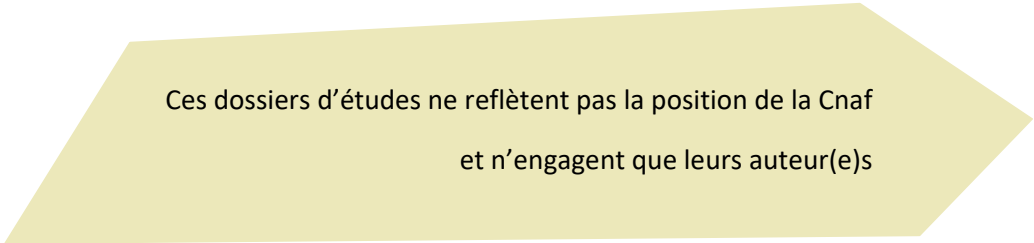


## Analyser les effets de l'accompagnement social des Caf sur les publics : une approche par les capacités et le bien-être

APEX (Association de promotion des expérimentations sociales)



Melaine Cervera  
Céline Émond  
Renaud Hourcade  
Céline Jung  
Rémi Le Gall



Ces dossiers d'études ne reflètent pas la position de la Cnaf  
et n'engagent que leurs auteur(e)s

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Avant-propos</b> .....	<b>9</b>
<b>Synthèse</b> .....	<b>13</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>19</b>
<b>1. Un contexte institutionnel mouvant</b> .....	<b>19</b>
<b>2. Objectifs de la recherche et problématique</b> .....	<b>21</b>
<b>3. Plan du rapport</b> .....	<b>24</b>
<b>Partie I - Cadre théorique et méthodologique : une approche quali-quantitative spécifique des effets de l'accompagnement social</b> .....	<b>25</b>
<b>I. La mesure du bien-être et des capacités : concepts et hypothèses centrales</b> .....	<b>25</b>
<b>I.1. Approches socio-économique et économétrique du bien-être</b> .....	<b>26</b>
<b>I.2. Les capacités comme déterminants du bien-être</b> .....	<b>29</b>
<b>I.3. Comment mesurer les capacités ?</b> .....	<b>30</b>
<b>I.4. Accompagnement social des Caf, capacités et bien-être : hypothèses pour la recherche</b> .....	<b>32</b>
<b>II. Une stratégie de recherche mixte qualitative - quantitative</b> .....	<b>33</b>
<b>II.1 Principe et intérêt des méthodes mixtes</b> .....	<b>33</b>
<b>II.2. Méthodologie de l'enquête qualitative : 43 entretiens dans trois Caf différentes</b> .....	<b>34</b>
II.2.1. Protocole de sélection des terrains et des entretiens.....	34
II.2.2. Trois Caf pour cerner la diversité des territoires et des situations .....	36
II.2.3. L'identification des capacités au moyen des entretiens : méthode et résultats .....	41
<b>II.3. Méthodologie de l'enquête statistique : collecte de données et stratégies d'identification</b> .....	<b>44</b>
II.3.1. Les sources de données .....	45
<i>Le questionnaire rétrospectif adossé aux résultats issus des entretiens de terrain</i> .....	45
<i>GESICA : le logiciel utilisé par les TS des Caf</i> .....	46
<i>CRISTAL : le système d'information de versement des prestations</i> .....	48
II.3.2. Échantillonnage et passation du questionnaire .....	48
<i>La constitution d'un échantillon représentatif des familles accompagnées</i> .....	48
<i>La passation du questionnaire rétrospectif</i> .....	50
II.3.3. Estimation des effets .....	50

<b>Partie II - Les effets de l'accompagnement social : résultats en termes de bien-être et de capacités.....</b>	<b>52</b>
<b>I. Les effets de l'accompagnement social sur l'évolution du bien-être.....</b>	<b>53</b>
<b>I.1. 70 % des bénéficiaires de l'accompagnement social expriment un gain de bien-être.....</b>	<b>53</b>
<b>I.2. L'évolution positive du bien-être selon les publics et les différents modes d'entrée dans l'accompagnement social .....</b>	<b>55</b>
<b>II. Les effets multidimensionnels en termes de capacités : résultats quantitatifs et qualitatifs .....</b>	<b>58</b>
<b>II.1. Résultats synthétiques statistiques sur les effets de l'accompagnement.....</b>	<b>58</b>
II.1.1. Synthèse des évolutions déclarées .....	58
II.1.2. Jugement subjectif sur le rôle de l'accompagnement dans l'évolution de sa situation .....	62
II.1.3. Résultats synthétiques sur l'évolution des capacités .....	65
<b>II.2. L'amélioration des ressources financières et matérielles .....</b>	<b>66</b>
II.2.1. L'ouverture des droits.....	66
II.2.2. La résorption des difficultés financières .....	69
II.2.3. L'accès au logement.....	75
II.2.4. Les aides matérielles .....	79
II.2.5. Les services de garde d'enfants .....	80
<b>II.3. Les améliorations des connaissances et compétences .....</b>	<b>82</b>
II.3.1. La réappropriation des savoir-faire administratifs .....	83
II.3.2. Connaissances et compétences générales .....	86
II.3.3. Connaissances et formations professionnelles .....	88
<b>II.4. Liens sociaux et espaces relationnels .....</b>	<b>91</b>
II.4.1. « Mes amis, c'était beaucoup les assistantes sociales » : des accompagné(e)s en situation d'isolement social .....	91
II.4.2. Les groupes d'entraide .....	93
II.4.3. L'impact de l'accompagnement sur le lien social et le bien-être : évaluation statistique.....	95
II.4.5. Les activités de loisir et de détente .....	99
II.4.6. Liens sociaux et couple .....	103
<b>II.5. Une amélioration de l'estime de soi.....</b>	<b>106</b>
II.5.1. Le renforcement de la confiance en soi .....	106
II.5.2. Les dimensions statistiques de l'estime de soi : des évolutions significatives.....	112
<b>II.6. La résolution progressive des problèmes de santé.....</b>	<b>117</b>
II.6.1. La dimension santé à travers les entretiens auprès des personnes .....	117
II.6.2. La dimension santé à travers le questionnaire.....	119

<b>Partie III - Les conditions de succès de l'accompagnement : caractéristiques de l'accompagnement des Caf et hypothèses de mécanismes d'effet .....</b>	<b>123</b>
<b>I. Les conditions de la confiance dans la relation d'accompagnement.....</b>	<b>123</b>
I.1. Un climat de confiance à créer .....	124
I.2. L'accompagnement comme dispositif d'écoute .....	126
I.3. Éléments statistiques sur les caractéristiques de la relation d'accompagnement et ses effets induits	130
<b>II. La spécificité de l'accompagnement social des Caf dans le champ des services sociaux.....</b>	<b>134</b>
II.1. Une proposition d'accompagnement.....	134
II.2. La distinction, par les personnes accompagnées, du travail social des Caf .....	135
<b>III. Les effets distincts en termes de bien-être et de capacité du processus d'accompagnement social des Caf.....</b>	<b>138</b>
III.1. Les effets distincts de la multiplicité des démarches par rapport aux démarches mono-domaine.....	139
III.2. Les effets distincts des modes de rendez-vous .....	140
III.3. Les effets distincts des modes de partenariat.....	142
III.4. Les effets distincts de la durée de l'accompagnement .....	145
<b>Conclusion .....</b>	<b>147</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>152</b>

**ANNEXES**

<b>Annexe n° 1 : Les caractéristiques du public accompagné .....</b>	<b>155</b>
<b>Annexe n° 2 : Description statistique de l'accompagnement à partir de GESICA et atteintes des objectifs.....</b>	<b>161</b>
1. Domaines et démarches de l'accompagnement.....	161
2. La prise de rendez-vous et ses combinaisons dans GESICA .....	163
3. L'identification du partenariat et de sa pluralité dans GESICA .....	165
4. La durée de l'accompagnement .....	166
6. L'atteinte des objectifs de l'accompagnement social et les effets en termes de bien-être et de capacités .....	169
<b>Annexe n° 3 : Objectifs, démarches et bilans de l'accompagnement dans l'outil GESICA.....</b>	<b>172</b>
<b>Annexe n° 4 : Regroupement des partenaires de travail social enregistré dans l'outil GESICA.....</b>	<b>174</b>
<b>Annexe n° 5 : Guides d'entretien .....</b>	<b>175</b>
<b>Annexe n° 6 : Questionnaire .....</b>	<b>185</b>
1. Question générale .....	185
2. Aspects de votre vie .....	185
3. Relations avec l'assistant social.....	191
4. Avant l'accompagnement .....	192
5. Signalétique .....	197

## Liste des schémas, encadrés, graphiques et tableaux

<b>Schéma 1</b> : Processus théorique de l'accompagnement social Caf.....	20
<b>Schéma 2</b> : La description de l'alimentation du logiciel GESICA.....	47
<b>Encadré 1</b> : L'accompagnement social des Caf.....	23
<b>Encadré 2</b> : Portrait .....	70
<b>Encadré 3</b> : Portrait .....	78
<b>Encadré 4</b> : Portrait .....	111
<b>Graphique 1</b> : Typologie de l'évolution du bien-être .....	54
<b>Graphique 2</b> : Correspondance entre l'évolution de la satisfaction et le niveau de satisfaction avant l'accompagnement ...	55
<b>Graphique 3</b> : Évolution du jugement sur les ressources en fonction du niveau de vie par décile.....	74
<b>Graphique 4</b> : La satisfaction vis-à-vis de la place des loisirs avant et après l'accompagnement.....	102
<b>Graphique 5</b> : Distribution des modalités de visite chez le médecin avant et après l'accompagnement social.....	121
<b>Graphique 6</b> : Statistiques descriptives de l'appréciation de l'accompagnement social par les personnes accompagnées .	131
<b>Graphique 7</b> : Distribution du revenu brut de référence annuel par décile de revenu .....	159
<b>Tableau 1</b> : Profil des 16 travailleurs sociaux (TS) rencontrés.....	39
<b>Tableau 2</b> : Profil des 27 personnes accompagnées (PA) rencontrées.....	40
<b>Tableau 3</b> : Items de capacités qualitatifs – quantitatifs .....	42
<b>Tableau 4</b> : Représentativité de l'échantillon stratifié .....	49
<b>Tableau 5</b> : Évolution de la satisfaction dans la vie en général .....	53
<b>Tableau 6</b> : Score d'évolution de la satisfaction en fonction de la typologie d'évolution.....	54
<b>Tableau 7</b> : Évolution du bien-être en fonction des caractéristiques sociodémographiques .....	56
<b>Tableau 8</b> : Évolution du bien-être selon le mode d'entrée dans l'accompagnement social.....	57
<b>Tableau 9</b> : Réponses brutes du questionnaire sur l'évolution des situations avant/après l'accompagnement .....	59
<b>Tableau 10</b> : Réponse brute sur l'amélioration de la situation suite à l'accompagnement .....	62
<b>Tableau 11</b> : Amélioration de la situation suite à l'accompagnement en fonction de la composition familiale.....	62
<b>Tableau 12</b> : Amélioration de la situation suite à l'accompagnement en fonction du nombre d'enfants à charge.....	63
<b>Tableau 13</b> : Amélioration de la situation suite à l'accompagnement en fonction de l'évolution de la situation de couple avant et après l'accompagnement.....	63
<b>Tableau 14</b> : Amélioration de la situation suite à l'accompagnement en fonction de la perception des revenus après l'accompagnement.....	64
<b>Tableau 15</b> : Amélioration de la situation suite à l'accompagnement en fonction de la perception de la santé après l'accompagnement.....	64
<b>Tableau 16</b> : Différence avant / après l'accompagnement des capacités.....	65
<b>Tableau 17</b> : Répartition de l'ouverture de droits Caf nouveaux .....	67
<b>Tableau 18</b> : Répartition des familles ayant une ouverture de nouveaux droits sociaux en fonction du mode d'entrée dans l'accompagnement social (en %).....	68
<b>Tableau 19</b> : Évolution du bien-être selon l'ouverture de droits nouveaux.....	68

<b>Tableau 20</b> : Évolution de la satisfaction vis-à-vis du niveau de ressources .....	72
<b>Tableau 21</b> : Croisement des items de réponse concernant le jugement sur le niveau de ressources avant et après l'accompagnement social (en %).....	73
<b>Tableau 22</b> : Évolution du jugement sur les ressources en fonction du décile de niveau de vie .....	73
<b>Tableau 23</b> : Évolution du bien-être en fonction du niveau d'évolution de la satisfaction vis-à-vis des ressources.....	75
<b>Tableau 24</b> : Le fait d'avoir déménagé en fonction de l'évènement d'entrée dans l'accompagnement social et de la configuration familiale (en %) .....	76
<b>Tableau 25</b> : Évolution de la satisfaction dans le logement en fonction du déménagement et de l'évènement d'entrée dans l'accompagnement.....	77
<b>Tableau 26</b> : Corrélation entre l'évolution du bien-être et l'évolution de la satisfaction du logement en fonction du changement de domicile .....	78
<b>Tableau 27</b> : Mode de garde principal .....	81
<b>Tableau 28</b> : Jugements portés sur le mode de garde des enfants.....	81
<b>Tableau 29</b> : Évolution des savoir-faire administratifs après l'accompagnement social Caf.....	85
<b>Tableau 30</b> : Corrélation entre l'évolution des savoir-faire administratif et l'évolution du bien-être .....	85
<b>Tableau 31</b> : L'évolution du besoin d'aide en général après l'accompagnement social .....	87
<b>Tableau 32</b> : Évolution de l'indicateur quantitatif d'autonomie et sa corrélation avec l'évolution du bien-être .....	88
<b>Tableau 33</b> : Situation d'emploi .....	90
<b>Tableau 34</b> : Caractéristiques de l'emploi avant et après l'accompagnement .....	90
<b>Tableau 35</b> : Évolution des contacts familiaux et amicaux et fréquence des sorties après l'accompagnement social.....	95
<b>Tableau 36</b> : Évolution de l'isolement (indicateur n°1) depuis l'entrée jusqu'à la sortie de l'accompagnement .....	96
<b>Tableau 37</b> : Répartition de l'évolution de la situation d'isolement (indicateur 1 et indicateur 2) en %.....	96
<b>Tableau 38</b> : Évolution de l'isolement (indicateur 1) en fonction de l'évolution de la situation d'emploi.....	97
<b>Tableau 39</b> : Évolution de la fréquence des contacts (indicateur 2) en fonction du changement de logement.....	97
<b>Tableau 40</b> : Évolution de l'isolement (indicateur 1) en fonction du motif d'arrivée dans l'accompagnement .....	98
<b>Tableau 41</b> : Corrélation entre l'évolution des liens sociaux et l'évolution du bien-être .....	99
<b>Tableau 42</b> : Répartition des familles selon le mode d'inscription des enfants dans des activités de loisirs avant et après l'accompagnement social et évolution de satisfaction vis-à-vis de la place des loisirs .....	102
<b>Tableau 43</b> : Corrélation entre l'évolution du bien-être et la place des loisirs .....	103
<b>Tableau 44</b> : L'évolution de la situation conjugale entre l'entrée et la sortie de l'accompagnement social .....	104
<b>Tableau 45</b> : Évolution de la satisfaction sentimentale par rapport à l'évolution de la situation conjugale.....	105
<b>Tableau 46</b> : Évolution du bien-être en fonction de la situation conjugale, de l'évolution de la satisfaction sentimentale et du genre .....	105
<b>Tableau 47</b> : L'évolution de la confiance en soi .....	112
<b>Tableau 48</b> : Evolution de la confiance en soi et motif d'entrée dans l'accompagnement.....	113
<b>Tableau 49</b> : Evolution de la confiance en soi et situation familiale .....	113
<b>Tableau 50</b> : Evolution de la confiance en soi et diplôme.....	114
<b>Tableau 51</b> : Evolution de la confiance en soi et PCS.....	115
<b>Tableau 52</b> : Evolution de la confiance en soi et perception des revenus .....	115



<b>Tableau 53</b> : Evolution de la confiance en soi et évolution de la situation d'emploi .....	115
<b>Tableau 54</b> : Evolution des autres items d'estime de soi .....	116
<b>Tableau 55</b> : Évolution du bien-être en fonction de l'évolution des indicateurs d'estime de soi .....	116
<b>Tableau 56</b> : Évolution de la satisfaction vis-à-vis de la santé en général et du niveau moyen de déprime.....	120
<b>Tableau 57</b> : Répartition des réponses entre bonne et mauvaise qualité du sommeil avant et après l'accompagnement social.....	120
<b>Tableau 58</b> : Corrélations entre l'évolution du bien-être et les indicateurs d'état de santé.....	122
<b>Tableau 59</b> : Qualité du sommeil et bien-être .....	122
<b>Tableau 60</b> : Recours aux soins et bien-être .....	122
<b>Tableau 61</b> : Corrélations croisées entre les caractéristiques relationnelles de l'accompagnement.....	131
<b>Tableau 62</b> : Corrélations entre appréciations sur le travail social, l'évolution du bien-être et les capacités.....	133
<b>Tableau 63</b> : Évolution du bien-être dans les types de démarche d'accompagnement .....	139
<b>Tableau 64</b> : Évolution des capacités dans les types de démarche d'accompagnement.....	140
<b>Tableau 65</b> : Évolution du bien-être subjectif par rapport aux types de rendez-vous .....	141
<b>Tableau 66</b> : Évolution des capacités dans les types de rendez-vous .....	142
<b>Tableau 67</b> : Évolution du bien-être en fonction du degré de partenariat .....	143
<b>Tableau 68</b> : Évolution des capacités en fonction du degré de partenariat.....	144
<b>Tableau 69</b> : Corrélations entre bien-être et la durée de l'accompagnement .....	145
<b>Tableau 70</b> : Corrélations entre les capacités et la durée de l'accompagnement.....	146
<b>Tableau 71</b> : Répartition du public en fonction du sexe et de l'âge .....	155
<b>Tableau 72</b> : Description de la situation familiale .....	155
<b>Tableau 73</b> : Description de la situation familiale déclarée dans les fichiers Cnaf.....	156
<b>Tableau 74</b> : Description de la composition familiale .....	156
<b>Tableau 75</b> : Nombre d'enfants à charge par famille, tous types de familles confondus .....	156
<b>Tableau 76</b> : Répartition des enfants en bas âge (moins de trois ans)/scolarisés.....	157
<b>Tableau 77</b> : Région de résidence des familles bénéficiant d'un accompagnement social Caf.....	157
<b>Tableau 78</b> : Niveau de diplôme .....	158
<b>Tableau 79</b> : Professions et Catégories Socioprofessionnelles .....	158
<b>Tableau 80</b> : Revenu brut de référence annuel du foyer .....	159
<b>Tableau 81</b> : Répartition des situations vis-à-vis de l'emploi, du chômage ou de l'inactivité.....	160
<b>Tableau 82</b> : La sortie du chômage .....	160
<b>Tableau 83</b> : Motifs d'entrée dans l'accompagnement .....	161
<b>Tableau 84</b> : Répartition des types de démarche .....	162
<b>Tableau 85</b> : Répartition des types de démarches selon l'évènement d'entrée dans l'accompagnement.....	163
<b>Tableau 86</b> : Répartition des modes de contact au cours de l'accompagnement social.....	164
<b>Tableau 87</b> : Répartition du recours aux partenaires.....	165
<b>Tableau 88</b> : Statistiques descriptives de la durée d'accompagnement .....	166
<b>Tableau 89</b> : Corrélations croisées entre les modalités de l'accompagnement.....	167

<b>Tableau 90</b> : Répartition de l'atteinte des objectifs .....	168
<b>Tableau 91</b> : Répartition de l'atteinte des objectifs selon le type de fait générateur .....	169
<b>Tableau 92</b> : Évolution du bien-être en fonction de l'atteinte des objectifs .....	169
<b>Tableau 93</b> : Évolution des capacités en fonction du degré d'atteinte des objectifs .....	170
<b>Tableau 94</b> : Corrélation entre le bien-être et les capacités par degré d'atteinte des objectifs .....	171

## AVANT-PROPOS

La Cnaf contribue depuis plusieurs décennies à la production de travaux de recherche sur l'accompagnement social de façon générale et sur l'accompagnement social réalisé par les travailleuses sociales<sup>1</sup> des Caisses d'allocations familiales (Caf) en particulier. Mais les travaux portant spécifiquement sur les *effets* de l'action de ces professionnelles sont peu nombreux et relativement anciens. Dans un contexte budgétaire de plus en plus contraint et face à la récurrence de l'expression de réserves, voire de critiques de la part des autorités de tutelle et de contrôle<sup>2</sup>, il est devenu incontournable de pouvoir les documenter. En outre, face au flou qui persiste encore aujourd'hui autour de l'action des professionnelles du travail social dont l'activité demeure nébuleuse pour nombre d'acteurs nationaux et locaux des politiques sociales, il apparaît nécessaire d'être en capacité de décrire très précisément en quoi il consiste et ce qu'il produit sur les personnes. Ce qui implique de dépasser « *l'indicibilité* » du travail social, soit la difficulté pour les praticiens/praticiennes et les auteurs/autrices à dire le travail social, globalement renvoyé à une relation humaine chaque fois singulière. Or, cette indicibilité « *empêche la légitimité et la professionnalité* » car « *ce qui ne peut se dire résiste à la connaissance, à sa transmission, au développement comme à la reconnaissance* » (Keller, 2016, p. 98)<sup>3</sup>. Pourtant, le travail social, ce sont<sup>4</sup> des outils et des pratiques dont on doit pouvoir apprécier les effets ; ce sont des méthodes qui composent un ensemble de savoirs théoriques ; ce sont des compétences techniques, relationnelles et émotionnelles ; ce sont des initiatives et un engagement des professionnelles dans le cadre d'une intervention et d'un mandat institutionnel – autant d'actes professionnels, de rôles et de fonctions, de méthodes et de processus qu'il est donc possible et éminemment souhaitable de documenter à l'aune de leurs effets sur les personnes. Très concrètement, l'accompagnement par les travailleuses sociales des Caf prend notamment appui sur des combinaisons, variables, de différents outils : démarches administratives pour ouvrir des droits Caf et hors Caf, aides financières individuelles ponctuelles, orientation vers des partenaires associatifs ou institutionnels, actions collectives, etc. Et dans le même temps, il ne saurait pour autant s'y résumer : une part irréductible demeure, qui relève de l'interaction entre la personne accompagnée et la personne accompagnante et qui a trait en particulier à la dimension relationnelle et émotionnelle de l'accompagnement, à ce qui se noue à l'oral, dans les échanges entre les professionnelles et les personnes accompagnées.

---

<sup>1</sup> Nous faisons ici le choix d'employer le féminin car la profession est très féminisée, en Caf comme ailleurs : 97 % des travailleurs sociaux des Caf sont des femmes (source : SID RH de la Cnaf, tables AGTORG, fin 2020).

<sup>2</sup> Parmi ces autorités de tutelle et de contrôle figurent notamment la Direction générale de la Cohésion sociale, la Cour des comptes et la Mission d'évaluation et de contrôle des lois de financement de la sécurité sociale. Leurs interrogations ont porté en particulier sur un manque de lisibilité du travail social des Caf et une potentielle redondance de leurs interventions avec celles des autres acteurs de l'action sociale locale (conseils départementaux, conseils communaux ou intercommunaux d'action sociale, etc.).

<sup>3</sup> Keller Véréna, 2016, *Manuel critique de travail social*, Suisse, coédition éd. EESP et éd. IES.

<sup>4</sup> Il n'existe pas de définition unique et univoque du travail social. Et la plupart du temps, il n'est d'ailleurs pas défini, étant « *continûment présupposé, présumé, sous-entendu. (...) Comme si ce dont il traite et les mécanismes qu'il mobilise allaient de soi. Comme si ce qu'il produit et ce qu'il ne peut en aucun cas produire étaient des évidences. Comme si on savait déjà, de façon relativement précise, ce qu'est le travail social* » (Karz Saül, 2004, *Pourquoi le travail social ? Définitions, figures, clinique*, Dunod, p. 10).

Dans ce contexte, la Direction des statistiques, des études et de la recherche (DSER) de la Cnaf a d'abord fait réaliser, en 2016, une revue de littérature sur les effets de l'accompagnement social mis en œuvre par les différents types de structures susceptibles d'effectuer cet accompagnement<sup>5</sup>. Puis, fin 2017, la DSER a invité la communauté des chercheurs et chercheuses en sciences humaines et sociales à soumettre des propositions en réponse à un appel à projets de recherche (APR) centré sur les effets de l'accompagnement social sur les personnes accompagnées par les Caf. L'accompagnement social y est envisagé à la fois comme une *relation* et comme un *processus*, pouvant être analysé à travers ses effets *attendus* et/ou ses effets *réels* objectivés – sur tous les aspects de la vie des personnes (matériel, financier, conjugal, résidentiel, professionnel, cognitif, psychosocial, etc.).

Précisément, la volonté de la Cnaf était d'investiguer la façon dont l'accompagnement social par les travailleuses sociales des Caf agit sur les personnes accompagnées et les mécanismes par lesquels il est susceptible de transformer leur situation voire d'infléchir durablement leur trajectoire et leur parcours de vie. L'accent avait été mis sur les mécanismes humains de la relation d'accompagnement, à examiner donc également, au-delà des dispositifs et des outils, pour prétendre en appréhender les effets. L'ambition était d'ouvrir la « boîte noire » de l'accompagnement en faisant un détour par les effets sur les personnes accompagnées de leur interaction avec les professionnelles. Exercice délicat s'il en est mais défi relevé dans le cadre de cet APR.

Deux recherches ont été retenues par le comité scientifique<sup>6</sup> de cet APR et menées entre fin 2018 et début 2021 :

- ❖ « Accompagner les familles monoparentales : moyens et enjeux de l'autonomisation de publics à la croisée des vulnérabilités » (FORS-Recherche sociale et Nicolas Duvoux) ;
- ❖ « Analyser les effets de l'accompagnement social des Caf sur les publics : une approche par les capacités et le bien-être » (Apex – Association de promotion des expérimentations sociales).

Les rapports de ces recherches sont publiés fin 2021 en intégralité dans deux numéros successifs (n° 224 et n° 225) de la collection des documents de travail de la Cnaf, les *Dossiers d'études*. Deux *e-ssentiel*, le 4 pages de la Cnaf, synthétisent les principaux résultats de ces travaux. Publiés en parallèle, ils sont accessibles en ligne dans la rubrique Publications du site [www.caf.fr](http://www.caf.fr).

---

<sup>5</sup> Cette revue de littérature a donné lieu à deux publications : Cervera Melaine, Émond Céline, Hourcade Renaud, Jung Céline, Le Gal Rémi, 2017, « [Revue de littérature critique. L'accompagnement social et ses effets sur les bénéficiaires](#) », *Dossier d'étude*, Cnaf, n° 195 ; Cervera Melaine, Émond Céline, Hourcade Renaud, Jung Céline, Le Gal Rémi, 2018, « [Mesurer les effets de l'accompagnement social ? Les principaux enseignements d'une revue de littérature](#) », *Revue des politiques sociales et familiales*, Cnaf, n° 126, p. 83-90.

<sup>6</sup> Le comité scientifique de cet APR, animé par Clémence Helfter, chargée de recherche et d'évaluation (Cnaf-DSER), comptait notamment 9 spécialistes externes à la Cnaf que la DSER remercie vivement pour leur précieuse implication : Maryse Bresson (sociologue, professeure des Universités, Saint-Quentin-en-Yvelines), Sandrine Dauphin (cheffe de projet, Ined), Vincent Dubois (politiste, professeur des Universités, Strasbourg), Anne Eydoux (économiste, maîtresse de conférences, Cnam et CEET), Michèle Lelièvre (alors Secrétaire générale de l'ONPES, Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale), Philippe Lyet (sociologue, responsable du Centre de recherche de l'École supérieure de travail social de Paris), Emmanuelle Maunaye (sociologue, maîtresse de conférences, Rennes I), Marianne Modak (sociologue, professeure à la Haute école de travail social et de la santé de Lausanne) et Jean-Luc Outin (économiste, chercheur associé à la Drees, membre du Comité scientifique du CNLE – Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion).

Différentes par leurs objets, leurs problématiques et leurs méthodes, ces deux recherches éclairent le travail d'accompagnement social, donnant à voir sa complexité et sa densité. Ensemble, elles permettent de décrire et d'analyser finement la relation d'accompagnement. D'où il ressort notamment cinq grandes caractéristiques : la relation d'accompagnement n'est pas une simple relation de service ; l'accès aux droits y a une place importante ; l'accompagnement est fondé sur une relation de confiance ; l'écoute y a un rôle central ; enfin, la relation d'accompagnement est ancrée, se déployant en Caf dans un contexte particulier et prenant appui sur l'environnement et le partenariat. Cette relation produit des effets dont les recherches confirment la complexité de la mesure. Ils sont en effet multidimensionnels, directs et indirects, d'horizon temporel variable et inscrits également dans des trajectoires individuelles. Pour autant, ces travaux font état d'effets pluriels, de nature et de degré différents, parfois importants voire spectaculaires. Schématiquement, ils montrent que les travailleuses sociales essaient d'abord de stabiliser la situation matérielle des personnes pour éviter qu'elle ne se dégrade et ce faisant, elles peuvent, une fois passée la situation de « crise » et grâce à une forme de soulagement moral, parvenir à accroître la capacité d'agir des personnes et leur bien-être (matériel et/ou subjectif) voire leur autonomie (administrative, économique, relative aux choix de vie, à la confiance en soi ou encore dans les institutions) et leur émancipation, horizon de conquête toujours inachevée.

S'agissant plus particulièrement de la recherche réalisée par l'Apex et dont rend compte ce *Dossier d'étude*, elle se caractérise notamment par une double originalité tenant à un ancrage théorique bien spécifique et à l'emploi d'une méthodologie mixte qualitative et quantitative. En effet, la solide armature conceptuelle de la recherche de l'Apex s'appuie sur la notion de *capabilities*, traduite en français par « capacités » et forgée par l'économiste et philosophe indien Amartya Sen, prix Nobel d'économie en 1998 pour sa contribution à l'économie du bien-être. Les capacités sont des libertés non pas formelles mais réelles qu'ont les individus à agir, ce sont des opportunités individuelles et collectives d'accéder à une vie permettant d'atteindre un niveau acceptable de bien-être. Le bien-être, lui, est appréhendé et mesuré dans la recherche de l'Apex comme le niveau de satisfaction dans la vie – et la mesure du bien-être subjectif comme l'évaluation subjective que va faire une personne du caractère plus ou moins satisfaisant de sa vie à un moment donné.

Pour le volet qualitatif de l'enquête, l'Apex a réalisé des entretiens avec 16 travailleuses sociales et 27 personnes accompagnées dans 3 Caf métropolitaines. Puis l'analyse du corpus d'entretiens a conduit l'équipe de recherche à identifier 5 grands items de capacités sur lesquelles le travail social des Caf est susceptible d'agir. Celles-ci ont ensuite été testées à une autre échelle *via* un questionnaire d'une vingtaine de minutes passé auprès d'un échantillon représentatif<sup>7</sup> de 1000 bénéficiaires d'un accompagnement social Caf. Ainsi, l'Apex établit que l'accompagnement social Caf est susceptible d'agir sur 5 grandes dimensions de la vie des personnes : les conditions de vie matérielle (logement, revenus), les connaissances et compétences (besoin d'aide au quotidien ou au niveau administratif, connaissance des aides, identification des personnes-ressources), la confiance en soi (formulation de projets, sentiment de capacité à les réaliser, souhait de vouloir changer quelque chose à sa vie), les liens sociaux et relations sociales (fréquence des sorties et contacts amicaux ou familiaux, place des loisirs) et la santé (sentiment de déprime, stress, sommeil, prise de rendez-vous médicaux).

Parmi les nombreux résultats statistiques de cette recherche, nous pouvons notamment relever les points saillants suivants :

- ❖ l'accompagnement social Caf a un net effet sur le bien-être subjectif des individus, qui passe de 4,36 sur 10 au début de l'accompagnement à 6,49 à la fin, soit un gain de 2,13 points, sachant que

---

<sup>7</sup> Ainsi notamment, 82 % sont des femmes et 65 % d'entre elles sont en situation de monoparentalité.

l'évolution de la satisfaction des personnes accompagnées avant/après l'accompagnement est positive pour 70 % d'entre elles ;

- ❖ la relation d'accompagnement se traduit par l'ouverture de nouveaux droits dans 1 cas sur 5 ; le besoin d'aide des bénéficiaires diminue significativement après l'accompagnement, leur connaissance des aides et personnes-ressources augmente ; leur santé s'améliore ; la confiance en soi s'accroît notablement (57 % des personnes accompagnées déclarent une amélioration de leur confiance en elles et, sur une échelle de 1 à 10, le degré de confiance en soi passe de 5,58 à 6,92 – soit + 1,34 point, évolution la plus importante parmi l'ensemble des capacités identifiées) ;
- ❖ les perceptions positives de la relation d'accompagnement qui ressortaient des entretiens sont partagées par une large majorité de personnes : la relation nouée est perçue comme chaleureuse dans plus de 9 cas sur 10 et la travailleuse sociale comme disponible dans la même proportion ; dans 80 % des cas, les personnes estiment que la professionnelle a permis de trouver des solutions pour des problèmes concrets et dans 1 cas sur 2 qu'elle a appuyé le bénéficiaire dans la formulation de nouveaux projets ;
- ❖ au total, ce sont 76 % des personnes enquêtées qui estiment que la relation d'accompagnement a durablement amélioré leur situation.

Fait notable par ailleurs, l'appariement des résultats du questionnaire aux bases Cristal (la base de données qui comptabilise le versement des prestations sociales) et Gesica (le logiciel de suivi des interventions sociales des Caf) a permis à l'Apex de compléter les réponses avec les caractéristiques socio-démographiques des personnes enquêtées et de les enrichir également avec les modalités d'accompagnement telles que retracées dans Gesica. D'où il ressort que les modalités d'accompagnement (durée, fréquence des rendez-vous, modes de contacts, etc.) n'impactent pas de façon marquante les capacités et le bien-être des individus. L'Apex en conclut que les professionnelles adaptent globalement bien les modalités de l'accompagnement aux situations et aux besoins des personnes.

Enfin, la recherche de l'Apex donne matière à réfléchir à l'idée stimulante selon laquelle le travail social consisterait davantage dans la création d'un environnement capacitant que dans l'encapacitation des personnes. Dit autrement, l'efficacité de l'accompagnement social par les Caf dépendrait moins de l'activation des personnes que de celle des territoires dans lesquels elles évoluent. Cette hypothèse mérite d'être creusée. Elle interroge notamment sur les caractéristiques des environnements – histoire socio-politique des territoires, ressources économiques, coopérations institutionnelles, tissu associatif, services publics – qui, combinées avec les ressources propres des professionnelles, des personnes et les potentialités créatrices de leur interaction, permettent effectivement de construire une relation d'accompagnement plus féconde.

---

Clémence Helfter

[clemence.helfter@cnaf.fr](mailto:clemence.helfter@cnaf.fr)

Chargée de recherche et d'évaluation

Direction des statistiques, des études et de la recherche (DSER)

de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf)

Département de la recherche, des études et de la valorisation scientifique (DREVS)

Pôle Recherche, études et veille scientifique (PREVS)

## Synthèse de la recherche

### Contexte et objectifs

Cette recherche a pour objectif de mesurer, de comprendre et d'expliquer les effets de l'accompagnement des Caisses d'allocations familiales (Caf) sur les publics accompagnés. Pour cela, elle s'est appuyée sur les concepts de capacités et de bien-être. Les capacités sont abordées comme des libertés réelles (et non formelles) qu'ont les individus à agir, et le bien-être est mesuré à travers le niveau de leur satisfaction dans la vie. Ce travail vise à améliorer la connaissance des effets de l'accompagnement social des Caf sur les personnes accompagnées en tentant de saisir ses effets multidimensionnels sur les trajectoires individuelles.

L'accompagnement social des Caf est effectué en France par 2 500 travailleurs et travailleuses sociales. Appuyé sur le socle national du travail social des Caf, ce type d'intervention sociale procède par la mise à disposition des professionnels et par la proposition de rendez-vous aux personnes à la suite d'événements survenus dans leur vie et liés à trois grands domaines : le logement (insalubrité, endettement, impayé de loyer), la parentalité (séparation, deuil d'un enfant, du conjoint) et l'insertion sociale et la préparation à l'insertion professionnelle. Dans le cas de conventionnement des Caf avec les conseils départementaux, les travailleurs et travailleuses sociales des Caf accompagnent également des personnes dans le cadre du RSA majoré. L'accompagnement social des Caf dure cinq mois en moyenne et prend la forme de rendez-vous entre travailleurs et travailleuses sociales et personnes bénéficiaires, que cela soit sur les sites des Caf, dans les locaux d'associations partenaires, à domicile ou par téléphone. Les temporalités de ces accompagnements sont variables selon les situations des personnes et les besoins constatés. Cet accompagnement se veut temporaire et circonscrit à la résolution des difficultés liées aux différents types d'événements qui ont conduit à son enclenchement. Enfin, 82 % des personnes accompagnées dans ce cadre sont des femmes et 65 % d'entre elles sont en situation de monoparentalité.

### Hypothèses, cadre théorique et méthodes d'investigation

Pour aborder la question des effets de cet accompagnement social sur les publics accompagnés, la recherche s'est appuyée sur une double enquête, l'une qualitative, l'autre quantitative, mettant en lumière l'intérêt des méthodes mixtes en sciences sociales. Plutôt qu'une superposition des résultats de l'une et de l'autre méthode, l'enquête a privilégié la voie de leur hybridation étroite : les éléments de typologie et les variables d'intérêt de l'enquête quantitative (variation globale du bien-être, items des capacités pertinentes) ont été définis au moyen de l'enquête qualitative et l'enquête quantitative a permis de contrôler les effets de contexte propre à l'enquête qualitative.

En s'ancrant dans la littérature récente sur la mesure des capacités et du bien-être passée en revue, cette recherche a abordé l'accompagnement social des Caf comme un dispositif qui renforce la capacité des individus à saisir les ressources offertes par leur environnement pour traverser et modifier une situation jugée défavorable.

Dans ce cadre, plusieurs hypothèses structurantes ont été investiguées :

- ❖ L'accompagnement social des Caf peut avoir pour effet d'améliorer le bien-être général des personnes ;
- ❖ L'accompagnement social des Caf agit sur différentes capacités qui concourent au bien-être, tant sur le plan matériel qu'immatériel ;
- ❖ Ces effets ne sont pas homogènes à toute la population accompagnée, mais varient selon les caractéristiques sociales des individus ;
- ❖ Les modalités de l'accompagnement social des Caf, en particulier sa dimension relationnelle, favorisent ses effets sur le bien-être et les capacités.

Ces hypothèses, soumises à une analyse statistique d'un échantillon représentatif de la population accompagnée, ont été déterminées à partir des résultats de l'enquête qualitative.

Ce premier volet de la recherche - comportant un corpus de 43 entretiens semi-directifs sur trois territoires réalisés auprès de 16 travailleurs et travailleuses sociales et de 27 personnes accompagnées - a constitué une étape essentielle du raisonnement. Non seulement il a permis de produire par lui-même des résultats, mais il a aussi permis de structurer et d'orienter la démarche d'enquête statistique d'une part, et de produire des résultats interprétables d'autre part.

En miroir, l'enquête statistique a permis de contrôler le biais de sélection lié aux modalités de construction de l'étude qualitative, d'en nuancer et d'en développer les résultats, en offrant les possibilités d'une extrapolation à l'échelle de la population globale du public accompagné. L'enquête statistique s'est basée sur un questionnaire administré par téléphone à 1 001 personnes représentatives de la population des 40 354 personnes dont les accompagnements ont débuté en 2018 ou 2019 et dont les derniers accompagnements ont été clôturés en novembre 2019. Conçu sur la base des résultats de l'enquête qualitative, le questionnaire de 72 questions a été construit de manière à pouvoir comparer la situation à la veille de l'accompagnement à la situation actuelle, c'est-à-dire après l'accompagnement. La base de données issue du questionnaire a été enrichie de données administratives issues de la base allocataire (CRISTAL) et de la base enregistrant les démarches d'accompagnement (GESICA) de la Cnaf. Cette hybridation des méthodes donne selon nous des résultats plus riches que ceux issus des études limitées à une seule de ces deux approches.

Le cadre théorique des capacités a permis de traiter sur un même plan des dimensions couramment mesurées dans les études quantitatives (effets matériels, accès à l'emploi, état de santé) et d'autres qui leur échappent le plus souvent (construction de savoir-faire, estime de soi, lien social), en argumentant que ces différents domaines où l'accompagnement exerce des effets contribuent à définir les libertés d'action des personnes accompagnées (ou espaces de possibles) et, concomitamment, leur accès au bien-être. Le cadre théorique des capacités et du bien-être a favorisé l'adoption d'une approche subjectiviste, qui repose sur l'évaluation des individus enquêtés pour qualifier leur situation, lui associer un niveau de satisfaction, et mesurer des évolutions. En procédant de la sorte, l'enquête a évité de placer un curseur arbitraire (et nécessairement normatif) du « bon » niveau de ressources, du « bon » état de santé, ou encore du niveau souhaitable de confiance en soi. De surcroît, les items de capacités soumis à l'analyse quantitative ont été construits à partir des discours des acteurs, évitant ainsi l'application de critères généraux fixés arbitrairement.

## Résultats

Aborder le travail social sous ce double angle des capacités et du bien-être permet de montrer que les interventions sociales des Caf ont des effets concrets sur les situations des personnes et ceci à plusieurs titres.

Tout d'abord, l'accompagnement des Caf a un effet positif sur le bien-être, abordé dans cette enquête à partir du propre jugement de satisfaction des personnes accompagnées vis-à-vis de leur vie, comme mesure du bien-être subjectif. Sur une échelle de 1 à 10, ce bien-être subjectif progresse significativement de 2,13 points, passant d'un niveau évalué à 4,36 au moment de l'enclenchement de l'accompagnement, à un niveau de 6,49 à l'issue de l'accompagnement. Cette augmentation est un résultat qui présente peu d'ambiguïté, l'évolution de la satisfaction dans la vie des personnes accompagnées avant et après le processus d'accompagnement étant positive pour 70 % des personnes accompagnées.

Afin d'aller plus loin dans la compréhension des effets de l'accompagnement, l'enquête s'est efforcée de décomposer les différents compartiments du bien-être, en s'appuyant sur l'analyse d'un ensemble de capacités identifiées comme pertinentes à l'issue de l'enquête qualitative. L'analyse croisée des données quantitatives et qualitatives a permis d'identifier en profondeur et en détail les effets de l'accompagnement social de ce point de vue.



Ces effets se déclinent sur plusieurs plans, reliés entre eux :

1. Premièrement, l'accompagnement favorise une amélioration des dimensions matérielles de la vie des personnes bénéficiaires. L'évolution positive de cette capacité se repère à la résolution des difficultés financières des personnes grâce, notamment, à la prise en charge de leur situation de surendettement et à un accompagnement budgétaire. Plus largement, elle est illustrée par l'évolution du jugement des personnes quant à leur niveau de ressources : jugé très insuffisant en début d'accompagnement pour 37 % des personnes, il ne l'est plus que pour 18 % d'entre elles après l'accompagnement. Par ailleurs, la dimension matérielle des effets de l'accompagnement se perçoit, à travers les entretiens, dans l'accès des personnes à de nouveaux équipements dans le logement (électro-ménager, meubles, etc. ...), à de nouveaux services de garde d'enfants et surtout à de meilleures conditions de logement. L'accompagnement social Caf produit également des effets sur les situations matérielles des personnes à travers l'ouverture de nouveaux droits, notamment des prestations sociales familiales, des aides au logement ou le revenu de solidarité active. Si l'ouverture de nouveaux droits concerne environ 19 % des personnes accompagnées, les démarches liées à l'accès ou au maintien des droits interviennent dans l'accompagnement de 63 % des situations. Signe de l'importance de ce volet, l'ouverture d'un nouveau droit est significativement corrélée à une augmentation du bien-être subjectif (+ 2,3 points sur 10). Ce type d'intervention concerne en premier lieu des personnes en situation de séparation conjugale (principalement des femmes). À ce titre, de manière générale, les situations de séparation – souvent génératrices de ruptures biographiques majeures et, plus particulièrement, les séparations sur fond de violences conjugales, qui ne sont pas marginales dans le panel d'entretiens qualitatifs, paraissent tirer des bénéfices nets de l'accompagnement des Caf. Le traitement statistique permet par ailleurs de constater, sans que cela soit surprenant eu égard aux attendus du socle national de travail social des Caf, que les femmes seules et les couples avec enfants sont les publics à qui l'accompagnement paraît le plus profitable.

2. Deuxièmement, le processus d'accompagnement semble impacter un autre ordre de capacité : le fait de disposer de nouveaux savoir-faire et de compétences, en particulier administratives. Ces progrès peuvent être appréhendés comme des gains en autonomie de vie (entendue comme liberté d'agir sur sa propre situation, notamment en identifiant les ressources disponibles et en sachant les mobiliser au service de son action). L'accentuation de cette capacité d'ordre cognitif est rendue possible par l'investissement très clair des travailleurs et travailleuses sociales dans la logique du « faire avec », par les dynamiques propres à une relation d'aide faite d'encouragement et de bienveillance, mais aussi par des démarches concrètes d'accès à l'information, à des compétences et parfois à des formations. Ces progrès sont traduits dans l'enquête statistique, avec le constat d'un « besoin d'aide » qui diminue nettement, spécialement sur la dimension des démarches administratives, tandis que les indicateurs de la « capacité à faire » ou de « savoir où trouver de l'aide » augmentent. Sur une échelle à quatre niveaux, la connaissance des aides sociales a ainsi significativement augmenté de 0,47 point et la capacité à s'orienter vers des personnes ressources de 0,59 point. Ce résultat ne varie guère selon les types de publics.

3. Troisièmement, l'accompagnement agit positivement sur les capacités en intervenant sur la densification des liens sociaux. L'évolution de cette capacité est indiquée par la sortie progressive des situations d'isolement social, particulièrement dans le cas de trajectoires marquées par les violences conjugales. Les entretiens ont fourni des témoignages convergents de l'utilité de l'accompagnement social en la matière. L'analyse statistique apporte une vision plus nuancée, dans la mesure où la fréquence des contacts familiaux et amicaux ne semble pas augmenter à l'issue de l'accompagnement. Néanmoins, pour 39 % des personnes accompagnées, l'indicateur d'isolement des personnes (qui intègre la sociabilité amicale et le fait de sortir de chez soi) montre une amélioration de la situation. Les données des entretiens sont donc partiellement corroborées, ce qui permet d'avancer l'idée que l'accompagnement social a un effet contextualisé sur ce plan. L'encouragement moral, la proposition de telle ou telle sortie ou activité sportive, l'orientation vers des groupes

d'auto-support (parentaux, notamment) ou des centres sociaux sont des leviers potentiels pour ouvrir vers ces nouvelles sociabilités. Sur un plan connexe, l'évolution de la participation des personnes à des activités de loisirs (sorties familiales ou amicales, pratiques de sports, vacances) est jugée plus satisfaisante après l'accompagnement social des Caf que dans la période antérieure par une majorité des personnes accompagnées (58 %). Si la régénération des liens sociaux apparaît donc comme un effet potentiel (mais non massif) de l'accompagnement, son impact sur le bien-être est en revanche à juger avec précaution. Signe peut-être de l'ambiguïté inhérente aux relations familiales, la multiplication des relations avec d'autres membres de la famille ne paraît pas être profitable. Le fait de fréquenter davantage ses amis offre également un bénéfice minime. L'isolement social des personnes, ou de manière plus pondérée, le resserrement de leur vie sociale sur le cercle familial étroit, n'est donc pas nécessairement à appréhender comme une source de mal-être. Il peut aussi résulter du choix des personnes et constituer une situation jugée suffisamment épanouissante, voire protectrice. Sur cette dimension comme sur d'autres, seule la connaissance des contextes spécifiques aux personnes permet de mesurer l'intérêt d'intervenir sur l'enjeu du lien social. Les travailleurs et travailleuses sociales interrogés, notamment du fait de la place qu'ils et elles laissent à l'écoute, semblent bien maîtriser cet arbitrage.

4. Quatrièmement, l'accompagnement a des effets sur une dimension plus psychologique ou morale, celle de la confiance en soi. Cette capacité aux contours subtils repose ici encore sur une forte dimension relationnelle, dans la mesure où la confiance en soi se construit au travers des interactions de la personne avec son environnement. Les entretiens ont donné lieu à de nombreux témoignages de situation de forte perte de confiance en soi, en particulier dans le cas de séparations sur fond de violences, qui étaient tous également des témoignages de progrès, même s'ils sont lents et constitués de multiples étapes. Il en découle une accentuation, très progressive mais évidente, du « pouvoir d'agir » des personnes. En termes statistiques, le gain de confiance en soi apparaît confirmé, qui plus est dans d'importantes proportions. Toutes populations confondues, sur une échelle de 1 à 10, le degré de confiance en soi exprimé par les personnes passe de 5,58 à 6,92, ce qui présente l'évolution la plus importante des items de capacités. 57 % des personnes accompagnées déclarent une amélioration. En proportion de la population, le sentiment d'être capable de réaliser ses projets gagne 15 points de pourcentage. La dimension relationnelle de l'accompagnement semble compter ici pour beaucoup : le caractère « humain » en jeu dans la relation d'aide professionnelle est mentionné par maints témoignages. Ce jugement est également corroboré par l'enquête statistique. La contribution de la confiance en soi au sentiment de bien-être est par ailleurs confirmée. Sans aucun doute, la (re)construction de la confiance en soi est un phénomène multifactoriel dont l'accompagnement ne peut constituer qu'une petite facette. Malgré tout, ces résultats importants semblent indiquer un bénéfice incontestable de l'accompagnement sur ce plan, qui est à mettre en lien avec une intervention sociale fondée sur une relation engagée, interactive et bienveillante.

5. Cinquièmement, l'accompagnement semble avoir des effets sur le plan de la santé des personnes. On constate de ce point de vue des évolutions positives à travers la meilleure prise en compte de leur santé par les personnes accompagnées, qui partent souvent d'une situation dégradée sur le plan moral et/ou somatique. Il est difficile de saisir le mécanisme qui favorise cette amélioration, lisible notamment dans un meilleur sommeil ou un moindre stress à l'issue de l'accompagnement. Il est raisonnable de penser que le mécanisme est multifactoriel et articule les bénéfices d'une (relativement) meilleure situation matérielle – avec un effet sur le sommeil et le stress dont témoignent certains entretiens – et un accès plus adapté aux soins médicaux, facilité notamment par l'ouverture de droits, dont on trouve une trace probante dans l'analyse statistique, avec une pratique de soin qui semble plus adaptée à la situation des personnes après l'accompagnement que dans la période antérieure. Cette amélioration de l'état de santé est fortement corrélée au niveau de bien-être des personnes.

L'étude de ces cinq domaines de capabilité montre donc des évolutions positives sous l'effet de l'accompagnement social. Bien qu'il soit nécessaire de les distinguer entre elles à des fins d'étude et de mesure, il ne faut pas perdre de vue que ces dimensions interagissent fortement. Dans la pratique, le fait que la plupart des accompagnements entremêlent les différents domaines d'intervention sur la vie des personnes est un témoignage de la prise en compte, sur le terrain, de cette intrication des problématiques dans une même situation. La dimension temporelle est aussi cruciale. Il est apparu, au fil des entretiens, que les chronologies d'atteinte des objectifs étaient également entremêlées et interdépendantes. Dans de nombreux cas, la situation des personnes commande une action rapide, que ce soit pour soulager une situation financièrement critique, trouver un toit, ou accompagner une séparation difficile. Mais bien souvent, cette action rapide est prolongée par des initiatives qui se déploient dans d'autres temporalités, comme la reconquête d'un équilibre socio-économique, un travail de longue haleine sur la confiance en soi et le lien social, ou encore la perspective, qui apparaît parfois lointaine et conditionnée par ces étapes préalables, de retrouver un emploi. Les effets cognitifs, psychologiques, de réassurance, de santé et d'autonomisation se manifestent donc sur des temporalités variables, en partie déconnectées de la durée de l'accompagnement lui-même, et qui rendent d'autant plus délicate la prise en compte de ce type de bénéfice.

Souhaitant ne pas s'en tenir à la seule mesure des effets, cette recherche a par ailleurs tenté d'identifier les mécanismes qui permettraient d'expliquer les progrès observés, notamment en documentant le mieux possible les pratiques concrètes de l'accompagnement des Caf. Les éléments qualitatifs donnent à voir la centralité des liens de confiance mutuelle qui se construisent au fil d'une relation très ouverte à l'écoute. Les jugements extrêmement positifs des personnes accompagnées sur les travailleurs et travailleuses sociales des Caf, qui se retrouvent tant dans l'enquête qualitative que dans les résultats du questionnaire, sont l'un des enseignements marquants de l'enquête. La disponibilité des travailleurs et travailleuses sociales des Caf est reconnue par une large majorité des personnes enquêtées (75 %). Les entretiens permettent d'ajouter que ce jugement est produit par comparaison non seulement avec l'image plus générale des services de la Caf, moins favorable, mais aussi par comparaison avec d'autres services sociaux, présentés comme plus impersonnels. Plus frappant encore, la relation a été perçue comme chaleureuse dans 9 cas sur 10. Ajoutées aux pratiques institutionnelles « de l'aller-vers », aux pratiques bien ancrées du « faire avec », au caractère souvent jugé « efficace » de l'action des travailleurs et travailleuses sociales, ces modalités d'accompagnement dessinent les contours d'une relation constructive et susceptible d'avoir des effets. Sur le plan de l'efficacité, il est à noter au niveau quantitatif que l'évaluation des accompagnés eux-mêmes sur l'impact de l'accompagnement social sur leur situation corrobore les données recueillies par ailleurs à travers les entretiens : 76 % des personnes interrogées sont « totalement d'accord » (43 %) ou « plutôt d'accord » (33 %) avec l'idée que l'accompagnement a amélioré leur situation. Il est raisonnable de penser que ces conditions institutionnelles favorables et ces savoir-faire professionnels sont directement à l'origine des succès constatés. Dans la plupart des cas, des jugements positifs des personnes sur la relation d'accompagnement se conjuguent avec des effets positifs sur les différentes capabilités.

Enfin, une étude approfondie des différentes modalités de l'accompagnement (permise par l'exploitation de la base de données GESICA) a permis de montrer par ailleurs les bénéfices des accompagnements multi-domaines en termes de progression des capabilités et du bien-être. Le fait que la variation des supports (à domicile, sur site, par téléphone) et des durées d'accompagnement ne débouche pas sur des différences marquantes en termes de gains de capabilités (pratiquement toutes les variables sont accentuées positivement) semble indiquer une bonne adaptation des pratiques d'accompagnement aux besoins des personnes accompagnées : les travailleurs et travailleuses sociales consacrent vraisemblablement des durées plus longues et des contacts plus fréquents aux situations qui le nécessitent.

## Perspectives

Outre son éclairage particulier sur les effets de l'accompagnement social des Caf, ce travail permettra peut-être de nourrir des réflexions plus larges sur le travail social et son évaluation sur le sujet. Cette recherche a pris le parti d'un pas de côté vis-à-vis de la littérature dominante. Bien que très volumineuse et naturellement diverse, cette dernière a souvent fait ressortir l'idée que le travail social serait pris dans une tension entre un horizon d'émancipation des personnes en situation de fragilité ou de groupes sociaux marginalisés et une logique de contrôle social des classes populaires, la seconde dimension paraissant obérer sans cesse et structurellement les promesses de la première. Or, la démarche de cette recherche a consisté à poser la question des effets de l'accompagnement en se départissant de cette dualité, par le fait de laisser de côté, dans la construction de l'analyse, tant la question du contrôle social que celle de l'émancipation. Sans remettre en cause les analyses sur les effets macro-sociaux des accompagnements sociaux en termes de normalisation et de traitement social des déviations, qui peuvent avoir leur pertinence, cette recherche s'est concentrée volontairement sur une analyse la plus pragmatique possible des causes, institutionnelles et personnelles, et de l'éventail des effets de ce travail social. Elle a fait confiance, pour cela, à la subjectivité des premiers concernés, en donnant crédit à leur propos, leurs évaluations et leurs témoignages. La conceptualisation par les capacités favorise cette démarche, en proposant un horizon d'évaluation des libertés humaines et du bien-être qui ne soit pas dominé par les seuls aspects de confort matériel mais ouvre au contraire vers d'autres facteurs de liberté, comme la santé, l'estime de soi ou les liens sociaux. Il prête aussi une grande attention aux potentialités individuelles mais en les replaçant dans leur cadre social et relationnel, et il s'abstient de fixer un standard normatif pour évaluer le « progrès » des modes de vie.

Si la portée heuristique du concept de capacité n'est plus à prouver, notamment en termes d'articulation des niveaux micro-institutionnel et macro-institutionnel de l'action individuelle, assurer son adaptation à une enquête empirique constitue sans conteste un défi. Cette recherche s'est efforcée d'apporter sa pierre à l'édifice, notamment en montrant les bénéfices d'une construction des items de capacité par induction, à partir d'une enquête qualitative auprès des bénéficiaires du travail social. Le mode de saisie des capacités au moyen d'un questionnaire individuel laisse cependant dans l'ombre une dimension importante du concept de capacité, celle de l'enserrement des libertés individuelles dans un tissu social, relationnel et institutionnel capacitant. Une étape supplémentaire pour la recherche et l'évaluation consisterait à replacer l'analyse des progrès individuels associés à un accompagnement social à leur contexte macrosociologique d'intervention. Il s'agit de signifier par-là que l'environnement des personnes compte de manière cruciale pour permettre ces changements. L'accompagnement ne permettrait pas beaucoup de progrès, par exemple, sans l'existence d'un filet de protection sociale et de droits, de dispositifs d'aide, d'un réseau de structures de logement social, d'un réseau dense d'associations et d'acteurs de l'insertion, de clubs sportifs, etc. C'est en réalité à l'articulation entre cet environnement – qui est le fruit de politiques publiques – et les ressources propres de l'accompagnement et des travailleurs et travailleuses sociales eux-mêmes, que se construisent les progrès des personnes accompagnées. De futures recherches gagneront à intégrer l'effet des variations de l'investissement public dans cet « environnement capacitant » dans l'évaluation des possibilités émancipatrices du travail social.

## Introduction

### 1. Un contexte institutionnel mouvant

Deux mille cinq cents travailleurs sociaux (TS) des Caisses d'Allocations Familiales (Caf) ont accompagné au niveau national environ quarante mille trois cents personnes, sur des durées d'accompagnement variables, allant de quelques mois à plusieurs années, durant l'année 2018 et l'année 2019<sup>8</sup>. Ces actions sociales s'inscrivent dans le socle national de travail social des Caf élaboré par la Caisse nationale des Allocations Familiales (Cnaf) et le réseau des Caf. Ce socle donne un cadre général aux actions des TS et définit les objectifs de l'accompagnement social (Farvaque, Helfter, 2017), constitué en offre de services depuis 2009 (Avenel, 2009 ; *Dossier Repères*, 2012). Le socle national du travail social Caf prévoit à ce jour trois types de situation génératrice d'une proposition de rendez-vous permettant d'enclencher un accompagnement social : les situations liées au logement (impayés de loyer, insalubrité, indécence, relogement, accession à la propriété) (i) ; les événements liés à la parentalité (séparation, veuvage, décès d'un enfant) (ii) ; enfin les difficultés d'insertion sociale et la préparation à l'insertion professionnelle (accompagnement lié au bénéficiaire du RSA majoré) (iii). Sur ce dernier volet, selon les politiques d'action sociale départementales, les Caf peuvent être désignées référentes pour l'accompagnement des bénéficiaires du RSA.

Ce contexte institutionnel est actuellement en cours de reformulation, notamment depuis le rapport de la Cnaf, *Pour un renouveau du travail social des Caf* (décembre 2018), qui a impulsé une réflexion sur les objectifs des Caf en la matière. Cette réflexion s'inscrit dans le sillage de la définition du travail social dans le décret du 6 mai 2017<sup>9</sup>, qui clarifie les actions à mener pour faciliter l'émancipation des personnes, à partir d'actions prenant en compte leur expertise expérientielle. Le rapport de la Cnaf de 2018 entreprend de redessiner les contours de l'accompagnement social des Caf en lui donnant trois lignes directrices : l'accès aux droits et aux services ; le développement social, les liens de solidarité et la transformation des territoires ; l'efficacité, la qualité et la confiance (2018, p. 10-11). Ce dernier pilier – efficacité, qualité, confiance – s'inscrit dans la recherche d'une meilleure évaluation des bénéficiaires en matière de transformation des territoires par le développement social local. Le travail social des Caf joue également un rôle de prévention visant le maintien des équilibres de vie des familles.

« Les allocataires et les acteurs des territoires attendent ainsi un travail social qui permette effectivement à chaque famille d'éviter la dégradation de sa situation, de retrouver son autonomie, une pleine inclusion, et des liens sociaux et familiaux sereins sur leur lieu de vie. » (2018, p. 12).

Ces axes de refondation du travail social des Caf s'écartent résolument des objectifs de *réparation* assignés classiquement aux services d'aide sociale (collectivités territoriales ou Caf) pour privilégier la *transformation* de l'environnement social des personnes en intensifiant, notamment, les actions liées à la « citoyenneté », à la « vie sociale », à l'accès à des dispositifs de droit commun (centres sociaux, permanence juridique, service public de l'emploi). En donnant toute son importance à la notion de lieu de vie, cette approche oriente vers des accompagnements centrés sur les capacités des personnes et les ressources du territoire, qu'elles soient institutionnelles, juridiques ou de l'ordre plus informel des solidarités de proximité.

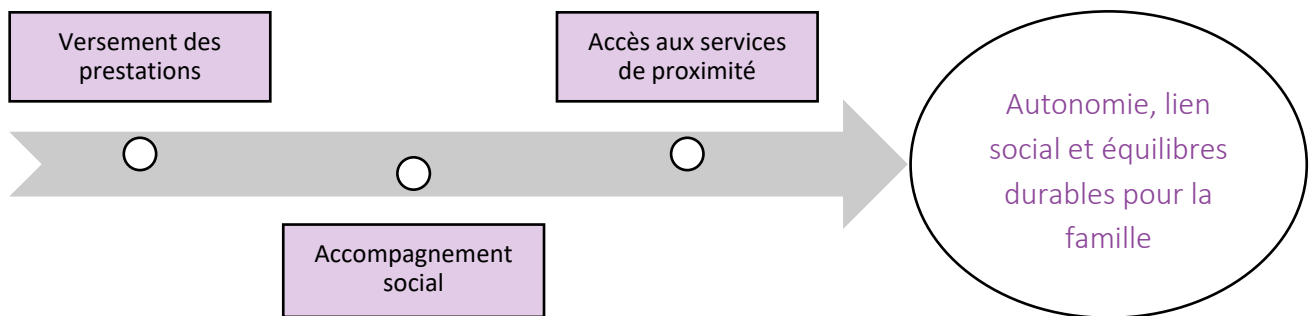
---

<sup>8</sup> Ces données sont issues de la base GESICA et sont traitées dans le cadre de cette recherche. La CNIL a autorisé l'extraction des données de la base GESICA et de la base CRISTAL, ainsi que le protocole d'enquête, en septembre 2019.

<sup>9</sup> Le décret n°2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social institue que le travail social se construit à partir des savoirs des professionnels et des savoirs d'expérience. Cette définition est traduite dans le code de l'action sociale et des familles (CASF), dans l'article D. 142-1-1 qui précise, sans pour autant définir les termes employés, que « le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté ».

L'accompagnement social des familles par les Caf est donc amené à se placer à la jonction entre l'ouverture des prestations et l'accès aux services de proximité du territoire, dans l'objectif de favoriser « l'autonomie durable des familles ».

### Schéma 1 : Processus théorique de l'accompagnement social Caf



Source : Rapport de la Cnaf, *Pour un renouveau du travail social des Caf*, décembre 2018.

Le rapport *Pour un renouveau du travail social* de 2018, prolongé par un *Dossier Repères* de la Cnaf diffusé dans le réseau des Caf en juillet 2019, vise à donner une nouvelle impulsion au travail social des Caf, en cohérence avec la Convention d'Objectif et de Gestion (COG) signée par la Cnaf et l'État pour la période 2018-2022. Deux inflexions sont notables : d'une part, la redéfinition du socle national de travail social, d'autre part le renforcement de son caractère obligatoire. La redéfinition du socle se traduit par la sortie des offres de services liées au RSA majoré et à l'indécence du logement, et par l'inclusion de celles liées aux objectifs d'insertion socioprofessionnelle et de soutien aux familles monoparentales.

Cette réorientation met en exergue l'importance, pour les TS engagés dans un accompagnement, d'identifier et de lever les freins à l'emploi :

« Le travailleur social intègre la dimension économique et de subsistance des familles accompagnées. Autant que faire se peut, il mobilise les dispositifs facilitant l'autonomie financière durable des familles, en travaillant sur les difficultés pouvant représenter des freins avérés à l'exercice d'un emploi. » (*Dossier Repères*, 2019, p.24)

Ces orientations institutionnelles réaffirment parallèlement le rôle de la contractualisation comme facteur de succès dans l'accompagnement des familles. Il est à noter, néanmoins, que leur temporalité peut être particulière dans la mesure où, à l'exception des actions liées au RSA, l'intervention des Caf répond à des accidents, des bifurcations ou des ruptures dans le parcours de vie des personnes. Les récentes directives réaffirment également que l'offre de travail social des Caf s'intègre à une « relation de service » composée de multiples partenariats avec les autres acteurs de l'accompagnement social du territoire (polyvalence de secteur, conseil départemental, communes ou intercommunalités). Eu égard à ces réorientations, la nécessité d'un plan de

formation continue des TS des Caf dans le but d'adapter leur posture d'accompagnement est également avancée (*Dossier Repères*, p.27)<sup>10</sup>.

La recherche menée par l'APEX sur les effets de l'accompagnement social, à la suite d'une revue de littérature sur le sujet (APEX, 2017), porte ainsi sur l'activité des TS des Caf fondée sur le socle national en vigueur en 2018-2019.

## 2. Objectifs de la recherche et problématique

Dans ce contexte en évolution, la recherche a poursuivi deux objectifs : contribuer à ouvrir la « boîte noire » de l'accompagnement des Caf par de nouvelles méthodes et renouveler l'étude de ses impacts en mobilisant la dimension de capacités et du bien-être. L'IGAS a souligné en septembre 2018 que « l'accompagnement social se situe à la confluence de l'assistance en tant que relation d'aide et de l'action sociale comprise comme projet de transformation de la société » (IGAS, 2018, p.13), et qu'il implique de manière renforcée la participation de la personne accompagnée. En mettant l'accent sur la construction de la capacité à faire des personnes, toute démarche d'accompagnement à vocation d'autonomisation postule l'établissement d'une relation de confiance entre un « aidant » et un « aidé », de la définition d'un diagnostic et d'objectifs partagés, et de la prise en compte de leur nature multidimensionnelle (APEX, 2017).

Il est souhaitable, pour tenir compte de ces caractéristiques de l'accompagnement, de compléter les évaluations d'impact quantitatives qui dominent les orientations institutionnelles actuelles, par un autre type de connaissance, plus à même de porter un regard qualitatif et multidimensionnel sur l'accompagnement social des Caf. C'est l'objectif de ce programme porté par l'APEX. Dans un contexte institutionnel d'accentuation de l'activation des dépenses sociales (Plan pauvreté, Réforme de l'indemnisation du chômage, Appel d'offres « 100 % inclusion »), cette recherche se nourrit d'une série de travaux récents sur l'assistance et la solidarité en France qui en interrogent les normes d'action, les points aveugles et les effets aux échelles micro et macro (Avenel et Duvoux, 2020 ; SAS, 2019 ; IGAS, 2018 ; ANAS, 2017 ; ONPES, 2013 ; Paugam (dir.), 2007). Elle prend aussi acte d'une double critique qui a été adressée au travail social au fil du temps, illustrée par deux éditions de la revue *Esprit* : d'un côté, la critique, initiée depuis les années 1970, d'effets de domination dans une relation de pouvoir orientée par un objectif de contrôle social (*Esprit*, 1972) ; d'un autre côté, la critique d'une impuissance du travail social, analysée depuis la fin des années 1990 (*Esprit*, 1998). La remise au goût du jour, comme possible troisième voie, de la notion déjà ancienne d'*empowerment*, qui tente de renouveler le travail social par la participation, a elle aussi suscité des analyses critiques, en pointant notamment un glissement individualiste, d'inspiration libérale, des notions de participation et de pouvoir d'agir (Bacqué, Biewener, 2013 ; Bresson, 2014). La présente recherche se démarque de ces trois approches en adoptant une autre posture : produire un effort d'analyse, le mieux informé et documenté possible, des effets concrets de l'accompagnement social en termes de capacité et de bien-être des personnes concernées.

Dans ce but, deux volets ont été étroitement articulés. Le premier est une recherche qualitative, procédant par entretiens semi-directifs. Elle a visé, sur la base de récits produits par les acteurs, à rendre compte des pratiques concrètes de l'accompagnement, notamment sa dimension de co-construction et le type de relation interpersonnelle qu'il génère, et à en analyser les effets sur les personnes accompagnées. Le second volet propose une mesure quantitative des effets de l'accompagnement au travers d'une enquête par questionnaire, dont les items sont directement nourris par les résultats de la recherche qualitative. Ce deuxième volet d'enquête

---

<sup>10</sup> Ces postures d'accompagnement seront, à l'horizon 2022, travaillées en 6 modules principaux, par l'analyse de pratiques et la mise en place de différents espaces de formation par les Caf : travail social collectif et développement social (i) ; participation des personnes (ii) ; insertion socio-professionnelle (iii) ; numérique et travail social (iv) ; travail social et territoires (v) ; aller vers (vi).

porte sur un échantillon représentatif des personnes accompagnées par les Caf. Pour ce travail quantitatif, l'équipe a également eu accès à des données complémentaires issues du système de gestion GESICA, outil servant à piloter l'accompagnement social des Caf.

Au moyen de ce dispositif à deux étages, la recherche s'efforce de qualifier « ce que fait » l'accompagnement social des Caf aux personnes, en saisissant ensemble les multiples dimensions de leur vie : ressources, logement, lien social, capacités à agir, ou encore confiance en soi et estime de soi.

Enfin, l'approche par les capacités mobilisée à partir des travaux d'Amartya Sen (Sen, 2010) est utilisée pour renforcer conceptuellement l'armature théorique de cette recherche, en mettant l'accent sur la nécessité de considérer tout autant le matériel que l'immatériel. Elle permet aussi de solidifier l'articulation méthodologique entre les deux phases, dans la mesure où l'enquête par questionnaire se propose de mesurer l'évolution de « capacités » identifiées et sélectionnées comme pertinentes à partir des données qualitatives collectées.



### Encadré 1 : L'accompagnement social des Caf

Dans les trois Caf enquêtées, le socle national du travail social est appliqué avec des différences territoriales témoignant d'histoires et d'organisations spécifiques. On peut néanmoins en présenter les principales modalités et souligner ce qui peut le distinguer d'autres types d'intervention sociale.

Le point d'origine de l'accompagnement est l'acceptation d'une proposition émanant du TS. Cette proposition est émise en règle générale à la suite d'évènements de la vie induits par des problématiques sociales particulières (appelés « faits générateurs ») : on peut noter qu'une proportion importante de ces accompagnements (42 %) est effectuée suite à une séparation et que 16 % des propositions sont effectuées suite à une problématique liée au logement (voir les données descriptives complètes de l'accompagnement des Caf en annexe 2). Un autre fait notable est que les personnes accompagnées dans le cadre du travail social des Caf sont très majoritairement des femmes (82 %) (voir les données descriptives complètes des caractéristiques du public des Caf en annexe 1).

Ces propositions d'accompagnement (ou « mise à disposition ») peuvent aussi être faites à la suite de la prescription d'un partenaire institutionnel ou associatif du territoire. De manière plus minoritaire, des accompagnements peuvent être amorcés par une demande directe de la personne. Dans ce cas, la plateforme internet de la Caf peut jouer un rôle important puisque la prise de rendez-vous est possible par ce canal. Certains accompagnements débutent à la suite d'une demande directe au guichet (possibilité dont la personne a parfois été informée par le bouche-à-oreille). Une fois l'accompagnement amorcé, il s'étale sur une durée variable. Néanmoins, la moyenne des accompagnements est de cinq mois (152 jours) (voir annexe 2). Les bénéficiaires et leur référent ont en moyenne trois contacts, avec un délai d'un mois environ entre chaque rendez-vous. Les modalités d'accompagnement associent généralement plusieurs rendez-vous à la Caf et/ou en délégation et d'autres contacts s'effectuent par téléphone (voir annexe 2). Les rendez-vous entre les TS et les personnes accompagnées se déroulent pour 45% d'entre eux sur le site de la Caf.

Au-delà de ces chiffres, c'est davantage la pratique professionnelle ou l'organisation individuelle qui semblent structurantes dans les modalités d'accompagnement. Certains TS mobilisent presque systématiquement la visite à domicile quand d'autres n'y ont recours qu'exceptionnellement. La contractualisation ne recueille pas l'adhésion de tous les TS, en particulier lorsqu'elle est rendue systématique. La fin de l'accompagnement peut être actée dès lors que : tout ou partie des objectifs ont été atteints ; la durée administrative maximale de l'accompagnement (un an) arrive à son terme ; la personne est orientée vers un autre partenaire. Si l'accompagnement est présenté comme une « parenthèse » circonscrite dans le temps, et s'il finit toujours par être administrativement clôturé sur le logiciel GESICA, des points de contact par téléphone, par SMS ou par e-mail semblent être souvent maintenus à la demande de la personne accompagnée. À titre illustratif, au moment de l'enquête, plusieurs personnes enquêtées demeurent en contact avec le ou la TS alors que leur accompagnement est terminé au niveau administratif.

Par ailleurs, le travail social collectif est relativement minoritaire dans l'action sociale des Caf participant à l'enquête. Les TS le perçoivent comme une forme de travail social intéressante, complémentaire de l'accompagnement individuel, mais son organisation est parfois remise en cause (manque de souplesse, contraintes institutionnelles). Seule une personne accompagnée de notre panel a fait mention de sa participation à une action collective.

### 3. Plan du rapport

Ce rapport est composé de trois parties. La première partie précise la problématisation et les grandes hypothèses structurantes de cette recherche, ainsi que les concepts centraux mobilisés, le bien-être et les capacités. Elle s'arrête également sur les avantages de la méthodologie mixte mise en œuvre pour rendre compte des effets de l'accompagnement et présente les sources de données et le mode de construction des indicateurs à partir du logiciel de gestion de l'accompagnement des Caf, GESICA. Enfin, elle présente la voie entreprise pour articuler les volets qualitatifs et quantitatifs de la recherche.

La deuxième partie présente les résultats de cette recherche en termes d'effets de l'accompagnement social des Caf sur les publics. Tout d'abord, elle détaille les effets en termes d'accentuation du bien-être de la population accompagnée. Ensuite, les différents effets identifiés dans la double approche qualitative et quantitative sont évalués. Cinq grands blocs de capacités sont mis en évidence : en matière matérielle, de compétences et de savoirs, de liens sociaux, d'estime de soi et de santé.

La troisième partie s'intéresse aux mécanismes sous-jacents à ces effets, qui sont explicités sous la forme d'hypothèses générales. Ils sont présentés en trois points : le premier identifie la nature de la relation d'accompagnement comme facteur favorable au succès de l'accompagnement, le deuxième met en avant la spécificité de l'accompagnement social Caf comme potentiellement explicatif des effets repérés. Le troisième point détaille les différents effets de l'accompagnement en termes de capacités en fonction de modalités distinctes caractéristiques du processus de l'accompagnement social des Caf. Six annexes complètent ces trois parties et, notamment, proposent des traitements statistiques complémentaires.

# Partie I - Cadre théorique et méthodologique : une approche quali-quantitative spécifique des effets de l'accompagnement social

## I. La mesure du bien-être et des capacités : concepts et hypothèses centrales

La recherche internationale sur les effets de l'accompagnement dans le champ des politiques sociales a fait l'objet d'une revue de littérature récente (APEX, 2017). Cette revue de littérature a permis de constater, d'une part, la très large prédominance des méthodes d'enquêtes quantitatives, souvent fondées sur le principe des études d'impact avec échantillon de contrôle (études « randomisées »). Elle a permis de relever, d'autre part, les apports et les limites de ces stratégies de recherche.

Parmi ces limites, il est apparu que les évaluations quantitatives des effets des pratiques d'accompagnement réduisaient le plus souvent la recherche des effets d'un accompagnement social à des indicateurs d'accès à un bien ou à un service. Il peut s'agir, par exemple dans le cas d'un dispositif d'accompagnement au logement pour un public précarisé, de mesurer l'accès effectif ou non des personnes à un logement, les caractéristiques de ce logement, et le caractère plus ou moins durable de l'effet positif constaté (maintien dans le logement dans la durée). Si cette méthode a l'avantage de fournir des informations fiables permettant de s'assurer notamment qu'ils atteignent leurs cibles, elle a malgré tout deux défauts principaux.

Le premier est de réduire l'approche des effets d'une relation d'accompagnement à ses bénéfices matériels de court terme. Or, comme la littérature sur le travail social l'a montré par de nombreuses études, la relation d'accompagnement est d'abord une relation humaine dans laquelle les dimensions non matérielles occupent une place importante : apprentissage de savoir-faire et de savoir-être, réassurance et estime de soi, stratégies d'*empowerment* individuel ou collectif, connaissance de l'environnement institutionnel, formulation de projets pour l'avenir... participent de cette relation, de ses objectifs, et donc également de ses potentiels résultats.

Le second défaut est de ne pas prendre en compte, ou seulement à la marge, le caractère pluridimensionnel des situations sociales et l'enchevêtrement des problématiques. Par exemple, les bénéficiaires d'une action d'accompagnement sur le logement peuvent connaître également des difficultés dans le champ de l'emploi ou de l'insertion, des difficultés familiales ou d'éducation, des problèmes sanitaires et psychologiques. Il est le plus souvent évident, à l'échelle des structures de terrain, que l'action dans un domaine ne peut réussir si elle se désintéresse des autres, et qu'une approche globale des difficultés de la personne ou du foyer est à privilégier. Pourtant, la plupart des indicateurs utilisés dans le cadre d'évaluations d'impact (sans doute du fait que leur fonction première est de garantir au financeur d'un programme que des objectifs spécifiques et mesurables sont atteints) tiennent peu compte du caractère plurifactoriel des situations sociales, du caractère interactif des problématiques, et négligent également, le plus souvent, la nécessité d'un horizon de long terme pour espérer les surmonter.

La présente recherche se donne pour objectif d'enrichir l'approche des effets de l'accompagnement en prenant en compte ces aspects. Dans ce but, elle s'appuie sur deux notions issues de la littérature socio-économique : la notion de « bien-être » et la notion de « capacité ». Ces deux notions sont intimement liées : c'est dans le cadre de recherches procédant de la théorie économique du bien-être (*welfare economics*) que l'économiste indien Amartya Sen a conçu et développé le concept de capacité. Les capacités peuvent être présentées en quelques mots comme des opportunités individuelles et collectives d'accéder à une vie permettant de jouir d'un niveau acceptable de bien-être. L'introduction de ce concept a permis à Amartya Sen et à ceux qui se sont inscrits dans

son approche de mettre l'accent moins sur la nécessité de permettre à chacun d'accéder à des biens et des services « de base », prédéfinis ou standardisés, que sur la nécessité de garantir la liberté des individus d'accéder au bien-être tel qu'ils le conçoivent. Cela suppose alors d'entendre la liberté non seulement comme un droit formel, mais aussi comme une possibilité réelle (une liberté substantielle), c'est-à-dire déterminée tout à la fois par un contexte juridique et institutionnel favorable et par une possibilité réelle d'accéder à des biens et à des services créateurs de liberté (tels que, par exemple, la santé, l'éducation, la sécurité, l'entraide). La liste de ces capacités n'est pas limitative. Dans la pensée de Sen, l'insistance sur la notion de liberté induit une vision relativiste de ce qui est nécessaire ou non au bien-être d'un individu : chacun peut avoir sa préférence et valoriser à des niveaux différents, par exemple, la garantie des libertés publiques ou l'existence d'un cadre délibératif démocratique. D'autres auteurs cependant, en particulier la philosophe Martha Nussbaum (2011 ; 2003), défendent une position humaniste universaliste, autorisant à concevoir une liste de capacités valables en tout temps et partout comme des composantes essentielles de l'accès à la « vie bonne ». Toutefois, avant d'envisager plus avant l'articulation entre cette « vie bonne », ou bien-être, et la notion de capacité, il est nécessaire d'explicitier de quelle manière sociologues et économistes définissent et mesurent le bien-être et ce qu'on peut attendre de telles approches dans la perspective de comprendre et mesurer les effets des actions sociales d'accompagnement des Caf.

