

Accompagner les familles monoparentales

Moyens et enjeux de l'autonomisation de publics
à la croisée des vulnérabilités

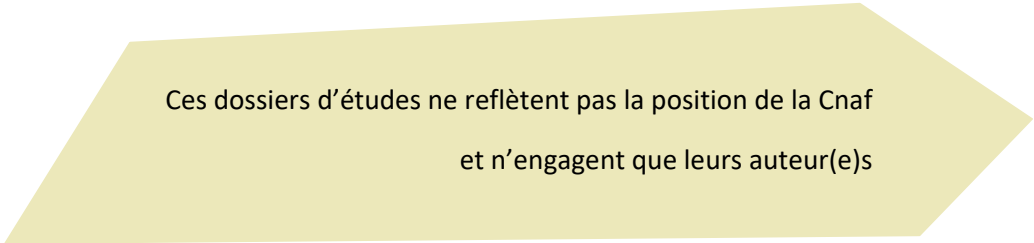
FORS - Recherche Sociale



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Juliette Baronnet
Alice Best
Florence Brunet
(FORS - Recherche sociale)
Nicolas Duvoux
(Université Paris 8)

2021



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

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	3
Synthèse	6
Introduction	15
I. Les familles monoparentales saisies par la norme d'autonomie	19
A. Les familles monoparentales à l'intersection des inégalités de la société française.....	19
1. <i>Les familles monoparentales, une catégorie à la croisée des vulnérabilités.....</i>	19
2. <i>Normes de genre et saturation temporelle des familles monoparentales.....</i>	21
3. <i>Des situations précaires, qui risquent d'être fragilisées par l'entrée en monoparentalité</i>	23
4. <i>L'empreinte de la trajectoire migratoire et l'appartenance à une minorité</i>	25
B. Le fait générateur, une approche institutionnelle de l'insécurité sociale	27
1. <i>L'insécurité au cœur de la logique d'action des Caf.....</i>	27
2. <i>Les modes d'entrée dans la monoparentalité.....</i>	28
3. <i>Des tensions dans la norme d'autonomie.....</i>	29
C. Le matériau, portée et limites.....	30
1. <i>Description du terrain d'enquête et du panel</i>	31
2. <i>Méthodologie déployée</i>	37
II. Le cadre institutionnel du travail social en Caf et son appropriation par les professionnelles.....	40
A. Le cadre institutionnel.....	40
1. <i>Un contexte d'évolution du travail social en Caf : injonctions institutionnelles et vécu des professionnelles.....</i>	40
2. <i>Un cadre normatif peu explicite.....</i>	46
B. Des pratiques et modalités d'intervention variées.....	48
1. <i>Lieux et conditions matérielles d'intervention</i>	48
2. <i>Accompagnement individuel et accompagnement collectif.....</i>	53
3. <i>Les aides financières</i>	54
4. <i>Périmètre de l'intervention et mobilisation de partenaires</i>	56
C. Les postures professionnelles	60
1. <i>Ecouter sans jugement : la « psy ».....</i>	60
2. <i>Remobiliser et valoriser : la coach</i>	62
3. <i>Remettre sur les rails : l'éducatrice.....</i>	63
4. <i>S'impliquer et s'engager professionnellement aux côtés des familles : l'alliée.....</i>	65
5. <i>Entre proximité relationnelle et distance professionnelle : un juste équilibre à trouver.....</i>	66

D. La définition des objectifs de l'accompagnement, au croisement des attentes des ménages et des normes qui sous-tendent l'intervention sociale.....	68
1. <i>Les objectifs des ménages : de la demande initiale à la formulation des attentes.....</i>	69
2. <i>Un enjeu transversal de stabilisation : soulager et préserver un équilibre en contexte « de crise ».....</i>	75
3. <i>Les objectifs « implicites » de l'accompagnement portés par les professionnelles.....</i>	76
III. Les effets réels de l'accompagnement social	92
A. De la « stagnation » à la « transformation » : une diversité de parcours d'accompagnement.....	92
1. <i>Des parcours "neutres" : une évolution peu perceptible de la situation des ménages.....</i>	92
2. <i>Des parcours pour lesquels une dynamique se construit et se consolide.....</i>	97
3. <i>Des parcours "de transformation" : une évolution personnelle majeure et un changement du rapport au monde.....</i>	104
4. <i>Des parcours chaotiques, en lien avec la grande précarité.....</i>	111
B. Les effets « réels », constatés et ressentis	117
1. <i>Les effets directs de l'intervention des travailleurs sociaux</i>	117
2. <i>Les effets indirects ou induits.....</i>	126
C. Des effets qui s'inscrivent dans une temporalité spécifique	129
1. <i>Des effets immédiatement perceptibles, d'autres qui s'inscrivent dans un temps long</i>	129
2. <i>Un cheminement aléatoire, parfois ponctué de « régressions » ou de ruptures</i>	133
3. <i>Des durées d'accompagnement limitées par le cadre d'intervention ? Une notion de fin ou de sortie d'accompagnement complexe à appréhender</i>	136
D. Les facteurs qui favorisent ou freinent les effets de l'accompagnement et l'évolution des parcours	138
1. <i>Les facteurs exogènes</i>	138
2. <i>Convergence ou discordance : l'adhésion des ménages accompagnés aux objectifs de l'accompagnement</i>	140
3. <i>La « posture » de l'accompagné et la relation avec le travailleur social</i>	145
IV. Conclusion : l'accompagnement social des Caf au défi des inégalités multiples des familles monoparentales	152
1. <i>L'approche par le « fait générateur » en matière de monoparentalité, pallier la déstabilisation ou permettre l'émancipation ?</i>	152
2. <i>Les paradoxes d'un accompagnement transitoire.....</i>	154

