité d'accompagnement global des familles, complétant le rôle d'accueil et de conseil assumé au quotidien par les Conseillers du Service à l'Usager et les Gestionnaires Conseils. L'ambition est d'apporter une plus-value sociale aux interventions de la Caf tant auprès des personnes que dans les territoires. Le travailleur social contribue au développement du lien social et à la prévention des risques d'exclusion sociale par une démarche de valorisation et d'implication des personnes, en favorisant leur autonomie dans la gestion de leur vie quotidienne, en facilitant leur insertion dans leur environnement, en développant une dynamique sociale locale* ».

La doctrine nationale des interventions sociales de la branche famille LR 2019-051, affirme que « *le travail social des Caf concourt à la transformation sociale des familles et des territoires. À vocation préventive, il s'appuie sur la capacité des personnes à agir pour elles-mêmes et leur environnement. Cette transformation vise notamment l'accès aux droits, à l'autonomie et à la citoyenneté* ».

L'intervention sociale s'inscrit dans une démarche préventive et proactive. Elle met en place un mécanisme automatique d'intervention du travailleur social, à la suite du signalement, par l'allocataire d'un événement

qui est considéré par la Caf comme venant fragiliser l'équilibre de la famille. Ainsi l'intervention est déclenchée par la survenue d'événements précis prédéfinis par l'institution, et non par le diagnostic de caractéristiques d'une population déterminée.

Les domaines d'intervention des professionnels de la Caf, correspondent aux trois préoccupations identifiées comme majeures par la Cnaf pour les familles, à savoir :

- Le soutien à la parentalité : la séparation des parents et le décès, d'un conjoint ou d'un enfant,
- L'accès et le maintien dans le logement : les impayés de loyer,
- Le soutien vers l'insertion sociale et professionnelle.

• La définition par l'Acora de la question de recherche

L'Acora fait le choix de porter son attention sur le terme de proactivité, du fait de son caractère inhabituel dans le vocabulaire du travail social, d'une part, et de son caractère récent dans l'intervention de travail social Caf, d'autre part.

Pour comprendre les impacts du travail social, l'Acora a formulé cette question de recherche : Qu'est-ce que la démarche proactive peut susciter auprès des personnes contactées ?

Le groupe de recherche reprend, dans la formulation de son hypothèse de recherche, les objectifs définis pour les interventions de travail social :

Le travail social mis en œuvre à la Caisse d'Allocations Familiales de Seine-Maritime adapte ses modalités d'intervention auprès des personnes et ses coopérations partenariales de façon à ce que les approches préventives et proactives privilégiées par l'institution conduisent à une amélioration de l'accès aux droits, une autonomisation des familles et un renforcement de l'inscription de ces dernières dans la vie de la cité.

L'enquête doit donc vérifier comment les travailleurs sociaux adaptent leurs modalités d'intervention, quelle place ils accordent aux partenaires, aux personnes pour atteindre les objectifs définis par le dossier Repères Cnaf avec l'ambition d'apporter de la connaissance et de la compréhension sur :

- Les publics réellement concernés par l'intervention sociale de la Caf,
- Les procédures d'engagement de la relation mises en place par les travailleurs sociaux,
- Les effets de l'intervention sur les familles,
- L'impact de ces modalités sur l'identité professionnelle des travailleurs sociaux.

MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE

Public ciblé : allocataires à la Caf ayant des enfants, confrontés à une des préoccupations identifiées et les personnes qui se sont manifestées auprès du service social (note de rappel interne, sollicitation sur caf.fr) sur la période de janvier 2018 à juin 2020.

Territoires ciblés : des territoires ont été déterminés en fonction de certains critères :

Territoires urbains, ruraux, répartis sur l'ensemble du département, diversement dotés en équipements financés par la Caf au titre de la politique familiale et comprenant des personnes ayant eu une proposition de contact avec un travailleur social Caf.

Supports d'investigation :

Dans un premier temps, un questionnaire auprès de 5573 personnes allocataires, qui ont répondu ou non à la proposition de rendez-vous faite par le travailleur social. Le questionnaire a été administré de façon dématérialisée en octobre 2020. 746 personnes y ont répondu soit 13,39 % de taux de réponse.

Dans un second temps, des entretiens ont été réalisés auprès des travailleurs sociaux de la Caf de Seine-Maritime sur la base du volontariat ainsi qu'auprès de partenaires et des personnes allocataires qui ont eu un contact avec un travailleur social Caf. 33 travailleurs sociaux Caf, 21 partenaires et 39 personnes allocataires ont été interviewés sur la période d'octobre 2020 à juin 2021.

Le contenu des entretiens a été saisi dans un logiciel afin d'obtenir des données classées. L'analyse du matériau recueilli a permis de tirer les enseignements de la recherche.