### I.1. Approches socio-économique et économétrique du bien-être

Si le bien-être et le sentiment de bonheur qui lui est connexe prennent bien souvent aujourd'hui la forme d'une quête individuelle - voire individualiste (Martin, 2019), l'importance de leurs déterminants sociaux, politiques, institutionnels et économiques a été mise en avant de longue date par les sociologues et les économistes. Au niveau collectif, la mesure du bien-être d'une société fait partie, depuis plusieurs décennies, de l'étude du progrès social, à côté de la mesure de son niveau de richesse. En 2009, la commission formée à l'initiative du président Sarkozy autour de Joseph Stiglitz, Amartya Sen et Jean-Claude Fitoussi, a proposé aux gouvernements de remplacer l'évaluation de la production économique, critère jusqu'ici très dominant de l'évaluation macroéconomique à travers la mesure de la croissance du PIB, par une évaluation plus attentive au bien-être général d'une société et des groupes et individus qui la composent (Stiglitz *et al.*, 2009, p. 12). Cette proposition a encouragé les recherches sociologiques et économiques sur le bien-être et a particulièrement nourri les réflexions et les débats sur sa mesure. Parallèlement, les enquêtes transnationales permettant des comparaisons entre pays sont devenues de plus en plus fréquentes, qu'il s'agisse du bien-être des populations mondiales (voir par exemple le *World Happiness Report*), européennes (*European Social Survey*) ou du bien-être de certaines catégories spécifiques, comme les enfants (enquêtes *How's life* de l'OCDE, notamment).

Recourir à la notion de bien-être offre l'avantage d'envisager la situation des individus depuis un point de vue global et multidimensionnel, allant au-delà de la seule prise en compte de leur niveau de richesse. La notion de bien-être est ainsi utilisée comme une synthèse de divers compartiments des situations sociales, sanitaires, économiques, politiques et émotionnelles dont l'agrégation est jugée constitutive d'une vie pouvant être considérée comme digne et épanouissante. Même si les critères à prendre en compte donnent matière à débat, les indicateurs internationaux incluent généralement des dimensions telles que le niveau de richesse, les conditions de logement, la santé et l'accès aux soins, le niveau d'éducation, la pratique de loisirs, la densité des relations sociales. Dans certains cas, la participation à la vie civique, ou le caractère démocratique des institutions sont aussi mesurés.

En France, des travaux se sont inscrits dans les pas du rapport Stiglitz, en s'efforçant de mesurer l'état du bien-être de la société française et les grandes tendances de son évolution en suivant cette logique multidimensionnelle. Le Credoc, par exemple, en a proposé une étude sur trois décennies prenant en compte onze dimensions, objectives et subjectives. D'un point de vue général, le résultat de cette étude est que, sous l'angle du bien-être des populations, la société française est devenue bien plus inégalitaire aujourd'hui qu'elle ne l'était il y a 30 ans (Bigot *et al.*, 2012). Si le niveau d'éducation et le confort matériel (accès aux biens de

consommation) et la place des loisirs ont connu une amélioration générale, la sécurité professionnelle (part plus importante du travail précaire), la situation financière (ressources inadaptées aux besoins) et l'accès au patrimoine des classes populaires et moyennes ont évolué en sens inverse. L'état de santé perçu, le sentiment de sécurité, la confiance dans les institutions, la confiance dans l'avenir se sont également érodés de manière générale (mais dans une proportion moindre pour les classes sociales supérieures). En tendance longue, l'évolution du bien-être global progresse moins vite, et de manière plus heurtée, que le PIB.

La plupart des travaux récents complètent l'étude de déterminants objectifs du bien-être par la prise en compte de son expression subjective. Cette démarche, pratiquée depuis les années 1980 (Aschauer, 2019) est rendue nécessaire par le fait que des situations matérielles, de santé ou éducatives, ne se traduisent pas uniformément dans un même degré de bien-être collectif ou individuel : la diversité des paramètres humains rend un tel sentiment tout à la fois culturel (à même niveau de richesse, des sociétés différentes expriment des sentiments de bien-être variables) et personnel, même si des paramètres bien identifiables y contribuent tendanciellement et même si on observe souvent, pour les populations d'adultes, une corrélation forte entre les aspects de bien-être objectif et son expression subjective (Clark, 2015 – la déconnexion est cependant plus forte pour les enfants, cf. Bradshaw, 2019).

Dans ces conditions, comment pourrait-on concevoir une liste universelle des composantes du bien-être ? Même pour une société précise, comment s'assurer qu'une telle liste serait bien complète et réaliste ? Par exemple, serait-il juste de pondérer de manière équivalente chaque élément d'une telle liste, comme par exemple avoir des enfants et jouir d'une éducation supérieure ? Peut-on raisonnablement s'attendre à une pondération similaire pour chaque membre de la société ? Recourir à une (auto)évaluation subjective du bien-être individuel permet de contourner ces obstacles, en laissant l'enquêté seul juge de la liste des paramètres à prendre en compte et de leur pondération (d'ailleurs largement inconsciente). Les études internationales ont généralement recours à trois types de mesures : la satisfaction exprimée vis-à-vis de la vie (un indicateur cognitif), la mesure du bonheur (un indicateur affectif) et la mesure de *eudemonia* (un indicateur réflexif) (Clark, 2015).

Le premier type d'instrument prend le plus souvent la forme d'une question directement posée aux enquêtés quant à leur satisfaction dans la vie en général ou à un moment donné (souvent au moment de l'enquête, parfois dans le passé). Des repères sont donnés sous la forme d'une échelle à 10 degrés, où 1 représente le niveau le moins élevé possible de satisfaction et 10 une situation de satisfaction maximale (Diener, 2012). Le second type de mesure propose davantage une photographie d'un état émotionnel (ou « bien-être affectif ») à un moment donné, souvent sous la forme d'une question directe du type : êtes-vous heureux en ce moment ? Enfin, le troisième type d'indicateur porte davantage sur le sentiment de « sens de la vie » ou d'accomplissement (indicateur souvent baptisé « eudémonique »). Il est construit à partir de questions sur l'autonomie, l'estime de soi, l'engagement ou les aspirations, par exemple.

Plusieurs enquêtes nationales et internationales reposent sur les trois types de questions, ce qui permet d'étudier les corrélations entre ces divers indicateurs subjectifs. En s'intéressant à l'enquête sociale européenne (*European social survey*), Clark aboutit à la conclusion que les indicateurs affectifs et cognitifs sont plutôt bien corrélés (coefficient : 0,7). La corrélation est aussi positive, mais bien plus modeste entre l'indicateur eudémonique et les indicateurs affectifs et cognitifs (de l'ordre de 0,3). L'absence de corrélation plus étroite suggère que ces indicateurs saisissent des dimensions du bien-être différentes, même si elles sont reliées entre elles. En particulier, la temporalité de l'échelle d'appréciation diffère entre un indicateur cognitif et un indicateur affectif : l'évaluation raisonnée de sa vie est sans doute moins sujette à des fluctuations quotidiennes que l'évaluation d'une émotion ressentie à un moment précis. La corrélation modeste du troisième bloc d'indicateurs (*eudemonia*) laisse entrevoir une participation indirecte, et sans doute fortement variable d'un individu à l'autre, des dimensions de « sens de la vie » au sentiment global de bien-être.

De ces trois mesures du bien-être subjectif, c'est la première qui a été retenue dans le cadre de cette étude<sup>11</sup>. Cette décision est liée aux objectifs généraux de l'enquête (mesurer les effets de l'accompagnement social des Caf) et aux caractéristiques des personnes enquêtées. Premièrement, dans la mesure où cet accompagnement porte sur des individus qui, dans une large proportion, ont connu de manière récente des événements de vie marquants (en particulier séparations et deuils), il a été estimé que la mesure d'émotions de type « se sentir heureux » risquait d'être fortement biaisée par le poids affectif de ces événements et l'atténuation que peut leur faire subir le simple passage du temps. De la même manière, des questions portant sur le sens de la vie paraissaient appeler un type d'évaluation qui risquait de dépasser les effets qu'on peut raisonnablement attendre d'un accompagnement social ponctuel pour une majorité d'individus. Finalement, c'est l'évaluation subjective du caractère plus ou moins satisfaisant de la vie à un moment donné qui est apparue comme la mesure de bien-être subjectif la plus susceptible de refléter les effets potentiels multidimensionnels de la démarche d'accompagnement social. D'une part, en raison de son caractère cognitif plutôt qu'affectif (elle suppose un raisonnement « à froid » et plus global que l'expression d'une émotion). D'autre part, du fait qu'elle laisse la liberté aux individus de choisir les paramètres qui importent pour eux, et donc d'orienter les critères d'évaluation de leur satisfaction à leur guise vers un pôle plus ou moins affectif ou plus ou moins « eudémonique ».

Ce type d'indicateur montre en outre une stabilité à moyen terme qui s'avère précieuse dans la perspective de mesurer son évolution sous l'effet d'une intervention sociale d'une durée de quelques mois. En effet, en l'absence de changement notable dans les circonstances de vie, deux mesures à un an d'écart donnent normalement des résultats très proches (Diener et al., 2012). Une évolution de cet indicateur sur un laps de temps de moins d'un an (la temporalité étudiée par l'enquête) ne peut donc être attribuée à une quelconque variation aléatoire de l'indicateur, mais peut au contraire raisonnablement être rapportée à l'effet d'un facteur exogène<sup>12</sup>.

Il faut enfin mentionner deux arguments supplémentaires en faveur de ce choix. Clark, dans l'étude précitée, montre que l'évaluation cognitive du bien-être subjectif (satisfaction vis-à-vis de la vie) est celle qui varie le plus selon des paramètres socio-économiques, qui sont ceux sur lesquels les politiques publiques peuvent avoir le plus directement prise. Par exemple, à partir d'un certain seuil de richesse, l'état affectif n'est plus corrélé au niveau de revenu, alors que la satisfaction dans la vie en général le demeure. Le contexte de la présente étude portant sur les effets d'une politique sociale encourage donc à prendre en compte en priorité ce type de variable d'intérêt. Enfin, il faut souligner l'avantage qu'il y a à utiliser un indicateur devenu très fréquent dans les études internationales, dont la fiabilité est éprouvée (Bradshaw, 2019). Adopter un instrument de mesure relativement standardisé offre en effet la possibilité de mener des comparaisons, notamment entre la population étudiée et la population générale, ou d'autres sous-groupes.

La mesure du bien-être subjectif sous la forme d'une évaluation de la satisfaction vis-à-vis de la vie fournit donc la variable d'intérêt et/ou le point de comparaison de nombreux traitements statistiques. Toutefois, ce n'est pas la seule variable dépendante mesurée par le questionnaire. L'autre originalité de la démarche est d'articuler la notion (et la mesure) du bien-être à la notion (et la mesure) de « capacités », à partir d'un postulat qui considère les niveaux de capacités des personnes comme des composantes essentielles de l'accès au bien-être (Alkire,

---

<sup>11</sup> Par conséquent, la première question du questionnaire est : « En vous positionnant sur une échelle de 1 à 10, 1 indiquant pas du tout satisfait et 10 tout à fait satisfait, pouvez-vous me dire à quel point vous êtes satisfait de votre vie, à l'heure actuelle ? ».

<sup>12</sup> Sur ce point, Diener et al. explicitent : « The reliability coefficients of life satisfaction scales are important because they reveal that over short intervals, when most people's lives are unlikely to have changed substantially, they report similar levels of evaluation. Although people's moods are likely to differ substantially across short periods of time (see Diener & Larsen, 1984), life evaluation judgments are relatively stable across short time intervals in most survey settings. However, the stabilities decrease over time and are relatively low over long periods, suggesting the impact of changing life circumstances. Importantly, the scores are found to change when life conditions change (...) » (Diener et al., 2012).

2015 ; Hasan, Khan 2015), et d'une hypothèse selon laquelle l'accompagnement social des Caf est un instrument permettant de faire évoluer le niveau des capacités des individus concernés.

## I.2. Les capacités comme déterminants du bien-être

Depuis les années 1980, les travaux d'Amartya Sen (1992 ; 1999 ; 2010) et par la suite d'un certain nombre d'économistes et de sociologues ont poursuivi l'objectif d'enrichir la compréhension de ce qu'est le bien-être, aux niveaux collectif et individuel et de ce qui le détermine. À l'origine, la réflexion de Sen s'inscrivait dans une critique plus globale du *welfare economics* et plus particulièrement de l'incapacité de ces économistes à prendre en compte la liberté et l'autonomie dont font preuve les individus pour orienter leur vie dans un sens qui maximise – eu égard aux possibilités que leur offrent leur environnement et leurs dispositions personnelles – non pas uniquement leur accès à des « utilités » matérielles standardisées, mais aussi l'atteinte d'une situation de bien-être dont ces individus sont seuls à même de fixer les ingrédients essentiels. Sen propose donc, par rapport au « *welfarism* » classique, de détacher la notion d'accomplissement individuel et collectif de la seule mesure du niveau de richesse (à l'image d'un indicateur comme le PIB par habitant, par exemple). Il y a derrière cette proposition une position anthropologique forte qui consiste à estimer que les individus sont des « agents dont la liberté de décider quoi apprécier et comment réaliser leurs préférences peut aller bien au-delà de leurs propres intérêts et besoins. » (Sen, 2009, p. 252).

Dans ce cadre théorique, les « capacités » se définissent comme la possibilité qu'ont les individus d'atteindre les buts qu'ils se fixent. Elles sont « des libertés potentielles qui facilitent l'action des personnes quand elles sont présentes, ou les restreignent quand elles font défaut » (Bonvin, Farvaque, 2007). Le fait qu'elles soient saisies ou non par un individu reflète l'espace de liberté des personnes. Les choix effectivement réalisés, comportements, attitudes, modes de vie, connaissances, biens et services utilisés, sont désignés par Sen comme des « *functionings* » (fonctionnements). Il résulte, dans un contexte de liberté, que deux individus avec le même niveau de capacité peuvent opter pour des fonctionnements diamétralement opposés.

« *Capability* refers to 'the *real opportunity* that we have to accomplish what we value'. It is 'the various combinations of *functionings* (beings and doings) that the person can achieve. Capability is, thus, a set of vectors [or n-tuples] of *functionings*, reflecting the person's freedom to lead one type of life or another... to choose from possible livings' », (Sen 1992, cité dans Alkire, 2015).

Mais un point crucial de cette théorie est que l'exercice de cette liberté de choix n'est pas intrinsèque à l'individu. La capacité se sédimente à l'échelle individuelle, elle est propre à un individu, mais elle doit cependant être distinguée des capacités individuelles, dans la mesure où elle fait intervenir ce qui est disponible dans les environnements familiaux, sociaux, économiques, juridiques, institutionnels. L'action, l'engagement et finalement l'accès au bien-être sont en réalité *rendus possibles* par ces environnements, plutôt qu'intrinsèquement présents chez un individu (Fontaine, 2019). Les variables collectives, en ce sens, sont primordiales. Les capacités sont donc socialement déterminées, et, en partie au moins, politiquement déterminables. C'est ce qui a pu faire de la notion de capacité un guide pour réorienter la réflexion sur les politiques macro-économiques et les politiques sociales, particulièrement en matière de lutte contre la pauvreté. Si le cadre philosophique des capacités valorise la liberté individuelle, il s'écarte donc ainsi d'un paradigme dans lequel l'individu est pensé comme intrinsèquement doté de ressources ou de dispositions à agir, mobilisables selon une volonté autonome et qu'une politique publique pourrait « activer » par le seul biais d'incitations.

D'un point de vue de mesure et d'évaluation, ce qui compte donc est de saisir la possibilité *réelle* d'exercer une liberté de choisir. Sur quoi cette liberté de choix doit-elle s'exercer pour permettre aux individus de réaliser leur bien-être ? Comme on l'a évoqué plus haut, pour Sen, les choix réalisés par les individus à partir de leur capacité relèvent de leur liberté ontologique et sont donc moralement incommensurables. De ce point de vue, vouloir en dresser une liste universellement valable est une démarche normative qui doit être selon lui évitée. D'autres auteurs proposent cependant un point de vue différent sur cette question, en faisant valoir qu'il existe un panier



minimal de « *functionings* » inhérents à la nature et à la dignité de l'humain. Dans cette optique, une politique publique peut légitimement viser à développer l'accès à ces biens, services et états supposés de nécessité universelle pour assurer une « bonne vie » (par exemple, la sécurité physique, l'accès à une alimentation de base et à un abri, la possibilité de créer et de maintenir des relations sociales, etc.). Cette perspective est notamment celle de la philosophe Martha Nussbaum.

Mais quelles que soient les nuances que lui ont apportées économistes et théoriciens, il faut souligner ce qui est sans doute un apport clé de cette grille de lecture par les capacités : atténuer l'interprétation purement matérialiste qui a longtemps prévalu dans les politiques publiques orientées vers la pauvreté et le social :

« The capability approach avoids 'fetishism' of the goods (Sen, 1980, p. 216), because it does not consider goods to be valuable in themselves, but only as regards what they enable individuals to be or to do. » (Baujard, Gilardone, 2017).

La conséquence pour l'action publique est que ses objectifs peuvent relever de l'enjeu d'égaliser les libertés en faisant reposer ces dernières sur des capacités à « être » et à « faire » autant que sur « l'avoir » (Bonvin, Farvaque, 2007). Cette perspective fournit donc une grille d'interprétation susceptible d'enrichir l'étude des outils, de la mise en œuvre et des effets des politiques sociales, et notamment des pratiques de développement social local, d'emploi et de formation, ou encore d'accompagnement des publics en situation de difficultés.

### I.3. Comment mesurer les capacités ?

Si Sen a incontestablement fait avancer la théorie du bien-être, de nombreux commentateurs ont relevé l'incomplétude théorique de ses textes (particulièrement eu égard à la construction d'une théorie de la justice – cf. Schapiro, 2011 ; Baujard, Gilardone, 2017) et plus encore leurs doutes et frustrations quant à la portée pratique des concepts (Bénicourt, 2007). L'enjeu de « l'opérationnalisation » a été le plus discuté dans la littérature (Chiappero-Martinetti, 2016) : Sen reste silencieux sur la manière de rendre les notions de « capacité », de « *functioning* » ou de « bien-être » opératoires dans le cadre de travaux empiriques, qu'il s'agisse de recherche fondamentale ou d'évaluations de politiques. Un aspect sans doute positif de cette situation est que les « trous » laissés par son approche ont encouragé, surtout à partir des années 2000, de nombreux essais et expériences dans le développement d'outils de mesure des capacités (Chiappero-Martinetti, 2016 ; Van Ootegem, Verhofstadt 2015 ; Comim et al., 2008).

Ces débats et propositions ont très majoritairement été orientés par une approche quantitative, généralement statistique, des capacités, ce qui n'est sans doute pas sans lien avec le milieu scientifique d'origine de la notion, l'économie et l'économétrie<sup>13</sup>. L'idée d'une étude qualitative de la capacité a pris peu de place dans ces débats (Chiappero-Martinetti, 2016), même si des travaux sociologiques ou anthropologiques existent sur la question. Dans le cadre des études quantitatives, trois points clés sont à résoudre pour pouvoir mener une recherche sur les capacités et le bien-être (Roybens, 2003) : l'identification d'une liste des capacités pertinentes, le choix d'une focalisation soit sur l'espace des opportunités saisissables (capacités) soit sur les opportunités effectivement saisies (*functionings*), enfin déterminer la manière d'acquérir les informations nécessaires (analyse secondaire ou jeu de données originales).

---

<sup>13</sup> De nombreux concepts de théorie sociale n'ont pas fait l'objet des mêmes débats sur leur « mesure », et il a souvent suffi qu'ils apportent quelque chose à la compréhension du réel, qu'ils stimulent la réflexion, ou qu'ils soient corroborés par des observations profanes ou savantes diverses pour que leur validité conceptuelle soit reconnue : qu'on pense par exemple à « biopolitique », ou à « démocratisation ». Mais la dimension d'applicabilité aux politiques publiques de la théorie des capacités, posée d'emblée par le cadre de réflexion de Sen (*welfare economics*) et son inscription disciplinaire en économie, une science qui fait de la mesure et du calcul un mode de validation incontournable, ont fait de l'application empirique de la théorie un enjeu central des réflexions.



Comme on l'a déjà évoqué rapidement, un premier enjeu crucial d'opérationnalisation réside en effet dans l'établissement d'une liste de capacités. Si l'idée d'une liste figée peut être rejetée pour des raisons théoriques, il n'en reste pas moins que l'objectif de mesurer les capacités impose la création d'une telle liste, au minimum limité aux objectifs spécifiques de l'étude. C'est par exemple l'approche suivie par les indicateurs de développement proposés par le PNUD, qui fonctionnent par sélection et agrégation de données de capacité jugées pertinentes dans le cadre de la lutte contre la pauvreté. Quelle est la méthode susceptible de renforcer la validité d'une liste de capacités ? Les nombreux travaux qui ont recours à des sources secondaires (recensements, grandes enquêtes internationales) font généralement le choix de fonder les capacités sur une base théorique (à partir de la littérature existante). Alternativement, d'autres stratégies de recherche peuvent explicitement viser à déterminer, par des corrélations statistiques entre les variables mesurées, lesquelles sont des capacités et/ou *functionings* qui évoluent ensemble ou entrent en ligne de compte de manière mesurable et significative dans l'expression du bien-être. Une dernière option est d'avoir recours à une enquête spécifique passant par la construction d'un questionnaire *ad hoc*, ou sous la forme d'une préenquête destinée (en partie au moins) à préparer l'étude statistique. La première de ces méthodes (création d'un questionnaire de mesure des capacités – voir par ex., Anand et al., 2009 ; van Ootegem, Verhofstadt, 2015) ne résout pas l'écueil d'avoir à établir une liste préconçue de capacités, qui risque donc de mal refléter le caractère situé, contextuel et évolutif de la capacité d'agir (Robeyns, 2009). La seconde méthode (enquête ethnographique préalable) consiste à ne pas fixer une liste *a priori*, mais à faire émerger, ou faire confirmer, à partir d'une investigation par observations et entretiens, les capacités propres à une situation d'action pour ensuite quantifier (généralement par *self-reporting*) le niveau de ces capacités au sein d'une population particulière (Al-Janabi et al., 2012 et 2013). L'objet de la présente recherche (effets d'une situation d'accompagnement social) a orienté notre approche vers cette dernière voie.

Un deuxième enjeu important réside dans la difficulté pratique à mesurer en les distinguant les deux dimensions clés de la théorie, les capacités d'un côté, et les *functionings* de l'autre. L'espace des capacités est le plus important théoriquement et politiquement, car il définit un espace des possibles dans lequel s'inscrivent les fonctionnements. Mais d'un point de vue opératoire, ce sont les fonctionnements (des états achevés ou des opportunités saisies) qui sont le plus immédiatement observables (sous la forme, par exemple, d'une durée d'études, d'un niveau de salaire, d'un état de santé, d'un sentiment de sécurité, etc.). À l'échelle individuelle, comment mesurer une « opportunité » de se former qui existe dans l'environnement de la personne si cette opportunité n'a pas été saisie et validée par un niveau d'études ? À l'inverse, les grands corpus de données statistiques disponibles pour les travaux de recherche comparatifs, tels que les recensements nationaux, donnent un accès relativement aisé aux niveaux d'études des populations. Il en résulte que, dans la plupart des travaux empiriques ayant tenté de mettre en œuvre la théorie des capacités, ce sont finalement bien plus souvent les *functionings* qui ont été mesurés dans des stratégies qui les traitaient généralement comme des *proxys* des capacités (voir par exemple Drèze, Sen, 2002 ; Kuklys, 2005). Sen souligne d'ailleurs dans ses travaux que les difficultés de mesure et d'accès à des données fiables s'imposent au chercheur et définissent nécessairement en grande partie son *design* de recherche et ses points de mesure.

Certaines recherches ont fait le choix malgré tout d'avoir recours à des données mixtes (*functionings* et capacités, en fonction des items ou de la possibilité d'acquérir des données sur l'un ou sur l'autre) ou même de tenter de mesurer avec précision les capacités en questionnant directement les individus. Par exemple, les travaux de Biggeri et al. (2006) se sont basés sur un questionnaire pour établir une liste de capacités pertinentes dans le cadre de la mesure du bien-être des enfants. Anand et Van Hees (2006) ont également eu recours à un questionnaire pour interroger, dans une population adulte, le décalage entre les capacités et les *functionings*. Dans le cas de cette dernière recherche, le questionnaire est divisé en deux parties. L'une porte sur l'appréciation des individus quant à leurs possibilités d'agir, d'être ou de faire ; l'autre sur leurs réalisations concrètes. Ainsi, sur le thème de la santé par exemple, une première question sera formulée comme suit : « *I feel the scope to live a healthy life for my age, is* », en demandant au répondant de se positionner sur une échelle de 1 à 7. Dans la seconde partie du questionnaire, la question est ensuite : « *I live a healthy life* », en demandant au répondant à quel point il approuve cette proposition, sur une échelle également de 1 à 7. Une telle stratégie représente un

effort louable dans la perspective d'accéder *réellement* aux capacités des personnes, mais elle ne dissipe pas les doutes, notamment sur la diversité des façons dont les répondants peuvent comprendre et interpréter une formule aussi complexe que « *I feel the scope of...* ». Malgré tout, au moins sur des questions tournées vers des capacités plus personnelles (et plus proches d'un raisonnement naturel) telles que : « Vous sentez-vous capable de faire seul des démarches administratives ? » ou « Pensez-vous qu'il serait possible de changer de travail rapidement ? », le recours à l'évaluation subjective paraît approprié, et même difficilement remplaçable, dans le cadre d'une recherche expressément portée vers la mesure des capacités. C'est une méthode (*self-reporting* des possibilités perçues) qui a été employée dans la présente enquête, conjointement à une mesure des réalisations concrètes.

Il faut évoquer, en dernier lieu, la question de la constitution de la base de données nécessaire à l'analyse. Un nombre important d'études statistiques s'appuie sur l'analyse secondaire de matériaux existants, souvent pour des raisons de budget, en particulier lorsqu'il s'agit d'étudier des populations larges. Plus rarement, un échantillon d'analyse est constitué, ce qui permet d'orienter spécifiquement le recueil de données vers les informations pertinentes. Dans le cas de la présente recherche, la double nécessité de se concentrer sur une sous-population particulière questionnée spécifiquement sur l'avant et l'après accompagnement, a justifié la constitution d'une base de données de première main, entièrement consacrée à l'analyse du bien-être et des capacités. Toutefois, un appariement de cette base avec deux bases de données existantes dans le système de gestion des Caf (bases de données GESICA, destinée au suivi des accompagnements, et CRISTAL, la base de données des allocataires) a permis de compléter les variables prises en compte. Ces deux bases « internes » renseignent peu sur les capacités, mais elles ont eu l'avantage, par les données descriptives essentielles qu'elles permettaient d'obtenir (genre, âge, profession et catégorie socioprofessionnelle, etc.), mais aussi, concernant GESICA, par les informations sur les caractéristiques et le déroulé de l'accompagnement, de libérer du temps de questionnaire en faveur de la mesure du bien-être et des capacités.

On peut donc voir qu'il existe, grâce à une littérature somme toute récente, mais dynamique et créative, une boîte à outils fiable pour l'opérationnalisation de l'approche par les capacités.

#### **I.4. Accompagnement social des Caf, capacités et bien-être : hypothèses pour la recherche**

Quels effets peut-on attendre de l'accompagnement social tel qu'il est mis en œuvre par les Caf ? La littérature sur l'accompagnement social en matière d'emploi, de famille, de logement, de publics jeunes ou en situation de handicap tend à montrer que ce type de démarche peut contribuer, en complément des dispositifs d'aide financière, à remettre des publics en difficulté sur les rails de l'insertion sociale et, dans une certaine mesure, de l'insertion professionnelle. Toutefois, une revue attentive de la littérature (APEX, 2017) laisse à penser que plusieurs facteurs conditionnent le succès de ces démarches, avec une importance d'autant plus grande que les publics concernés se trouvent désaffiliés. Il s'agit du caractère volontaire, et non subi ou contraint, de cet accompagnement ; de la densité de la relation (en termes d'engagement relationnel, de durée, de fréquence des contacts) ; de la prise en compte intégrée de l'ensemble des sources de difficultés sociales ; et enfin de la nécessité, conjointement à l'accompagnement, d'améliorer la stabilité financière des foyers concernés.

Au regard de ces caractéristiques, le cadre de l'accompagnement social des Caf présente plusieurs particularités qui conduisent à attendre des effets positifs mesurables de l'accompagnement. D'une part, le public des Caf n'est pas nécessairement en situation de difficulté sociale durable, et les propositions d'accompagnement sont déclenchées sur la base de dégradations de situation qui peuvent être passagères et dans certains cas limitées à un domaine de la vie. En pratique, toutefois, une partie importante des foyers concernés connaissent des difficultés d'accès au logement, à l'emploi, ou d'organisation de la vie familiale qui ne sont pas seulement transitoires, mais bien structurelles ou répétées. De plus, la pratique d'accompagnement des Caf présente des caractéristiques singulières : elle résulte d'une proposition émanant des Caf (et non d'une demande émanant

des personnes), elle est non obligatoire, elle est centrée sur un domaine de difficultés, mais ne s'y limite pas, elle est partenariale (en lien et/ou en complément avec les autres organismes et associations du territoire) et sa temporalité, même si elle est doit se rapprocher d'une norme d'environ 3-5 mois, n'est pas limitée dans le temps de manière rigide (une limite de 12 mois peut être administrativement fixée). Sur un autre plan, les Caf étant des organismes susceptibles d'ouvrir et verser des droits, ses agents peuvent être en position de contribuer directement à la stabilité financière des familles.

Eu égard aux enseignements de la littérature d'une part, et aux particularités de l'accompagnement des Caf d'autre part, cette recherche part donc de l'hypothèse que l'accompagnement social Caf produit des effets positifs et que ces derniers peuvent être mesurés.

Conformément au cadre théorique du bien-être et des capacités, présenté plus haut, la recherche aborde l'accompagnement comme un dispositif qui renforce la capacité des individus à saisir les ressources de différentes natures offertes par leur environnement. Il découle de ce cadre plusieurs hypothèses que cette recherche s'efforce de vérifier :

- ❖ L'accompagnement social peut avoir pour effet d'améliorer le bien-être général des personnes ;
- ❖ L'accompagnement social agit sur différentes capacités qui concourent au bien-être, tant sur le plan matériel qu'immatériel ;
- ❖ Ces effets ne sont pas homogènes à toute la population accompagnée, mais varient selon les caractéristiques sociales des individus ;
- ❖ Les modalités de l'accompagnement, en particulier sa dimension relationnelle, favorisent ses effets sur le bien-être et les capacités.

Le dispositif méthodologique mis en place est destiné à tester ces hypothèses. Il est présenté dans la partie suivante.

## **II. Une stratégie de recherche mixte qualitative - quantitative**

La méthodologie de cette recherche consiste à mesurer l'évolution du bien-être et des capacités en relation avec le dispositif d'accompagnement à travers deux démarches complémentaires : l'une, qualitative, repose sur l'analyse de 43 entretiens semi-directifs réalisés dans trois Caf ; l'autre, quantitative, procède par l'analyse statistique des réponses à 1 001 questionnaires construits à partir des analyses de la phase d'enquête qualitative. Il s'agit ici de présenter l'articulation entre ces deux méthodes et l'intérêt de leur combinaison pour la recherche.

### **II.1 Principe et intérêt des méthodes mixtes**

Il est d'usage de souligner que le recours successif, ou parallèle, aux méthodes quantitatives et qualitatives permet de compenser les défauts ou points aveugles d'une méthode par les avantages de l'autre. Dans un travail de synthèse sur l'intérêt des méthodes mixtes, Greene et *al.* (1989) recensent une série d'objectifs habituellement poursuivis par les chercheurs ayant recours à des méthodes différentes pour l'étude d'un même objet. Parmi ces objectifs, trois recouvrent la démarche suivie dans le cadre de cette recherche. Le premier est ce que les auteurs nomment la « triangulation » : il s'agit du fait de corroborer, à partir d'une méthode complémentaire, les résultats acquis par une première méthode. Cet objectif peut se juxtaposer à un deuxième, la « complémentarité », qui consiste à illustrer, mettre en valeur, clarifier les résultats d'une méthode à partir de l'autre. Enfin, le cumul des méthodes peut également être mobilisé dans une stratégie de « développement », qui consiste à utiliser les résultats d'une des méthodes pour aider à l'interprétation des résultats de la seconde.

Dans le cadre de cette étude, les méthodes qualitatives sont pertinentes pour saisir dans toutes leurs nuances les modalités concrètes d'un accompagnement social, pour identifier les paramètres et les effets inattendus, au sens où ils sortent du cadre des attentes formalisées par les dispositifs et les institutions, pour saisir également

l'importance et la complexité des contextes d'action des Caf et des contextes de vie des familles. Sur des sujets sensibles comme la parentalité, les difficultés relationnelles au sein du couple, la violence, le deuil ou la précarité sociale, la profondeur de narration, l'importance de détails biographiques, mais aussi l'expression des émotions que permettent les entretiens, aboutissent à la constitution d'un matériau d'une grande richesse. Ce matériau est à la source de la recension d'effets de l'accompagnement, d'hypothèses de causalité, de propositions d'approfondissement. C'est là le premier objectif de l'enquête qualitative, qui possède à cet égard une existence autonome et dont les résultats sont utiles en eux-mêmes et pour eux-mêmes. L'étude quantitative, pour sa part, est mieux armée que la première méthode dès lors qu'il s'agit de connaître les effets particuliers de différentes variables, de raisonner en dehors de contextes spécifiques et de généraliser les conclusions acquises.

Ces deux modes d'enquête, cependant, ne sont pas convoqués seulement pour l'intérêt de leur juxtaposition (stratégie de triangulation et de complémentarité). Elles sont mobilisées également dans une perspective d'interactivité étroite (développement), dans laquelle les résultats de l'étude qualitative contribuent, d'une part, à définir les orientations de l'étude quantitative (formulation des hypothèses, choix des thèmes prioritaires et des mots à employer, contrôle du caractère réaliste de la construction des indicateurs) et contribuent, d'autre part, à en interpréter les résultats : tri entre les corrélations qui font sens et celles qui paraissent peu explicatives, aide à l'interprétation des mécanismes sous-jacents à une corrélation. On entend de cette manière tirer parti, à la fois des forces respectives de deux méthodes, mais également atténuer les défauts souvent soulignés de l'approche statistique concernant notamment la difficulté à en interpréter les résultats sous l'angle de la causalité et des mécanismes explicatifs. Les parties suivantes présentent la méthode et les hypothèses issues de l'enquête qualitative et explicitent l'articulation entre les enseignements de cette étude et la construction de la démarche statistique, eu égard en particulier au choix des items de capabilité.

## II.2. Méthodologie de l'enquête qualitative : 43 entretiens dans trois Caf différentes

### II.2.1. Protocole de sélection des terrains et des entretiens

Plusieurs étapes ont jalonné l'enquête qualitative. Dans un premier temps, un ciblage prospectif a été opéré en partenariat étroit avec la Direction des Statistiques, des Études et de la Recherche (DSER) de la Cnaf, en fonction de situations locales différenciées, tant du point de vue de l'activité des Caf que des caractéristiques socio-économiques du département dans lesquelles elles sont implantées (voir *infra*). Les directions de Caf pressenties ont été approchées afin de recueillir leur accord pour participer à cette recherche. Une seule a refusé, invoquant des restructurations en cours empêchant l'investissement dans cette démarche.

Les trois Caf retenues ont des spécificités en termes d'offre de service du socle national. Dans la suite de notre rapport nous anonymisons les Caf qui ont été volontaires pour participer à notre étude. Les Caf A et C ont une convention avec le Conseil départemental pour le suivi de personnes percevant le RSA majoré, qui ne figure pas dans l'offre de service de la Caf B. D'autre part, les offres de services hors socle peuvent varier, c'est le cas par exemple concernant le « parent non gardien » ou l'« insertion sociale et préparation à l'emploi », offres qui ne sont pas représentées pour la Caf B.

La mobilisation des offres de services disponibles sur les trois Caf varie en fonction des missions, du public et de l'organisation de l'action sociale, en particulier de la taille des équipes et de la couverture territoriale. Ces paramètres influent naturellement sur l'accès à un accompagnement.

Dans les trois Caf volontaires pour participer, des réunions ont été organisées conjointement par l'équipe de l'APEX et la DSER de la Cnaf, afin de présenter la démarche de recherche et d'échanger avec les professionnels des Caf. Chaque territoire a organisé ces réunions différemment : un territoire a organisé une réunion de service pour tous les personnels de l'action sociale (TS et cadres), un autre a réuni seulement les cadres de l'action sociale, le dernier a associé à l'équipe de TS leur cadre et la personne référente pour GESICA.

Dans chaque Caf, à l'issue de cette réunion ou dans les jours qui ont suivi, cinq TS se sont portés volontaires pour participer à cette recherche. Dans la Caf où ils n'avaient pas été associés à la première réunion, un des chercheurs APEX a organisé une nouvelle réunion pour les cinq travailleurs sociaux participant à la recherche.

L'ensemble de ces temps d'échange avait pour objectifs de situer la recherche dans la démarche d'appel à projets de la Cnaf, d'explicitier la méthodologie et les attendus de la recherche de l'APEX, de mieux connaître les contextes locaux d'enquête et de recueillir les perceptions des professionnels des Caf quant aux problématiques de recherche. On observe que les TS volontaires sont souvent âgés de moins de 45 ans (12 sur 16), alors que les différences de positionnement face à la mission d'accompagnement selon la génération sont bien renseignées, concernant en particulier les assistantes sociales (Serre, 2009 ; Gaspar, 2012 ; Duvoux, Mutuel, 2017). Les plus anciennes, sensibilisées à la critique du contrôle social, sont souvent plus critiques envers les normes d'accompagnement et tendent à entretenir une certaine distance avec les décisions descendantes.

Les TS volontaires devaient mettre en contact les chercheurs avec deux familles dont l'accompagnement était terminé depuis environ 6 mois, afin que la recherche n'interfère pas avec le travail social en cours, mais que les souvenirs des personnes accompagnées ne soient pas trop anciens. Une diversité de situations en termes de durée d'accompagnement, de problématiques sociales (que le fait générateur ne suffit pas à illustrer) et de déroulé de l'accompagnement, a pu être représentée. En revanche, en raison de cette méthode de sélection, le panel tend à inclure des personnes pour qui l'accompagnement a compté favorablement dans leur parcours et qui avaient une opinion positive concernant le ou la TS et son accompagnement.

Ce biais de recrutement, concernant aussi bien les travailleurs sociaux que les personnes accompagnées, est à prendre en compte. Toutefois, il ne paraît pas de nature à perturber les objectifs propres à l'enquête qualitative : définir ce que *peut* faire l'accompagnement social aux personnes accompagnées et à quelles conditions. C'est dans un second temps, lors de la phase quantitative, que la recherche s'efforce d'apprécier le caractère généralisable ou non des effets observés. On retrouve précisément ici un intérêt majeur de la méthodologie associant enquête qualitative et démarche statistique : parvenir à neutraliser les principaux effets des biais de recrutement associés à un travail de type ethnographique.

Deux guides d'entretien<sup>14</sup> ont permis de conduire, entre mars et mai 2019, 16 entretiens avec des TS et 27 entretiens avec des personnes accompagnées sur les trois territoires, soit 43 entretiens au total qui ont été enregistrés, anonymisés et retranscrits.

Les 16 TS se partagent en un nombre équivalent de TS de formation Assistant de Service Social (ASS) et de TS de formation Conseiller en Économie Sociale et Familiale (CESF). Deux hommes ont été interrogés parmi les 16 professionnels, un faible effectif qui reflète la féminisation du métier. Les entretiens ont duré entre 1h30 et 2h et se sont déroulés dans les locaux d'intervention des TS : dans leur bureau, dans un box d'entretien, dans une salle de réunion ou dans un bureau vacant.

27 personnes accompagnées par les 16 travailleurs sociaux enquêtés ont été rencontrées. Les entretiens ont pu se dérouler au domicile des personnes, dans des locaux mis à disposition (box d'entretien de la Caf, d'un centre social ou autre lieu de permanence des TS des Caf), voire dans des lieux publics. Le plus souvent, l'interlocuteur était une seule personne, plus rarement, plusieurs interlocuteurs étaient en présence (couple, famille élargie, une situation a concerné un entretien d'une mère et sa fille de 17 ans). La durée d'entretien variait de 40 minutes à 1h45. Un document d'information sur les droits des personnes et de consentement à participer à la recherche a été présenté et signé au démarrage de chaque entretien.

Sauf en cas de contrainte d'organisation, les personnes accompagnées ont été rencontrées avant l'entretien avec le TS concerné, ce qui permettait d'évoquer d'abord l'accompagnement concret du point de vue des personnes, puis du point de vue du TS. Avec ces derniers, les récits de situation étaient mis en perspective avec leur

---

<sup>14</sup> Les guides d'entretien sont présentés en annexe n° 5.

positionnement au regard de leur mission professionnelle (motivations pour le métier, formation, motivations pour exercer en Caf et ancienneté, outils mobilisés, perceptions des normes de travail en Caf et marges de manœuvre).

## II.2.2. Trois Caf pour cerner la diversité des territoires et des situations

### La Caf A

L'accompagnement social de la Caf A est réparti sur 4 relais territoriaux. Selon les territoires, les bureaux d'accueil sont aussi situés dans les centres sociaux, la mairie ou maisons des services au public (MSAP), parfois dans des associations. En tout, 53 Points Rencontre d'Action Sociale (PRAS) sont implantés sur le territoire départemental.

Au sein de la direction de l'action sociale, le département d'accompagnement des familles (DAF) compte 56 agents, dont 41 travailleurs sociaux, 5 responsables de relais, 2 conseillères conjugales et familiales et 6 secrétaires. En 2017, la DAF dénombre, sur 8 528 familles repérées (par les services de la Caf ou ses partenaires), 4 651 familles réellement rencontrées par un accompagnant social. 41 % de ces familles sont monoparentales – alors que ces foyers représentent 27 % des allocataires du département, 46 % sont des familles biparentales et 13 % sont des personnes isolées. Le soutien à la parentalité concerne d'abord les situations de séparation (56 %), puis l'accueil du jeune enfant (18 %), les familles endeuillées (10 %), le conseil conjugal et familial (7 %) et les vacances (9 %).

La Caf A exerce une mission d'accompagnement social des bénéficiaires du RSA socle majoré concernant des femmes enceintes et/ ou ayant un enfant de moins de 3 ans, dans le cadre d'une convention avec le conseil départemental depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015. 527 familles ont été accompagnées à ce titre en 2017 (« accompagnement social et préprofessionnel »).

Enfin, en 2017, 559 familles ont été rencontrées en lien avec la problématique du logement, dont 72 pour un logement non-décent.

Sur ce terrain d'enquête, les personnes entrent dans l'accompagnement social suite à une proposition de rendez-vous, suite à un appel téléphonique de la Caf (dans les situations de veuvage), lors de permanence en centre social ou encore à leur demande directe, par exemple suite à une présentation collective des droits Caf.

➔ Aux personnes qui se sont montrées volontaires pour participer à l'enquête dans la Caf A, correspondent 10 situations de monoparentalité, dont un homme rencontré (parent non-gardien). Notons que deux femmes ont finalement annulé le rendez-vous avec l'enquêteur. Au vu des stratégies mises en place pour éviter une nouvelle prise de rendez-vous, des contraintes de disponibilité du chercheur et de la difficulté à trouver d'autres personnes volontaires entrant dans les critères de la recherche (notamment sur l'ancienneté de la fin d'accompagnement), il n'a pas été possible de recruter les dix personnes prévues sur ce terrain.

### La Caf B

Une spécificité géographique de ce département, soulignée par l'un des cadres de la Caf, est d'être très étiré du sud au nord. En effet, entre la commune à l'extrême nord du département, à l'extrême sud-est du département, on compte 180 kilomètres environ. Le département est administrativement organisé en six territoires. Quatre délégations de territoire Caf couvrent ces six territoires.

La Caf B a la particularité de ne compter qu'un faible nombre de TS : 12 personnes (11 ETP) sur un total sur 320 agents. Pour le directeur de l'action sociale, cette faible proportion des effectifs dévolue au travail social au regard des effectifs de la Caf, est contrebalancée par un réseau de partenariats étroits avec les acteurs associatifs



(principalement sur le logement et les violences conjugales), avec les centres sociaux en gestion directe et les centres sociaux hors gestion directe, et avec des partenaires publics (mairies, CCAS). Les 12 TS accompagnent en moyenne 15 personnes chacune par an. Cet accompagnement s'est centré sur des accompagnements individuels plutôt que sur des espaces d'accompagnements collectifs de type « CAFé des parents ». Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, un travail autour d'un nouveau référentiel métier a été enclenché, avec le souhait de ne plus distinguer les fonctions de Conseillère en Économie Sociale et Familiale, historiquement axées sur des missions de travail social collectif et de développement social local, et celles d'assistantes sociales, dont les missions visaient plus particulièrement les accompagnements individuels. Les fonctions de TS, quelles que soient leurs formations, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, ont été harmonisées. Les 12 professionnelles interviennent de manière identique sur tout le département, en binôme ou en trinôme.

Un premier bilan issu des données de GESICA a été effectué au dernier trimestre de l'année 2018 par la référente GESICA du pool de TS de la Caf B. Ce bilan identifie une spécificité importante de l'offre de service : les accompagnements sont enclenchés, pour les trois quarts d'entre eux, pour des motifs de séparation et de divorce. Comme relevé plus haut, la Caf B ne déploie pas l'offre de service visant « l'insertion sociale et la préparation à l'insertion professionnelle ». De ce fait, comme souligné par le directeur de l'action sociale lors de l'entretien mené avec lui, les publics accompagnés ouvrant un droit au RSA sortent mécaniquement de l'accompagnement social Caf à compter de l'ouverture de leur droit et sont orientés vers le référent unique du conseil départemental. Le bilan d'activité du travail social 2018 de la Caf B note également que 181 dossiers d'allocataires ont fait l'objet d'une aide sur projet présenté en commission sociale.

La majorité des propositions d'accompagnement émane du ciblage national issu du socle de travail social (90 % des propositions) intégrant les offres pour : séparation et divorce ; deuil d'un enfant ou du conjoint ; impayé de loyer et non-décence du logement. L'offre de service hors socle proposée par la Caf B concerne les « naissances multiples ». Enfin, les interventions des TS sont principalement individuelles et axées sur l'offre liée à la parentalité.

Enfin, le processus de l'offre de service procède en deux temps. Le premier temps est celui de l'information-conseil ou, selon les termes du socle national, le « rendez-vous des droits ». Au bout de deux informations-conseils consécutives, l'action sociale de la Caf inscrit le suivi de la personne dans la catégorie « accompagnement ». À titre d'exemple, en 2018, sur 870 rendez-vous des droits, 223 ont abouti à un accompagnement social (35 %). Administrativement, celui-ci doit s'étaler sur une période de 3 à 9 mois. D'après le premier bilan 2018 du travail social de la Caf B, les TS accompagnaient une personne, en total de jours cumulés, 7 jours en moyenne sur une période allant de 3 à 6 mois. Il est à noter que ces données administratives ne reflètent que partiellement la réalité du travail de terrain, dans la mesure où il est fréquent, dans les faits, que la durée de l'accompagnement excède ces limites, cela même s'il est administrativement clôturé.

La volonté de la direction de l'action sociale de la Caf B est d'inverser le ratio de continuité entre « rendez-vous des droits » et accompagnement, pour aboutir à 75 % de propositions d'accompagnement concrétisées. En 2018, le nombre de ces rendez-vous des droits a plus que doublé à partir de juin et triplé en octobre et novembre 2018, par rapport à l'année précédente. On observe ainsi une accentuation de la diffusion de l'offre de service, dans une logique « d'aller vers » apparemment plus prégnante.

Enfin, le processus de mise en lien passe par des mises à disposition des TS suite à l'indication d'un fait générateur du socle national ou la proposition de rendez-vous. La mise à disposition se traduit par des permanences téléphoniques opérées à tour de rôle par les TS. On comptait, en 2018, 22 journées de permanence téléphonique par mois.

Sur le terrain B, la majorité des 9 enquêtés sont entrés dans l'accompagnement via un courrier reçu par la Caf ou via une proposition de rendez-vous. Une des neuf situations est entrée dans l'accompagnement par le bouche-à-oreille. Une situation a été concernée par un accompagnement centré sur la question du logement et un accompagnement concernant le veuvage lui a directement succédé.

→ Huit femmes et un homme ont été rencontrés. Les personnes enquêtées ont entre 32 et 47 ans. Les situations couvrent les 6 territoires administratifs du département. Sept sur neuf des situations concerne des familles monoparentales. Une spécificité de ce terrain, due au contexte de la Caf B, est une proportion importante d'accompagnements liés à des séparations ou des divorces. Autre caractéristique notable, 3 des 8 femmes rencontrées ont été victimes de violences conjugales avant la séparation. Le dixième entretien prévu dans le cadre de l'enquête de terrain n'a pu avoir lieu ni être remplacé.

### La Caf C

Plus de 415 000 habitants de ce département étaient allocataires de la Caf en 2018 (+ 1,25 % par rapport à 2017), ce qui représente près de 877 000 personnes bénéficiaires, soit 40 % des foyers. Leur particularité est d'être en majorité des personnes isolées (57 % contre 42 % au niveau national), un effectif qui a progressé depuis 2017 (+2,7 %). Cette forte proportion d'allocataires isolés est en partie expliquée par un nombre élevé d'étudiants et de jeunes actifs dans la population. Cela influe également sur la moyenne d'âge des allocataires : 32 % ont moins de 30 ans comparés aux 24 % en national. Les couples avec enfants sont ainsi nettement moins nombreux dans ce département (27 % contre 38 % nationalement). Leur nombre a diminué entre 2017 et 2018, tandis que les familles monoparentales, un peu moins nombreuses qu'à l'échelle nationale (12 % contre 15 %), augmentaient très légèrement sur la même période (+ 0,6 %).

En 2018, 19 % des enfants de moins de 25 ans de ce département vivaient dans un foyer allocataire à bas revenus, avec une répartition inégale entre les arrondissements du nord-est (les plus concernés) et ceux de l'ouest et du centre (les moins concernés).

Le département « Développement des territoires » de la Caf C est composé d'équipes pluridisciplinaires : professionnels de l'intervention (TS, psychologues), de l'accès aux droits (chargés d'accès aux droits) et de l'ingénierie (chargés de développement). Ces équipes sont localisées dans 4 centres :

- ❖ *Centre 1* : L'équipe est composée de 15 TS, 2 cadres, 3 secrétaires, 1 chargé d'accès aux droits et 1 psychologue. Le centre comptabilise, au niveau de l'activité des TS, 1 173 attributions de situations, essentiellement liées au logement (44,5 %) et à l'insertion (42 %). La durée moyenne d'un accompagnement est de 262 jours.
- ❖ *Centre 2* : L'équipe est composée de 18 TS, 2 cadres, 3 secrétaires, 1 chargé d'accès aux droits et 1 psychologue. Le centre comptabilise, au niveau de l'activité des travailleurs sociaux, 898 attributions de situations, d'abord liées à l'insertion (47 %) et au logement (38,5 %). La durée moyenne d'un accompagnement est de 251 jours.
- ❖ *Centre 3* : Deux équipes territoriales comptant 22 TS, 2 cadres, 4 secrétaires, 1 chargé d'accès aux droits, 1 psychologue. Le centre comptabilise, au niveau de l'activité des TS, 1 526 attributions de situations, elles concernent d'abord l'insertion (47 %) puis le logement (41 %). La durée moyenne d'un accompagnement est de 231 jours.
- ❖ *Centre 4* : Deux cadres, 3 secrétaires, 16 TS, 1 chargé d'accès aux droits, 1 psychologue. Sur 323 accompagnements, près de la moitié concernent les allocataires du RSA (49,8 %) et le logement (39 %). La durée moyenne d'un accompagnement est de 288 jours.

→ On peut relever quelques spécificités sur ce terrain. D'une part, concernant les travailleurs sociaux, une relative difficulté à recruter cinq travailleurs sociaux volontaires ; d'autre part, concernant les personnes accompagnées rencontrées, on note une prépondérance de personnes allophones et globalement des entretiens plus courts comparés au reste de l'enquête, s'expliquant par des difficultés linguistiques dans certains cas, mais aussi par le fait que les personnes étaient peu enclines à parler de leur situation. Elles participaient surtout pour « faire plaisir » au TS qui est perçu comme une personne importante pour elles alors que, pour la plupart, ces personnes manifestaient une certaine défiance vis-à-vis des services sociaux. La plupart des personnes



rencontrées sur le terrain d'enquête de la Caf C entrent dans l'accompagnement suite à une proposition de rendez-vous, dont il apparaît qu'elle est parfois vécue comme une convocation (certaines ont cherché à contourner ou ignorer cette injonction). Sur les 10 situations, 4 concernent des couples : pour 2 d'entre eux, c'est l'homme l'interlocuteur du chercheur, dans 1 cas la femme, dans le dernier cas la femme principalement, mais avec son conjoint présent et participant en fin d'entretien.

**Tableau 1 : Profil des 16 travailleurs sociaux (TS) rencontrés<sup>15</sup>**

Code TS-x	Caf	Formation, âge, ancienneté dans le métier	Date	CHAMP D'INTERVENTION POINTÉ EN ENTRETIEN
1	C	CESF, homme, 35 ans, 12 ans d'ancienneté	8 avril 19	RSA, impayés de loyer
2	C	CESF, 56 ans, 30 ans d'ancienneté	7 mai 19	Impayés de loyer, veuvage
3	C	ASS, 45 ans, 17 ans d'ancienneté	10 mai 19	Impayés de loyer, prévention expulsion
4	C	CESF, 33 ans, 10 ans d'ancienneté	27 mai 19	Impayés de loyer, séparation
5	C	CESF, 35 ans, 14 ans d'ancienneté	28 mai 19	Impayés de loyer, prévention expulsion
6	A	ASS, 55 ans, 29 ans d'ancienneté	14 mai 19	Impayés de loyer, séparation
7	A	CESF, 34 ans, 10 ans d'ancienneté	14 mai 19	RSA, séparation
8	A	ASS, 33 ans, 12 ans d'ancienneté	17 mai 19	RSA, séparation, impayés de loyer
9	A	ASS, 53 ans, 28 ans d'ancienneté	20 mai 19	Séparation, RSA
10	A	ASS, homme, 40 ans, 12 ans d'ancienneté	22 mai 19	Impayés de loyer, veuvage
11	B	ASS, 51 ans, 20 ans d'ancienneté	2 mai 19	Séparation et logement
12	B	CESF, 40 ans, 15 ans d'ancienneté	3 mai 19	Séparation et logement
13	B	ASS, 43 ans, 21 ans d'ancienneté	9 mai 19	Séparation, surendettement
14	B	CESF, 51 ans, 28 ans d'ancienneté	10 mai 19	Séparation
15	B	ASS, 32 ans, 9 ans d'ancienneté	20 mai 19	Insalubrité, veuvage
16	B	CESF, 27 ans, 2 ans d'ancienneté	21 mai 19	Insalubrité, veuvage, séparation

<sup>15</sup> La numérotation des TS enquêtés est reprise dans la suite du rapport pour référencer les extraits d'entretien.

Tableau 2 : Profil des 27 personnes accompagnées (PA) rencontrées<sup>16</sup>

Code PA-x	Caf	Caractéristiques	Date, lieu	champ d'intervention, durée d'accompagnement
1	C	Femme, 3 enfants, famille monoparentale, 34 ans, cuisinière	26 mars 19, Caf C (box d'entretien)	RSA, durée n.c.
2	C	Femme, 2 enfants, âge n.c., agent d'entretien	27 mars 19, gradin stade de football	Prévention expulsion, durée n.c.
3	C	Homme, 5 enfants, âge n.c., chauffeur, intérim	27 mars 19, domicile	Prévention expulsion, 2 ans
4	C	Femme, 1 enfant, âge n.c., agent d'entretien mi tps	28 mars 19, Caf C (box d'entretien)	Veuvage, durée n.c.
5	C	Femme, 3 enfants, âge n.c., famille monoparentale, agent hospitalier	9 avril 19, domicile	Séparation, durée n.c.
6	C	Homme, 4 enfants, 56 ans, couturier	9 avril 19, domicile	Prévention expulsion, durée n.c.
7	C	Femme, 3 enfants, 37 ans, congé parental	11 avril 19, domicile	Prévention expulsion, 10 mois
8	C	Femme, 3 enfants, 34 ans, aide ménage, fonction publique catégorie C	12 avril 19, domicile	Prévention expulsion, durée n.c.
9	C	Femme, 3 enfants, 52 ans, chauffeure de taxi	23 avril 19, domicile	Prévention expulsion, 2 ans
10	C	Femme, 5 enfants, 54 ans, AAH, sans emploi	23 avril 19, domicile	Prévention expulsion, 1,5 an
11	B	Femme, 4 enfants, famille monoparentale, 44 ans, sans activité	8 avril 19, domicile	Séparation, logement, 2 ans
12	B	Femme, 3 enfants, famille monoparentale, 38 ans, ASTEM en crèche	8 avril 19, domicile	Administratif, aides exceptionnelles, 3 mois
13	B	Femme, 4 enfants, famille monoparentale, 47 ans, infirmière	10 avril 19, délégation Caf B	Dossier de désendettement, 9 mois
14	B	Femme, 2 enfants, famille monoparentale, 41 ans, sans emploi	10 avril 19, délégation Caf B	Séparation, 1,5 an
15	B	Femme, 3 enfants, famille monoparentale, 44 ans, agent d'entretien	10 avril 19, Caf B (siège)	Séparation, 1 an
16	B	Femme, 2 enfants, famille monoparentale, 44 ans, sans emploi	11 avril 19, domicile	Relogement, insalubrité, veuvage, 2,5 ans
17	B	Femme, 3 enfants, 47 ans, conseillère pédagogique	11 avril 19, Café	Séparation, gestion du budget, 2,5 ans
18	B	Femme, 3 enfants, 32 ans, famille monoparentale, sans emploi, RSA majoré	12 avril 19, délégation Caf B	Séparation, AEMO / ASE, 2 ans
19	B	Homme, 2 enfants, 40 ans, famille monoparentale, chef de travaux	23 avril 19, délégation Caf B	Séparation, cas de violence, 3 mois + 1 an
20	A	Femme, 3 enfants, 42 ans, sans activité	13 mai 19, Caf A (siège, box TS)	RSA, violence conjugale, 3,5 ans
21	A	Femme, 5 enfants, famille monoparentale, 48 ans, AMP EHPAD	13 mai 19, Caf A (siège, box TS)	Séparation, 3 ans
22	A	Femme, 4 enfants, famille monoparentale, 39 ans, ouvrière en usine agroalimentaire	14 mai 19, domicile	Impayés de loyer, 4 ans
23	A	Femme, 1 enfant, famille monoparentale, 29 ans, en formation	15 mai 19, domicile	Séparation, impayés, 3 ans
24	A	Femme, plusieurs enfants, famille monoparentale, 37 ans, agent de stock	15 mai 19, maison de quartier	Séparation, 6 mois
25	A	Femme, 2 enfants, 27 ans, famille monoparentale, sans emploi	16 mai 19, centre social	RSA, 1 an
26	A	Homme, 3 enfants, famille monoparentale, 37 ans, dessinateur architecte (CDD)	17 mai 19, relais Caf	Impayé de pension (parent non gardien), 2 ans
27	A	Femme, 3 enfants, 48 ans, famille monoparentale, ouvrière en intérim	22 mai 19, domicile	Veuvage, 14 mois

<sup>16</sup> La numérotation des PA enquêtées est reprise dans la suite du rapport pour référencer les extraits d'entretien.

### II.2.3. L'identification des capacités au moyen des entretiens : méthode et résultats

Les entretiens ont visé conjointement plusieurs objectifs :

- ❖ Apporter des éléments d'informations sur les effets de l'accompagnement social des Caf ;
- ❖ Apporter des éléments d'information sur le processus d'accompagnement et sa mise en œuvre ;
- ❖ Permettre l'élaboration du questionnaire en aidant à sélectionner les capacités les plus saillantes au sein du processus d'accompagnement.

Le choix a été fait de présenter les résultats d'analyse qualitative des effets de l'accompagnement conjointement à ceux de l'étude quantitative, en les regroupant par thématiques. Cette analyse est présentée dans la deuxième partie du rapport. Les résultats qui concernent le processus d'accompagnement sont présentés dans la troisième partie du rapport, et associent également l'exploitation des données qualitatives et quantitatives. Nous expliciterons donc simplement dans les paragraphes qui suivent la démarche qui a permis d'établir, à partir des entretiens, une liste d'effets en termes de capacité puis d'en mesurer les variations au moyen d'outils statistiques.

À la différence d'autres travaux, nous n'avons pas demandé aux personnes d'exprimer directement un jugement sur leur potentiel de développement dans tel ou tel domaine, dans le cadre de questionnaires renseignés « à voix haute » (Al-Janabi, 2003) ou simplement adressés par écrit à des échantillons de population. Compte tenu du caractère très large du sujet traité (l'accompagnement social couvre plus de domaines qu'un accompagnement éducatif ou monétaire), il a paru plus pertinent de s'en remettre à des récits ouverts, qui n'étaient pas focalisés sur un ensemble de capacités prédéterminées, et qui ne faisaient pas non plus mention de cette notion (le concept, réservé à l'analyse, n'était pas utilisé dans les interviews). Dans le cadre de ces récits ouverts, le principe était de faire émerger, en suscitant la parole libre de la personne accompagnée, tous les éléments de progrès qui lui semblaient pouvoir être rattachés à la démarche d'accompagnement. Ces entretiens, de forme semi-directive, ont tous été enregistrés et transcrits. Dans un second temps, les éléments recueillis ont été analysés collectivement au cours de plusieurs réunions rassemblant l'ensemble de l'équipe de recherche autour des auteurs des interviews, les transcriptions ayant été distribuées et étudiées par chacun au préalable. Au cours de ces réunions, les domaines abordés dans les entretiens et les types de progrès énumérés (par exemple : s'en sortir mieux financièrement, être sorti d'un état de déprime, avoir renoué avec sa famille proche, avoir déménagé, s'être inscrit à une formation, etc.) ont été confrontés les uns aux autres (y compris ceux énumérés par les TS), ce qui a permis de dégager des axes dominants transversaux à plusieurs entretiens, sinon à tous. Ces axes ont été ensuite regroupés dans plusieurs grandes catégories de capacité. Cette liste, qui recensait donc les principaux domaines de conduite de la vie des individus dans lesquels l'accompagnement social était susceptible de produire des effets, a ensuite été utilisée pour la construction du questionnaire (cf. tableau 3).

Cette manière de procéder tire tous les bénéfices des méthodes mixtes. Elle a l'avantage d'allier les atouts d'une approche inductive (qui laisse les questionnements et les hypothèses émerger de l'observation) et de la méthode hypothético-déductive (qui mobilise les données empiriques – le questionnaire – pour répondre aux questionnements). Dans le contexte d'une recherche portant sur les capacités, le recours aux entretiens en préalable à la construction du questionnaire a aussi l'avantage de respecter une caractéristique clé du concept, à savoir l'indétermination théorique de ce qui constitue l'espace de *valuation* des capacités, et donc la nécessité d'une adaptation à chaque contexte. Ces précautions sont de nature à permettre au questionnaire de raisonner le mieux possible avec l'expérience concrète des personnes accompagnées. Élaborés de cette manière, les thèmes et les questions qui ont été posées ont davantage de chances de faire sens et de recueillir des réponses pertinentes.

Tableau 3 : Items de capacités qualitatifs – quantitatifs

Grands items de capacité issus de la première analyse qualitative	Déclinaisons des items de capacité dans l'enquête quantitative
<b>1. Conditions de vie matérielle</b>	Modification du logement et satisfaction
	Perception des revenus
	Situation vis-à-vis de l'emploi
<b>2. Connaissances et compétences</b>	Facilité de mobilité
	Besoin d'aide au quotidien
	Besoin d'aide sur le volet administratif
	Identification de personnes-ressources
	Connaissance des aides sociales
<b>3. Confiance en soi</b>	Formulation de projets pour l'avenir
	Sentiment de capacité à réaliser des projets
	Souhait de vouloir changer quelque chose à sa vie
	Confiance en soi
	Confiance dans les services publics
<b>4. Liens sociaux et relations sociales</b>	Fréquence des sorties
	Place des loisirs dans la vie
	Fréquence des vacances
	Relations amicales (contacts)
	Relations familiales (contacts)
	Mode de garde (satisfait ou non)
<b>5. Santé</b>	Qualité du sommeil
	État de déprime
	Prise de rendez-vous médicaux
	Satisfaction vis-à-vis de son état de santé
	Mobilité / capacité à se déplacer

Les éléments saillants identifiés au cours de la recherche par entretiens sont les suivants (nous nous en tenons ici à une présentation synthétique, les arguments qui soutiennent la prise en compte de chaque capacité étant développés dans la partie II) :

Tout d'abord le constat que les accompagnements sociaux des Caf produisent des effets positifs pour les personnes accompagnées est très largement partagé par les acteurs enquêtés. Très souvent, sinon même invariablement, le soutien TS est présenté comme une aide utile par les personnes accompagnées. À des degrés divers, cette aide porte sur le plan matériel, moral, social, ou administratif. L'image d'« une bouée pour ne pas couler », voire d'« une lumière » ou encore d'« une voie royale », n'est pas rare dans les récits et jugements recueillis. Le caractère relativement homogène de ces récits, les appréciations positives émises souvent spontanément sur les TS par les personnes accompagnées, la gratitude même parfois exprimée, conduisent à penser, sur la base des entretiens, que l'accompagnement social des Caf produit des effets manifestes et importants. Ce premier constat est un premier résultat à mettre en avant. Il appelle à approfondir la recherche dans le but de spécifier ces effets, d'analyser leur magnitude et leur répartition selon plusieurs variables, notamment les profils des publics, les types d'accompagnement et la contribution de ces interventions et des gains de capacité associés au bien-être subjectif.

Cinq grands domaines de capabilité ont été identifiés : les conditions de vie matérielles ; les connaissances et compétences ; la densité des liens sociaux ; la confiance en soi ; l'amélioration de l'état de santé. Ces domaines de capacités peuvent apparaître comme assez étroitement reliés les uns aux autres. Toutefois, les personnes accompagnées insistent généralement sur l'un d'entre eux, ce qui permet de percevoir quels progrès revêtent le plus d'importance à leurs yeux.

**1. Les conditions de vie matérielles.** Les publics de l'accompagnement social des Caf se trouvent souvent dans des situations de vulnérabilité (ressources limitées, endettement excessif, précarité du logement), qui peuvent être notamment induites par des événements de vie comme une séparation. Dans beaucoup de cas cependant cette situation semble ancienne et structurelle. Les conditions de vie matérielles apparaissent par conséquent, tant aux bénéficiaires qu'aux TS, comme un axe d'action important, et souvent prioritaire. Sur ce plan, les récits recueillis laissent penser que l'accompagnement social des Caf est susceptible de produire rapidement des effets tangibles. Il semble permettre, dans de nombreux cas, une stabilisation des situations sur le plan du logement, l'ouverture de droits et d'aides financières, et permet de contribuer aussi, mais sans que cela paraissent aussi décisif, quelques progrès sur le plan de l'insertion socioprofessionnelle.

**2. Les connaissances et compétences.** Les entretiens tendent à montrer l'acquisition de capacités d'action, d'initiative et de réponse aux attentes dans le champ administratif. Elles se manifestent dans le développement de nouvelles connaissances sur ses droits et sur les aides disponibles, d'un meilleur repérage dans les systèmes d'acteurs, même s'il reste souvent perfectible. Ces nouveaux savoir-faire s'étendent parfois, mais cela semble moins marquant, à d'autres domaines de la vie sociale, comme l'accès à l'éducation, aux soins, aux loisirs. Les Caf paraissent pouvoir également contribuer dans certains cas à développer des savoir-faire qui contribuent au bien-être général, tels que l'apprentissage d'un sport (marche, nage), d'un mode de conduite (vélo, voiture) ou la connaissance de son environnement géographique (loisirs, nature, aménités).

**3. La densité des liens sociaux.** L'accompagnement social paraît également pouvoir produire des effets en termes de régénération des liens sociaux, en permettant parfois l'entrée dans de nouveaux espaces relationnels, notamment d'ordre amical. Par exemple, la place de parent, suite aux séparations, est amenée à s'exercer différemment, notamment en cas de mise en place de garde alternée, avec parfois une rupture avec les anciens réseaux amicaux et familiaux. Les mères, notamment, peuvent se retrouver plus isolées à la suite de ce processus. Plusieurs récits ont présenté l'accompagnement comme une importante ressource de mise en relation, mais aussi plus largement comme un levier important pour maintenir des activités « extérieures » au foyer. Ce domaine de capabilité est signalé par davantage de sorties vers l'extérieur (comme le fait d'aller seule au cinéma pour une mère, par exemple), par des sorties collectives (impliquant plusieurs familles parfois), comme par exemple fréquenter le parc public. Enfin, ce sont également les vacances ou la place des loisirs qui peuvent être modifiées pour la personne accompagnée. Ces relations sociales reformulées tendent à exprimer l'amélioration de la place de la convivialité et de la relation aux autres.

**4. La confiance en soi :** L'accompagnement social des Caf paraît pouvoir produire des effets positifs en termes de confiance en soi et d'estime de soi. Ce sentiment de capacité – en particulier dans le champ administratif et socioprofessionnel est à mettre en relation avec la situation psychologique parfois très dégradée dans laquelle se trouvent les publics accompagnés au début de l'accompagnement. Le cas a été rencontré en particulier au sujet de femmes accompagnées dans le contexte d'une rupture, et plus particulièrement dans le cas de contextes violence conjugale, qui ne paraissent pas rares. Dans ce contexte, mais aussi de manière plus transversale aux publics de l'accompagnement, l'intervention sociale paraît contribuer à entraver des spirales de doute voire de déprime, de sensation de « s'enfoncer » sans perspective d'amélioration, d'aggravation de l'isolement et de la solitude, de déni de ses capacités et de sa valeur. Ces effets d'ordres psychologique et cognitif apparaissent saillants dans le corpus d'entretiens auprès des personnes accompagnées.

**5. L'amélioration de l'état de santé.** Même si ce domaine peut relever d'un effet dérivé des autres capacités (par exemple un meilleur confort matériel), le travail social des Caf semble pouvoir obtenir des résultats en termes d'amélioration de la santé des personnes accompagnées. Sur le plan psychologique, les personnes

interrogées ont par exemple relevé l'intérêt des interventions thérapeutiques apportées par des acteurs tiers dans le sillage de l'accompagnement des TS Caf. Un meilleur recours au soin et de moindres problèmes de stress et de sommeil ont été également rapportés par des personnes accompagnées.

Les entretiens ont par ailleurs permis d'apporter des éléments d'analyse sur le plan des facteurs explicatifs, à partir des descriptions des modalités d'accompagnement. De nombreuses personnes accompagnées ont relaté la qualité des liens noués avec le ou la TS à l'occasion de la démarche d'accompagnement. Dans pratiquement tous les récits recueillis, cette relation apparaît très positive, voire même émotionnellement forte, et semble aller souvent au-delà du strict cadre administratif : la disponibilité des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales, que ce soit par téléphone, mail, sms, ou en présentiel – à domicile ou en antenne Caf, a été régulièrement soulignée. Il est apparu que cette nature relativement chaleureuse de cette relation, le fait qu'elle ait souvent permis de développer une confiance réciproque, était en grande partie basée sur l'attention que les TS portent à l'écoute et sur leur posture revendiquée de « non jugement »<sup>17</sup>. Ces caractéristiques jouent vraisemblablement en faveur de la réussite de l'accompagnement. Il est apparu également que l'action des TS de la Caf parvenait à dénouer rapidement des situations difficiles, en mobilisant notamment le levier de l'ouverture des droits et en s'appuyant sur un réseau de partenaires, et que cette efficacité à court terme pouvait contribuer à des changements plus structurels dans certains registres de capacités, par exemple la confiance en soi, la confiance dans les administrations, l'amélioration des liens sociaux.

Au regard du terrain qualitatif, l'accompagnement social des Caf semble donc susceptible de produire des effets positifs en termes de résolution des difficultés. Il faut cependant rappeler que ce résultat est susceptible d'être biaisé par le mode de recrutement de nos interlocuteurs, choisis et mis en relation avec nous *via* les TS qui les ont accompagnés, ces derniers participant eux-mêmes à l'enquête. L'enquête par questionnaire auprès d'un échantillon représentatif de la population accompagnée vise donc à collecter à une autre échelle des informations, par hypothèse plus nuancées, concernant la teneur de la relation d'accompagnement social Caf, son lien présumé avec les capacités identifiées et les progressions en termes de bien-être ressenti par les personnes accompagnées.

### **II.3. Méthodologie de l'enquête statistique : collecte de données et stratégies d'identification**

Le protocole d'enquête quantitative s'appuie sur le recoupement de trois bases de données : celle constituée à partir des réponses à un questionnaire rétrospectif destiné à mesurer le niveau de bien-être et de capacités des personnes avant et après l'accompagnement ainsi que l'appréciation par les bénéficiaires du soutien apporté par les TS ; celle de suivi des interventions de travail social des Caf (GESICA) ; et celle de comptabilisation du versement des prestations sociales (CRISTAL).

Il est ainsi possible de rassembler, pour une même personne accompagnée, les réponses aux questions posées, ses caractéristiques sociodémographiques telles qu'elles sont enregistrées dans les fichiers de gestion et les modalités de l'accompagnement, afin d'être en capacité d'identifier des différences au sein de la population cible.

---

<sup>17</sup> On peut également rappeler que le fait que l'accompagnement soit *proposé* à la personne et non *demandé* par cette dernière joue dans cette relation d'accompagnement spécifique. Voir *infra* Partie III.

### II.3.1. Les sources de données

#### Le questionnaire rétrospectif adossé aux résultats issus des entretiens de terrain

L'outil de recueil d'informations sur les effets de l'accompagnement social Caf est un questionnaire construit à partir de l'analyse des entretiens de terrain menés lors de la phase initiale du projet auprès des personnes accompagnées et des TS. Ce questionnaire est conçu pour comprendre les opportunités, les réussites et les perceptions des bénéficiaires sur leurs propres parcours. Il comporte une série de questions destinées à identifier des changements de nature, ou de degré, dans l'ensemble des capacités, et à mesurer à quel point les bénéficiaires y voient un effet de l'accompagnement qui leur a été proposé. Les items de capacités sont mesurés à l'aide d'une échelle à plusieurs niveaux (échelle de Lickert), en fonction des paliers classiquement retenus par la littérature (4 niveaux ou 10 niveaux). L'item de bien-être subjectif présent et passé est mesuré à l'aide d'une échelle de Lickert à 10 niveaux.

La caractéristique de ce questionnaire est qu'il permet de reconstituer pour chaque personne interrogée les différentes évolutions biographiques qui ont jalonné leur parcours d'accompagnement. Cette technique de questionnaire rétrospectif a déjà été utilisée dans des travaux en économie du bien-être (Kahneman *et al.*, 2004). Il s'agit de demander aux individus interrogés d'être capables de mesurer leur ressenti sur un item spécifique, à des moments spécifiques de leur accompagnement, en l'occurrence, avant leur entrée et après leur sortie de l'accompagnement. De cette façon, il est possible d'identifier l'évolution de ces degrés de capacités et de bien-être et leurs interactions avec l'environnement. Le questionnaire propose une démarche de *self-reporting* organisée en trois blocs principaux.

Tout d'abord, les personnes ont été enquêtées à partir d'une question permettant d'évaluer leur satisfaction vis-à-vis de leur situation actuelle (mesure du bien-être). Ensuite, dans ce même bloc, le questionnaire comprend des questions vis-à-vis des cinq items de capacités identifiés dans la phase qualitative.

Un deuxième bloc de questions concerne les appréciations de la qualité de la relation d'accompagnement, ainsi qu'une évaluation globale sur un effet d'amélioration de leur situation lié à l'accompagnement.

Enfin, le dernier bloc reprend les questions du premier bloc en les transposant à la situation passée des personnes, avant l'accompagnement.

Les premier et troisième blocs de questions sont formulés exactement de la même manière, la différence étant la période concernée. Ce choix répond à une volonté d'identifier pour un même individu, puis à un niveau agrégé, des différences avant/après l'accompagnement. Puisque nous interrogeons les bénéficiaires, nous n'avons pas de population témoin, c'est-à-dire une population qui correspondrait en termes sociodémographiques aux bénéficiaires, mais qui ne serait pas entrée dans un parcours d'accompagnement. Il peut donc exister un biais d'attribution des effets aux seules pratiques du travail social. Néanmoins, à partir du moment où la détection d'une évolution moyenne significativement différente de zéro est obtenue, il est possible d'inférer que la population bénéficiaire connaît une amélioration (ou dépréciation) indépendante des effets de contexte. La limite de l'inférence sera que nous serons dans l'impossibilité d'attribuer directement un niveau de gain (ou de perte) marginal associé aux modalités de l'accompagnement.

L'emploi d'un questionnaire rétrospectif contient également plusieurs limites qu'il est nécessaire de garder à l'esprit. En effet, les personnes accompagnées ont été interrogées sur un processus passé, devant faire appel à des souvenirs plus ou moins lointains, ce qui peut éventuellement réduire la justesse des indicateurs mesurés. Plusieurs choix méthodologiques ont contribué à minimiser ce problème. D'une part, les bornes temporelles de sélection de l'échantillon n'ont inclus que des accompagnements récents. Le dispositif obligatoire de consentement de participation, qui énonce par écrit les objectifs de l'étude en amont des sollicitations des enquêteurs, a pu également avoir pour effet de conditionner les potentiels répondants à la démarche rétrospective de l'enquête. D'autre part, les enquêteurs du prestataire TMO ont été formés durant une demi-journée sur la nécessité de veiller à ce que le répondant distingue bien les deux périodes



de temps considérées et à la nécessité de se replacer dans le passé. L'ordre et la manière de formuler les questions ont également veillé à insister sur ce point. Une trentaine de passations « test », sur une autre demi-journée, ont permis de vérifier que le questionnaire était bien compris, suscitait des réponses cohérentes et permettait d'obtenir les informations recherchées. Ces tests ont d'ailleurs conduit aux derniers amendements du questionnaire. En tenant compte des coûts d'enquête, de la particularité du public, ayant pu avoir vécu des traumatismes dans sa vie passée et parfois allophone, le questionnaire était conçu pour durer une vingtaine de minutes en moyenne.

En complément des blocs de mesure des effets stricto sensu, nous avons ajouté des questions sur le niveau de diplôme et l'appartenance à une profession et catégorie socioprofessionnelle, deux variables qui ne sont pas enregistrées dans les systèmes d'information du réseau Caf.

Le questionnaire contenait ainsi 72 questions. Il figure en annexe n°6 de ce rapport.

### **GESICA : le logiciel utilisé par les TS des Caf**

Nous avons eu un accès – réglementé par le Règlement général à la protection des données (RGPD) et validé par le Délégué à la protection des données (DPD) interne à la Cnaf – aux modalités de l'accompagnement enregistrées dans le système « Gestion, Évaluation, Suivi des Interventions sociales des Caf en faveur des Allocataires » – GESICA. Ce fichier permet de retracer l'ensemble du parcours de l'accompagnement tel qu'il est consigné par les TS : de l'entrée dans l'accompagnement jusqu'à la sortie, en passant par l'historique des rendez-vous, des démarches de travail social et des partenariats noués au cours de l'accompagnement (pour la majeure partie des partenaires institutionnels).