Nous tenons à remercier les équipes d'encadrement et les professionnelles des deux Caf qui ont participé au projet de recherche, acceptant de partager ainsi leur temps, leurs pratiques et leurs questionnements professionnels. Nous remercions également l'ensemble des ménages qui ont intégré le projet de recherche et nous ont fait part de leur vécu et de leurs situations.

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 sociales¹ 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, voir de critiques de la part des autorités de tutelle et de contrôle², 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)³. Pourtant, le travail social, ce sont⁴ 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.

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

¹ 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).

² 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.).

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

⁴ 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).

les différents types de structures susceptibles d'effectuer cet accompagnement⁵. 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 scientifique⁶ 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.

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

⁵ 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.

⁶ 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).

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 essayent 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 FORs-Recherche sociale et Nicolas Duvoux dont rend compte ce *Dossier d'étude*, elle s'est centrée sur les familles dites monoparentales, en adoptant une méthodologie qualitative originale basée essentiellement sur des entretiens « en miroir » avec 10 travailleuses sociales de deux Caf d'Île-de-France et 12 personnes qu'elles-mêmes accompagnaient. Menés avec des personnes accompagnées diverses notamment par leur trajectoire et leur vécu de la monoparentalité, ces entretiens ont été réalisés à deux moments de l'accompagnement, au début puis quelques mois plus tard.

À partir de ce matériau, l'équipe de recherche produit une description minutieuse et riche du travail d'accompagnement, de ses apports et limites et brosse un paysage fidèle et détaillé de l'accompagnement social en lien avec les attentes qu'il suscite et les effets qu'il est susceptible de produire. Quatre grands types de parcours sont ainsi identifiés selon le degré d'évolution des situations entre le début et la fin de l'accompagnement : un parcours de « stabilisation », un parcours d'évolution progressive et tangible, un parcours véritablement « transformateur » et un parcours « chaotique » voire « en rupture ». Chaque catégorie de parcours se trouve illustrée dans le rapport par la situation concrète d'une personne enquêtée, avec une sélection d'extraits d'entretien et une représentation graphique qui schématise utilement ce parcours (situation initiale, attentes exprimées par la personne, projection de la travailleuse sociale, effets et limites). À l'appui de ces parcours et au cœur de la relation d'accompagnement se trouve l'écoute active qui peut s'incarner dans des postures ou des attitudes différentes de la part des travailleuses sociales, les professionnelles oscillant dans l'exercice de leur fonction entre les rôles de « psy », de « coach », d'« éducatrice » ou encore d'« alliée/militante ». La recherche souligne la liberté des professionnelles et les marges de manœuvre dont elles disposent pour composer l'intervention et moduler la relation d'accompagnement tout en pointant les limites de leur capacité d'action sur des situations structurellement fragiles.

Nous relevons enfin que la question des violences conjugales et intrafamiliales apparaît centrale à l'issue de cette recherche, donnant à réfléchir notamment aux réponses institutionnelles apportées et à la place des pères dans ce contexte particulier et plus largement dans le travail social.

Clémence Helfter

clemence.helfter@cnafr.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, des études et de la valorisation scientifique (PREVS)

Synthèse

La question des effets de l'accompagnement social et tout particulièrement celle du rôle que jouent les personnes accompagnées dans la construction de leur parcours demeure relativement délaissée dans les travaux de recherche existants. C'est cette « part irréductible » de l'accompagnement que la Cnaf a souhaité mieux saisir, à travers un Appel à projet de recherche (APR) visant à « mieux comprendre ce que l'accompagnement par les travailleurs sociaux des Caf fait aux personnes ».

En réponse à cet APR, nous avons souhaité étudier le sens que revêt la notion d'autonomie dans l'accompagnement par les Caf d'une population – les familles monoparentales – qui cumule les désavantages sociaux et cristallise un certain nombre d'attendus normatifs (« autonomie », « bonne parentalité », « projet »). Ces normes générales s'entrecroisent avec des normes liées à la gestion de la diversité culturelle et aux relations entre groupes ethno-raciaux, en même temps qu'avec des normes de genre et de classe. Par-delà les discours, comment ces nouvelles normes d'action sont-elles mises en œuvre de façon concrète par les travailleurs sociaux dans le cas spécifique des familles monoparentales ? Comment sont-elles perçues et intégrées par les familles accompagnées ? Dans quelle mesure ces attendus explicites ou implicites font-ils l'objet de négociations entre les uns et les autres ? Que produisent-ils sur la situation voire la trajectoire des familles ?

Cette interrogation s'est déployée à la fois sur les effets attendus – c'est-à-dire les cadres normatifs présidant à l'élaboration, à la formalisation et à la mise en œuvre de la relation d'accompagnement – et sur les effets réels, en mettant en œuvre un protocole d'étude longitudinale pour saisir les effets transformateurs de l'accompagnement sur certaines familles.