LA PANDÉMIE

De façon spontanée, les travailleurs sociaux et des personnes interviewées ont abordé le changement apporté par l'entretien social à distance – par téléphone – dans le contexte de la pandémie.

Les travailleurs sociaux ont mobilisé un nouvel *aller-vers* en direction des personnes connues dans l'objectif de maintenir la relation d'aide. Celles-ci ont exprimé en retour de l'attention à l'égard du professionnel.

De plus, le caractère universel de cette pandémie a réduit l'asymétrie entre le professionnel et les personnes contactées.

L'entretien social téléphonique est apparu dans le champ du travail social à la Caf et a perduré au-delà de la période de la pandémie. La réflexion est nécessaire pour s'approprier cette modalité comme un des outils de l'intervention de travail social.

- **Initiative de la personne et *aller-vers* du professionnel**

La recherche établit que les personnes estiment dans leur grande majorité être à l'origine de la relation. Outre la confusion constatée au passage entre les différents services de la Caf, il convient de souligner l'importance sans doute ainsi exprimée par les personnes contactées au fait de conserver la main dans l'établissement dans leur relation avec l'institution Caf. Pour autant, l'*aller-vers* mobilisé par le travailleur social est accueilli comme un soulagement, un soutien et une marque de considération.

A partir de la démarche proactive, une relation peut se construire et se poursuivre par la mise en place d'un accompagnement social. Par ailleurs, les personnes interviewées identifient le travailleur social comme une personne ressource pouvant leur apporter un soutien et garde ses coordonnées de contact.

- **Les effets de l'intervention repérables pour les personnes et les familles**

- L'accès aux droits :

A partir de l'expression des personnes, il apparaît que l'intervention des travailleurs sociaux facilite l'accès aux droits. Cet accès aux droits ne concerne pas exclusivement les droits Caf mais l'ensemble des droits de la protection sociale, de l'aide sociale et des dispositifs locaux.

Il semble être favorisé par la précocité de l'intervention, évitant la dégradation de situations pouvant conduire à des décrochages.

Néanmoins l'accès aux droits ne constitue qu'une porte d'entrée, comme une autre, pour engager un accompagnement qui permet aux personnes de gagner en autonomie et de développer leur inscription dans la vie de la cité.

- L'autonomie :

Les travailleurs sociaux considèrent que toute personne possède des compétences quelle que soit sa situation, ce qui peut lui permettre de mobiliser une meilleure autonomie. Ils s'appuient sur ces compétences pour travailler avec les personnes sur le développement de leur pouvoir d'agir.

En effet, des personnes enquêtées s'attribuent le changement vers une amélioration de leur situation, d'autres personnes expriment avoir été soutenues par le travailleur social pour mettre en œuvre leur projet. Ces expressions conduisent à penser que les personnes assument une certaine autonomie par rapport à leur situation, et donnent à voir des processus de changement enclenchés progressivement, plus ou moins en lien avec l'accompagnement social.

- L'inscription dans la vie de la cité :

Les éléments recueillis auprès des personnes ont permis de mesurer qu'elles connaissent a minima les services et équipements présents sur leur territoire de vie et certaines les fréquentent essentiellement quand ils s'adressent aux enfants. D'autres dimensions d'implication des personnes n'ont pu être relevées (prise de responsabilité, engagement dans les projets, contribution à la transformation).

Il semble que pour travailler cette dimension, la modalité la plus appropriée est l'accompagnement social collectif avec ses différentes approches : l'information collective (connaître), le travail de groupe (utiliser, participer), le développement social (transformer, créer, développer).

- **La dimension partenariale**

La majorité des partenaires interviewés ont peu de connaissances concernant les modalités du travail social en Caf notamment de la démarche proactive.

Les pratiques partenariales relèvent le plus souvent de l'orientation des personnes ; la complémentarité d'intervention est limitée, le co-accompagnement est peu développé et la co-animation n'a pas été citée.

De façon complémentaire au partenariat institutionnel, les acteurs du territoire se créent un réseau, plus ou moins développé- au service du projet de vie des personnes.

- **La dimension métier en travail social**

Il apparaît que la démarche proactive demande aux travailleurs sociaux une appropriation et un ajustement de la pratique professionnelle. Cette démarche nécessite pour le travailleur social de mobiliser "son *aller-vers*" pour engager la relation avec les personnes. Pour ce faire, il s'appuie sur les fondamentaux du travail social et de la relation d'aide : être à l'écoute, reformuler, respecter le rythme de la personne et sa libre adhésion.