Cette base de données nous a servi pour deux types de traitement. D'une part, c'est grâce à ce système d'information que nous avons constitué la base de sondage ayant servi à interroger un échantillon représentatif de bénéficiaires de l'accompagnement, en utilisant les données de contact (adresse, numéro de téléphone et e-mail) et des données de stratification (événements d'entrée dans l'accompagnement). D'autre part, nous avons extrait l'intégralité des informations enregistrées au sujet des accompagnements sociaux, afin de décrire l'accompagnement social, de composer des typologies d'accompagnement, et de posséder des informations supplémentaires à celles contenues dans le questionnaire, principalement le sexe, l'âge et la composition familiale.

Ces données administratives permettent de connaître la durée de l'accompagnement, le nombre et la nature des rendez-vous, les objectifs identifiés, définis et réalisés dans l'accompagnement, les demandes d'intervention complémentaires survenues au cours de l'accompagnement et leur imbrication dans la trajectoire des familles, les liens avec les partenaires mobilisés au cours de l'intervention sociale, et la nature de la clôture.

Ces données individuelles ont été appariées avec les réponses au questionnaire, ce qui autorise de réaliser directement les interactions souhaitées : capter l'impact de ces modalités comme déterminants d'effets potentiels sur les capacités et le bien-être.

Les informations générales du fichier de gestion permettent également de produire, en préalable aux analyses, une étude populationnelle des publics accompagnés (voir l'annexe n° 1).

Les modalités de l'accompagnement social sont enregistrées dans l'outil GESICA. Il est déployé auprès des TS depuis 2016. Ils et elles doivent consigner leur activité dans ce logiciel, ce qui leur permet de gérer le suivi des dossiers dont ils et elles ont la charge. Ce logiciel permet également de piloter l'activité du travail social des Caf parce qu'il produit des indicateurs quantitatifs, par exemple la durée moyenne d'un accompagnement, le nombre moyen de dossiers par accompagnant et accompagnante, qui sont visibles au niveau national et au niveau de chaque Caf.

Nous décrivons succinctement ci-dessous le schéma d'alimentation de GESICA qui permet de situer les modalités analysées dans ce rapport final.



## Schéma 2 : La description de l'alimentation du logiciel GESICA

Étapes	(1)	(2)	(3)	(4)				(5)	
Modalités	DEMANDES	Signalement automatique	Ouverture DOSSIER	MISE À DISPOSITION	Intervention sociale				Bilan
		Signalement partenaire			Information Conseil	Diagnostic	Accompagnement social		
		Allocataire en direct					Objectifs	Démarches	

Note : en gras, les données que nous utilisons dans le cadre de ce rapport.

L'activation de GESICA correspond d'abord à une **demande** (1) adressée au TS. Rappelons que ces demandes s'effectuent selon trois canaux possibles. Une personne peut être signalée automatiquement à la suite de l'interrogation quotidienne des événements enregistrés dans les bases allocataires, comme la non-décence du logement par exemple. L'orientation peut également provenir d'un partenaire institutionnel de la Caf en lien avec le domaine de compétences de la Caf, que ce soit sur le volet prestation (famille, logement, insertion, handicap) ou sur le volet spécifique au travail social (CCAS, directions action sociale des conseils départementaux). Enfin, la demande peut être faite par les personnes elles-mêmes, qui se sont rendues en guichet Caf, ou qui ont été orientées par des connaissances.

Lorsque la demande est à traiter, elle permet d'ouvrir un **dossier** (2) qui contient les informations personnelles de l'allocataire (nom, prénom, date de naissance, coordonnées postales et électroniques) ainsi que le type d'intervention sociale qui est réalisé. Lorsqu'une personne accompagnée n'est pas allocataire d'une prestation versée par la Caf (un parent non gardien, par exemple), un identifiant spécifique au système d'information GESICA lui est attribué, sans création de dossier allocataire. Si pendant l'accompagnement, un droit social est ouvert, le dossier sera actualisé automatiquement.

Une fois le dossier ouvert et créé, les TS se **mettent à disposition** (3) pour répondre aux besoins de la personne potentiellement accompagnée. La mise à disposition (MAD) suit deux voies concrètes, selon l'appréciation du besoin : une MAD simple (sans proposition de rendez-vous) et une proposition de rendez-vous. Ceci se traduit par l'édition d'un courrier et par l'envoi automatisé d'un courrier nominatif. Des relances sont effectuées lorsque la MAD est suivie d'une proposition de rendez-vous.

Si les personnes acceptent d'entrer dans le parcours de l'**intervention sociale** (5), ce dernier commence par l'étape de l'information-conseil. C'est après cette étape que le TS réalise un diagnostic qui peut déboucher sur l'accompagnement social à proprement parler. Au cours de cette phase, les **objectifs** partagés entre les TS et les personnes accompagnées sont consignés et la réalisation de ces **objectifs** est évaluée périodiquement. La liste des objectifs a été définie au niveau national puis amendée par les remontées des Caf pour aboutir à une version définitive en 2018. Les TS enregistrent les **démarches** de travail social qui permettent de documenter les actions effectuées. À l'instar de la liste des objectifs, la liste définitive des démarches de travail social a été conclue en 2018. Enfin, les prises de **rendez-vous** sont enregistrées dans l'application, aussi bien leur date d'envoi (par courrier) que la date de rencontre.

Lorsque l'intervention sociale est terminée (sans qu'il y ait forcément eu la réalisation de tous les objectifs fixés) cela se traduit par un **bilan** (6). Le bilan s'effectue de manière globale (sur l'accompagnement en lui-même) et de manière spécifique par domaine d'offre de service. C'est lors de cette phase que la « fiche parcours » est éditée dans GESICA, à partir de toutes les informations qui y ont été enregistrées. Cette fiche parcours résume

l'ensemble des actions « positives » (rendez-vous honorés et démarches effectivement entreprises) et l'atteinte des objectifs<sup>18</sup>.

À chaque étape de l'utilisation de GESICA, un seul ou une seule TS édite le dossier social. Cependant, il est possible de réaffecter les dossiers individuels à un autre ou une autre TS, en cas de congé maternité par exemple.

### **CRISTAL : le système d'information de versement des prestations**

Dans le but d'avoir une vision la plus globale possible sur la situation des personnes, nous avons complété ces données avec l'historique du versement de prestations sociales Caf (prestations familiales, allocation logement, revenu de solidarité active, allocation adulte handicapé). Ce fichier, contenu dans le système CRISTAL, récapitule tous les droits versés à un niveau mensuel. Il permet de retracer les dates d'ouvertures de droit et de déterminer quelles familles accompagnées précédemment allocataires d'un droit (ou non-allocataire) bénéficient d'un droit nouveau.

Le fichier allocataires contient également la déclaration du « revenu brut » de la famille allocataire, qui donne le niveau des ressources qui entrent dans le calcul des prestations : les revenus du travail (salarié ou indépendant), les revenus de remplacement (pensions, chômage, indemnités journalières), et les revenus du capital. Cette variable est disponible pour tous les dossiers sociaux allocataires en 2017. Cette variable, bien que non directement concomitante à la période étudiée, est la plus précise pour détailler les ressources des familles, et nous faisons l'hypothèse que les ressources ne subissent pas d'importante variation d'une année sur l'autre. Davantage que le niveau en euros, la position des familles dans la distribution des revenus nous permettra de dégager des distinctions intéressantes en fonction du niveau de vie.

Le fichier auquel nous avons eu accès correspond à la concaténation des « FR6-X18 » et « FR6-X19 ». Il s'agit des Fichiers de Référence (FR), extraits six mois (6) après la consolidation des droits versés (après avoir calculé les rappels et trop-perçus) pour tous les mois (X) de l'année 2018 et de l'année 2019. L'extraction des données ayant été réalisée au début de l'année 2020, le dernier FR6 de 2019 correspond à celui de juin.

Il est important de noter que l'appariement entre la partie « accompagnement » et la partie « prestation » n'a jamais été réalisé dans le cadre de travaux de recherches ou de travaux d'études internes à la Cnaf ou au réseau Caf. Cet appariement est néanmoins possible grâce à la clé d'appariement du numéro allocataire qui est inscrit dans les deux sources de données. Par conséquent, au-delà de la description des effets de l'accompagnement qui en est le but principal, la description fine du public accompagné proposée dans cette recherche est un élément novateur pour la Cnaf.

## **II.3.2. Échantillonnage et passation du questionnaire**

### **La constitution d'un échantillon représentatif des familles accompagnées**

À notre connaissance, il n'existe pas d'indicateur du nombre de bénéficiaires de l'accompagnement social des Caf, qui soit diffusé publiquement et régulièrement. Grâce aux documents internes fournis par la DSER, plusieurs chiffrages ont été produits, qui donnent des photographies à différentes périodes temporelles. De plus, le système d'information GESICA a été déployé récemment, en 2016, ce qui implique une période de transition dans le comptage des dossiers.

---

<sup>18</sup> La correspondance entre la liste des objectifs, la liste des démarches et la liste des bilans par domaines d'intervention sociale figure en annexe n° 3. Les traitements statistiques concernant l'atteinte de ces objectifs et leur corrélation avec les capacités et le bien-être sont présentés en annexe n° 2.

Nous avons demandé une extraction des dossiers sociaux dans les bornes temporelles suivantes : « tous les accompagnements sociaux ouverts à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 et clôturés au plus tard dans l'année 2019 ». Compte tenu des contraintes d'activité et de passation du questionnaire, la dernière date considérée pour la clôture des interventions a été fixée au 23 novembre 2019. En considérant cette période, et en se restreignant pour une même famille à la dernière intervention sociale, 40 354 familles ont bénéficié de l'accompagnement social Caf. Rapporté aux 16 millions d'allocataires au moins une fois dans l'année d'une prestation sociale, l'accompagnement bénéficierait à 0,13% de l'ensemble des allocataires annuels.

Le choix de ces bornes a été réalisé selon des considérations techniques et méthodologiques. Le taux d'attrition (la non-réponse à l'enquête) était estimé comme élevé de la part de TMO Régions, le prestataire choisi pour réaliser la passation : environ 8 refus pour 10 sollicitations. Restreindre la base de sondage à une période temporelle plus réduite aurait conduit à diminuer les chances d'atteindre une base de sondage suffisamment représentative. Cependant, augmenter la base de sondage aurait conduit à inclure des accompagnements anciens, ce qui aurait demandé un plus grand effort de mémorisation. Cet arbitrage, discuté avec la DSER, nous a semblé le plus judicieux pour l'échantillonnage et la détection d'effets à des seuils de significativité les plus bas possibles.

C'est la DSER qui s'est chargée de tirer l'échantillon de bénéficiaires dans la base de données infocentre GESICA. La chargée d'étude, spécialiste du système d'information, a effectué un traitement préalable visant à sélectionner les dossiers dans lesquels un numéro de téléphone était renseigné, et pour ceux qui avaient bénéficié de plusieurs interventions, seule la dernière était conservée (la dernière clôturée et la dernière commencée). L'échantillon tiré a compris 9 995 individus. Ce nombre a été calculé sur la base d'une estimation du taux d'acceptation de réponse à l'enquête de 20% et d'un seuil de marge d'erreur d'extrapolation des réponses à la population générale de 3 %.

L'accompagnement social pouvant prendre des formes très différentes en fonction de l'offre de travail social à l'origine de l'intervention, il a été décidé de choisir une méthode de tirage stratifié selon le thème de cette offre. La taille des strates a été choisie de telle sorte qu'elle soit proportionnelle à la distribution des modalités des événements d'entrée dans la base de tirage (tableau 4). Initialement imaginée comme une stratification plus complète sur les variables de sexe, âge, nombre d'enfants, activité et lieu de résidence, elle a été restreinte aux seuls « faits générateurs », car les multiples croisements produisaient des sélections trop restrictives d'un point de vue statistique.

**Tableau 4 : Représentativité de l'échantillon stratifié**

Évènements d'entrée dans l'accompagnement social	Base tirage	Part	Échantillon (non pondéré)
Accès aux droits	2 601	6,45 %	525
Arrivée d'un enfant, garde d'enfants	4 315	10,69 %	895
Décès (d'un enfant ou du conjoint)	3 781	9,37 %	610
Insertion sociale et professionnelle	4 020	9,96 %	2 425
Logement	6 521	16,16 %	1 725
Séparation	17 078	42,32 %	3 215
Vie sociale	2 038	5,05 %	610
<b>Ensemble</b>	<b>40 354</b>	<b>100 %</b>	<b>9 995</b>

Avec l'autorisation de la CNIL, et en collaboration avec la Cnaf/DSER, nous avons extrait en deux temps l'intégralité des informations enregistrées dans GESICA pour l'échantillon de 9 995 bénéficiaires représentatifs de l'ensemble des 40 354 bénéficiaires de l'accompagnement social Caf, entre janvier 2018 et novembre 2019. La variable de pondération issue de la stratification du tirage au sort permet d'inférer, à partir de l'échantillon sélectionné, des résultats représentatifs de la population des familles accompagnées.

Le premier moment de l'échantillonnage correspondait à l'obtention des informations de contact destinées à servir à l'appel des bénéficiaires de l'accompagnement pour leur soumettre le questionnaire. Cette extraction a

été réalisée le 27 novembre 2019. Le deuxième moment de l'échantillonnage correspondait à l'obtention des informations sur l'accompagnement (rendez-vous, démarches, partenaires, etc.) et les informations sur les prestations. Cette livraison a été réalisée le 7 février 2020.

Mi-décembre 2019, la base intermédiaire de contact (base de sondage), contenant également les pondérations de tirage, a été envoyée, de façon cryptée, à TMO Régions, qui dispose d'un agrément CNIL pour stocker temporairement les informations à caractère personnel des bénéficiaires. TMO s'est chargé d'envoyer un courriel nominatif (ou un courrier quand le mail n'était pas renseigné) pour informer les futurs enquêtés et de réceptionner les refus de participer à l'enquête.

### **La passation du questionnaire rétrospectif**

La phase de passation du questionnaire a donc été confiée à TMO Régions, un cabinet d'études disposant d'une plateforme téléphonique et d'enquête. TMO Régions connaît de manière approfondie les publics allocataires, notamment en étant l'opérateur de la passation de l'enquête « baromètre national relatif à l'accueil du jeune enfant » de la Cnaf.

La passation du questionnaire a été réalisée par téléphone à l'aide de l'outil CATI (Computed-Assisted Telephone Interviewing) par les enquêteurs de TMO Régions du 7 au 21 janvier 2020. Le protocole de recherche a inclus une session de formation des enquêteurs afin d'insister sur les points cruciaux du questionnaire : le bloc de mesure du « passé » devait être impérativement relié à la période qui précédait l'accompagnement social réalisé. Nous avons donc pris le temps d'une journée pleine (le 6 janvier 2020), sur la plateforme à Rennes, pour présenter aux enquêteurs les objectifs du questionnaire, écouter 15 passations « tests », recevoir leurs avis, effectuer les dernières modifications de tournures des questions et réponses pour les rendre intelligibles, et écouter 15 autres passations « tests ».

La collecte des réponses au questionnaire a été réalisée par la méthode des quotas. L'objectif d'obtention des réponses par strates de quota, ainsi que leur périmètre, était défini par TMO Régions. Les strates choisies étaient le sexe, l'âge, l'évènement d'entrée dans l'accompagnement, le nombre d'enfants et le croisement entre situation familiale et activité. Le quota d'interrogation était fixé à 2/3.

Par construction, les deux phases d'échantillonnage (tirage dans la base des allocataires, et interrogation des bénéficiaires) ont permis de produire un échantillon de 1 001 bénéficiaires représentatifs de 40 354 personnes.

À la fin de la passation, TMO a livré de manière cryptée la base de réponses, les variables de repondération des personnes interrogées ainsi que la variable d'extrapolation, afin de pouvoir inférer les résultats au niveau de la population d'intérêt et pas seulement au niveau du seul échantillon interrogé.

La base d'enquête une fois livrée a été appariée aux variables de l'accompagnement et aux variables de versement des prestations par l'équipe de l'APEX.

### **II.3.3. Estimation des effets**

Les résultats quantitatifs présentés dans le cadre de ce rapport final sont les informations connues pour les personnes ayant répondu au questionnaire téléphonique, c'est-à-dire 1 001 répondants. On peut extrapoler les réponses et les informations pour ces individus qui représentent les 40 354 personnes qui ont bénéficié d'une intervention sociale ouverte à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 et clôturée au plus tard le 23 novembre 2019.

L'analyse statistique permet de mesurer les variations du bien-être ressenti et des capacités, en lien avec la situation actuelle et la situation passée, tout en prenant en compte les variables renseignant la qualité de la relation d'accompagnement.

À l'aide de toutes les informations collectées, nous avons construit des indicateurs subjectifs de capacité et de bien-être des individus, des indicateurs descriptifs de l'accompagnement social, des indicateurs sociodémographiques des individus bénéficiant de l'accompagnement social.

Les stratégies principales appliquées dans le cadre de cette recherche sont, d'une part de déterminer les évolutions du bien-être et des capacités pour en tester leurs significativités ; d'autre part d'apporter des éléments de corrélation entre différentes modalités d'accompagnement social comme potentiels vecteurs de variation des libertés d'agir, ainsi que leur degré d'implication dans la variation du bien-être subjectif. Ces éléments sont analysés à l'aune du matériau collecté à travers les entretiens et sont soumis à des tests de robustesse.

## **Partie II - Les effets de l'accompagnement social : résultats en termes de bien-être et de capacités**

L'exploitation du questionnaire permet d'évaluer, par des outils statistiques, les résultats de l'accompagnement social sur plusieurs plans. Afin de contourner les écueils pointés plus haut de la plupart des évaluations classiques de l'intervention sociale, ce travail a recours à une évaluation subjective, articulée par les notions de bien-être et de capacités. Cette approche permet de tenir compte tout autant des améliorations de la vie des individus et des familles sur le plan matériel (nouveaux droits sociaux, nouveaux revenus, nouveaux biens), qu'immatériel (nouvelles connaissances, nouveaux savoir-faire, relations sociales renforcées, meilleure estime de soi, meilleure santé). Reposant sur une évaluation subjective du bien-être et des capacités, l'approche permet de contourner les limites d'une définition *a priori* des niveaux souhaitables de bien-être ou de capacités. Le recours à l'évaluation subjective rend également possible l'évaluation d'items qui se prêtent très difficilement à des mesures extérieures objectives décontextualisées, telles que le bien-être ou la confiance en soi, ou pour lesquelles les informations sont difficiles à obtenir, comme l'état de santé. Outre la caractérisation des effets de l'accompagnement, un autre enjeu de cette recherche est de pouvoir articuler les différents effets mesurés avec les pratiques concrètes de l'accompagnement social.

L'enquête a procédé en trois étapes. Premièrement, nous avons mesuré les évolutions moyennes du bien-être subjectif avant et après l'accompagnement. Ces effets sont détaillés selon différentes variables sociodémographiques ainsi qu'en fonction des motifs d'entrée dans l'accompagnement (I). Deuxièmement, nous avons détaillé, en associant étroitement approche qualitative et mesure quantitative, les différentes capacités travaillées dans le processus d'accompagnement (II). Troisièmement, nous avons énoncé (sur la base de l'approche qualitative) et testé (avec des outils statistiques) l'hypothèse selon laquelle les effets positifs observés peuvent s'expliquer par certaines caractéristiques de l'accompagnement des Caf, en particulier la place de l'écoute et de la confiance (Partie III). Nous détaillons ainsi tout au long de la suite du rapport les relations suivantes :

- ❖ Les évolutions et caractéristiques du bien-être
- ❖ Les évolutions des capacités entre avant et après l'accompagnement
- ❖ Le rôle de certaines caractéristiques de l'accompagnement sur les capacités et le bien-être<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Notons au passage qu'il n'est pas question ici de démontrer l'existence de liens de causalité, mais plutôt de mettre en lumière et mesurer des corrélations dont on peut raisonnablement penser qu'elles traduisent une relation de causalité.

## I. Les effets de l'accompagnement social sur l'évolution du bien-être

Le bien-être est mesuré au moyen de la première question du questionnaire téléphonique. Elle porte sur le moment présent, c'est-à-dire une situation postérieure de peu de temps au terme de l'accompagnement. La même question est posée en deuxième partie de questionnaire, mais à propos d'une période passée, celle qui précède l'accompagnement. Entre ces deux questions, une série de questions sur l'accompagnement permet à l'individu enquêté de se replacer dans le contexte de cette expérience et facilite l'exercice de remémoration.

Il est demandé aux personnes d'évaluer leur satisfaction dans la vie en général, avec une note comprise entre 1 et 10, 1 signifiant que la personne n'est pas du tout satisfaite de sa vie en général et 10, qu'elle l'est tout à fait. Nous utilisons les réponses à ces deux questions comme proxy de l'évolution du bien-être des personnes. Nous calculons la différence entre la réponse donnée à la question « après » l'accompagnement et la question « avant » l'accompagnement de sorte que si cet indicateur est positif, alors l'évolution du bien-être subjectif est positive, et inversement. Si l'indicateur est nul, il en est conclu que les personnes n'ont pas connu d'évolution du bien-être. Cet indicateur varie donc de - 9 à + 9.

### I.1. 70 % des bénéficiaires de l'accompagnement social expriment un gain de bien-être

La moyenne de bien-être pour l'ensemble de la population interrogée est de 6,49/10 après l'accompagnement, tandis qu'elle est de 4,36/10 avant l'accompagnement (tableau 5). La différence est donc positive, de 2,13 points sur 10, et elle est statistiquement significative. Les personnes ayant bénéficié de l'accompagnement social des Caf expriment donc un gain de satisfaction dans la vie en général entre la période qui précède l'accompagnement et celle qui la suit immédiatement.

**Tableau 5 : Évolution de la satisfaction dans la vie en général**

	Avant	Après	Différence
<b>Satisfaction</b>	4,36 (2,35)	6,49 (2,39)	+2,13*** [0,10]

Note : écarts-types entre parenthèses. Erreurs-types entre crochets. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

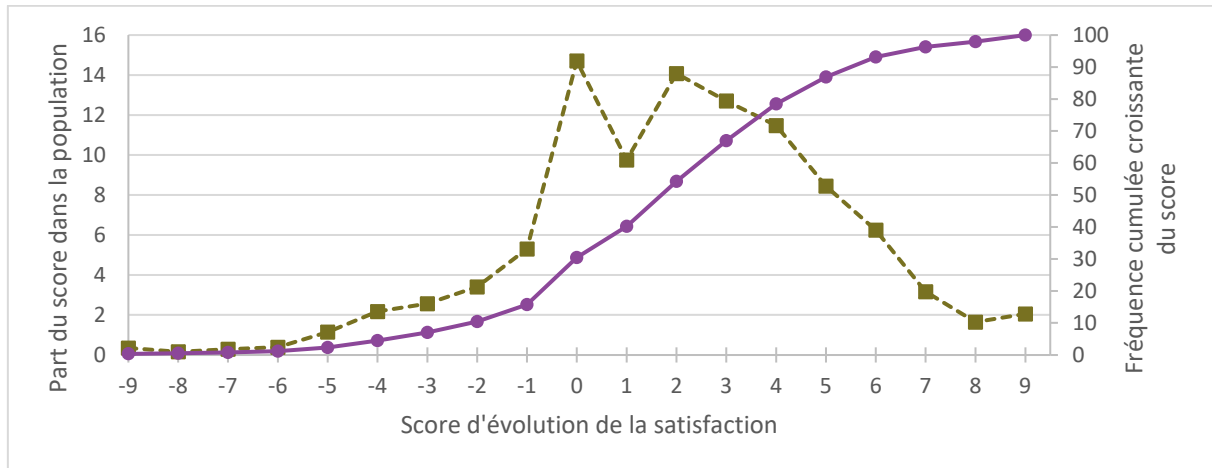
Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Ce résultat dénué d'ambiguïté offre une première confirmation des hypothèses de départ sur l'impact de l'accompagnement sur le bien-être des individus. Toutefois, l'exploitation complète et la compréhension de ce résultat suppose d'approfondir le travail d'analyse statistique autour des variables déterminantes dans l'expression des divers degrés de progrès du bien-être. Une première approche consiste à répartir les personnes en fonction du degré d'évolution du bien-être : positive, négative ou nulle (graphique 1).

Graphique 1 : Typologie de l'évolution du bien-être



**Note** : courbe en tiret (lecture axe de gauche), part de chaque score d'évolution de la satisfaction dans la population ; courbe en trait plein (lecture axe de droite), fréquence cumulée croissante du score d'évolution.

**Source** : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020.

**Champ** : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

On observe que l'évolution de la satisfaction dans la vie est malgré tout hétérogène : 15 % de la population (échelle de droite) a connu une baisse de sa satisfaction par rapport à la période qui précède l'accompagnement social et 15 % de la population n'a pas connu d'évolution de sa satisfaction. Par conséquent, 7 personnes sur 10 ont connu une augmentation de leur bien-être. Le tableau 6 ci-dessous teste la différence statistique entre les moyennes selon que les personnes ont augmenté ou diminué leur satisfaction.

Tableau 6 : Score d'évolution de la satisfaction en fonction de la typologie d'évolution

	Évolution négative de la satisfaction	Évolution nulle de la satisfaction	Évolution positive de la satisfaction
<b>Proportion</b>	15 %	15 %	70 %
<b>Différence avant-après de la satisfaction</b>	-2,78*** [0,16]	0 (.)	+3,68*** [0,08]

**Note** : écarts-types entre parenthèses. Erreurs-types entre crochets. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

**Source** : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

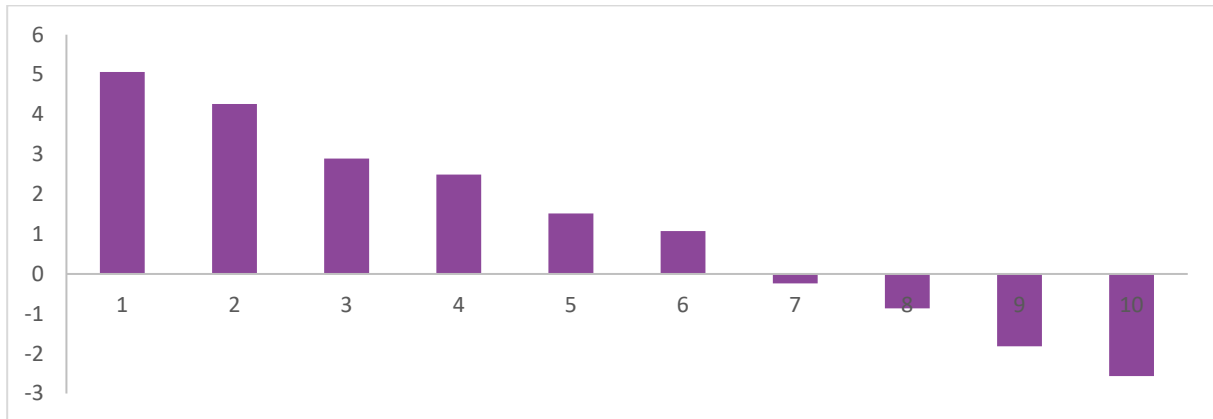
**Champ** : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Il semble qu'il existe une relation linéaire très nette entre le niveau de satisfaction antérieur à l'accompagnement et le signe de l'évolution : plus les personnes étaient satisfaites avant l'accompagnement, plus le gain de bien-être diminue jusqu'à devenir négatif, passé un score de 7/10 (graphique 2). En d'autres termes, les individus qui jugeaient leur situation globalement satisfaisante avant l'accompagnement sont ceux qui expriment le moins de progrès dans leur score de satisfaction après l'accompagnement. Cette corrélation n'est pas illogique et peut traduire deux phénomènes : un niveau de satisfaction préalable relativement élevé avant l'accompagnement réduit nécessairement la marge de progression ; l'accompagnement est moins adapté pour résoudre les difficultés des personnes les moins en difficulté. À l'inverse, sous le rapport du bien-être subjectif, l'accompagnement semble avoir le plus d'impact sur les personnes qui expriment les situations les moins satisfaisantes à la veille de l'accompagnement.



## Graphique 2 : Correspondance entre l'évolution de la satisfaction et le niveau de satisfaction avant l'accompagnement



Note : axe des abscisses : score moyen à la question sur le bien-être en général avant l'accompagnement ; axe des ordonnées : évolution moyenne de la satisfaction.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020.

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Ces éléments amènent à penser que les personnes les plus fragiles sont celles qui ont le plus bénéficié des apports de l'accompagnement social. Dans le cas de personnes plus favorisées à la veille de l'accompagnement, celui-ci n'a pas permis de maintenir un même niveau de bien-être, bien qu'il ait pu contribuer à restreindre la détérioration de la satisfaction dans la vie pour ces personnes. Néanmoins en l'absence d'une situation contrefactuelle (sans accompagnement), cette hypothèse ne peut être vérifiée dans le cadre de cette recherche.

Il faut remarquer que ce résultat offre un regard différent de celui auquel parviennent souvent les enquêtes sur les bénéfices des interventions sociales, qui tendent à montrer que ces interventions favorisent en général les publics les moins désaffiliés (Effet Matthieu), tandis qu'elles sont moins couronnées de succès pour les individus les plus en difficulté. Pour ce qui concerne le public Caf, l'intervention paraît au contraire globalement plus appropriée pour les publics les plus en difficulté. On peut penser que, du fait du critère relatif (auto-évaluation subjective) et global des points de comparaison (satisfaction dans la vie en général, y compris sur le plan relationnel et immatériel), le fait de prendre en compte un critère de bien-être subjectif, plutôt que l'atteinte de résultats spécifiques et quantifiables dans tel ou tel domaine de la vie (par exemple l'accès à un emploi), contribue sans doute à rendre mieux visibles un bénéfice que d'autres types de méthode parviennent moins bien à appréhender. L'étude des effets selon les modes d'entrée dans l'accompagnement et selon les caractéristiques des publics permet d'approfondir les analyses à ce sujet.

### I.2. L'évolution positive du bien-être selon les publics et les différents modes d'entrée dans l'accompagnement social

Toutes les professions et catégories socioprofessionnelles voient leur bien-être augmenter et plus particulièrement les personnes exerçant ou ayant exercé dans les catégories « technicien » et « professions intermédiaires », ainsi que les cadres et professions libérales. Les personnes de plus de 50 ans sont celles pour lesquelles les gains de bien-être sont les plus faibles.

Les critères du genre et de la parentalité induisent des différences qu'il importe de souligner. Lorsque l'on se penche sur les moyennes de satisfaction dans la vie prises individuellement, les moyennes augmentent significativement pour les hommes et pour les femmes. Néanmoins les moyennes données par les hommes sont

moins élevées après l'accompagnement que celles données par les femmes alors que c'était l'inverse avant l'accompagnement. Logiquement c'est donc pour les femmes que les gains de bien-être se révèlent être les plus importants : l'amélioration de la satisfaction dans la vie est 1,4 fois plus importante que celle des hommes. Sous cet angle, on peut estimer que l'accompagnement profite proportionnellement davantage aux femmes qu'aux hommes.

Une autre variable à mettre en lumière est le fait d'avoir des enfants. À cet égard, notons que 91 % de l'échantillon se déclare dans cette situation (enfants à charge ou non) (voir annexe 1). Il est donc apparu intéressant de creuser l'évolution du bien-être pour les personnes avec et sans enfant. Il apparaît que le fait d'avoir des enfants est associé à une amélioration du bien-être plus importante que pour les personnes seules ou en couple sans enfant. Ce résultat semble en cohérence avec les objectifs spécifiques de l'accompagnement des Caf, qui font de l'équilibre des familles, et en particulier des familles vulnérables dont font partie les foyers monoparentaux, une priorité d'action.

Enfin, les personnes en emploi sont celles qui ont la plus forte progression de leur bien-être à la sortie de l'accompagnement social. Ce sont surtout les personnes qui sortent d'une période de chômage (ou de l'inactivité) qui connaissent la croissance la plus importante de leur bien-être. Ce résultat confirme la centralité de l'accès à l'emploi comme déterminant du bien-être. Cependant, comme nous le verrons plus bas, la possibilité d'accéder à un l'emploi n'est pas une capacité sur laquelle l'accompagnement des Caf exerce un effet direct important.

**Tableau 7 : Évolution du bien-être en fonction des caractéristiques sociodémographiques**

	Évolution moyenne de la satisfaction
<b>Hommes</b>	1,60*** (0,24)
<b>Femmes</b>	2,26*** (0,11)
<b>De 18 à 30 ans</b>	1,96*** (0,18)
<b>De 31 à 40 ans</b>	2,52*** (0,16)
<b>De 41 à 50 ans</b>	2,09*** (0,19)
<b>Plus de 51 ans</b>	1,25*** (0,31)
<b>Personne seule sans enfant</b>	0,53 (0,53)
<b>Familles monoparentales</b>	2,16*** (0,13)
<b>Couples sans enfant</b>	2,00** (0,78)
<b>Couples avec enfant</b>	2,34*** (0,16)
<b>Inactif (dont au foyer, congé parental)</b>	1,76*** (0,19)
<b>Agriculteur exploitant</b>	2 (.)
<b>Artisan, commerçant, chef d'entreprise</b>	2,33*** (0,49)
<b>Cadre, Profession libérale</b>	3,14*** (0,50)
<b>Technicien, Profession intermédiaire</b>	3,27*** (0,28)
<b>Employé</b>	2,19*** (0,15)
<b>Ouvrier</b>	1,57***

	(0,31)
<b>N'a jamais travaillé</b>	2,45***
	(0,75)
<b>Ne se prononce pas</b>	2
	(1,14)
<b>Resté en emploi (avec changement)</b>	2,37***
	(0,18)
<b>Resté en emploi (sans changement)</b>	2,62***
	(0,44)
<b>A trouvé un emploi</b>	<b>2,87***</b>
	<b>(0,29)</b>
<b>Entrée au chômage</b>	1,95***
	(0,30)
<b>Stabilisation dans le chômage</b>	1,25***
	(0,44)
<b>Entrée dans l'inactivité</b>	1,68***
	(0,22)
<b>Stabilisation dans l'inactivité</b>	1,86***
	(0,20)

Note : écarts-types entre parenthèses. Erreurs-types entre crochets. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01. Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020.

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

La prise en compte des « faits générateurs » permet de compléter ce regard sur la progression du bien-être. Tous les types d'entrée dans l'accompagnement sont associés à des améliorations de la satisfaction dans la vie. Les personnes accompagnées dans le cadre d'une séparation de leur conjoint ont connu le plus de gain de bien-être (+ 2,54/10), tandis que le gain le plus faible est celui des personnes qui sont entrées dans l'accompagnement pour une question d'accès aux droits (+ 1,47/10).

**Tableau 8 : Évolution du bien-être selon le mode d'entrée dans l'accompagnement social**

	Évolution moyenne de la satisfaction
<b>Accès aux droits</b>	1,47***
	(0,38)
<b>Arrivée d'un enfant, garde d'enfants</b>	1,93***
	(0,28)
<b>Décès</b>	2,01***
	(0,38)
<b>Insertion sociale et professionnelle</b>	1,70***
	(0,30)
<b>Logement</b>	1,69***
	(0,27)
<b>Séparation</b>	2,54***
	(0,14)
<b>Vie sociale</b>	1,76***
	(0,46)

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Ce bref panorama des évolutions du bien-être permet de présenter l'un des résultats majeurs obtenus par l'enquête quantitative. Une large majorité des personnes accompagnées déclarent un niveau de bien-être

supérieur après l'accompagnement comparé à la période qui le précède, et ce bien-être augmente dans des proportions importantes.

Alors qu'on s'attendait à pouvoir aisément caractériser les différences et discriminer entre des profils types d'individus qui auraient rendu compte d'un bien-être clairement supérieur, cette hypothèse n'est que partiellement vérifiée. Nous n'avons finalement trouvé que peu de différences statistiquement significatives en fonction des caractéristiques sociodémographiques. Le genre et la parentalité sont parmi les critères de variation de l'évolution du bien-être parmi les plus importants, un résultat qui est attendu au vu des priorités de l'action sociale des Caf et des caractéristiques du public accompagné. Mais nos résultats montrent que si, en termes relatifs, ces populations bénéficient davantage de l'accompagnement, cela ne signifie pas que d'autres types de publics n'en bénéficieraient pas. Les effets en termes de bien-être sont en réalité communs à tous les types de publics, à l'exception de ceux qui se situaient, avant le début de l'accompagnement, parmi les plus hauts niveaux de bien-être.

En lien avec ce qui précède, on s'attendait à rejoindre l'observation souvent faite à propos du travail social d'une meilleure efficacité de l'accompagnement pour les publics dont la situation est la moins dégradée *a priori*. Cette hypothèse n'est pas démontrée non plus. L'enquête révèle plutôt le phénomène contraire, à savoir un plus grand effet de l'accompagnement sur les publics les plus éloignés du bien-être.

La suite de l'analyse propose de détailler et compléter ces résultats en mettant en lumière quelles capacités sont affectées par l'accompagnement et quels mécanismes permettent d'expliquer ces effets.

## **II. Les effets multidimensionnels en termes de capacités : résultats quantitatifs et qualitatifs**

Cette partie est consacrée à une analyse détaillée des effets de l'accompagnement. Elle débute par une présentation des principaux résultats statistiques, présentés de manière synthétique, de manière à mettre en lumière les grandes tendances générales. La seconde sous-partie aborde les effets observés quant aux principales capacités qui paraissent connaître des variations significatives, sur la base des résultats à la fois qualitatifs et quantitatifs. Le croisement de ces variations avec diverses variables permet d'approfondir l'interprétation de ces résultats et de mieux identifier les types de publics pour lesquels l'accompagnement rencontre davantage de succès.

### **II.1. Résultats synthétiques statistiques sur les effets de l'accompagnement**

#### **II.1.1. Synthèse des évolutions déclarées**

Commençons par décrire, en quelques points, sur la base de l'enquête par questionnaire, les évolutions de la population enquêtée entre la situation à la veille de l'accompagnement et la situation à l'issue de l'accompagnement (cf. tableau 9) :

- ... Les personnes sont moins souvent en couple après l'accompagnement qu'avant. Elles sont plus nombreuses à être satisfaites de leur situation sentimentale (toutes situations confondues), après l'accompagnement (évolution de 43 % à 67 %).
- ... Les enfants ont grandi, ils sont un peu plus nombreux à être scolarisés, mais globalement les proportions de personnes avec enfants sont proches avant et après. Les modes de garde ont peu évolué, les enfants sont très légèrement moins souvent gardés par la personne elle-même.

- ... Près de la moitié des individus interrogés a déménagé (47 %), cette proportion importante de déménagement s'explique, par hypothèse, par les séparations et les traitements de problématiques liées au logement. La satisfaction liée au logement a également augmenté entre les deux périodes.
- ... La perception des personnes sur leurs moyens financiers ne s'est pas vraiment améliorée, au contraire, mais la différence est faible. Elles sont plus nombreuses à les trouver insuffisants, mais la proportion de ceux qui les trouvaient « très insuffisants » a nettement baissé.
- ... 60 % des individus ont le même emploi qu'avant l'accompagnement, sur un total de près de 50 % d'enquêtés en emploi. Ils sont plus nombreux à être en CDI.
- ... La population enquêtée se juge plutôt en bonne santé, et ce jugement est meilleur après l'accompagnement (6,86/10 contre 6,4/10 avant). Près de la moitié des personnes affirment bien dormir (davantage qu'avant l'accompagnement, 37 %) et se sentir moins déprimée qu'avant (77 % rarement ou jamais déprimées). Le recours au médecin semble avoir légèrement augmenté quand « ça paraît utile » ou « seulement si le problème est grave (+ 5 pt de %) ». L'ensemble des évolutions concernant la santé semble globalement positif.
- ... Les personnes ont plus rarement besoin d'aide pour les problèmes du quotidien, et pour les démarches administratives, elles déclarent mieux connaître les aides et savent plus précisément à qui s'adresser en cas de besoin.
- ... Les loisirs occupent une place globalement plus satisfaisante, les enquêtés déclarent en moyenne sortir un peu plus souvent de chez eux. Les visites à la famille et aux amis ont légèrement augmenté.
- ... La confiance en soi des personnes paraît nettement améliorée à la sortie de l'accompagnement (score de 6,92 contre 5,58 à la veille de l'accompagnement).

**Tableau 9 : Réponses brutes du questionnaire sur l'évolution des situations avant et après l'accompagnement**

Variables	Modalités	Passé	Aujourd'hui
<b>Satisfaction moyenne (Bien-être subjectif)</b>	1-10	4,36	6,49
<b>Êtes/Étiez-vous en couple</b>	%oui	39 %	33 %
<b>Satisfaction dans la vie sentimentale</b>	%oui	43 %	67 %
<b>Enfants en bas âge</b>	%oui	36 %	33 %
<b>Enfants scolarisés</b>	%oui	72 %	79 %
<b>Modes de garde</b>	Vous-même	65 %	61 %
	Conjoint	20 %	22 %
	Crèche	5 %	6 %
	Nounou	8 %	7 %
	Baby-sitter	0 %	1 %
	Enfants	20 %	22 %
<b>Satisfaction du mode de garde</b>	Satisfait + Très satisfait	11 %	14 %
<b>Enfants inscrits à des activités</b>	% oui	45 %	46 %
<b>Même logement</b>	% oui = 53 %		
<b>Satisfaction logement</b>	Très ou assez satisfait	60 %	70 %
<b>Difficultés de déplacement</b>	Pas difficile	65 %	62 %
	Parfois	17 %	23 %
	Souvent	9 %	8 %
	Toujours	9 %	8 %

<b>Moyens financiers</b>	Très insuffisants	37 %	18 %
	Insuffisants	25 %	47 %
	Suffisants	31 %	31 %
	Confortables	7 %	4 %
<b>Emploi</b>	% oui	52 %	47 %
<b>Même emploi aujourd'hui et avant</b>	% oui = 60 %		
<b>Emploi à temps plein</b>	% oui	63 %	56 %
<b>Emploi en CDI</b>	% oui	68 %	72 %
<b>Besoin d'aide pour les problèmes du quotidien</b>	Toujours	17 %	11 %
	Souvent	30 %	25 %
	Rarement	26 %	44 %
	jamais	27 %	19 %
<b>Besoin d'aide pour les démarches administratives</b>	Toujours	13 %	7 %
	Souvent	18 %	11 %
	Rarement	30 %	39 %
	jamais	39 %	43 %
<b>Connaissance des aides</b>	Très bien	6 %	8 %
	Un peu	18 %	32 %
	Très peu	26 %	38 %
	Pas du tout	51 %	22 %
<b>Savez-vous à qui vous adresser en cas de besoin</b>	Je sais précisément à qui m'adresser et comment faire	15 %	25 %
	Je sais à peu près à qui m'adresser et comment faire	26 %	42 %
	Je ne sais pas vraiment à qui m'adresser et comment faire	21 %	18 %
	Je ne sais pas du tout à qui m'adresser et comment faire	37 %	15 %
	(Non suggéré) Je n'ai pas besoin de ce type d'aide	1 %	0,46 %
<b>Confiance dans les services publics</b>	1 à 10	6,21	6,75
<b>Visites famille</b>	Plusieurs fois par semaine	36 %	32 %
	Environ une fois par semaine	18 %	19 %
	Environ une fois par mois	13 %	16 %
	Au moins une fois par an	11 %	10 %
	Très rarement ou jamais	23 %	23 %
<b>Visites amis</b>	Plusieurs fois par semaine	31 %	26 %
	Environ une fois par semaine	23 %	26 %
	Environ une fois par mois	16 %	21 %
	Très rarement ou jamais	30 %	28 %
<b>Place des loisirs</b>	très satisfaisant	16 %	14 %
	Plutôt satisfaisant	36 %	44 %
	Plutôt insatisfaisant	17 %	19 %
	Très insatisfaisant	31 %	23 %
<b>Vous arrive-t-il de ne pas sortir</b>	Souvent	36 %	33 %
	Parfois	24 %	30 %
	Rarement	17 %	19 %
	Jamais	23 %	18 %

<b>Fréquence des vacances</b>	Plusieurs fois par an	9 %	8 %
	Une fois par an	28 %	31 %
	Moins d'une fois par an	12 %	21 %
	Jamais	51 %	41 %
<b>Auto-évaluation de l'état de santé</b>	1 à 10	6,40	6,86
<b>Dormez-vous bien</b>	% oui	37 %	47 %
<b>Vous sentez-vous déprimé</b>	Toujours	19 %	7 %
	Souvent	23 %	16 %
	Rarement	31 %	51 %
	jamais	26 %	26 %
<b>Allez-vous voir un médecin</b>	Toujours	28 %	26 %
	Quand ça me paraît utile	39 %	42 %
	Seulement si le problème est grave	25 %	28 %
	Jamais	8 %	4 %
<b>Faites-vous des projets pour l'avenir</b>	Toujours	17 %	22 %
	Souvent	29 %	38 %
	Rarement	21 %	20 %
	jamais	33 %	20 %
<b>Pensez-vous pouvoir les réaliser</b>	% oui	57 %	68 %
<b>Voulez-vous changer quelque chose à votre vie</b>	Tout le temps	31 %	19 %
	Souvent	35 %	42 %
	Rarement	17 %	25 %
	Jamais	17 %	15 %
<b>Confiance en vous</b>	1 à 10	5,58	6,92

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Ces évolutions, globalement positives, sont analysées plus précisément dans la suite de ce rapport.

## II.1.2. Jugement subjectif sur le rôle de l'accompagnement dans l'évolution de sa situation

Arrêtons-nous, avant cela, sur une mesure simple des effets globaux de l'accompagnement permise par l'étude de la réponse à la question « l'accompagnement a-t-il amélioré votre situation » ? Cette variable donne les résultats suivants :

**Tableau 10 : Réponse brute sur l'amélioration de la situation suite à l'accompagnement**

	<b>Totalement d'accord</b>	<b>Plutôt d'accord</b>	<b>Plutôt en désaccord</b>	<b>Totalement en désaccord</b>
L'accompagnement a-t-il amélioré votre situation ?	43 %	33 %	12 %	11 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

La tendance indique un résultat important, selon lequel 76 % environ des personnes enquêtées sont « totalement d'accord » et « plutôt d'accord » avec le fait que l'accompagnement a amélioré leur situation. Cette amélioration sera analysée à l'aune des résultats qualitatifs et du croisement avec d'autres variables mobilisées dans l'enquête quantitative.

Soulignons qu'en première approche, lorsque l'on analyse de manière brute les caractéristiques des personnes selon qu'elles jugent que l'accompagnement a durablement amélioré leur situation ou non, on n'observe pas de différences statistiquement significatives liées au sexe, à l'âge ou à la profession et à la catégorie socioprofessionnelle. Les caractéristiques familiales semblent plus déterminantes. Ce sont le plus souvent les personnes qui ont des enfants, en couple ou non, qui déclarent plus fréquemment que l'accompagnement a été positif. En revanche, les personnes sans enfant sont plus fréquemment enclines à juger que l'accompagnement n'a pas amélioré leur situation. Rappelons qu'elles sont très minoritaires (1 sur 10) au sein du public accompagné.

**Tableau 11 : Amélioration de la situation suite à l'accompagnement en fonction de la composition familiale**

<b>Situation familiale actuelle / amélioration de la situation</b>	<b>en couple sans enfant</b>	<b>seul sans enfant</b>	<b>en couple avec enfant</b>	<b>seul avec enfant</b>	<b>Total</b>
L'accompagnement n'a pas amélioré ma situation	45 %	37 %	23 %	21 %	23 %
L'accompagnement a amélioré ma situation	55 %	63 %	77 %	79 %	77 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).



Les personnes déclarant davantage que l'accompagnement a amélioré leur situation sont donc celles ayant davantage d'enfants.

**Tableau 12 : Amélioration de la situation suite à l'accompagnement en fonction du nombre d'enfants à charge**

Nombre d'enfants / amélioration de la situation	zéro	un	deux	trois et plus	Total
L'accompagnement n'a pas amélioré ma situation	40 %	24 %	19 %	22 %	23 %
L'accompagnement a amélioré ma situation	60 %	76 %	81 %	78 %	77 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Des différences sont également constatées entre les publics en fonction de l'évolution de la situation de couple. Les personnes qui déclarent que l'accompagnement a durablement amélioré leur situation sont celles pour qui la situation conjugale a changé : soit elles se sont mises en couple, soit elles se sont séparées. Les personnes qui déclarent que l'accompagnement n'a pas amélioré leur situation sont davantage des personnes dont la situation n'a pas changé sur ce plan. Ce résultat est à replacer dans le contexte d'un nombre important de personnes en cours de séparation, récemment séparées, ou en voie de séparation, parmi le public accompagné par les Caf. Il semble traduire une appréciation plus particulièrement positive du rôle de l'accompagnement dans ce contexte.

**Tableau 13 : Amélioration de la situation suite à l'accompagnement en fonction de l'évolution de la situation de couple avant et après l'accompagnement**

Évolution de la situation familiale avant-après / amélioration de la situation	en couple avant/après	en couple après, mais pas avant	en couple avant, mais pas après	pas en couple avant/après	Total
L'accompagnement n'a pas amélioré ma situation	28 %	18 %	18 %	24 %	23 %
L'accompagnement a amélioré ma situation	72 %	82 %	82 %	76 %	77 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Sur un autre plan, les personnes dont les moyens financiers sont aujourd'hui jugés suffisants associent plus souvent l'accompagnement à une amélioration de leur situation.

**Tableau 14 : Amélioration de la situation suite à l'accompagnement en fonction de la perception des revenus après l'accompagnement**

Perception des revenus après l'accompagnement / amélioration de la situation	Moyens financiers jugés insuffisants	Moyens financiers jugés suffisants/confortables	Total
L'accompagnement n'a pas amélioré ma situation	28 %	15 %	23 %
L'accompagnement a amélioré ma situation	72 %	85 %	77 %
Total	100 %	100 %	100 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Enfin, en moyenne, les personnes évaluaient leur santé avec un score de 6,40 avant l'accompagnement et de 6,86 après. La différence est statistiquement significative après l'accompagnement : les personnes dont l'accompagnement a amélioré la situation sont également celles qui témoignent d'une santé meilleure.

**Tableau 15 : Amélioration de la situation suite à l'accompagnement en fonction de la perception de la santé après l'accompagnement**

Perception de la santé / amélioration de la situation	Indicateur de santé avant	Indicateur de santé après***
L'accompagnement n'a pas amélioré ma situation	6,21	6,34
L'accompagnement a amélioré ma situation	6,45	7,01
Total	6,40	6,86

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

On n'observe pas d'autres différences significatives qui donneraient à voir un public type pour lequel les effets perçus de l'accompagnement seraient plus franchement positifs que pour les autres. En termes sociodémographiques, les variations relatives les plus nettes apparaissent liées au fait d'avoir ou non des enfants.

### II.1.3. Résultats synthétiques sur l'évolution des capacités

Nous poursuivons ensuite l'analyse en étudiant l'évolution des capacités entre avant et après l'accompagnement<sup>20</sup>. Ces évolutions figurent dans le tableau récapitulatif ci-dessous :

**Tableau 16 : Différence avant et après l'accompagnement des capacités**

	Différence avant-après
Satisfaction sur le mode de garde <sup>a</sup>	<b>-0,12***</b> <b>(0,04)</b>
Capacité de se déplacer <sup>a</sup>	-0,01 <b>(0,03)</b>
Besoin d'aide au quotidien (plus d'autonomie) <sup>a</sup>	<b>-0,09**</b> <b>(0,04)</b>
Besoin d'aide administratif (plus d'autonomie) <sup>a</sup>	<b>-0,23***</b> <b>(0,03)</b>
Connaissance dans les aides sociales <sup>a</sup>	<b>0,47***</b> <b>(0,03)</b>
Confiance dans les administrations <sup>b</sup>	<b>0,53***</b> <b>(0,07)</b>
Contacts familiaux <sup>a</sup>	-0,03 <b>(0,03)</b>
Contacts amicaux <sup>a</sup>	-0,04 <b>(0,04)</b>
Satisfaction sur la place des loisirs <sup>a</sup>	<b>0,13***</b> <b>(0,03)</b>
Fréquence des sorties <sup>a</sup>	-0,03 <b>(0,04)</b>
Fréquence des vacances <sup>a</sup>	<b>0,11***</b> <b>(0,03)</b>
Satisfaction sur la santé en général <sup>b</sup>	<b>0,47***</b> <b>(0,08)</b>
État de déprime <sup>a</sup>	<b>-0,35***</b> <b>(0,04)</b>
Capacité à faire des projets <sup>a</sup>	<b>0,34***</b> <b>(0,04)</b>
Confiance en soi <sup>a</sup>	<b>1,39***</b> <b>(0,09)</b>
Satisfaction sur les ressources <sup>a</sup>	<b>0,11***</b> <b>(0,04)</b>

Note : erreurs-types entre parenthèses, \* : p-value < 0,10 ; \*\* p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01 ; a : échelle de Lickert à 4 niveaux. b : échelle d'appréciation à 10 niveaux.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Pour la lecture de tableau, le signe des scores indique une amélioration ou non selon l'échelle des items proposés<sup>21</sup>. De manière générale, on constate une amélioration des capacités mesurées. Le besoin d'aide au quotidien et pour les démarches administratives diminue. Les personnes semblent mieux connaître l'architecture des aides sociales dans leur ensemble et ont plus confiance dans les administrations. La place des loisirs et la

<sup>20</sup> Les items de capacité mesurés sont repris du tableau 3, p.38.

<sup>21</sup> Lors de la passation du questionnaire, le sens des items proposés, du plus positif au plus négatif ou l'inverse, a été alterné afin de renforcer la rigueur du questionnaire. Se référer au questionnaire en annexe 6 pour en connaître le sens.

fréquence des vacances sont plus importantes. La capacité à faire des projets est renforcée. L'état de déprime diminue, et la satisfaction vis-à-vis de la santé augmente. La confiance en soi est l'indicateur qui connaît le plus d'évolution positive. Notons que la satisfaction vis-à-vis du mode de garde aurait significativement diminué après l'accompagnement, pourtant un des enjeux importants de la majorité de la population suivie. Enfin, la capacité de se déplacer, la fréquence des sorties, les contacts familiaux et amicaux n'ont pas connu d'évolutions significatives. Cela ne signifie pas que pour des catégories de population ces éléments ne jouent pas. En revanche, en moyenne il n'y a pas eu d'écarts importants après l'accompagnement.

## II.2. L'amélioration des ressources financières et matérielles

Bien qu'il ne s'agisse pas en lui-même d'un fait générateur d'accompagnement pour les Caf, l'existence de situations matérielles et financières dégradées est apparue comme une caractéristique récurrente des personnes accompagnées rencontrées dans le cadre de cette enquête. Les difficultés de maintien dans le logement, qui peuvent générer une intervention des Caf, sont souvent une conséquence de ces situations financières précaires, d'autant plus lorsqu'elles débouchent sur une spirale d'endettement et de défaut de paiement du loyer. Dans d'autres situations, c'est une séparation, un deuil, ou une perte d'emploi, qui fait apparaître ou aggrave les difficultés financières. Rares sont donc les foyers accompagnés à ne pas avoir besoin d'une aide sur le plan des ressources financières, dans certains cas de façon urgente.

Par conséquent, desserrer à court terme l'étau financier pesant sur les familles est souvent la première préoccupation autant des personnes accompagnées que des professionnels. Ceux-ci disposent de plusieurs leviers pour y parvenir. Le plus important est l'ouverture de droits à prestations sociales pour les publics éligibles (allocations familiales, allocation logement, etc.), mais d'autres dispositifs sont mobilisés en fonction des situations : accès au logement (DALO) ou à un hébergement sécurisé, notamment dans le cas de séparation sur fond de violences conjugales (résidences d'accueil), médiations avec les bailleurs, commissions de surendettement, financement de solutions matérielles d'urgence ou mise en relation avec le réseau des acteurs associatifs, aides financières pour l'équipement domestique, l'aide alimentaire, vestimentaire, énergétique, etc. Nous présentons dans les paragraphes qui suivent les différents bénéfices de l'accompagnement des Caf sur ces aspects financiers et matériels.

### II.2.1. L'ouverture des droits

L'ouverture des droits forme la base du travail réalisé par les TS. C'est souvent en premier lieu en communiquant l'information sur les droits disponibles que les TS contribuent à améliorer la situation des personnes :

« C'est vraiment quand j'ai commencé le RSA, qu'il y a eu plein de trucs, et c'est vrai que Monsieur [TS Caf] m'avait dit que c'est vrai, qu'il y a plein de personnes qui ont droit à ça, mais ils ne le savent pas. Il y a des assistantes sociales qui ne le disent pas trop souvent, et ils ne savent pas à quoi ils ont droit. Et il m'a dit que j'avais le droit à l'aide au logement, au complément familial du centre d'action sociale - j'ai trois aides là-bas [...] j'ai dit : "Mais vous êtes sûr que j'ai droit ? - Ah si, vous partez et vous leur dites que vous avez droit Madame [nom de famille] ! Vous partez et vous leur dites que vous voulez un dossier pour ça". Il m'avait fait un petit post-it et il m'avait dit : "Vous avez le droit à cette aide-là, et il faut déposer deux demandes", et même pas en une semaine le dossier a été traité. » (PA 1, femme, 34 ans, Caf C)

Le non-recours est un problème récurrent des systèmes d'aide sociale. L'approche par les capacités permet d'en saisir les enjeux en prenant en compte le décalage entre une ressource ou liberté potentielle et sa réalisation concrète. Dans le cas présent, les aides existent et les publics sont éligibles, mais des blocages de divers ordres ne donnent pas aux usagers les capacités concrètes à s'en saisir. Le résultat en termes de liberté d'agir est le même que si ces droits n'existaient pas. Dans ces circonstances, le rôle de l'accompagnement des Caf est de connecter l'utilisateur à son droit pour lui en ouvrir le bénéfice, avec un impact direct sur sa situation financière. Entrer en contact avec les familles permet d'identifier les situations de non-recours et d'y remédier en

constituant les dossiers administratifs nécessaires, démarches qui représentent parfois un défi insurmontable pour des usagers qui peuvent être non francophones, démoralisés, ou parfois retenus de solliciter une aide par leur volonté de s'en sortir par eux-mêmes. La situation suivante suggère le poids que représentent ces démarches dans des parcours de vie chaotiques et le soulagement que représente une aide de cet ordre :

**« Vous avez fait combien de dossiers, vous ? Durant ces trois mois-là, je veux dire, peut-être pas toute votre vie.**

Je ne sais pas, mais entre les dossiers pour le logement, pour le RSA, je ne sais pas... J'ai tellement eu de démarches à faire, j'ai tellement été blindée de plein de choses. Racheter une voiture, assurer la voiture, trouver une assurance, enfin j'en ai tellement eu de choses en tête à ce moment-là que je pense que j'en ai oublié.

**Oui, ça fait beaucoup de choses. [...] Comment vous auriez fait sans ce soutien ? Ou qu'est-ce qu'il se serait passé s'il n'y avait pas eu cette rencontre ?**

Je pense que les démarches auraient été beaucoup plus longues, je pense que, oui, si elle [la TS Caf] n'avait pas été là, je n'aurais pas forcément su tout ce qu'il fallait faire tout de suite. Déjà, je pense que je n'aurais pas eu droit aux mêmes aides, je pense que certaines choses, je n'aurais peut-être jamais su que j'y avais droit. Donc voilà, et je pense que ça aurait pris encore plus de temps, je pense que je n'en serai peut-être pas là où j'en suis aujourd'hui, je pense que je n'aurais pas eu le temps de reprendre un travail. » (PA 12, femme, 38 ans, Caf B)

L'accès aux droits est donc l'un des points névralgiques de l'accompagnement social des Caf. Le diagnostic des TS sur la situation vis-à-vis des prestations sociales est notamment effectué lors du « rendez-vous des droits » « qui incarne une dynamique active de prévention et une offre de service qui renouvelle la détection des droits et le service à l'usage. Le rendez-vous des droits consiste à étudier l'ensemble des aides au titre des dispositifs gérés par la branche Famille et, dans un cadre partenarial, à informer et orienter au titre des dispositifs gérés par d'autres opérateurs » (circulaire n° 2014-018). Notons également que 63 % des accompagnements ont enregistré des démarches dans le domaine de l'accès aux droits (voir annexe 2).

**Tableau 17 : Répartition de l'ouverture de droits Caf nouveaux**

	Proportion
<b>Ouverture d'un droit nouveau</b>	18,88 %
<b>Ouverture de prestations familiales</b>	8,71 %
<b>Ouverture de l'allocation logement</b>	15,72 %
<b>Ouverture de l'allocation adulte handicapé</b>	0,39 %
<b>Ouverture de RSA</b>	2,75 %

*Note* : Nombre de dossiers enquêtés = 1 001 (extrapolé = 40 354).

En mobilisant les données administratives sur les prestations sociales des bénéficiaires de l'accompagnement social des Caf, on peut identifier la chronologie de l'ouverture des droits de prestation familiale, d'allocation logement et de l'allocation d'adulte handicapé, ainsi que du revenu de solidarité active (RSA). Il est ainsi possible de connaître la date d'entrée dans un droit « nouveau » et de rapprocher ce calendrier de celui du processus d'accompagnement social.

On observe alors que 19 % environ de l'ensemble des familles ont vu une nouvelle prestation sociale ouverte au cours de l'accompagnement. Ce sont majoritairement des allocations logement qui ont été activées (16 % environ des familles). Les personnes suivies dans le cadre d'une séparation sont celles qui bénéficient le plus d'un droit nouveau (24 % de ces familles) et notamment pour l'ouverture d'une aide au logement.

**Tableau 18 : Répartition des familles ayant une ouverture de droits Caf en fonction du mode d'entrée dans l'accompagnement social (en %)**

	Ouverture d'un droit nouveau	Ouverture de prestations familiales	Ouverture d'allocation logement	Ouverture de l'allocation adulte handicapé	Ouverture de RSA
<b>Total</b>	19	9	16	0	3
<b>Accès aux droits</b>	18	8	16	2	4
Arrivée d'enfant, garde d'enfant	12	7	7	0	1
Décès	19	14	8	0	4
<b>Insertion sociale et professionnelle</b>	8	4	7	0	2
Logement	17	7	16	0	4
Séparation	24	11	21	1	3
Vie sociale	16	3	16	0	0

Source : données FR6 2018 et 2019 et GESICA 2018 et 2019.

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

L'ouverture de droits sociaux semble permettre un gain de bien-être substantiel, de l'ordre de 2,3 points sur 10.

**Tableau 19 : Évolution du bien-être selon l'ouverture de droits Caf**

	Pas d'ouverture de droit	Ouverture d'un droit nouveau
Évolution du bien-être	1,90*** (0,11)	3,19*** (0,09)

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

L'ouverture des droits n'est pas seulement une action ponctuelle dépendant de l'intervention du seul ou de la seule TS. Dans le cadre de la démarche de « faire avec », l'accent est mis sur le fait de permettre à l'usager de développer une capacité autonome à faire valoir ses droits, valable aussi pour l'avenir. Les divers « droits ouverts » qui apparaissent dans les données statistiques sont donc le résultat de démarches qui sont le plus souvent réalisées conjointement. Dans l'idéal, d'autres démarches, pas forcément répertoriées, peuvent avoir lieu à l'initiative de l'usager et contribuer à améliorer sa situation financière. L'expérience vécue des personnes accompagnées traduit bien le sentiment de démarches faites à deux et exigeant donc de leur part quelques « efforts » :

**« Vous avez eu l'impression que dans cet accompagnement social, dans la manière de faire les choses, vous avez eu l'impression que c'était vraiment à deux que ça marchait, pas juste elle qui vous disait quoi faire ?**

Voilà, effectivement. Normalement, elle est là pour donner les pistes, mais elle n'est pas là pour faire à la place. Si derrière, je ne me mobilisais pas, ça arrêterait le dossier, parce qu'il y a les commissions. Elle me disait souvent : « il y a la commission à la fin du mois, donc il faut que le dossier... ». Parce qu'elle m'explique déjà les démarches : « il faut qu'avant telle date on ait déposé », parce que la commission passe. Donc je fournissais les efforts. Parfois, je venais remettre certains documents le jour de mon rendez-vous... » (PA 21, femme, 48 ans, Caf A)

Il faut souligner cependant que si ce principe du « faire avec » sert généralement de guide à l'action, il n'efface pas les nécessités d'une action directe dans certains cas, notamment pour aboutir plus rapidement. La situation

justifie alors que le ou la TS prenne la main sur le montage du dossier, mais intervienne aussi, parfois à plusieurs reprises, pour fluidifier son avancée à travers les rouages administratifs :

« Nous, on avait engagé les premières démarches à faire pour les problèmes de retraite, les choses comme ça, mais même si on faisait au mieux, vraiment on appuyait sur tout ce qu'il y avait à faire, on n'avancait pas. On rencontrait des obstacles impressionnants.

**Quels obstacles ?**

Homme (membre de la famille de la personne accompagnée) : Des obstacles administratifs. Par exemple pour qu'elle touche la pension de réversion, toutes ces choses-là, c'était des réponses négatives. [...]. Donc l'arrivée de Monsieur [TS Caf] a été bénéfique de la première minute où il est arrivé. Et il faut dire aussi que Monsieur [TS Caf], en dehors de tout ce qu'il a fait, de tout ce qu'il a réussi à démêler, lui avait, ce qu'on n'avait pas nous, des accès directs avec des numéros qu'il a su mobiliser. » **(PA 27, femme, 48 ans, Caf A)**

Les situations de séparations conjugales peuvent également appeler une intervention rapide des Caf dans le champ de l'ouverture des droits. Ce soutien permet de sécuriser le membre du couple qui se retrouve en difficulté financière du fait de la séparation (la femme très généralement), à un moment où le contexte de tension psychologique, de stress, voire de crainte dans le cas des violences conjugales, peut entraver la capacité de ces personnes à agir de manière autonome. Certaines Caf se sont organisées pour agir vite et avec souplesse quand le contexte l'exige :

« C'est la grande insécurité, la précarité financière. Il faut rassurer à ce moment-là, donner le bon droit, accélérer le processus administratif pour que les droits soient ouverts rapidement. C'est tout notre rôle. Il est prioritaire celui-là.

**Comment vous accélérez les choses ? C'est pour qu'il y ait une augmentation des allocations ?**

Déjà la séparation vaut une majoration sur le droit au RSA, par exemple. Et notre institution a mis en place un système qui fait que quand on a une urgence, on a des agents Caf qui traitent les dossiers tout de suite. Donc du jour au lendemain la personne a ses droits. Rien que ça, ça donne une assise : "j'ai interpellé [l'assistante sociale] et en 24h mes droits ont été ouverts". Ça, j'en suis consciente, ça donne une assise que tous les travailleurs sociaux n'ont pas. » **(TS 11, femme, 51 ans, Caf B)**

## II.2.2. La résorption des difficultés financières

Bien qu'en principe la décision d'accompagnement soit prise en référence à un « fait générateur » intervenu dans un domaine particulier (rupture conjugale, difficulté de logement, deuil, etc.), la démarche ethnographique a permis de constater que, en pratique, les TS se retrouvent souvent confrontés à la nécessité d'intervenir sur des fronts multiples et entremêlés. C'est le cas par exemple de la famille évoquée par ce TS, suivie initialement dans le cadre de difficultés de logement, mais qui affronte en réalité des difficultés superposées :

**« Parce que si je comprends bien, [cas d'une personne accompagnée] c'était pour une histoire de loyers, mais vous avez travaillé quand même d'autres choses ?**

Surtout des aides financières, on en a fait trois, on a fait des orientations, je ne sais pas combien j'en ai fait. On a fait tout un travail, et vraiment, comme je vous dis, les entretiens étaient tellement denses, ça a été hyper dur. Moi, mes collègues riaient... le dossier de la famille, sans vous mentir, il était comme ça [50 cm]. Vraiment le truc était énorme, parce qu'on a fait du surendettement, le DALO – on a réussi –, la CMU, à chaque fois, on la refait. Monsieur, en plus, il est débordé par les documents administratifs, donc voilà, il a fallu faire tout ça. EDF, il m'avait appelé un vendredi, il était 17 heures, et en fait, on leur coupait l'électricité, et là, « je dois partir dans 5 minutes ». Donc, en fait, je suis parti, je crois, à 20 heures, et il y a une collègue qui est restée avec moi, heureusement, elle m'a beaucoup aidé. **(TS 1, homme, 35 ans, Caf C)**

Les TS font donc face, dans leur quotidien, à des situations familiales souvent marquées par la précarité financière que l'ouverture de droits ou la mise à disposition d'aides ponctuelles ne suffit pas à soulager. L'enquête a permis de constater à cet égard la récurrence des situations de surendettement et les efforts entrepris par les TS pour y apporter une solution. Cet enjeu est important à plusieurs titres. D'une part, l'effort de remboursement peut écraser les capacités financières des personnes et pousser à limiter d'autres dépenses, au prix de sacrifices

alimentaires, vestimentaires, éducatifs, et finalement d'une perte de bien-être matériel. D'autre part, des dettes élevées représentent aussi souvent un lourd fardeau psychologique : crainte pour l'avenir et du basculement dans la pauvreté, peur du recouvrement forcé et de la procédure judiciaire, peur de l'expulsion et de se retrouver « à la rue » dans le cas des dettes locatives. L'hypothèse selon laquelle le surendettement pèse à la fois sur les capacités et le bien-être fait donc peu de doutes.

## Encadré 2 : Portrait

**PA 26 (37 ans, homme, Caf A)** nous a fait le récit de sa situation. Entré dans l'accompagnement au titre de parent non gardien, il était endetté et percevait l'allocation de solidarité spécifique (ASS). Il recevait fréquemment des lettres d'huissier, mais ne les ouvrait plus : « ça n'avait plus de réalité », « j'en riais presque », « Reprendre le boulot ? Mais il m'aurait fallu un salaire de 10 000 euros pour remonter la pente, donc je n'en voyais pas l'intérêt ». Il avait perdu le sommeil et prenait des antidépresseurs. Il présente l'accompagnement Caf, articulé à des partenaires, comme une « spirale positive ». La TS de la Caf lui a proposé de faire basculer l'allocation de soutien familial (ASF) perçue par la mère des enfants en prestation non récupérable, bloquant ainsi une accumulation de dettes à ce niveau-là sans pénaliser la mère. De plus, elle a mis en place un moratoire concernant l'ensemble de ses dettes, notamment liées au logement, et lui a proposé de faire un dossier de surendettement, un mot qui « a du mal à passer », démarche qui a eu pour effet immédiat de stopper les procédures juridiques (lettres d'huissier, etc.). La demande de logement déposée au service social polyvalent de secteur a été accélérée par la TS de la Caf. Toutes ces démarches cumulées lui ont permis de réduire fortement ses dépenses mensuelles tandis qu'il ne continuait à percevoir que l'ASS. Aujourd'hui, cette personne accompagnée se dit contente de son logement, mieux isolé et donc moins coûteux en chauffage, et surtout contente de pouvoir payer son loyer, d'avoir « des charges en rapport avec [ses] moyens » et de pouvoir ainsi s'en acquitter. Petit à petit, sa situation s'est donc améliorée, il a pu assainir son compte en banque tandis qu'un recours a permis d'effacer sa dette locative ancienne. Il a des relations sociales, mais dit avoir du mal à faire confiance aux autres. Il vient de finir un CDD qui devait ensuite se transformer en CDI, mais son patron a décidé de vendre l'entreprise. Cependant, il est heureux d'avoir enfin retrouvé le goût de son travail. Financièrement, avec un salaire de 1 400 euros par mois (moindre que ses revenus d'il y a 5 ans) et des aides diminuées, ses ressources restent faibles : pas de loisirs, pas de sorties ou très peu (« il faut quand même accepter de temps en temps d'aller au MacDo ou au bowling, sinon on se coupe des gens ») et pas de vacances. En revanche, il déclare avoir amélioré sa vie, car il est heureux de pouvoir travailler, de pouvoir payer ses charges et de gérer ses affaires. Désormais, son objectif est d'avoir une gestion de budget qui arrive à zéro à la fin du mois, car il termine toujours un peu en négatif. L'angoisse de repartir en arrière avec un enchaînement de dettes reste bien présente, mais le suivi social s'est arrêté avec son accord.

Les accompagnants abordent les problèmes de surendettement avec une stratégie visant à équilibrer les remboursements par rapport au budget de la famille, en cherchant à écarter le risque d'une coupure d'eau ou d'électricité ou d'une procédure d'expulsion du logement. Cela peut passer par un étalement des échéanciers, mais aussi, lorsque les remboursements sont insoutenables, par une restructuration de la dette avec l'intervention des commissions de surendettement. Le cas suivant donne une illustration de la prise en compte de cette problématique :

### « Quelles étaient vos difficultés quand vous avez demandé de l'aide ?

J'avais des difficultés avec les enfants, j'avais beaucoup de dettes aussi, parce que j'avais des dettes avec le père de mes enfants. En fait, j'ai remboursé mes dettes, mais [la TS] trouvait qu'on ne vivait pas assez, on n'avait pas assez pour vivre.

### Il ne vous restait pas assez ?

Oui, pour vivre. Et c'est là qu'elle m'a... c'est après, je crois deux ans après, elle m'a dit « il faudrait qu'on fasse un dossier de surendettement ». [...]. Et c'est là qu'elle me demandait comment je vivais, au regard de mes finances, parce que c'est aussi son domaine. Et quand je lui ai expliqué tout, un jour j'ai ramené



mes relevés, ce que je gagnais, ce que je dépensais par rapport à mes remboursements, par rapport au loyer, et elle a fait le calcul, elle a trouvé qu'il ne nous restait pas suffisamment à vivre à quatre et elle a décidé... Pendant plusieurs fois, j'ai hésité.

**Pourquoi vous avez hésité ?**

Je ne sais pas. [...]. Après, elle m'a dit « là, ce n'est plus possible, il faudrait faire quelque chose ». J'ai dit « pourquoi pas ? ».

**Et quand elle a dit « il ne vous reste pas assez pour vivre », qu'est-ce que vous en pensiez, vous, de ça ?**

C'est vrai ce qu'elle disait, mais moi j'avais pour principe, en fait, de payer mes dettes. De me débrouiller, parce que je n'avais jamais... je me suis toujours débrouillée toute seule, même quand j'étais en couple, je faisais toujours tout ça moi-même. Du coup, après avec le temps, je me suis rendu compte que ce qu'elle a fait, c'était bien, parce que là, j'arrive quand même à faire les courses normalement, sans être à découvert, ce genre de choses. [...]. Le salaire rentre et tout part dans le découvert et on recommence, c'est une sorte d'enchaînement sans fin. » **(PA 5, femme, âge n.c., Caf C)**

L'endettement est source de stress et contribue à des états de découragement voire de déprime. De ce point de vue, l'intervention de la Caf, lorsqu'elle permet d'alléger le fardeau des dettes, n'a vraisemblablement pas seulement des conséquences sur les niveaux de vie des familles, mais aussi sur leur bien-être psychologique. L'expérience vécue par ce couple en donne une image :

Femme : « On se lève le matin, on pense à ça, on se couche, on pense à ça. On se dit "est-ce qu'on va aller dehors cette année ?".

**Vous avez vraiment eu peur.**

Homme : Oui.

Femme : Oui, oui, c'était ça, c'était vraiment ça. Pendant un moment, il a eu très peur parce que le jour où tu as reçu le papier du tribunal, comme quoi c'était accordé l'échéancier par rapport au bailleur, si on ne respectait pas, là ils pouvaient poursuivre leur démarche.

Homme : La procédure pour pouvoir quitter les lieux.

Femme : Et nous, on avait mal compris, donc lui, il a commencé à paniquer, il dit a "on va se retrouver dehors", il était très, très, très mal, limite crise cardiaque.

Homme : Je n'avais pas compris, en fait, j'avais mal compris.

Femme : J'ai dit "si on ne respectait pas l'accord, ils pouvaient procéder à l'expulsion". Mais si on respecte, il n'y a pas de problème.

Homme : En fait, je n'avais pas compris dans le bon sens.

Femme : En fait, les courriers se sont croisés aussi. Voilà, il y a ça aussi surtout.

Homme : Il y a l'huissier qui nous a envoyé un papier comme quoi on devait quitter le logement. Je lui ai dit "attends, je ne comprends pas", j'ai failli faire un malaise, je vous promets.

Femme : Oui, et puis après, j'ai envoyé ça à madame [TS Caf], et après elle m'a réexpliqué à la date de l'entretien que non, si on respectait l'accord, il n'y avait pas de souci. » **(PA 8, femme, 34 ans, Caf C & compagnon)**

Les situations de séparations difficiles, avec ce qu'elles impliquent de charges nouvelles et de pertes de revenus sont aussi propices à l'apparition ou l'aggravation d'une spirale de surendettement, particulièrement pour les femmes. Malgré leur volonté, souvent revendiquée, de « payer ce qu'elles doivent », les personnes concernées ont des revenus trop faibles pour rompre cet « enchaînement sans fin » sans aide extérieure. L'aide des TS de la Caf pour la constitution de dossiers de surendettement, le rééquilibrage des budgets et d'autres « coups de pouce » ponctuels offrent des voies de sortie dont les effets peuvent être durables, une fois la situation de crise surmontée.

La situation de cette mère de quatre enfants, accompagnée à l'issue d'une séparation éprouvante, donne une illustration de ce processus :

- « Moi, j'avais une situation compliquée au niveau financier parce que j'ai un dossier de surendettement qui était en cours, donc j'avais expliqué ma situation, [la TS] a fait des demandes rapidement de façon à ce que je puisse être prise en charge, surtout par rapport aux enfants parce que c'était compliqué aussi. Moi, j'avais peur de passer le cap du divorce, parce que de me retrouver dans une situation financière compliquée, et finalement, j'ai mis mon dossier en place, il a été accepté à la banque de France. [...]. Madame [TS Caf] m'a beaucoup apporté parce que moi j'avais très peur d'être ric-rac au niveau du

financier. Je me suis dit 'comment je vais m'en sortir avec les enfants, il va falloir payer les factures...', je ne voulais pas déscolariser ma fille de son collège [privé] parce qu'elle avait été là depuis le début. Ne pas pouvoir assumer, c'était ma grande peur. [...]. Mettre ma situation financière au clair, c'est ce qui était le plus important pour moi, c'est pouvoir me dire « je vais pouvoir faire les courses pour les petits », voilà, tout ça. Moi, c'était mes enfants, ma préoccupation, c'était de me dire « il faut que je puisse payer, que je ne me retrouve pas en situation d'huissiers qui viennent », et tout ça. [...]. Et de là quand j'ai vu madame [TS Caf], qu'elle a mis en place toutes mes demandes et que ça a été positif en plus, de là, au fur et à mesure, quand il fallait un document, je lui remettais les documents, et tout s'est bien... franchement, je pense que sans son aide, je ne sais pas comment j'aurais pu. » (PA 13, femme, 47 ans, Caf B)

- « J'ai monté un dossier de surendettement parce que mon mari, du jour au lendemain, a quitté la maison, mais sans me le dire. Par mes enfants, je l'ai appris, qu'ils avaient déménagé. Vous voyez, alors je me suis retrouvée avec les dettes de la maison. [...]. Entre-temps, les huissiers se sont retournés sur moi et tout. Donc voilà. Il y a eu une période pas facile. Maintenant voilà, on avance. » (PA 22, femme, 39 ans, Caf A)

Ces situations donnent à voir combien le coût financier d'une séparation peut être dur à supporter, au point de s'avérer même dissuasif pour celles qui voudraient rompre leur relation conjugale. Le rôle du TS dans ce cas de figure est d'équilibrer le mieux possible la situation financière de la personne accompagnée en actionnant les divers leviers à sa disposition : ouverture rapide de droits, relogement adapté, aides ponctuelles, gestion du surendettement. L'enquête qualitative fait ressortir que l'intervention des Caf est fréquente sur ce volet et qu'elle contribue à sécuriser, sur le plan matériel, de nombreuses femmes mises en difficulté sociale par une rupture.