L'étude réalisée s'appuie sur un dispositif empirique destiné à documenter ces effets. Recoupant de manière symétrique les perceptions et pratiques des accompagnants et des accompagnés, elle est largement inspirée par la « sociologie du guichet » qui consiste à étudier les rapports sociaux qui se développent dans et par les relations entre des administrations et leurs représentantes et les usagers.

Encadré. Méthodologie et description du panel d'enquête

Afin d'analyser les modalités de construction des « effets attendus » et les « effets réels » de l'accompagnement social, nous nous sommes appuyés sur une méthodologie d'enquête fondée sur :

- ❖ une approche par « binôme » accompagnante / personne accompagnée, à travers la réalisation d'entretiens « en miroir » auprès de 10 travailleuses sociales et de 12 familles monoparentales qu'elles accompagnaient ;
- ❖ une approche longitudinale, comprenant des entretiens programmés à différents temps de l'accompagnement (à l'entrée et à la sortie).

Notre panel de professionnelles est « à l'image » des profils des travailleurs sociaux des deux Caf de l'étude :

- ❖ Tous les travailleurs sociaux intégrés au projet de recherche sont des femmes, les équipes de travail social des deux Caf étant exclusivement féminines ;
- ❖ L'ancienneté dans le poste est importante : hormis une professionnelle, la totalité des travailleuses sociales participant à l'étude ont plus de 10 ans d'ancienneté ;
- ❖ Les professionnelles sont majoritairement titulaires d'un diplôme de conseillère en économie sociale et familiale (Cesf) ou d'assistante sociale.

Notre échantillon de foyers monoparentaux incarne la diversité des motifs d'accompagnements proposés dans le cadre de l'offre de service de la Caf, avec :

- ❖ 6 ménages inscrits dans un accompagnement lié à la séparation conjugale : derrière cette notion, les réalités sont variées, recouvrant différents stades dans le processus de séparation et différents degrés de séparation « physique » (2 femmes vivaient encore sous le même toit que leur ex-conjoint) ;
- ❖ 3 ménages accompagnés dans le cadre de l'offre de service liée au deuil. Pour l'ensemble de ces ménages, il s'agissait du deuil du conjoint, survenu entre 3 et 5 mois avant l'enquête ;
- ❖ 3 ménages rencontrés sont accompagnés dans le cadre d'un suivi RSA, réservé, dans l'un de nos sites d'enquête, aux femmes de moins de 26 ans avec un enfant de moins de 3 ans.

Les familles monoparentales saisies par la norme d'autonomie

Les familles monoparentales à l'intersection des inégalités de la société française

Les familles monoparentales sont à la croisée de plusieurs formes de vulnérabilité et font l'objet de nombreux discours ou analyses qu'une enquête empirique doit pouvoir « tester ». Si la notion de famille monoparentale recouvre des situations variées (en fonction des modalités d'entrée en monoparentalité ou encore d'autres facteurs), ces familles connaissent des fragilités similaires. Qu'un certain nombre de difficultés précèdent ou non leur entrée en monoparentalité, elles sont tout d'abord plus fortement exposées à la précarité que les couples avec enfants (en termes de revenus, d'accès à l'emploi, de conditions de logement...).

Au-delà de cette pauvreté monétaire, les familles monoparentales sont également fortement concernées par la « pauvreté subjective », elle-même caractérisée par une difficulté à se projeter dans l'avenir (Duvoux, Papuchon, 2018), du fait notamment de la saturation temporelle liée à l'écrasement par le travail domestique (Chabaud-Rychter, Fougeyrollas-Schwebel, Sonthonnax, 1985). Qu'elles y soient « habituées » depuis des années ou que cela fasse suite à la séparation ou au décès soudain de leur conjoint, toutes les personnes à la tête d'une famille monoparentale portent seules le poids de la charge familiale et domestique, une lourde responsabilité source d'épuisement. L'analyse de la fragilité de ces familles nécessite ainsi de prendre en compte le genre comme un rapport social qui influence les pratiques des professionnelles (Serre, 2012).

Enfin, même si cette question peine à émerger en France, la prégnance des relations d'assignation ethno- raciale dans le travail social mérite d'être posée. Dans notre échantillon, la diversité des parcours migratoires et des pays d'origine se traduit par des différences culturelles, qui questionnent voire bousculent les représentations des travailleuses sociales à leur égard.

Le fait générateur, une approche institutionnelle de l'insécurité sociale

Le « ciblage » opéré par l'offre d'accompagnement social de la Caf est spécifique puisqu'il ne repose pas sur un critère de ressources, mais sur la notion de « fait générateur ». Cette conception déborde le champ du social et de la pauvreté à strictement parler, avec une approche visant à pallier non pas un manque de ressources mais les effets déstabilisants d'un certain nombre d'événements de vie. Ce faisant, les Caf s'adressent à ce que l'on pourrait nommer l'insécurité sociale et visent à procurer aux personnes qu'elles accompagnent une forme de sécurisation, matérielle mais aussi plus largement en termes de considération et de reconnaissance. Cette logique d'action donne un statut spécifique à la monoparentalité considérée à la fois comme une problématique en soi et un effet d'événements fragilisants.