Ce travail de recherche amène à distinguer les notions de *proactivité* et d'*aller-vers*. La proactivité s'inscrit dans une démarche institutionnelle, standardisée tandis que l'*aller-vers* du professionnel relève de la spontanéité,

de l'inédit, de la prise en compte de la singularité.

A partir de la description de la conduite d'entretien par les travailleurs sociaux, différentes postures ont été identifiées : expert, guide, passeur. Le plus souvent les travailleurs sociaux ne s'attachent pas à une posture, mais la modifie de façon cohérente et complémentaire pour accompagner le parcours des personnes et des familles.

- **La recherche-action, vecteur de transformations des professionnelles de l'Acora**

Il est à noter des transformations liées, d'une part, aux résultats de la recherche et d'autre part, au processus même de cette dernière.

Cette recherche-action a contribué à apporter de la connaissance sur le métier et les pratiques professionnelles. Elle met en évidence l'implication des professionnelles et leur capacité à être en mouvement, se questionner, et évoluer dans le respect des valeurs du travail social. L'expression des personnes, des partenaires, des travailleurs sociaux en rendant visible l'activité du travail social en Caf en Seine-Maritime, ses impacts, sa dynamique, contribue à la reconnaissance du métier.

En tant qu'acteurs-chercheurs impliqués dans l'Acora cela représente à la fois une réassurance et une responsabilité.

Procéder à cette recherche a conduit, entre autres, à participer à une formation, à faire des recherches documentaires, à produire différents types d'écrits et à coopérer avec un laboratoire de recherche. En éprouvant cette pratique de recherche, il apparaît que cette dernière ne se résume pas à la maîtrise de techniques mais s'accompagne de l'intégration d'un nouveau positionnement, composante d'une transformation d'identité.

LES PRÉCONISATIONS

Les préconisations ont pour visée l'amélioration des impacts de l'intervention de travail social auprès des personnes et des familles. Elles sont relatives aux besoins des professionnels, analysés au travers de cette recherche.

Le besoin de créativité

Aller-vers ce n'est pas reproduire les méthodes acquises mais inventer avec les personnes.

- Conforter la créativité pour faire ensemble : pour le travailleur social développer son agilité dans les postures, co-construire avec la personne, s'autoriser à créer, être force de propositions, pour l'encadrement accueillir et accompagner ces propositions.
- Donner un "nouveau souffle" à l'accompagnement social collectif.

Le besoin d'espaces de professionnalisation

Aller-vers nécessite du temps, de la disponibilité, de l'initiative, de la prise de risque.

Aller-vers c'est intégrer l'incertitude.

- Interroger les notions relatives au travail social pour une compréhension commune à l'ensemble des acteurs de l'intervention sociale,
- Faciliter l'accès à des ressources pour les professionnels,
- Développer les compétences à partir des besoins de formation collectifs et individuels.

Le besoin de coopération

Aller-vers c'est se tourner vers le territoire et collaborer (en interne, en externe y compris avec les familles).

- Appréhender le territoire comme ressource pour le travail social :
 - Construire les coopérations partenariales en prenant en compte les ressources du territoire,
 - Favoriser l'implication des familles dans la vie de la cité : aller jusqu'à concevoir des actions avec la participation des personnes accompagnées.
- Développer des collaborations internes pour mieux répondre à la demande et aux besoins des allocataires.

Le besoin de lisibilité

Aller-vers c'est mesurer l'impact, se doter d'indicateurs qualitatifs.

- Contribuer à l'évolution du travail social au sein des Caisses d'Allocations Familiales :
 - Mettre en place une démarche d'évaluation qualitative pluridisciplinaire à la Caf de Seine-Maritime, et dégager des pistes d'amélioration,
 - Partager des travaux de recherche, des pratiques novatrices entre Caf.

Pour en savoir plus

- Avenel, C. (2021). Article « *L'aller vers au cœur des mutations du travail social* ».
- Hermelin, C. (2009) L'ACORA (atelier coopératif de recherche action). *Construction collective de savoirs d'acteurs en société*. L'Harmattan/Recherches-actions en pratiques sociales.
- Janvier, R. (2020). Article « *Aller vers pour aller où ?* ».
- Rapport de recherche : « *Les impacts du travail social sur les familles à la Caisse d'Allocations Familiales de Seine-Maritime dans un cadre proactif* », en cours de publication.

Directeur de publication : Olivier COUTURE – Directeur de la Caf de Seine-Maritime.

Rédacteurs de la synthèse : DAKYO Djénéba, GESTIN Anne, LEGLISE Mylène, MAZURAY Justine, MICHEL Céline et TARDIF Marie-Laure de la Caf de Seine-Maritime, avec la participation du Copas et du laboratoire CIRNEF de l'Université de Rouen.

Conception graphique : Service communication de la Caf de Seine-Maritime.