La question des capacités financières a été abordée dans le questionnaire non pas à travers la recherche de données objectives, mais par le biais d'une approche subjective par les individus de leur propre situation, avant et après l'accompagnement. Nous avons interrogé les bénéficiaires sur l'adéquation ou la non-adéquation perçue entre leur niveau de revenus et leurs besoins. Cette façon d'approcher le sujet permet de tenir compte de la différenciation des modes de vie en évitant de fixer arbitrairement ce que serait un « bon » niveau de vie.

Face à cette situation, le ressenti des personnes est éclairant (tableau 20). Sur une échelle de 1 à 4, nous avons demandé aux personnes accompagnées de se positionner sur leur ressenti quant à la satisfaction vis-à-vis de leurs ressources, 1 étant très « insuffisant », 2 « insuffisant », 3 « suffisant » et 4 « confortable ». On constate que le ressenti moyen atteint 2,08 sur 4 avant l'accompagnement et qu'il augmente de 0,12 point sur 4 après l'accompagnement. Bien que cette évolution soit faible, elle est statistiquement significative.

**Tableau 20 : Évolution de la satisfaction vis-à-vis du niveau de ressources.**

	Avant l'accompagnement	Après l'accompagnement	Différence après – avant
Satisfaction vis-à-vis des ressources	2,08 (0,99)	2,20 (0,77)	+0,12*** [0,04]

Note : écarts-types entre parenthèses. Erreurs-types entre crochets. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01. Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Il est possible d'étudier comment se répartissent les variations de ressources au sein de la population étudiée. En croisant les réponses aux questions avant et après pour les mêmes individus (tableau 21), on constate que parmi les individus qui déclaraient avoir un niveau de ressources très insuffisant avant l'accompagnement, seuls 19 % (7/37) d'entre eux font la même déclaration après l'accompagnement. Par conséquent, 81 % (30/37) des personnes jugeant leur niveau de ressources très insuffisant ont perçu une amélioration du niveau de ressources au terme de l'accompagnement.

**Tableau 21 : Croisement des items de réponse concernant le jugement sur le niveau de ressources avant et après l'accompagnement social (en %)**

Jugement sur le niveau de ressources		Avant l'accompagnement				Total
		Très insuffisant	Insuffisant	Suffisant	Confortable	
Après l'accompagnement	Très insuffisant	7	6	5	1	18
	Insuffisant	21	13*	11	3	47
	Suffisant	9	5	14	3	31
	Confortable	1	1	1	1	4
Total		37	25	31	8	100

**Note** : \* : 13 % des personnes jugeant que leurs ressources étaient insuffisantes avant l'accompagnement jugent qu'elles demeurent insuffisantes après l'accompagnement.

**Source** : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

**Champ** : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Pour compléter l'appréciation du niveau de vie des personnes accompagnées, il nous semble utile d'étudier l'évolution du jugement sur l'adéquation entre leurs ressources et leurs besoins en partant du revenu des familles. Cela permet de mieux identifier quel type de famille a connu un gain de revenu le plus important et quelles sont celles qui ont perçu une amélioration de leur situation à l'issue de l'accompagnement. Dans le même sens que les résultats précédents, on observe que ce sont les personnes ayant le plus faible niveau de ressources monétaires (entre 0 et 12 000 € annuel) qui ont connu un gain significatif de satisfaction vis-à-vis de leur situation financière (tableau 22).

**Tableau 22 : Évolution du jugement sur les ressources en fonction du décile de niveau de vie**

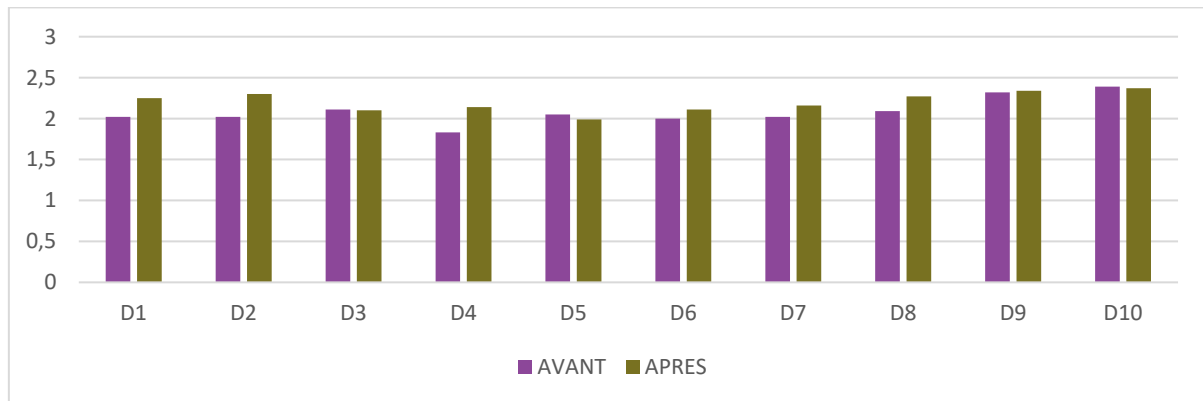
	AVANT	APRÈS	Évolution du jugement sur les ressources
D1	2,02 (0,74)	2,25 (0,96)	<b>0,23**</b> [0,10]
D2	2,02 (0,82)	2,30 (0,99)	<b>0,26**</b> [0,12]
D3	2,11 (0,7)	2,10 (0,96)	0 [0,11]
D4	1,83 <sup>a</sup> (0,83)	2,14 (0,89)	<b>0,30**</b> [0,12]
D5	2,05 (0,82)	1,99 (0,94)	-0,08 [0,12]
D6	2 (0,68)	2,11 (0,94)	0,08 [0,48]
D7	2,02 (0,77)	2,16 (0,98)	0,15 [0,12]
D8	2,09 (0,73)	2,27 (1,03)	0,18 [0,11]
D9	2,32 (0,85)	2,34 (1,01)	0,05 [0,11]
D10	2,39 (0,71)	2,37 (1,11)	-0,02 [0,11]

**Note** : écarts-types entre parenthèses. Erreurs-types entre crochets. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01. Sources : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020 ; données administratives FR6 2019.

**Champ** : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

### Graphique 3 : Évolution du jugement sur les ressources en fonction du niveau de vie par décile



**Lecture** : Parmi les familles appartenant au quatrième décile de niveau de vie primaire (entre 7 925€ et 11 557€ par an), elle jugeait que leur niveau de ressource avant l'accompagnement atteignait un niveau de 1,83 sur 4.

**Sources** : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020 ; données administratives FR6 2019.

**Champ** : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Une autre manière de se rendre compte du lien entre évolution du bien-être et niveau de ressource est d'étudier l'évolution du bien-être en fonction du type d'évolution du jugement vis-à-vis des ressources : évolutions négatives ; évolution nulle ; évolutions positives. Nous notons ainsi que les personnes percevant une amélioration de leur niveau de ressources sont celles qui augmentent le plus leur niveau de bien-être (tableau 23).

L'amélioration des situations financières n'est pas qu'une question d'accès au minimum vital. Elle peut permettre d'expérimenter des formes de « luxe » relatif qui ont vraisemblablement une importance pour l'estime de soi et le sentiment de s'en sortir. C'est ce que reflètent les propos de ce TS en évoquant le cas d'une personne sortie du surendettement :

« Il y a des personnes qui m'ont dit "enfin, j'ai pu aller m'acheter des yaourts à Leclerc", pour eux c'était un miracle. Pour moi c'est banal, mais j'ai dit : "effectivement, on ne se rend pas compte" ».

#### **C'est-à-dire que même un yaourt était devenu un luxe ?**

C'est un luxe, car ils allaient plutôt dans les magasins plus discount. Je m'attendais à un plaisir qui serait peut-être plus... Eh bien ce petit plaisir-là pour eux c'est super. Et se dire enfin : "J'ai mon salaire sur mon compte, je n'ai pas les découverts et je n'ai pas mon conseiller clientèle qui me dit-il y a un problème". » (TS 5, femme, 35 ans, Caf C)

D'autres peuvent enfin consacrer un peu d'argent à réaliser des « rêves » jusqu'alors inaccessibles :

#### **« Et par rapport à acheter plus de vêtements, à avoir plus de loisirs, est-ce qu'il y a d'autres choses aussi dont vous vous priviez avant ?**

Comme mon extérieur. Je me suis acheté un arbre, les pots de fleurs ça vaut une fortune. C'est le genre de choses que j'avais toujours rêvé de faire, mais que je ne pouvais pas faire, quoi. Ce n'est pas possible. Le pauvre arbre que je me suis payé : 80 euros. Tu te dis, "ouais voilà, il faut avoir des revenus sinon ce n'est pas possible". » (PA 22, femme, 39 ans, Caf A)

**Tableau 23 : Évolution du bien-être en fonction du niveau d'évolution de la satisfaction vis-à-vis des ressources**

	Évolution du bien-être (après l'accompagnement social)
Dégradation du jugement vis-à-vis des ressources	1,79*** (0,18)
Pas d'évolution du jugement vis-à-vis des ressources	2,14*** (0,16)
Amélioration du jugement des vis-à-vis des ressources	2,41*** (0,16)

*Note* : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

*Source* : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

*Champ* : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

On relèvera cependant que le fait de ne pas constater une amélioration de ces revenus n'empêche pas une amélioration du bien-être subjectif, même si cette amélioration est moins importante que dans le cas où les revenus s'améliorent. Ce découplage entre revenus et bien-être renforce l'intérêt d'une méthodologie de mesure qui ne s'en tienne pas à la mesure de la seule dimension du confort de vie ou du niveau de vie. C'est l'un des postulats de l'approche par les capacités que nous avons également retenu dans le cadre de cette recherche. Cette approche ne nie pas l'importance des revenus dans l'approche du bien-être dans la mesure où ils contribuent incontestablement à élargir la latitude d'action d'un individu quant au cours de sa vie, et par extension contribuent à son bien-être. Mais cela ne fait pas de l'accès au confort matériel une expression suffisante du bien-être. Nous identifions dans la suite du rapport les capacités qui sont affectées par l'accompagnement et leur contribution à l'expression d'une amélioration du bien-être subjectif des personnes accompagnées.

### II.2.3. L'accès au logement

En dehors de l'ouverture des droits et de l'amélioration de la situation matérielle, les entretiens avec les personnes accompagnées laissent également voir l'importance que peuvent avoir d'autres types d'aides pour surmonter les difficultés matérielles. L'enjeu de l'accès à un logement plus adapté à la situation, qui se pose dans les cas d'agrandissement de la famille, de séparations, mais parfois aussi dans des situations d'insalubrité, est parmi les domaines d'action les plus fréquents des travailleurs sociaux des Caf. D'après l'enquête qualitative, l'accompagnement semble contribuer à affronter ces difficultés de plusieurs manières.

C'est d'abord sur le plan des rapports avec les bailleurs sociaux que les accompagnés estiment l'aide du TS de la Caf utile, notamment pour donner un coup de pouce à leur dossier quand la situation l'exige :

**« Vous, vous attendiez quoi particulièrement de madame [TS Caf] ?**

J'attendais qu'elle m'aide pour les démarches à faire, pour les papiers à faire, j'étais un peu perdue, et pour une recherche de logement pour accélérer parce que si on fait une demande nous-mêmes, si on passe par une assistante sociale de la Caf, ça accélère un peu, on va dire. Je peux déposer un dossier chez [trois bailleurs cités], je peux le déposer, il y en a 50 000. »

**Oui parce que par rapport au logement, excusez-moi je vous coupe, mais il est tout neuf votre logement ou...**

Oui, ça fait une année que je suis là.

**Un an que vous êtes là ?**

Oui, c'est par rapport à l'assistante sociale de la Caf, c'est elle qui m'a beaucoup aidée. [...]

**Et vous étiez déjà quatre dans 20 mètres carrés, c'est ça ?**

On était quatre oui... Une fois, j'avais des problèmes avec mon ancienne propriétaire. Si vous voulez, elle ne voulait pas faire les travaux, c'est moi qui... Je faisais tout. C'était vraiment petit. Et à chaque fois, je demande à la propriétaire. Une fois, je voulais arrêter le bail, je voulais arrêter le loyer, pendant deux

mois, trois mois et j'ai pris contact avec Madame [TS Caf]. Vraiment elle m'a beaucoup aidée, et c'est elle qui a contacté souvent DALO et elle m'a fait un dossier comme si mon logement était insalubre. Et ce n'était pas possible pour quatre personnes, et le couple, les deux travaillent... Vous voyez ? Et ils m'ont... après DALO, après la demande de DALO, après quatre mois, j'ai eu mon logement. Et il est vraiment grand, le quartier est bien, l'école est dans le parc. » **(PA 7, femme, 37 ans, Caf C)**

D'autres entretiens ont permis de constater un appui des TS Caf apporté pour la constitution de dossiers de DALO ou encore dans les relations avec un bailleur privé.

Dans le but de mesurer les effets de l'accompagnement sur le plan de l'accès à un logement adapté au besoin des familles, l'enquête par questionnaire a posé deux types de question aux personnes accompagnées : le fait qu'elles aient déménagé au cours ou au terme de la période d'accompagnement ; leur degré de satisfaction vis-à-vis de leurs conditions de logement actuelles.

Un premier constat est qu'une personne accompagnée sur deux déménage au cours ou après l'accompagnement social, ce qui témoigne au minimum de l'importance de l'enjeu du logement pour le public accompagné par les Caf. 6 personnes sur 10 qui ont débuté leur accompagnement à la suite d'une séparation conjugale ont déménagé au cours ou après l'accompagnement social et plus de 50 % des familles monoparentales ont changé de domicile (tableau 24). D'un point de vue statistique, il est impossible de suggérer une causalité directe à partir de ces corrélations, mais plusieurs entretiens avec des personnes accompagnées donnent à penser que l'intervention du TS peut jouer un rôle pour permettre ou accélérer l'installation dans un nouveau logement.

**Tableau 24 : Le fait d'avoir déménagé en fonction de l'évènement d'entrée dans l'accompagnement social et de la configuration familiale (en %)**

	Ne pas avoir déménagé	Avoir déménagé
<b>Par évènement d'entrée dans l'accompagnement</b>		
Accès aux droits	66	35
Arrivée d'enfant, garde d'enfant	66	33
Décès	82	18
Insertion sociale et professionnelle	52	48
Logement	51	49
Séparation	42	58
Vie sociale	46	54
<b>Par configuration familiale</b>		
Personne seule sans enfant	55	45
Famille monoparentale	49	52
Couple sans enfant	82	18
Couple avec enfant	58	42
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>48</b>

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

La cause du changement de domicile peut être interprétée de plusieurs manières : éloignement du conjoint dans le cas d'une séparation ; rapprochement du cercle familial ; rapprochement du lieu d'étude des enfants ; accès au parc social ; insalubrité... Cet évènement n'est pas forcément lié à une situation plus positive que précédemment et peut être le résultat de plusieurs déterminants. Pour cette raison, nous avons complété ce questionnement par la mesure de la satisfaction vis-à-vis du logement y compris pour les personnes qui n'ont pas déménagé. Nous avons demandé aux familles de juger leur satisfaction vis-à-vis de leurs conditions d'habitation, de 1 « très insatisfaisant » à 4 « très satisfaisant », avant l'accompagnement social et après l'accompagnement social. Nous constatons que le déménagement est lié à une évolution moyenne positive de la satisfaction dans le logement, de 0,55 point sur 4. Bien que faible, cette évolution est statistiquement significative au seuil de 1 %. Le gain de satisfaction lié au déménagement est le plus important statistiquement

pour les personnes qui ont été suivies sur les dimensions d'habitat (difficultés à payer le loyer, insalubrité, etc.) et de vie sociale.

Parmi l'ensemble des relations statistiques testées, nous notons également que les personnes accompagnées dans le cadre d'une séparation et qui déménagent ont une évolution positive et très significative de leur satisfaction vis-à-vis de leur lieu de vie après l'accompagnement, ce qui rejoint plusieurs constats récurrents tirés des entretiens sur l'importance de l'enjeu du relogement dans ce type de situation. On observe moins d'hétérogénéité sur ce type de public et le changement de domicile est vécu positivement pour une grande partie d'entre eux. Cependant, la magnitude de cet effet est relativement faible (0,46 sur 4 points), ce qui peut traduire la persistance de contraintes (rachat d'équipement, intégration dans un nouveau quartier, etc.).

**Tableau 25 : Évolution de la satisfaction dans le logement en fonction du déménagement et de l'évènement d'entrée dans l'accompagnement**

	Ne pas avoir déménagé	Avoir déménagé
Évolution de la satisfaction dans le logement	-0,16*** (0,04)	0,55*** (0,08)
<b>Par évènement d'entrée dans l'accompagnement</b>		
Accès aux droits	-0,38** (0,17)	0,71* (0,40)
Arrivée d'enfant, garde d'enfant	-0,18* (0,09)	0,14 (0,30)
Décès	-0,04 (0,07)	0,80* (0,39)
Insertion sociale et professionnelle	-0,30** (0,13)	0,45* (0,23)
Logement	-0,10 (0,12)	<b>0,89***</b> <b>(0,22)</b>
Séparation	-0,16** (0,7)	<b>0,46***</b> <b>(0,99)</b>
Vie sociale	-0,06 (0,22)	<b>1,33**</b> <b>(0,33)</b>

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

## Encadré 3 : Portrait

**PA 16**, 44 ans, est rencontrée le 11 avril 2019 à son domicile, un logement social, appartement de trois pièces où la famille a pu déménager six mois auparavant suite à un accompagnement social de la Caf. Le logement, très propre et ordonné, est animé par le va-et-vient de quatre chats et d'un chien, alors que l'entretien se déroule à la table du séjour. Un deuxième chien, plus agressif, est enfermé dans une autre pièce. Une perruche et une tortue ont aussi leur cage et leur vivarium dans la salle à manger. Quand cette personne est rencontrée en entretien, sa fille de 17 ans est présente. Deux ans plus tôt, la situation matérielle de leur maison était indécente : humidité, chaudière en panne, chauffage défectueux, murs parés de champignons, vêtements moisissés, froid. Le conflit avec le propriétaire, violent, était très vif. La procédure de relogement du couple et de ses deux enfants, enclenchée avec la TS de la Caf, a mis un an et demi à aboutir, un délai dû au temps nécessaire pour que la commission d'experts se déplace pour constater l'insalubrité du logement. La Caf a levé les Aides Personnalisées au Logement qui étaient versées au propriétaire. Une des propositions de logement a été refusée par la famille, étant donné le quartier, dit difficile, proposé. Une autre proposition de logement HLM a été finalement acceptée. Suite au décès brutal du mari au cours de la procédure de relogement, un accompagnement au veuvage est également enclenché. La mère et ses deux enfants disent vivre beaucoup à l'intérieur de l'appartement, l'habitat étant pour la famille un espace de protection, où la présence d'animaux de compagnie apporte un surcroît d'animation et de réconfort affectif. Les sorties se limitent aux courses ou aux activités liées aux tâches domestiques quotidiennes. L'enquêtée, qui a arrêté de travailler, ne met cependant pas en avant ce contexte de repli sur l'intérieur comme un problème particulier. Ses plaintes vont davantage vers ses voisins au regard de l'état déjà dégradé des parties communes de cet immeuble neuf de quatre étages.

Conformément à ce que laissent également penser les entretiens, il existe un lien entre le fait de se sentir bien dans son logement et la progression du bien-être en général. Le coefficient de corrélation entre ces deux dimensions atteint 0,16 et est statistiquement significatif. De plus, cette corrélation est d'autant plus positive pour les personnes qui ont déménagé après l'accompagnement social. En observant davantage les modes d'entrée dans l'accompagnement, le public pour lequel le changement de domicile présente une corrélation positive avec le bien-être est celui qui est aidé dans le cadre d'une séparation.

**Tableau 26 : Corrélation entre l'évolution du bien-être et l'évolution de la satisfaction du logement en fonction du changement de domicile**

	Évolution de la satisfaction dans le logement		
	Total	Ne pas avoir déménagé	Avoir déménagé
	<b>0,16***</b>	0,05	<b>0,18***</b>
	Par évènement d'entrée dans l'accompagnement social		
Évolution de la satisfaction en général	Accès aux droits	0,22	0,26
	Arrivée d'enfant, garde d'enfant	0,20	-0,10
	Décès	0,09	0,16
	Insertion sociale et professionnelle	-0,07	0,17
	Logement	-0,16	0,18
	Séparation	0,08	<b>0,23***</b>
	Vie sociale	0,07	0,07

*Note* : calcul de coefficient de corrélation. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

*Source* : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

*Champ* : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).



Ces différents éléments tendent à corroborer l'importance de la question du logement, que les entretiens avaient permis de mettre en évidence comme un enjeu central de l'accompagnement dans plusieurs types de contexte (insalubrité, séparations). Le dispositif statistique permet de mettre en lumière une amélioration de la satisfaction par rapport à son logement à l'issue de la phase d'accompagnement, d'autant plus marqué pour les personnes accompagnées dans le cadre d'une séparation. Cette relation ne permet pas de se prononcer sur un éventuel lien de causalité direct entre accompagnement et relogement, mais les entretiens apportent de nombreux indices du fait que l'accompagnement des TS peut permettre de faciliter l'accès à un nouveau logement, par l'intervention auprès des bailleurs sociaux et à travers l'ouverture de droits aux allocations logement.

#### II.2.4. Les aides matérielles

D'autres types d'aides peuvent compléter les interventions des TS en matière d'ouverture de droits, d'accompagnement budgétaire ou d'accès au logement. Il s'agit des dispositifs d'aides ponctuelles, par exemple l'accès au Fonds Social Logement ou à des crédits, qui peuvent être activés parfois en situation d'urgence pour préserver des familles du risque d'expulsion :

« Et pendant que je m'occupais de ça... mon mari... le divorce était prononcé, je me suis retrouvée un jour, juste, il n'était plus là. Il a tout sorti petit à petit. Le loyer, c'était à lui de payer le loyer, moi je payais tout le reste pour les enfants, ils étaient dans des écoles privées, donc je payais les écoles, je payais... Donc le loyer, c'était à lui et je me suis retrouvée avec plein de problèmes. [...]. J'avais des dettes de loyers, de partout. Et c'est elle [*la TS de la Caf*] après qui m'a appelée, elle m'a vraiment beaucoup aidée pour me dire comment il fallait faire, pour ne pas être expulsée. Elle m'a vraiment beaucoup aidée.

**Vous aviez déjà vu un travailleur social avant de rencontrer madame [TS Caf] ?**

Non. [...]. Je ne sais pas si j'ai le droit ou pas. Elle, déjà, je vous ai dit, c'est elle qui m'avait appelé vu que le retard des loyers, ils ont envoyé à la Caf, je ne sais pas comment elle a su, c'est elle qui m'a appelé pour me dire : « on va faire un truc ». C'est comme ça.

**Qu'est-ce que vous vous êtes dit quand elle vous a contactée ?**

Je lui ai dit que je payais quand même. J'y ai été et après ça m'a beaucoup aidée, c'était bénéfique vraiment, elle m'a vraiment beaucoup aidée, elle m'a fait comprendre que j'avais des droits, des trucs à faire.

**Vous aviez des droits que vous ne connaissiez pas ?**

Oui.

**Vous vous rappelez quoi ?**

Ce qu'elle a fait, le FSL, et puis... Le FSL qui m'a aidée, et après pour compléter on a fait un crédit à la Caf ». **(PA 9, femme, 52 ans, Caf C)**

D'autres dispositifs ponctuels permettent de supporter les coûts d'équipement liés par exemple à un relogement, comme dans les deux cas ci-dessous :

- « Quand cette maison s'est retrouvée libre, [*un bailleur social*] m'a tout de suite appelée parce qu'ils savaient que j'étais enceinte et qu'il me fallait un logement. Donc j'ai visité la maison et comme il y avait une chambre pour mon fils, une chambre pour moi, c'était bon. En plus, je suis près de l'école. [...]. Du coup, quand j'ai pris le logement, là j'ai eu beaucoup de problèmes de finance parce que justement il fallait que je donne une caution, il fallait aussi que j'ouvre tous les compteurs, c'était déjà basé sur les anciens locataires d'ici, donc le temps que tout se mette en route, j'ai eu énormément de problèmes au niveau des finances. La Caf m'avait aidée, j'avais fait un prêt Caf pour pouvoir déjà acheter mes meubles parce que je n'avais strictement rien, mais à côté aussi pouvoir m'aider à payer un petit peu au niveau de tous les prélèvements qui étaient en train de sortir, donc au fur et à mesure, je remboursais tous les mois la Caf, donc ça m'a bien aidé quand même sur le moment même. Donc j'ai pu plus me concentrer aussi sur mon fils que sur vraiment tous les problèmes administratifs. [...]. En fait, madame [*TS Caf*] m'avait parlé du prêt Caf, donc je ne savais pas trop ce que c'était, et au fur et à mesure, quand elle m'a expliqué et qu'on avait tout fait, tout un tas de calculs par rapport au remboursement, donc moi je pouvais rembourser à peu près 30 à 40 euros par mois, donc pour eux c'était bien, mais pour moi, c'était bien aussi parce que ça me permettait d'acheter le strict minimum en meuble. Donc, c'était le lit de mon fils

parce que je n'en avais pas. Un lit pour moi, un canapé et au niveau de la cuisine, frigo, congélateur, vraiment le minimum, le temps que moi, de mon côté, je fasse au fur et à mesure. » **(PA 23, femme, 29 ans, Caf A)**

- « **Alors, il y a eu quoi comme aides ? Vous avez dit l'APL.**

Alors, l'APL, le complément familial, les fameuses factures impayées.

**Complément familial.**

Oui, l'allocation de logement.

**Et la facture de cantine.**

La facture de cantine, et les deux achats, l'achat pour la table, et l'achat pour le lit.

**Et là, ça marche comment ? Ils font un virement ?**

On a des enseignes où on peut aller acheter et on a un montant octroyé. Et en fonction du montant, on fait l'achat. Et donc, je crois qu'en tout et pour tout, j'avais eu, il me semble, 1 000 euros. Parce qu'en fait, ça marche, oui c'est ça, madame [TS Caf] m'a dit « il faut aller là faire des devis », on présente le devis, et en fonction du devis, ils octroient la somme, ils acceptent ou pas. [...]. Quand elle m'a appelée, je me souviens, c'était en août, pour me dire que ça c'était accepté, j'étais contente. Oui. Que la facture de prise en charge était acceptée, que les deux demandes pour l'octroi des achats avaient été aussi acceptées. Ça m'avait fait... j'étais bien. Ça m'avait fait du bien parce que finalement, on se dit "c'est bien, je vais pouvoir sortir la tête de l'eau" ». **(PA 13, femme, 47 ans, Caf B)**

Dans le cas ci-dessus, la résorption de la situation d'endettement est complétée d'une aide à l'achat d'équipement qui contribue à assainir la tension financière de ce foyer monoparental avec quatre enfants. Ces aides ne visent pas à avoir un impact structurel, mais elles sont décrites par les familles comme des « bouffées d'air » qui leur permettent de passer un moment difficile en évitant que leurs difficultés s'aggravent.

## II.2.5. Les services de garde d'enfants

Un autre type de résultat de l'accompagnement mis en avant pas les personnes accompagnées concerne les services de garde d'enfants. Ce problème renvoie, à nouveau, à de nombreuses situations de foyers monoparentaux dans lesquels la mère (généralement) dispose de peu de solutions pour faire garder ses enfants, ce qui constitue non seulement un frein important à l'activité professionnelle, mais également un obstacle pour dégager du temps pour soi, faire du sport, sortir en compagnie d'adultes ou participer à des activités sociales. Les accompagnements des Caf abordent donc également ce volet en recherchant des solutions pratiques en lien avec les possibilités du territoire :

- « [La travailleuse sociale me disait] : "Un groupe, ça serait très intéressant pour vous comme ça vous sortez un peu de la maison". Je lui dis "mais je ne peux pas, j'ai [nom de l'enfant], je n'ai personne pour me le garder". Donc elle m'a dit "on va trouver une solution avec la halte-garderie", parce que je demandais à la halte au début, ils me disaient qu'il n'y avait pas de place, il n'y avait jamais de place. Et puis avec madame [TS Caf] et parce que c'est le [centre social] aussi qui a fait cet accompagnement-là donc on a contacté la crèche et j'avais le droit à un créneau le vendredi matin. Et donc en fait on a trouvé une place en halte-garderie le vendredi matin pour que je puisse participer à cet atelier-là, qui a été à la fin très bénéfique pour moi, c'est ça qui m'a ouvert un peu les portes en fait. » **(PA 20, femme, 42 ans, Caf A)**

- « Ils m'ont mise tout de suite à l'aise, et ils m'ont bien aidée surtout. Vraiment. Il y a eu plein de trucs je ne savais même pas que j'avais droit, ils m'ont aidée et tout débloqué pour moi, même quand j'avais des problèmes pour le troisième, pour la crèche, Monsieur [TS Caf] m'avait aidée pour le troisième, et directement j'ai trouvé quelque chose pour lui. » **(PA 1, femme, 34 ans, Caf C)**

Au vu des récits qui associent les services de garde d'enfant avec la possibilité, soit d'exercer une activité professionnelle, soit de dégager un indispensable « temps pour soi », cet enjeu nous a semblé important à questionner pour l'ensemble des familles qui sont accompagnées par les Caf. De la même manière que d'autres déterminants des libertés d'agir des personnes, nous avons interrogé les familles avec des enfants de moins de 3 ans (un quart des familles accompagnées) sur la manière dont elles gardent leurs enfants et sur leur satisfaction

vis-à-vis de ce mode de garde, en comparant entre le début et la fin de l'accompagnement. Nous leur avons demandé de se positionner sur une échelle de 1 à 4, 1 étant un mode de garde jugé « très insatisfaisant » et 4 « très satisfaisant ».

**Tableau 27 : Mode de garde principal**

	Avant l'accompagnement	Après l'accompagnement
<b>Vous-même</b>	81	70
<b>Conjoint, amis, famille</b>	10	17
<b>Crèche</b>	3	6
<b>Assistante maternelle</b>	6	8
<b>Total</b>	100	100

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 246 répondants (9 476 dossiers extrapolés).

Le mode de garde à domicile est la modalité très dominante choisie par les parents avant l'accompagnement et elle le reste après, quoique dans une proportion un peu moindre. La part de l'aide familiale ou amicale s'est accrue de même que la proportion de crèches et d'assistantes maternelles. Au total, on constate que 24 % des familles ont modifié le mode de garde de leur enfant en bas âge après l'accompagnement social.

Nous observons cependant que la satisfaction vis-à-vis du mode de garde ne progresse pas, voire même diminue légèrement après l'accompagnement social de l'ordre de - 0,06 point sur 4, en moyenne. Ce faible résultat se retrouve pour tous les publics, y compris les familles suivies dans le cadre d'une séparation. En effet, plus de 6 familles sur 10 ne perçoivent aucune amélioration des conditions de garde de leur enfant, et seules 16 % des familles constatent une évolution positive.

**Tableau 28 : Jugements portés sur le mode de garde des enfants**

	Évolution de la satisfaction sur le mode de garde	
<b>Total</b>	100	-0,06 (0,04)
<b>Famille insatisfaite</b>	21	-1,35*** (0,08)
<b>Famille indifférente</b>	63	0
<b>Famille satisfaite</b>	16	1,34*** (0,09)

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 246 répondants (9 476 dossiers extrapolés).

La faiblesse de ces résultats peut refléter deux choses : d'une part la faible capacité des TS des Caf à permettre aux personnes accompagnées d'accéder à des modes de garde plus satisfaisants, dans un contexte de tension dans l'offre de solutions sur de nombreux territoires ; d'autre part, le fait que le choix d'un mode de garde des enfants résulte d'une décision intrafamiliale souvent complexe de conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée. Le fait de ne pas faire garder ces enfants par un service extérieur peut donc résulter d'un choix plutôt que d'une contrainte, quitte, pour certains parents isolés notamment, à renoncer à concilier la garde des enfants

avec le maintien d'une activité professionnelle. À l'inverse, devoir confier ses enfants à un tiers s'avère un choix insatisfaisant pour certaines personnes.

Cet item de capabilité ne joue pas un rôle déterminant dans l'évolution du bien-être subjectif des familles, y compris quand le mode de garde a changé après l'accompagnement social.

### II.3. Les améliorations des connaissances et compétences

L'enquête de terrain a fait apparaître l'acquisition de connaissances et de compétences comme un autre grand domaine dans lequel l'accompagnement social pouvait produire des résultats. Ces connaissances et compétences portent en premier lieu sur les droits et aides disponibles et sur la manière de les actionner. L'une des raisons d'être de la démarche de « faire-avec » régulièrement mise en avant par les TS est en effet de développer une forme d'autonomie, qui passe par la connaissance des dispositifs existants et par l'apprentissage d'une méthode pour les activer. Ces principes d'action, qui servent de guide sur un plan général et sont effectivement souvent revenus dans l'enquête empirique, supposent cependant, dans le concret des situations d'accompagnement, une infinité d'adaptations à des capacités et besoins individuels qui sont tous différents. Les propos d'une TS en donnent une illustration :

« Par exemple, hier j'étais dans une famille et on était en train de faire un dossier de surendettement, donc j'ai complété avec eux, je leur ai re-noté sur une feuille les photocopies dont on avait besoin, et puis comme il y avait une dette fiscale, je leur ai dit qu'il fallait rappeler les impôts, et ça n'a pas été fait. Je ne dis pas qu'elles ne sont pas en capacité de le faire, mais elles ont un petit peu de mal, il y a des papiers partout, je me dis : "On va repartir par le commencement, on va déjà reclasser tous les papiers, et essayer de voir où elles en sont". J'ai une dame par exemple qui est d'origine étrangère, donc je lui note tout et puis je lui dis : "Est-ce que vous voulez qu'on appelle ensemble ?", parce que c'est plus compliqué pour elle, donc on appelle ensemble avec le haut-parleur et je lui réexplique. Et puis il y a des personnes, je dis : "Eh bien là il faudrait faire ça, ça, ça - Vous me notez et puis je ferai". Alors je dis : " Soit on remet un rendez-vous tout de suite, soit vous me dites quand vous avez fait, et vous me rappelez". Là, on sent que la personne a juste besoin d'un guide, elle fait, elle nous rappelle, on fait le point, on essaie de voir sur quoi elles sont à l'aise, qu'est-ce qu'elles sont en mesure de faire par elles-mêmes. » **(TS 14, femme, 51 ans, Caf B)**

Dans les discours des TS, le sentiment que les personnes accompagnées acquièrent de l'autonomie constitue une satisfaction. Ils et elles évaluent la réussite de l'accompagnement pour une bonne part à l'aune des progrès dans la capacité à faire, du moindre besoin de soutien ou encore du succès des initiatives d'un bénéficiaire :

« Quand je commence à voir au fur et mesure comme Madame [PA 2] ou Madame [PA 3], finalement, elles ne me rappellent pas, ou bien qu'elles me rappellent pour me dire : "Ah j'ai fait", au lieu de me dire : "Est-ce que vous pouvez appeler ?", quand elles me disent : "J'ai eu tel problème, mais rassurez-vous j'ai pu le faire"... je me dis : "Là, je n'ai plus ma place". » **(TS 5, femme, 35 ans, Caf C)**

Cette construction d'un « chemin vers l'autonomie » des personnes est régulièrement présentée par les TS comme l'un des piliers de leur métier. L'accompagnement doit permettre de soutenir les familles dans l'environnement de vie qu'elles subissent. Cependant, ils et elles soulignent aussi souvent qu'être autonome ne signifie pas « n'avoir besoin de personne », mais davantage de « savoir où sont les ressources qui peuvent aider ». Pour autant, l'objectif apparaît assez largement partagé du côté des personnes accompagnées, pour qui l'autonomie représente une norme intériorisée et qui disent souvent vouloir « s'en sortir par elles-mêmes » :

**« D'accord. De ce fait l'accompagnement social avec Mme [TS Caf], n'a pas été trop long ?**

Non, il n'a pas été très long parce que pareil, j'essaie de faire tout par moi-même, je me serre les coudes, je ne suis pas sans cesse chaque mois allée voir l'assistante sociale, sa remplaçante, vous voyez, quand je l'ai vue c'est quand j'avais des dettes, je ne savais pas trop où donner de la tête et après quand j'ai fini de purger, après j'ai laissé passer 3 ans ou 2 ans et après j'ai repris contact. Je crois que c'était en 2013, je crois.

**Quand vous aviez vu la première fois ?**

Oui, en 2013 et après j'ai revu Mme [TS Caf], vous voyez, en 2018. J'essaie de serrer les coudes, j'essaie de régler les problèmes par moi-même. » (PA 24, femme, 37 ans, Caf A)

Ces gains d'autonomie constituent une capacité aux contours subtils, mêlant savoir-faire concret et « courage » de faire, capacités individuelles et capacités à solliciter des appuis. Ils ne se manifestent en outre qu'en contexte, donnant peu de prise à une évaluation dans l'abstrait, ce qui rend difficile leur traduction dans les critères d'évaluation de l'activité des professionnels :

**« Et à partir du moment où vous faites quelque chose pour les gens, comme ça, est-ce que, du coup, vous l'intégrez dans vos objectifs, en disant "l'objectif ce serait peut-être que la prochaine fois, le courrier, il l'envoie tout seul" ?**

Oui, complètement. Ça ne va pas être forcément un objectif écrit, mais c'est un objectif en tout cas. Qu'on a en tête. Et on se dit « là, effectivement, la famille, elle se doit de... ça va être intéressant qu'elle puisse le faire elle-même ».

**Et du coup, comme ce n'est pas écrit, tous ces petits objectifs, ils passent à l'as ? Toutes ces réussites, les micro réussites, elles sont forcément...**

Oui, elles ne sont pas comptabilisées, je suis d'accord. » (TS 1, homme, 35 ans, Caf C)

L'acquisition de compétences au cours de l'accompagnement ne concerne pas que la question des démarches administratives. Les TS recherchent parfois l'acquisition d'autres types de capacités, en s'appuyant souvent pour cela sur des organismes tiers et des aides. Il peut s'agir d'actions de formation en lien avec les objectifs d'emploi et d'insertion, comme par exemple l'apprentissage de la conduite automobile ou l'inscription dans une formation, ou encore de la recherche, avec les accompagnés, de compétences en lien avec les équilibres de la vie et l'émancipation individuelle, par exemple l'apprentissage de la nage, du vélo, de la marche à pied. Nous abordons dans les paragraphes qui suivent différents domaines d'acquisition de savoir-faire et tentons d'identifier de quelle manière l'accompagnement contribue à ces apprentissages.

### II.3.1. La réappropriation des savoir-faire administratifs

Les entretiens avec les personnes accompagnées font ressortir que la démarche du « faire-avec » est un principe d'action qui est réellement mis en œuvre, quand la situation des accompagnés le rend pertinent. Les bénéficiaires en perçoivent la logique et les enjeux en soulignant le rôle qu'ils ont pris eux-mêmes dans les démarches. La dimension d'apprentissage est également souvent présente et valorisée dans leur discours. Ainsi lorsqu'on leur demande d'évaluer les changements dans leur capacité à faire, le bilan apparaît le plus souvent positif, à l'image de cette femme accompagnée dans le cadre du RSA :

**« Est-ce qu'il y a des choses où avant vous aviez besoin d'aide et maintenant vous sentez que vous êtes plus en capacité de faire toute seule ?**

Oui, maintenant oui.

**Par exemple quoi ?**

Tout. Enfin sur le courrier je suis encore un p, mais oui, quand j'ai besoin, je sais qu'il y a une aide à laquelle j'ai droit ou comment dire, je trouve que je suis devenue autonome maintenant. Bien, plus qu'avant en tout cas.

**Vous êtes plus au courant ?**

Oui, beaucoup plus au courant, maintenant j'arrive à me débrouiller. » (PA 1, femme, 34 ans, Caf C)

L'idée que désormais l'intéressé « sait faire tout seul », une grande partie des démarches administratives les plus communes y revient souvent :

- « Oui, moi j'ai pris un peu plus de... J'ai appris beaucoup de choses, ils m'ont appris beaucoup de choses. Maintenant je saurais faire les démarches, il n'y a pas de souci. » (PA 16, femme, 44 ans, Caf B)

- « Mais en fait, j'ai fait tout toute seule. Madame [TS Caf], à la fin de notre dernier entretien, elle me dit : "vous avez fait tout toute seule, en fait, moi je n'ai rien fait de spécial".

**C'est-à-dire, qu'est-ce que vous avez fait ?**

J'ai appelé le bailleur, je me suis arrangée avec eux, j'ai eu des autorisations, enfin on a fait un échéancier pour pouvoir rembourser petit à petit. Je suis parti là-bas, elle a signé, j'ai dû rapporter les papiers à la Caf, vérifier. J'ai fait tout toute seule. » (PA 8, femme, 34 ans, Caf C)

- « **Au niveau administratif, vous me disiez : "Au début, je ne captais rien. Je ne comprenais pas ce que c'était que ces histoires". Et là maintenant en fait, vous faites les trucs toute seule, quoi ?**

Oui. Depuis que mon mari est parti... Pour changer l'électricité à mon nom, j'ai demandé à ma voisine. Quand je suis venue ici chez moi, c'est moi qui ai fait toutes les démarches. C'est moi qui ai appelé, c'est moi qui ai fait mes papiers, j'ai passé mes chèques, voilà. Maintenant, je n'ai besoin de personne. Enfin, on a toujours besoin de quelqu'un parce qu'on n'est pas parfait, mais je m'en sors très bien. » (PA 15, femme, 44 ans, Caf B)

Dans certains cas, l'accompagnement se rapproche du domaine de l'encouragement. Les compétences ne manquent pas nécessairement, mais la crainte de mal faire, la gêne, la timidité constituent des blocages. Le ou la TS de la Caf peut présenter dans ces situations les traits d'un *coach*, apte à insuffler la confiance et le dynamisme qui manque au bénéficiaire. Le récit suivant porte sur le rôle d'un TS auprès d'une bénéficiaire accompagnée à la suite d'un deuil :

- *Beau-frère* : « Il a été efficace à tous les niveaux, dans tous les cas de figure. Il est allé beaucoup plus loin. Je pense qu'il l'a fait, d'abord, [prénom personne accompagnée], il l'a responsabilisée, c'est-à-dire qu'il l'a aidée, mais au bout d'un moment il lui a demandé de faire les papiers elle-même en sa compagnie, pas que faire lui-même le travail, il l'a fait pendant un certain temps.

- *Personne accompagnée* : Dans les premiers mois.

- *Beau-frère* : Mais après il a su amener [prénom personne accompagnée], qu'elle fasse, elle, devant lui.

- *Belle-sœur* : Responsabiliser.

- *Beau-frère* : Sachant qu'un moment donné [prénom personne accompagnée] serait obligée de le faire elle-même toute seule. Alors c'est plein de choses. Moi je sais faire ce qu'il y a à faire, mais pas forcément accompagner.

**Ce qui fait que par exemple si on fait la comparaison, puisque vous, vous comparez, c'est-à-dire que vous auriez pu faire ces papiers-là, mais pas expliquer à [prénom personne accompagnée], comment faire, alors que lui, a un peu passé le flambeau si je comprends bien ?**

- *Beau-frère* : Carrément. Il lui expliquait, il lui faisait faire, refaire.

- *Belle-sœur* : Chercher.

- *Beau-frère* : Il la boostait. Chercher et booster. Je ne sais pas faire ça, et je pense qu'on est beaucoup de gens à ne pas savoir. Lui c'est son métier peut-être, mais c'est aussi sa personnalité.

- *Personne accompagnée* : Oui. » (PA 27, femme, 48 ans, Caf A)

Ou encore cette autre situation, qui concerne un surendettement :

**« Il y a des trucs que vous ne connaissiez pas et que vous avez appris ?**

[...]. Puis tu as la peur, dans un dossier de surendettement, à ne pas mettre n'importe quoi et tout, que ça ne se retourne pas sur toi. Puis le deuxième dossier, je l'ai fait toute seule. Non, le deuxième on l'a fait avec Monsieur [TS Caf] [...]. Alors il a fallu que je fasse une annulation de ce dossier pour recréer un dossier en moins de trois semaines. Il n'aurait pas été là, voilà. Je n'aurais pas eu le courage, voilà. Je lui ai envoyé des mails pour lui dire : "Qu'est-ce que je dois faire?" Il me répondait ou il m'appelait : "Madame M", "Oui ? Je ne sais pas quoi faire", et tout. Puis il est d'une écoute, voilà. » (PA 22, femme, 39 ans, Caf A)

Dans d'autres cas, l'accompagnement constitue moins un nouvel apprentissage qu'un levier de réappropriation de savoir-faire administratifs que le surmenage ou la dépression avaient conduit à délaisser :

**« Au final, vous diriez qu'aujourd'hui, vous vous sentez plus en capacité de faire les choses par vous-même ?**

Alors... J'ai toujours su faire les choses par moi-même, simplement, avec les dépressions, avec mon problème de santé, je n'avais qu'une envie, c'était de reléguer un peu les choses, parce que tout faire moi-même, je ne pouvais plus, ça me fatiguait, ça me rendait malade aussi. Trop de trucs. Donc de déléguer un peu et d'être soutenue, ça faisait du bien, dans cette période-là, mais autrement, elle voyait bien que toutes les démarches, c'est moi qui les faisais, sauf quand un dossier stagnait. » (PA 23, femme, 29 ans, Caf A)

Il ressort de ces entretiens que l'accompagnement vise l'objectif – et l'atteint dans une certaine mesure – de doter les accompagnés des savoir-faire administratifs qui leur font défaut, en particulier pour permettre un meilleur accès aux droits et aux aides. À quel point les résultats positifs observés à travers les entretiens sont-ils généralisables ? Et que changent-ils au bien-être des personnes ? Au vu de la centralité de cet objectif dans l'accompagnement des Caf, l'enquête par questionnaire a recherché des informations sur sujet et y a consacré un traitement approfondi.

Nous avons souhaité connaître l'évolution de l'accompagné sur les plans suivants : le besoin d'aide pour effectuer les démarches administratives, le degré de connaissance des aides sociales disponibles, le recours ou non à une personne-ressource pour s'orienter dans les démarches nécessaires. Ces trois items dessinent les contours de l'autonomie des personnes dans le champ administratif. Chacun de ces items a été évalué par les personnes avant et après l'accompagnement sur une échelle de 1 à 4 :

- ❖ pour le besoin d'aide pour les démarches administratives, 1 signifie n'avoir « jamais besoin d'aide » et 4 signifie avoir « toujours besoin d'aide » ;
- ❖ pour le degré de connaissance, 1 signifie « très mal connaître les aides » et 4 signifie « très bien connaître les aides » ;
- ❖ pour l'orientation vers des personnes/services ressources, 1 signifie « ne pas savoir du tout s'orienter » et 4 signifie « savoir précisément comment s'orienter ».

**Tableau 29 : Évolution des savoir-faire administratifs après l'accompagnement social Caf**

	Avant l'accompagnement	Après l'accompagnement	Différence après-avant
<b>Besoin d'aide pour les démarches administratives</b>	2,05 (1,04)	1,82 (0,89)	-0,23*** [0,03]
<b>Degré de connaissance des aides sociales</b>	1,78 (0,92)	2,25 (0,88)	0,47*** [0,03]
<b>Orientation vers des personnes/services ressources</b>	2,18 (1,10)	2,76 (0,99)	0,59*** [0,04]

*Note* : écarts-types entre parenthèses. Erreurs-types entre crochets. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

*Source* : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

*Champ* : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Un premier test offre un résultat marquant : le besoin d'aide pour les démarches administratives a significativement diminué après l'accompagnement. On constate que le degré de connaissance des aides sociales a lui aussi significativement augmenté de l'ordre de 0,47 point sur 4. De même, la capacité à s'orienter vers des personnes-ressources augmente de 0,59 point sur 4. Ces résultats semblent globalement homogènes en fonction du type de public suivi, étant donné les très faibles mesures d'erreurs-types autour de ces indicateurs.

**Tableau 30 : Corrélation entre l'évolution des savoir-faire administratifs et l'évolution du bien-être**

	Évolution du bien-être
<b>Évolution du besoin d'aide</b>	-0,16***
<b>Évolution du degré de connaissance des aides</b>	-0,22***
<b>Évolution de la demande d'accès à des personnes / services ressources</b>	-0,11***

*Note* : calcul de coefficient de corrélation. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

*Source* : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

*Champ* : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).



L'interaction de ces dimensions avec l'évolution du bien-être permet de montrer des corrélations positives. D'une part, plus le besoin d'aide pour la gestion des démarches administratives diminue, plus le bien-être augmente (coefficient de corrélation de -0,16) : le fait de pouvoir réaliser soi-même ces tâches, parfois longues et fastidieuses, apparaît comme une source de satisfaction. D'autre part, une meilleure connaissance de l'univers des aides auxquelles peuvent avoir accès les familles en difficulté semble également associée avec un gain de bien-être (coefficient de corrélation de 0,22). Enfin, plus les personnes identifient les bons interlocuteurs pour s'orienter dans les aides sociales et plus le bien-être augmente (coefficient de corrélation de 0,11).

Ces résultats corroborent l'idée que les exigences des démarches administratives, qui participent de la difficulté du parcours des personnes accompagnées et contribuent au non-recours, peuvent être vécues comme une source de stress, d'échec et de sentiment d'incompétence handicapants. Alléger ce stress, ce sentiment et ces échecs par l'acquisition de nouvelles compétences dans le cadre du « faire avec », lorsque la situation s'y prête et dans une temporalité adaptée, a des conséquences positives mesurables sur le bien-être des personnes. En entretien, les personnes accompagnées traduisent ce sentiment par des propos montrant une fierté pour leur autonomie face aux démarches administratives, ainsi que leur confiance dans le fait de pouvoir trouver des relais ou des appuis en cas de nouvelles difficultés.

### II.3.2. Connaissances et compétences générales

L'accompagnement peut permettre d'améliorer les connaissances et compétences des personnes dans des sphères plus variées que les seules démarches administratives : compétences dans la tenue d'un budget (particulièrement dans le cas des situations de surendettement), gestion de son quotidien, par exemple l'organisation familiale, l'éducation des enfants, voire dans certains cas discussion sur l'opportunité de choix d'orientation ou d'activités.

- « Donc elle m'a donné un petit carnet avec chaque mois, qui s'appelait mon budget, avec chaque mois, et de noter mes dépenses, donc en fait pour me faire une idée, je dis : "je ne sais même pas quel est mon rythme de vie, mon rythme de dépenses, je ne sais même pas de combien d'argent j'ai besoin dans un mois pour survivre, je ne sais pas". Donc, elle m'a donné un carnet de suivi où je notais les dépenses par poste, l'alimentation. Du coup, de voir avec régularité combien j'avais dépensé dans le mois. Donc ça m'a beaucoup aidé, donc je savais à peu près de combien j'avais besoin, combien pour le logement, combien pour ci, etc. » **(PA 17, femme, 47 ans, Caf B)**

- « La gestion du budget aussi, parce qu'effectivement on est seul avec deux enfants, comment on gère, comment on apprend à faire des courses, comment elle apprend à dire non à son enfant. Comment on ne fait pas l'inverse, faire ses courses et après payer ses factures. [...]. "Nous, on travaille, on reçoit son salaire, on paie ses factures, on sait son budget", donc c'est ça qu'il faut apprendre, c'est ça que les gens, comme ils n'ont jamais travaillé leur budget, ils sont souvent à découvert, ils n'arrivent même pas à conscientiser que finalement avec les revenus qu'ils ont, ils ont de quoi largement payer. Il y a des mois qui vont peut-être être difficiles, mais ils ont de quoi payer leurs charges, les factures pour les enfants, et la nourriture. Ils ont pris le système de faire l'inverse. » **(TS 5, femme, 35 ans, Caf C)**

- « Oui. Elle avait une écoute, elle m'écoutait, des fois quand ça n'allait pas, je pouvais l'appeler pour lui dire que ça n'allait pas. Elle a toujours trouvé les mots qu'il faut pour m'encourager, quand j'avais un souci avec les filles aussi, elle était là aussi pour m'encourager, pour me conseiller. » **(PA 12, femme, 38 ans, Caf B)**

Mais l'acquisition d'autonomie passe aussi par de nouvelles attitudes, com le désir de comprendre par soi-même la situation rencontrée, le sens des procédures, ou les engagements liés à une signature. Parce qu'ils sont le signe d'une affirmation de soi, ces savoir-faire en apparence modestes peuvent avoir une grande importance pour la capacité des personnes à s'orienter par eux-mêmes dans leur parcours de vie.



- « Vous me disiez, quand on a commencé...je vous ai demandé de signer, vous m'avez dit : "excusez-moi, je lis", ce qui paraît normal quand on signe un papier. Vous m'avez dit : "c'est madame [TS Caf], elle m'a appris à lire quand je signais un papier et elle m'a appris beaucoup de choses", vous me disiez ?

Par exemple c'est vrai que moi, quand je voyais une personne dans une administration je fais confiance parce que je me dis, je fais confiance, c'est une administration. Et Madame [TS Caf] m'a dit : "Il faut toujours prendre le temps de lire, parce que même si c'est une administration ou des personnes, il peut avoir des choses que vous signez pour des prélèvements, des choses comme ça". J'avais eu un souci, je ne sais plus c'est pourquoi et j'avais signé, et c'est là où elle m'a dit : "non, il ne faut pas signer comme ça, il faut toujours bien prendre le temps". Et j'ai toujours peur de déranger et de faire perdre du temps à la personne, et Madame [TS Caf] m'a appris de dire : "non. Si la personne elle est là, c'est parce qu'elle travaille, c'est son travail donc elle peut prendre, enfin elle patiente pour que vous preniez le temps de lire ». (PA 20, femme, 42 ans, Caf A)

- « Il y a des conseillers clientèle [des banques] qui vont rappeler tout le temps [et dire] "ça ne va pas", mais il y en a d'autres qui vont vous dire : "ça ne va pas, mais en même temps je peux vous proposer encore un autre crédit, ne faites surtout pas de dossier de surendettement !". Je crois que c'est le cas de Madame [PA 5] d'ailleurs. [...]. Il y a une relation qui se crée avec cette personne qui les connaît depuis bien plus longtemps que nous, ils ont plus confiance en la banque qui a leur argent, même si elles les exploitent et qu'à la fin quand vous comptez tous les frais, vous vous rendez compte qu'ils empochent beaucoup d'argent... Faire comprendre que : "Non, elle n'est pas votre amie. Et puis de toute manière c'est votre salaire, donc vous avez le droit de garder cette banque, changer ou retrouver, remettons les choses en place. Quand tout allait bien, ils étaient formidables avec vous, là ça va mal, il n'y a personne". Vous voyez, il faut remettre un peu les choses à leur place. » (TS 5, femme, 35 ans, Caf C)

Comme pour le besoin d'aide dans les démarches administratives, nous avons recherché les évolutions du fait d'avoir besoin d'aide pour les démarches de la vie en général.

**Tableau 31 : L'évolution du besoin d'aide en général après l'accompagnement social**

	Avant	Après	Différence
<b>Besoin d'aide en général</b>	2,37 (1,05)	2,29 (0,90)	-0,09** [0,04]

Note : écarts-types entre parenthèses. Erreurs-types entre crochets. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Le besoin d'aide « en général » visait à mesurer un sentiment d'autonomie dans la vie, sans se concentrer sur la question des droits et aides. Ce sentiment d'autonomie a également significativement augmenté après l'accompagnement, mais dans des proportions faibles. On peut y voir un reflet du fait que l'accompagnement des Caf est particulièrement concentré sur l'enjeu de l'apprentissage administratif. Le score faible de sentiment d'autonomie du public accompagné (besoin d'aide évalué à 2,29 points sur 4) donne à penser que les marges de progression du public accompagné par les Caf restent importantes dans ce domaine, qui se trouve vraisemblablement entravé par de multiples obstacles hors de portée de l'accompagnement des Caf (tels que, par exemple, une mauvaise maîtrise de la langue ou un faible niveau d'éducation).

Enfin, pour tenter d'approcher la notion d'autonomie de manière globale, nous avons souhaité rapprocher les différentes dimensions de connaissances et compétences. En calculant la moyenne des quatre dimensions évoquées ci-dessus (le besoin d'aide en général, le besoin d'aide pour les démarches administratives, la connaissance des aides sociales, le fait de s'appuyer sur un tiers pour l'orientation administrative), il est possible d'attribuer une appréciation de l'autonomie des personnes de 1 à 4, 1 signifiant une personne « peu autonome »

et 4 signifiant une personne « très autonome ». Cela permet ainsi d'identifier les personnes qui seraient le plus ou le moins en demande d'aide en tenant compte de différentes composantes.

Sans surprise, cet indicateur évolue positivement après l'accompagnement (+ 0,20 point sur 4) et est corrélé positivement avec l'évolution du bien-être (tableau 32). Par ailleurs, l'évolution positive de l'autonomie concerne 53 % des familles qui ont bénéficié de l'accompagnement.

**Tableau 32 : Évolution de l'indicateur quantitatif d'autonomie et sa corrélation avec l'évolution du bien-être**

	Évolution avant-après	Corrélation avec l'évolution du bien-être
Évolution de l'autonomie	0,20*** (0,02)	0,25***

Note : écarts-types entre parenthèses. Erreurs-types entre crochets. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

### II.3.3. Connaissances et formations professionnelles

Les questions de l'accès à l'emploi figurent rarement au centre des témoignages recueillis sur l'accompagnement social au cours de cette enquête. L'accès à l'emploi – ou à un meilleur emploi – est certes une toile de fond de nombreuses situations d'accompagnement, et prend même une importance particulière dans le cadre des suivis des allocataires du RSA pris en charge par certaines Caf. Cependant, l'emploi ressort généralement des entretiens comme un horizon lointain, une sorte de perspective de « bout du chemin », certes pris en compte par la plupart des bénéficiaires, mais qui n'est pas perçue comme de nature à résoudre les difficultés de court terme auxquelles ils sont confrontés. Par conséquent, la relation accompagnant-accompagné se concentre plutôt sur le fait de dissiper, l'un après l'autre, les obstacles de divers ordres qui constituent un frein à la recherche d'un emploi : difficultés de garde d'enfants, difficultés de mobilité, inhibitions sociales, acquisitions de nouvelles compétences socioprofessionnelles, difficultés matérielles prenant la première place des préoccupations, méconnaissance des possibilités d'orientation et reconversion professionnelle ou encore méconnaissance des dispositifs et organismes de formation.

Sur ces derniers aspects, l'accompagnement est susceptible d'apporter des connaissances de nature à améliorer les capacités des bénéficiaires. C'est le cas, par exemple, de la connaissance des offres de formation existantes et des aides disponibles pour les financer. Le cas de cette bénéficiaire, qui a également bénéficié d'une aide pour passer le permis de conduire, en donne un exemple :

**« Et donc, [TS Caf] elle vous a accompagnée là-dessus, sur le permis, et puis sur d'autres objectifs aussi ?**

Sur d'autres objectifs, aussi bien professionnels que personnels. Donc après, vers... Mon fils avait deux ans et demi, oui, deux ans et demi, donc deux ans et demi, elle a proposé de faire une formation de six, huit mois, sur [ville], avec l'association de [nom d'une association d'insertion]. Donc j'ai fait une formation pour... Entre-temps, j'avais quand même essayé de retravailler, donc une journée par ci, une journée par-là.

**Dans quel genre de boulot ?**

C'était beaucoup en industrie. Donc il y a eu [nom d'une entreprise du secteur agroalimentaire].

**Et cette formation alors, c'était une formation de quoi ?**

Alors, la formation là, c'était pour se remettre, pour refaire une remise à niveau au niveau travail, c'est-à-dire revoir des patrons, prendre des rendez-vous, si bien téléphoniques que d'aller en entreprise demander des rendez-vous.

**Ça, c'était madame [nom TS] qui vous avait trouvé cette formation ?**

Cette formation-là, oui. Alors, du coup, je l'ai faite, donc c'était aussi sur le côté en formation, aider les autres, savoir s'ouvrir aux autres, et c'était une formation assez complète, sur le travail, mais aussi quand on est en entreprise, quand on travaille en groupe, il faut savoir parler, il faut aussi savoir communiquer, tout ça, c'était mis dans cette formation-là. Moi, je n'ai pas eu ce souci-là, il y en a eu d'autres dans la formation, ça a été compliqué. Donc moi, j'avais une facilité avec les autres, du coup, elle me demandait beaucoup d'aller aider les autres pour justement essayer de trouver une certaine confiance en moi que je n'avais pas, et ça m'a permis, dans les stages, justement, de retrouver cette confiance que j'avais complètement perdue. » **(PA 23, femme, 29 ans, Caf A)**

De même, d'autres bénéficiaires n'ont pas franchi le pas d'une formation, mais ont été informés des possibilités par le TS qui les suit. Cette information complète, dans ce cas-ci également, une aide apportée au financement du permis de conduire, un appui inattendu du point de vue de la personne accompagnée :

« Oui, parce qu'on ne m'avait jamais proposé une aide, mais ô grand jamais, ô grand, grand jamais. J'étais choquée que je puisse bénéficier de cette aide-là pour m'aider à payer mon permis ! Elle [la TS] m'a même appris qu'on avait tous une enveloppe, s'il y avait des formations, on peut toujours faire une demande, ce n'est pas dit que ça passe, mais on peut toujours faire une demande. Elle était vraiment pour aider. Au département, je n'ai jamais connu ça ! » **(PA 14, femme, 41 ans, Caf B)**

Les TS se montrent aussi attentifs à encourager, valoriser, sensibiliser les personnes au fait que leur éloignement du monde du travail n'est pas nécessairement irrémédiable :

- « Par exemple, une mère qui dit : "je ne sais rien faire à part m'occuper de mes enfants", on peut lui montrer en quoi cela suppose des compétences transposables au monde du travail. » **(TS 10, homme, 40 ans, Caf A)**

- « Donc quand on observe [en VAD] ça [la personne a repeint son appartement], c'est chouette. Et du coup, on se dit : "il ne faut passer à côté de ces compétences-là", parce que ces compétences-là, elles sont certainement transposables dans d'autres domaines. » **(TS 2, femme, 56 ans, Caf C)**

Cependant, comme le suggère le cas suivant, celui d'une femme suivie par la Caf dans le contexte d'une séparation sur fond de violences conjugales, puis dans le cadre du RSA, la distance au monde du travail est parfois si grande que l'emploi ne peut raisonnablement s'envisager qu'au terme d'un très long parcours fait d'étapes préalables de resocialisation et de remise en confiance :

**« Et avec la nouvelle assistante du coup, elle ne va s'occuper que du RSA aussi, elle va voir ?**

Pour elle ce n'est que le RSA et en fait la démarche pour le travail, c'est surtout ça, c'est trouver du travail, mais comme je lui ai expliqué, moi j'aimerais, mais il faut que je travaille certaines choses avant de trouver du travail. Ce n'est pas évident.

**Et vous envisagez une formation ou pas encore ? Pas tout de suite ?**

Je ne sais pas, formation c'est quoi ?

**Juste des fois les gens avant de trouver du travail, on leur propose aussi de se former pour être, justement pour pouvoir trouver du travail après.**

Ah, je n'ai pas entendu parler de ça, peut-être, je ne sais pas, peut-être qu'elle me proposera ça, je ne sais pas.

**Parce que quand vous dites, j'ai bien compris que pour vous le travail ce n'est pas tout de suite parce qu'il faut d'abord que vous arriviez à vous sentir à l'aise dans le monde extérieur. Mais est-ce que vous avez des rêves un peu, des choses qui vous, quand vous vous dites, tiens, quand vraiment je pourrais, je me verrais bien faire ça, pourquoi pas ?**

Eh bien oui, cette question madame [TS Caf] m'a posée, une fois elle m'a dit, quel est votre rêve ? J'ai été incapable de répondre et j'ai pleuré parce que je me suis dit, je ne sais pas c'est quoi mon rêve, je ne sais pas qu'est-ce que j'aimerais faire.

**Ah oui, c'est trop tôt ?**

En fait je n'ai jamais pensé à ça, jamais, donc je ne sais pas ce que j'aimerais faire. Moi déjà j'aime la piscine donc je pense que c'est un rêve.

**Ça c'est chouette.**

Parce que toute ma vie en fait je me suis occupée des autres, je n'ai pas pris le temps de penser à moi de ce que je voudrais faire. Et au jour d'aujourd'hui je ne sais pas toujours pas donc je ne sais pas encore, je ne sais pas qu'est-ce que je veux faire comme métier, je ne sais pas du tout, je ne sais pas, à part le ménage,

la maison, les enfants, la cuisine, c'est tout ce que je sais faire.

**Vous savez sûrement faire pleins de choses je suis sûre.**

Je ne sais pas.

**Mais justement les formations ça permet de se remettre à jour à partir de choses qu'on aime bien faire et qu'on peut faire.**

Mais madame [TS Caf] m'avait parlé, à notre dernier rendez-vous d'ailleurs, c'est une association de femmes qui remet les gens en fait dans la vie active ; je crois que c'est [nom], elle m'a parlé de cette association-là que j'ai notée sur un papier et que je vais contacter dès que je pourrai. (PA 20, femme, 42 ans, Caf A)

L'enquête qualitative donne donc à voir que, pour les publics éloignés du marché du travail, l'aide à la recherche d'emploi fait bien partie du portefeuille d'actions d'accompagnement. Il est mis en œuvre par les TS des Caf sous la forme de la diffusion d'informations sur les offres de formation et parfois une contribution à leur financement, les aides au permis de conduire, les solutions de garde d'enfant, la mise en contact avec des organismes d'insertion pour des apprentissages divers (confiance en soi, langue française, recherche d'emploi...). L'accès à l'emploi lui-même reste ainsi dans de nombreux cas un objectif non immédiat, conçu comme la conséquence souhaitable, mais relativement lointaine, des multiples interventions sur les plans de l'aide matérielle, l'acquisition de connaissances, du lien social et de la réassurance morale qui composent le quotidien de l'accompagnement social.

L'enquête quantitative renseigne néanmoins sur les évolutions d'emploi entre avant et après l'accompagnement. 52 % des personnes étaient en emploi avant l'accompagnement, elles sont un peu moins nombreuses aujourd'hui (47 %). 16 % étaient en emploi avant l'accompagnement et ne le sont plus après. C'est l'inverse pour 11 % de la population interrogée.

**Tableau 33 : Situation d'emploi**

	En emploi passé	Pas en emploi passé	Total
En emploi aujourd'hui	36 %	11 %	47 %
Pas en emploi aujourd'hui	16 %	37 %	53 %
Total	52 %	48 %	100 %

Note : \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

60 % des personnes en emploi n'ont pas changé d'emploi. Après l'accompagnement, légèrement plus de personnes sont en CDI (72 % contre 68 % avant), elles sont également moins souvent à temps partiel (56 % contre 63 %). En d'autres termes, même si le taux d'emploi a légèrement diminué entre avant et après la période d'accompagnement, les situations d'emploi sont quant à elles légèrement plus stables après l'accompagnement.

**Tableau 34 : Caractéristiques de l'emploi avant et après l'accompagnement**

	Même emploi avant/après	Emploi en CDI avant	Emploi en CDI après	Emploi en tps partiel avant	Emploi en tps partiel après
Oui	60 %	68 %	72 %	63 %	56 %
Non	40 %	32 %	28 %	37 %	44 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Note : écarts-types entre parenthèses. Erreurs-types entre crochets. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Le rôle de l'accompagnement des Caf dans ces changements est difficile à évaluer. Il ne peut vraisemblablement pas être invoqué dans le fait que les personnes soient moins en emploi à la fin de l'accompagnement qu'à son démarrage. Il paraît plus raisonnable de s'en tenir au constat, nourri par les entretiens, que le travail social des Caf n'a pas d'impact sur l'emploi de manière directe. Si un travail d'accompagnement est amorcé sur cet aspect, la perspective d'emploi n'est pas de l'ordre des quelques mois que dure l'accompagnement. S'ajoute à ce paramètre l'intervention d'autres services sur la question du retour ou du maintien à l'emploi (Pôle Emploi ou encore le conseil départemental dans le cas du RSA par exemple), qui rendent difficile de mesurer le rôle spécifique des Caf en la matière. Comme souligné plus haut, et sans grande surprise, l'enquête confirme que les personnes retrouvant un emploi ont un niveau de bien-être plus élevé que quand elles n'occupent pas d'emploi (cf. tableau 7, p. 56).

## II.4. Liens sociaux et espaces relationnels

Parmi les enseignements marquants de l'enquête qualitative, l'importance de l'accompagnement social dans le domaine des liens sociaux a été soulignée à plusieurs reprises, tant par les TS que par les personnes accompagnées. L'enjeu est souvent de permettre à des individus ayant connu une rupture dans leur vie (séparation, perte d'emploi, déménagement subi) de ne pas connaître une spirale d'isolement qui rendrait plus difficile une réinsertion dans la vie sociale et les éloignerait du bien-être. La mise en relation des individus et de familles avec une offre de loisirs collectifs accessibles participe de ce volet. L'hypothèse formulée à la suite de ce constat est que l'accompagnement des Caf peut contribuer à améliorer la vie sociale des personnes accompagnées et a donc un effet sur le bien-être par ce biais également. Nous présentons dans les paragraphes suivants les données qualitatives qui supportent cette hypothèse et les résultats des tests statistiques. Ces derniers aboutissent principalement à relativiser l'importance des effets de l'accompagnement des Caf en matière de lien social. De même, la contribution de la densité des liens sociaux au bien-être subjectif apparaît plus ambiguë qu'attendu.

### II.4.1. « Mes amis, c'était beaucoup les assistantes sociales » : des accompagné(e)s en situation d'isolement social

Les situations d'isolement social sont constatées dans les récits que livrent certaines personnes accompagnées et dans ceux des TS. Elles concernent en particulier les situations de séparation ou de veuvage, à l'issue desquelles il peut se produire un délitement des relations sociales, traduit dans une moindre fréquence des sorties, des fréquentations amicales, de la visite à des membres de sa famille. Certains récits font en effet apparaître qu'il est difficile pour des parents élevant seuls leur enfant, de cultiver ce type de lien, faute de disponibilité de temps et d'esprit.

« En fait, je me suis enfermée chez moi. Je n'avais que ma maison. Il ne fallait que ma maison, mes enfants. C'est tout ce que je voyais, voilà. » **(PA 22, femme, 39 ans, Caf A)**

Les reconfigurations familiales en cas de séparation impliquent en effet souvent une réduction du réseau relationnel aux seuls liens avec les enfants, particulièrement quand ils sont en bas âge. Leur entrée à l'école peut à ce titre non pas alléger, mais intensifier le sentiment de solitude des mères. Les contraintes financières pèsent aussi lourdement sur la fréquence de certaines sorties. Du fait de ces différents facteurs, un sentiment de solitude, à différents degrés, mais parfois très aigu, a été rencontré à plusieurs reprises dans les entretiens.

« Une fois qu'on a trouvé un appartement, eh bien j'étais livrée à moi-même, toute seule, je n'avais plus de suivi et comme je suis quelqu'un qui avait toujours quelqu'un avec moi, eh bien je me suis retrouvée du jour au lendemain toute seule dans un appartement avec mes enfants, complètement perdue, complètement perdue et c'est là que madame [TS Caf] est intervenue avec moi pour m'aider sur certaines démarches, comment faire, où il faut aller. » **(PA 20, femme, 42 ans, Caf A)**

Dans le cas de cette personne, la rupture a contribué à briser un enfermement qui préexistait dans un contexte de violence conjugale :

**« Vous n'aviez pas de copines ?**

Je n'avais pas de copines, je n'avais pas le droit d'avoir de copines.

**Oui, vous étiez déjà ?**

Oui, en fait je me suis mariée très très jeune et puis c'était toujours maison famille, maison famille, je n'avais pas d'extérieur en fait, donc voilà. » (PA 20, femme, 42 ans, Caf A)

Il est à souligner que les entretiens ont fait apparaître l'existence, parmi le public accompagné, d'un nombre non négligeable de situations d'isolement lié à ce type de contexte conjugal. Le sentiment d'infériorisation et d'incompétence qui gagne souvent les femmes victimes de maltraitance constitue un frein dans leur possibilité de se remobiliser dans de nouvelles relations sociales. Leur capacité à trouver un cadre d'écoute s'en trouve réduite. Or, avoir « quelqu'un à qui parler » est présenté par certaines femmes dans cette situation comme une urgence au même titre que les autres difficultés :

**« Et pour vous au début, quand vous n'étiez pas très bien, bon alors ça fait revenir un peu plus dans les détails, mais c'était quoi l'urgence du coup, pour vous, qu'il fallait traiter ?**

Pour moi, je pense que le plus important pour une femme quand on est comme ça, c'est l'écoute. Quelqu'un qui m'écoute, parce que j'étais vraiment mal. Je n'avais personne à qui parler et je pense que ça, c'est le plus dur. Je pense que les femmes, quand elles se retrouvent dans des situations comme ça, elles n'ont pas beaucoup d'aide. Je pense qu'on devrait avoir plus de gens qui nous écoutent et qui sont là pour nous. Mais dans ces moments-là, ce n'est pas évident. On se retrouve toute seule. J'étais quand même forte, mais je pense qu'il y a des femmes qui auraient peut-être fait une connerie. Je pense qu'on n'est pas assez écoutées. » (PA 15, femme, 44 ans, Caf B)

Même quand elles prennent place dans des contextes moins marqués par la violence, les suites de séparations peuvent aisément déboucher sur un isolement social. Les personnes sont certes libérées d'une relation devenue insatisfaisante, mais elles se retrouvent, dans le même temps, démunies face à la solitude et au fait d'être « livrées à elle-même » dans leur vie quotidienne. D'autres configurations pèsent aussi sur la capacité à entretenir des liens sociaux denses, comme par exemple, le mal-logement, la précarité financière, la migration ou l'éloignement géographique vis-à-vis de ses proches. La démarche d'accompagnement paraît pouvoir apporter une aide à plusieurs titres face à ces difficultés, mais la plus fondamentale tient sans doute à son rôle stabilisateur général, en particulier à travers l'amélioration de la situation matérielle. Il faut tenir compte en effet du rôle que jouent un plus grand logement, un confort accru, des ressources financières moins restreintes sur la vie sociale des familles, et par ricochet, sur leur bien-être. Un appartement petit, non chauffé ou insalubre, par exemple, n'incite pas à l'accueil et pèse fortement sur la vie sociale. À l'inverse, le témoignage de cette mère de famille donne à voir les possibilités nouvelles qu'offre un logement plus adapté :

**« Même vos enfants peuvent presque y aller à pied [à l'école] ?**

Même avec les voisines. Si je trouve ma voisine qui part, j'envoie mes enfants, je ne suis pas obligée de descendre.

D'accord.

Non, c'est sympa, c'est vraiment sympa.

**Et vous connaissez bien les voisins, les voisines, tout ça ?**

Oui, oui, j'ai des voisines qui sont très gentilles, des voisins... Franchement, c'est bien, c'est sympa.

**Oui ? Vous trouvez votre place ici ?**

Oui. Non franchement, je suis vraiment heureuse là-bas. Déjà pour le logement et pour ce que je voulais.

[...]

**Et depuis que vous avez le logement, donc vous avez changé de logement, ça c'est chouette, mais est-ce que ça a entraîné d'autres changements dans votre vie ?**

Beaucoup de changements, même avec mon mari. C'était très dur par rapport à la vie intime avec le mari. C'était tout le temps des disputes, on n'était pas bien, mais là, avec 4-5... chacun sa chambre, les chambres des enfants, franchement c'est bien. On peut aussi recevoir du monde. Moi je suis algérienne, d'origine algérienne. Chez nous, on a cette culture-là, on se retrouve pendant le mois de Ramadan. On se voit souvent, chacun invite ses cousins, ses cousines. Mais bon moi, j'étais « hors ça », c'était impossible de faire ça, vous voyez, ici c'était... avec les enfants, c'était trop petit. Mais là, franchement, je suis heureuse.» (PA 7, femme, 37 ans, Caf C)

Outre cette dimension matérielle, l'accompagnement joue également un rôle direct dans l'amélioration du lien social en agissant sur des dimensions plus relationnelles et psychologiques. Il faut mentionner à cet égard qu'il constitue lui-même, par définition, une relation sociale. Il ne faut pas négliger les effets que peut avoir cette simple attention prêtée à soi par autrui dans des contextes de solitude et d'isolement profonds, comme le laissent entrevoir certains récits :

**« Est-ce que vous avez retrouvé des amis ici ?**

Ça a été dur aussi. Quand je suis arrivée ici, mes amis, c'était beaucoup les assistantes sociales ! » (PA 14, femme, 41 ans, Caf B)

Mais de manière sans doute plus significative, c'est à travers un travail spécifique et souvent de longue haleine, visant à rompre l'isolement des bénéficiaires lorsque celui-ci est perçu comme source d'insatisfaction ou de limitations, que l'accompagnement peut jouer un rôle dans l'amélioration de leur bien-être. Il repose, pour cela, sur les ressources de socialisation, de réassurance et d'insertion offertes localement.

#### **II.4.2. Les groupes d'entraide**

Les groupes d'entraide entre pairs mis en place par des associations partenaires dans le cadre des réseaux de soutien à la parentalité sont l'une des ressources qui peuvent être activées au profit des parents isolés, le plus souvent des mères. L'apport de ces collectifs d'auto-soutien a été souligné à plusieurs occasions :

**« Alors c'est quoi, le groupe « Pause Parents » ?**

En fait, on aidait les familles qui étaient comme moi j'étais avant, à ne pas vouloir sortir de chez elles et avec des faibles revenus. On était un groupe de soutien de parole, quoi.

**D'accord. Ce n'était que des femmes ?**

Des hommes pouvaient venir - on avait eu un papa une fois. Mais bon après les femmes, c'est du blabla de femmes alors le pauvre, ce n'était peut-être pas facile pour lui. Mais non, c'est quelque chose qui s'est fini il y a une année, peut-être.

**Et c'était comment ce groupe, alors ? Vous aviez commencé ça quand ?**

Au tout début que Monsieur X [le TS] me rouspétait, que je ne sortais pas de chez moi et qu'il allait peut-être falloir sortir et voir du monde un peu en-dehors de ma maison, quoi.

[...]

**Vous y êtes allée à reculons, alors ?**

Limite j'aurais pleuré, arrivée là-bas déjà. Tellement je me disais « Mais n'importe quoi. Qu'est-ce que je vais faire là-bas ? Je ne connais personne ». Puis ma foi, au bout de 2-3 séances, voilà après j'ai fait partie du groupe. On était toutes des piliers, les unes aux autres, et puis voilà. Puis après, ça s'est arrêté. C'est la nouvelle commune



qui a décidé que c'était un projet qui ne servait pas à grand-chose, quoi... « Autogérez-vous entre vous, mais c'est tout ».

#### **Vous vous êtes fait des amies du coup, dans ce groupe ?**

Voilà, c'est ça. Des amies avec qui on est toujours en lien, on se parle toujours, on fait toujours nos marches ensemble dès qu'on peut et tout, voilà.

#### **Vous faites de la marche ?**

Ouais, voilà, toutes ensemble. On avait mis ça en place, une fois que le groupe avait été dissout par la commune, en fait. Mais le groupe de mamans qu'on était, amies, on est restées amies et on fait nos réunions Tupperware, nos réunions ceci et tout. On fait tout ça ensemble. » **(PA 22, femme, 39 ans, Caf A)**

La participation à ces groupes d'auto-support (dans le cadre de dispositifs souvent soutenus par les Caf) était l'accompagnement individuel sur le volet des liens sociaux. Quand ils fonctionnent, ces espaces de rencontre peuvent aider à créer des liens, parfois amicaux, qui dépassent la durée et l'espace du dispositif mis en place, à l'image du récit ci-dessus. Cette personne accompagnée fait part du volontarisme du TS à la voir « sortir de chez elle » comme un facteur permettant de dépasser sa propre inhibition. Malgré les réticences initiales (« au début, je ne parlais pas », explique-t-elle par exemple) une fois la porte franchie, le dynamisme et la capacité d'accueil du groupe de pairs – confrontés aux mêmes difficultés – se substituent progressivement à la défiance. La prise de conscience que les spécificités de sa situation individuelle peuvent être communes, le fait de pouvoir en parler, construire des solutions dans l'échange d'expériences et d'y trouver un soutien interpersonnel (« piliers les uns des autres ») ont été dans cette situation un facteur important de réassurance et d'insertion dans une nouvelle sociabilité. Dans ce cas précis, ce réseau de sociabilité constitue de plus le soubassement de nouvelles activités sociales puisque cette personne s'est impliquée par la suite comme bénévole dans une association caritative.