Dans notre échantillon, la notion de monoparentalité recouvre ainsi plusieurs cas de figure, tant dans la configuration de l'ex-couple parental que dans le cheminement qui a conduit à la séparation des conjoints, et dans les liens conservés avec l'ex-conjoint : fin d'une vie de couple « classique » ou d'une union « arrangée », absence de vie de couple pour les jeunes mères isolées accompagnées dans le cadre du RSA, situations de violences conjugales... Les situations de deuil sont évidemment très singulières, puisque le décès du conjoint marque une rupture brutale et subie de la vie conjugale et familiale. Ces modes d'entrée dans la monoparentalité se traduisent par des perceptions très contrastées de la vie familiale antérieure et des perspectives également très différentes pour les familles concernées.

Les pratiques et postures des professionnelles en Caf

Des pratiques et modalités d'intervention variées

Le cadre d'intervention relativement souple des Caf donne lieu à des pratiques et modalités d'intervention variées de la part des professionnelles. Celles-ci dépendent à la fois de contraintes et de données objectives, liées au contexte territorial (locaux mis à disposition des travailleuses sociales, partenaires intervenant sur le secteur...) et de facteurs plus subjectifs, que sont les préférences et représentations individuelles de chaque professionnelle (appétence pour les interventions à domicile, la construction de formats d'accompagnement collectifs, la formulation de demandes d'aide financières ...).

La variété des pratiques et modalités d'intervention des travailleuses sociales s'observe également au sujet du périmètre qu'elles fixent à leur intervention et de la mobilisation de leurs partenaires. La place attribuée au développement et à la mobilisation de ces relations partenariales varie à nouveau selon les professionnelles. Si les travailleuses sociales des Caf mobilisent a priori toutes des partenaires au cours de leur accompagnement, leur nombre et le degré de partenariat établi varient selon plusieurs facteurs : le contexte de leur secteur (nombre d'acteurs présents, liens existants entre ces derniers...), leur ancienneté sur ce territoire, leurs modalités d'intervention et enfin leur appétence pour le travail partenarial et pour l'accompagnement collectif, généralement construit avec d'autres acteurs.

Les postures professionnelles

Quelles que soient les modalités et motifs de l'entrée en accompagnement, l'écoute dite « active » est au cœur de la posture et des pratiques des professionnelles. Elle précède et traverse l'ensemble du travail d'accompagnement. De la qualité de cette écoute semble dépendre en effet l'instauration d'une relation de confiance entre la travailleuse sociale et la famille et, in fine, la qualité du travail qui sera engagé par la suite. Cette écoute peut cependant s'incarner dans des postures ou attitudes différentes de la part des travailleuses sociales, postures pour lesquelles elles auront plus ou moins d'appétence ou avec lesquelles elles seront capables de « jongler » pour s'adapter aux situations, aux personnes et aux moments qui se présentent à elles. Dans l'exercice de leur fonction, les professionnelles oscillent ainsi entre les rôles de « psy » – l'accent est alors mis sur l'écoute et le soutien – de coach – conseils et mobilisation – d'alliée/militante – avec un parti pris plus engagé et combatif – ou encore éducatif – en référence à un certain nombre d'attendus normatifs.

L'écoute active amène les professionnelles à s'impliquer au sens où elles engagent leur professionnalité mais aussi leur propre vécu et expérience personnelle. Cet engagement est plus ou moins conscientisé et donc maîtrisé. Il s'agit en effet de maintenir un équilibre délicat entre d'un côté, l'empathie et le recueil de la parole et de l'histoire parfois intime des familles et de l'autre côté, la préservation d'une certaine neutralité. Dans leurs pratiques, les travailleuses sociales veillent à ne pas être trop intrusives en limitant pour certaines les visites à

domicile aux situations qui le nécessitent et en s'interrogeant sur les conditions de recueil et de transmission des informations et éléments biographiques. Poser un cadre aux entretiens, à la relation, permet aussi aux professionnelles de se protéger face à des situations de grande fragilité et de se prémunir contre les risques de « dépendance » des familles à la relation d'accompagnement.

La définition des objectifs de l'accompagnement, au croisement des attentes des ménages et des normes qui sous-tendent l'intervention sociale

L'accompagnement des familles monoparentales repose sur la formulation d'objectifs explicites et implicites. Les objectifs explicites sont ceux établis avec le ménage, ils sont verbalisés, rythment les rencontres et s'inscrivent généralement dans le court terme. Leur demande porte en premier lieu sur des difficultés administratives d'ouverture ou de régularisation de leurs droits et/ou prestations sociales malgré des besoins ou attentes sous-jacentes qui sont rarement formulés. Dès lors, l'enjeu pour les professionnelles est d'instaurer un climat propice aux échanges et à l'écoute pour parvenir à aller au-delà de ces premières demandes et tenter de projeter, avec les familles, un certain nombre d'objectifs d'accompagnement.

Un enjeu transversal de stabilisation : soulager et préserver un équilibre en contexte « de crise »

L'offre de service Caf s'inscrit dans un moment, un événement, qui vient au moins bousculer sinon bouleverser (et parfois aggraver) les conditions de vie et les repères familiaux. Dans ce contexte particulier, l'intervention des travailleuses sociales vise en premier lieu à stabiliser la situation dans ses dimensions matérielles et relationnelles – le logement, le budget, les relations familiales et sociales, etc. – mais également symboliques – l'estime de soi, le système de valeurs, etc. L'accompagnement proposé doit en quelque sorte agir comme un filet de sécurité pour éviter que les situations ne basculent.

Cet objectif de stabilisation, s'il est rarement formulé tel quel avec les ménages concernés, est bien présent dans la quasi-totalité des situations des ménages. Par « stabilisation », les travailleuses sociales entendent ainsi l'idée que les familles puissent être soutenues, soulagées, rassurées pour traverser plus sereinement ces « moments de fragilité ». Face à des situations de grande précarité et de cumul des difficultés les professionnelles restent cependant limitées dans leur capacité d'action. L'accompagnement passe alors par l'activation de « petits » leviers tels qu'une aide financière pour un projet ou des conseils visant à leur accorder des moments de répit, de respiration.

Stabiliser les situations, c'est aussi éviter que des situations déjà fragiles ne « dégringolent » sous l'effet d'événements perturbants et donner aux familles les clés (et les supports matériels) pour, plus tard, rebondir : un réseau vers lequel se tourner ; un hébergement stable ; les codes pour pouvoir se mouvoir dans l'environnement administratif, etc. Dans cette perspective, les travailleuses sociales insistent sur la nécessité de mobiliser l'environnement partenarial et les outils à leur disposition pour étayer la situation. L'accompagnement vise ainsi plus largement à lutter contre l'isolement social des familles en travaillant à les réinscrire dans un réseau relationnel inexistant ou chamboulé par les événements.

Les objectifs « implicites » de l'accompagnement portés par les professionnelles

Au-delà des demandes que les ménages peuvent formuler, les travailleuses sociales identifient des finalités, des objectifs plus généraux qui s'adosent à un ensemble de normes. Ces normes, perceptibles au travers des discours portés par les professionnelles, des réflexions qu'elles formulent sur leurs pratiques et des outils qu'elles mobilisent dans l'accompagnement sont parfois ambiguës, voire contradictoires. Perçues comme des finalités souhaitables « en soi » et correspondant naturellement aux attentes des ménages, elles s'orientent sur trois axes : l'acquisition de l'autonomie, la « bonne parentalité » et l'organisation de la vie familiale, enfin, la « réalisation de soi » en tant qu'individu.

La notion d'autonomie recouvre plusieurs dimensions différentes, dans les représentations et pratiques des professionnelles : l'autonomie dans les démarches administratives et la maîtrise de l'environnement ; la place dans la société ; l'insertion professionnelle et son potentiel « émancipateur »...

La parentalité est un domaine qui, s'il n'est pas toujours l'objet central de l'accompagnement, n'en est jamais totalement absent. Plusieurs dimensions font l'objet d'une préoccupation de la part des professionnelles, parmi lesquelles la capacité des parents à investir une communication « positive » avec leurs enfants, à nouer des liens individualisés avec chacun d'entre eux (dans le cas de fratries), ou encore à se mettre en capacité d'adopter une posture réflexive sur leurs pratiques parentales. Le travail sur la parentalité effectué par les professionnelles de notre panel pose la question des normes de genre assignées aux pères et aux mères dans l'éducation des enfants. Cependant, c'est sans doute la dimension sur laquelle les tensions et les ambiguïtés exprimées par les professionnelles sont les plus fortes, tant l'objectif de coparentalité s'inscrit parfois en contradiction avec les autres objectifs de l'accompagnement.

Enfin, face au constat de la charge domestique qui pèse sur certaines femmes, les professionnelles peuvent fixer comme objectif un rééquilibrage des fonctions au sein de la famille. Parmi les objectifs visés dans l'accompagnement, se dessine ainsi la volonté pour les professionnelles de permettre aux ménages, et singulièrement aux femmes, de retrouver du temps pour elles, par exemple en lâchant prise sur certaines tâches domestiques. Le temps retrouvé pour soi est un temps où les femmes accompagnées peuvent être, pour certaines professionnelles, en capacité de se « découvrir », de s'interroger sur leurs aspirations. La réalisation de soi passe aussi par l'émancipation à l'égard de la domination masculine ou d'un milieu culturel ou familial perçu comme oppressif. Pour certaines professionnelles, accompagner la séparation conjugale peut être aussi l'occasion d'accompagner un affranchissement plus global des femmes concernés : de la tutelle masculine, mais aussi du poids de la communauté, synonyme d'enfermement.

Les effets réels de l'accompagnement social

De la « stabilisation » à la « transformation », une diversité de parcours d'accompagnement

Les parcours des ménages de notre échantillon sont variables et peuvent être distingués en quatre catégories en fonction du degré d'évolution de leur situation, du début de l'accompagnement à l'entretien de bilan.