Quand ils/elles positionnent leur travail à ce niveau, les TS parlent d'un « travail de dentelle », à adapter étroitement au profil des personnes, à leurs expériences et attentes, et qui suppose de s'appuyer sur le bon partenaire dans la bonne temporalité. C'est aussi un travail d'incitation qui ne peut fonctionner que dans un cadre de confiance entre accompagnant et accompagné, où le diagnostic et les objectifs doivent être nécessairement partagés. Ce travail implique nécessairement un haut niveau d'engagement, et une certaine sensibilité vis-à-vis de l'état psychique des personnes, de la part de la TS :

« Elle ne voyait pas grand monde, elle ne sortait pas beaucoup. Très peu même du fait de ses difficultés de mobilité, mais quand même. Et puis je lui ai signifié, je lui ai dit qu'elle ne sortait pas beaucoup, est-ce que ça la gênait, pas la gênait, parce que finalement ça pouvait être mon interprétation. Elle souhaitait effectivement reprendre un peu pied avec l'extérieur, elle avait espéré pouvoir travailler, reprendre une petite activité professionnelle compatible avec son problème de santé et en fait son médecin traitant lui a dit que ce n'était pas possible. Donc du coup, elle a été prête, je crois que j'ai fait des propositions au moment où elle avait elle aussi fait son chemin. On s'est rencontré au bon moment. Je lui ai présenté un centre social sur lequel j'allais régulièrement sur le [arrondissement], elle y a été. Alors, ça, ça a été compliqué. Là par contre j'ai dû être présente régulièrement, rappeler, laisser faire le temps, mais aussi la reposer parce qu'on a eu du mal à trouver un temps de rencontre avec l'animatrice du centre social, moi et la famille parce qu'il me semblait qu'il était important que je l'accompagne jusque-là. » **(TS 2, femme, 56 ans, Caf C)**

Les solutions d'organisation du temps et de garde des enfants contribuent aussi dans certains contextes à améliorer les liens sociaux des personnes accompagnées. Les accompagnements des Caf abordent donc également ce volet en recherchant des solutions pratiques en lien avec les possibilités du territoire.



### II.4.3. L'impact de l'accompagnement sur le lien social et le bien-être : évaluation statistique

L'enquête par questionnaire s'est intéressée à l'enjeu du lien social en mesurant l'évolution des contacts avec les amis et la famille, ainsi que de la fréquence des sorties, avant et à l'issue de l'accompagnement. Nous avons posé des questions sur la fréquence des contacts avec la famille sur une échelle de 1 « très rarement ou jamais » à 4 « plusieurs fois par semaine », des contacts avec les amis sur une échelle de 1 « très rarement » à 4 « plusieurs fois par semaine » ainsi que la fréquence des sorties en dehors du domicile de 1 « jamais » à 4 « souvent ».

**Tableau 35 : Évolution des contacts familiaux et amicaux et fréquence des sorties après l'accompagnement social**

	Avant	Après	Différence avant-après
<b>Fréquence des contacts avec la famille</b>	3,32 (1,59)	3,28 (1,55)	-0,04 [0,03]
<b>Fréquence des contacts avec les amis</b>	2,55 (1,21)	2,50 (1,15)	-0,05 [0,04]
<b>Fréquence des sorties</b>	2,26 (1,17)	2,22 (1,09)	-0,04 [0,04]

*Note* : écart-type entre parenthèses. Erreurs-types entre crochets. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

*Source* : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

*Champ* : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Les résultats généraux font apparaître une évolution quasi nulle (elle n'est pas significativement différente de zéro). En moyenne, sur l'ensemble de la population accompagnée, les différents changements vers plus ou moins d'isolement s'équilibrent dans un sens comme dans l'autre. Il reste cependant à étudier la manière dont se répartissent ses effets et s'ils sont homogènes selon différents critères.

Nous avons recours pour cela à la notion d'isolement, pour laquelle nous construisons deux indicateurs à partir des réponses au questionnaire. Le premier indicateur s'appuie sur la fréquence des liens sociaux (fréquence des rencontres avec des amis) et sur le fait de sortir de son domicile (fréquence des sorties). Cet indicateur privilégie la prise en compte de la sociabilité amicale, qui semble plus indicative d'une ouverture vers l'extérieur que la sociabilité familiale. À partir de ces variables, nous avons considéré qu'une personne est *complètement isolée* dès lors qu'elle mentionne ne jamais sortir de chez elle et voir très rarement des amis. À l'autre bout de l'échelle, une personne *pas du tout isolée* sort fréquemment de chez elle et voit souvent des amis. L'échelle ainsi construite va de 1 à 3, nous avons regroupé les situations intermédiaires dans la même catégorie 2, 1 figurant la situation « très isolé », et 3 « pas du tout isolé ».

Une seconde variable d'isolement est définie afin de compléter l'information. Elle est pensée comme la somme des contacts qu'une personne peut avoir avec ses proches, famille et amis. Nous oublions ainsi les aspects liés au fait de sortir de chez soi, mais nous concentrons sur la « quantité » des contacts, quelle que soit leur nature. Nous avons construit une variable traduisant la fréquence des contacts « physiques », puisqu'il s'agit de voir, et non pas seulement d'appeler, la famille et les amis. Elle va de 0 pour les personnes qui déclarent voir « peu » leurs famille et amis, à 3 pour ceux qui déclarent voir « souvent » leurs famille et amis. 1 et 2 étant les situations intermédiaires, selon que les personnes voient à une fréquence moyenne leur famille ou leurs amis.

**Tableau 36 : Évolution de l'isolement (indicateur n°1) depuis l'entrée jusqu'à la sortie de l'accompagnement**

		Après l'accompagnement			Total
		Très isolé	Moyennement isolé	Pas du tout isolé	
Avant l'accompagnement	Très isolé	<b>47 % (10 %)</b>	16 % (11 %)	5 % (10 %)	21 %
	Moyennement isolé	48 % (11 %)	<b>73 % (49 %)</b>	34 % (7 %)	63 %
	Pas du tout isolé	5 % (1 %)	11 % (4 %)	<b>61 % (7 %)</b>	15 %
	<b>Total</b>	100 % (22 %)	100 % (67 %)	100 % (11 %)	100 %

Note : proportion de l'échantillon entre parenthèses.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Lecture : sur l'ensemble des personnes « très » isolées après l'accompagnement, 47 % l'étaient déjà avant. En parenthèse : 10 % des personnes demeurent très isolées après l'accompagnement social.

Cet indicateur permet de constater, en premier lieu, une assez faible variation du lien social entre les deux périodes considérées : 21 % de personnes très isolées avant l'accompagnement, 22 % après. Dans le détail, environ la moitié de ces personnes très isolées après l'accompagnement l'étaient déjà avant l'accompagnement (47 %). Pour les autres, il s'agit d'une dégradation de la situation. Pour 39 % des personnes (+ 5 %) la situation en matière d'isolement s'est améliorée. Ces résultats sont similaires lorsque l'on considère l'isolement sous l'angle de la fréquence des contacts totaux (amis ou famille), ce qui indique des corrélations importantes sur les liens entretenus entre famille, amis, et le fait de sortir de chez soi.

En étudiant l'évolution de la situation d'isolement (davantage d'isolement, stabilisation, moins d'isolement), on constate qu'il y a légèrement plus de personnes dont la situation d'isolement s'est détériorée (19 % ou 18 %) que l'inverse (15 % ou 14 %). De manière attendue, la plupart des personnes pour lesquelles la situation s'est dégradée n'étaient pas isolées avant l'accompagnement. La plupart des personnes pour lesquelles la situation n'a pas changé étaient moyennement isolées avant. La plupart des personnes pour lesquelles la situation s'est améliorée étaient isolées avant l'accompagnement.

**Tableau 37 : Répartition de l'évolution de la situation d'isolement (indicateur 1 et indicateur 2) en %**

	Indicateur 1	Indicateur 2
Davantage d'isolement	19 <sup>a</sup>	18
Stabilisation de l'isolement	66	67
Moins d'isolement	15	14
<b>Total</b>	100	100

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Lecture : <sup>a</sup> : 19 % des personnes accompagnées ont connu une accentuation de leur isolement (en ayant moins de contact avec des amis et en sortant moins de chez elles).

Du point de vue des caractéristiques sociales, les catégories qui semblent proportionnellement plus isolées sont les personnes titulaires d'un niveau baccalauréat seul ou d'un diplôme équivalent à bac + 2, les agriculteurs et les ouvriers. L'isolement s'amplifie avec le fait d'être au chômage indemnisé ou inactif : les personnes qui ont perdu leur emploi sont 28 % à connaître une dégradation de leurs liens sociaux. Les personnes ayant retrouvé un emploi sont légèrement plus nombreuses à déclarer une amélioration de leurs contacts sociaux.

**Tableau 38 : Évolution de l'isolement (indicateur 1) en fonction de l'évolution de la situation d'emploi**

	Sortie de l'emploi vers le chômage	Même situation d'activité (ou d'inactivité)	Sortie du chômage vers l'emploi	Total
<b>Davantage d'isolement</b>	<b>28 %***</b>	17 %	20 %	19 %
<b>Stabilisation de l'isolement</b>	60 %	68 %	61 %	66 %
<b>Moins d'isolement</b>	<b>11 %***</b>	15 %	19 %	15 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %

Note : \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Lecture : Sur 100 % des personnes accompagnées qui déclarent être en emploi avant l'accompagnement et plus après, 28 % sont plus isolées (var 1) après l'accompagnement.

On peut observer également que les personnes dont les niveaux d'isolement ont changé sont généralement celles qui ont changé de logement. Mais aucune tendance dominante ne se dessine quant au sens de cette évolution : les personnes qui ont déménagé sont celles qui déclarent connaître un plus grand isolement après l'accompagnement, mais c'est aussi dans cette catégorie que se trouvent les personnes qui déclarent que leur isolement a diminué.

**Tableau 39 : Évolution de la fréquence des contacts (indicateur 2) en fonction du changement de logement**

	Pas de déménagement	Déménagement	Total
<b>Davantage d'isolement</b>	17 %	<b>20 %***</b>	18 %
<b>Stabilisation de l'isolement</b>	72 %	62 %	67 %
<b>Moins d'isolement</b>	11 %	<b>18 %***</b>	14 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %

Note : \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Lecture : Sur 100 % des personnes accompagnées qui déclarent habiter le même logement avant et après l'accompagnement, 17 % sont plus isolées après l'accompagnement.

Trier les évolutions de l'état d'isolement selon les modes d'entrées dans l'accompagnement offre d'autres enseignements. Globalement, l'essentiel du public accompagné (entre 60 et 70 %) connaît une stabilité de sa situation sur ce plan. Pour les autres, l'effet va plutôt dans un sens négatif puisque, pour tous les modes d'entrée, le nombre de personnes qui se déclarent davantage isolées dans la période qui suit l'accompagnement que dans celle qui le précède est plus important que l'inverse. Les personnes dont l'isolement a le plus augmenté sont celles entrées pour des motifs d'accès au droit, d'insertion, de logement et de vie sociale. Une exception à cette dégradation semble pouvoir s'observer pour les personnes accompagnées dans le contexte d'une séparation. C'est aussi le cas de figure qui a été observé empiriquement, au cours des entretiens, comme pouvant donner à matière à un travail potentiellement fructueux sur le lien social.

**Tableau 40 : Évolution de l'isolement (indicateur 1) en fonction du motif d'arrivée dans l'accompagnement**

	Davantage d'isolement	Stabilisation de l'isolement	Moins d'isolement	Total
<b>Accès au droit</b>	<b>30 %***</b>	58 %	12 %	100 %
<b>Arrivée d'un enfant</b>	20 %	<b>71 %***</b>	9 %	100 %
<b>Décès</b>	16 %	69 %	15 %	100 %
<b>Insertion</b>	<b>23 %***</b>	66 %	10 %	100 %
<b>Logement</b>	<b>23 %***</b>	61 %	<b>16 %***</b>	100 %
<b>Séparation</b>	14 %	67 %	<b>18 %***</b>	100 %
<b>Vie sociale</b>	<b>23 %***</b>	66 %	11 %	100 %
<b>Total</b>	19 %	66 %	15 %	100 %

Note : \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Lecture : Sur 100 % des personnes accompagnées dont le motif principal d'entrée dans l'accompagnement est l'accès aux droits, 30 % sont plus isolées (indicateur 1) après l'accompagnement.

La dégradation des relations sociales observée ici n'est bien entendu pas due à l'accompagnement, mais plutôt à la situation de crise traversée par ces publics dans cette période. En revanche, il semble possible d'estimer que l'accompagnement ne produit pas d'effet manifeste de nature à empêcher cette dégradation, à l'exception, semble-t-il, du cas des personnes séparées.

#### À quel point la densité des liens sociaux contribue-t-elle au bien-être des personnes accompagnées ?

En croisant ces deux variables, on observe que les contacts familiaux ne semblent pas être un facteur déterminant du bien-être : que les personnes voient moins souvent ou plus souvent les membres de leur famille, la satisfaction globale dans la vie augmente dans les mêmes proportions. À *contrario*, l'amélioration du bien-être est associée au fait d'avoir des contacts plus fréquents avec des amis (coefficient de corrélation de 0,08), dans une magnitude cependant très faible. On constate surtout que le fait de sortir plus régulièrement de chez soi est associé significativement à des gains de bien-être (coefficient de corrélation de 0,15).

Le recours aux deux indicateurs d'isolement précédemment mis en avant confirme l'idée d'une faible connexion entre lien social et bien-être : on ne trouve pas de corrélation significative. Ce résultat qui va à l'encontre de nos hypothèses initiales pourrait s'expliquer par une survalorisation, dans notre lecture des entretiens, de la contribution des relations sociales à l'épanouissement des individus, en dehors de quelques situations particulières comme celui des femmes suivies à la suite de séparations difficiles. Il est vrai que le cas de familles plutôt isolées sur elles-mêmes et déclarant peu de sorties a aussi été rencontré, et que ces familles n'exprimaient pas nécessairement un désir d'évolution sur ce plan. Le fait de peu sortir ou d'avoir peu de contacts extérieurs au foyer n'est pas nécessairement vécu comme une source de mal-être. Il peut au contraire faire figure d'espace de protection apprécié vis-à-vis d'un monde extérieur parfois jugé hostile.

**Tableau 41 : Corrélation entre l'évolution des liens sociaux et l'évolution du bien-être**

	Évolution du bien-être
Évolution des contacts avec la famille	0,04
Évolution des contacts avec les amis	0,08**
Évolution des sorties du domicile	0,15***

Note : \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

#### II.4.5. Les activités de loisir et de détente

Plusieurs récits présentent l'accompagnement comme une importante ressource de mise en relation, mais aussi plus largement comme un levier décisif pour maintenir des activités extérieures au foyer, particulièrement dans le contexte de séparations conjugales. L'équilibre et la richesse de la vie familiale sont susceptibles de s'en trouver améliorés, pour le bénéficiaire non seulement de la personne accompagnée, mais aussi de ses enfants. La pratique d'un sport et plus largement les activités de plein air (marche, pique-niques) font partie des objectifs sur lesquels les travailleurs sociaux peuvent s'efforcer d'agir, à l'image de la situation de cette personne accompagnée :

##### « Et vous alors, ça vous permet un peu de souffler ou pas ?

Un petit peu, mais je m'occupe plus des grands parce qu'ils ont des activités sportives, donc je les emmène des fois à leurs compétitions. Et puis je m'occupe de la maison j'ai encore beaucoup de mal à m'occuper de moi encore, parce que c'est quelque chose que je n'ai jamais fait. Mais grâce à madame X [TS] qui m'a mis sur des actions pour que j'essaie de penser à moi, donc là 2 à 3 fois par semaine j'essaie d'aller à des actions pour essayer de penser à moi.

##### Et c'est quoi ?

Des choses que je n'ai jamais faites.

##### C'est quoi comme actions ?

Par exemple apprendre à nager.

##### Ah oui, vous prenez des leçons de natation ?

Donc je prends des leçons, c'est une demi-heure parce que je n'ai jamais été à la piscine de ma vie et j'avais envie de faire, c'est un truc que je n'avais jamais fait avec mes grands et je me suis dit que j'aimerais bien faire ça avec le petit dernier, des choses que je n'ai jamais faites. Donc là depuis cette année, je fais des petites séances le vendredi après-midi.

##### Donc là c'est toute seule, ce n'est pas avec les enfants ?

Non, toute seule, mais avec un groupe, on est un groupe de mamans en fait qui ne savons pas du tout nager et qui apprenons, on est 5-6 mamans et c'est avec le [centre social], là où j'ai connu madame X [la TS]. Donc elle m'a mis sur cette action-là et elle m'a mis sur une action c'est la marche, la marche de 2 heures une fois par semaine et c'est avec une prof et en fait on fait de la marche pour essayer d'apprendre à respirer, enfin la nature,

parce que je ne sortais jamais jamais jamais, et j'ai la phobie en fait du monde, dès qu'il y a du monde. » **(PA 20, femme, 42 ans, Caf A)**

Dans le cas de cette femme accompagnée dans le cadre du RSA et ayant été victime de violences conjugales, le partage d'une activité sportive avec d'autres femmes, comme, ici, l'initiation à la natation, participe d'une stratégie progressive de remise en confiance. Elle se traduit aussi par l'incitation à « oser » de nouvelles activités et de nouvelles découvertes, comme le fait d'aller au cinéma, activité rendue possible par les attitudes de réassurance et d'encouragement adoptées par la TS :

« Et je lui disais, c'est triste, je vais avoir 42 ans et je ne connais rien du tout de la vie en fait, ne serait-ce qu'aller au cinéma, jamais, je n'ai jamais fait tout ça en fait, et c'est la première fois que je vais commencer à découvrir certaines choses. Et c'est pour ça que je remercie beaucoup madame X [la TS] et ce fonctionnement parce que ce n'est pas évident de trouver quelqu'un qui prend le temps de nous écouter, de nous orienter vers les choses et quoi qu'on pose comme question, on ne se trouve pas bête ensuite. Donc des fois je disais, pardon madame X [la TS] ça doit être bête ce que je vous dis, mais elle me disait, non, non rien n'est bête, donc voilà. » **(PA 20, femme, 42 ans, Caf A)**

Cette ouverture sur l'extérieur traduit la possibilité pour la personne de découvrir ou de pratiquer de nouvelles activités en renouant avec l'espace public. Mais elle a également des incidences positives sur les relations familiales, avec des enfants qui bénéficient également de nouveaux types d'activités en famille :

« Je ne savais pas quoi faire comme sorties. Et elle m'avait dit de faire un pique-nique et on a fait l'année dernière pour la première fois de notre vie on avait fait un pique-nique, on est sortis et c'était génial, ah c'était super, on s'est posés et on a discuté, les enfants étaient allongés.

**Vous n'aviez jamais fait de pique-nique ?**

Non.

**Vous ne saviez pas qu'on pouvait faire des pique-niques ?**

Non.

**C'est vrai ?**

Non, parce que je lui demandais, je lui disais, "qu'est-ce que je peux faire comme sorties ?" parce que quand je regardais je voyais que tout était payant.

**C'était cher ?**

Oui et je ne pouvais pas me permettre ça, et elle me dit, non des fois vous pouvez faire un pique-nique dans un parc. J'ai dit : ah oui c'est vrai, je n'ai jamais... "où aller ?", elle m'a dit du côté du lac de X, il y a pas mal d'animations pour les enfants, gratuites. Donc elle m'a conseillé des choses qui n'étaient pas forcément payantes, qui faisaient du bien à toute la famille et on a fait notre premier pique-nique l'année dernière. Et tout de suite j'ai envoyé un mail à madame X [la TS] en la remerciant parce que c'était comme si on avait pris des vacances. » **(PA 20, femme, 42 ans, Caf A)**

Le récit de cette femme donne une indication de la manière dont l'accompagnement social peut contribuer à élargir le champ des possibles sur le plan des loisirs, avec pour conséquence de « faire du bien à toute la famille ». Ces propositions sont modestes (et gratuites), elles existent dans l'environnement de l'individu, mais c'est bien du fait de l'accompagnement qu'elles sont rendues réellement accessibles. D'autres entretiens ont valorisé de la même manière les activités collectives organisées, par exemple, par des centres sociaux, comme des excursions à la journée ou pour des séjours de vacances. Là également, l'accompagnement aide la personne, par l'information et l'encouragement, à activer des ressources disponibles sur le territoire :

**« Mais vous dites : "il y a aussi les vacances avec Jeunes et Cité" ?**

Oui, il y a eu les vacances... Juillet-août, il n'y a plus rien, tout le monde est en vacances. Les administrations il n'y a plus rien, donc juillet-août, je ne pouvais faire aucune démarche.

**Oui, et on part avec des animateurs dans ce cas-là ou on part seul ?**

Non, c'était des éducateurs, on était un groupe, on était combien ? On avait loué un chalet, c'était super vraiment. C'était à Chalon-sur-Saône, c'était le festival de rue, donc il y avait des spectacles partout dans les rues. On a passé un bon moment, ça fait du bien. (...). Et puis il y a eu la coupe du monde. Donc on l'a fêtée là-bas. On est arrivé là-bas, c'était grand écran, on a assisté, il y a ça aussi, c'est important. » **(PA 14, femme, 41 ans, Caf B)**

Ces expériences entremêlent la consolidation d'une sociabilité, notamment avec d'autres familles souvent de profil semblable et une appréhension nouvelle des aménités du territoire. L'accompagnement, en s'efforçant de diminuer les inhibitions et déficits d'information, contribue à rendre accessibles ces activités, et donc à développer la capacité d'accès aux loisirs. Il faut souligner toutefois que l'accompagnement ne peut prendre cette direction que si les personnes accompagnées en expriment elles-mêmes le souhait. À la différence de l'amélioration de la situation matérielle ou des savoir-faire, sortir de chez soi et multiplier les relations sociales ne sont pas des objectifs unanimement perçus comme bénéfiques. Parmi les personnes rencontrées, certaines reconnaissent le « besoin de sortir » de leurs enfants, mais ne considèrent pas qu'elles aient pour elles-mêmes un besoin similaire :

**« Et est-ce qu'en dehors de sortir plus avec les enfants, vous faites des sorties pour vous ?**

Non, pas pour l'instant. Pas encore non, là je sors, c'est toujours avec mes enfants.

**Et quand vous dites : « Pas pour l'instant », ça veut dire que vous avez envie, mais que pour l'instant ça n'est pas possible ?**

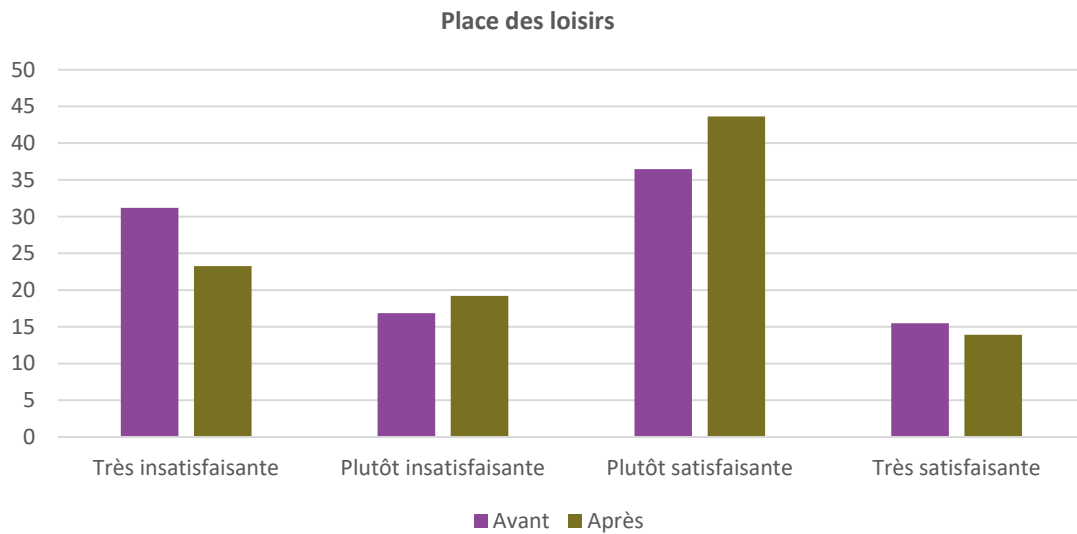
Je n'ai pas l'envie en fait. Si je sors, c'est avec mes enfants, mais sinon non, je suis chez moi.

**Mais vous avez ou vous voyez des amis ?**

Oui, pas beaucoup, je ne suis pas quelqu'un qui sort beaucoup déjà, alors même si je sors c'est plus pour mes enfants. C'est qu'ils ont marre de rester quelquefois à la maison tout le temps, ça commence à devenir trop petit à la maison. » **(PA 1, femme, 34 ans, Caf C)**

D'un point de vue quantitatif, nous avons demandé à notre échantillon représentatif de familles accompagnées, quelle place occupent les loisirs dans leur vie avant et après l'accompagnement social, sur une échelle de 1 à 4, 1 étant « une place très insatisfaisante » et 4 une place « très satisfaisante ».

## Graphique 4 : La satisfaction vis-à-vis de la place des loisirs avant et après l'accompagnement



Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

En moyenne, la place des loisirs augmente significativement de 0,12 point sur 4 après l'accompagnement social. Plus de la moitié des personnes jugent que la place des loisirs occupe une place (très) satisfaisante après l'accompagnement social. Cette évolution n'est sans doute pas entièrement liée au rôle de l'accompagnement social dans ce domaine, mais on peut penser, sur la base des entretiens, qu'il contribue à ce résultat positif, et même à un degré élevé dans le cas de certaines situations. La place des loisirs pour les enfants est aussi un enjeu important, dont on perçoit ici le caractère positif en termes statistiques. Parmi l'ensemble des personnes accompagnées ayant des enfants, 15 % d'entre elles ont inscrit leurs enfants à des activités sportives, musicales ou en centre de vacances, alors que ces personnes ne l'avaient pas fait avant l'accompagnement social. Cette évolution accompagne une nette amélioration de la satisfaction de la place des loisirs (+ 0,26 point sur 4). À l'inverse, 10 % des familles ont retiré leurs enfants des activités extra-scolaires, mais cela ne se fait pas au détriment de la satisfaction de la place des loisirs dans le quotidien des familles.

**Tableau 42 : Répartition des familles selon le mode d'inscription des enfants dans des activités de loisirs avant et après l'accompagnement social et évolution de satisfaction vis-à-vis de la place des loisirs**

	Enfants inscrits à des activités de loisirs Avant l'accompagnement	Enfants non-inscrits à des activités de loisirs Avant l'accompagnement	Total Avant l'accompagnement
<b>Enfants inscrits à des activités de loisirs Après l'accompagnement</b>	34 % <b>+0,18***</b> <b>(0,06)</b>	15 % <b>+0,26**</b> <b>(0,10)</b>	<b>49 %</b>
<b>Enfants non-inscrits à des activités de loisirs Après l'accompagnement</b>	10 % -0,03 (0,12)	40 % <b>+0,10*</b> <b>(0,06)</b>	51 %
<b>Total Après l'accompagnement</b>	45 %	55 %	<b>100 %</b>

Note : \* : erreurs-types entre parenthèses. p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 826 répondants (34 365 dossiers extrapolés).



Comme on peut s'y attendre, l'élargissement de la place des loisirs est corrélé positivement avec l'évolution de la satisfaction globale dans la vie (coefficient de corrélation de 0,18). Les initiatives portées par les Caf dans ce domaine peuvent donc espérer contribuer à l'épanouissement des personnes.

**Tableau 43 : Corrélation entre l'évolution du bien-être et la place des loisirs**

Évolution de la satisfaction sur la place des loisirs	Évolution du bien-être
	0,18***

Note : \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

## II.4.6. Liens sociaux et couple

En règle générale, le caractère éminemment personnel des relations conjugales éloigne cet aspect de la vie des individus des domaines accessibles à l'accompagnement social. Néanmoins, dans certaines situations particulières, des entretiens ont montré que la question du couple pouvait ne pas être complètement étrangère à ce type de démarche et faire l'objet d'échanges entre le TS et la personne accompagnée. Ce cas de figure a été rencontré notamment à propos de personnes nouvellement séparées dans le contexte de violences conjugales, associée à une trajectoire d'isolement et de faible estime de soi. Saisir cet enjeu suppose d'avoir su créer un cadre d'écoute et de bienveillance particulier, mais quand cette condition est remplie, certaines TS se montrent prêtes à discuter des implications d'une éventuelle remise en couple :

**« Mais le projet de vie, ce n'est pas forcément lié à la question du...**

Professionnel, non. Non, non. Après, j'ai des femmes qui me questionnent pour une reprise... pour se remettre en couple par exemple : « qu'est-ce que vous en pensez ? » Les risques, les enfants, tout ça... On parle de tout ça, des conséquences pour les enfants, des avantages, du profil du nouveau conjoint, comment ça peut se passer, bien, mal, et toujours sous couvert des démarches administratives Caf, de l'incidence financière, du relogement potentiel. » **(TS 11, femme, 51 ans, Caf B)**

Ces éléments peuvent être abordés en s'appuyant sur des intervenants spécialisés pour prendre en charge les aspects psychologiques de ce cheminement :

**« Ça fait combien de temps, du coup, la séparation ?**

Ça date.

2008...

Dix ans, oui.

**Vous avez pensé à reconstruire quelque chose d'autre avec quelqu'un d'autre ?**

Oui, j'ai quelqu'un, je suis avec quelqu'un, mais ça a été difficile aussi, j'ai fait avec madame [TS Caf], et une psychologue qui travaille à la Caf, parce que j'ai dû faire un travail avec elle pendant à peu près deux ans aussi, qui m'a aidée parce que c'était quelque chose, c'était inenvisageable, je pense qu'au moment où je l'ai rencontrée, il a fallu que ça soit à ce moment-là parce que, pour moi, j'avais toujours peur d'être agressée, j'avais toujours l'impression qu'on m'agresse, même un regard. Dans la rue, j'étais agressée.

**Par tout le monde ?**

Oui. Surtout le regard des hommes, je n'arrivais pas, voilà, je me camouflais, je ne supportais pas quand on me parlait, et après il y a madame [TS Caf].

[...]

**Et est-ce qu'il y a des choses dont vous vous priviez avant et que vous pouvez faire maintenant ?**

Oui, comme me mettre en couple. Oui, et sortir. Je ne sors pas beaucoup, mais pour les apparences, je sors la journée.

**La journée.**

Comme quand j'ai un jour de repos, je peux me permettre, c'est des choses que je ne faisais pas avant. Même elles, [*ses filles*], elles disaient « tu es une sans amis ». (PA 5, femme, âge n.c., Caf C)

Dans le cas de cette femme accompagnée à la suite d'une séparation et de violences conjugales, la situation a évolué positivement à la suite de la rencontre avec la TS de la Caf, mais aussi avec une psychologue exerçant dans la même institution, dont l'accès a été ouvert par la démarche d'accompagnement.

Tout en faisant l'hypothèse de liens ténus et indirects entre accompagnement et situation conjugale, le questionnaire a tenté de mesurer une différence éventuelle de satisfaction liée à la conjugalité avant et après l'accompagnement. Rappelons à cet égard que pour 42 % des personnes, le motif principal d'entrée dans l'accompagnement est la séparation et que 65 % des femmes sont seules avec enfants (voir annexe n°1 : description du public accompagné). Quatre situations postérieures à l'accompagnement sont prises en compte sur la base des réponses aux questions : se mettre en couple ; se séparer de son conjoint ; rester en couple ; rester célibataire. Une question a été également posée sur la satisfaction par rapport à la situation conjugale, quelle qu'elle soit, de manière à éliminer tout biais normatif. Les résultats obtenus donnent à voir principalement des différences sur le plan du genre.

On constate que les femmes restent plus souvent célibataires après l'accompagnement que les hommes, mais qu'elles sont également proportionnellement plus nombreuses à se remettre en couple que les hommes.

**Tableau 44 : L'évolution de la situation conjugale entre l'entrée et la sortie de l'accompagnement social**

	Homme	Femme
Mise en couple	6 %	10 %
Séparation	13 %	16 %
Rester en couple	32 %	22 %
Rester célibataire	48 %	52 %
Total	100 %	100 %

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Parmi les personnes qui se (re)mettent en couple après l'accompagnement, 54 % des hommes et 79 % des femmes se déclarent davantage satisfaits de leur situation conjugale. La séparation ne s'accompagne pas d'évolutions significativement perceptibles, les femmes qui ne sont plus en couple après l'accompagnement semblant en proportion plus satisfaites après l'accompagnement (37 %) que les hommes (31 %). Enfin, les hommes associent davantage d'insatisfaction avant et après l'accompagnement social au fait de demeurer célibataire (48 %), tandis que les femmes qui demeurent dans cette situation l'associent proportionnellement moins à une source d'insatisfaction avant et après l'accompagnement (38 %).

**Tableau 45 : Évolution de la satisfaction sentimentale par rapport à l'évolution de la situation conjugale**

			Satisfaction sentimentale <u>avant</u> l'accompagnement			
			Homme		Femme	
			Satisfait	Insatisfait	Satisfaite	Insatisfaite
Satisfaction sentimentale <u>après</u> l'accompagnement	Mise en couple	Satisfait	35°	<b>54</b>	14	<b>79</b>
		Insatisfait	0	11	3	5
	Séparation	Satisfait	23	31	14	37
		Insatisfait	18	28	20	29
	Rester en couple	Satisfait	<b>83</b>	10	<b>85</b>	9
		Insatisfait	1	6	1	5
	Rester célibataire	Satisfait	22	25	26	30
		Insatisfait	5	48	6	38

Lecture : ° : parmi l'ensemble des « hommes qui se sont mis en couple après avoir été célibataires (avant l'accompagnement) » 34 % d'entre eux demeurent satisfait entre l'entrée et la sortie dans l'accompagnement social

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

En d'autres termes, les femmes sont globalement davantage plus satisfaites des nouvelles opportunités qu'offre la (re)mise en couple après l'accompagnement, mais le fait de rester célibataire n'est pas non plus perçu par elles comme une source d'insatisfaction. On retrouve là sans doute l'effet du caractère personnel de tels choix, ce qui dissuade de tenter de les interpréter en relation avec la situation d'accompagnement et ses effets.

**Tableau 46 : Évolution du bien-être en fonction de la situation conjugale, de l'évolution de la satisfaction sentimentale et du genre**

			Satisfaction sentimentale <u>avant</u> l'accompagnement			
			Homme		Femme	
			Satisfait	Insatisfait	Satisfaite	Insatisfaite
Satisfaction sentimentale <u>après</u> l'accompagnement	Mise en couple	Satisfait	+2,50 (1,50)	<b>+4,17***</b> <b>(0,79)</b>	<b>+1,50**</b> <b>(0,51)</b>	<b>+3,52***</b> <b>(0,34)</b>
		Insatisfait	0	0	+2,00 (2,00)	+1,00 (1,14)
	Séparation	Satisfait	+1,00 (2,17)	<b>+2,43***</b> <b>(0,65)</b>	+0,42 (0,55)	<b>+3,81***</b> <b>(0,41)</b>
		Insatisfait	-3,40 (1,96)	<b>+2,29*</b> <b>(1,02)</b>	-0,44 (0,80)	<b>+2,88***</b> <b>(0,48)</b>
	Rester en couple	Satisfait	<b>+1,84***</b> <b>(0,36)</b>	<b>+3,33*</b> <b>(1,54)</b>	<b>+1,59***</b> <b>(0,23)</b>	<b>+4,29***</b> <b>(0,57)</b>
		Insatisfait	0	+2,33 (3,33)	<b>+3,50*</b> <b>(0,50)</b>	<b>+3,11***</b> <b>(0,92)</b>
	Rester célibataire	Satisfait	-0,06 (0,55)	<b>+3,00***</b> <b>(0,55)</b>	<b>+2,06***</b> <b>(0,29)</b>	<b>+3,21***</b> <b>(0,23)</b>
		Insatisfait	-1,25 (1,11)	<b>+1,27**</b> <b>(0,56)</b>	+0,76 (0,80)	<b>+1,66***</b> <b>(0,23)</b>

Note : \* : erreurs-types entre parenthèses. p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Il reste possible cependant de mettre en avant la relation entre satisfaction de la situation conjugale et bien-être. Lorsqu'on associe l'évolution du bien-être aux quatre configurations conjugales possibles après l'accompagnement social et en fonction du jugement de satisfaction sur la vie sentimentale, on constate que la mise en couple lorsqu'elle permet d'améliorer la satisfaction sentimentale (pour 80 % des femmes et 54 % des hommes) est associée à un fort gain de bien-être, encore plus fort pour les hommes (+ 4,17 sur 10) que pour les femmes (+ 3,52 sur 10). La séparation dans la période qui suit l'accompagnement social, quand elle est vécue positivement, est également associée à un fort gain de bien-être, de manière plus importante pour les femmes (+ 3,81 sur 10) que pour les hommes (+ 2,43 sur 10). Globalement, le passage d'une situation sentimentale insatisfaisante avant l'accompagnement à une situation sentimentale satisfaisante après l'accompagnement permet d'accroître significativement le bien-être dans une magnitude élevée (+ 3,44 sur 10).

## II.5. Une amélioration de l'estime de soi

L'un des axes théoriques importants de cette investigation consiste à envisager les effets de l'accompagnement social de manière compréhensive, en incluant tant les dimensions matérielles que les dimensions cognitives, relationnelles et psychologiques.

À cet égard, les progrès réalisés par les accompagnés en termes d'estime de soi, de sentiment de dignité, de confiance en soi, ressortent des entretiens comme des aspects importants de la relation d'accompagnement et méritent d'être précisément déterminés et étudiés. Il est en effet frappant de constater, en écoutant les personnes accompagnées, mais aussi les accompagnants, que la démarche d'une reconstruction personnelle, appréhendée sur une temporalité relativement longue constitue souvent un enjeu central de la relation d'accompagnement. Cette question des temporalités est importante : saisir les effets de l'accompagnement suppose de se placer à plusieurs échelles de temps : l'une, à court terme, consiste à résorber des difficultés matérielles (logement, alimentation, etc.). L'autre, à plus long terme, consiste à accompagner les personnes dans la formulation de projets et la reconstitution plus durable de leur équilibre de vie, qui inclut des enjeux de stabilité financière, mais aussi, comme le laissent voir les entretiens, des enjeux moraux et psychologiques. La confiance dans ses capacités, la confiance dans sa propre valeur, la possibilité de concevoir et défendre ses propres intérêts, la confiance dans l'avenir, dessinent les contours d'une capacité de type psychologique décisive pour déterminer une latitude d'action individuelle. Par sa nature transversale, interactive avec d'autres aspects de la vie (compétences, connaissances, succès, relations sociales) l'estime de soi est difficile à saisir et est rarement au cœur des évaluations quantitatives du travail social. Le dispositif de recherche mis en œuvre ici s'est efforcé d'en comprendre la place en mobilisant à la fois les entretiens et le travail statistique. L'hypothèse que nous avons cherché à tester est celle d'un effet de l'accompagnement social sur la confiance en soi des bénéficiaires. Cette hypothèse est globalement vérifiée, mais l'exploitation du questionnaire permet de lui apporter les nuances et approfondissements nécessaires. Nous avons aussi tenté de comprendre en quoi cette confiance améliorée pouvait contribuer au bien-être des personnes accompagnées.

### II.5.1. Le renforcement de la confiance en soi

Du côté de l'enquête qualitative, les questions de la confiance, de l'assurance, de l'estime de soi ont souvent été présentées par les TS rencontrés comme un aspect important du processus d'accompagnement, car directement relié à la capacité à faire des personnes accompagnées :

« Je ne demande pas aux personnes qu'elles soient complètement autonomes à la fin de l'accompagnement, mais qu'elles osent et qu'elles reprennent confiance en elles, qu'elles se sentent capables de faire les choses. » **(TS 12, femme, 40 ans, Caf B)**

L'accompagnement paraît pouvoir obtenir des effets dans ce registre, même si ses résultats restent généralement fragiles et dépendent d'une multitude de facteurs, dont l'accompagnement des Caf n'est bien

entendu qu'une facette. Les personnes concernées par ces progrès décrivent une estime de soi abîmée de longue date, souvent sous l'effet de déconvenues successives, notamment sur le plan conjugal, avec des situations fréquentes de sorties de violence et de harcèlement. Un isolement, une santé dégradée, des syndromes psychiques, des échecs professionnels, peuvent aussi marquer ces situations qui se traduisent directement dans une perte de confiance dans les capacités à agir par soi-même.

Dans ce contexte, les progrès relatés sont nécessairement très progressifs, de longue haleine, constitués d'étapes successives : sortir du sentiment de s'enfoncer, renouer avec des relations sociales plus fréquentes et plus riches (cf. sous-partie précédente), trouver un rôle, par exemple dans un nouvel emploi ou une association, mais aussi plus simplement dans sa famille (comme mère, comme père), se faire reconnaître pour sa personnalité, ses compétences, ses succès. Dans ce contexte de fragilité, le caractère « humain » de la relation nouée par l'accompagnant apparaît comme un préalable indispensable :

« Il y a des gens qui ont la rage de réussir, qui ont eu une vie vraiment très difficile, et ça se voit. Quand ils arrivent, ils sont abîmés, ils sont fatigués, mais ils ont envie, on voit... Cette dame, elle a un sourire, elle est hyper... Moi je lui dis souvent : "pour moi, vous êtes un exemple" [...]. C'était une dame, elle avait trouvé un boulot dans une maison de retraite dans lequel elle était exploitée. Ils lui disaient de faire la cuisine, de faire plein de trucs. Et en fait, on a découvert qu'elle avait vachement de talents cette dame. "En fait, vous savez faire plein de choses, dites donc !"... Elle faisait des desserts. Elle dit "oui". Et à force d'échanges...: "Mais vous avez pensé à la reprise d'études ?". Et du coup, sachant qu'elle avait un peu parlé avec mon ancienne collègue, d'entrer en CAP, elle est entrée en CAP, CAP cuisine au départ, qu'elle réussit haut la main. Donc franchement, du coup, on a eu de cesse de la valoriser, je n'ai eu de cesse de lui dire "bravo, franchement". Et je la sentais de plus en plus confiante, vraiment. La dame que vous voyez là aujourd'hui, ce n'est pas la même, ce n'est pas la même. Beaucoup plus confiante en elle, et elle le dit, elle l'a dit parce que moi j'aime bien faire un bilan avec les familles en fin d'accompagnement. [...]. Moi, je pense qu'on a quand même un rôle, c'est pour ça que les travailleurs sociaux ne sont pas des ordinateurs qui remplissent... On remplit des cases et on fait une demande d'aide financière ; vous rentrez dans les critères, on renvoie. Le travail social, on a vraiment, pour moi, un rôle à jouer, on parle d'autonomie, de prise de confiance, c'est des grands mots, mais je pense que c'est réel. » **(TS 1, homme, 35 ans, Caf C)**

Cet extrait traduit une approche de l'accompagnement attentive aux besoins de reconnaissance des personnes, qui cherche à les valoriser et à chercher les outils qui pourraient leur permettre de gagner en assurance. Cela passe par des paroles de réconfort, mais aussi et surtout par des initiatives susceptibles de valoriser et de donner confiance aux personnes accompagnées, comme par exemple le fait de sortir davantage, d'acquérir de nouvelles compétences (professionnelles ou non, comme apprendre à nager, de prendre des cours de sport). Cette double posture d'écoute et d'encouragement est revendiquée par les TS rencontrés, qui relèvent souvent qu'ils disposent de plus de latitude qu'en ont généralement leurs collègues d'autres services sociaux pour approfondir la relation avec les accompagnés, se déplacer à leur domicile, envisager la globalité des difficultés. Du côté des accompagnés, des effets bénéfiques de l'intervention des TS sur le plan de la réassurance et de la confiance en soi sont soulignés dans plusieurs entretiens :

- « **Parce que vous étiez très mal. Est-ce que ça vous a aidée à être plus capable de prendre des décisions ?**

Oui, ça m'a donné beaucoup d'assurance en moi. Extrêmement, oui beaucoup c'est pour ça que j'avais. » **(PA 14, femme, 41 ans, Caf B)**

- « Elle m'a appris, elle m'a fait sourire, elle m'a appris à sourire et elle m'a appris à dire « Je », j'ai encore du mal, maintenant, de dire : je vais faire, je vais réussir. La liste elle est trop longue, elle est trop longue, mais elle m'a apporté un soutien énorme, pour moi et pour mes enfants. » **(PA 20, femme, 42 ans, Caf A)**

- « Elle nous réconforte, elle nous dit que ça va aller, elle nous rassure, enfin voilà, elle est là, elle est bienveillante. Elle nous soulage, elle nous enlève des poids, elle nous dit « ne vous inquiétez pas, vous allez y arriver ». Il faut gérer chaque chose en son temps, et voilà. » **(PA 12, femme, 38 ans, Caf B)**

- « Je pense que, pour moi, le mot qui me vient, ce serait une bouée. J'avais, comme une bouée, besoin de me raccrocher à quelqu'un de neutre parce que, moi je n'ai pas de famille personnellement, j'ai un père, juste, mais il est loin. Et les amis sont, dans ces moments-là, beaucoup des oreilles, j'ai envie de vous dire, affectives. Ils vous parlent beaucoup de la situation, mais ils ne vont pas vous dire « Écoute [*prénom*], on va t'aider à y voir clair dans ton budget », etc. Et du coup, c'était pour moi, oui, c'était comme une bouée à laquelle me raccrocher pour ne pas couler. » (PA 17, femme, 47 ans, Caf B)

Les expressions employées pour parler de la présence positive des TS lors de moments de vie difficiles traduisent un regard très positif, dans des contextes où les raisons de l'accompagnement sont variées : « main tendue », « pilier », « bouée », « voie royale ». L'enjeu d'offrir un réconfort moral et psychologique apparaît dans de nombreux entretiens comme une priorité, parfois un préalable, dans le travail d'accompagnement des TS. Mais il prend un relief particulier dans les situations de sorties de violence conjugale. Les personnels des Caf ne sont le plus souvent pas seuls à intervenir, dans la mesure où ces situations font aussi l'objet de suivis psychologiques, dans un cadre associatif ou institutionnel. Mais les TS des Caf jouent à l'évidence un rôle, non seulement en parvenant à appréhender la situation avec l'écoute et la sensibilité nécessaires, en se positionnant sur le plan du conseil et de l'encouragement plus que de l'injonction, et en offrant à ces personnes un respect et une reconnaissance qui participent à atténuer leur sentiment d'échec. Les extraits d'entretiens qui suivent permettent de saisir l'importance que peut prendre cette posture dans certaines situations d'accompagnement :

**- « Qu'est-ce qu'il s'est enclenché avec madame [*la TS Caf*] ?**

Elle a vraiment entendu ma détresse, elle a vraiment compris ma situation, que moi j'ai minimisé pendant longtemps parce que ce n'était pas... C'était une violence verbale, ce n'était pas une violence physique de tous les jours, c'était une violence verbale de tous les jours, donc je ne me voyais pas comme quelqu'un qui était « maltraité ». J'ai compris après que le fait d'être tout le temps de dire à la personne qu'elle est nulle, qu'elle est folle, ce n'est pas... [...]. La maman est née et a grandi avec ses enfants, mais moi, je me suis totalement perdue. J'étais quelqu'un de joyeux, de confiant, et je me suis perdue. Il s'est nourri de moi, il n'avait pas confiance en lui, il était en guerre avec sa famille, et moi je suis quelqu'un de trop... Et je me suis perdue, en fait, il m'a pompé toute ma bonne énergie... J'avais toujours dit, et ça a fait rire la psychologue de la police, j'avais toujours dit : « le jour où je n'arriverai plus à être un minimum féminine, où je ne prendrai plus soin de moi, il faut que je m'inquiète ». Et en fait, oui, les six derniers mois, j'ai passé un hiver où je n'avais même plus envie d'aller me laver alors que ce n'est pas moi, où je n'avais même plus... Je m'habillais, j'aurais pu mettre un sac de pommes de terre, c'était pareil. Là, j'ai senti qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas, j'étais en train de me perdre, mais vraiment complètement. J'étais là, mais il n'y avait plus rien dedans [...].

**Qu'est-ce que ça vous a fait à vous alors ? Je demande aussi comment s'est positionnée madame [*la TS Caf*], qu'est-ce que ça vous a permis au fil de ces rendez-vous ?**

Elle est un pilier. Elle est une main tendue. Vous sentez que... Elle vous fait comprendre qu'elle est là et qu'elle ne vous laissera pas tomber.

**Ça vous a fait quoi, vous ?**

Ça vous donne une force en plus. » (PA 11, femme, 44 ans, Caf B)

- « C'est mon mari qui est parti. Avant de partir, en fait il m'a fait bien la misère. En fait, quand il est parti, je me suis rendu compte que je ne savais rien faire. Parce que c'est quelqu'un qui ne m'a jamais valorisée. Pour lui, je ne servais à rien. Lui, avant de partir, il m'a dit plein de choses pour me laisser bien dans le trou. Voilà, en fait j'ai été manipulée toutes les années que j'étais avec lui, il avait une double vie, mais je lui faisais tellement confiance, voilà. Mais après à la fin, il m'a tout dit. Il m'a tout dit, vraiment pour me laisser... Mais après ça, je suis fière de moi parce que j'ai fait beaucoup de progrès. [...].

C'est quelqu'un [*la TS*] qui était à l'écoute, j'ai senti tout de suite que c'était quelqu'un à qui je pouvais faire confiance. Je n'étais pas bien. Elle le savait très bien, quand elle m'a vue. J'étais effondrée, je n'étais pas bien, j'étais vraiment mal. Aujourd'hui, si je suis devenue la femme que je suis, c'est un peu grâce à elle aussi. Parce que c'est quelqu'un qui m'a donné quand même confiance en moi, qui m'a beaucoup aidée. » (PA 15, femme, 44 ans, Caf B)

Il est intéressant de compléter ce dernier témoignage d'un regard sur la façon dont la TS a appréhendé ce cas et les moyens d'action qu'elle a mis en œuvre pour dénouer la situation « d'incapacité », plus morale que cognitive, dans laquelle se trouvait cette personne :

« C'est ma collègue du département qui me l'a orientée. Elle avait été la voir parce que monsieur était parti, et je suis arrivée à domicile *illico presto*, et j'ai rencontré une femme complètement annihilée, qui était incapable de décrocher le téléphone, de faire un courrier, qui avait beaucoup de freins par rapport à la langue, qui se disait qu'on ne la comprenait pas, qu'elle ne pouvait pas écrire, elle exprimait que monsieur de toute façon lui avait dit qu'elle ne pouvait pas s'en sortir toute seule... Donc elle était vraiment dans l'incapacité, elle était vraiment incapable quand je l'ai rencontrée. Il y avait eu toute cette violence psychologique depuis de nombreuses années qui l'avait complètement annihilée, et le choc de la séparation parce que monsieur était parti avec une autre femme. Il fallait vraiment prendre ça en considération et qu'elle se retrouve femme, qu'on retrouve la femme qu'il y avait derrière cette personne. Je ne l'ai pas fait seule, c'est une collègue aussi psychothérapeute qui, en un mois, l'a fait se retrouver. Je dis en un mois, ça demande plus de temps que ça, mais un mois, c'est bien parce que ça me permet de pouvoir progresser avec elle. Depuis le début de la prise en charge, j'ai fait énormément de choses, et une fois qu'elle a fait le deuil, pas le deuil, mais qu'elle a digéré un peu plus, que ce n'était plus là, que ça allait un peu mieux, c'était moins lourd pour elle, on a commencé à se projeter, à faire des projets de vie, et plus dans ce que monsieur a dit que... "Vous, qu'est-ce que vous voulez ? Qu'est-ce que vous voulez faire ?" [...]. Je vais me saisir de tout ce qui est positif en la personne pour qu'elle se regarde autrement, qu'elle se voit autrement, et qu'elle expérimente des choses qu'elle n'osait pas expérimenter, qu'elle voit que ça fonctionne. Quand elle m'a dit : "madame [nom TS], vous vous rendez compte, j'ai appelé l'EDF !", elle était super contente. Donc il y a eu un déclic, j'ai découvert une femme ! Moi, j'ai découvert une femme parce que franchement quand je l'ai rencontrée, j'étais effrayée. » (TS 11, femme, 51 ans, Caf B)

Cette capacité morale à faire n'est nullement indépendante des autres capacités. Elle est, au contraire, renforcée par les succès rencontrés face aux problèmes matériels qui se posent, par de nouveaux apprentissages, ou par le développement de nouveaux liens sociaux. Comme on l'a vu dans les parties précédentes, l'accompagnement peut obtenir des résultats dans ces divers domaines, qui sont susceptibles en retour d'enrichir l'estime de soi :

- « Elle s'est sauvée du jour au lendemain avec ses trois enfants, "exfiltrée" par SOS Femmes, adresse cachée et tout... Ils lui ont trouvé un appart à [Nom ville, la personne venait d'une autre ville] et le RSA et c'est tout. De là, elle était seule. Ça, [l'accompagnement Caf] a été super important pour elle, en dehors des explications sur les droits et démarches auxquels elle ne connaissait rien, on l'a inscrite dans des activités collectives où elle découvre tout, elle n'avait par exemple jamais fait de pique-nique de sa vie [...]. Son rêve est d'aller au cinéma. Elle apprend à nager, c'est pour elle une victoire, car elle avait très peur de l'eau [...]. Le travail avec elle a beaucoup porté sur les aspects de confiance en soi, en les autres, etc. C'était les objectifs des contrats RSA. » (TS 7, femme, 34 ans, Caf A)

**- « Comment s'est formulé, de nouveau, un projet de vie ?**

C'est elle qui le formule, indirectement. C'est elle qui dit : "je voudrais bien retrouver un logement", donc je l'accompagne dans le montage de demande de logement social, et puis jackpot, un bailleur social lui propose un logement en plein centre-ville, ce qu'elle voulait exactement. Ça l'assoit dans sa capacité à bien passer auprès d'un bailleur social, à accéder à un logement digne de ce nom, toutes ces petites choses la confortent. Et puis "il y a une MJC en bas de chez moi, je vais aller voir s'ils n'ont pas besoin de moi". Ils l'embauchent sur les petites vacances, sur les deux mois d'été, toutes ces petites choses-là : "je me présente et je suis employable". Et j'ai oublié, physiquement, quand j'arrive et qu'elles se sont teint les cheveux, qu'elles se sont manucurées, ce sont des petits détails qui me disent : "c'est bon, ça repart, c'est reparti". (TS 11, 51 ans, Caf B)

Dans cette même perspective de restaurer une confiance en soi abîmée par les échecs, « sortir de la maison » est vécu comme un « coup de pied aux fesses » salutaire par certaines personnes accompagnées :

**- « Et c'était comment ce groupe [nom d'un groupe de parole parental] alors ? Vous aviez commencé ça quand ?**

Au tout début que [TS Caf] me rouspétait, que je ne sortais pas de chez moi et qu'il allait peut-être falloir sortir et voir du monde un peu en-dehors de ma maison, quoi. C'est lui déjà qui m'a forcée à mettre [prénom de l'enfant] au centre aéré, à la garderie et tout ça parce que je ne sortais pas, donc j'avais toujours [prénom de l'enfant] avec moi. Et [l'enfant] a été à l'école, là je me suis retrouvée toute seule. Et là, ce n'était pas facile pour moi de me retrouver toute seule. Et donc [TS Caf] m'a plus ou moins mis un coup de pied aux fesses en me disant « Il va falloir aller voir ce groupe de soutien ».



**Quand vous avez rencontré [TS Caf], qu'est-ce qui était en jeu dans cet accompagnement ?** Moi, c'était le social de toute façon. C'était le côté social qui était là, ce n'était pas pour le travail. Sortir de chez moi et éviter que je m'enferme de plus en plus chez moi, quoi. C'était vraiment ça.

**Donc il vous a tout de suite proposé le groupe de parole ?**

Non, non. Ça a mis du temps. J'avais les larmes qui montaient tout de suite, dès le début. Non, ce n'était pas possible. C'était vraiment quelque chose pour moi qui était...

**Vous étiez un petit peu déprimée quand même alors, si je comprends bien ?**

Deux séparations, une trentaine d'années, tu te dis "Ce n'est pas normal, déjà". Bon, tu le fais pour tes enfants parce que voilà, il faut que tu sois forte. Mais quand tes gamins ils ne sont pas là, tu as du mal à être forte. Puis le soir, tu avais 4 enfants à autogérer et tout ça, voilà.

**[...] Alors, qu'est-ce qu'il y avait dedans comme objectifs ?**

Au début c'était pour autogérer mes comptes, mes papiers et tout. Mais bon, il ne savait pas, mais tout ça, je l'ai toujours fait toute seule. Ces points-là ont été très vite bâclés, parce que je n'avais pas besoin. Mais à la fin, c'était vraiment me sortir de la maison, quoi. Laisser [prénom de l'enfant] à la garderie, au centre aéré et tout. C'était vraiment de sortir de la maison. Il a réussi. Il a mis du temps, il a été courageux parce que c'est vrai que je n'ai pas toujours été des plus faciles peut-être avec lui.

**Du coup, on a l'impression qu'il y a un énorme chemin entre ce que vous me décrivez d'une personne qui ne veut pas sortir, et ce que vous me dites aujourd'hui.**

Ouais, on lui dit merci. » (PA 22, femme, 39 ans, Caf A)

- « C'est dur parce que, c'était dur parce que je n'ai jamais fait ça [participer à des activités associatives] et puis sortir de la maison en fait, c'est surtout ça, c'était le pas de sortir. Et comme on m'a toujours dit que je ne suis pas capable, que je suis nulle, donc je me suis dit que je n'y arriverais jamais. Et madame [la TS] m'a toujours dit, mais si, vous êtes forte, vous allez réussir, elle m'encourageait beaucoup, beaucoup beaucoup beaucoup. (...) Déjà pour moi le fait d'être à la marche avec des gens [participation à un club de marche à pied, sur les conseils de la TS], c'est un travail.

**Là c'est mixte ?**

Non, mais déjà rien qu'avec d'autres personnes, ça a été un grand travail parce que les premières fois, par exemple madame [la TS] m'a mis l'année dernière sur une mission qui s'appelle "Femmes en mouvement" et c'est des femmes qui ont subi des violences, et les premières séances, je ne pouvais pas tenir 3 minutes dans la salle.

**Pourquoi qu'est-ce que c'était ces séances ?**

En fait c'était juste qu'on parle, le fait de rentrer, de voir d'autres personnes, je me mettais à pleurer, je n'étais pas bien donc je ressortais, et ce n'était que des femmes, je n'étais pas bien. Donc il a fallu plusieurs séances pour que je puisse rester pratiquement une séance complète et puis de pouvoir parler avec les femmes, ça a été un grand grand travail, déjà ça, ça m'a aidé. Et quand vous me dites, voilà, c'est quoi qui va m'aider, rien que d'être en contact avec des personnes, déjà c'est beaucoup parce que je ne vois personne en fait. Par exemple la mission qu'elle m'avait mise, "Femmes en mouvement", c'était ma seule sortie de la semaine. Sinon tout est basé sur mes enfants et la maison, rien sur moi. » (PA 20, femme, 42 ans, Caf A)

Cette incitation à renouer avec le monde social ne concerne bien entendu pas l'ensemble du public accompagné par les Caf. Mais dans le cas de personnes qui se retrouvent isolées à l'issue d'une séparation ou du fait de difficultés de logement, qui constituent une partie importante des bénéficiaires de l'accompagnement, ces témoignages permettent de percevoir le caractère proactif des démarches des TS – « Monsieur [TS Caf] me rouspétait... Il m'a « forcée » à mettre l'enfant au centre aéré... » ; « la mission « femmes en mouvement » sur laquelle elle m'avait mise » - et leur utilité sous l'angle de la confiance en soi. Donner confiance apparaît donc comme une manière de dégager des capacités à faire, et même comme une priorité. Ces démarches, à l'évidence, ne visent pas seulement l'insertion socioprofessionnelle des personnes, mais l'atteinte d'une capacité plus large, de nature psychologique, où se rejoignent le fait de jouir de nouvelles compétences, une confiance en soi restaurée et le désir de formuler des projets. La contribution propre de l'accompagnement dans cette reconstruction est difficile à isoler, mais les témoignages des individus concernés la présentent souvent comme importante. Le sentiment d'avoir réussi, d'avoir atteint un objectif, et la fierté qui l'accompagne, ont également été rencontrés dans les entretiens :



- « Fierté totale de dire j'y arrive, je ne demande pas. J'ai économisé pour acheter mes meubles. » **(PA 22, femme, 39 ans, Caf A)**

- « Oui, parce que j'avais des doutes sur moi, je n'avais pas de... enfin, moi je n'ai pas confiance en moi, donc pour les autres ça va, mais pour moi, je me sous-estime, chaque fois. Mais voilà, j'ai réussi un concours, on était presque 400, arrivé à 258, après on a été sélectionnés, on est arrivé à 100, donc je suis dans les 100 premières, donc voilà. [...] D'ailleurs, il faut que j'appelle madame [TS Caf] pour lui annoncer, parce qu'elle sera très contente.

**Parce que vous avez quelque chose de très concret ?**

Oui, oui, parce que j'avais un projet, je lui en ai parlé, et puis elle m'a soutenue aussi pour ça.

**C'est quoi ?**

C'est de travailler dans la petite enfance en tant qu'agent de service, mais dans la petite enfance, mais avec la mairie, en fait. Donc, peut-être être fonctionnaire, donc j'ai passé des concours, j'ai eu mes résultats récemment, donc il faudrait que j'appelle madame [TS Caf]. » **(PA 8, femme, 34 ans, Caf C)**

Les progrès de la confiance en soi se traduisent parfois, selon les TS interrogés, dans un nouveau rapport à soi et au soin de soi, au vêtement, au paraître. Loin d'être anecdotiques, ces transformations peuvent donner la mesure du chemin parcouru. À une accompagnante qui évoquait, « les cheveux teints, les ongles manucurés », ces « petits détails qui disent "c'est bon, ça repart" » répondent en écho les constatations d'autres TS :

- « Les effets sont parfois physiques : des cheveux qui poussent, du maquillage » **(TS 5, femme, 35 ans, Caf C)**

- « C'est ça, [elles me disent] : "je ne suis plus la même femme que vous avez rencontrée il y a quelques mois", et elles-mêmes vont le dire : "vous avez vu, je suis allée chez le coiffeur", elles sont contentes d'elles, elles sont fières. » **(TS 11, femme, 51 ans, Caf B)**

L'enjeu de redonner confiance concerne en priorité les personnes isolées et celles qui ont connu des ruptures du cours de la vie parfois violentes et déstabilisatrices. Les femmes accompagnées en contexte de rupture et de violence conjugale sont vraisemblablement les premières concernées. Cependant, on peut penser que cette dimension a un caractère relativement transversal dans la mesure où les personnes accompagnées traversent toutes des épisodes de difficulté qui sont potentiellement source de remise en cause.

#### Encadré 4 : Portrait

**PA 1 (femme, 34 ans, Caf C)**, âgée de 34 ans, élève seules ses trois enfants (4, 5 et 15 ans). Un suivi dans le cadre du RSA lui permet de suivre une première formation de cuisinière, métier qu'elle avait exercé longtemps sans en avoir le titre ni les rétributions. Elle était officiellement aide-cuisinière, mais, étant douée et « ne sachant pas dire non », elle travaillait en réalité comme cuisinière pour un maigre salaire et avec des horaires élastiques. Avec sa formation, elle a désormais un travail mieux cadré. Elle « rêvait de faire de la pâtisserie » et le TS Caf a fait avec elle des démarches pour financer une seconde formation dans ce domaine. Elle a réussi deux écoles, dont la plus célèbre école de pâtisserie, malheureusement trop chère au vu des financements accordés. Cette bénéficiaire se montre très fière de cette réussite et particulièrement reconnaissante envers le travailleur social, qui selon elle, s'est vraiment démené pour elle et qui lui a ouvert des horizons. Sa qualité de vie s'est améliorée tant au niveau des ressources, que de la confiance en soi et du plaisir dans le travail. Elle note aussi que sa place dans sa famille, vis-à-vis de ses enfants, est mieux assurée. Selon le TS, cette femme est devenue le pilier de sa famille après y avoir été plutôt dénigrée. Ce qui l'amène à prendre notamment en charge ses frères plus jeunes, qu'elle a hébergé un temps et a financé les études de l'un d'entre eux.

## II.5.2. Les dimensions statistiques de l'estime de soi : des évolutions significatives

L'importance des aspects de confiance en soi dans le processus d'accompagnement est confirmée par l'enquête par questionnaire. Elle permet aussi d'en éclaircir différents aspects, à partir d'une étude des réponses aux quatre questions qui invitaient les bénéficiaires à se positionner sur des échelles permettant une comparaison avant-après :

- ❖ la volonté de faire des projets (1 « jamais » à 4 « tout le temps ») ;
- ❖ le sentiment de *pouvoir* réaliser ces projets ;
- ❖ la volonté de changer quelque chose à sa vie (de 1 « jamais » à 4 « tout le temps ») ;
- ❖ la confiance en soi (de 1 « ne pas sentir sûr de soi » à 10 « avoir totalement confiance en soi »).

Tout d'abord, nous nous attachons à explorer les évolutions globales de la confiance en soi, présentées dans le tableau suivant :

**Tableau 47 : L'évolution de la confiance en soi**

	Confiance en soi
Avant	5,58 (0,09)
Après	6,92 (0,07)
Différence (après – avant)	+1,34*** (0,09)
Part des évolutions positives	57 %
Part des évolutions négatives	17 %
Part de sans évolution	26 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

On peut observer en premier lieu que la confiance en soi s'est nettement améliorée après l'accompagnement (+ 1,34 pts). 57 % des personnes accompagnées déclarent une amélioration de leur confiance en elle. Les hommes et les femmes connaissent des évolutions similaires, de même qu'on n'observe pas de différence en fonction de l'âge, ni de différences liées au fait d'avoir des enfants ou non. Il n'y a donc pas de spécificité sur ce point.

Par ailleurs, en envisageant les différentes évolutions de la confiance en soi selon les motifs d'entrée dans l'accompagnement, on peut souligner que les personnes entrées dans l'accompagnement pour un motif de séparation sont celles qui connaissent, en proportion, davantage d'amélioration de la confiance en soi (64 %). Comme l'a mis en exergue l'analyse qualitative des données, cette tendance est à mettre en regard du caractère particulièrement fragilisant de certaines situations de séparation.

**Tableau 48 : Évolution de la confiance en soi et motif d'entrée dans l'accompagnement**

	Accès au droit	Arrivée d'un enfant	Décès	Insertion	Logement	Séparation	Vie sociale
<b>Amélioration</b>	51 %	53 %	50 %	54 %	52 %	<b>64 %</b>	54 %
<b>Stabilisation</b>	32 %	31 %	24 %	25 %	30 %	21 %	36 %
<b>Dégradation</b>	17 %	16 %	26 %	20 %	17 %	15 %	9 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Lecture : 64 % des personnes accompagnées entrées dans l'accompagnement pour un motif de séparation connaissent une amélioration de la confiance en elles.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

S'il n'existe pas de spécificités de l'évolution de la confiance en soi entre hommes et femmes ou en matière d'âge, il existe en revanche des différences notables en fonction de la situation maritale (tableau 49). On retrouve les personnes veuves parmi les bénéficiaires qui ont déclaré à la fois des gains et une baisse de la confiance en soi, mais les personnes déclarant une amélioration de leur confiance à l'issue de l'accompagnement sont plus nombreuses. Les personnes séparées, pacsées ou célibataires déclarent des évolutions légèrement positives de confiance en soi, au contraire des personnes divorcées. Il est difficile d'en tirer une conclusion généralisable, le plus raisonnable étant sans doute d'envisager une certaine diversité des effets de l'accompagnement pour une même situation conjugale, avec cependant une tendance à l'amélioration plus marquée dans les cas des personnes qui se retrouvent brusquement seules du fait de séparation ou de veuvage. Ces résultats confirment donc ceux qui ont été obtenus en observant les évolutions de la confiance en soi selon le motif d'entrée dans l'accompagnement (tableau 48).

**Tableau 49 : Évolution de la confiance en soi et situation familiale**

**	Célibataire	Divorcé	Marié	PACS	Séparé	Veuf	Vie maritale
<b>Amélioration</b>	58 %	40 %	54 %	<b>59 %</b>	<b>66 %</b>	<b>62 %</b>	53 %
<b>Stabilisation</b>	24 %	40 %	32 %	30 %	19 %	15 %	29 %
<b>Dégradation</b>	17 %	<b>20 %</b>	14 %	11 %	15 %	<b>23 %</b>	18 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

À noter également, les gains de confiance en soi sont plus forts pour les personnes diplômées : les personnes ayant plus que le bac sont surreprésentées dans le groupe ayant connu une amélioration de la confiance en soi (tableau 50). On peut penser que les personnes diplômées disposent de ressources personnelles et d'opportunités plus grandes (notamment d'insertion socioprofessionnelle), qui renforcent l'effet propre de l'accompagnement.

Tableau 50 : Évolution de la confiance en soi et diplôme

**	Sans diplôme	Brevet	Bac	DEUG, BTS	Licence	Maitrise/M1	Master 2	Doctorat
<b>Amélioration</b>	49 %	56 %	57 %	<b>62 %</b>	<b>62 %</b>	<b>66 %</b>	<b>78 %</b>	<b>79 %</b>
<b>Stabilisation</b>	31 %	28 %	21 %	26 %	30 %	19 %	19 %	21 %
<b>Dégradation</b>	20 %	16 %	23 %	12 %	8 %	16 %	2 %	0 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

En termes de professions et catégories socioprofessionnelles, les résultats notables concernent le non-effet de l'accompagnement sur la confiance en soi des personnes n'ayant jamais travaillé (tableau 51). Ce résultat rejoint le résultat du croisement avec le niveau de diplôme et oriente donc vers la même interprétation : l'accompagnement potentialise d'autant mieux la confiance des personnes que celles-ci disposent de ressources personnelles sur le plan professionnel. Le bon score des cadres et techniciens/professions intermédiaires soutient également cette interprétation. De même, la confiance en soi est plus favorablement impactée parmi les personnes qui déclarent disposer de revenus suffisants (tableau 52) et parmi les personnes qui disposent d'un emploi avant comme après l'accompagnement ou ceux qui en retrouvent un à l'issue de l'accompagnement (tableau 53). À l'inverse, les personnes qui ne sont plus en emploi après l'accompagnement déclarent une dégradation de leur confiance en elles. De manière globale, il ressort donc un lien net entre les capacités socioprofessionnelles et le niveau de confiance en soi. L'accompagnement paraît impacter ce dernier positivement dans la plupart des cas, mais avec un impact plus grand si les personnes disposent par ailleurs de ressources sur le plan professionnel.

Il faut noter que la catégorie « stabilisation » pourrait également être impactée favorablement par l'accompagnement. Dans la mesure où celui-ci intervient à la suite de l'entrée de la personne dans une phase de déstabilisation (notamment dans les cas de décès, séparation), il n'est pas déraisonnable de supposer que dans un certain nombre de cas, un déclin de la confiance en soi aurait pu se produire si le ou la TS de la Caf n'était pas intervenue sur la situation de la personne. L'absence de comparaison directe avec une population similaire non accompagnée empêche de se prononcer sur ce point.

Tableau 51 : Évolution de la confiance en soi et PCS

*	Agriculteur exploitant	Artisan, commerçant, chef d'entreprise	Cadre	Technicien, profession inter	Employé	Ouvrier	N'a jamais travaillé	Retraité
<b>Amélioration</b>	100 %	47 %	<b>66 %</b>	<b>71 %</b>	58 %	57 %	27 %	52 %
<b>Stabilisation</b>	0 %	37 %	29 %	17 %	26 %	25 %	46 %	29 %
<b>Dégradation</b>	0 %	15 %	5 %	12 %	17 %	19 %	26 %	20 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Tableau 52 : Évolution de la confiance en soi et perception des revenus

***	Très insuffisants	Insuffisants	Suffisants	Confortables
<b>Amélioration</b>	46 %	57 %	65 %	47 %
<b>Stabilisation</b>	28 %	27 %	23 %	34 %
<b>Dégradation</b>	26 %	16 %	12 %	19 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1001 répondants (40353 dossiers extrapolés).

Tableau 53 : Évolution de la confiance en soi et évolution de la situation d'emploi

	En emploi avant et après	Emploi après mais pas avant	Emploi avant, mais pas après	Jamais en emploi
<b>Amélioration</b>	62 %	68 %	46 %	55 %
<b>Stabilisation</b>	24 %	20 %	27 %	29 %
<b>Dégradation</b>	14 %	12 %	28 %	16 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Pour aller plus loin sur cette question, on peut prêter plus brièvement attention aux trois autres variables rattachées à la capacité d'estime de soi. On constate que la volonté de faire des projets s'est également significativement accrue de 0,34 point sur 4 entre avant et après l'accompagnement. De même, la part des

personnes déclarant qu'elles ont le désir de formuler des projets et s'estiment en capacité de les réaliser s'est accrue de 15 points de pourcentage après l'accompagnement. La volonté de « changer quelque chose à sa vie » décroît (- 0,14) : logiquement, en cohérence avec l'accroissement des autres variables, la tendance à moins souhaiter « modifier sa vie » est l'indice de modifications de la situation qui sont d'ores et déjà intervenues, amenant à une situation jugée plus acceptable au moment de l'enquête.

**Tableau 54 : Évolution des autres items d'estime de soi**

	Volonté de faire des projets	Capacité à réaliser les projets lorsqu'on a la volonté d'en faire	Volonté de changer quelque chose à sa vie
<b>Avant</b>	2,29 (1,10)	59 %	2,80 (1,06)
<b>Après</b>	2,63 (1,03)	74 %	2,66 (0,94)
<b>Différence (après – avant)</b>	<b>+0,34***</b> (0,04)	<b>+15 ppi***</b>	<b>-0,14***</b> (0,04)
<b>Part des évolutions positives</b>	38 %	///	21 %
<b>Part des évolutions négatives</b>	19 %	///	35 %
<b>Part de sans évolution</b>	45 %	///	44 %

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1001 répondants (40353 dossiers extrapolés).

Enfin, en croisant les évolutions des variables d'estime de soi à l'évolution du bien-être des personnes entre avant après l'accompagnement, on constate des évolutions communément positives. En d'autres termes, plus ces variables s'accroissent, plus le bien-être est amélioré (tableau 55).

**Tableau 55 : Évolution du bien-être en fonction de l'évolution des indicateurs d'estime de soi**

	Variation du bien-être
<b>Évolution de l'envie de faire des projets</b>	<b>0,21***</b>
<b>Évolution de la capacité à réaliser ses projets</b>	<b>0,20***</b>
<b>Évolution de la volonté de changer quelque chose à sa vie</b>	<b>-0,20***</b>
<b>Évolution de la confiance en soi</b>	<b>0,37***</b>

Note : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1001 répondants (40353 dossiers extrapolés).

Pour les personnes enquêtées, plus l'envie de faire des projets augmente après l'accompagnement social, plus leur niveau de bien-être augmente (coefficient de corrélation de 0,21). De même, plus elles s'estiment en capacité de réaliser leur projet, plus leur bien-être augmente (coefficient de corrélation de 0,20). Symétriquement, plus le bien-être augmente, plus l'envie de changer de vie diminue. Enfin, la confiance et le bien-être sont corrélés positivement (0,37).

En s'attachant aux dynamiques d'évolution entre avant et après la période d'accompagnement, ces résultats corroborent les analyses des données qualitatives qui montrent que la confiance en soi tend vers une amélioration à la suite de l'accompagnement. Les autres items de l'estime de soi allant par ailleurs dans le même

sens, on peut faire l'hypothèse qu'en accentuant la confiance en soi pour 57 % des personnes accompagnées, l'accompagnement a également des effets en termes de capacités de projection et de capacité à *réaliser des projets*. En allant plus loin, l'évolution positive de ces items illustre sûrement un changement, pour les personnes, dans leur liberté de choix et leur volonté de choisir leur vie. Cette évolution, de plus, est fortement reliée à l'accroissement du bien-être des personnes.

## II.6. La résolution progressive des problèmes de santé

### II.6.1. La dimension santé à travers les entretiens auprès des personnes

Plusieurs raisons ont poussé à s'intéresser à l'enjeu de la santé dans le cadre de cette recherche. Sur le plan théorique, la santé apparaît comme une composante importante des capacités et du bien-être. Sur le plan empirique, des considérations relatives à la santé des personnes, prises dans un sens large incluant les pathologies physiques, les troubles du sommeil, et les états de type dépressif, ont souvent été repérées dans les entretiens. Bien sûr, l'accompagnement social n'a rien d'une intervention médicale ou d'une thérapie. Mais dans une perspective holistique sur la santé telle qu'elle est promue notamment par l'OMS, dans laquelle les environnements sociaux et l'équilibre de vie jouent un rôle important dans l'état de « bonne santé », il semble possible et utile de s'interroger sur l'existence ou non d'effets observables de l'accompagnement sur la santé des personnes accompagnées.

En se basant sur l'enquête qualitative, un premier constat à mettre en avant est celui d'un état de santé des bénéficiaires qui s'avère dans certains cas très dégradé, en particulier sur le plan psychique. Certains l'évoquent sans difficulté quand on leur demande de décrire leur situation dans la période qui a justifié la proposition d'un accompagnement social :

« Ça m'a apporté du bien parce que j'étais complètement perturbé.

**Oui ...**

J'étais complètement perturbé, j'étais, j'ai, j'étais, je ne sais pas. C'est comme si j'avais tout abandonné.

**Ah oui?**

Voilà. J'avais tout abandonné.

**Vous étiez démoralisé complètement ?**

Démoralisé, je suis tombé malade, je n'arrivais plus, je marchais avec les cannes, donc j'étais complètement KO.

**Depuis cette histoire de travail en fait, c'est ça ?**

Depuis l'histoire de travail jusqu'à l'été. Vous savez quand vous avez fait un travail une trentaine d'années, d'un seul coup, le patron, il fait un coup pareil, ça te...

**Oui.**

Voilà.

**Et ça a duré combien de temps... avant que vous soyez contacté par madame [TS Caf] cette situation comme ça ?**

Ça, ça a duré presque, je ne sais pas, presque six à sept mois ou un an, je crois.

**D'accord, où vous étiez comme ça, sans argent, démoralisé,**

Je suis démoralisé, des chèques impayés, je suis interdit bancaire... » (PA 6, homme, 56 ans, Caf C)

La situation de cet homme, victime d'un licenciement brutal, rappelle le poids psychologique parfois extrêmement handicapant de la pauvreté ou de la précarité. À court terme, la perte d'énergie que cette situation induit condamne toute perspective de progrès de la capacité individuelle, et donc d'amélioration autonome du bien-être. Cela fait écho au fardeau psychologique du surendettement, déjà entrevu, qui peut conduire à des difficultés de sommeil, et finalement une perte de moyens, d'énergie et de volonté.

Les situations de séparation difficile, ouvrant parfois sur une précarisation des personnes, sont-elles aussi propices au développement d'une détresse psychologique, marquée en premier lieu par des troubles du sommeil :

- « **On ne se dit pas qu'on est si dans la merde, en fait ?**

Ah si. Si, si, mais non, parce qu'on se demande constamment, surtout avec des enfants, mais comment je vais faire. Le cerveau, c'est un tas de questions, il est en ébullition constante, enfin tout le temps.

**Pendant combien de temps vous n'avez pas dormi, du coup ?**

Je suis déjà insomniaque à la base, alors...

**Plusieurs mois ?**

Enfin, je ne dors pas beaucoup en fait, mais oui, il y a un moment où ce n'était plus possible, où je suis allée voir le médecin, et voilà, je lui ai dit "il me faut vraiment quelque chose pour dormir, un minimum".

**Il vous a donné des hypnotiques, des somnifères ?**

Je ne sais plus ce qu'il m'a donné, oui, quelque chose pour m'apaiser, pour me relaxer, j'avais trop le cerveau qui fonctionnait, ce n'était pas possible. » (PA 12, femme, 38 ans, Caf B)

- « J'avais perdu mon mari, mes amis, mon foyer était éclaté, je n'avais plus d'espoir. Je ne croyais plus en l'avenir. J'avais peur. Je pense que c'était plus ça, j'avais plus de peurs. Et puis en fin de compte non, quand on rencontre des gens comme ça qui sont là, qui vous épaulent, qui vous écoutent, ça ne fait que du bien, ça fait vraiment du bien. Juste une parole, un sourire, ça requinque. » (PA 14, femme, 41 ans, Caf B)

- « **Ce qui s'était passé avec votre mari ?**

Oui, c'est ça. Après, j'avais des insomnies, je ne dormais pas, je faisais des cauchemars.

**Ah oui. Et là, de ce point de vue-là, les choses ont changé pour vous ?**

Oui, oui, ça va beaucoup mieux. Ça va beaucoup mieux. Beaucoup, beaucoup mieux.

**A quels niveaux alors ? La santé ?**

Oui, psychologiquement, moralement. Voilà, je peux quand même supporter mon ami. » (PA 5, femme, âge n.c., Caf C)

S'il va de soi que la démarche d'accompagnement n'est pas une intervention thérapeutique, elle ne peut pas non plus ignorer - et les TS ne l'ignorent pas - en quoi les états dépressifs entretenus par les échecs professionnels ou conjugaux, le harcèlement passé, la pauvreté déjà subie ou la peur de la pauvreté, obèrent parfois irrémédiablement les capacités des personnes à répondre aux injonctions à l'autonomisation. Ces états sont donc pris en compte et les TS, qui, outre le fait de s'efforcer d'améliorer les perspectives matérielles de ces personnes, se montrent attentives également à orienter certaines actions dans un sens qui permette de combattre l'isolement et l'abattement. Les solutions que l'accompagnement peut participer à trouver pour débloquer la situation dans ses diverses dimensions (aides financières, apprentissages, réassurance, liens sociaux) sont donc aussi un facteur de soulagement psychique qui peut en retour conforter les personnes concernées dans un processus - très progressif - d'autonomisation.

Il peut s'y ajouter, dans certains cas, une orientation vers un suivi dédié aux aspects psychologiques. C'est le cas de certaines des personnes rencontrées, auxquelles l'accompagnement par la Caf a donné accès à un soutien psychologique opéré soit en CMP, soit par des thérapeutes en libéral.

« Déjà parce que je peux parler de toutes les années que j'ai vécues avec mon mari avec Madame [TS Caf] parce qu'elle m'a écoutée. J'étais bien. C'est quelqu'un qui m'a dit aussi "Allez là, allez là". C'est quelqu'un qui m'a donné des conseils pour aller voir un psychologue.

**Qui est-ce qui vous a donné ces conseils-là ?**

Madame [TS Caf]. Oui, c'est elle qui m'a aidée pour aller voir un psychologue. C'était quelqu'un de bien aussi. Là j'y vais, mais je n'y vais pas aussi souvent parce que je vais beaucoup mieux, je n'ai pas besoin. Voilà, c'est Madame [TS Caf] aussi qui m'a donné les coordonnées de mon psychologue. » (PA 15, femme, 44 ans, Caf B)

Aussi, dans les cas de séparations, les enfants peuvent également être orientés, sur les conseils de la Caf, vers des soutiens psychologiques dans des cadres médico-sociaux ou associatifs :

**« Au niveau des juges, il y a eu la garde qui vous a été donnée.**

La garde, pour le moment, la garde est avec moi. Il y avait une décision de visite avec un tiers qui avait été faite au niveau de l'association X, on a été à l'association, on a vu le psychologue, on a revu aussi une autre psychologue au deuxième ou troisième rendez-vous. En fait, il en est sorti que les enfants ne sont pas prêts



à voir leur père. Donc le monsieur a fait un compte-rendu.

**C'est quoi [nom association] ?**

C'est une association où ils s'occupent de mettre en relation les parents des enfants séparés, avec les enfants, de manière à ce que ce soit... Si l'enfant ne se sent pas, il n'est pas obligé. Ils essaient de faire en sorte que ça se passe le mieux possible pour l'enfant. » **(PA 11, femme, 44 ans, Caf B)**

En dehors des troubles psychiques, l'accompagnement social apporte aussi une contribution dans la gestion des maladies chroniques, que ce soit dans l'inscription à la sécurité sociale ou dans le champ du handicap, l'obtention du statut et des aides adaptées ou pour prendre le relais d'une bénéficiaire en incapacité d'agir à cause de sa maladie :

- « Et puis un jour je me souviendrais toujours, je lui ai envoyé, parce que je désespérais, la situation n'avancait pas, je n'avais rien, j'ai eu un moment de doute, je désespérais, j'avais peur, là j'avais mes nodules, mes enfants il fallait qu'ils voient un orthophoniste et surtout tout ce qui était sécurité sociale pour se soigner, c'était important, donc je lui ai dit ça, elle m'a dit : "Ne vous en faites pas, on fait le nécessaire, l'équipe ici à [Ville] est sur les starting-blocks, dès qu'on reçoit votre dossier, il est traité en priorité, ne vous inquiétez pas. " Je m'en souviendrais toujours [...]. Vraiment quand on n'a plus espoir, c'était un moment où je n'avais plus d'espoir, je n'y croyais plus, je me suis dit : "Qu'est-ce que je vais devenir ? Je vais rester comme ça ?" Et elle m'a dit : " Non ne vous inquiétez pas, vous l'aurez." Et ça, ça reste dans ma tête, ce moment-là. Parce que j'étais au plus bas. » **(PA 14, femme, 41 ans, Caf B)**

- « Elle me proposait des objectifs, c'est-à-dire déjà de m'installer avec les enfants, elle m'a proposé comme objectif le fait de m'occuper de moi, du dossier MDPH parce qu'au départ je ne voulais pas le faire. Oui, elle filait des objectifs, bien sûr, ce qui est normal. Elle est là aussi pour vous "guider", pour vous épauler. » **(PA 11, femme, 44 ans, Caf B)**

- « J'étais quand même six mois sous médicaments à dix comprimés par jour, plus les piqûres, le sang était tellement... comment dire... saturé, voilà, saturé de médicaments. [...]. Je ne dormais plus, je passais par des étapes au niveau moral, je pouvais être gentille, je pouvais être agressive, je passais par toutes les étapes. [...]. Donc ça m'a travaillé énormément, j'ai reperdu beaucoup de poids, mais ça me fatiguait aussi du fait que ça me travaillait, donc c'est vrai que ça a été très, très compliqué. [Nom de la TS], pendant tout ce temps-là, elle était vraiment à m'épauler au niveau surtout administratif parce que je ne faisais plus rien, je ne pouvais même plus faire quoi que ce soit, je n'avais plus la tête, enfin j'avais comme si j'étais tout le temps bourrée, donc une personne qui a un côté, on va dire, est tout le temps dans un état secondaire, ne s'aperçoit plus de rien. [...]. J'étais rendue quand même à un point, juste à cause des médicaments... » **(PA 23, femme, 29 ans, Caf A)**

Les éléments qui concernent la santé des personnes accompagnées ressortent également comme une capacité saillante des effets du travail d'accompagnement social des Caf. Ces effets en termes de santé ont été mesurés dans le cadre de l'enquête quantitative.

## II.6.2. La dimension santé à travers le questionnaire

L'évaluation du niveau de santé par les personnes elles-mêmes est donnée par une note générale qui va de 1 à 10, 1 représentant une très mauvaise santé, et 10 une très bonne santé. En termes de perception, bien que l'état de santé déclaré des personnes n'était globalement pas dégradé avant l'accompagnement social (6,40 sur 10), cet indicateur général augmente significativement de 0,46 point sur 10. Dans le détail, 38 % de la population semblent être en meilleure santé après l'accompagnement, 40 % déclarent que leur santé n'a pas évolué. Environ 2 personnes accompagnées sur 10 estiment que leur état de santé s'est dégradé.

Les familles ont également été interrogées sur la fréquence d'un sentiment de déprime, sur une échelle de 1 à 4, 1 étant « jamais » et 4 « tout le temps ». Pour plus de 6 personnes sur 10, cet état de déprime existe avant l'accompagnement et perdure après l'accompagnement, soit en diminuant (29 %) soit en augmentant (7 %) soit en restant au même niveau (26 %). 12 % des personnes se sentant déprimées avant l'accompagnement déclarent ne plus avoir d'épisode de déprime après l'accompagnement. L'augmentation de la déprime est constatée pour

12 % des personnes interrogées qui ne se sentaient pas déprimées avant de débiter l'accompagnement. Globalement, le sentiment de déprime moyen diminue significativement de 0,34 point sur 4 après l'accompagnement social. Cette diminution résonne fortement avec le discours des personnes accompagnées et est importante à relever : il est possible que, par les divers moyens mis en œuvre, l'accompagnement contribue à atténuer l'état de déprime des personnes.

**Tableau 56 : Évolution de la satisfaction vis-à-vis de la santé en général et du niveau moyen de déprime**

	Avant	Après	Différence avant-après
Satisfaction sur la santé en général <sup>b</sup>	6,40 (2,58)	6,86 (2,39)	0,46*** [0,08]
État de déprime <sup>a</sup>	2,37 (1,07)	2,03 (0,83)	-0,34*** [0,04]

Note : écarts-types entre parenthèses. Erreurs-types entre crochets \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

D'autres résultats vont dans le sens de suggérer une amélioration de l'état de santé globale. La proportion de personnes déclarant avoir un sommeil de qualité augmente de 10 points de pourcentage après l'accompagnement social (de 53 % à 63 %) : 22 % des personnes ont une augmentation de leur qualité de sommeil tandis que 13 % déclarent un sommeil dégradé.

**Tableau 57 : Répartition des réponses entre bonne et mauvaise qualité du sommeil avant et après l'accompagnement social**

		Avant l'accompagnement		
		Mauvaise qualité du sommeil	Bonne qualité du sommeil	Total
Après l'accompagnement	Mauvaise qualité du sommeil	41	13	53
	Bonne qualité du sommeil	22	25	47
	Total	63	37	100

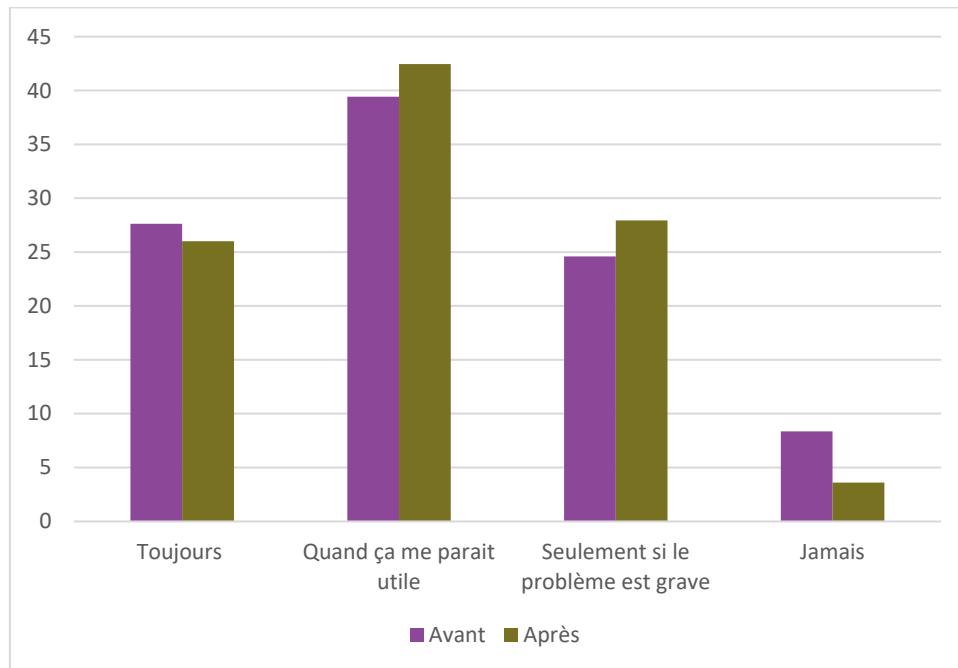
Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Les modalités de visites chez le médecin évoluent également de manière importante : le renoncement aux visites médicales est quasiment divisé par deux entre le début et la fin de l'accompagnement, tandis que les visites augmentent si le problème de santé est considéré comme grave ou bien si le recours au médecin est perçu comme utile, respectivement de + 14 % et + 8 %. Enfin, les visites déclarées comme systématiques chez le médecin diminuent.

**Graphique 5 : Distribution des modalités de visite chez le médecin avant et après l'accompagnement social**



Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Nous interprétons ces résultats comme l'indice d'un accès au soin mieux adapté aux nécessités des personnes, ce qui peut être la conséquence de la levée de plusieurs freins tels que l'ouverture de droits et l'amélioration de la situation financière, le recul de l'inhibition ou de l'isolement, l'amélioration de la connaissance et de la capacité à se repérer dans les services administratifs (y compris donc sécurité sociale), la réponse à des incitations et encouragements moraux – qui sont autant de bénéfices de l'accompagnement identifiés au cours de cette recherche et qui peuvent avoir un impact sur l'accès au soin des personnes accompagnées.

À quel point le maintien d'une bonne santé est-il une variable pertinente du bien-être ? Sans que cela soit un résultat surprenant, plus l'état de santé perçu évolue positivement plus le bien-être subjectif s'améliore (coefficient de corrélation significatif au seuil de 1 % de 0,31). Plus la déprime diminue, plus le niveau bien-être exprimé s'améliore. On constate également que les personnes percevant une meilleure qualité de sommeil sont celles qui augmentent le plus leur niveau de bien-être ressenti.

**Tableau 58 : Corrélation entre l'évolution du bien-être et les indicateurs d'état de santé**

	Évolution du bien-être
Variation de la satisfaction de la santé en général	0,31***
Variation de l'état de déprime	-0,39***

Note : \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

**Tableau 59 : Qualité du sommeil et bien-être**

		Avant l'accompagnement social	
		Mauvaise qualité du sommeil	Bonne qualité du sommeil
Après l'accompagnement social	Mauvaise qualité du sommeil	+2,28*** (0,15)	+0,99*** (0,29)
	Bonne qualité du sommeil	+3,41*** (0,19)	+1,39*** (0,20)

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

**Tableau 60 : Recours aux soins et bien-être**

	Cas polaire n° 1 : recours non systématique après l'accompagnement	Cas polaire n° 2 : recours aux soins
Évolution du bien-être après l'accompagnement	+2,96*** (0,35)	+3,02*** (0,36)

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Ci-dessus, on peut étudier les cas polaires d'évolution des visites chez le médecin pour étudier l'évolution du bien-être pour ces personnes. Le cas polaire 1 est constitué par les personnes n'ayant jamais recours au médecin auparavant et qui leur rendent davantage visite après : il y a davantage de liberté de choix pour se rendre chez le médecin. Parmi les 3 369 personnes qui n'allaient jamais chez le médecin, 75 % d'entre elles ont modifié leur comportement. Pour ces personnes, le bien-être s'est significativement accru de 3,02 points sur 10 après l'accompagnement social. Le cas polaire 2 est constitué par les personnes se rendant systématiquement chez le médecin pour un problème de santé et qui modifient leur comportement en ne s'y rendant plus que si le problème est perçu comme grave ou si la visite est vraiment utile : c'est le cas de 32 % des visiteurs réguliers qui ont modifié leur comportement après l'accompagnement. Dans ce cas de figure, le bien-être augmente significativement de 2,95 points sur 10 après l'accompagnement. Dans un cas comme dans l'autre, l'amélioration porte sur une pratique d'accès au soin mieux adaptée à la situation des personnes après l'accompagnement qu'avant.

## **Partie III - Les conditions de succès de l'accompagnement : caractéristiques de l'accompagnement des Caf et hypothèses de mécanismes d'effet**

Après avoir énuméré dans la partie précédente les indices d'effets positifs de l'accompagnement social des Caf dans différents domaines, les développements qui suivent visent à développer des pistes d'analyse sur les mécanismes spécifiques à cet accompagnement qui pourraient contribuer à expliquer les succès observés. Dans la mesure où ce travail n'a pas reposé sur une comparaison expérimentale avec d'autres formes d'accompagnement, ces analyses prennent principalement la forme d'hypothèses. Elles sont cependant nourries des nombreux propos d'acteurs recueillis au cours de cette recherche et des éléments d'analyse statistique produits par l'exploitation des bases de données de la Cnaf et du questionnaire. Le premier mécanisme d'effet exploré est celui de la relation de confiance mutuelle. L'idée générale, fondée sur l'exploitation des entretiens, est que les caractéristiques proprement « relationnelles » de l'accompagnement sont déterminantes dans la production d'effets observables. Des caractéristiques comme la disponibilité des TS, ainsi que leur capacité d'écoute, semblent être des aspects importants. Le traitement statistique associant les jugements que portent les personnes accompagnées sur les professionnels aux capacités et au bien-être est à ce titre une piste de vérification à explorer. Ensuite, un deuxième mécanisme d'effet peut être recherché dans le cadrage institutionnel qui structure l'accompagnement, et qui traduit une dynamique d'aller vers propice à améliorer les chances de succès de ce type d'intervention. Des analyses qualitatives permettent de défendre cette hypothèse. Troisièmement, l'enquête a formulé l'hypothèse d'une bonne adaptation des durées et de l'intensité de l'accompagnement à la situation des personnes – adaptation qui est permise par la latitude d'action des TS. Pour le tester, l'enquête statistique a recherché des différences d'effets selon la durée de l'accompagnement, les modalités de rendez-vous, les différents partenariats mobilisés ou le fait que des démarches liées à différents domaines du secteur social soient enclenchées. Les faibles différences observées tendent à montrer que la variété des accompagnements correspond assez bien à la variété des besoins.

### **I. Les conditions de la confiance dans la relation d'accompagnement**

Les progrès en termes de capacité et de bien-être mis au jour dans cette enquête sont à mettre en lien avec les actions concrètes entreprises par les TS, selon des objectifs définis pour chaque situation. Pour les TS rencontrés, les objectifs vont le plus souvent au-delà de l'amélioration des ressources des familles ou de la réalisation de démarches administratives : bien qu'indispensables, les soutiens matériels peuvent être perçus comme éphémères et sans cesse à renouveler, tandis qu'aider les personnes à se doter de capacités d'un autre ordre, comme la confiance ou la motivation peut ouvrir sur des bénéfices à plus long terme. Il est donc nécessaire d'envisager la manière dont les TS des Caf envisagent les moyens d'atteindre ces objectifs. À cet égard, la place de l'écoute et de la disponibilité est donc à souligner. Il est en effet ressorti au cours de nombreux entretiens que la relation des bénéficiaires avec les TS ne peut s'assimiler à une simple relation de service (Demailly, 2008). Cette relation s'avère au contraire souvent marquée, au dire de nombreux usagers, par l'expression d'un respect, et d'une bienveillance particulière. En d'autres termes, si les TS des Caf mettent en place des actions avec des buts précis et sans perdre de temps, ils prennent aussi le temps de la relation. Leur engagement, leur disponibilité, l'extension de leurs conseils et interventions au-delà des strictes limites des objectifs et temporalités administratifs, ont souvent été favorablement comparés avec les services offerts par d'autres types d'organismes sociaux. Nous tentons, dans les paragraphes qui suivent, de caractériser cette relation, de

comprendre ce qui la rend possible et d'évaluer en quoi ces modalités d'accompagnement pourraient « faire la différence ».

### I.1. Un climat de confiance à créer

Beaucoup d'accompagnés considèrent que ce qui a été fait pour eux va au-delà de ce qu'ils ont pris l'habitude d'attendre d'une administration, y compris d'autres services sociaux. La personnalisation de la relation – associée à des réussites concrètes en termes de déblocage des dossiers – donne à la Caf un visage « humain » qui tranche avec le quotidien des relations bureaucratiques, froides et impersonnelles, souvent critiquées par les usagers. Il en résulte parfois un étonnement positif, qui tient aussi au fait que l'accompagnement des Caf est proposé par les TS et non sollicité par les usagers :

« Pour dire que Monsieur [TS Caf], il n'y a rien... Je ne sais pas si vous enregistrez, je vais peut-être vous choquer, mais ce n'est pas grave, je vais vous le dire, la Caf, pour beaucoup de gens c'est une grosse machine administrative, injoignable, ça ne fonctionne jamais correctement avec beaucoup de personnes qui se baladent dans les couloirs, comme dans le temps où on y allait, quand c'était accessible, donc la vision de la Caf c'est plutôt négatif. On ne savait pas qu'il y avait des gens qui travaillent pour la Caf, qui soient aussi professionnels, aussi à l'écoute. Des gens, je ne sais pas comment le qualifier Monsieur [le TS] mais pour nous il redore le blason de la Caf ! [...]. Tout est positif, et même au-delà, je ne sais même pas quels sont les qualificatifs dans sa démarche, concernant sa personne en tant qu'humain, mais alors sa démarche professionnelle, je ne sais pas quels sont les qualificatifs qu'on pourrait donner pour le faire valoir. On aurait été dans une problématique gigantesque sans ce monsieur. » (PA 27, femme, 48 ans, Caf A)

Même si cela ne concerne pas une majorité d'usagers, certains bénéficiaires s'engagent néanmoins dans la relation de mauvais gré, en traduisant une défiance héritée d'expériences préalables avec d'autres services sociaux, ou de représentations négatives sur le rôle et l'attitude des assistances sociales :

- « En fait, quand je l'ai rencontrée, sur le moment je n'avais pas tellement confiance parce que les gens racontent : "les assistantes sociales sont ceci"...

#### **Qu'est-ce qu'ils racontent sur les assistantes sociales ?**

Les autres disent : "les assistantes sociales, il y en a qui ne sont pas gentilles, ceci, cela". Donc c'est en mai que je lui ai dit ce que je vivais. Elle m'a dit : "mais madame, c'est grave ce que vous vivez, il faut vous protéger, protéger vos enfants". » (PA 21, femme, 48 ans, Caf A)

- « Et en fait, elle m'a aidée et elle était très sympa, très gentille. C'était un plaisir de la voir. Vous savez des fois, il y a des assistantes sociales... [...]. Il y en a qui parlent hyper mal, et moi déjà, je n'aime pas ça. » (PA 7, femme, 37 ans, Caf C)

#### **- « Et donc alors Monsieur [TS Caf], pendant 3 ans il a pris son temps avec vous ?**

Je le voyais super régulièrement, ouais.

#### **Vous avez accroché tout de suite du coup, avec lui ?**

Accroché tout de suite, on va dire que c'est un grand mot. Parce que vu que je ne voulais pas sortir de chez moi et que je ne voyais pas l'intérêt d'avoir cette personne, j'ai peut-être été un petit peu bête avec lui au début. Je n'étais pas forcément facile on va dire, peut-être.

#### **Même quand il venait à domicile ?**

Ouais, ouais. Je pense que des fois, je n'ai pas été forcément bien facile. J'avais la peur qu'on m'enlève mes enfants, en fait. J'avais la peur de ne pas assumer. Pourtant voilà, je pense que tout le monde me le disait : "Tu n'as pas à avoir peur". Mais en fait, tant que tu as cette personne qui vient chez toi...

#### **Vous aviez l'impression que c'était pour contrôler ?**

Oui, voilà. J'étais persuadée que c'était ça. J'ai mis du temps à me rendre compte qu'il était là pour m'aider et que ce n'était pas du tout en négatif. Mais j'ai mis du temps à m'en rendre compte. La peur que j'avais qu'on me retire mes enfants, quoi.

#### **Au bout de combien de temps vous vous en êtes rendu compte ?**

Je ne vais pas dire une année, mais je pense que si ça se trouve oui, ça se pourrait quand même. Oui, vraiment pour que j'arrive à réussir à m'ouvrir à lui correctement, ouais il a fallu du temps. J'avais peur

aux moindres phrases que je pouvais dire, au cas où si ça pouvait me porter préjudice ou pas. Quand tu pars, que tu as tes enfants, tu n'as que tes enfants pour vivre, s'ils te les enlèvent, tu n'es plus rien. Alors donc, ma peur c'était ça. C'était qu'il me surveillait pour savoir si tout se passait bien, quoi.

**Et il n'arrivait pas à vous rassurer là-dessus ?**

Non, mais j'avais mis ça dans ma tête donc c'était foutu. Vraiment pour moi, c'était limite le méchant qui venait surveiller tout ce que je faisais chez moi. » **(PA 22, femme, 39 ans, Caf A)**

Nous n'avons pas rencontré au cours de l'enquête de bénéficiaire ayant conservé, ou développé, une défiance ou un mécontentement d'aucune sorte vis-à-vis de la démarche d'accompagnement. La tonalité très positive des discours s'explique par des réussites concrètes en termes de déblocages de dossiers d'aides, mais elle tient aussi beaucoup à la manière dont les TS parviennent à nouer une relation de confiance avec les bénéficiaires. La teneur de cette relation a été soulignée de très nombreuses fois au cours des entretiens, de manière globalement unanime. L'accompagnement des Caf est perçu comme bienveillant, patient, sensible, et efficace à bien des égards.

Du côté des TS, l'importance du premier contact est régulièrement soulignée. Selon les TS rencontrés, cela peut demander beaucoup de temps à certaines familles, et une part irréductible de subjectivité reste en jeu dans tous les cas pour produire « l'accroche » indispensable :

- « Aujourd'hui, le contact que j'ai avec les familles, c'est un courrier, c'est une proposition de rendez-vous, mais avec une image qu'ils ont de ce que les uns et les autres ont dit dans leur entourage ou de l'expérience qu'ils ont eu auparavant du service social. Du coup je dois travailler avec la représentation des familles et ça, j'ai encore du mal à le faire. Il faudrait presque balayer, leur faire exprimer les représentations qu'ils ont du métier pour ensuite pouvoir travailler. » **(TS 2, femme, 56 ans, Caf C)**

- « Parce que c'est ça le travail social, c'est de la création, et du coup, c'est vrai que je me dis, ces familles un peu plus froides, un peu plus distantes, on parvient quand même, mais il faut qu'il y ait une envie, malgré tout, d'accompagnement, il faut qu'il y ait un désir d'accompagnement. S'il n'y a pas ce désir d'accompagnement, s'il n'y a pas cette envie de rencontre, la rencontre ne se fera pas, parce que la rencontre va se faire même si la famille n'est pas sur le même mode comme nous, ou elle est un peu comme ça et moi je suis comme ça, et voilà, la rencontre peut quand même se faire. » **(TS 1, homme, 35 ans, Caf C)**

- « Quand les familles viennent par elles-mêmes, c'est une chose, mais quand les familles on va les chercher - ce qui se passe ici à la Caf, vraiment dans le cadre du logement et de la parentalité, on va chercher les gens, on leur dit : "Oui, on se met à disposition pour vous". [...]. Pour le coup, l'accroche, elle n'est pas facile, ce n'est pas évident. Il y a des fois où les familles adhèrent très vite, etc., mais des fois, l'adhésion elle est longue et les familles elles ont besoin vraiment de temps. » **(TS 1, homme, 35 ans, Caf C)**

- « Je reste très convaincue que l'accompagnement social a une dimension subjective très forte et que la question de l'entente avec le travailleur social est centrale et que c'est sûr qu'il y a des personnes avec qui on a plus ou moins de plaisir à être, dont la présence est plus ou moins agréable et du coup on l'alimente différemment de part et d'autre d'ailleurs. [...].

Parce que j'ai senti une forme de complicité, de reconnaissance sur le plan, j'ai senti qu'elle [*une personne accompagnée*] m'apprécie pour tout ce que je suis indépendamment de l'aspect purement AS et que ce sont des bons moments comme on peut avoir de bons moments dans la vie en dehors du boulot sur l'aspect humain, relationnel. [...] Alors oui il y a toujours un socle minimum proposé à tout le monde, mais les variations sont peut-être plus fortes qu'on le laisse à penser officiellement. » **(TS 3, femme, 45 ans, Caf C)**

Au-delà de ces freins, l'enjeu de la reconnaissance réciproque de la part de chacun dans la relation d'accompagnement dépasse donc parfois le strict cadre professionnel et est également souligné par les TS.

## I.2. L'accompagnement comme dispositif d'écoute

Les appréciations positives recueillies au fil des entretiens laissent souvent percevoir une disponibilité des travailleurs sociaux pour s'engager sur le terrain psychologique, par le fait d'offrir de l'écoute et de l'attention avant même qu'il soit question d'agir, par la prudence et la sensibilité dans la manière d'aborder les difficultés

- « Je n'ai pas de formation en psychologie, mais j'en suis persuadée, qu'on est "psychologues", entre guillemets. Je ne me permettrais pas de prendre la place d'un psychologue [*mais*] on a un rôle d'écoute. Le travailleur social a plusieurs casquettes : l'écoute, le soutien psychologique et le soutien administratif ». **(TS 12, femme, 40 ans, Caf B)**

- « **Comment vous définiriez un accompagnement, ou ce que vous faites ?**

En premier temps, beaucoup d'écoute. Beaucoup d'écoute et une gestion des émotions qui sont exprimées pendant ce temps d'écoute. Moi, c'est ma méthode de travail. J'ai besoin de sentir où en est la personne émotionnellement pour évaluer comment je vais l'accompagner. Si c'est quelqu'un que j'accueille complètement déprimé, je ne vais pas du tout l'accompagner comme une personne qui est encore pleine de ses compétences, de ses ressources et qui a juste besoin d'un petit conseil de savoir si elle doit tourner à droite ou à gauche. C'est totalement différent. Donc ça demande de bien regarder pour s'adapter et agir en conséquence.

**Est-ce que vous avez des outils pour apprécier, évaluer ?**

J'ai été en chercher, j'ai fait une formation sur la relation d'aide, sur l'écoute, c'était Carl Rogers, le grand précepte, ça m'a permis de bien travailler sur les émotions et de les reprendre. La relation d'aide, c'est un travail psychothérapeutique, donc moi je ne fais pas ce genre de travail. Mais ça m'a permis d'avoir une sensibilité et j'ai vraiment pris une plus-value dans mon métier par rapport à ça. Et la personne, quand elle comprend qu'on dédouane son état, parce que les personnes quand elles sont déprimées, elles ne sont pas à l'aise, elles ne se plaisent pas comme ça, et elles ne veulent pas s'afficher comme ça, quand on accueille ça comme on doit l'accueillir, déjà ça les soulage énormément. Je leur dis : "vous pouvez vous reposer sur moi, je peux entendre que vous ne puissiez pas ouvrir une enveloppe, que vous ne puissiez pas décrocher le téléphone, il n'y a pas de souci, je vais prendre la relève tant que cela ça ne va pas", et le fait de faire ces petits actes à leur place pour un tout petit temps leur permet de refaire surface et de se sentir soulagés de plein de petites choses qui les acculaient, qui finalement disparaissent petit à petit, et elles peuvent reprendre leur vie en main plus sereinement. Ça fait partie des petites choses qui font qu'elles refont surface ». **(TS 11, femme, 51 ans, Caf B)**

Du côté des TS, les postures et le niveau d'engagement relationnel souhaitable peuvent varier d'un professionnel à l'autre, mais les entretiens traduisent dans l'ensemble des représentations du métier assez homogènes, où l'écoute et la disponibilité sont des principes clés. Quand la question leur est posée, les TS évoquent la nécessité d'ouvrir un espace dans lequel les personnes peuvent « poser leur bagage » et s'appuyer sur le ou la TS. Il s'agit aussi de « respecter le temps des personnes et s'y adapter ».

En miroir de ces propos, le fait de pouvoir parler, se raconter, « de personne à personne », sans craindre le jugement ou l'injonction, est reconnu et apprécié dans de nombreux témoignages des personnes accompagnées. On y retrouve notamment le sentiment, très positif, d'avoir affaire à « quelqu'un d'humain » - un vocabulaire qui s'impose souvent aux bénéficiaires pour souligner le contraste avec la froideur, sinon l'indifférence, administrative à laquelle ces usagers sont d'ordinaire confrontés :

- « **Mais comment vous vous mettez d'accord ?**

Ça se fait tout naturellement. Ça se fait tout naturellement, c'est un dialogue en fait. Vous avez quelqu'un en face de vous. Moi, pour la première fois, j'ai vraiment eu quelqu'un en face de moi, autre qu'un psychologue ou un médecin qui est vraiment là pour vous écouter, mais pour la première fois j'ai vraiment... Il y a eu un échange. C'est ce que je vous dis, ça se faisait naturellement. Elle vous propose des solutions, elle vous montre qu'elle est là, elle n'est pas dans le jugement. Un vrai être humain en face de vous. Je ne sais pas comment l'expliquer autrement, moi, c'est comme ça que je l'ai ressenti. Un vrai être humain. » **(PA 11, femme, 44 ans, Caf B)**

- « **Qu'est-ce qui a été le plus important pour vous dans l'accompagnement – je pense qu'on l'a déjà dit – avec [TS Caf] ? Si vous deviez sélectionner ?**



Sa présence. Elle était là, je pouvais la contacter, et son professionnalisme. Quand je pense à *TS Caf* j'ai deux qualificatifs : professionnelle et bienveillante. Pour moi c'est [*TS Caf*], elle était là, humaine. Je veux dire, elle ne m'a pas mise de côté, il n'y a pas eu de jugement. Après oui, elle est professionnelle, il faut apporter des preuves, bien sûr, c'est normal. Mais il y a le côté social, il est humain aussi. Et quand on n'a plus rien, quand on est désarmé, on vient avec rien, je pense que le côté humain, on a besoin de ça pour pouvoir prendre des forces, avancer et se battre. Et ça, elle me l'a donné, c'est clair. » **(PA 14, femme, 41 ans, Caf B)**

**Ces qualités « humaines »** sont nourries par des postures de travail et en premier lieu par le fait de se montrer disponible. Que ce soit par téléphone, mail, ou SMS ou en présentiel à domicile ou en antenne Caf, la présence et la réactivité des TS ont été maintes fois soulignées par les personnes accompagnées.

- « Je sais quand je devais faire mon dossier de surendettement, on se voyait souvent, presque toutes les semaines, parce qu'il fallait ramener des pièces. Elle a mis vraiment une énergie pour que le dossier soit fait et elle partait en vacances, le dernier jour qu'elle allait en vacances, elle a tout fait pour que le dossier parte avant qu'elle parte en vacances. Voilà, je trouve ça gentil parce qu'elle n'était pas obligée de se donner autant de temps pour ça, et elle tenait à ce que ma vie s'améliore, celle de mes enfants. Donc pour quelqu'un qui n'est pas de votre famille, qui donne autant de son temps pour une personne. » **(PA 12, femme, 38 ans, Caf B)**

Les entretiens ont permis de constater que cette disponibilité n'était d'ailleurs pas exactement contenue dans les strictes limites temporelles assignées à l'accompagnement. Même lorsque celui-ci est clôturé, il arrive que des échanges perdurent, que des nouvelles soient données ou prises, une aide ponctuelle apportée. Cette prolongation des échanges est pour les bénéficiaires une marque supplémentaire de l'investissement qu'a suscité leur cas de la part du professionnel, et nourrit également leur vision positive du travail d'accompagnement des Caf.

- « Il est allé au-delà de la sa mission... dans le temps et dans l'humain. On pouvait l'appeler pour des conseils, il était toujours disponible. » **(PA 27, femme, 48 ans, Caf A)**

- « **Mais là, normalement, vous n'êtes plus accompagnée en ce moment, ça s'est fini l'accompagnement ?**

Oui, mais la dernière fois, elle m'a reçue quand même. C'est ce que je vous disais, elle s'investit vraiment. Je pense que ça ne lui coûte rien d'essayer de m'aider, de savoir, et après je pense que je suis quelqu'un de très social aussi, donc j'appréciais beaucoup de parler avec elle, elle était très ouverte et très à l'écoute. Après, j'espère juste que ça ne va pas lui porter défaut, si elle ne devait pas me revoir ! » **(PA 25, femme, 27 ans, Caf A)**

- « Monsieur [*TS Caf*], gentil comme il est, il faisait tout pour, normalement il doit avoir un temps pour clôturer le dossier. Ça n'a pas été fait tout de suite quand j'ai travaillé, il essayait de garder le plus de temps possible, à chaque fois on ramait un peu dans les dossiers pour clôturer. » **(PA 1, femme, 34 ans, Caf C)**

- « **Vous vous êtes arrêtée il y a longtemps de vous voir ou vous continuez à vous voir ?**

Alors, on a dû se voir pour la dernière fois il y a, je dirais, un an et demi, quand j'ai commencé à trouver des repères. C'est-à-dire, j'avais trouvé un emploi, c'était un emploi cahin-caha, mais voilà, j'avais trouvé 25 heures, et donc je commençais à refaire un pas vers la vie sociétale normale et j'avais rencontré quelqu'un, j'avais décidé de tenter l'aventure avec cette personne-là, donc je retrouvais des repères. Et de ce fait, je pense qu'elle m'a senti plus stable, mais il m'est arrivé depuis de la contacter par SMS, et elle me rappelle et elle m'a déjà aidée au moins deux ou trois fois où je dis : "je suis perdue, il y a ça qui arrive, je ne comprends pas". Toujours, toujours, elle me répond, elle me rappelle, elle me dit : "c'est ça, c'est ci". » **(PA 17, femme, 47 ans, Caf B)**

La disponibilité des TS, d'autant plus importante et appréciée qu'elle répond à des problèmes qui sont sources de stress, nourrit le sentiment d'investissement dans la relation qui a marqué, d'après la plupart des bénéficiaires, leur relation d'accompagnement. Le temps est aussi un élément clé de cette relation : dans de

nombreux récits, il est décrit comme un temps qui n'est pas compté, qui s'adapte aux exigences de la situation, qui ne brusque pas l'utilisateur dans sa demande d'être écouté :

- « Madame [TS Caf] prenait le temps de bien nous écouter, de prendre le temps de répondre à nos questions, on pouvait poser n'importe quelle question, sur nos enfants, sur la vie, sur les papiers, elle prenait le temps de nous expliquer. » (PA 20, femme, 42 ans, Caf A)

- « Donc tout ça, je le racontais aussi à madame [x], elle a été en même temps ma psy, elle a été une très bonne écoute. Après, je pense que ça aussi, dans le domaine de la Caf, ils devraient mettre aussi ça en questionnement parce que j'ai certes la chance d'avoir un bon entourage, mais il y a des mères qui sont vraiment isolées, qui n'ont personne à qui dire leurs difficultés. [...]. Au final, assistante sociale, ça englobe quoi ? Parce que si elle n'est là que pour débloquer notre dossier, ce n'est que matériel, alors qu'en face on a un être humain, et de l'autre côté aussi, et on ne sait pas comment l'autre va. Quand il n'y a pas le RSA pour certains, c'est la crise pour la fin du mois, mais aussi se redonner confiance, ou quoi que ce soit. Il y en a qui vont rester là, ils disent que : "j'ai merdé dans un travail, je n'ai pas d'emploi", donc ils vont être là à déprimer alors que juste une écoute, juste un petit conseil ou n'importe quoi, ça revalorise quelqu'un. Je pense que sur ce domaine, moi, elle m'a plus été d'une aide par rapport à ça. En même temps, j'aime trop parler ! Elle m'a aidée un peu matériellement, mais je pense qu'elle m'a énormément apporté un plus en m'écoutant et en communiquant réellement avec moi, pas en faisant juste son travail, tac, tac, tac. Derrière, il y a une personne en fait. » (PA 25, femme, 27 ans, Caf A)

- « Après, pour revenir à madame [TS Caf], je ne peux pas dire que sur le plan du RSA, ce que vous attendez de vraiment savoir, est-ce que ça a été un plus pour moi, est-ce que ça servait à quelque chose. Mais en tout cas, j'ai eu une personne qui était à l'écoute, et ça, je pense que ce n'est pas donné à tout le monde. Sur ce plan-là, honnêtement, elle m'a écoutée parce que je n'avais pas beaucoup de monde ici, et en même temps ça me permettait de tout dire. Elle m'a vraiment aiguillée, dès que j'avais un problème avec la Caf, soit ils ne me versaient pas ou quoi que ce soit, directement elle appelait, directement ma situation se débloquent. Ce qui est très rare, je n'ai jamais eu cet accompagnement dans le département, je ne l'ai jamais eu de ma vie, ce qui est très rare, c'est que même quand je n'avais pas rendez-vous avec elle, elle faisait son taf, peut-être hors de ses jours, ou je n'en sais rien, en tout cas elle ne me voyait pas, et elle m'appelait pour dire qu'elle avait appelé, que tout allait bien : "le mois prochain, vous aurez tout ça, le rappel, etc." Et c'était vrai. Sur ça, il n'y avait rien à dire. Elle s'investissait. » (PA 25, femme, 27 ans, Caf A)

Le fait de pouvoir « se raconter » - soi-même, sa vie, ses souffrances, ses désirs – contribue à personnaliser cette relation et à l'humaniser. Même si les usagers des services sociaux ont l'habitude de se mettre en récit, au point qu'on puisse y voir une « injonction biographique » du travail social<sup>22</sup>, le cadre offert à ces récits dans la circonstance n'a pas semblé comminatoire ni oppressant aux personnes accompagnées. Sans doute est-ce là encore un effet de la posture de disponibilité et de bienveillance adoptée par de nombreux TS.

Parmi tous les types de publics, c'est sans doute parmi les femmes fragilisées par des violences conjugales que les qualités d'écoute ont été le plus souvent mises en avant. Le fait que les TS soient elles-mêmes souvent des femmes est vu comme un facteur positif à cet égard qui aide à libérer la parole sur des sujets éminemment difficiles. L'accompagnement offre ainsi un cadre sécurisant pour elles, dans lequel s'efface la crainte d'être mal jugées ou de n'être pas prise au sérieux :

- « Parce qu'après ma séparation avec mon mari, j'ai trouvé d'autres personnes qui en fait ne - me croyaient pas. Madame [TS Caf], c'est la seule personne à qui je pouvais vraiment tout raconter. C'est quelqu'un qui m'a fait confiance. Ce n'est qu'auprès de Madame [TS Caf] que j'ai trouvé quelqu'un qui

---

<sup>22</sup> La littérature en travail social note que les personnes bénéficiaires d'aides sociales ont maintes fois à « se raconter », subissent une « injonction biographique » (par exemple, Astier et Duvoux, 2006 ; Astier, 2009) face à des interlocuteurs différents comme, par exemple, dans le cadre des politiques départementales d'insertion. Dans le panel des enquêtés accompagnés, aucune défiance des personnes vis-à-vis d'une obligation de se raconter n'a été exprimée.

m'a écouté, quelqu'un à qui j'ai pu dire des choses que je n'ai même pas dites à ma psychologue. C'est quelqu'un avec qui je me suis sentie vraiment en confiance dès la première fois que je l'ai vue. Voilà, ça m'a beaucoup aidée. **(PA 15, femme, 44 ans, Caf B)**

- « C'était vraiment ça, c'est le premier rendez-vous qui m'a... Elle m'a parlé d'une façon... C'est sa façon de parler qui m'a touchée, vraiment j'arrive à faire tout ça. C'est pour ça, je dis toujours : c'est à cause d'elle, parce que si j'étais tombée sur une personne qui m'avait parlé... Je ne sais pas... Mais sa façon m'a aidée beaucoup à parler. C'est sa façon. Elle n'a pas dit grand-chose, mais vraiment elle a dit les phrases dont j'ai besoin pour le moment, et je suis partie. Pour moi, c'est quelqu'un de très important dans ma vie. » **(PA 18, femme, 32 ans, Caf B)**

- « **Le premier rendez-vous, vous vous en souvenez ?**

Oui.

**Vous pouvez me le raconter un petit peu ?**

Elle est venue à ma rencontre, puisque c'était dans les locaux où normalement elle ne reçoit pas les gens, mais au vu de la situation, elle m'a reçue. Je lui ai tout expliqué, elle a été très accueillante, je me suis sentie tout de suite en confiance, et j'ai pu parler de plein de choses dont je ne parlais pas depuis... J'ai parlé de ce qu'il se passait à la maison, de ma honte, de ma peur, de tout ça. Et elle a tout de suite compris, elle ne m'a pas bousculée, ce que j'ai beaucoup apprécié parce que j'ai été beaucoup bousculée au moment de cette séparation. Elle ne m'a pas bousculée, elle m'a tout de suite expliqué que je pouvais faire la demande d'un logement, dans les grandes lignes, et elle a senti que je n'étais pas prête, donc elle n'a pas... » **(PA 11, femme, 44 ans, Caf B)**

Dans pratiquement tous les récits recueillis, la relation nouée entre TS et personne accompagnée apparaît donc positive, voire même émotionnellement forte. La personne accompagnée sent qu'elle peut non seulement compter sur son interlocuteur, mais aussi d'une certaine manière, qu'elle compte pour celui-ci. Ces caractéristiques de la relation – humaines, bienveillantes, non-jugeantes - ont été décrites par d'autres observateurs comme les caractéristiques clé d'un travail social « engagé »<sup>23</sup>, de nature à faire naître et entretenir une confiance entre accompagné et accompagnant. Par hypothèse, cette confiance est un facteur qui favorise la réussite des démarches à réaliser et l'atteinte des objectifs de l'accompagnement. Il est aisément observable, dans tous les cas, que cette posture suscite une reconnaissance, voire même une gratitude<sup>24</sup>. Ces sentiments sont exprimés dans de nombreux récits, à l'image de celui-ci :

**« Si vous repensez à tous les échanges avec madame [x], qu'est-ce que vous pouvez dire sur cette année, cette année et demie d'échange avec elle ? Qu'est-ce que vous retenir de tout ça ?**

Que c'est une personne très gentille, très sociale et qu'elle a fait beaucoup, qu'ils ont fait beaucoup pour moi. Ça, là-dessus, ils ont vraiment été là. Elles ont été là pour moi, elles ont fait tout ce qu'il était possible et imaginable de faire, je crois. Non, franchement, ce sont des bonnes personnes.

**Quand vous sortiez des échanges avec elles, comment vous vous sentiez ?**

J'étais rassurée, j'étais bien. J'étais rassurée, j'étais confiante. » **(PA 16, femme, 44 ans, Caf B)**

- « C'est là que j'ai commencé à parler avec elle. Elle, elle voit comment je suis, elle m'a soutenue, elle m'a soutenue, elle me parlait très bien : "Appelle-moi quand tu as besoin, si... n'hésite pas", c'est bien. Après, petit à petit, j'ai commencé à sortir du doute. [...]. Ça m'a apporté beaucoup de choses. Madame [TS Caf], je ne l'oublierai jamais de ma vie, jamais. Voilà.

**Ça vous a débloqué votre situation ?**

<sup>23</sup> En référence aux travaux pionniers de J. Ion et J.-P. Tricard, 1984, de M. Autès, 1999 et, plus récemment de J.-F. Gaspar, 2012 ou de B. Rist et S. Rouxel, 2018.

<sup>24</sup> On doit rappeler ici l'effet potentiel d'un biais de sélection de nos interlocuteurs par le volontariat déjà souligné. On notera à nouveau du côté des personnes accompagnées une certaine homogénéité des appréciations de l'accompagnement, toujours positives, et du côté des TS une relative homogénéité concernant leur représentation de leur travail d'accompagnement et de ses finalités, ce qui est peu concordant avec plusieurs enquêtes portant sur la manière dont les TS se représentent leur métier (Serre, 2009 ; Duvoux et Mutuel, 2017)

- Ça m'a débloqué, ça m'a aidé, elle m'a renforcé, elle m'a donné des bonnes idées, je ne peux dire que merci. Voilà. » (PA 6, homme, 56 ans, Caf C)

- « Ce qu'a fait la TS Caf est impressionnant, c'est grâce à elle que tout s'est dénoué. » (PA 26, homme, 37 ans, Caf A)

### I.3. Éléments statistiques sur les caractéristiques de la relation d'accompagnement et ses effets induits

Un des enjeux de l'accompagnement social est de tisser une relation entre accompagné et accompagnant, cette relation étant le support à la résolution des difficultés rencontrées par les personnes accompagnées. En théorie, l'accompagnement promeut une relation de partage, de cheminement réciproque vers la résolution des situations de vulnérabilité rencontrées par les personnes. Cette pratique entend rompre avec des traditions plus anciennes du suivi et du contrôle social (APEX, 2017). D'un point de vue empirique, les entretiens confirment effectivement la grande place de l'écoute et de la confiance dans les démarches d'accompagnement mises en œuvre. Dès lors, l'un des enjeux de l'étude statistique est d'évaluer le caractère généralisable ou non de cette posture de travail. Nous avons souhaité approcher la dimension relationnelle dans le questionnaire en collectant les avis des personnes accompagnées sur la posture du TS rencontré et la caractérisation de leur relation. Cette stratégie permet de confirmer la validité des informations de l'enquête qualitative au niveau de l'échantillon statistique. Nous avons cependant souhaité aller au-delà de ce résultat en recherchant à quel point le niveau d'engagement relationnel compte pour l'atteinte des objectifs de l'accompagnement. Dans ce but, nous avons procédé à un croisement entre les caractéristiques de la relation d'accompagnement exprimées par les enquêtés avec leur jugement sur la satisfaction dans la vie et les composantes de capacités développées au cours de l'accompagnement.

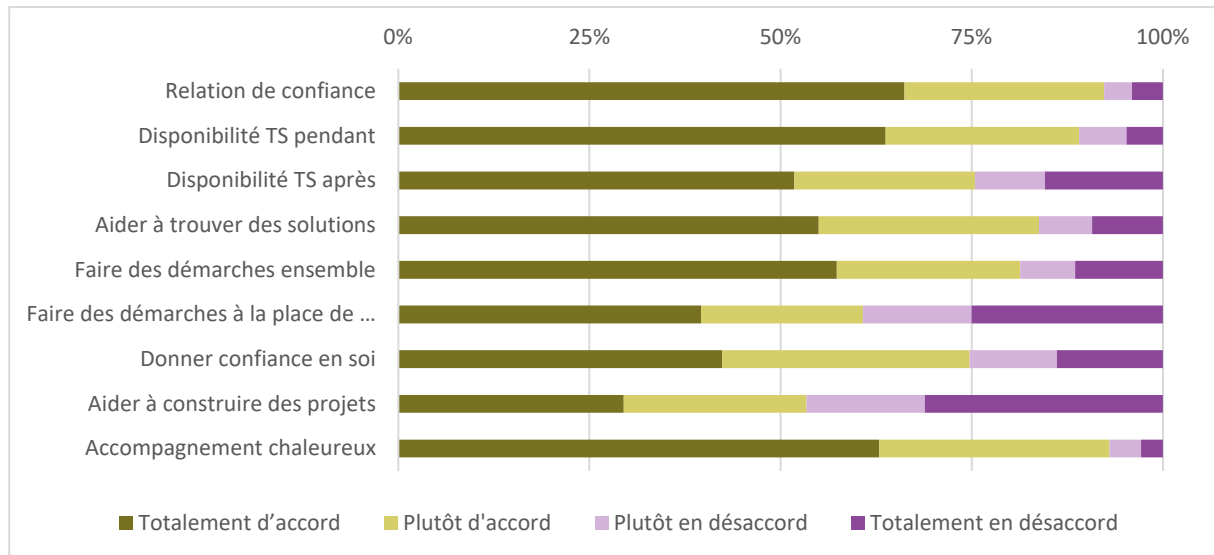
Pour saisir les caractéristiques relationnelles, nous avons mesuré le niveau de confiance dans l'accompagnant, sa disponibilité pendant et après la période d'accompagnement, l'apport de solutions à des problèmes concrets, l'aide apportée pour construire des projets, le caractère chaleureux ou non de la relation. Nous avons complété ces éléments en interrogeant les personnes sur la distinction entre la réalisation des démarches faites avec eux et faites à leur place. Ces différents éléments nous permettent de crypter de manière complémentaire les conditions de succès de l'accompagnement, en plus du regard porté par les acteurs eux-mêmes.

De façon générale, les perceptions positives ressorties des entretiens sur la relation d'accompagnement sont partagées par une large majorité d'individus (graphique 6). Les bénéficiaires expriment de manière extrêmement homogène le fait qu'ils ont eu confiance dans le TS de la Caf. Cette relation était perçue comme chaleureuse dans plus de 9 cas sur 10. 75 % des personnes interrogées indiquent également que le TS était disponible y compris après la fin de leur suivi à la Caf : cette proportion confirme que les contacts entre accompagnant et accompagné se maintiennent à la sortie du dispositif, donc en dehors de la période d'intervention formalisée. On peut y voir un indice supplémentaire de la qualité de la relation nouée et du caractère profitable que lui prêtent les deux parties.

En cohérence avec la stratégie de « faire avec » qui structure l'intervention des TS, mais aussi avec l'existence d'exceptions liées au caractère d'urgence de certaines situations, 4 personnes sur 10 ont relaté que la TS ne faisait pas de démarches « à leur place ». Une proportion moindre que les réponses à la question de savoir si les démarches étaient faites « ensemble ». Dans la réalité des accompagnements, c'est le plus souvent un dosage des deux approches, selon le caractère d'urgence ou non et les capacités propres des accompagnés, qui marque la posture d'accompagnement. On peut observer également que la relation d'accompagnement se focalise en proportion moins sur le fait de « bâtir de nouveaux projets » que « donner confiance en soi » ou « aider à trouver des solutions », ce qui dénote sans doute une gradation des priorités : une grande partie des accompagnements parviennent à trouver des solutions pour des problèmes concrets, beaucoup contribuent à redonner confiance,

et certains (mais seulement un peu plus de la moitié) appuient le bénéficiaire dans la formulation de nouveaux projets.

### Graphique 6 : Statistiques descriptives de l'appréciation de l'accompagnement social par les personnes accompagnées



Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

L'analyse croisée des caractéristiques relationnelles de l'accompagnement montre qu'elles se complètent et se renforcent : toutes ces variables sont positivement et significativement corrélées les unes avec les autres (tableau 61). Les plus fortes corrélations se situent entre le fait d'avoir confiance dans l'accompagnant et le fait que le ou la TS apportait des solutions et qu'il était disponible (coefficient de corrélation de 0,62). À l'opposé, une intervention dans laquelle les démarches sont réalisées à la place des personnes s'avère moins fortement corrélée aux autres caractéristiques relationnelles. Ce constat tend à confirmer les liens entre le caractère partagé des démarches et le succès de l'accompagnement sur le plan de la construction de la confiance.

Tableau 61 : Corrélation croisée entre les caractéristiques relationnelles de l'accompagnement

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
<b>Relation de confiance</b>	(1) 1								
<b>Disponibilité TS pendant</b>	(2) <b>0,62***</b>	1							
<b>Disponibilité TS après</b>	(3) 0,49***	0,52***	1						
<b>Aider à trouver des solutions</b>	(4) <b>0,62***</b>	0,54***	0,50***	1					
<b>Faire des démarches ensemble</b>	(5) 0,50***	0,46***	0,45***	0,54***	1				
<b>Faire des démarches à la place de ...</b>	(6) 0,30***	0,29***	0,33***	0,38***	0,49***	1			
<b>Donner confiance en soi</b>	(7) 0,53***	0,45***	0,48***	0,50***	0,44***	0,35***	1		
<b>Aider à construire des projets</b>	(8) 0,33***	0,33***	0,42***	0,41***	0,36***	0,32***	0,49***	1	
<b>Accompagnement chaleureux</b>	(9) 0,53***	0,44***	0,38***	0,39***	0,33***	0,25***	0,39***	0,28***	1

Note : \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

À ce stade de l'analyse, il reste à vérifier les liens entre ces différentes caractéristiques relationnelles et les évolutions du bien-être et des capacités (tableau 62).

Toutes les caractéristiques relationnelles sont corrélées positivement avec l'évolution du bien-être, hormis la pratique de réaliser des démarches à la place des personnes qui ne semble pas constituer un élément déterminant. À contrario, c'est la pratique de faire des démarches « ensemble » qui est corrélée avec les meilleurs gains de satisfaction, ce qui apporte un argument supplémentaire sur les mérites d'une démarche réellement partagée.

Sur le plan des capacités, c'est la confiance en soi qui, de la même manière que le bien-être en général, apparaît comme variant positivement avec la majorité des caractéristiques relationnelles de l'accompagnement. Cela confirme l'importance de cette dimension comme marqueur important des effets de l'accompagnement. Comme les entretiens permettaient de le concevoir, le type de relation nouée entre accompagnant et accompagné semble être un facteur important de contribution de l'accompagnement à la (re)construction de l'estime de soi.

Des résultats positifs ressortent également dans d'autres dimensions des capacités, y compris celles qui sont orientées vers les libertés d'action concrètes. En premier lieu, une relation d'accompagnement étroite semble favoriser davantage la connaissance des aides sociales disponibles. C'est un indice de réussite portant sur l'un de ses objectifs centraux. La confiance dans les administrations publiques est également affectée positivement, ce qui peut s'interpréter comme un succès de la relation d'accompagnement à combattre la vision – bien présente dans les entretiens – de guichets d'aide sociale déshumanisés, orientés sur le contrôle social, ou difficilement joignables. Les anecdotes d'accompagnés sur le fait de pouvoir joindre la TS par SMS, sur des dossiers débloqués en quelques jours, ou sur les heures passées sur le dossier semble pouvoir rendre compte d'une expérience relativement partagée par le public des bénéficiaires. On note à ce titre que le fait qu'un TS « aide à trouver des solutions » est très bien corrélé avec l'amélioration de la confiance dans les administrations ». Dans le même sens, le besoin d'aide au quotidien diminue d'autant plus que les personnes disent avoir fait confiance à leur référent Caf et que ce dernier était perçu comme chaleureux.

En termes de santé, on constate également qu'une diminution du fait de se sentir déprimé est corrélée avec le fait que la TS de la Caf reste disponible après l'accompagnant, qu'il a permis de trouver des solutions concrètes aux difficultés, qu'il a renforcé la confiance en elles-mêmes, qu'il a aidé à construire des projets de vie et que la relation était chaleureuse. En revanche, ces corrélations ne s'observent pas avec l'état de santé en général, ce qui indique un faible lien entre la teneur de l'accompagnement et le fait de favoriser l'accès à des soins médicaux.

Tableau 62 : Corrélation entre appréciations sur le travail social, l'évolution du bien-être et les capacités

	Relation de confiance	Disponibilité TS pendant	Disponibilité TS après	Aider à trouver des solutions	Faire des démarches ensemble	Faire des démarches à la place de ...	Donner confiance en soi	Aider à construire des projets	Accompagnement chaleureux
Évolution de la satisfaction en général	<b>0,1338***</b>	<b>0,1140***</b>	<b>0,1565***</b>	<b>0,1453***</b>	<b>0,1125***</b>	0,061	<b>0,1365***</b>	<b>0,1573***</b>	<b>0,1841***</b>
Variation de l'appréciation du niveau de vie	0,0215	0,0584	<b>0,1128***</b>	0,0172	0,0187	0,0407	<b>0,1149***</b>	0,0785	0,0622
Variation de l'appréciation du logement	-0,0050	0,0479	0,0016	0,0034	0,0082	0,0075	0,0094	0,0689	0,0124
Variation de la capacité de se déplacer	0,0134	-0,0054	0,0368	0,0062	-0,0049	0,0119	0,0596	0,0479	0,0376
Variation du besoin aide au quotidien (plus d'autonomie)	<b>-0,0831***</b>	-0,0775	-0,0516	-0,0652	-0,0606	-0,0503	<b>-0,0860***</b>	-0,0756	<b>-0,1006***</b>
Variation du besoin aide administratif (plus d'autonomie)	-0,0775	-0,049	-0,07	-0,06	-0,0374	-0,0544	-0,0445	-0,0598	-0,0661
Variation de la connaissance dans les aides sociales	<b>0,0971***</b>	<b>0,1364***</b>	<b>0,1444***</b>	<b>0,1336***</b>	<b>0,1055***</b>	<b>0,0905***</b>	<b>0,1287***</b>	<b>0,1134***</b>	0,0808
Variation de la confiance dans les administrations	<b>0,1391***</b>	<b>0,1045***</b>	<b>0,1580***</b>	<b>0,1668***</b>	<b>0,1485***</b>	<b>0,1405***</b>	<b>0,1264***</b>	<b>0,1744***</b>	0,0657
Variation des contacts familiaux	0,0147	-0,0307	0,0325	0,0085	0,017	-0,0186	0,0258	0,0065	0,0592
Variation des contacts amicaux	0,0181	0,0337	0,0795	0,0144	0,0204	0,0045	0,0776	0,0712	0,02
Variation de la satisfaction sur la place des loisirs	<b>0,1022***</b>	<b>0,0953***</b>	<b>0,0914***</b>	0,0616	0,069	0,0198	0,0703	0,0763	0,0799
Variation de la fréquence des sorties	0,0548	<b>0,0850***</b>	<b>0,0907***</b>	-0,0516	<b>0,1035***</b>	<b>0,0815***</b>	0,0654	<b>0,0878***</b>	0,0684
Variation de la fréquence des vacances	-0,0102	0,0521	-0,0139	0,0006	0,0236	-0,0289	-0,0113	-0,0083	0,016
Variation de la satisfaction de la santé en général	0,0648	0,0596	0,0799	0,0676	0,0571	0,0141	0,0731	0,0599	0,0184
Variation de l'état de déprime	-0,0612	-0,0793	<b>-0,1063***</b>	<b>-0,1112***</b>	-0,0796	0,0122	<b>-0,0853***</b>	<b>-0,0889***</b>	<b>-0,0842***</b>
Variation de la capacité à faire des projets	0,0634	<b>0,0913***</b>	<b>0,1124***</b>	0,0379	0,0568	0,0132	0,0767	<b>0,0830***</b>	0,0732
Variation de la confiance en soi	<b>0,1028***</b>	<b>0,0968***</b>	<b>0,1492***</b>	<b>0,1217***</b>	<b>0,1062***</b>	0,0193	<b>0,1292***</b>	<b>0,1452***</b>	<b>0,1037***</b>

Note : \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

## II. La spécificité de l'accompagnement social des Caf dans le champ des services sociaux

Dans la partie qui précède, nous avons tenté de rapporter les résultats globalement positifs de l'accompagnement social aux postures professionnelles des TS, telles que les entretiens et le questionnaire permettent d'en juger. Cependant, dans la mesure où tout ne repose pas sur les modes de faire personnels des professionnels, il semble important d'envisager également le rôle que peut jouer l'organisation administrative de l'accompagnement, en termes de construction des procédures et de cadres d'action, dans le but de déterminer ce qu'elle pourrait avoir de vertueux ou de contraignant, en mettant en lumière aussi ce que l'accompagnement social des Caf peut avoir de spécifique.

### II.1. Une proposition d'accompagnement

Certains constats de terrain invitent à poser un regard sur l'accompagnement assez différent des représentations qui en ont parfois été faites. Bertrand Ravon énonçait par exemple, en 2009, la spécificité des relations nouées par les professionnels du travail social avec les personnes accompagnées, en caractérisant cette relation comme une « présence impuissante à la situation », et en soulevant la question du « métier impossible » à réaliser face aux objectifs fixés et aux demandes des personnes :

« La situation d'intervention peut être définie comme étant intenable, pas seulement par le sentiment d'être débordé par les affects sans arriver à les contenir, mais aussi par celui d'impuissance à agir. Qu'il s'agisse d'aller vers un public qui ne formule pas de demandes précises, qu'il s'agisse d'accueillir des usagers fragiles dont le principal souci est d'accéder à un logement ou un emploi que le travailleur social est bien incapable de fournir, qu'il s'agisse d'écouter des personnes sans avoir au départ de mission claire. » (Ravon, 2009, p. 10).

Or, contrairement à ces descriptions, les résultats présentés dans ce rapport ne relèvent pas, dans le discours des TS enquêtés, un sentiment d'impuissance. Si, dans le contexte socio-économique actuel, les objectifs en termes d'emploi ou de confort matériel de vie paraissent effectivement difficilement tenables, les TS rencontrés soulignent aussi les succès à divers degrés de l'accompagnement social, et les satisfactions que peut susciter cette démarche. Plusieurs hypothèses liées à l'organisation de l'intervention sociale des Caf peuvent être formulées pour expliquer ce décalage. Une première caractéristique importante à relever est qu'il s'agit d'un accompagnement qui est *proposé* aux personnes. De ce fait, ces dernières n'occupent pas une position de demandeuses de droits ou d'aides pour lesquelles elles seraient redevables d'une contrepartie, mais elles répondent plutôt à une sollicitation présentée comme un service. Bien qu'elle ne soit pas toujours immédiatement comprise comme telle, cette offre d'accompagnement, par son caractère spontané et facultatif, pourrait être un facteur favorable d'engagement des personnes. Il faut souligner également que les personnes répondant positivement à cette offre d'accompagnement constituent une fraction de l'effectif démarché (essentiellement sur la base, rappelons-le, de « faits générateurs » correspondant à un effectif bien moindre que le total des offres) et que cette sélection est de nature à s'opérer en faveur de personnes qui perçoivent le mieux les bénéfices à attendre de cette démarche pour leur situation.

À ce titre, le ciblage des personnes accompagnées – avant même que des besoins ne soient formulés par les personnes concernées – s'avère susceptible d'influencer positivement l'entrée dans un accompagnement. La démarche d'accompagnement social des Caf se situe à cet égard dans le prolongement des pratiques de « l'aller vers » développées par le travail social spécialisé des années 1990, avec pour principe un positionnement au plus proche des besoins des personnes. En devançant l'expression de ces besoins, une telle approche offre un angle d'action pour prendre en compte le phénomène de non-recours aux aides sociales (IGAS, 2005) et celui, plus



général, d'invisibilité sociale (ONPES, 2016)<sup>25</sup>. Concrètement, lorsque la Caf identifie un fait générateur pouvant justifier un accompagnement (hors accompagnements RSA qui répondent à d'autres principes), un contact est pris avec la famille, qui est ensuite bien entendu libre de donner suite ou non. Mais d'autres formes de contacts donnent l'occasion, si la situation le rend utile, de proposer un accompagnement, comme en témoigne l'expérience de cette personne accompagnée :

« J'avais reçu un petit bon de la Caf et puis je me souviens d'avoir reçu une lettre "comment gérer ses ados", mais je ne savais plus où je l'avais mise et un jour j'ai appelé, je me suis débrouillé pour savoir, comment ça s'est passé, mais en ne sachant pas comment il fallait faire, on m'a dit : "Il faudrait aller à la Caf".[...] Et c'était en vacances, j'ai pris ma dernière fille et je suis partie à la Caf, et elle m'a reçu dans un box, elle m'a dit : "si vous voulez, je peux vous donner un autre rendez-vous", et depuis elle a commencé à me suivre jusque-là, en fin 2018, elle a trouvé que je me débrouillais bien. » (PA 5, femme, âge n.c., Caf C)

Enfin, comme nous l'avons vu, ce cadre de « l'aller vers » induit une nécessaire prise en compte du « désir de la personne » (Rivier *et al.*, 2015) qui érige les dimensions d'écoute et de confiance en aspects clés du travail social. Sur le plan des principes théoriques, il en découle que la proposition d'accompagnement doit *a priori* être associée à un espace de parole pour déboucher sur la définition d'objectifs susceptibles d'emporter l'adhésion du bénéficiaire. Les entretiens réalisés dans le cadre de cette recherche laissent à penser qu'une telle approche fait sens pour les TS et qu'elle se décline dans leurs stratégies et actions d'accompagnement.

## II.2. La distinction, par les personnes accompagnées, du travail social des Caf

Les caractéristiques de la relation d'accompagnement mise en œuvre par les TS Caf ne sont pas le seul résultat des postures professionnelles ou personnelles des TS. Elles sont aussi – et sans doute avant tout – le produit des conditions institutionnelles qui encadrent l'offre d'accompagnement, telles qu'elles sont définies au niveau organisationnel des Caf et du socle national de travail social. Ces caractéristiques semblent offrir aux Caf plusieurs atouts qui ne sont pas ignorés des acteurs de terrains, comme des responsables de ces structures. Ces derniers mettent en avant, par exemple, la capacité de ces institutions à établir des diagnostics adaptés à leurs territoires et aux profils des bénéficiaires. Par exemple, pour un sous-directeur de l'action sociale d'une Caf, l'accompagnement social

« inscrit ses missions au cœur des territoires pour répondre au plus près des besoins des familles. Pour cela, elle dispose d'une capacité à poser des diagnostics sociaux et territoriaux très fine. L'action sociale suppose un travail de proximité. Elle promeut la participation des familles et leur implication dans les actions qu'elle développe à leur profit. » (Nicolle, 2018, p. 168-169).

Parmi les personnes interviewées, des TS ont pu exprimer par ailleurs les avantages que leur donne la possibilité de faire accélérer les processus d'ouverture des droits, l'accès à des soutiens ponctuels, ou encore le fait de ne pas être assimilées à une administration s'occupant exclusivement des pauvres et de la pauvreté, et donc potentiellement stigmatisante. Il est probable en effet que du fait du caractère universel de la branche famille, se rendre à la Caf présente moins de connotations négatives que de se rendre dans d'autres services sociaux.

---

<sup>25</sup> À noter que, de ce point de vue, les techniques de *data mining*, c'est-à-dire l'« exploration ou fouille de données », par un ensemble de « méthodes statistiques qui consistent à traiter un grand nombre de données pour constituer des modèles permettant, en retour, de systématiser les observations sur des données de même nature » (Dubois *et al.*, 2018, p. 49), si elles sont le plus souvent mises en avant pour minimiser les comportements de fraude aux aides sociales, pourraient être mobilisées au profit d'un affinement des processus d'offre d'accompagnements sociaux.

L'organisation du travail – la possibilité maintenue de visites à domicile, la possibilité d'adapter le temps passé avec les bénéficiaires et la fréquence des rencontres – a également été présentée comme des facteurs positifs.

Du côté des personnes accompagnées, la comparaison avec d'autres services n'est pas rare et tourne systématiquement à l'avantage de l'accompagnement social de la Caf. Il y a certainement lieu, outre les mérites propres des personnels, de rapprocher ce jugement des caractéristiques organisationnelles exprimées ci-dessus : principe « d'aller-vers », absence de salles d'attentes surpeuplées, pas de long délai avant un rendez-vous. La disponibilité des TS, joignables souvent par email, téléphone, SMS et qui laissent parfois la possibilité de « passer les voir », la longueur des entretiens – une heure, voire plus de manière non marginale – semblent également déterminantes, d'après les récits recueillis, pour placer la personne dans une position plus confortable et valorisante que ce que peuvent permettre les règles et l'organisation d'autres services sociaux. Mais on peut penser que ces jugements positifs tiennent aussi, tout simplement, à un sentiment d'efficacité de l'accompagnement des Caf, ce qui va dans le sens des résultats produits par le présent travail. Ces différences cumulées pèsent invariablement en faveur de la Caf dans les comparaisons qu'offrent les récits des personnes accompagnées<sup>26</sup> :

- « **C'est compliqué les démarches MDPH ?**

Oui, je ne savais pas trop comment ça s'est passé, à quoi j'avais le droit puisque vous n'avez personne qui vous explique. Mon fils était suivi au CMP, qui est le centre médico-psycho, j'ai rencontré l'assistante sociale qui m'a parlé vaguement, qui m'a dit : "Mais non, ne vous mettez pas à 80 %, vous allez perdre des sous", et ceci et cela, qui m'a tout de suite fait peur en fait parce que je me suis dit 'mais comment je vais faire'. Elle ne mettait pas en confiance, mais avec Mme [TS Caf], ça n'a pas été ça. » (PA 24, femme, 37 ans, Caf A)

- « **Vous être suivie par une nouvelle TS ?**

« Oui, du département. Et c'est avec elle, tous les six ou sept mois, qu'on doit... Mais c'est vrai qu'au début, ça m'a un petit peu perturbé parce qu'au final, c'est moi qui dois lui téléphoner pour lui dire où j'en suis, alors qu'avant, même si moi, je donnais des nouvelles, la Caf essayait aussi de savoir où j'en étais, ce que je pouvais faire ou autre, et j'avais toujours des conseils, que là maintenant - moi ça ne me dérange pas, au contraire - mais c'est vrai que c'est surprenant parce que j'ai toujours, je me dis toujours encore : "ah, mais mince, il faut que je téléphone parce que j'ai ça et ça à dire", ou : "j'ai ça, ça à demander par rapport à des papiers ou autres", et puis je me dis : "non, c'est vrai, ce n'est plus comme ça". » (PA 23, femme, 29 ans, Caf A)

- « Aide financière, CMU, allocation veuvage, réversion.... Il a démêlé et décanté tous les dossiers sur lesquels on butait, tout ce qu'on mettait en œuvre ne marchait pas, y compris ce qui était fait avec les assistantes sociales nulles, pas professionnelles. » (Famille élargie de PA 27, PA 27, femme, 48 ans, Caf A)

- « [Les autres services sociaux] c'est l'usine, ce n'est pas pareil. Je pense qu'on ne va voir une assistante sociale que si on veut demander une aide financière et moi ce n'est pas ce qui m'importe le plus dans la vie en fait. [...]. En fait je pense que c'est des assistantes sociales toutes seules, mais je n'ai pas l'impression que c'est le même travail, je ne sais pas, c'est deux choses différentes. Après, peut-être qu'ils ont deux statuts différents, je ne sais pas, mais avec madame [x] je voyais, ça touchait même mes enfants, ça touchait moi, c'est ma famille ; alors que quand je vois cette assistante, c'est moi, il n'y a pas de...Je n'ose même pas parler par exemple de l'avenir de mes enfants, par exemple là je vois que mon fils est en terminale, qu'est-ce que je peux lui... Parce qu'après les études ça coûte cher, comment est-ce que je peux trouver, je sens que je ne peux pas poser ces questions-là avec cette personne-là. » (PA 20, 42 ans, Caf A)

<sup>26</sup> Dont le principe de recrutement par l'entremise de TS volontaires doit être gardé à l'esprit. Pour autant, le caractère univoque de ces appréciations et surtout la confirmation par le questionnaire des qualités prêtées à l'accompagnement et aux TS qui le mettent en œuvre, ainsi que celle de ses effets dans plusieurs champs, incitent à penser que les biais liés au mode de sélection des interviewés sont limités et n'invalident pas les résultats de l'analyse qualitative.

- « Franchement je suis tombée sur des référents sociaux, ils étaient super avec moi. Parce que je sais que quand j'étais dans le [arrondissement], même quand j'ai voulu quitter chez mon père, parce qu'on était trop là-bas, je n'avais pas de vie, et j'ai demandé à l'assistante sociale si on peut trouver un hôtel ou quelque chose comme ça, parce qu'avant ce n'était pas aussi dur que maintenant, maintenant c'est le 115, mais avant c'était plus facile. Elle m'a dit : "Oui, mais il faut chercher toute seule, vous cherchez, quand vous trouvez, voilà". Ce n'était pas accompagner !

**Vous ne vous êtes pas sentie soutenue... ?**

Non, du tout. Là-bas c'était vraiment, mais après c'est vrai que dans ce domaine il y a population, mais on n'était pas soutenu là-bas. Quand il y a besoin de quelque chose : "Allez demander", c'est nous-mêmes.

**-Débrouillez-vous...**

Voilà, il fallait se débrouiller tout seul.

**Alors qu'ici on vous a... ?**

Voilà là, c'est vraiment accompagner, même quand c'était pour remplir des documents que je n'avais pas compris, on m'aidait même pour.

**On expliquait ?**

Voilà on expliquait les étapes. C'était bien. » (PA 1, femme, 34 ans, Caf C)

- « Surtout les assistantes sociales, peut-être qu'elles aident et tout, mais elles n'ont pas trop la réputation d'être bienveillantes, d'être à l'écoute. Pas forcément, elles font leur job et puis elles prennent un peu de distance. Mais là, Madame [TS Caf], j'ai trouvé en elle, beaucoup d'humanité. Très humaine, extrêmement humaine, et ça c'est important. Très professionnelle, bienveillante et humaine. Ça, ça fait une bonne assistance sociale et au top. C'est important. » (PA 14, femme, 41 ans, Caf B)

Certains TS rencontrés soulignent l'écart qu'ils perçoivent entre les accompagnements proposés et ceux qui sont imposés, comme c'est le cas dans les Caf qui, par convention avec le Département, gèrent le suivi de certaines familles monoparentales bénéficiaires du RSA. L'accompagnement « insertion sociale et préparation à l'insertion professionnelle » qui y est lié serait davantage vécu comme une injonction par les personnes concernées. Certaines personnes suivies dans ce cadre obligatoire « se demandent pourquoi elles sont là » (TS 8) quand ce type de doute est plus rare dans l'accompagnement pour d'autres motifs. La relation nouée est nécessairement différente :

- « Je trouve que la prédisposition n'est pas la même lorsque l'on est convoqué ou lorsque l'on propose un rendez-vous, c'est-à-dire quand il n'y a pas d'obligation. Après comment le perçoit la famille, c'est autre chose, parce que si elle perçoit le courrier comme une convocation, quand elle arrive déjà, ce n'est pas la même chose. Mais si elle perçoit le rendez-vous comme une proposition, la relation d'aide n'est pas la même je trouve. En tout cas elle ne commence pas de la même manière. Dans le cadre du RSA c'est contraint, il y a quand même un cadre législatif, et il y a aussi le fait – dans nos offres de services aussi il y a un cadre – que dans le cadre du RSA, il y a quand même le risque de la suspension du RSA, et qui n'est pas le même risque quand on risque de ne pas avoir d'aide au logement par exemple. Vivre du RSA ce n'est pas comme l'aide au logement, l'enjeu n'est pas le même. Je trouve que dans le cadre du RSA, il y a des familles qui sont très contentes d'avoir un accompagnement, il y en a de plus en plus d'ailleurs, mais on sent que la prédisposition n'est pas la même quand c'est contraint et quand on vient de son propre... On se dit : « Je suis content d'être aidé. [...]

Mais par contre ils prennent conscience que le rendez-vous n'était pas obligatoire oui. Mais ils ne se disent pas : "Si j'avais su, je ne serais pas venu". Il y en a qui se disent : "Je suis soulagé, ce n'est que ça. Finalement, le rendez-vous ce n'est que ça, je pensais que c'était une convocation, que tous mes droits allaient être suspendus", la totale. Ou : "Je vais être expulsé", et ça permet de dédramatiser par contre. » (TS 4, femme, 33 ans, Caf C)

### III. Les effets distincts en termes de bien-être et de capacité du processus d'accompagnement social des Caf

Une description de l'ensemble des modalités d'accompagnement telles qu'elles sont transcrites dans le système GESICA a été produite au cours de cette recherche. Elle est présentée dans l'annexe n° 2. Cette analyse permet d'observer que les pratiques ne sont pas uniformes ni standardisées et que les intervenants sociaux ont recours à une palette d'outils, souvent conjointement au sein d'un même accompagnement, pour mener leur intervention. Il ressort notamment que si un « fait générateur » motive initialement l'accompagnement, les champs d'intervention sont néanmoins souvent multiples et impliquent des actions dans des domaines connexes. Ces interventions sont également multimodales et « multisituées », c'est-à-dire que les points de contact et modes de contact peuvent être différenciés en fonction des besoins des personnes, de l'emploi du temps de l'accompagnant et de l'urgence du traitement des démarches. Concrètement, dans une logique d'efficacité et de disponibilité, le recours au téléphone ou les visites à domicile complètent les rendez-vous dans les locaux ou les antennes des Caf. La durée de l'accompagnement peut dans les faits également être d'une durée très variable. Enfin, il ressort également que l'intervention a fréquemment recours à d'autres institutions du territoire pour contribuer à la résolution des dossiers.

Afin d'enrichir l'analyse des effets de l'accompagnement des Caf, nous nous sommes posé la question de savoir si ces différentes modalités d'accompagnement avaient un impact différencié sur plusieurs variables clés, dont le bien-être et les capacités.