Au sein de notre échantillon, 5 ménages ont connu un parcours que l'on peut qualifier de « stable » : au moment du bilan, ces ménages, comme les professionnelles qui les suivent, perçoivent en effet peu d'évolutions dans leur situation sociale, familiale et personnelle. Si l'accompagnement a contribué à stabiliser leur situation, au plan financier et administratif notamment, ou à apporter un soulagement grâce à l'activation de « petits leviers » (aide à l'aménagement du logement, au départ en vacances...), les effets attendus au plan de l'autonomisation ou de la revalorisation, voire de la reconstruction psychique, apparaissent relativement limités. C'est ce qu'explique ce ménage, accompagné dans le cadre d'un deuil : « *Pas grand-chose n'a changé... je ne suis pas bien moralement et physiquement, je suis seule avec les enfants, je me débrouille seule, j'ai un salaire de 1500 euros et quand je paye le loyer, l'eau, la mutuelle, il ne me reste pas grand-chose.* » Ces situations se caractérisent par la persistance de difficultés (par exemple au plan de la santé, du logement) qui n'entrent pas dans le champ d'intervention de la travailleuse sociale, ou pour lesquelles ses capacités d'action sont limitées : une situation financière structurellement précaire du fait de faibles ressources, l'existence de dettes, l'incapacité à accéder à un logement pour certaines personnes qui cohabitent encore avec leur ex-conjoint violent, etc.

Trois autres ménages de notre panel connaissent une évolution plus marquée et en particulier, deux jeunes mères accompagnées dans le cadre du RSA. Leurs situations se caractérisent par une évolution progressive, mais tangible : des étapes significatives sont franchies, et sont perçues comme telles par les ménages concernés comme par les professionnelles qui les accompagnent. Ces étapes peuvent ainsi relever d'une régularisation ou d'une stabilisation de la situation administrative et des droits, d'une « conscientisation » des attentes et aspirations et de leur traduction en projet et, plus largement, d'une série de caps franchis dans la capacité à gérer leur quotidien et qui contribuent à la réassurance progressive des personnes concernées. Cette évolution est ainsi présentée par cette mère isolée de 19 ans, accompagnée dans le cadre du RSA : « *Je suis fière de moi en fait. Je ne pensais pas que j'allais tout gérer en moins d'un an : aménager la maison, faire sa chambre... Cela me fait trop du bien de voir ma fille grandir.* » Ces évolutions concernent ainsi l'accès au logement autonome, l'obtention d'un mode de garde pour son enfant, la construction d'un projet professionnel, le passage du permis de conduire, etc. Ces parcours, sans être à proprement parler « spectaculaires » du point de vue des effets, peuvent être qualifiés d'exemplaires et illustratifs des fondamentaux du travail social.

Deux ménages de notre panel ont connu, en un an, un parcours que l'on pourrait qualifier de « transformateur ». Toutes deux sont suivies dans le cadre d'une séparation qui fait suite à des violences conjugales. Près d'un an après leur entrée en accompagnement, leur situation a considérablement évolué du fait d'une décohabitation d'avec le conjoint violent et d'une stabilisation de leurs conditions matérielles d'existence. Au-delà, on peut observer des évolutions majeures concernant l'épanouissement personnel, l'estime et l'affirmation de soi (voire la reconstruction psychique), l'inscription dans une dynamique de projet, la capacité à agir, le bien-être familial, ou encore la réassurance dans ses capacités parentales. Cette transformation intime est ainsi explicitement mise en avant par cette mère de 26 ans : « *Il y a plein de choses qui ont changé à l'intérieur, je suis plus moi. (...) Avant, je ne savais ce que c'était que d'être heureuse. Aujourd'hui, oui.* »

Enfin, la dernière catégorie de notre panel concerne 2 ménages pour lesquels il est possible d'employer le terme de parcours « chaotique », voire « en rupture » puisque dans un cas, la travailleuse sociale n'a plus de nouvelles de la personne accompagnée. Dans le cadre de notre échantillon il s'agit des deux situations les plus précaires à l'entrée en accompagnement, puisqu'il s'agit de deux femmes enceintes, toutes deux sans domicile et en rupture familiale. Du fait de ces conditions de vie précaires, leurs parcours d'accompagnement sont essentiellement orientés vers la réponse à l'urgence et sont marqués par les aléas et les difficultés dans le partage d'informations. Un an après l'entrée en accompagnement, une travailleuse sociale a ainsi perdu contact avec la personne accompagnée et n'a plus d'informations sur sa situation actuelle ; dans l'autre cas, l'accompagnement perdure mais le lien demeure fragile, comme l'explique la travailleuse sociale : « *C'est quand même toujours très compliqué pour Madame mais ça fait partie des suivis qu'on a... (...). Il y a beaucoup d'incohérences dans son parcours* ».

Des effets réels, constatés et ressentis

Indépendamment de l'évolution des parcours, l'analyse des effets de l'accompagnement social amène à distinguer des effets de différentes natures, qu'ils soient directement issus de l'accompagnement ou induits, de manière plus indirecte, par celui-ci.