Nous souhaitons notamment mesurer si les accompagnements les plus intenses (mobilisant de nombreux rendez-vous, en diversifiant les démarches, en associant de multiples partenaires, sur une temporalité longue), dont on peut faire l'hypothèse qu'ils concernent les dossiers les plus difficiles, réussissent à obtenir des effets sur le plan du bien-être et des capacités<sup>27</sup>. Ce qui pourrait indiquer une bonne adaptation des modalités d'accompagnement aux besoins. À l'inverse, des effets moindres associés à des accompagnements plus intenses (davantage multi-domaines, suscitant plus de types de contacts, plus longs, etc.) pourraient traduire une perte d'efficacité de l'accompagnement, et laisser penser à une allocation moins optimale des ressources. Nous cherchons également à savoir si, toutes choses égales par ailleurs, certaines modalités distinctives de l'accompagnement permettent d'obtenir davantage d'effets (par exemple, davantage de partenaires, davantage de temps, ou davantage de sujets connexes intégrés à l'accompagnement).

---

<sup>27</sup> Dans l'optique de fournir un panorama complémentaire, nous avons également fait interagir l'indicateur d'atteinte des objectifs assignés au début de chaque intervention sociale avec le bien-être et les capacités. Ce traitement permet de compléter certains résultats, nous avons sélectionné les plus pertinents dans l'annexe n° 2.

La démarche consiste donc à interagir toutes les modalités de l'accompagnement social avec le bien-être et les capacités de manière à faire ressortir les caractéristiques saillantes. Pour chacune des composantes du dispositif d'accompagnement, nous procédons en deux étapes :

- ❖ nous mesurons l'évolution du bien-être en testant l'hypothèse d'écart nul entre l'entrée et la sortie de l'accompagnement à l'aide d'un test de Student ;
- ❖ nous mesurons l'évolution des capacités en testant l'hypothèse d'écart nul entre l'entrée et la sortie de l'accompagnement à l'aide d'un test de Student ;

### III.1. Les effets distincts de la multiplicité des démarches par rapport aux démarches mono-domaine

Nous avons scindé les interventions selon qu'elles se focalisent sur des démarches explicitement reliées à l'évènement d'entrée dans l'accompagnement social. Ce cas de figure est désigné « mono-domaine ». Il s'agit par exemple d'une intervention pour le motif de l'accès au logement qui resterait cantonné à ce domaine. Par conséquent, les dossiers où des démarches complémentaires sont mises en œuvre sont désignés « multiple ».

Les deux types de démarche sont associés à un gain moyen de bien-être subjectif positif (tableau 63). Ce gain est relativement plus élevé dans le cadre des accompagnements multiples, mais ce gain relatif n'est pas significatif. Cette faible différence peut traduire une bonne logique d'adaptation de l'accompagnement aux nécessités des situations, ou dit autrement, ne laisse pas entrevoir la nécessité d'une meilleure allocation des ressources de l'accompagnement.

**Tableau 63 : Évolution du bien-être dans les types de démarche d'accompagnement**

	Accompagnement mono-domaine	Accompagnement multiple
<b>Évolution moyenne du bien-être</b>	<b>2,03***</b> <b>(0,37)</b>	<b>2,15***</b> <b>(0,10)</b>

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01. Étendue de l'évolution de la satisfaction de -9 à +9.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Comme on peut s'y attendre, la multiplicité des démarches d'accompagnement dans des domaines complémentaires entraîne davantage de variations des capacités (tableau 64). L'accompagnement multiple semble ainsi être associé à une amélioration de la satisfaction dans le logement, de la perception d'une augmentation du niveau de vie, à une « autonomie » plus grande en général, à une satisfaction plus importante de la place des loisirs, à une plus grande fréquence des vacances, à un ressenti plus positif de l'état de santé, à une baisse du niveau de déprime, et à une meilleure projection dans l'avenir. Cependant, comme on l'a déjà entrevu, la satisfaction concernant le mode de garde ne semble pas impactée par un accompagnement multiple.

Tableau 64 : Évolution des capacités dans les types de démarche d'accompagnement

	Accompagnements mono-domaine	Accompagnements multiples
Variation de la satisfaction vis-à-vis du logement <sup>a</sup>	0,33 (0,18)	<b>0,18***</b> <b>(0,05)</b>
Variation de la capacité de se déplacer <sup>a</sup>	0,13 (0,12)	0,00 (0,03)
Variation de l'appréciation du niveau de vie <sup>a</sup>	0,13 (0,14)	<b>0,11***</b> <b>(0,04)</b>
Variation du besoin d'aide au quotidien (plus d'autonomie) <sup>a</sup>	-0,11 (0,12)	<b>-0,09***</b> <b>(0,04)</b>
Variation du besoin d'aide administrative (plus d'autonomie) <sup>a</sup>	<b>-0,33***</b> <b>(0,04)</b>	<b>-0,22***</b> <b>(0,03)</b>
Variation de la connaissance des aides sociales <sup>a</sup>	<b>0,44***</b> <b>(0,11)</b>	<b>0,48***</b> <b>(0,03)</b>
Variation de la confiance dans les administrations <sup>b</sup>	<b>0,59***</b> <b>(0,30)</b>	<b>0,52***</b> <b>(0,08)</b>
Variation des contacts familiaux <sup>a</sup>	-0,10 (0,12)	-0,03 (0,04)
Variation des contacts amicaux <sup>a</sup>	-0,17 (0,11)	-0,03 (0,04)
Variation de la satisfaction sur la place des loisirs <sup>a</sup>	-0,10 (0,11)	<b>0,14***</b> <b>(0,04)</b>
Variation de la fréquence des sorties <sup>a</sup>	0,19 (0,15)	0,01 (0,04)
Variation de la fréquence des vacances <sup>a</sup>	0,09 (0,13)	<b>0,11***</b> <b>(0,03)</b>
Variation de la satisfaction de la santé en général <sup>b</sup>	0,49 (0,33)	<b>0,47***</b> <b>(0,08)</b>
Variation de l'état de déprime <sup>a</sup>	-0,05 (0,15)	<b>-0,37***</b> <b>(0,04)</b>
Variation de la capacité à faire des projets <sup>a</sup>	0,11 (0,17)	<b>0,35***</b> <b>(0,04)</b>
Variation de la confiance en soi <sup>b</sup>	<b>1,07***</b> <b>(0,39)</b>	<b>1,41***</b> <b>(0,09)</b>

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01. a : étendue de l'indicateur de -3 à +3. b : étendue de l'indicateur de -9 à +9.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

### III.2. Les effets distincts des modes de rendez-vous

Trois modes de contact sont mis en œuvre par les TS des Caf : les visites à domicile ; les rendez-vous sur site ; les appels téléphoniques. Ces différents modes sont conciliables les uns avec les autres. On obtient donc sept configurations possibles (tableau 65).

On observe que quel que soit le mode de contact privilégié au cours de l'accompagnement, ce dernier est significativement corrélé à une augmentation en moyenne du bien-être des bénéficiaires de l'accompagnement (tableau 65). Un gain de bien-être plus important est cependant associé au double mode de rendez-vous à domicile et sur site (+ 2,78 points sur 10), tandis que le mode de contact exclusif par téléphone est celui qui génère le moins de gain en termes de bien-être. Par ailleurs, quel que soit le mode privilégié, le recours à des visites à domicile est systématiquement associé à un plus fort gain de bien-être. Ce résultat apporte des arguments forts en faveur des contacts interpersonnels et du déplacement des TS dans le milieu de vie des personnes. Le choix d'y recourir peut traduire la nécessité d'une action plus approfondie, mais on peut y voir aussi la marque d'un engagement relationnel plus fort, dont on a vu précédemment, et notamment à l'aide des entretiens, qu'il concourrait à la création d'un climat d'écoute et de confiance important pour l'atteinte des objectifs de l'accompagnement. Les résultats de l'analyse des effets différenciés des modalités d'accompagnement vont donc dans le même sens que nos résultats précédents. Dans un contexte où certains services sociaux s'efforcent de contrôler les coûts de leur intervention en limitant les déplacements des personnes et la durée des temps d'échanges, ces résultats plaident,

au minimum, pour mettre en balance ces coûts avec la valeur ajoutée qu'ils apportent à l'efficacité de l'accompagnement.

**Tableau 65 : Évolution du bien-être subjectif par rapport aux types de rendez-vous**

	À domicile	Sur site	Au téléphone	À domicile & sur site	À domicile & au téléphone	Sur site & au téléphone	Au domicile & sur site & au téléphone
<b>Évolution moyenne de la satisfaction en général</b>	<b>2,03***</b> <b>(0,45)</b>	<b>1,91***</b> <b>(0,14)</b>	<b>1,74***</b> <b>(0,39)</b>	<b>2,78***</b> <b>(0,54)</b>	<b>1,88***</b> <b>(0,50)</b>	<b>2,46***</b> <b>(0,19)</b>	<b>2,26***</b> <b>(0,53)</b>

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01. Étendue de l'évolution de la satisfaction de -9 à +9.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Il faut noter que les effets sont moins aisément interprétables quand on considère les évolutions des capacités (tableau 66) qui apparaissent contrastées. Le contact unique à domicile n'y est pas associé à une meilleure évolution des capacités, sauf en termes d'amélioration des revenus. Pratiqué seul, il n'est pas non plus corrélé à une meilleure confiance en soi, mais l'absence d'autres modes de contact peut-être ici l'indice d'un engagement relativement faible dans la relation qui pourrait expliquer ce résultat.

C'est le mode de contact sur site et au téléphone qui est associé aux meilleures évolutions, sur le plan du logement, de l'autonomie, de la place des loisirs ou encore de l'état de santé. Tous les modes de contact sont associés à une meilleure connaissance des aides. Ces variations peuvent témoigner du fait que le mode de contact est adapté par les TS en fonction de la nature des actions concrètes à entreprendre ou à suivre et que cette liberté d'adaptation est de nature à entretenir un impact globalement positif, qui ne serait pas nécessairement amélioré par des visites à domicile multipliées. Ici encore, les résultats semblent plaider pour laisser aux TS une importante latitude d'adaptation de leur accompagnement aux situations et objectifs particuliers des bénéficiaires.

Tableau 66 : Évolution des capacités dans les types de rendez-vous

	À domicile	Sur site	Au téléphone	À domicile & sur site	À domicile & au téléphone	Sur site & au téléphone	Au domicile & sur site & au téléphone
Variation de la satisfaction vis-à-vis du logement <sup>a</sup>	0,07 (0,23)	<b>0,10*</b> <b>(0,06)</b>	0,01 (0,18)	-0,07 (0,30)	-0,08 (0,19)	<b>0,34***</b> <b>(0,09)</b>	<b>0,73***</b> <b>(0,22)</b>
Variation de la capacité de se déplacer <sup>a</sup>	-0,33 (0,20)	0,04 (0,04)	-0,20 (0,13)	-0,33 (0,26)	-0,16 (0,12)	0,08 (0,06)	0,15 (0,16)
Variation de l'appréciation du niveau de vie <sup>a</sup>	<b>0,11**</b> <b>(0,05)</b>	0,07 (0,13)	<b>0,44*</b> <b>(0,25)</b>	-0,06 (0,17)	<b>0,16***</b> <b>(0,06)</b>	-0,24 (0,20)	0,29 (0,24)
Variation du besoin aide au quotidien (plus d'autonomie) <sup>a</sup>	0,07 (0,19)	-0,07 (0,05)	-0,04 (0,16)	-0,07 (0,30)	0,18 (0,16)	<b>-0,16***</b> <b>(0,06)</b>	-0,09 (0,19)
Variation du besoin aide administrative (plus d'autonomie) <sup>a</sup>	-0,20 (0,12)	-0,16 (0,05)	-0,27 (0,13)	-0,22 (0,22)	0,06 (0,17)	<b>-0,33***</b> <b>(0,06)</b>	-0,20 (0,18)
Variation de la connaissance des aides sociales <sup>a</sup>	<b>0,47***</b> <b>(0,20)</b>	<b>0,47***</b> <b>(0,05)</b>	<b>0,34***</b> <b>(0,11)</b>	<b>0,56***</b> <b>(0,21)</b>	<b>0,41***</b> <b>(0,11)</b>	<b>0,52***</b> <b>(0,05)</b>	<b>0,41***</b> <b>(0,14)</b>
Variation de la confiance dans les administrations <sup>b</sup>	0,30 (0,48)	<b>0,47***</b> <b>(0,10)</b>	0,36 (0,28)	0,70 (0,43)	<b>0,61***</b> <b>(0,28)</b>	<b>0,58***</b> <b>(0,12)</b>	<b>0,87***</b> <b>(0,58)</b>
Variation des contacts familiaux <sup>a</sup>	0,03 (0,19)	-0,04 (0,05)	-0,16 (0,12)	-0,59 (0,32)	-0,04 (0,15)	0,05 (0,07)	-0,07 (0,13)
Variation des contacts amicaux <sup>a</sup>	-0,17 (0,18)	<b>-0,10*</b> <b>(0,05)</b>	0,07 (0,14)	<b>-0,56***</b> <b>(0,25)</b>	-0,02 (0,19)	0,05 (0,07)	0,07 (0,20)
Variation de la satisfaction sur la place des loisirs <sup>a</sup>	-0,10 (0,24)	0,06 (0,05)	-0,03 (0,11)	0,19 (0,21)	0,22 (0,19)	<b>0,23***</b> <b>(0,07)</b>	0,26 (0,22)
Variation de la fréquence des sorties <sup>a</sup>	0 (0,31)	-0,06 (0,05)	-0,07 (0,14)	-0,37 (0,25)	0,04 (0,18)	0,05 (0,06)	0,04 (0,21)
Variation de la fréquence des vacances <sup>a</sup>	0,13 (0,21)	0,07 (0,05)	<b>0,17**</b> <b>(0,08)</b>	0,15 (0,14)	0 (0,15)	<b>-0,14***</b> <b>(0,06)</b>	0,22 (0,17)
Variation de la satisfaction de la santé en général <sup>b</sup>	-0,50 (0,52)	0,33 (0,12)	-0,07 (0,28)	0,19 (0,43)	0 (0,30)	<b>0,88***</b> <b>(0,14)</b>	0,67 (0,42)
Variation de l'état de déprime <sup>a</sup>	0,03 (0,27)	<b>-0,31***</b> <b>(0,05)</b>	<b>-0,41***</b> <b>(0,14)</b>	<b>-0,59***</b> <b>(0,22)</b>	0,06 (0,17)	<b>-0,46***</b> <b>(0,06)</b>	-0,39 (0,20)
Variation de la capacité à faire des projets <sup>a</sup>	0 (0,29)	<b>0,31***</b> <b>(0,06)</b>	<b>0,26**</b> <b>(0,12)</b>	0,30 (0,20)	0,08 (0,15)	<b>0,45***</b> <b>(0,07)</b>	0,35 (0,20)
Variation de la confiance en soi <sup>b</sup>	0,47 (0,58)	<b>1,20***</b> <b>(0,13)</b>	<b>1,37***</b> <b>(0,33)</b>	<b>1,33***</b> <b>(0,47)</b>	0,59 (0,37)	<b>1,79***</b> <b>(0,17)</b>	<b>1,98***</b> <b>(0,42)</b>

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01. a : étendue de l'indicateur de -3 à +3. b : étendue de l'indicateur de -9 à +9.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

### III.3. Les effets distincts des modes de partenariat

L'exploitation de GESICA permet de tenir compte de la sollicitation ou non de partenaires extérieurs à la Caf pour contribuer à l'avancement du dossier. Il est possible que l'intervenant social fasse appel à plusieurs institutions : c'est le multi-partenariat. L'effet du recours ou non à des partenaires sur les progrès en termes de bien-être ou de capacités ne donne pas de résultat aisément interprétable non plus. Le bien-être est amélioré quelle que soit la configuration de partenariat (tableau 67). L'absence de partenaires est corrélée à de plus importants gains de bien-être, ce qui est à la fois contre-intuitif au regard de la pratique des Caf qui insistent sur les vertus d'un travail en réseau, et également au regard des entretiens, dans lesquels de nombreuses situations positives ont été liées à la mise en lien, par la TS Caf, du bénéficiaire avec plusieurs partenaires (Réseaux de soutien parental, psychologue, centres sociaux, etc.). Cet aspect de l'accompagnement, qu'il est certainement plus facile de saisir de manière qualitative au vu de sa forte dépendance au contexte, appellerait donc des recherches supplémentaires pour mieux mesurer sa contribution à l'amélioration de la situation des personnes.



**Tableau 67 : Évolution du bien-être en fonction du degré de partenariat**

	Pas de partenariat	Un seul type de partenariat	Multi-partenariat
Évolution moyenne de la satisfaction en général	<b>2,25***</b> <b>(0,14)</b>	<b>1,90***</b> <b>(0,24)</b>	<b>2,12***</b> <b>(0,17)</b>

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01. Étendue de l'évolution de la satisfaction de -9 à +9.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Les contrastes sur les évolutions en termes de capacités sont moins importants sous l'angle du recours aux partenariats (tableau 68) que pour les autres modes d'accompagnement (démarches et rendez-vous). Cependant, lorsque l'accompagnement est partagé par différents types de partenaires, les gains de capacités apparaissent accentués, un résultat qui rejoint davantage les descriptions qualitatives. En effet, dans ce cadre, la satisfaction des conditions de logement augmente, l'autonomie augmente, et la satisfaction envers la place des loisirs augmente. Globalement, le multi-partenariat semble associé à davantage d'évolutions positives en termes de capacité par rapport aux situations où un seul type de partenaire intervient dans l'accompagnement.

Tableau 68 : Évolution des capacités en fonction du degré de partenariat

	Pas de partenariat	Un seul type de partenariat	Multi-partenariat
Variation de la satisfaction vis-à-vis du logement <sup>a</sup>	0,10 (0,06)	0,15 (0,10)	<b>0,31***</b> <b>(0,08)</b>
Variation de la capacité de se déplacer <sup>a</sup>	0,00 (0,04)	-0,01 (0,08)	0,03 (0,05)
Variation de l'appréciation du niveau de vie <sup>a</sup>	<b>0,15***</b> <b>(0,05)</b>	-0,03 (0,08)	<b>0,14**</b> <b>(0,06)</b>
Variation du besoin aide au quotidien (plus d'autonomie) <sup>a</sup>	0,09 (0,05)	0,01 (0,08)	<b>-0,13**</b> <b>(0,06)</b>
Variation du besoin aide administrative (plus d'autonomie) <sup>a</sup>	<b>-0,23***</b> <b>(0,05)</b>	<b>-0,13*</b> <b>(0,08)</b>	<b>-0,26***</b> <b>(0,05)</b>
Variation de la connaissance des aides sociales <sup>a</sup>	<b>0,52***</b> <b>(0,04)</b>	<b>0,39***</b> <b>(0,07)</b>	<b>0,47***</b> <b>(0,05)</b>
Variation de la confiance dans les administrations <sup>b</sup>	<b>0,45***</b> <b>(0,10)</b>	0,25 (0,16)	<b>0,77***</b> <b>(0,12)</b>
Variation des contacts familiaux <sup>a</sup>	-0,06 (0,05)	-0,01 (0,08)	-0,01 (0,06)
Variation des contacts amicaux <sup>a</sup>	-0,05 (0,05)	-0,06 (0,09)	-0,02 (0,06)
Variation de la satisfaction sur la place des loisirs <sup>a</sup>	0,09 (0,05)	0,10 (0,09)	<b>0,20***</b> <b>(0,06)</b>
Variation de la fréquence des sorties <sup>a</sup>	-0,05 (0,05)	-0,06 (0,10)	0,02 (0,06)
Variation de la fréquence des vacances <sup>a</sup>	0,06 (0,04)	<b>0,20***</b> <b>(0,07)</b>	<b>0,13**</b> <b>(0,06)</b>
Variation de la satisfaction de la santé en général <sup>b</sup>	<b>0,51***</b> <b>(0,11)</b>	0,25 (0,18)	<b>0,54***</b> <b>(0,14)</b>
Variation de l'état de déprime <sup>a</sup>	<b>-0,34***</b> <b>(0,05)</b>	<b>-0,27***</b> <b>(0,09)</b>	<b>-0,40***</b> <b>(0,06)</b>
Variation de la capacité à faire des projets <sup>a</sup>	<b>0,30***</b> <b>(0,06)</b>	<b>0,29***</b> <b>(0,09)</b>	<b>0,40***</b> <b>(0,06)</b>
Variation de la confiance en soi <sup>b</sup>	<b>1,33***</b> <b>(0,13)</b>	<b>1,25***</b> <b>(0,21)</b>	<b>1,53***</b> <b>(0,15)</b>

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01. a : étendue de l'indicateur de -3 à +3. b : étendue de l'indicateur de -9 à +9.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

### III.4. Les effets distincts de la durée de l'accompagnement

Il a semblé pertinent d'intégrer la variable de durée de l'accompagnement à ces analyses au vu de l'existence de contraintes de durée de l'accompagnement (qui doivent être administrativement clôturés au bout d'un an), mais également eu égard à l'existence de débats sur des orientations de politiques sociales privilégiant des interventions concentrées sur un temps court. La durée de l'accompagnement est connue grâce à la base de données de GESICA (5 mois en moyenne).

Il en ressort une corrélation positive entre la durée de l'accompagnement et l'évolution des réponses sur l'échelle du bien-être subjectif entre avant et après l'accompagnement (tableau 69) : plus la durée de l'accompagnement augmente, plus le niveau de bien-être augmente. Ce résultat ne tient pas compte de tous les facteurs, notamment la question de l'adéquation entre la durée de l'accompagnement et l'étendue des difficultés à régler. Néanmoins, il est un indice du fait qu'une durée d'accompagnement plus longue que la moyenne ne se traduit pas par une plus forte tendance à l'échec ou par des gains moindres, sous le rapport du bien-être exprimé. C'est même plutôt le contraire que les réponses au questionnaire font apparaître.

En poussant l'exercice, on peut en effet estimer l'élasticité de la relation, c'est-à-dire le gain moyen de bien-être au fur et à mesure que le nombre de jours de l'accompagnement augmente. Nous obtenons un facteur de + 0,2 pour + 100. D'un point de vue théorique, cela signifierait que passer 100 jours dans l'accompagnement augmenterait le bien-être de 0,2 point sur 10 en moyenne indépendamment du niveau de bien-être initial. Il faut certainement se garder de traduire ce résultat en conclusions directes pour l'accompagnement, tant les caractéristiques des situations et de l'accompagnement lui-même divergent. Notons simplement que cette élasticité existe, bien qu'elle soit faible. L'interprétation la plus prudente est que les accompagnements longs, en tendance, ne dégradent pas à corrélation entre accompagnement et bien-être. Cette observation peut soutenir l'idée que l'allongement de la durée ne porte pas la trace d'un échec ou d'une pratique sous-optimale de l'accompagnement. Elle est sans doute plutôt le résultat d'une adaptation pertinente, de la part des TS, de la durée de l'accompagnement à la situation du bénéficiaire. On peut souligner à cet égard que la campagne d'entretiens a porté sur des accompagnements généralement plus longs que la moyenne calculée à partir de GESICA et que ces accompagnements ont pratiquement tous donné des résultats positifs.

**Tableau 69 : Corrélation entre bien-être et la durée de l'accompagnement**

Évolution de la satisfaction en général	Durée de l'accompagnement	
	Coefficient de corrélation	Estimateur de l'élasticité
	0,09***	+0,002***

Note : \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

La durée de l'accompagnement ne semble pas corrélée avec une dimension particulière des capacités (tableau 70). Par conséquent, des accompagnements longs ne développent ni plus ni moins de capacités par rapport à des accompagnements courts. Ce résultat est conforme à l'interprétation qui précède.

**Tableau 70 : Corrélation entre les capacités et la durée de l'accompagnement**

	Durée de l'accompagnement
<b>Variation de l'appréciation du logement</b>	0,0778
<b>Variation de la capacité de se déplacer</b>	0,0059
<b>Variation de l'appréciation du niveau de vie</b>	-0,0004
<b>Variation du besoin aide au quotidien (plus d'autonomie)</b>	-0,0315
<b>Variation du besoin aide administrative (plus d'autonomie)</b>	-0,0303
<b>Variation de la connaissance des aides sociales</b>	0,0361
<b>Variation de la confiance dans les administrations</b>	0,0302
<b>Variation des contacts familiaux</b>	0,0136
<b>Variation des contacts amicaux</b>	0,0021
<b>Variation de la satisfaction sur la place des loisirs</b>	0,0323
<b>Variation de la fréquence des sorties</b>	-0,0132
<b>Variation de la fréquence des vacances</b>	0,0452
<b>Variation de la satisfaction de la santé en général</b>	0,0664
<b>Variation de la qualité du sommeil</b>	0,0295
<b>Variation de l'état de déprime</b>	-0,0269
<b>Variation de la capacité à faire des projets</b>	0,0358
<b>Variation de la confiance en soi</b>	0,0729

Note : \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1001 répondants (40353 dossiers extrapolés).

## Conclusion

Cette recherche a tenté de comprendre, mesurer et expliquer les effets de l'accompagnement des Caf sur les publics accompagnés en mobilisant les concepts de capacités et de bien-être.

Pour ce faire, la recherche s'est appuyée sur une double enquête, l'une qualitative, l'autre quantitative, mettant en lumière l'intérêt des méthodes mixtes en sciences sociales. Plutôt qu'une superposition des résultats de l'une et de l'autre méthode, l'enquête a privilégié la voie d'une hybridation étroite : les éléments de typologie et les variables d'intérêt (variation globale du bien-être, liste des capacités pertinentes) ont été définis au moyen de l'enquête qualitative. Les hypothèses soumises à une analyse statistique ont également été déterminées à partir des résultats de l'enquête qualitative. Ce volet de la recherche – comportant 43 entretiens semi-directifs sur trois territoires - a donc constitué une étape essentielle du raisonnement, non seulement susceptible de produire par lui-même des résultats (présentés tout au long du rapport), mais capable aussi de structurer et d'orienter la démarche d'enquête statistique pour lui permettre de savoir quoi chercher et de produire des résultats interprétables. En miroir, l'enquête statistique a permis de contrôler le biais de sélection lié aux modalités de construction de l'étude qualitative, d'en nuancer et d'en développer les résultats, en offrant les possibilités d'une extrapolation à l'échelle de la population globale du public accompagné. Cette hybridation des méthodes donne selon nous des résultats plus riches que ceux des études limitées à une seule de ces deux approches.

Le cadre théorique des capacités nous a permis de traiter sur un même plan des dimensions couramment mesurées dans les études quantitatives (effets matériels, accès à l'emploi, état de santé) et d'autres qui leur échappent le plus souvent (construction de savoir-faire, estime de soi), en argumentant que ces différents domaines où l'accompagnement exerce des effets contribuent à définir les libertés d'action des personnes accompagnées (ou espaces de possibles) et, concomitamment, leur accès au bien-être. Le cadre théorique des capacités et du bien-être a aussi favorisé l'adoption d'une approche subjectiviste, qui repose sur l'évaluation des individus enquêtés pour qualifier leur situation, lui associer un niveau de satisfaction, et mesurer des évolutions. En procédant de la sorte, l'enquête évite de devoir placer un curseur arbitraire (et nécessairement normatif) du « bon » niveau de ressource, état de santé, ou du niveau de confiance en soi souhaitable. Il offre selon nous une mesure plus fine du progrès humain, car plus attentive au vécu subjectif des personnes et plus respectueuse de leurs aspirations et de leur diversité de parcours.

Aborder le travail social sous ce double angle des capacités et du bien-être permet de montrer que les accompagnements sociaux des Caf ont des effets concrets sur les situations des personnes et ceci à plusieurs titres. Tout d'abord, l'accompagnement des Caf a un effet positif sur le bien-être, abordé dans cette enquête à partir du propre jugement de satisfaction des personnes accompagnées vis-à-vis de leur vie (mesure du bien-être subjectif). Sur une échelle de 1 à 10, ce bien-être subjectif progresse de 2,13 points, passant d'un niveau évalué à 4,36 au moment de l'enclenchement de l'accompagnement, à un niveau de 6,49 à l'issue de l'accompagnement. Cette augmentation est un résultat qui présente peu d'ambiguïté, l'évolution de la satisfaction dans la vie des personnes accompagnées avant et après le processus d'accompagnement étant positive pour 70 % des personnes accompagnées.

Afin d'aller plus loin dans la compréhension des effets de l'accompagnement, l'enquête s'est efforcée de décomposer les différents compartiments du bien-être, en s'appuyant sur l'analyse d'un ensemble de capacités identifiées comme pertinentes à l'issue de l'enquête qualitative. L'analyse croisée des données quantitatives et qualitatives permet d'identifier en profondeur et en détail les effets de l'accompagnement social de ce point de vue. Ces effets se déclinent sur plusieurs plans, reliés entre eux.

Premièrement, l'accompagnement favorise une amélioration des dimensions matérielles de la vie des personnes bénéficiaires. L'évolution positive de cette capacité se repère à la résolution des difficultés financières des personnes grâce, notamment, à la prise en charge de leur situation de surendettement et à un accompagnement budgétaire. Plus largement, elle est illustrée par l'évolution du jugement des personnes quant à leur niveau de ressources : jugé très insuffisant en début d'accompagnement pour 37 % des personnes, il ne l'est plus que pour

18 % d'entre elles après l'accompagnement. Par ailleurs, la dimension matérielle des effets de l'accompagnement se perçoit, à travers les entretiens, dans l'accès des personnes à de nouveaux équipements dans le logement (électroménager, etc.), à de nouveaux services de garde d'enfants et surtout à de meilleures conditions de logement. L'accompagnement social Caf produit également des effets sur les situations matérielles des personnes à travers l'ouverture de nouveaux droits. Si l'ouverture de nouveaux droits concerne environ 19 % des personnes accompagnées, les démarches liées à l'accès ou au maintien des droits interviennent dans l'accompagnement de 63 % des situations. Signe de l'importance de ce volet, l'ouverture d'un nouveau droit est significativement corrélée à une augmentation de bien-être (+ 2,3 points). Ce type d'intervention concerne en premier lieu des personnes en situation de séparation conjugale (principalement des femmes). Il faut souligner à ce titre que, de manière générale, les situations de séparation – souvent génératrices de ruptures biographiques majeures, et de manière plus particulière, les séparations sur fond de violences conjugales, qui ne sont pas marginales dans le panel d'entretiens qualitatifs, paraissent tirer des bénéfices nets de l'accompagnement des Caf. Le traitement statistique permet par ailleurs de constater, sans que cela soit surprenant eu égard aux attendus du socle national de travail social des Caf, que les femmes seules et les couples avec enfants sont les publics à qui l'accompagnement paraît le plus profitable.

Deuxièmement, le processus d'accompagnement semble impacter un autre ordre de capacité : le fait de disposer de savoir-faire et de compétences, en particulier administratives. Ces progrès peuvent être appréhendés comme des gains en autonomie de vie (entendue comme liberté d'agir sur sa propre situation, notamment en identifiant les ressources disponibles et en sachant les mobiliser au service de son action). L'accentuation de cette capacité d'ordre cognitif est rendue possible par l'investissement très clair des TS dans la logique du « faire avec », par les dynamiques propres à une relation d'aide faite d'encouragement et de bienveillance, mais aussi par des démarches concrètes d'accès à l'information, à des compétences et parfois à des formations. Ces progrès sont traduits dans l'enquête statistique, avec le constat d'un « besoin d'aide » qui diminue nettement, spécialement sur la dimension des démarches administratives, tandis que les indicateurs de la « capacité à faire » ou de « savoir où trouver de l'aide » augmentent. Sur une échelle à quatre degrés, la connaissance des aides sociales a ainsi augmenté de 0,47 point, la capacité à s'orienter vers des personnes-ressources de 0,59 point. Ce résultat est homogène pour tous les types de public.

Troisièmement, l'accompagnement agit positivement sur les capacités en intervenant sur la densification des liens sociaux. Le lien social, pourvoyeur d'identité, de reconnaissance et de soutien, condense, si l'on suit S. Paugam, deux faces complémentaires (2012) : « compter sur » et « compter pour ». L'évolution de cette capacité est indiquée par la sortie progressive des situations d'isolement social, particulièrement dans le cas de trajectoires marquées par les violences conjugales. Les entretiens ont fourni des témoignages convergents de l'utilité de l'accompagnement social en la matière. L'analyse statistique apporte une vision plus nuancée, dans la mesure où la fréquence des contacts familiaux et amicaux ne semble pas augmenter à l'issue de l'accompagnement. Néanmoins, pour 39 % des personnes accompagnées, l'indicateur d'isolement des personnes (qui intègre la sociabilité amicale et le fait de sortir de chez soi) montre une amélioration de la situation. Les données des entretiens sont donc partiellement corroborées, ce qui permet d'avancer l'idée que l'accompagnement social a un effet contextualisé sur ce plan. L'encouragement moral, la « prescription » de telle ou telle sortie ou activité sportive, l'orientation vers des groupes d'auto-support (parentaux, notamment) ou des centres sociaux sont des leviers potentiels pour ouvrir vers ces nouvelles sociabilités. Sur un plan connexe, l'évolution de la participation des personnes à des activités de loisirs (sorties familiales ou amicales, pratiques de sports, vacances) est jugée plus satisfaisante après l'accompagnement social des Caf que dans la période antérieure par une majorité des personnes accompagnées. Si la régénération des liens sociaux apparaît donc comme un effet potentiel (mais non massif) de l'accompagnement, son impact sur le bien-être est en revanche à juger avec précaution. Signe peut-être de l'ambiguïté inhérente aux relations familiales, la multiplication des relations avec d'autres membres de la famille ne paraît pas lui être profitable. Le fait de fréquenter davantage ses amis offre également un bénéfice très minime. L'isolement social des personnes, ou de manière plus pondérée, le resserrement de leur vie sociale sur le cercle familial étroit, n'est donc pas nécessairement à appréhender comme une source de mal-être. Il peut aussi résulter du choix des personnes et constituer une situation jugée

suffisamment épanouissante. Sur cette dimension comme sur d'autres, seule la connaissance des contextes spécifiques aux personnes permet de mesurer l'intérêt d'intervenir sur l'enjeu du lien social. Les TS interrogés, notamment du fait de la place qu'ils et elles laissent à l'écoute, semblent bien maîtriser cet arbitrage.

Quatrièmement, l'accompagnement a des effets sur une dimension plus psychologique ou morale, celle de la confiance en soi. Cette capacité, tout comme les autres, a une forte dimension relationnelle, dans la mesure où la confiance en soi se construit au travers des interactions de la personne avec son environnement. Les entretiens ont donné lieu à de nombreux témoignages de situation de forte perte de confiance en soi, en particulier dans le cas de séparations sur fond de violences, qui étaient tous également des témoignages de progrès, même s'ils sont lents et constitués de multiples étapes. Il en découle une accentuation, très progressive, mais évidente, du « pouvoir d'agir » des personnes. En termes statistiques, le gain de confiance en soi apparaît confirmé, qui plus est dans d'importantes proportions. Toutes populations confondues, sur une échelle de 1 à 10, le degré de confiance en soi exprimé par les personnes passe de 5,58 à 6,92. 57 % des personnes accompagnées déclarent une amélioration. En proportion de la population, le sentiment d'être capable de réaliser ses projets gagne 15 points de pourcentage. La dimension relationnelle de l'accompagnement semble compter ici beaucoup : le caractère « humain », voire « chaleureux », en jeu dans la relation d'aide professionnelle est mentionné par maints témoignages. Ce jugement est également corroboré par l'enquête statistique. La contribution de la confiance en soi au sentiment de bien-être est par ailleurs confirmée. Sans aucun doute, la (re)construction de la confiance en soi est un phénomène multifactoriel dont l'accompagnement ne peut constituer qu'une petite facette. Malgré tout, ces résultats importants semblent indiquer un bénéfice incontestable de l'accompagnement sur ce plan, qui est à mettre en lien avec la nature même de cette intervention sociale, fondée sur une relation engagée, interactive et bienveillante.

Cinquièmement, l'accompagnement semble avoir des effets sur le plan de la santé des personnes. On constate de ce point de vue des évolutions positives à travers la meilleure prise en compte de leur santé par les personnes accompagnées, qui partent souvent d'une situation dégradée sur le plan moral et/ou somatique. Il est difficile de saisir le mécanisme qui favorise cette amélioration, lisible notamment dans un meilleur sommeil ou un moindre stress à l'issue de l'accompagnement. Il est raisonnable de penser que le mécanisme est multifactoriel et articule les bénéfices d'une (relativement) meilleure situation matérielle – avec un effet sur le sommeil et le stress dont témoignent certains entretiens, un accès plus équilibré aux soins médicaux, facilité notamment par l'ouverture de droits, dont on trouve une trace probante dans l'analyse statistique, avec une pratique de soin qui semble plus adaptée à la situation des personnes après l'accompagnement que dans la période antérieure. Cette amélioration de l'état de santé est fortement corrélée au niveau de bien-être des personnes.

On peut déduire de l'étude que ces cinq domaines de capacité connaissent des évolutions positives sous l'effet de l'accompagnement social. Bien qu'il soit nécessaire de les distinguer entre elles à des fins d'évaluation et de mesure, il est important de ne pas perdre de vue que ces dimensions interagissent fortement. Dans la pratique, le fait que la plupart des accompagnements entremêlent les différents domaines d'intervention sur la vie des personnes est un témoignage de la prise en compte, sur le terrain, de cet entremêlement des situations. La dimension temporelle est aussi cruciale. Il est apparu, au fil des entretiens, que les chronologies d'atteinte des objectifs étaient également entremêlées et interdépendantes. Dans de nombreux cas, la situation des personnes commande une action rapide, que ce soit pour soulager une situation financièrement critique, trouver un toit, ou accompagner une séparation difficile. Mais bien souvent, cette action rapide est prolongée par des initiatives qui se déploient dans d'autres temporalités, comme la reconquête d'un équilibre socio-économique, un travail de longue haleine sur la confiance en soi et le lien social, ou encore la perspective, qui apparaît parfois lointaine et conditionnée par ces étapes préalables, de retrouver un emploi. Les effets cognitifs, psychologiques, de réassurance, de santé et d'autonomisation se manifestent donc sur des temporalités variables, en partie déconnectées de la durée de l'accompagnement lui-même, et qui rendent d'autant plus délicate la prise en compte de ce type de bénéfice. La présente recherche s'est efforcée d'y prêter attention, mais le lecteur doit garder à l'esprit que le peu de temps pris en compte dans cette étude n'en offre qu'une vision partielle. D'autres travaux, plus spécifiquement tournés vers ce type d'effet, permettraient utilement de les confirmer ou de les nuancer.

Souhaitant ne pas s'en tenir à la seule mesure des effets, cette recherche a par ailleurs tenté d'identifier les mécanismes qui permettraient d'expliquer les progrès observés, notamment en documentant le mieux possible les pratiques concrètes de l'accompagnement des Caf. Les éléments qualitatifs donnent à voir la centralité des liens de confiance mutuelle qui se construisent au fil d'une relation très ouverte à l'écoute. Les jugements extrêmement positifs des personnes accompagnées sur les TS des Caf, qui se retrouvent tant dans l'enquête qualitative que dans les résultats du questionnaire, sont l'un des enseignements marquants de l'enquête. La disponibilité des TS des Caf est reconnue par une large majorité des personnes enquêtées (75 %), les entretiens permettent d'ajouter que ce jugement est produit par comparaison non seulement avec l'image plus générale des services de la Caf, moins favorable, mais aussi par comparaison avec d'autres services sociaux, présentés comme plus impersonnels. Plus frappant encore, la relation a été perçue comme chaleureuse dans 9 cas sur 10. Ajoutées aux pratiques institutionnelles de « l'aller-vers », aux pratiques bien ancrées du « faire avec », au caractère souvent jugé « efficace » de l'action des TS, ces modalités d'accompagnement dessinent les contours d'une relation à la fois bienveillante et constructive. Sur le plan de l'efficacité, il est à noter que l'évaluation des accompagnés eux-mêmes sur l'impact de l'accompagnement social sur leur situation corrobore les données recueillies par ailleurs à travers les entretiens et le questionnaire : 76 % des personnes interrogées sont « totalement d'accord » (43 %) ou « plutôt d'accord » (33 %) avec l'idée que l'accompagnement a amélioré leur situation. Il est raisonnable de penser que ces conditions institutionnelles favorables et ces savoir-faire professionnels sont directement à l'origine des succès constatés. Dans la plupart des cas, des jugements positifs des personnes sur la relation d'accompagnement se conjuguent avec des effets positifs sur les différentes capacités.

Une étude approfondie des différentes modalités de l'accompagnement (permise par l'exploitation de la base de données GESICA) a permis de montrer par ailleurs les bénéfices des accompagnements multi-domaines en termes de progression des capacités et du bien-être. Le fait que la variation des supports (à domicile, sur site, par téléphone) et des durées d'accompagnement ne débouche pas sur des différences marquantes en termes de gains de capacités (presque toutes les situations sont positives) semble indiquer une bonne adaptation des pratiques d'accompagnement aux besoins des personnes accompagnées : les TS consacrent vraisemblablement des durées plus longues et des contacts plus fréquents aux situations qui le nécessitent. Cela se traduit par le constat que des accompagnements plus consommateurs de ressources ne sont pas corrélés à une moindre efficacité.

Outre son éclairage particulier sur l'accompagnement des Caf, ce travail permettra peut-être de nourrir des réflexions plus larges sur le travail social et son évaluation. Cette recherche a pris le parti d'un pas de côté vis-à-vis de la littérature dominante. Bien que très volumineuse et naturellement diverse, cette dernière a souvent fait ressortir l'idée que le travail social serait pris dans une tension entre un horizon d'émancipation des personnes en situation de fragilité ou de groupes sociaux marginalisés et une logique de contrôle social des classes populaires, la seconde dimension paraissant obérer sans cesse et structurellement les promesses de la première. Or, la démarche de cette recherche a consisté à poser la question des effets de l'accompagnement en se départissant de cette dualité, par le fait de laisser de côté, dans la construction de l'analyse, tant la question du contrôle social que celle de l'émancipation. Sans remettre en cause les analyses sur les effets macro-sociaux des accompagnements sociaux en termes de normalisation et de traitement social des déviations, qui peuvent avoir leur pertinence, cette recherche s'est concentrée volontairement sur une analyse la plus pragmatique possible des causes, institutionnelles et personnelles, et de l'éventail des effets de ce travail social. Elle a fait confiance, pour cela, à la subjectivité des premiers concernés, en donnant crédit à leur propos, leurs évaluations et leurs témoignages. La conceptualisation par les capacités favorise cette démarche, comme on l'a déjà souligné, en proposant un horizon d'évaluation des libertés humaines et du bien-être qui ne soit pas dominée par les seuls aspects de confort matériel, mais ouvre au contraire vers d'autres facteurs de liberté, comme la santé, l'estime de soi ou les liens sociaux, qui prête une grande attention aux potentialités individuelles, mais en les replaçant dans leur cadre social et relationnel, et qui s'abstient de fixer un standard normatif pour évaluer le « progrès » des modes de vie.



Il faut néanmoins rappeler les limites inhérentes à ce dispositif méthodologique et conceptuel.

D'une part, du point de vue qualitatif, le recrutement des personnes accompagnées a sans doute laissé dans l'ombre des situations d'échec ou de moindre succès de l'accompagnement social des Caf. Une conséquence possible est une surévaluation des effets positifs de l'intervention sociale de la Caf, du rôle des TS dans le parcours de vie des personnes et une sous-évaluation du rôle d'autres ressources sociales et institutionnelles mobilisées par les personnes pour sortir des situations de difficulté. Nous avons expliqué cependant, dans la section méthodologique, en quoi la construction « à deux étages » de ce dispositif de recherche permettait d'atténuer les effets négatifs de ce mode de recrutement.

D'autre part, concernant l'articulation des analyses quantitative et qualitative, les deux méthodes se complètent pour une large part, mais elles peuvent aussi recouvrir des enjeux distincts et poser des questions différentes qu'il est difficile de mettre en correspondance. La richesse des récits peut s'avérer difficile, sinon même impossible, à traduire dans les termes simplifiés d'un questionnaire ou d'une échelle à quatre degrés. De même, le choix des items est informé par le volet qualitatif, mais il n'en constitue pas moins une réduction, du fait des choix qui ont dû être opérés pour permettre le dialogue et le renforcement mutuel du qualitatif et du quantitatif. Nous estimons toutefois que ces contraintes et ces limites ne dépassent pas la valeur ajoutée d'un croisement des deux méthodes. Du point de vue de l'enquête statistique, il faut rappeler aussi que le choix d'une enquête rétrospective, sans constitution d'un échantillon contrefactuel, impose des limites aux capacités démonstratives des analyses proposées. Elles n'en annulent cependant pas la valeur, comme nous nous en sommes expliqués dans la section méthodologique. La cohérence interne des résultats statistiques et leur convergence avec les analyses qualitatives sont de nature à renforcer la confiance dans cette méthodologie.

Enfin, une dernière limite concerne la difficile opérationnalisation du concept de capacité, déjà relevée dans la littérature (Bonvin, Farvaque, 2007 ; Slama, 2020). Si la portée heuristique du concept n'est plus à prouver, notamment en termes d'articulation des niveaux micro-institutionnel et macro-institutionnel de l'action individuelle, assurer son adaptation à une enquête empirique constitue sans conteste un défi. Cette étude s'est efforcé d'apporter sa pierre à l'édifice, notamment en montrant les bénéfices d'une construction des items de capacité par induction, à partir d'une enquête qualitative. Le mode de saisie des capacités au moyen d'un questionnaire individuel laisse cependant dans l'ombre une dimension importante du concept de capacité, celle de l'enserrement des libertés individuelles dans un tissu social, relationnel et institutionnel capacitant. Une étape supplémentaire pour la recherche et l'évaluation consisterait à replacer l'analyse des progrès individuel associés à un accompagnement social à leur contexte macrosociologique d'intervention. Il s'agit de signifier par là que l'environnement des personnes compte de manière cruciale pour leur permettre de monter en capacité. L'accompagnement ne permettrait pas beaucoup de progrès, par exemple, sans l'existence d'un filet de protection sociale et de droits, de dispositifs d'aide, d'un réseau de structures de logement social, d'un réseau dense d'associations et d'acteurs d'insertion, de clubs sportifs, etc. C'est en réalité à l'articulation entre cet environnement – qui est le fruit de politiques publiques – et les ressources propres de l'accompagnement et des TS eux-mêmes, que se construisent les progrès des personnes accompagnées. De futures recherches gagneraient à intégrer l'effet des variations de l'investissement public dans cet « environnement capacitant » dans l'évaluation des possibilités émancipatrices du travail social.

## Bibliographie

- ... ASCHAUWER W. (2019), « Nouvelles perspectives des recherches comparatives internationales sur le bien-être », *Revue des politiques sociales et familiales*, 131-132, 15-34.
- ... AL-JANABI H., FLYNN T., COAST J. (2012), « Development of a self-report measure of capability wellbeing for adults: the ICECAP-A », *Quality of Life Research*, 21, 167-176.
- ... AL-JANABI H., KEELEY T., MITCHELL P., COAST J. (2013), « Can capabilities be selfreported? A think aloud study », *Social Science & Medicine*, 87, 116-122.
- ... ALKIRE S. (2015), « Capability Approach and Well-being Measurement for Public Policy », OPHI Working Paper, 94, Oxford University
- ... ANAND P., VAN HEES M. (2006), « Capabilities and achievements: An empirical study », *The Journal of Socio-Economics*, 35, 2, 268-284.
- ... ANAS (2017), « Précarité, pauvreté, exclusion : quelles réponses du travail social ? » *Revue française de service social*, n°267, 2017/4, Presses de l'EHESP.
- ... APEX (Cervera M., Émond C., Hourcade R., Jung C., Le Gall R.) (2017), *Revue de littérature critique : L'accompagnement social et ses effets sur les bénéficiaires*, Caisse nationale des Allocations familiales, Dossier d'étude, 195.
- ... AUTÈS M. (1999), *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod.
- ... AVENEL C., DUVOUX N. (2020), Dossier « Le travail social entre pouvoir discrétionnaire et pouvoir d'agir », *Revue française des affaires sociales*, 2020/2.
- ... AVENEL C. (2009), « Le travail social des Caf est-il soluble dans une offre de service ? », *Informations sociales*, 2009/2, 152, 92-101.
- ... ASTIER I. (2009), « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », *Informations sociales*, 152, 2, 52-58.
- ... ASTIER I., DUVOUX N. (2006), *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, Paris : L'Harmattan, col. « Logiques sociales ».
- ... BACQUÉ M.-H., BIEWENER C. (2013), *L'empowerment. Une notion émancipatrice*, Paris : La Découverte.
- ... BAUJARD A., GILARDONE M. (2017), « Sen is not a capability theorist », *Journal of Economic Methodology*, 24, 1, 1-19.
- ... BENICOURT E. (2007), « Amartya Sen : un bilan critique [Amartya Sen: a critical review] », *Cahiers d'Économie Politique/Papers in Political Economy*, 52, 57-81.
- ... BESSES (De) M. (2007), « L'estime de soi, enjeu éducatif pour préparer à la vie professionnelle », *Formation emploi* [En ligne], 98, avril-juin.
- ... BIGGERI, M., LIBANORA R., MARIANI S., MENCHINI L. (2006), « Children Conceptualizing their Capabilities: Results of a Survey Conducted during the First Children's World Congress on Child Labour », *Journal of Human Development*, 7 (1), 59-83.
- ... BIGOT R., CROUTTE P., DAUDEY E., HOIBIAN S., MULLER J. (2012), *L'évolution du bien-être en France depuis 30 ans*, Cahier de recherche du CRÉDOC, 298, décembre.
- ... BONVIN J.-M., FARVAQUE N. (2007), « L'accès à l'emploi au prisme des capacités, enjeux théoriques et méthodologiques », *Formation emploi*, 98, 9-22.
- ... BRADSHAW J. (2019), « Les études sur le bien-être subjectif des enfants. Quelques points de discussions », *Revue des politiques sociales et familiales*, 131-132, 97-108.
- ... BRESSON M. (2014), « La participation : un concept constamment réinventé », *Socio-logos* [En ligne], 9/2014.
- ... CLARK A. (2015), SWB as a Measure of Individual Well-Being, chapter 16 of the *Oxford Handbook of Well-Being and Public Policy - Second Revised Version* – HAL.
- ... Convention d'Objectif et de Gestion entre l'État et la Cnaf 2018-2022 (COG), (2018), Branche Famille de la Sécurité Sociale, 164 p.
- ... Cnaf (2019), « Pour un renouveau du travail social des Caf », *Dossier Repères*, Cnaf/DPFAS, 54 p.
- ... Cnaf (2018), *Pour un renouveau du travail social des Caisses d'Allocations Familiales*, Caf de Paris/Cnaf, 91 p.
- ... Cnaf (2012), « Les offres de service du socle national de travail social et leurs contributions à l'offre globale de service », *Dossier Repères*, Socle national de travail social, septembre, 119 p.
- ... COMIM F., QIZILBASH M., ALKIRE, S. (Dir.) (2008), *The capability approach. Concepts, measures and applications*, Cambridge: Cambridge University Press.
- ... DEMAILLY L. (2008), *Politiques de la relation. Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles*, Lille : Presses universitaires du Septentrion, col. « Sciences sociales ».
- ... DIENER E., TAY L., INGLEHART R. (2012), « Theory and validity of life satisfaction scales », *Social Indicators Research*, Advance online publication, doi:10.1007/s11205-012-0076-y.
- ... DUBOIS V., PARIS M., WEILL P.-É. (2018), « Des chiffres et des droits. Le data mining ou la statistique au service du contrôle des allocataires », *Revue des politiques sociales et familiales*, 126, 49-60.

- ... DUBOIS J.-L., MAHIEU F.-R. (2009), « Sens, liberté et pratiques de développement », *Revue Tiers Monde*, vol. 198, n° 2, 245-261.
- ... DUVOUX N., TROUSSEL S. (2018), *Poser un regard différent sur le travail social*, Fondation Jean-Jaurès, 29 p.
- ... DUVOUX N., MUTUEL P. (2017), « Conflits de générations dans le travail social : oubli du métier ou nouvelles formes d'engagement ? », *Revue française de service social*, 267, 2017/4, 13-19.
- ... DRÈZE J., SEN A. (2002), *India: Development and Participation*, 2nd, Oxford: Oxford University Press.
- ... DUHANT V. (2019), « Activer la confiance : stratégies de maintien du lien dans l'aide sociale en Belgique », *Sociologies* [En ligne], Premiers textes.
- ... ESPRIT (1972), « Pourquoi le travail social ? », 4-5, avril-mai.
- ... ESPRIT (1998), « À quoi sert le travail social ? », mars-avril.
- ... FARVAQUE N., HELFTER C. (2017), « La mise en place du socle national de travail social. Quelles modalités d'appropriation par les caisses d'Allocations familiales ? », *Revue des politiques sociales et familiales*, 124(1), 65-72.
- ... FONTAINE G. (2019), *Les communs de capacités*, Thèse de doctorat en sciences économiques, soutenue le 17 décembre 2019, Université Paris-Est.
- ... FORSÉ M., PARODI M. (2014), « Bien-être subjectif et sentiment de justice sociale », *L'Année sociologique*, 2014/2, vol. 64, 359-388.
- ... GASPARD J.-F. (2012), *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*, Paris, La découverte.
- ... GREENE J., CARACELLI V., GRAHAM W. (1989), « Toward a conceptual framework for mixed methods evaluation designs », *Educational Evaluation and policy analysis*, 11, 255-274.
- ... HASAN H., KHAN H. (2015), « Do Sen's capabilities determine happiness? Evidence from a unique survey data », *International Journal of Happiness and Development*, 2, 160.
- ... IGAS (2018), *L'accompagnement social*, Rapport de capitalisation, septembre, 103 p.
- ... IGAS (2005), Rapport de la mission « Quelles interventions sociales pour ceux qui ne demandent rien », Rapport n°2005-026, mars, 337 p.
- ... ION J., TRICARD J.-P. (1984), *Les travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte, col. « Repères ».
- ... KAHNEMAN D., KRUEGER A. B., SCHKADE D., SCHWARTZ N., STONE A. (2004), « Toward national well-being accounts », *American Economic Review*, vol. 94, 2, 429-434.
- ... KUKLYS W. (2005), *Amartya Sen's Capability Approach: Theoretical Insights and Empirical Applications*, Berlin, Springer.
- ... MARTIN C. (2019), « Le bien-être des enfants, un enjeu politique », *Revue des politiques sociales et familiales*, 131-132, 6-9.
- ... NICOLLE V. (2018), « L'action sociale des Caisses d'Allocations familiales : un modèle spécifique ? », *Regards*, vol. 54, 2, 2018, 167-177.
- ... NUSSBAUM M. (2003), « Capabilities as fundamental entitlements: Sen and social justice », *Feminist Economics*, 9, 33-59.
- ... NUSSBAUM M. (2011), *Creating capabilities: The human development approach*, Cambridge, MA: The Belknap Press of Harvard University Press.
- ... ONPES (2016), *L'invisibilité sociale. Une responsabilité collective*, Rapport 2016 de l'ONPES.
- ... ONPES (2013), *Penser l'assistance*, Rapport thématique.
- ... PAUGAM S. (2012), « Compter sur et compter pour, les deux faces complémentaires du lien social », in Castel Robert, Martin Claude, *Changements et pensées du changement. Échanges avec Robert Castel*. Paris : La Découverte, « Sciences humaines », 2012, 215-230.
- ... PAUGAM S. (dir.) (2007), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris : PUF, col. « Le Lien Social ».
- ... RAVON B. (2009), « Travail social, souci de l'action publique et épreuves de professionnalité », *Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance*, Nice, 4-5 juin.
- ... RIST B., ROUXEL S. (dir.) (2018), *Tous autonomes ! Injonction des politiques sociales ou fabrication collective*, Lille : Presses Universitaire du Septentrion.
- ... RIVIER D., MOULIN B., ROUSSEL L. (2015), « « Partir du désir de la personne » », *Revue Projet*, vol. 346, 3, 32-41.
- ... ROBEYNS I. (2003), « Sen's capability approach and gender inequality: Selecting relevant capabilities », *Feminist Economics*, 9, 61-92.
- ... ROBEYNS I. (2009), « Justice as fairness and the capability approach » dans K. Basu & R. Kanbur (Eds.), *Arguments for a better world. Essays in honor of Amartya Sen* (p. 397-413), Oxford: Oxford University Press.
- ... SAS (2019), « La norme dans tous ces états : enjeux et défis pour le travail social », *Sciences et action sociale*, n° 11.
- ... SEN, A. K. (1992), *Inequality re-examined*, Oxford: Clarendon Press.
- ... SEN, A. K. (1999), *Development as freedom*, Oxford: Oxford University Press.
- ... SEN A. K. (2010), *L'idée de justice*, Flammarion, col. « Champs essais ».
- ... SERRE D. (2009), *Les coulisses de l'État social. Enquête sur les signalements d'enfant en danger*, Paris : Raisons d'agir.
- ... SHAPIRO I. (2011), « Review of the idea of justice, by Amartya Sen », *Journal of Economic Literature*, 49, 1251-1263.

- ... SLAMA P. (2020), « Hypothèse axiologique et solution pragmatiste en épistémologie à partir de Max Weber et Amartya Sen », *Revue européenne des sciences sociales*, en ligne, 58-2.
- ... STIGLITZ J. E., SEN A., FITOUSSI J.-P (2009), *Rapport de la Commission sur la mesure des performances économiques et du progrès social*, Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, Paris, La Documentation française, collection Rapports publics.
- ... Tableau de l'économie française, Édition 2019, *INSEE Références*.
- ... VAN OOTEGEM L., VERHOFSTADT E. (2015), "Perceived capabilities as an aggregated indicator for well-being", *Applied Research in Quality of Life*, 10 (4), 615-629.

## Annexe n° 1 : Les caractéristiques du public accompagné

L'enquête téléphonique a permis d'interroger 1 001 personnes au cours du mois de janvier 2020. Cet échantillon représentatif<sup>28</sup> des personnes ayant été accompagnées par les Caf présente des caractéristiques socio-démographiques qui sont présentées ci-dessous. Les informations concernent la situation des personnes au moment de la passation du questionnaire, sauf lorsque cela est précisé.

Du point de vue du genre, 82 % des personnes accompagnées sont des femmes. Ces femmes sont en moyenne plus jeunes, autour de 36 ans, que les hommes, âgés de 46 ans en moyenne. 24 % des femmes ont entre 18 et 30 ans contre 12 % des hommes. 7 % des femmes ont plus de 50 ans, contre 30 % des hommes. La personne la plus âgée de l'échantillon a 71 ans.

**Tableau 71 : Répartition du public en fonction du sexe et de l'âge**

	Homme	Femme	Total
<b>De 18 à 30 ans</b>	13	24	22
<b>De 31 à 40 ans</b>	21	41	38
<b>De 41 à 50 ans</b>	37	27	29
<b>Plus de 51 ans</b>	30	7	11
<b>Total</b>	100	100	100

Source : questionnaire Apex réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

**Tableau 72 : Description de la situation familiale**

	oui	non
Êtes-vous en couple à l'heure actuelle ?	33 %	67 %

Source : questionnaire Apex réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Les données administratives (base CRISTAL) permettent de compléter ce portrait. 37 % des personnes interrogées sont célibataires, 6 % divorcées. Les personnes mariées représentent 18 % et sont significativement plus souvent des hommes. Les femmes sont surreprésentées dans les configurations familiales de type célibataire ou séparé.

<sup>28</sup> Une pondération est utilisée afin de rendre ces 1 001 personnes semblables à la population accompagnée par les Caf.

**Tableau 73 : Description de la situation familiale déclarée dans les fichiers Cnaf**

	Homme	Femme	Total
<b>Célibataire</b>	25	<b>40</b>	37
<b>Divorcé</b>	4	7	6
<b>Marié</b>	<b>32</b>	14	18
<b>PACS</b>	3	3	3
<b>Séparé</b>	14	20	19
<b>Veuf</b>	6	3	4
<b>Vie maritale</b>	16	13	14
<b>Total</b>	100	100	100

Source : données administratives FR62019.

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Seulement 10 % de l'échantillon n'a pas d'enfant. Les deux tiers en ont un ou deux. Dans la plupart des cas, le parent est isolé (61 %). Ces éléments peuvent être rapportés à la proportion de ménages monoparentaux en France qui est de l'ordre de 23 %. La population accompagnée par les Caf est donc beaucoup plus fréquemment composée d'un parent seul que la moyenne française. Dans 30 % des cas, les parents sont en couple avec enfants. 3 % sont en couple sans enfant, 6 % sont seul.e.s sans enfant et 61 % sont donc des familles monoparentales (tableau 85). On retrouve une différence significative entre les hommes et les femmes. 65 % des femmes sont seules avec enfant contre 42 % des hommes. Les hommes sont un peu plus fréquemment en couple avec enfant ou seuls sans enfant.

Les enfants sont pour un tiers en bas âge et 79 % sont scolarisés.

**Tableau 74 : Description de la composition familiale**

	Homme	Femme	Total
<b>Couple sans enfants</b>	5	3	3
<b>Couple avec enfants</b>	33	29	30
<b>Personne seule sans enfant</b>	19	3	6
<b>Personne seule avec enfant</b>	42	65	61
<b>Total</b>	100	100	100

Source : questionnaire Apex réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

**Tableau 75 : Nombre d'enfants à charge par famille, tous types de familles confondus**

	Proportion
0 enfant	10 %
1 enfant	35 %
2 enfants	34 %
3+ enfants	22 %

Source : questionnaire Apex réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

**Tableau 76 : Répartition des enfants en bas âge (moins de trois ans)/scolarisés**

	Oui	Non
Enfants en bas âge*	33 %	67 %
Enfants scolarisés	79 %	21 %

\*de maximum 3 ans. On considère qu'au-delà de 3 ans, les enfants sont scolarisés.

Source : questionnaire Apex réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

La répartition des régions de résidence des familles accompagnées correspond d'assez près à la structure démographique de la population française. Une surreprésentation des bénéficiaires de l'accompagnement social Caf est cependant observable en Pays de la Loire, Normandie et départements et régions d'outre-mer. Une sous-représentation s'observe en Île-de-France, Aquitaine et Grand-Est.

**Tableau 77 : Région de résidence des familles bénéficiant d'un accompagnement social Caf**

	Proportion (parmi les familles accompagnées)	Proportion (projections 1/01/2020 – Insee/Ined)
Auvergne-Rhône-Alpes	10	12
Bourgogne-Franche-Comté	6	4
Bretagne	5	5
Centre-Val de Loire	4	4
Grand-Est	5	<b>8</b>
Hauts-de-France	8	9
Île-de-France	13	<b>18</b>
Normandie	<b>8</b>	5
Nouvelle-Aquitaine	5	<b>9</b>
Occitanie	11	9
Pays-de-la-Loire	<b>13</b>	6
Provence-Alpes-Côte d'Azur	6	8
Corse	0	1
Départements outre-mer	<b>6</b>	3
<b>Total</b>	100	100

Source : données administratives FR62019 - Estimations de population provisoires (résultats provisoires à fin 2019 – Insee/Ined).

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

En matière de diplôme, les hommes sont relativement plus nombreux à avoir fait des études supérieures à bac+2 ou à ne pas avoir le bac. Les femmes se situent plus généralement dans la tranche intermédiaire entre ces deux situations. Elles ont plus souvent fait des études courtes. Elles sont relativement surreprésentées dans la profession et catégorie socioprofessionnelle des employés ainsi que dans la catégorie « autre inactif » qui renvoie vraisemblablement au statut de femme au foyer. Les hommes sont légèrement plus souvent artisans, commerçants, chefs d'entreprise, professions intermédiaires ou ouvriers. Une petite proportion d'entre eux est à la retraite, ce qui n'est pas le cas des femmes.

**Tableau 78 : Niveau de diplôme**

	Hommes	Femmes	Total
<b>Inférieur au bac</b>	<b>57</b>	51	52
<b>Bac-bac+2</b>	29	37	36
<b>Supérieur à bac+2</b>	<b>14</b>	12	12
<b>Total</b>	100	100	100

Source : questionnaire Apex réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

**Tableau 79 : Professions et Catégories Socioprofessionnelles**

	Hommes	Femmes	Total
<b>Agriculteur exploitant</b>	1	0	0
<b>Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise.</b>	<b>6</b>	3	3
<b>Cadre, Prof. lib., prof. sup.</b>	<b>5</b>	3	3
<b>Technicien, prof. inter</b>	<b>13</b>	9	10
<b>Employé</b>	22	<b>47</b>	43
<b>Ouvrier</b>	<b>30</b>	10	14
<b>Refus</b>	1	1	1
<b>Retraités</b>	<b>4</b>	0	1
<b>Autre inactifs</b>	18	<b>27</b>	25
<b>Total</b>	100	100	100

Source : questionnaire Apex réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

On détermine le niveau de vie comme étant le niveau de ressources avant transferts (impôts et prestations sociales). Il correspond à la somme des revenus du travail (salarié et non salarié), des revenus de remplacement (pensions, retraites, allocations chômage) et du patrimoine. Le niveau moyen de ressources annuelles du foyer de la personne interrogée (personne responsable du dossier social et de son conjoint ou sa conjointe) est de 17 190€<sup>29</sup> en 2017.

<sup>29</sup> Afin de pouvoir situer le niveau de vie de la population accompagnée par rapport à la population générale, le lecteur pourra se rapporter à l'analyse de la distribution des revenus publiés par l'Insee chaque année, notamment dans la publication Insee Première n° 1772 (cf. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4208956>). Les données de l'Insee présentent quelques différences. Il s'agit du revenu disponible qui comprend les revenus d'activité, retraites et pensions, revenus du patrimoine et prestations sociales, avant impôt. Il est un peu plus restrictif que notre donnée, puisqu'il ne comprend pas le loyer imputé aux ménages propriétaires occupants. Dans la mesure où on peut supposer que peu de personnes accompagnées sont propriétaires, nous pouvons citer à titre de comparaison le niveau de vie médian (mesure généralement utilisée) en 2017. Il s'élève à 20 820€. La population accompagnée par la Caf a donc des revenus moyens bien inférieurs au revenu médian français en moyenne.



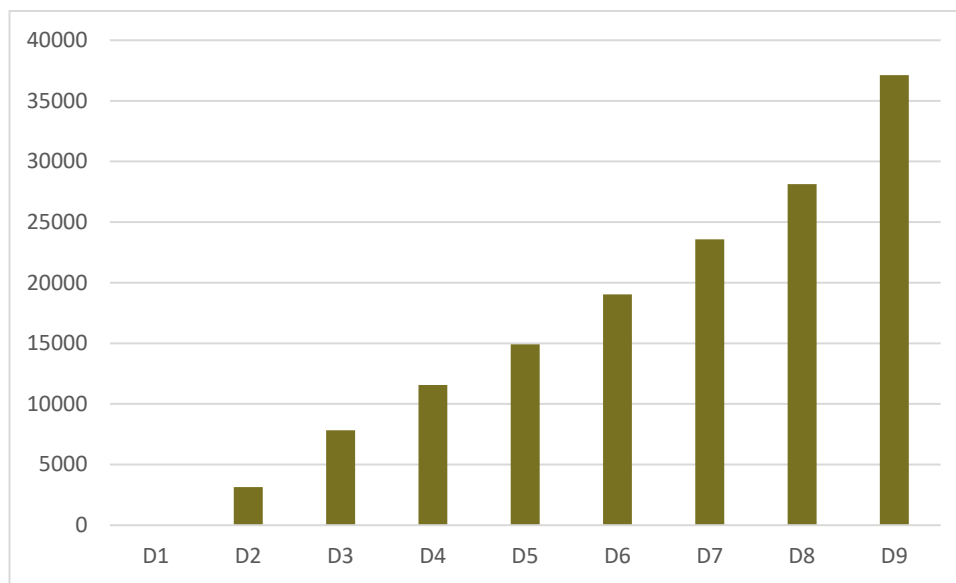
**Tableau 80 : Revenu brut de référence annuel du foyer**

	Moyenne	Médiane	Min	Max
<b>Revenu brut annuel</b>	17 190 (14 620)	14919	0	114 922

Source : données FR6 2019. Référence : année 2017. L'échelle d'équivalence pour les unités de consommation retenue pondère le premier adulte à 1 et le deuxième adulte à 0,5.

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

**Graphique 7 : Distribution du revenu brut de référence annuel par décile de revenu (en nombre d'unités de consommation<sup>30</sup>)**

Source : données administratives FR6 2019. Référence : année 2017. L'échelle d'équivalence pour les unités de consommation retenue pondère le premier adulte à 1 et le deuxième adulte à 0,5.

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Parmi l'ensemble des familles accompagnées, 10 % des familles ont eu un revenu annuel nul en 2017, et 30 % d'entre elles avaient un revenu mensuel inférieur à 650 € par mois (7800 € par an). On est donc bien face à une frange de la population qui a pu vivre dans le passé et continue souvent de connaître des difficultés financières importantes.

Du point de vue de l'emploi, 47 % des personnes bénéficiant d'un accompagnement social Caf sont en emploi au moment de la passation du questionnaire. Les situations de chômage recouvrent 28 % des dossiers suivis par les Caf. Environ un quart des personnes bénéficiant de l'accompagnement social sont inactives au regard du marché du travail : elles sont « au foyer » ou en congé parental ou en situation de handicap. Le passage du non-emploi à

<sup>30</sup> Le revenu brut présenté est donné par unité de consommation, et non pas par foyer. Les unités de consommation tiennent compte des économies d'échelle liées à la composition d'un foyer. Afin d'en tenir compte, on ne divise pas strictement en fonction du nombre de personnes du foyer mais en fonction du nombre d'unités de consommation. A titre d'un exemple, le deuxième adulte compte pour 0,5.

l'emploi à l'issue de l'accompagnement ne concerne qu'une personne sur 10, mais ce taux atteint 14 % des personnes accompagnées pour motif d'insertion sociale et professionnelle. Ces données peuvent s'interpréter comme le reflet des capacités limitées, bien que non nulles, de l'accompagnement des Caf à obtenir des effets rapides dans ce domaine.

Lorsque les personnes sont sorties du chômage, elles occupent majoritairement un emploi à temps partiel en CDI.

**Tableau 81 : Répartition des situations vis-à-vis de l'emploi, du chômage ou de l'inactivité**

	Emploi			Chômage		Inactivité	
	Sans changement	Avec changement	Sortie du chômage ou de l'inactivité	Entrée	Persistance	Entrée	Persistance
<b>Total</b>	29	7	11	11	17	5	19
<b>Accès aux droits</b>	17	2	9	8	28	0	36
<b>Arrivée d'un enfant, garde d'enfants</b>	34	6	7	8	10	11	24
<b>Décès</b>	44	9	3	9	10	5	20
<b>Insertion sociale et professionnelle</b>	12	9	<b>14</b>	8	27	8	22
<b>Logement</b>	20	4	11	17	25	5	18
<b>Séparation</b>	35	8	13	11	14	3	15
<b>Vie sociale</b>	20	12	22	10	12	5	20

Source : questionnaire Apex réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

**Tableau 82 : La sortie du chômage**

<b>Sortie du chômage ...</b>	... à temps plein (47 %) ...	... en CDI (63 %).
		... autre (37 %).
	... à temps partiel (53 %)	... en CDI (53 %).
		... autre (47 %).

Source : questionnaire Apex réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 112 répondants (4 557 dossiers extrapolés).

En résumé, le public concerné par l'offre d'accompagnement social des Caf présente des caractéristiques en cohérence avec les domaines d'intervention de la branche famille de la Sécurité sociale, l'aide aux familles et la solidarité envers les personnes vulnérables. Le public de l'accompagnement se forme au croisement de ces deux thématiques : il est constitué pour l'essentiel de familles vulnérables comportant un ou plusieurs enfants, caractérisées par des situations d'emploi plus instables, des revenus plus faibles, et une monoparentalité plus fréquente que dans la population générale. Ces caractéristiques cumulées expliquent que le portrait-type de la personne accompagnée soit également celui d'une femme.

## Annexe n° 2 : Description statistique de l'accompagnement à partir de GESICA et atteintes des objectifs

### 1. Domaines et démarches de l'accompagnement

Le socle de travail social des Caf s'organise autour de huit domaines d'intervention : la parentalité ; le logement ; l'insertion ; l'accès au droit ; la gestion du budget ; la santé ; les vacances ; la vie sociale. Par ailleurs, les Caf peuvent mettre en œuvre une intervention « globale » qui recouvre tout ou partie de ces domaines. Ces domaines d'intervention sont les pierres angulaires de l'intervention sociale Caf. Ils orientent notamment les objectifs à atteindre fixés au début de l'accompagnement, les démarches entreprises au cours de l'accompagnement et le bilan en fin d'accompagnement.

L'offre de service du socle national et les offres locales se répartissent également en fonction de ces différents domaines. Cependant, l'offre étant plurielle, un travail de recodification a été opéré par la Cnaf/DSER pour qualifier sept « événements » déclenchant l'accompagnement, ou « faits générateurs » : l'accès au droit ; l'arrivée et la garde d'enfant ; le décès d'un parent ou d'un enfant ; le logement ; l'insertion sociale et professionnelle ; la vie sociale. Ces portes d'entrée dans l'accompagnement peuvent donner lieu à des accompagnements spécifiques aux problématiques rencontrées, mais aussi et surtout provoquer des modes d'intervention complémentaires. Des passerelles existent donc entre les événements qui génèrent l'accompagnement et les domaines d'action.

Les différents motifs d'entrée dans l'accompagnement sont – dans un premier temps – répertoriés et répartis de la manière suivante :

**Tableau 83 : Motifs d'entrée dans l'accompagnement**

	Homme	Femme	Total
<b>Accès aux droits</b>	<b>10</b>	6	7
<b>Arrivée d'un enfant, garde d'enfant</b>	9	11	11
<b>Décès</b>	<b>15</b>	8	9
<b>Insertion sociale et professionnelle</b>	4	12	10
<b>Logement</b>	<b>23</b>	15	16
<b>Séparation</b>	36	43	<b>42</b>
<b>Vie sociale</b>	3	6	5
<b>Total</b>	100	100	100

Source : GESICA 2018-2019

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

À l'analyse des motifs d'entrée dans l'accompagnement, on constate qu'hommes et femmes se distinguent à plusieurs reprises. Les hommes sont plus souvent entrés dans l'accompagnement pour des motifs d'accès au droit, de décès ou de logement. Les motifs d'insertion sociale et de séparation semblent être beaucoup moins fréquemment invoqués pour ces derniers alors qu'ils le sont bien davantage par les femmes. Par ailleurs, l'événement le plus représenté dans l'enclenchement de l'accompagnement social des Caf est celui de la séparation (42 %).

Dans le système d'information GESICA, il est possible de remonter le fil de l'accompagnement en identifiant les sept modes d'entrée dans l'accompagnement et en les associant aux sept domaines d'intervention enregistrés dans le triptyque « objectifs / démarches / bilans ». À partir de là, nous construisons un indicateur permettant de déterminer si un accompagnement est « mono-domaine » ou « multi-domaines ». Le premier cas identifié, par

exemple, un accompagnement qui serait amorcé en raison d'une situation d'impayé de loyer et qui se focaliserait uniquement sur une démarche de médiation entre le bailleur et le locataire, sans recourir à d'autres démarches liées au maintien de l'équilibre budgétaire (« mono-domaine »). Dans le second cas, les deux types de démarches seraient entrepris (« multi-domaines »). À partir de cet exemple, la nuance peut sembler faible entre ce qui ressort du domaine lié au logement (médiation) et ce qui ressort du domaine lié à la gestion du budget, mais nous avons fait le choix de conserver ces distinctions afin de garder la logique des regroupements réalisés dans le logiciel. Une fois que cette catégorisation a été effectuée, l'observation peut être faite qu'ils sont, dans leur quasi-totalité, réalisés dans des domaines multiples (tableau 84) : 93 % des bénéficiaires de l'accompagnement entreprennent des démarches complémentaires à celles qui étaient directement liées à l'évènement d'entrée dans l'accompagnement. Cependant cette distinction est hétérogène lorsque nous croisons avec les évènements d'entrée : les personnes qui ont un accompagnement dont la demande concerne l'accès aux droits bénéficient plus souvent de démarches focalisées sur ce domaine, tandis que les personnes ayant un besoin d'accompagnement lié au décès d'un parent ou lié à l'accueil d'un enfant bénéficient de démarches multiples.

**Tableau 84 : Répartition des types de démarche**

		Nombre moyen de démarches	Proportion d'accompagnements multiples
<b>Total des dossiers</b>		3,71 (3,13)	93 %
<b>Par évènements d'entrée dans l'accompagnement</b>	<b>Accès aux droits</b>	2,73 (1,82)	77 %
	<b>Accueil d'un enfant</b>	3,68 (2,89)	99 %
	<b>Décès</b>	4,35 (3,17)	99 %
	<b>Insertion sociale et professionnelle</b>	3,98 (4,05)	94 %
	<b>Logement</b>	3,20 (2,49)	81 %
	<b>Séparation</b>	3,93 (3,26)	98 %
	<b>Vie sociale</b>	3,23 (3,08)	78 %

Note : écarts-type entre parenthèses. \* p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : GESICA 2018-2019

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Lorsqu'un accompagnement diversifie ses domaines d'action (accompagnement multiple), c'est le plus souvent le champ de l'accès aux droits qui est mobilisé (tableau 85). Plus de 60 % des personnes ont entrepris des démarches dans ce domaine. À l'inverse, la santé est le domaine le moins mobilisé (7 %).

**Tableau 85 : Répartition des types de démarches selon l'évènement d'entrée dans l'accompagnement (quand le dossier social a bénéficié d'un accompagnement multiple)**

		Accès aux droits	Budget	Global	Insertion	Logement	Parentalité	Santé	Vacances	Vie sociale
<b>Total</b>		63	38	19	10	28	27	7	4	10
<b>Par évènement d'entrée dans l'accompagnement</b>	<b>Accès aux droits</b>	53	51	21	8	35	8	6	5	8
	<b>Accueil enfant</b>	62	30	23	4	13	28	6	4	6
	<b>Décès</b>	70	50	15	9	10	33	15	2	11
	<b>Insertion sociale &amp; professionnelle</b>	47	30	20	39	31	38	16	3	9
	<b>Logement</b>	53	61	15	6	51	12	4	4	6
	<b>Séparation</b>	70	32	19	7	26	30	5	4	12
	<b>Vie sociale</b>	53	30	25	7	29	40	3	6	13

Source : GESICA 2018-2019

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

## 2. La prise de rendez-vous et ses combinaisons dans GESICA

Les étapes de l'accompagnement social sont marquées par des rendez-vous entre la personne accompagnée et le ou la TS. Trois modalités de rendez-vous sont consignées dans l'application GESICA :

- ❖ à domicile : il s'agit de visites chez les personnes ;
- ❖ sur site : il s'agit de rendez-vous dans les locaux Caf, dans des box d'entretiens, soit dans les locaux où les travailleurs sociaux de la Caf tiennent des permanences régulières, comme les maisons de services au public ou des centres sociaux ;
- ❖ par téléphone.

Nous utilisons ces enregistrements pour construire une typologie de sept modes de contact : le recours aux rendez-vous mono-canal, à domicile (1), sur site (2) ou au téléphone (3) ; le recours à la combinaison de deux canaux de contact, à domicile et sur site (4), à domicile et au téléphone (5), sur site et au téléphone (6) ; l'utilisation des trois modes de rendez-vous (7). Nous calculons également le nombre de rendez-vous par type de contact et le délai moyen entre deux rendez-vous tout au long du parcours d'accompagnement.

**Tableau 86 : Répartition des modes de contact au cours de l'accompagnement social**

	Proportion ( %)	Nombre moyen de rendez-vous	Durée moyenne entre deux rendez-vous (en jours)
À domicile	3	1,46 (0,79)	25,45 (0,79)
Sur site	45	2,11 (1,63)	33,38 (1,63)
Au téléphone	7	2,07 (2,90)	43,22 (2,90)
À domicile & sur site	3	4,37 (3,91)	36,02 (3,91)
À domicile & au téléphone	5	4,84 (2,91)	27,53 (2,91)
Sur site & au téléphone	32	4,71 (2,95)	32,32 (2,95)
Au domicile & sur site & au téléphone	5	7,83 (4,56)	35,68 (4,56)
<b>Total des dossiers</b>	100	3,42 (3,02)	33,07 (35,43)

Note : écarts-type entre parenthèses. \* p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : GESICA 2018-2019

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Le premier mode de contact (tableau 86) est sur site (45 %), et le deuxième mode de contact principal est sur site et par téléphone (32 %).

Plus de la moitié des contacts sont mono-canal (55 %), tandis que seulement 5 % des échanges se fondent sur les trois modes de contacts. Les bénéficiaires et leur référent se contactent en moyenne trois fois, avec un délai d'un mois environ entre chaque rendez-vous.

Plus les types de contact augmentent, plus le nombre de rendez-vous augmente. Le fait d'avoir des contacts par téléphone augmente le nombre de rendez-vous relativement plus que d'autres modes de contact. Le plus faible délai moyen entre deux rendez-vous se situe au niveau des rendez-vous exclusivement par visites à domicile.

### 3. L'identification du partenariat et de sa pluralité dans GESICA

L'accompagnement social des Caf peut s'effectuer en réseau, en relation avec des partenaires institutionnels et/ou associatifs pour étayer la résolution des difficultés rencontrées par les personnes accompagnées. À partir du système d'information GESICA, on dénombre 11 domaines de partenaires : action sociale ; associatif ; droits ; enfance ; gestion budget ; insertion ; logement ; médico-social ; protection enfance ; santé ; autres. Ces domaines sont construits par regroupements des intitulés de partenaires tels qu'enregistrés dans l'application. La liste complète se trouve dans l'annexe n° 4 suivante.

Dans un premier temps, nous comptabilisons le nombre de partenaires. Dans un second temps, nous distinguons les accompagnements qui ont bénéficié d'un seul type de partenaire de ceux qui ont été associés à une pluralité de partenaires : c'est le degré de partenariat.

Le recours à des partenaires semble partager en deux les personnes accompagnées (tableau 87) : 46 % d'entre elles n'en rencontrent pas, quand 54 % sont en contact avec des professionnels en dehors du TS de la Caf.

**Tableau 87 : Répartition du recours aux partenaires**

Degré de partenariat	Proportion	Nombre moyen de partenaires
Total	100 %	3,31 (3,15)
Pas de partenariat	46,04 %	0 (.)
Un seul type de partenariat	17,85 %	1,09 (0,29)
Multi-partenariat	36,11 %	4,41 (3,33)

Note : écarts-type entre parenthèses. \* p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : GESICA 2018-2019

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

#### 4. La durée de l'accompagnement

Nous calculons la durée de l'accompagnement en utilisant les dates d'ouverture et de clôture d'un dossier. C'est donc un indicateur en jours, qui ne tient pas compte des jours ouvrés ni des périodes de congés des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales.

Ces deux bornes temporelles sont à prendre avec précaution. D'une part, un accompagnement ne commence pas directement lorsque les TS reçoivent l'enregistrement des demandes d'intervention. D'autre part, les dates de clôture dépendent du choix de l'accompagnant de fermer un dossier qui peut avoir besoin d'un suivi prolongé. Par ailleurs, les accompagnements, même clôturés d'un point de vue administratif, peuvent perdurer. Les entretiens montrent en effet que les accompagnements ne sont que théoriquement terminés, puisque les personnes peuvent contacter le ou la TS afin de leur poser des questions pour vérifier que tel dossier est correctement rempli ou que telles démarches correspondent bien à leur situation.

Dans le cadre de cette recherche, nous nous sommes focalisés sur les dernières interventions sociales enregistrées par dossier.

L'accompagnement dure en moyenne 152 jours, soit 5 mois. Cette durée est hétérogène en fonction de l'évènement qui a conduit à l'accompagnement : les demandes d'accompagnement pour le logement sont les plus longues (174 jours, environ 6 mois) tandis que les interventions sur la « vie sociale » sont les plus courtes (128 jours, environ 4 mois) (tableau 88).

**Tableau 88 : Statistiques descriptives de la durée d'accompagnement**

		Durée moyenne d'un accompagnement (en jours)
<b>Total des dossiers</b>		151,77 (116,36)
<b>Par évènements d'entrée dans l'accompagnement</b>	<b>Accès aux droits</b>	139,05 (116,34)
	<b>Arrivée d'un enfant, garde d'enfant</b>	158,11 (123,65)
	<b>Décès</b>	135,32 (104,30)
	<b>Insertion sociale et professionnelle</b>	145,47 (115,03)
	<b>Logement</b>	174,02 (119,56)
	<b>Séparation</b>	151,48 (113,74)
	<b>Vie sociale</b>	128,47 (129,36)

Note : écarts-type entre parenthèses. \* p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : GESICA 2018-2019

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Enfin, les dimensions croisées de l'accompagnement vont dans le même sens (tableau 89) : plus la durée augmente, plus le nombre de rendez-vous augmente, plus le nombre de démarches augmente et plus le nombre de partenaires augmente.



**Tableau 89 : Corrélation croisée entre les modalités de l'accompagnement**

	(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Durée de l'accompagnement</b>	(1) 1			
<b>Nombre de démarches</b>	(2) 0,23***	1		
<b>Nombre de rendez-vous</b>	(3) 0,55***	0,31***	1	
<b>Nombre de partenaires</b>	(4) 0,13***	0,54***	0,23***	1

Note : \* p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : GESICA 2018-2019

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

## 5. La détermination et l'atteinte des objectifs

Parmi les différentes questions posées par l'appel à projet de recherche de la Cnaf, une place spécifique était donnée aux « objectifs » de l'accompagnement social : quels sont les objectifs de l'accompagnement ? Comment sont-ils définis et partagés ? Les objectifs sont-ils différenciés selon les publics ?

La plupart des objectifs qui sont négociés entre les TS et les personnes accompagnées sont enregistrés dans GESICA (voir schéma 2 du système d'information, p.45). L'outil permet de sélectionner les objectifs parmi une cinquantaine d'items sur l'ensemble des modes d'entrée et de démarches d'accompagnement. Cette liste contient aussi bien des objectifs précis comme « la résorption des impayés de loyer » que des objectifs plus vagues comme le fait de « favoriser l'équilibre familial ». Cette codification est nationale et constitue un référentiel à suivre pour les TS.

Néanmoins, certains objectifs de nature plus implicite ou « non énoncés » ne figurent pas dans les dossiers sociaux, ce qui ne permet pas de retracer tous les attendus de l'accompagnement. De plus, chaque objectif est traité sur la même échelle, sans qu'il soit possible pour l'accompagnant de déterminer si l'atteinte de l'objectif assigné sera rapide ou longue, certaine ou incertaine.

En dépit de ces limites, il reste possible de décrire les objectifs de l'accompagnement et de savoir s'ils ont été atteints ou non en se basant sur la base de données de GESICA. Une fois que l'accompagnement social est terminé ou qu'une démarche a été accomplie, les TS éditent en effet le dossier et citent les objectifs selon qu'ils ont été atteints ou non sous la forme de bilans. De la même manière que les objectifs, les bilans sont codifiés au niveau national.

Il existe une latitude pour caractériser la conclusion des accompagnements. Les objectifs peuvent être déclarés comme partiellement atteints ou globalement atteints. De même, il est possible de distinguer un des objectifs comme résolu (par exemple le rééquilibrage du budget) sans déclarer pour autant que l'accompagnement est globalement réussi, dans le cas d'un accompagnement sur plusieurs dimensions.

Dans le cadre du système d'information, la collecte de données des objectifs et des bilans s'effectue de manière différenciée, c'est-à-dire qu'il n'existe pas à l'heure actuelle de table unique qui identifie pour chaque objectif quel bilan lui est associé. Cette limite technique provient certainement du fait que les TS n'indiquent pas systématiquement quels sont les éléments de bilan à la fin d'un accompagnement social.

Cependant, dans le cadre de notre accès aux données de GESICA, nous avons contourné cette limite technique en associant, pour chaque dossier social, les différents types d'objectifs à leurs bilans correspondants. La table de « passage », c'est-à-dire la liste de correspondances, nous a été communiquée par la direction DPFAS comme document interne permettant d'aider à la lecture des différents items de GESICA<sup>31</sup>.

<sup>31</sup> Voir l'annexe n° 3 suivante qui détaille cette correspondance.

Nous identifions ainsi pour chaque dossier, si au moins un objectif de la table « OBJECTIF » est relié à au moins un bilan correspondant de la table « BILAN ». Dans le cadre de ce rapport final, nous n'avons pas souhaité réaliser de travail approfondi de ces correspondances, mais davantage dresser un panorama simplifié. On distingue alors trois types d'accompagnement :

- ❖ Si tous les objectifs de l'accompagnement ont été remplis ;
- ❖ Si au moins 1 des objectifs de l'accompagnement a été rempli ou bien si le bilan global est « objectif partiellement atteint » ;
- ❖ Si aucun des objectifs de l'accompagnement n'est rempli.

Le lecteur doit être attentif au fait que cette description de l'accompagnement ne peut pas être reliée directement à l'idée d'une « réussite » de l'accompagnement ou bien à un accompagnement « efficace ». Les entretiens menés auprès des TS montrent en effet que les objectifs formellement atteints ne sont pas le seul marqueur d'un accompagnement réussi, dans la mesure où leur appréciation personnelle repose souvent sur une vision à la fois plus globale et plus nuancée du parcours de la personne que ce que le logiciel permet de refléter. Elles peuvent ainsi juger positivement des progrès qui ne sont pas directement traduits en objectifs, ou à l'inverse avoir conscience de besoins qui n'ont pas pu être travaillés malgré l'atteinte d'objectifs formels. En outre, l'affectation des « bilans » par les TS correspond à leur propre évaluation de la réalité, sans que les personnes accompagnées ne puissent directement intervenir dans cette évaluation.

Tout en gardant en tête ces limites, on peut observer que les accompagnements pour lesquels les objectifs n'ont pas pu être remplis constituent une très faible proportion des dossiers (tableau 90). L'atteinte de la totalité des objectifs concerne un peu plus de la moitié des accompagnements.

**Tableau 90 : Répartition de l'atteinte des objectifs**

	Tous les objectifs atteints	Objectifs partiellement atteints	Aucun objectif atteint
<b>Proportion</b>	54 %	28 %	17 %

Note : le total fait 99 % du fait des arrondis

Source : GESICA 2018-2019.

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

La recherche de corrélations entre le fait générateur et l'indicateur d'atteinte des objectifs donne des résultats hétérogènes (tableau 91). Les personnes qui entrent dans l'accompagnement pour des questions d'insertion sociale et professionnelle sont celles qui accusent le plus fort taux d'objectifs non atteints (27 %), ce qui tend sans doute à refléter une moindre capacité de l'accompagnement des Caf à rechercher des résultats dans ce domaine. Le succès en matière d'insertion et d'emploi dépend de paramètres tels que l'accès à une formation, la mobilité, la disponibilité pour l'emploi, la connaissance du marché de l'emploi, qui échappent sans doute en grande partie aux moyens d'action d'une TS. Dans ce contexte, on peut retenir comme un élément positif le fait que, malgré tout, les trois quarts des accompagnements ouverts sur ce thème se traduisent par une atteinte au moins partielle des objectifs.

**Tableau 91 : Répartition de l'atteinte des objectifs selon le type de fait générateur**

	Tous les objectifs atteints	Objectifs partiellement atteints	Aucun objectif atteint
Accès aux droits	52	30	18
Arrivée d'un enfant, garde d'enfants	57	19	24
Décès	65	27	8
Insertion sociale et professionnelle	37	36	<b>27</b>
Logement	56	26	18
Séparation	54	30	16
Vie sociale	61	29	10

Note : lecture en % en ligne

Source : GESICA 2018-2019.

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

## 6. L'atteinte des objectifs de l'accompagnement social et les effets en termes de bien-être et de capacités

On constate que le bien-être évolue positivement et significativement y compris pour les personnes qui n'ont pas atteint les objectifs de l'accompagnement social. En revanche, le gain de bien-être pour ces personnes est plus faible que pour les personnes qui ont accompli tous les objectifs de l'accompagnement. C'est le signe que toutes les démarches entreprises, même si elles sont infructueuses, engendrent une amélioration de satisfaction générale des personnes. Le fait de les réaliser jusqu'au bout procure un gain de bien-être supérieur (tableau 92).

**Tableau 92 : Évolution du bien-être en fonction de l'atteinte des objectifs**

	Tous les objectifs atteints	Objectifs partiellement atteints	Aucun objectif atteint
Évolution du bien-être	<b>2,19***</b> (0,13)	<b>2,12***</b> (0,19)	<b>2,05***</b> (0,23)

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01. Étendue de l'évolution de la satisfaction de -9 à +9.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Les tableaux suivants (93 et 94) présentent les corrélations entre l'évolution des capacités et le degré d'atteinte des objectifs consigné dans GESICA d'une part, et entre ces variables et le bien-être.

Tableau 93 : Évolution des capacités en fonction du degré d'atteinte des objectifs

	Tous les objectifs atteints	Objectifs partiellement atteints	Aucun objectif atteint
Variation de la satisfaction du mode de garde <sup>a</sup>	<b>-0,14***</b> (0,05)	0,06 (0,07)	<b>-0,17*</b> (0,09)
Variation de la satisfaction vis-à-vis du logement <sup>a</sup>	<b>0,19***</b> (0,05)	<b>0,27***</b> (0,08)	0,04 (0,11)
Variation de la capacité de se déplacer <sup>a</sup>	0,02 (0,04)	-0,01 (0,06)	0,02 (0,08)
Variation de l'appréciation du niveau de vie <sup>a</sup>	<b>0,11**</b> (0,05)	<b>0,12*</b> (0,07)	0,11 (0,09)
Variation du besoin aide au quotidien (plus d'autonomie) <sup>a</sup>	<b>-0,10*</b> (0,05)	-0,09 (0,08)	-0,05 (0,09)
Variation du besoin aide administrative (plus d'autonomie) <sup>a</sup>	<b>-0,28***</b> (0,04)	<b>-0,18***</b> (0,06)	-0,11 (0,07)
Variation de la connaissance des aides sociales <sup>a</sup>	<b>0,53***</b> (0,04)	<b>0,48***</b> (0,06)	<b>0,30***</b> (0,06)
Variation de la confiance dans les administrations <sup>b</sup>	<b>0,59***</b> (0,09)	<b>0,53***</b> (0,14)	<b>0,34*</b> (0,18)
Variation des contacts familiaux <sup>a</sup>	-0,06 (0,04)	-0,04 (0,07)	0,05 (0,09)
Variation des contacts amicaux <sup>a</sup>	-0,07 (0,05)	0,03 (0,07)	-0,03 (0,09)
Variation de la satisfaction sur la place des loisirs <sup>a</sup>	<b>0,15***</b> (0,05)	<b>0,24***</b> (0,07)	0,10 (0,08)
Variation de la fréquence des sorties <sup>a</sup>	-0,01 (0,05)	0,01 (0,07)	<b>0,18**</b> (0,08)
Variation de la fréquence des vacances <sup>a</sup>	<b>0,13***</b> (0,04)	<b>0,11*</b> (0,06)	0,06 (0,07)
Variation de la satisfaction de la santé en général <sup>b</sup>	<b>0,44***</b> (0,10)	<b>0,58***</b> (0,16)	<b>0,39**</b> (0,19)
Variation de l'état de déprime <sup>a</sup>	<b>-0,39***</b> (0,05)	<b>-0,36***</b> (0,07)	<b>0,21**</b> (0,08)
Variation de la capacité à faire des projets <sup>a</sup>	<b>0,42***</b> (0,05)	<b>0,25***</b> (0,08)	<b>0,23**</b> (0,09)
Variation de la confiance en soi <sup>b</sup>	<b>1,37***</b> (0,12)	<b>1,43***</b> (0,16)	<b>1,35***</b> (0,23)

Note : erreurs-types entre parenthèses. \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01. a : étendue de l'indicateur de -3 à +3. b : étendue de l'indicateur de -9 à +9.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1 001 répondants (40 353 dossiers extrapolés).

Tableau 94 : Corrélation entre le bien-être et les capacités par degré d'atteinte des objectifs

	Tous les objectifs atteints	Objectifs partiellement atteints	Aucun objectif atteint
Variation de la satisfaction du mode de garde <sup>a</sup>	0,0920	-0,0886	0,0332
Variation de la satisfaction vis-à-vis du logement <sup>a</sup>	<b>0,1748***</b>	<b>0,1716***</b>	0,0681
Variation de la capacité de se déplacer <sup>a</sup>	0,0717	0,0527	<b>0,1650***</b>
Variation de l'appréciation du niveau de vie <sup>a</sup>	<b>0,1024***</b>	<b>0,1678***</b>	0,0763
Variation du besoin aide au quotidien (plus d'autonomie) <sup>a</sup>	-0,0827	<b>-0,2855***</b>	-0,1030
Variation du besoin aide administrative (plus d'autonomie) <sup>a</sup>	<b>-0,1022***</b>	<b>-0,2643***</b>	-0,1172
Variation de la connaissance des aides sociales <sup>a</sup>	<b>0,1886***</b>	<b>0,2685***</b>	<b>0,2567***</b>
Variation de la confiance dans les administrations <sup>b</sup>	<b>0,1279***</b>	<b>0,2501***</b>	<b>0,1945***</b>
Variation des contacts familiaux <sup>a</sup>	-0,0103	-0,0022	<b>0,2456***</b>
Variation des contacts amicaux <sup>a</sup>	0,0637	<b>0,1192***</b>	0,0419
Variation de la satisfaction sur la place des loisirs <sup>a</sup>	<b>0,1805***</b>	<b>0,1919***</b>	0,1397
Variation de la fréquence des sorties <sup>a</sup>	<b>0,1363***</b>	<b>0,1646***</b>	<b>0,1788***</b>
Variation de la fréquence des vacances <sup>a</sup>	<b>0,1109***</b>	<b>0,2823***</b>	0,0630
Variation de la satisfaction de la santé en général <sup>b</sup>	<b>0,2585***</b>	<b>0,3958***</b>	<b>0,3117***</b>
Variation de l'état de déprime <sup>a</sup>	<b>-0,3873***</b>	<b>-0,4373***</b>	<b>-0,3148***</b>
Variation de la capacité à faire des projets <sup>a</sup>	<b>0,2363***</b>	<b>0,1821***</b>	<b>0,2395***</b>
Variation de la confiance en soi	<b>0,3662***</b>	<b>0,3904***</b>	<b>0,3633***</b>

Note : \* : p-value < 0,10 ; \*\* : p-value < 0,05 ; \*\*\* : p-value < 0,01.

Source : questionnaire APEX réalisé du 8 au 22 janvier 2020

Champ : France entière – ensemble des familles accompagnées entre 2018 et 2019 dont le dossier a été clôturé en 2018 et 2019 dans le système d'information GESICA.

Nombre d'observations : 1001 répondants (40353 dossiers extrapolés).

## Annexe n° 3 : Objectifs, démarches et bilans de l'accompagnement dans l'outil GESICA

	Objectifs	Démarches	Bilan
Domaine d'entrée	Domaine d'intervention	Domaine d'intervention	Domaine d'intervention
PARENTALITÉ	Accompagner un projet éducatif		Accompagnement éducatif en place
	Faciliter la coparentalité	Accueil et soutien à la parentalité et co-parentalité Médiation familiale/Conseil conjugal/Thérapie familiale	
	Faciliter la socialisation de l'enfant	Accès aux lieux de socialisation pour l'enfant	Socialisation de l'enfant organisée
		Accès aux structures de soutien scolaire	Scolarité de l'enfant accompagnée
	Faciliter l'accès à une structure adaptée à l'enfant	Accès aux lieux de socialisation pour l'enfant	
	Faciliter les relations parents/enfants		
	Favoriser la conciliation de la vie familiale et professionnelle	Accès aux lieux de socialisation pour l'enfant	Mode de garde effectif
		Information collective "Parents après la séparation"	Dialogue parental établi
Favoriser la construction d'une nouvelle organisation familiale	Accompagnement à la mise en place d'une aide à domicile	Organisation familiale stabilisée	
	Accès aux structures psycho-sociales		
Favoriser la prise en compte de chacun dans la famille	Accès aux structures médico-sociales de protection maternelle et infantile		
	Médiation familiale/Conseil conjugal/Thérapie familiale		
LOGEMENT	Améliorer/Adapter les conditions de vie dans le logement	Signaler une situation de non-décente et demander un diagnostic technique. Instruire des dossiers liés à l'amélioration du logement et de l'habitat	Décente du logement constatée
	Faciliter le relogement et/ou l'accès à un logement	Soutenir les démarches d'accès au logement Mobiliser les dispositifs et actions en faveur du logement des plus démunis. Informers sur la prime déménagement.	Accès à un logement pérenne
	Faciliter les relations locataire/propriétaire	Faire de la médiation entre le bailleur/prêteur et l'allocataire	
	Rechercher et sécuriser un hébergement	Accompagner l'accès aux foyers et dispositifs de logement intermédiaire Encourager l'accès à une domiciliation Mobiliser les dispositifs et actions en faveur du logement des plus démunis.	Accès à un logement/hébergement intermédiaire
	Élaborer un projet de logement adapté	Instruire des dossiers liés à l'amélioration du logement et de l'habitat	Installation/équipement réalisée
	Permettre de s'approprier le logement	Instruire des dossiers liés à l'amélioration du logement et de l'habitat	Appropriation du logement effective
	Permettre le maintien dans le logement	Soutenir les démarches d'accès au logement	Dette locative soldée Plan d'apurement négocié Reprise du paiement des loyers courant
INSERTION	Favoriser l'insertion sociale	Soutenir le projet de renforcer des compétences linguistiques.	Inscription sur une formation linguistique
	Soutenir la construction d'un projet socioprofessionnel	Accompagner une démarche de formation, recherche d'emploi ou de création d'entreprise. Étudier des demandes de financement de projet professionnel. Soutenir le projet de renforcer des compétences linguistiques.	Reprise d'activité professionnelle Congé parental négocié Connaissance des structures d'accompagnement à la recherche d'emploi. Diplôme obtenu En recherche d'emploi Inscription Pôle emploi effective Inscription sur une formation linguistique Inscription sur une formation qualifiante Orientation professionnelle clarifiée Projet professionnel concrétisé Projet professionnel élaboré
	Favoriser la mobilité	Rechercher des solutions avec les personnes pour favoriser la mobilité.	
VACANCES	Mobiliser la famille sur un projet vacances	Aider à la préparation logistique et budgétaire.	Connaissance des différents dispositifs favorisant les vacances. Projet de vacances en famille réalisé
	Travailler à l'organisation d'un séjour accompagné	Faciliter l'accès aux structures locales d'accompagnement de projet.	Projet de vacances en famille réalisé
	Travailler à l'organisation d'un séjour autonome	Faciliter l'accès aux opérateurs de séjours vacances Faciliter l'accès aux structures locales d'accompagnement de projet. Aider à la préparation logistique et budgétaire.	Connaissance des différents dispositifs favorisant les vacances. Projet de vacances en famille réalisé

<b>ACCÈS aux DROITS</b>	Accompagner aux démarches	Assurances : informer et accompagner à la souscription d'assurances. ASF- Aides au recouvrement Partage des allocations familiales et résidence alternée Accompagner l'accès aux prestations en cas de décès du conjoint Accès aux technologies d'information et de communication	Démarches mises en œuvre
	Permettre l'actualisation des droits	Partage des allocations familiales et résidence alternée Pension alimentaire/ASF Accès aux technologies d'information et de communication	Mise à jour de la situation administrative et familiale
	Comprendre l'organisation des services et administrations		Connaissance des circuits et procédures de valorisation de droits
	Permettre l'ouverture des droits	Accompagner à l'accès aux droits en cas de Handicap Maladie Adulte Accompagner à l'accès aux droits en cas de Handicap Maladie Enfant Accompagner à l'accès aux droits pour charge d'enfants : PAJE, Allocations familiales/Complément familial, ARS (Allocation de Rentrée Scolaire) Accompagner à l'accès aux droits liés au logement : Aides au logement Assurances : informer et accompagner à la souscription d'assurances. Accompagner l'accès aux droits liés à la monoparentalité et à la séparation : ASF- Aides au recouvrement Accompagner l'accès aux droits liés au chômage et au non-emploi : Prestations pôle emploi, RSA/Prime d'activité. Accompagner l'accès à l'ADI (allocation différentielle) Accompagner l'accès aux droits liés à la santé : prestations CPAM	Ouverture de droits effective
<b>BUDGET</b>	Maintenir un équilibre budgétaire	Droit au compte bancaire Accompagnement budgétaire Accès aux services de protection Avantages tarifaires Aides financières Caf Aides financières hors Caf	Accès au compte bancaire Participation de l'ensemble des membres du foyer aux charges Priorités budgétaires intégrées
	Travailler à la résorption des dettes	Démarches négociées pour sécuriser la situation budgétaire de la famille Aides financières Caf Aides financières hors Caf	Dettes échancées et plan de remboursement adapté Dettes résorbées Moratoire accordé Plan d'amortissement signé Plan de redressement personnel accepté Rééquilibrage budgétaire
<b>VIE SOCIALE</b>	S'adapter aux contraintes liées à sa situation/son environnement	Socialisation et participation à des actions et projets collectifs	Activités de socialisation suivies Capacité de mobilité Connaissance de son environnement de vie
	Restaurer la confiance et développer la capacité à agir		Intégration des règles de droit commun
	Connaitre son cadre de vie		Capacité à entreprendre des démarches
<b>SANTÉ</b>	Faciliter la prise en compte d'un besoin de santé	Accompagner l'accès aux actions proposées par les organismes de sécurité sociale, les mutuelles...	Identification et prise en compte des difficultés de santé
	Favoriser l'accès aux soins	Accompagner l'accès aux structures, dispositifs et professionnels de santé	Identification des services médico-psycho-sociaux Suivi effectif

## Annexe n° 4 : Regroupement des partenaires de travail social enregistré dans l'outil GESICA

Partenaire codifié GESICA	Catégorie
Numéro vert	autres
Caf : Gestion technique	autres
Réseau familial	autres
Service de sécurité publique	autres
Action sociale communale	action sociale
Action sociale départementale	action sociale
Cellule d'appui aux personnes	action sociale
Centre de vacances VACAF	action sociale
Centre social / Équipement vie sociale	action sociale
Équipement d'animation de la vie sociale	action sociale
Espace public numérique	action sociale
Service d'urgence sociale	action sociale
Caf : Services action sociale	action sociale
Association caritative	associatif
Banque alimentaire/Épicerie sociale	associatif
Associations spécialisées	associatif
Association communautaire	associatif
Médiation administrative	droits
Organisme de sécurité sociale/ Mutuelle	droits
RAM	droits
Service d'assistance juridique	droits
Service de justice	droits
Mdph	droits
Service de conseil juridique	droits
Service préfectoral	droits
Caisses de retraite	droits
Caf : Contentieux	droits
Caf : Contrôle	droits
Caf : Médiation administrative	droits
Établissement d'accueil de loisirs	enfance
Établissement d'accueil du jeune enfant	enfance
Établissement scolaire	enfance
Banque de France	gestion budget
Service d'accompagnement budgétaire	gestion budget
Établissement de gestion bancaire	gestion budget
Service fiscal	gestion budget
Pôle Emploi	insertion
Service d'accompagnement à l'orientation et à l'insertion professionnelle	insertion
Employeur	insertion
Mission locale	insertion
Bailleur	logement
Foyer Jeunes Travailleurs	logement
Service d'hébergement temporaire	logement
Service et dispositif logement et habitat	logement
Établissement médico-psychologique	médico-social
Établissement médico-social	médico-social
PMI/Pédiatre	médico-social
Service d'aide à domicile	médico-social
Crip	protection enfance
Espace rencontre	protection enfance
LAEP	protection enfance
Médiation familiale	protection enfance
Service avec mandat judiciaire	protection enfance
Service de protection des mineurs	protection enfance
Conseil conjugal/Thérapie familiale	santé
Établissement de santé	santé



## Annexe n° 5 : Guides d'entretien

### Entretien auprès des accompagnés

- ⇒ Critères d'inclusion au panel => que l'accompagnement soit terminé depuis 3-6 mois maximum ; cette inclusion ne se fait pas par faits générateurs, ces catégories étant très friables par rapport aux pratiques des TS et au vécu des accompagnés.e.s. Néanmoins, chaque fait générateur sera représenté dans le panel.
- ⇒ L'entretien (« rétrospectif ») propose de partir de la situation actuelle et non de reprendre à son départ une chronologie (autrement dit l'aspect trajectoire est interrogé plus tard dans l'entretien). Il est organisé en entonnoir, partant de maintenant en général, pour cibler l'accompagnement en particulier et la trajectoire sociale antérieure. Cette manière de procéder doit permettre d'éviter d'avoir un discours convenu des accompagnés.e.s, habités.e.s à « se raconter », à raconter leur histoire à des TS.
- ⇒ Remarque : il peut y avoir un décalage entre l'entrée dans l'accompagnement par un fait générateur, un courrier de la Caf, une sollicitation, une orientation d'un autre organisme social (catégorie institutionnelle) et la perception des personnes accompagnées qui ne vont pas forcément juger important tel ou tel élément (du fait générateur ou de l'orientation/relais), mais d'autres éléments bien en dehors du fait générateur pour lequel l'accompagnement a été enclenché.
- ⇒ Test parallèle du questionnaire en construction au fur et à mesure des terrains.
  
- ⇒ **Le guide est organisé en 5 parties :**
  - 1- Situation actuelle
  - 2- Perception des résultats du processus d'accompagnement en termes de bien-être, d'autonomie et de « capacités »
  - 3- Perception globale en termes de bien-être et d'autonomie
  - 4- Les modalités d'accompagnement
  - 5- Trajectoire antérieure (si nécessaire)

### Données à avoir au fil de l'entretien

#### ❖ Sur la personne

- Âge
- Sexe
- Situation familiale
- Nombre d'enfants, le cas échéant
- Profession passée ou actuelle, le cas échéant (temps plein / temps partiel / CDD / CDI / interim)
- Diplôme, le cas échéant
- Type d'habitat
- Permis ou pas

#### ❖ Sur le lien avec la Caf

- Motif de relation avec la Caf et l'accompagnement TS Caf
- Autres suivis sociaux au moment de l'accompagnement caf/aujourd'hui

❖ **Sur la zone géographique de la Caf ou de l'antenne Caf et/ou du domicile de l'accompagné.e**

- Rural/urbain/péri-urbain – ville/village, etc.
  - Réseaux de transport en commun ou non
- 

**1. Situation actuelle (visant notamment la mise en confiance dans la relation d'enquête)**❖ **Pouvez-vous vous présenter et me décrire votre situation actuelle ?**

- ⇒ Réseau social (amical, conjugal, autre) et le réseau familial actuel. Les voyez-vous souvent, etc. ?<sup>32</sup>
- ⇒ Réseau professionnel local : corps médical (médecin, infirmière, aide-soignante) / corps judiciaire (avocat / juge), école des enfants...
- ⇒ Questions sur leurs vécus<sup>33</sup>
- ⇒ Si enfant, comment le travail concret de parentalité s'exprime-t-il aujourd'hui? (soins aux enfants, jeu avec les enfants, éducation, repas, activités de loisir avec les enfants, amener les enfants, etc.) et comment être parent contraint ou pas l'accès à l'emploi (temps partiel, zone restreinte).
- ⇒ Au niveau du couple (séparation, union, violences conjugales, parent isolé sans nouvelles de l'autre parent).
- ⇒ Si emploi, lequel, comment cela se passe ? (type d'emploi, type d'activité) ; si autres activités et pas d'emploi, comment cela se passe ?

❖ **Autres suivis sociaux ou autres aujourd'hui**

- ⇒ Votre dossier est-il suivi par d'autres personnes ? D'autres services sociaux et/ou services associatifs ? Si oui, lesquels ? Comment cela se passe-t-il ? Quel est votre prochain rendez-vous ?
    - Autre offre de service de la Caf
    - Mairie, CCAS ?
    - Mairie ?
    - Département ?
    - Association spécialisée (hébergement, addiction, santé, autre) ?
    - Aide à la mobilité ?
    - Formation professionnelle ?
    - Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP) ?
  - ⇒ Comment ce suivi se passe- il ? En quoi, selon vous, il vous aide, qu'est-ce qu'il vous apporte ?
  - ⇒ Était-ce en cours avant le suivi de la Caf ou après, la Caf a-t-elle joué un rôle sur la mise en contact avec ces services ou une mise en lien lors du suivi par la Caf (complémentarité) ?
- 

<sup>32</sup> Ici, les questions sont posées d'emblée sur l'intégration dans le tissu local, mais si la personne répond qu'elle est très intégrée socialement, ce dont on peut douter, il faudra voir dans la suite comment cette intégration a été modifiée ou non avec l'accompagnement social Caf. Différent selon qu'on est une femme, un homme, une personne isolée, « racisée », avec enfants ou non. Cette partie concerne les questions liées aux ressources territoriales (réseau de parenté, réseau de solidarité de proximité). Les personnes sont-elles intégrées sur leur territoire ? Leur quartier ? Dans leur réseau de voisinage ? Amis / proximité de la famille proche (parents / grands parents / oncles-tantes / cousins) / voisins/ tissu associatif local (garde enfants, activités sportives, aide aux devoirs /activités de loisirs des adultes).

<sup>33</sup> Les questions sur leurs vécus concernent leurs conditions réelles d'existence et leurs représentations sociales (sur le travail social, sur le travail tout court, sur leur lieu de vie, sur leur condition de vie, sur leur logement, sur le fait d'être mère, d'être père, sur le fait d'être séparé.e, etc.). Plus généralement, il s'agit de questionner les écarts entre ce qu'ils et elles se représentent comme conditions de vie « bonnes » (bien-être) et leurs conditions réelles (de logement, de parentalité, d'emploi, de ressources financières, de réseaux).

## 2. Perception spontanée des résultats de l'accompagnement. (Analyse des résultats de l'accompagnement en termes de bien-être, d'autonomie et de capacité)

La parole spontanée de l'enquêté sera recherchée avant de préciser des questions

### ❖ Mise en lien et motifs de la mise en place de l'accompagnement

- ⇒ Comment avez-vous pris/été mis en contact avec le TS de la Caf ?
- ⇒ Pour quel problème avez-vous été accompagné ?
- ⇒ Quels étaient selon vous les buts, les objectifs de cet aide ?
- ⇒ Comment ce suivi s'est-il passé ? En quoi, selon vous, il vous a aidé, qu'est-ce qu'il vous a apporté ?
  - Parmi les informations, conseils que vous a apportés le travailleur social, qu'est-ce qui vous a le plus aidé ? Quels éléments durant l'accompagnement (= quelles actions des TS) ont été importants pour vous ?
  - Concrètement, est-ce que vous avez appris à faire de nouvelles choses ? Quoi par exemple ? (rien, des démarches administratives, le fait d'échelonner ses paiements en relation avec ses créanciers, à dire non, à faire confiance, à se faire aider... etc.)
  - Est-ce que vous vous sentez un peu plus à l'aise dans vos relations avec le « monde extérieur » (spécifier : bailleur, école, juge, etc.) du fait de ces conseils ?
  - Est-ce que vous avez réussi à repérer de nouvelles aides possibles offertes par des services publics ou des associations ?
  - Est-ce que cela vous a permis de prendre des décisions ou de réaliser des choses que vous n'arriviez pas à faire auparavant ?

### ❖ Quelle évolution de la situation en lien avec l'accompagnement ? Exemples non exhaustifs ci-dessous :

#### ⇒ En termes de logement :

- Votre situation s'est-elle améliorée ? Grâce à quoi ?
- Si vous avez déménagé, qu'est-ce qui vous a permis d'y parvenir ?
- Où ? Vers quel rapprochement ? De l'école ? De la famille ? Du lieu de travail ? Centre-ville ?
- Plus grand ? Plus petit ?
- Quel moyen utilisé pour changer de domicile (ami / parent, annonce)
- Est-ce que vous vous sentez plus à l'aise pour régler vos difficultés de logement ? Si des difficultés se présentaient à nouveau demain, vous sauriez vers qui vous tourner pour obtenir de l'aide ?
- Est-ce que vous avez changé aussi autre chose dans votre vie ? Changement des habitudes de consommation (alimentaire, vêtements, ameublement, par exemple) ?
- Est-ce que vous diriez que le travailleur social de la Caf vous a aidé sur cette question du logement ?
- En quoi vous a -t-il aidé précisément ?
- Est-ce que le fait d'avoir ce TS comme interlocuteur vous a donné du courage, ou des idées, ou une forme de confiance ?
- Est-ce que ça reste malgré tout un sujet d'inquiétude ? En quoi ?

**⇒ En termes de travail / emploi :**

- Est-ce que cela vous a aidé à trouver une formation ? À trouver un travail ou à en changer ?
- Est-ce que vous vous sentez un peu plus à l'aise pour vos démarches ? Est-ce que vous avez de nouvelles idées sur comment trouver du travail ou une formation ? Est-ce que vous diriez que vous avez un peu plus confiance en vous ? Ou plutôt que sur ce plan ça n'a pas changé ?
- Est-ce que vous voyez de nouvelles solutions pour régler les problèmes de garde d'enfants / pour vous déplacer ? (*À développer selon récit de vie...*)
- Est-ce que vous diriez que le travailleur social de la Caf vous a aidé sur cette question du travail ?
- En quoi vous a-t-il aidé précisément ?
- Est-ce que le fait d'avoir ce TS comme interlocuteur vous a donné... de la motivation, ou des idées sur comment faire, des solutions concrètes, ou un peu de plus confiance ?

**⇒ En termes de parentalité :**

- Est-ce que vous vous sentez plus à l'aise dans votre vie familiale ? vous avez adopté de nouvelles pratiques ou changé vos méthodes par rapport à vos enfants ? Est-ce que vos relations avec eux sont différentes de ce qu'elles étaient avant (par ex. il y a un an) ? Si oui, grâce à quoi selon vous ?
- Perception du rôle du père, de la mère : a évolué ?
- Est-ce que cela reste un sujet d'angoisse/de stress malgré l'aide que l'on vous a apportée ? Pourquoi ? (*À développer selon récit de vie... conjugalité, divorce, pension, etc.*)
- Est-ce que vous diriez que le travailleur social de la Caf vous a aidé sur cette question de la famille ?
- En quoi vous a-t-il aidé précisément ?
- Est-ce que le fait d'avoir ce TS comme interlocuteur vous a donné... de la motivation, ou des idées sur comment faire, des solutions concrètes, ou un peu de plus confiance ?

**⇒ Autres sujets :**

- Santé : davantage de soins ? Des solutions pour vous soigner ? De nouveaux interlocuteurs ?
- Sports, loisirs, sorties : est-ce que vos pratiques ont changé ?
- Relations sociales : de nouvelles connaissances, relations, etc.
- Faire des choses avec des ami.e.s, la famille, les enfants... + ou – avant et après.
- Plus de sorties le weekend ? En soirée ?

---

### 3. Perception globale en termes de bien-être et d'autonomie

- ❖ **D'un point de vue très global : votre qualité de vie, votre bien-être, votre confiance en vous, est-ce que vous avez observé un changement entre la période avant ce suivi par le travailleur social et la période après ?**

**⇒ Qu'est-ce qui allait mieux précisément ? Pourrait-on détailler ?**

- Meilleur moral ? Confiance dans l'avenir ?
- Vous vous sentez plus autonome sur certains pans de votre vie (Lesquels ? En quoi ?)
- Vous avez plus de contacts, vous savez où vous pouvez trouver de l'aide ?
- Meilleur sommeil ? Moins de pensées sombres ?
- Meilleur confort matériel ?

- Une vie plus active ? De nouveaux loisirs ?
- Des relations apaisées avec les autres ? En famille ?

---

#### 4. Sur les modalités pratiques de l'accompagnement :

##### ❖ **Fréquences et place de l'accompagnement**

- ⇒ À quelle fréquence aviez-vous rdv avec le travailleur social ?
- ⇒ Comment le/la perceviez-vous ? Quelqu'un de rassurant ? Ou d'inquiétant ? Prêt à vous aider ? Compétent ? Dépassé, etc.
- ⇒ Est-ce que l'expérience vous plaisait ? Vous étiez content d'aller à ces rendez-vous ? Vous en sortiez satisfait ou frustré ou autre ? Quel était votre état d'esprit dans ces moments-là ?
- ⇒ Comment prépariez-vous les rendez-vous ? Était-ce sereinement ? Avec de l'inquiétude ?
- ⇒ Quelle place prenait l'accompagnement (les rendez-vous et les démarches à réaliser) dans votre quotidien ? (était-ce en accord avec votre emploi du temps ?)
- ⇒ Était-ce une contrainte ?
- ⇒ Était-ce différent d'une autre intervention sociale ?

##### ❖ **Co-construction des objectifs**

- ⇒ Comment les objectifs avaient été fixés ? Vous pouviez demander à en changer en cours de route ou aborder d'autres sujets ?
- ⇒ Est-ce que vous faisiez de temps en temps le point sur les progrès accomplis ?
- ⇒ Réalisiez-vous les démarches recommandées par votre référent ? Pourquoi le faisiez-vous ? Parce qu'elles vous paraissaient utiles ?
- ⇒ Vous pouviez parler complètement librement ? Ou est-ce qu'il y a des choses sur votre vie que vous préféreriez garder pour vous ? Vous craignez d'être mal jugé ?
- ⇒ Vous avez eu le sentiment d'être compris ? De bienveillance, d'aide ?
- ⇒ Est-ce que vous étiez en désaccord parfois avec certains aspects de ce travail de suivi ? Vous avez pu l'exprimer ? Comment cela a-t-il été intégré ?

##### ❖ **Autres suivis sociaux pendant la période d'accompagnement Caf**

- ⇒ Votre dossier est-il suivi par d'autres personnes ? D'autres services sociaux et/ou services associatifs ? Si oui, lesquels ? Comment cela se passe-t-il ? Quel est votre prochain rendez-vous ?
  - Autre offre de service de la Caf
  - Mairie, CCAS ?
  - Mairie ?
  - Département ?
  - Association spécialisée (hébergement, addiction, santé, autre) ?
  - Aide à la mobilité ?
  - Formation professionnelle ?
  - Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP) ?
- ⇒ Comment ce suivi s'est-il passé ? En quoi, selon vous, il vous a aidé, qu'est-ce qu'il vous a apporté en plus des objectifs fixés avec la Caf ?

##### ❖ **Bilan/perspectives**

- ⇒ Si vous repensez à tous les échanges que vous avez eus, quels sont les conseils que vous avez retenus aujourd'hui ?
- ⇒ Quels sont les conseils que vous trouvez inutiles et que vous n'utilisez plus ou pas du tout ?
- ⇒ Transmettez-vous les conseils que vous avez appris à votre entourage ?

- ⇒ Pour vous, est-ce que l'accompagnement doit être plus / moins long ? Plus / moins fréquent ?
- ⇒ Qu'auriez-vous aimé / préféré dans l'accompagnement ?
- ⇒ Qu'est-ce qui manque pour qu'il soit mieux ?
- ⇒ Avez-vous repris contact avec votre référent.e à la Caf ? Est-ce que c'est (ce serait) important pour vous de continuer à le/la voir ? Pourquoi ? Qu'est-ce que cela vous apporte / apporterait ?

---

### 6. Trajectoire antérieure (si nécessaire)

- ❖ Vie familiale, récit de vie, scolarité, rapport à l'institution scolaire, aux études, etc. Où viviez-vous ? Que faisiez-vous ? Quels étaient vos projets ? Les projections de la jeunesse et l'entrée dans la vie adulte (selon l'âge de l'accompagné.e). Trajectoire professionnelle antérieure. Engagement associatif ou autres activités, etc.

### 3.2. Entretien auprès des accompagnants

#### Panel : 5 entretiens avec 5 TS par Caf

- TS enquêté sur la thématique de l'accompagnement social et de ses effets sur les publics, tous faits générateurs confondus.
- Liste d'accompagnés demandée aux TS afin d'entrer en contact avec les accompagnés
- Construction et analyse du questionnaire en parallèle en préparation de la phase d'enquête quantitative.

#### Le guide d'entretien interroge :

- La mise en place de l'accompagnement par les TS en fonction des objectifs institutionnels (« ce que font les accompagnants de l'accompagnement »)
- Sur ce qui est « bon » à entreprendre pour les TS en termes d'objectifs ? En quoi ce qui est « bon » pour les TS est différent ou non de ce qui est « bon » pour les publics selon les publics ?
- Ce que les accompagnants pensent de « ce que fait » l'accompagnement aux accompagnés, en termes d'autonomie, de capacités et de bien-être.

#### Le guide d'entretien est structuré en 5 parties :

1. Ce qu'ils et elles disent du travail social
2. Ce qu'ils et elles font de l'accompagnement en pratique
3. Analyse de deux situations d'accompagnement (parmi les 10 enquêtés accompagnés, les deux situations dont l'enquêté avait le suivi)
4. Les effets de l'accompagnement selon les problèmes à résoudre
5. Autres accompagnement et/ou suivi et ressources territoriales de solidarité de proximité

**Données à collecter au fil de l'entretien :****❖ Sur la personne**

- Âge
- Sexe
- Profession passée et actuelle
- Situation familiale
- Diplôme, le cas échéant
- Ancienneté à ce poste et à la Caf

**❖ Sur la zone géographique de la Caf ou de l'antenne Caf**

- Rural/urbain/péri-urbain

---

**1. Ce qu'ils disent des objectifs du travail social d'un point de vue institutionnel\***

- 1.1. **Ce qu'ils et elles disent des dispositifs d'accompagnement et de leurs objectifs prescrits.** (Cadre institutionnel de l'accompagnement, directives et orientations de la direction de la Caf et de la direction du travail social de la Caf).
- 1.2. **Poids des contraintes organisationnelles, relations avec leurs superviseurs et supérieurs hiérarchiques, marges de manœuvre dans l'accompagnement** (sur sa durée, sur ses objectifs chiffrés) et regard sur l'institution.
- 1.3. **Perception des faits générateurs ou des profils sociaux justifiant une proposition d'accompagnement.**
- 1.4. **Perception du rôle de l'accompagnement social Caf et de son articulation avec les autres partenaires socio-économiques territoriaux vis-à-vis des personnes accompagnées** (spécificités, complémentarités, partenariat)

\* Succinctement, si le temps le permet et si cet élément est évalué *in situ* comme important pour le chercheur => Trajectoire professionnelle passée qui peut le cas échéant façonner les représentations et les projections de l'accompagnant

---

**2. L'accompagnement en pratique**

- 2.1. **Méthode de sélection des bénéficiaires** (critères objectifs, critères plus subjectifs).
  - Qui signale les personnes ? (organisme ? personnel ? accueil au guichet ?)
  - Comment est reçu le signalement ?
  - Qui décide d'accompagner (une équipe de TS ? la direction du travail social de la Caf ?) Ou de ne pas accompagner le cas échéant ?
- 2.2. **Méthode de mise en œuvre de l'accompagnement** : quelle fréquence proposée et pourquoi, quel contenu, quelles étapes, quelle évaluation finale des résultats ?
  - Est-ce qu'il faut faire table rase du passé (prendre en compte la situation présente ?)

- Est-ce qu'il faut prendre en compte des « dossiers » similaires pour répliquer des conseils / démarches qui fonctionnent ?
- Est-ce que chaque situation est différente ? Et si oui, qu'est-ce qui vous permet de les différencier ?
- Est-ce que l'accompagnement est présenté clairement aux bénéficiaires et identifié comme une pratique spécifique ?
- Les personnes refusent-elles parfois cet accompagnement ?
- Les modalités du suivi : coup de fil et/ou entretien en face à face ? E-Mail ? Autre ?

**2.3. Attentes vis-à-vis des accompagnés** : rôle donné aux accompagnés comme acteurs de la démarche, construction partenariale des objectifs, points de tensions au début, en cours ou à l'issue de la démarche<sup>34</sup>

- Comment mettez-vous en confiance les bénéficiaires ?
- Comment « convaincre » des bienfaits de la démarche et comment mettre en avant le processus essai / erreur ? (est-ce que ce processus est présenté ? Ce processus est-il conforme à vos représentations de l'accompagnement ?)
- Est-ce que vous savez à l'avance si un accompagnement va fonctionner ou pas ? Quelles sont les intuitions qui vous guident dans cette perception ?
- Quelles sont les capacités/aptitudes/compétences que vous souhaitez développer chez tou.te.s les accompagné.e.s ? Quelles sont les capacités spécifiques que vous développez en fonction de la personne ? Comment déterminez-vous ces capacités/aptitudes/compétences à développer et comment les hiérarchiser ?
- Comment est fixé le calendrier des rendez-vous ?
- Quelles sont les demandes des bénéficiaires au début, pendant et à la fin de l'accompagnement ? Quelles discussions sur les possibilités de l'accompagnement ? Quelles sont vos limites en fonction de votre mission ? Comment sont-elles expliquées et perçues par les bénéficiaires ?
- Existe-t-il des écarts entre la ou les demandes du bénéficiaire et l'évaluation de la situation préalable à l'entretien et en cours d'accompagnement ?

**2.4. Investissement émotionnel** : comment appréhendez-vous votre démarche d'un point de vue personnel ?

**2.5. Définitions et perceptions de la réussite ou des échecs de l'accompagnement** : qu'est-ce qu'un accompagnement réussi, qu'est-ce qu'un échec, quels sont les facteurs identifiés de réussite selon l'accompagnant, quels sont les causes d'un échec ? Quels sont les degrés d'accord avec l'accompagné sur le constat de réussite ou d'échec ?

- Est-ce qu'un accompagnement qui ne remplit pas tous les objectifs est un échec ?
- Comment percevoir des objectifs réalisés qui n'ont pas été définis en amont de l'accompagnement ? Est-ce que vous pouvez estimer que ces démarches entreprises sont liées à l'accompagnement social ?
- Le fait qu'une personne réalise des démarches non anticipées sans réaliser les objectifs définis rentre-t-il dans la définition d'un accompagnement réussi ?

---

<sup>34</sup> Questions transversales sur les représentations en termes d'intersectionnalité (genre, catégorie ethnoraciales et ethnolinguistiques, milieux sociaux). Nous cherchons au fil de l'entretien à tester d'emblée l'assignation des rôles sociaux à partir des normes et/ou des valeurs de l'accompagnant.e.s.



**2.6. Lors du déroulement de l'accompagnement :**

- Quel type d'objectifs fixez-vous ?
  - Institutionnels ?
  - Propres à votre pratique
  - Définis par le bénéficiaire ?
- Quels sont des objectifs simples ? Difficiles ?
- Quels sont les objectifs prioritaires ? Secondaires ?
- Comment faire face à des essais infructueux au début / au milieu / à la fin de l'accompagnement et qui peuvent se répéter ?
- Qu'est-ce qu'un essai / erreur (si la personne ne répond pas aux conseils ? Aux coups de fil ? Aux coups de pouce pour les démarches (droits / garde / autres interlocuteurs ?)
- À quel stade faut-il réassigner les objectifs ?

**2.7. Quelle est la part de chacun dans une démarche d'accompagnement ?**

- Quelle est la place de la parole de l'accompagné.e dans la démarche d'accompagnement ?
- Comment faire face aux personnes qui sont réfractaires / engagées mais pas volontaires ?
- Est-ce que l'accompagnement social diffère d'autres interventions ? Si oui, comment ?

**2.8. Suivi post-accompagnement :** Existe-t-il un suivi post-accompagnement ? Si oui, à quelle fréquence de contacts? Quels éléments d'information sur la suite du parcours au niveau des travailleurs sociaux ?**2.9. Y a-t-il une possibilité de « réflexivité cumulative » sur une démarche finie / en cours d'accompagnement ?**

- Dans quelle mesure un accompagnement modifie les futurs accompagnements ou ceux en cours ? Modification progressive ou changement radical de pratiques ?
- Comment l'accompagnement social est approfondi / amélioré / amendé à l'issue d'un accompagnement réussi / en échec ?
- Est-ce qu'un accompagnement social doit-il être plus long / plus court / plus ou moins fréquent ?

**2.10 . Construction collective de la spécificité de l'accompagnement social Caf**

- Quelles sont les instances de discussion institutionnelles pour élaborer autour des situations concrètes d'accompagnement (réunions concernant l'activité, analyse de la pratique, soutien hiérarchique ?) Échanges informels entre collègues ? Formations ?

**3. Analyse de deux situations d'accompagnement avec les enquêtés accompagnés**

Cette sous-partie vise à interroger trois points :

- ... Dimension relationnelle de l'accompagnement
- ... Situations d'accompagnement/d'accompagné.e.s, en termes d'effets
- ... Perception et indicateur des résultats de ces deux accompagnements

Le même type de question et de thématique concerne les deux situations.

**3.1. Description de la situation :** type de profil, type de problème, type de demande, chemin pour venir à l'accompagnement, etc.**3.2. Les objectifs,** lesquels ? Par rapport à quel diagnostic de départ ? À la fin, savez-vous ce qu'il ou elle est devenu depuis x mois ?

**3.3. Les changements repérés :** Qu'est-ce qui a changé dans cette situation 1, selon vous, entre le début et la fin de l'accompagnement ?

**3.4. Le déroulement de cet accompagnement :** Comment cet accompagnement s'est-il passé ?

**3.5. Le résultat de l'accompagnement**

---

#### 4. Les effets de l'accompagnement selon les problèmes à résoudre dans l'accompagnement

4.1. En termes de **capabilité / capacité**. (Exemples non exhaustifs)

- capacités à faire des démarches (prises de contact), à entreprendre une formation, retrouver du travail, engager des soins, à engager une procédure de divorce, un jugement de pension alimentaire, etc.)
- effets sur la confiance en soi/estime de soi
- effets sur la confiance aux autres ?
- capacité à bouger (mobilité)
- capacité à régler des problèmes administratifs au travail, avec les amis, la famille, les enfants) ? (seul / accompagnée – à qui demander de l'aide ?)
- capacité à (re)prendre contact avec des personnes importantes (famille, mise en couple)
- capacité à solliciter de l'aide
- capacité à se présenter, à s'exprimer...
- effets en termes de mode de garde

4.2. En termes de **bien-être**. (Exemples non exhaustifs)

- pour faire des sorties
- pour avoir des relations sociales
- pour la physiologie (alimentation / sommeil / santé)
- pour la sécurité
- pour les activités de loisirs (sports, MJC, autres)

4.3. En termes d'**autonomie**. Exemples non exhaustifs :

- pouvoir gérer son budget
  - pouvoir discuter/négocier avec des personnes dans les institutions (écoles, caf, autres)
  - savoir à qui s'adresser pour de l'aide/des démarches
  - articuler travail et parentalité
  - pouvoir recourir à ses droits/faire valoir ses droits...
- 

#### 5. Autres accompagnements et ressources territoriales

5.1. Articulation avec les autres acteurs de l'accompagnement du territoire dans une logique de « construction de parcours ». Comment se déroulent les partenariats ?

5.2. Les TS prennent-elles en compte les solidarités de proximité dans leur travail d'accompagnement ? (les réseaux de sociabilité, de parenté, incluant les personnes, leur réseau de voisinage, etc.)

5.3. Les ressources territoriales de solidarité de proximité sont-elles mobilisées comme autant de leviers de « réussite » de l'accompagnement ?

## Annexe n° 6 : Questionnaire



ENQUÊTE ALLOCATAIRES

TMO 7573

APEX

Type questionnaire : Téléphonique CATI Version de travail Version du questionnaire : 4 Statut du questionnaire : Version pour test Date de la version : 07/01/2020 Version finale 

(Les signets doivent être modifiés en début de zone et non pas en fin de zone)

Bonjour,

Je suis enquêteur(trice) à la société TMO Régions- Vous avez dû recevoir, il y a une quinzaine de jours, un courriel vous informant que nous réalisons une enquête auprès des personnes qui ont été aidées par des travailleurs sociaux de la Caf. Auriez-vous quelques minutes à me consacrer pour répondre à ce questionnaire ?

L'objectif est de mieux comprendre en quoi l'aide qui vous a été apportée par la Caf vous a aidé.

Vos réponses sont totalement anonymes, elles ne seront en aucun cas transmises à votre Caf ou à l'assistante sociale que vous avez rencontrée.

### 1. Question générale

Dans un premier temps, je vais vous poser une question générale sur la façon dont vous vous sentez en ce moment.

**Q1.** En vous positionnant sur une échelle de 1 à 10, 1 indiquant pas du tout satisfait et 10 tout à fait satisfait, pouvez-vous me dire à quel point êtes-vous satisfait de votre vie, à l'heure actuelle ?

Question quantité obligatoire

### 2. Aspects de votre vie

Je vais maintenant vous interroger sur certains aspects de votre vie. Il n'y a pas de réponses fausses. Répondez simplement à partir de votre propre expérience. Commençons par évoquer votre vie familiale.

**Q2. Êtes-vous en couple ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui ..... 1  
 ... Non ..... 2

**Q3. Concernant votre situation sentimentale actuelle, diriez-vous qu'elle...**

Question simple obligatoire

- ... Vous satisfait ..... 1  
 ... Ne vous satisfait pas ..... 2

**Q4. Avez-vous...**

Question tableau SANS ORDRE ALÉATOIRE des items, non obligatoire

	Oui	Non
Des enfants en bas âges (moins de 3 ans)	1	2
Des enfants scolarisés	1	2

*Si Code 1 en Q4\_i1 et Code 2 en Q4\_i2 appliquer cette formulation en Q5 : Pouvez-vous me dire qui garde le plus souvent votre ou vos enfants ?*

**Q5. Quand ils ne sont pas l'école, qui garde le plus souvent vos enfants ?**

Question à choix multiples, plusieurs réponses possibles, obligatoire

- Vous-mêmes ..... 1  
 Un conjoint, un ami ou un membre de la famille ..... 2  
 Une crèche ..... 3  
 Une nounou ou assistante maternelle ..... 4  
 Une baby-sitter ..... 5  
 Autre, pouvez-vous préciser ..... 80  
 (Non suggérer) Non concerné, n'a pas de contact avec ses enfants ..... 96

**Q6. Êtes-vous satisfait de cette solution de garde ?**

Question simple obligatoire

- ... Très satisfait ..... 1  
 ... Assez satisfait ..... 2  
 ... Assez peu satisfait ..... 3  
 ... Pas du tout satisfait ..... 4  
 ... (Ne pas suggérer) Non concerné - Enfant âgé, autonome ..... 96

**Q7. Vos enfants sont-ils inscrits à des activités de loisirs, comme par exemple un club de sport, centre aéré, cours de musique ou autre ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui ..... 1  
 ... Non ..... 2

*Continuons sur des aspects plus matériels de votre vie*

**Q8. Êtes-vous satisfait de votre logement actuel ?**

Question simple obligatoire

- ... Tout à fait satisfait ..... 1
- ... Assez satisfaisait ..... 2
- ... Assez peu satisfait ..... 3
- ... Pas du tout satisfait ..... 4

**Q9. Pour vous déplacer, par exemple pour vous rendre à un rendez-vous :**

Question simple obligatoire

- ... Cela ne vous pose aucune difficulté ..... 1
- ... C'est parfois difficile ..... 2
- ... C'est souvent difficile ..... 3
- ... C'est toujours difficile ..... 4

**Q10. Diriez-vous que vos moyens financiers actuels sont :**

Question simple obligatoire

- ... Très insuffisants ..... 1
- ... Insuffisants ..... 2
- ... Suffisants ..... 3
- ... Confortables ..... 4

**Q11. Avez-vous un emploi à l'heure actuelle ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui ..... 1
- ... Non ..... 2

**Q12. Travaillez-vous à temps plein ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui ..... 1
- ... Non ..... 2

**Q13. Votre emploi est-il en CDI ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui ..... 1
- ... Non ..... 2

Abordons désormais la manière dont vous appréhendez les problèmes du quotidien

**Q14. Pour résoudre les problèmes du quotidien en général, vous diriez que vous avez besoin d'aide :**

Question simple obligatoire

- ... Toujours..... 1
- ... Souvent..... 2
- ... Rarement..... 3
- ... Jamais ..... 4

**Q15. Plus spécifiquement, pour effectuer des démarches administratives, vous diriez que vous avez besoin d'aide :**

Question simple obligatoire

- ... Tout le temps..... 1
- ... Souvent..... 2
- ... De temps en temps..... 3
- ... Jamais ..... 4

**Q16. Aujourd'hui, est-ce que vous diriez que vous connaissez bien les aides en matière sociales auxquelles vous pourriez prétendre ?**

Question simple obligatoire

- ... Très bien ..... 1
- ... Plutôt bien ..... 2
- ... Plutôt mal ..... 3
- ... Très mal ..... 4

**Q17. Si vous avez besoin de ce type d'aide, savez-vous à qui vous adresser et comment faire ?**

Question simple obligatoire

- ... Je sais précisément à qui m'adresser et comment faire ..... 1
- ... De manière générale, je sais à qui m'adresser et comment faire ..... 2
- ... De manière générale, je ne sais pas à qui m'adresser et comment faire..... 3
- ... Je ne sais pas du tout à qui m'adresser et comment faire ..... 4

**Q18. Sur une échelle de 1 à 10, diriez-vous que vous avez confiance dans les services publics en général pour vous aider à résoudre vos problèmes ? 1 indiquant pas du tout confiance et 10 entièrement confiance.**

Question quantité obligatoire

--	--

Parlons de votre vie quotidienne

**Q19. En dehors de vos enfants et de votre conjoint si vous en avez est-ce que vous voyez des membres de votre famille ?**

Question simple obligatoire

- ... Plusieurs fois par semaine ..... 1
- ... Environ une fois par semaine ..... 2
- ... Environ une fois par mois ..... 3
- ... Au moins une fois par an ..... 4
- ... Très rarement ou jamais..... 5

**Q20. Est-ce que vous voyez des amis ?**

Question simple obligatoire

- ... Plusieurs fois par semaine ..... 1
- ... Environ une fois par semaine ..... 2
- ... Environ une fois par mois ..... 3
- ... Très rarement ou jamais ..... 4

**Q21. De manière générale, êtes-vous... très, assez plutôt ou pas du tout satisfait... de la place qu'occupe les activités de loisir dans votre vie ?**

Question simple obligatoire

- ... Très satisfait ..... 1
- ... Plutôt satisfait ..... 2
- ... Plutôt insatisfait ..... 3
- ... Très insatisfait ..... 4

**Q22. Est-ce qu'il vous arrive de ne pas sortir de chez vous de toute une journée ?**

Question simple obligatoire

- ... Souvent ..... 1
- ... Parfois ..... 2
- ... Rarement ..... 3
- ... Jamais ..... 4

**Q23. Vous partez en vacances :**

Question simple obligatoire

- ... Plusieurs fois par an ..... 1
- ... Une fois par an ..... 2
- ... Moins d'une fois par an ..... 3
- ... Jamais ..... 4

*Parlons maintenant si vous le voulez bien de votre santé***Q24. Sur le plan de la santé en général, sur une échelle de 1 à 10, vous diriez que votre santé est globalement (1 indiquant très fragile et 10 excellente).**

Question quantité obligatoire

--	--	--

**Q25. Est-ce que, en règle générale, vous diriez que vous dormez bien ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui ..... 1
- ... Non ..... 2

**Q26. Est-ce qu'il vous arrive de vous sentir déprimé ?**

Question simple obligatoire

- ... Tout le temps ..... 1
- ... Souvent ..... 2
- ... Parfois ..... 3
- ... Jamais ..... 4

**Q27. Quand vous rencontrez un problème de santé, est-ce que vous allez voir un médecin :**

Question simple obligatoire

- ... Toujours .....1
- ... Quand ça me paraît utile .....2
- ... Seulement si le problème est grave .....3
- ... Jamais .....4

*Enfin, évoquons la façon dont vous voyez l'avenir aujourd'hui***Q28. Est-ce qu'il vous arrive de faire des projets pour l'avenir :**

Question simple obligatoire

- ... Tout le temps .....1
- ... Souvent .....2
- ... Rarement .....3
- ... Jamais .....4

**Q29. Est-ce que vous pensez avoir la capacité de réaliser ces projets ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui .....1
- ... Non .....2
- ... (Ne pas suggérer) Vous ne savez pas .....99

**Q30. Est-ce qu'il vous arrive de vouloir changer quelque chose à votre vie ?**

Question simple obligatoire

- ... Tout le temps .....1
- ... Souvent .....2
- ... Rarement .....3
- ... Jamais .....4

**Q31. Sur une échelle de 1 à 10, comment évalueriez-vous votre confiance en vous en ce moment ?  
1 indiquant « je ne me sens pas du tout sûr de moi » et 10 « j'ai totalement confiance en moi »...**

Question quantité obligatoire

--	--



### 3. Relations avec l'assistant social

Nous allons maintenant échanger sur le type de relations que vous aviez avec l'assistant social. Les réponses ne lui seront pas communiquées.

**Q32. Je vais vous citer quelques affirmations. Dites-moi celles qui s'appliquent à l'assistante sociale de la Caf qui vous a suivie, en me disant si vous êtes « totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord, totalement en désaccord » :**

Question tableau AVEC ORDRE ALÉATOIRE des items, non obligatoire

	Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord
J'avais confiance en elle	1	2	3	4
Elle était très disponible	1	2	3	4
Elle est restée disponible même après que les principaux problèmes ont été résolus	1	2	3	4
Elle a trouvé des solutions à mes problèmes	1	2	3	4
Elle a fait avec moi des démarches	1	2	3	4
Elle a fait des démarches à ma place	1	2	3	4
Elle m'a donné confiance en moi	1	2	3	4
Elle m'a aidé à construire des projets	1	2	3	4

**Q33. Diriez-vous que la relation d'accompagnement a durablement amélioré votre situation ?**

Question simple obligatoire

- ... Totalement d'accord ..... 1
- ... Plutôt d'accord ..... 2
- ... Plutôt en désaccord ..... 3
- ... Totalement en désaccord ..... 4

**Q34. Diriez-vous que la relation que vous aviez avec cette assistante sociale était chaleureuse ?**

Question simple obligatoire

- ... Totalement d'accord ..... 1
- ... Plutôt d'accord ..... 2
- ... Plutôt en désaccord ..... 3
- ... Totalement en désaccord ..... 4

**Q35. Quand l'assistante sociale a arrêté de vous suivre :**

Question simple obligatoire

- ... Vous vous sentiez capable de vous en sortir par vous-même.....1
- ... Vous auriez eu besoin d'une aide plus longtemps .....2
- ... (Non suggérer) Vous êtes toujours en contact avec l'assistante sociale.....3

**4. Avant l'accompagnement**

Pour terminer ce questionnaire, nous allons mener un exercice de retour dans le temps. Il faudrait vous replacer au moment **juste avant le premier rendez-vous avec l'assistante sociale de la Caf**. Repensez à votre situation à ce moment de votre vie.

**Q36. Si je vous avais demandé d'évaluer votre satisfaction en général dans la vie à ce moment-là, quelle aurait été votre réponse. Où vous seriez-vous positionné sur une échelle de 1 à 10, à cette époque ? 1 indique « Pas du tout satisfait », 10 indique « Complètement satisfait »...**

Question quantité obligatoire

--	--

**Q37. Étiez-vous en couple, à ce moment-là ?**

Question quantité obligatoire

- ... Oui .....1
- ... Non .....2

**Q38. Concernant votre situation sentimentale à l'époque, diriez-vous :**

Question quantité obligatoire

- ... Qu'elle vous satisfaisait .....1
- ... Qu'elle ne vous satisfaisait pas.....2

**Q39. Aviez-vous à ce moment-là...**

Question tableau SANS ORDRE ALÉATOIRE des items, non obligatoire

	Oui	Non
Des enfants en bas âges (moins de 3 ans)	1	2
Des enfants scolarisés	1	2

Si Code 1 en Q39\_i1 et Code 2 en Q39\_i2 appliquer cette formulation en Q40 :  
Pouvez-vous me dire qui garde le plus souvent votre ou vos enfants ?

**Q40. Quand ils n'étaient pas à l'école, qui gardait le plus souvent vos enfants ?**

Question à choix multiples, plusieurs réponses possibles, obligatoire

- Vous-mêmes..... 1
- Un conjoint, un ami ou un membre de la famille..... 2
- Une crèche..... 3
- Une nounou ou assistante maternelle ..... 4
- Une baby-sitter..... 5
- Autre, pouvez-vous préciser..... 80
- (Non suggérer) Non concerné, n'a pas de contact avec ses enfants..... 96

**Q41. Étiez-vous satisfait de cette solution de garde ?**

Question simple obligatoire

- ... Très satisfait..... 1
- ... Assez satisfait ..... 2
- ... Assez peu Satisfait ..... 3
- ... Pas du tout satisfait ..... 4

**Q42. À cette période, vos enfants étaient-ils inscrits à des activités de loisir, comme par exemple un club de sport, centre aéré ou cours de musique ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui ..... 1
- ... Non ..... 2

**Q43. À l'époque, habitiez-vous dans le même logement qu'aujourd'hui ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui ..... 1
- ... Non ..... 2

**Q44. Étiez-vous satisfait de votre logement de l'époque ?**

Question simple obligatoire

- ... Tout à fait satisfait..... 1
- ... Assez satisfaisait ..... 2
- ... Assez peu satisfait ..... 3
- ... Pas du tout satisfait ..... 4

**Q45. À l'époque, pour vous déplacer par exemple pour vous rendre à un rendez-vous ?**

Question simple obligatoire

- ... Cela ne vous posait aucun problème..... 1
- ... C'était parfois difficile..... 2
- ... C'était souvent difficile ..... 3
- ... C'était toujours difficile ..... 4

**Q46. Diriez-vous que vos moyens financiers de l'époque étaient :**

Question simple obligatoire

- ... Insuffisants .....1
- ... Très insuffisants.....2
- ... Suffisants .....3
- ... Confortables .....4

**Q47. Aviez-vous un emploi à l'époque ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui .....1
- ... Non .....2 →

**Q48. Si oui, est-ce l'emploi que vous occupez encore aujourd'hui ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui .....1
- ... Non .....2

**Q49. Travaillez-vous à temps plein à cette époque ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui .....1
- ... Non .....2

**Q50. Étiez-vous en CDI ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui .....1
- ... Non .....2

**Q51. À cette époque, pour résoudre les problèmes du quotidien en général, vous diriez que vous aviez besoin d'aide :**

Question simple obligatoire

- ... Toujours.....1
- ... Souvent.....2
- ... Rarement.....3
- ... Jamais .....4

**Q52. Plus spécifiquement, à cette période, pour effectuer des démarches administratives, vous diriez que vous aviez besoin d'aide :**

Question simple obligatoire

- ... Tout le temps.....1
- ... Souvent.....2
- ... De temps en temps.....3
- ... Jamais .....4

**Q53. À cette époque, est-ce que vous diriez que vous connaissiez bien les aides en matière sociales auxquelles vous pouviez prétendre ?**

Question simple obligatoire

- ... Très bien ..... 1
- ... Plutôt bien ..... 2
- ... Plutôt mal ..... 3
- ... Très mal ..... 4

**Q54. Si vous aviez besoin de ce type d'aide, saviez-vous à qui vous adresser et comment faire ?**

Question simple obligatoire

- ... Je sais précisément à qui m'adresser et comment faire ..... 1
- ... De manière générale, je sais à qui m'adresser et comment faire ..... 2
- ... De manière générale, je ne sais pas à qui m'adresser et comment faire..... 3
- ... Je ne sais pas du tout à qui m'adresser et comment faire ..... 4
- ... (Ne pas suggérer) Je n'avais pas besoin de ce type d'aide ..... 5

**Q55. Sur une échelle de 1 à 10, à cette époque, diriez-vous que vous aviez confiance dans les services publics en général pour vous aider à résoudre vos problèmes ? 1 indiquant « pas du tout confiance », 10 indiquant « entièrement confiance »**

Question quantité obligatoire

--	--

**Q56. En dehors de vos enfants (et de votre conjoint si vous en aviez), est-ce que vous voyiez des membres de votre famille, à cette époque :**

Question simple obligatoire

- ... Plusieurs fois par semaine ..... 1
- ... Environ une fois par semaine ..... 2
- ... Environ une fois par mois ..... 3
- ... Au moins une fois par an ..... 4
- ... Très rarement ou jamais..... 5

**Q57. Est-ce que vous voyiez des amis, à cette époque :**

Question simple obligatoire

- ... Plusieurs fois par semaine ..... 1
- ... Environ une fois par semaine ..... 2
- ... Environ une fois par mois ..... 3
- ... Très rarement ou jamais..... 4

**Q58. Étiez-vous ...très, assez plutôt ou pas du tout satisfait...de la place qu'occupait les activités de loisir dans votre vie ?**

Question simple obligatoire

- ... Très satisfait..... 1
- ... Plutôt satisfait..... 2
- ... Plutôt insatisfait..... 3
- ... Très insatisfait..... 4

**Q59. Est-ce qu'il vous arrivait de ne pas sortir de chez vous de toute une journée ?**

Question simple obligatoire

- ... Souvent..... 1
- ... Parfois..... 2
- ... Rarement ..... 3
- ... Jamais ..... 4

**Q60. À cette époque de votre vie, vous partiez en vacances :**

Question simple obligatoire

- ... Plusieurs fois par an..... 1
- ... Une fois par an ..... 2
- ... Moins d'une fois par an..... 3
- ... Jamais ..... 4

**Q61. Sur le plan de la santé, sur une échelle de 1 à 10, vous diriez qu'à cette époque, votre santé était globalement : (1 indiquant « très fragile » et 10 indiquant « excellente » ?**

Question quantité obligatoire

--	--

**Q62. Est-ce que, en règle générale, vous diriez que vous dormiez bien à cette période ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui ..... 1
- ... Non ..... 2

**Q63. Est-ce qu'il vous arrivait, à cette époque, de vous sentir déprimé ?**

Question simple obligatoire

- ... Tout le temps..... 1
- ... Souvent..... 2
- ... Parfois..... 3
- ... Jamais ..... 4

**Q64. Quand vous rencontriez un problème de santé, est-ce que vous alliez voir, à cette période, un médecin :**

Question simple obligatoire

- ... Toujours..... 1
- ... Quand ça me paraissait utile ..... 2
- ... Seulement si le problème était grave ..... 3
- ... Jamais ..... 4

**Q65. Est-ce qu'il vous arrivait de faire des projets pour l'avenir :**

Question simple obligatoire

- ... Tout le temps..... 1
- ... Souvent..... 2
- ... Rarement..... 3
- ... Jamais ..... 4

**Q66. Est-ce que vous pensiez, à l'époque, avoir la capacité de réaliser ces projets ?**

Question simple obligatoire

- ... Oui ..... 1
- ... Non ..... 2

**Q67. Est-ce qu'il vous arrivait de vouloir changer quelque chose à votre vie ?**

Question simple obligatoire

- ... Tout le temps..... 1
- ... Souvent..... 2
- ... Rarement..... 3
- ... Jamais ..... 4

**Q68. Sur une échelle de 1 à 10, comment évalueriez-vous votre confiance en vous à ce moment-là, c'est-à-dire juste avant d'entrer en contact avec l'assistant social ? 1 indiquant « je ne me sentais pas du tout sûr de moi » et 10 « j'avais totalement confiance en moi »**

Question quantité obligatoire

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**5. Signalétique****Q69. Quel est votre plus haut diplôme ?**

- ... Sans diplôme ..... 1
- ... Brevet des collèges, CAP, BEP..... 2
- ... Baccalauréat, Brevet professionnel, ..... 3
- ... DEUG, BTS, DUT, DEUST (Bac + 2) ..... 4
- ... Licence, licence professionnelle (Bac + 3) ..... 5
- ... Maîtrise, master 1 (Bac + 4)..... 6
- ... Master, diplôme d'études approfondies, diplôme d'études supérieures  
spécialisées, diplôme d'ingénieur (Bac + 5) ..... 7
- ... Doctorat (Bac + 8)..... 8

**Q70. Vous m'avez dit ne pas avoir d'activité professionnelle en ce moment, pouvez-vous me préciser votre situation, vous êtes...**

Question simple non obligatoire

- ... Au chômage indemnisé ..... 1
- ... Au chômage non indemnisé ..... 2
- ... Au foyer ..... 3 → FIN
- ... En congé parental ..... 4 → FIN
- ... À la retraite ..... 5 → FIN
- ... Ne pas suggérer : Autre inactif ..... 6 → FIN

*Avec cette formulation : Quelle est votre profession (ancienne profession pour les chômeurs) ?*

**Q71. Vous m'avez dit avoir une activité professionnelle, pouvez-vous me dire quelle est votre profession ?**

Question ouverte simple non obligatoire

: noter le verbatim exact et post coder

.....

**Q72. Post codif (ancienne profession pour les chômeurs)**

Question simple non obligatoire

- ... Agriculteur exploitant ..... 1
- ... Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise ..... 2
- ... Cadre, Profession libérale, Professeur, Profession scientifique  
et autre profession intellectuelle supérieure ..... 3
- ... Technicien, profession intermédiaire/ Professeur des écoles ou assimilé ..... 4
- ... Employé ..... 5
- ... Ouvrier ..... 6
- ... N'a jamais travaillé ..... 7
- ... Refus ..... 98

***Ce questionnaire est terminé. Je vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à ces questions.  
Je vous souhaite une très bonne continuation.***



## Numéros récents

n° 223  
2021

### **Bien-être subjectif, communication avec les parents et visions du futur à la fin de l'adolescence**

Une enquête en période de crise sanitaire  
Kevin Diter, Julia Buzaud, Zoé Perron sous la responsabilité scientifique de Claude Martin - Cnaf - EHESP

n° 222  
2021

### **De l'intérêt du vivre-ensemble par les accueils collectifs de mineurs**

Expériences et compétences acquises selon les jeunes et leurs parents  
Natacha Ducatez - Ovej

n° 221  
2021

### **Les Espaces de Rencontre**

Arnaud Morange, Corinne Le Bars, Cloé Valette, Cécile Plessard, Stéphanie Jaouen, Olivier Trubert, Carole Dupuy, Corinne Gendrot, Laurent Ménochet - IRTS Caen Normandie

n° 220  
2021

### **Les effets des structures de l'animation de la vie sociale**

Analyse des contributions à un défi  
Cécile Ensellem - Cnaf - DSER

n° 219  
2021

### **Les familles issues de l'immigration au sein des dispositifs de soutien à la parentalité**

Postures des intervenants sociaux et capacités d'action des parents  
Anne Unterreiner - Cnaf - DSER

n° 218  
2021

### **Les « aidants numériques », des intermédiaires sociaux dans l'accès aux droits ?**

Enquête sur les acteurs de « l'inclusion numérique » parisiens. 2<sup>e</sup> prix Cnaf - Mémoire de Master 2  
Aurélié Flux - Université Paris 1 Panthéon Sorbonne

n° 217  
2021

### **Une analyse socioéconomique de la pauvreté laborieuse des mères seules**

Définitions et précisions des catégories mobilisées. 1<sup>er</sup> prix Cnaf - Mémoire de Master 2  
Oriane Lanseman - Université de Lille

n° 216  
2020

### **Enfance, bien-être, parentalité**

Synthèse des travaux de la Chaire Cnaf / EHESP de 2017 à 2020  
Claude Martin avec Julia Buzaud, Kévin Diter et Zoé Perron - Cnaf - EHESP

n° 215  
2020

### **Revue de littérature sur les politiques d'accompagnement au développement des capacités des jeunes enfants**

Laudine Carbuccia, Carlo Barone, Grégoire Borst, Angela Greulich, Lidia Panico, Maxime Tô - Liepp (Laboratoire interdisciplinaire d'Évaluation des Politiques Publiques), Sciences Po

n° 214  
2020

### **Étude évaluative de l'offre de service d'appui au recouvrement de l'Aripa**

Christian Laubressac, Lou Tili, Marie Launet, Morgane Carpezat, Cécilia Barbry - Asdo Études

n° 213  
2020

### **Étude qualitative sur le non-recours à la prime d'activité**

Comprendre les situations de non-recours grâce aux entrées et sorties de la prestation  
Cécile Kula, Liane Desseigne, Pauline Joly - Geste, Etudes et Conseils

Pour toutes correspondances  
Anne-Claire Collier – 01 45 65 54 23  
[anne-claire.collier@cnaf.fr](mailto:anne-claire.collier@cnaf.fr)  
Maquettiste Ysabelle Michelet

Les dossiers d'études ne peuvent être vendus,  
ils sont téléchargeables directement sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr)  
► Presse et Institutionnel ► Recherche et statistiques  
► Publications

Cnaf – 32, avenue de la Sibelle  
75685 Paris cedex 14