Le premier niveau d'effets constaté par l'ensemble des ménages enquêtés est propre au cadre d'intervention de l'accompagnement proposé par les Caf, qui cible en particulier les familles qui connaissent un évènement fragilisant. Durant ces périodes difficiles, l'accompagnement permet à la fois une stabilisation du parcours et un soulagement moral des familles. Ce contexte explique pourquoi les ménages décrivent tous positivement l'accompagnement, y compris quand il n'a pas permis de réelle évolution de leur situation. Ce rôle de stabilisation et de sécurisation de la situation (notamment financière) des ménages passe principalement par l'important travail de pédagogie et de médiation mené par les professionnelles autour de l'ouverture des droits. Il s'agit d'un autre effet direct largement repéré par les familles comme par les professionnelles : la socialisation institutionnelle et l'autonomisation dans les démarches. Les familles suivies acquièrent une meilleure

compréhension des différents droits et de leurs critères et modalités d'attribution et développent une forme d'assurance : elles identifient elles-mêmes les interlocuteurs à solliciter, comprennent le fonctionnement des administrations, maîtrisent davantage l'utilisation des outils numériques... L'autonomisation des ménages face aux démarches trouve cependant une limite, qui réside moins dans la capacité d'autonomie de ces derniers que dans la réactivité et l'efficacité des institutions elles-mêmes dans leurs rapports avec les usagers.

L'accompagnement a également favorisé, pour une partie des ménages interrogés, une découverte et une plus grande maîtrise de leur environnement. Plusieurs ménages ont ainsi connu de nouveaux dispositifs, équipements ou interlocuteurs sur lesquels ils peuvent s'appuyer. Les actions collectives sont parfois le levier de cette découverte des équipements ; elles permettent également aux ménages (et à leurs enfants) de se sentir moins isolés, de se « changer les idées », et débouchent parfois sur une pratique qui se pérennise et devient autonome.

On observe enfin, chez quelques ménages interrogés, un impact au plan de la revalorisation de soi, de la remobilisation et de l'émancipation. Ces évolutions passent d'abord par la construction d'un lien de confiance avec les travailleuses sociales, source d'un sentiment de légitimité et de réassurance lié au fait d'avoir des « alliées » au sein des institutions. Cela renforce les personnes accompagnées dans leurs choix et leurs actes (notamment dans le cadre d'une séparation, ou encore face à un mari violent) et cela modifie également le regard porté sur les institutions de façon plus générale. Plusieurs familles décrivent ainsi le rôle clé des encouragements de la professionnelle, qui les poussent à poursuivre ou à reprendre leurs démarches et projets, malgré les difficultés qu'elles rencontrent. Cette valorisation est particulièrement importante pour les femmes qui ont subi des violences physiques ou psychologiques. Pour elles, l'émancipation issue de l'accompagnement prend la forme d'une libération de l'emprise de l'ex-conjoint ou de leur famille sur leur vie et leurs choix.

Les facteurs qui favorisent ou freinent les effets de l'accompagnement et l'évolution des parcours

Des effets qui s'inscrivent dans une temporalité spécifique

Théoriquement circonscrite dans le cadre des offres de service Caf, la temporalité des accompagnements est en pratique beaucoup plus plastique et aléatoire, s'adaptant au rythme et aux contraintes des familles (comme des professionnelles)⁷. Elle dessine une trajectoire au cours de laquelle l'accompagnement produit des effets concrets quasi immédiats – la stabilisation de la situation financière et le soulagement moral – qui se font ensuite plus aléatoires et fluctuants, avec bien souvent, des phénomènes de reculs et d'avancées. Certains parcours sont ainsi marqués par les allers-retours, voire les moments de décrochage. La grande précarité, voire l'errance résidentielle de certaines familles sont en particulier de nature à rendre les contacts et donc les effets de l'accompagnement très aléatoires. L'accompagnement peut également connaître des périodes de « latence » durant lesquelles les professionnelles attendent l'avancement de procédures ou de démarches sur lesquelles elles disposent de leviers et d'outils limités. L'accompagnement s'établit enfin dans un temps suffisamment long pour que dans la même période puissent survenir des événements qui viennent fragiliser ou au contraire consolider la trajectoire des familles (perte de ressources liée à la crise sanitaire, remise en couple...).

Au plan de la prise de confiance en soi et de l'autonomie, les avancées identifiées tant par les ménages que par les professionnelles s'avèrent ainsi plus aléatoires et leur pérennité incertaine au terme d'une année d'accompagnement. Certains ménages insistent ainsi sur la fragilité persistante de leur situation et estiment avoir encore besoin d'être soutenus, allant parfois jusqu'à demander un renouvellement des mesures d'accompagnement dont ils font l'objet.

⁷ Dans le cadre de notre panel de 12 ménages, 7 accompagnements étaient toujours en cours un an après le premier contact, 3 avaient pris fin en raison d'une rupture des liens ou d'un déménagement de la famille, et 2 en raison des limites d'intervention posées par la Caf.

Convergence ou discordance : l'adhésion des ménages accompagnés aux objectifs de l'accompagnement

Un autre facteur réside dans le degré d'adhésion entre la personne accompagnée et la travailleuse sociale autour des objectifs de l'accompagnement. Lorsque cette alliance existe, un « cercle vertueux » se dessine : la travailleuse sociale conforte la personne dans ses choix, les rend légitimes et réalisables par la mobilisation des outils et des ressources dont elle dispose, et leur donne une dimension symbolique en les inscrivant dans un « projet » global porteur de sens pour la personne accompagnée. Cette adhésion n'est cependant pas systématique et parfois se dessine un décalage, voire une discordance entre les objectifs conçus par le ménage et ceux investis par la travailleuse sociale. Si les ménages sont satisfaits d'avoir été soutenus et accompagnés dans leurs démarches, il n'est ainsi pas rare que les professionnelles soient plus mitigées : conscientes d'avoir contribué à résoudre certaines difficultés, elles expriment parfois le regret de n'avoir pu aller plus loin avec certains ménages et, en particulier, sur les dimensions qui relèvent de la sphère familiale, de l'intime ou du bien-être psychique.

La « posture » de l'accompagné et la relation avec le travailleur social

Au-delà de l'adhésion, la relation accompagnant-accompagné et la posture adoptée par le ménage sont également des éléments-clés dans la compréhension des parcours. Certains ménages adoptent ainsi une posture qui dynamise l'accompagnement : cela se traduit par un partage continu des informations avec la travailleuse sociale, par l'investissement des actions proposées et par une capacité à « s'en remettre » aux intervenants sociaux tout en tissant activement le réseau d'aide autour d'eux. Cette posture s'avère d'autant plus efficace qu'elle génère, chez les intervenants sociaux, une empathie et une mobilisation accrue. A l'inverse, d'autres ménages adoptent une posture différente qui peut susciter des incompréhensions : des informations qui ne sont pas transmises, des difficultés à « se livrer », un rapport complexe aux institutions s'inscrivant sur le registre de l'évitement ou de la revendication sont ainsi des positionnements qui peuvent influencer sur la fluidité de la relation et contribuer à amoindrir les effets de l'accompagnement.

Conclusion

Les différentes perspectives aperçues dans les réflexions sur la fin de l'accompagnement invitent à faire retour sur celui-ci et à formuler un certain nombre de remarques qu'il serait imprudent de qualifier de conclusives tant le travail d'interprétation du matériau collecté reste ouvert.

L'accompagnement est d'abord social parce que la faiblesse des ressources matérielles et relationnelles des personnes accompagnées les place dans des situations de dépendance vis-à-vis de membres de leur entourage familial dont l'influence est, à leurs yeux – comme souvent à ceux des professionnelles - néfaste. On peut dire que cette modestie des ressources et la dépendance envers les institutions pour maintenir une situation matérielle à flot conditionnent l'accès à l'épanouissement et à l'autonomie (par l'impossibilité de disposer d'un espace « à soi » dans le logement ; de décohabiter d'avec d'autres membres de la famille ; par l'impossibilité de déléguer des tâches domestiques et de « concilier » vie familiale et vie professionnelle par exemple). De ce point de vue, l'accent mis dans l'accompagnement sur les dynamiques familiales laisse transparaître des représentations genrées des responsabilités domestiques et éducatives. Faire une place au père apparaît comme un objectif légitime de l'accompagnement, de la même manière qu'un investissement éducatif est attendu, sans qu'il soit exclusif. S'ouvrir et « se livrer » sans développer une dépendance affective apparaît comme une posture adaptée. La capacité d'opérer un « travail sur soi » pour débloquer les situations est également un des critères de conformité souhaités, un des principaux à pouvoir faire pencher la balance du côté de l'accompagnement réussi ou au résultat plus mitigé du point de vue des professionnelles.

Au-delà des situations où une transformation spectaculaire est opérée comme de celles où l'accompagnement donne lieu à une mésentente sur les objectifs et se conclut sur un désaccord, la plus grande partie des relations d'accompagnement observées lors de cette enquête font apparaître des effets réels, observés pour la majorité de familles. Le caractère cumulatif des inégalités qui caractérisent cette catégorie de la population rejaillit cependant fortement sur les effets de l'accompagnement mis en œuvre par les Caf. Même dans les situations où l'accompagnement a produit des effets observables et substantiels, la situation des personnes accompagnées reste fragile et les progrès réversibles. L'autonomisation, effective et incontestable, comme cela a été souligné précédemment, demeure inachevée. Le soutien des institutions apparaît comme une nécessité structurelle pour maintenir les progrès réalisés et consolider les terrains conquis.

Introduction

Ce rapport s'intéresse à l'accompagnement social des familles monoparentales par les Caisses d'Allocations Familiales (Caf). L'accompagnement social des publics est une priorité d'action publique, destinée à intervenir de manière préventive ou curative sur les différentes dimensions de la situation. Néanmoins, cette notion est caractérisée par une grande plasticité. Celle-ci laisse la place à de multiples interprétations par les travailleurs sociaux. Elle donne lieu à des représentations et à une réception tout aussi diverse par les individus concernés par l'accompagnement. La notion d'autonomie qui désigne l'objectif de l'accompagnement est également une notion aux contours flous, susceptible d'être porteuse d'effets positifs ou négatifs, selon les modalités concrètes de l'accompagnement et de sa réception. L'enjeu de la présente étude est donc de saisir l'accompagnement social des Caf à l'endroit des familles monoparentales dans toutes ses dimensions (à savoir l'accompagnement vers l'emploi, mais aussi toutes les autres dimensions comme la gestion des décohabitations, le suivi budgétaire, la médiation, etc.) et dans toute son ambivalence, c'est-à-dire sans exclure a priori que l'accompagnement puisse être facteur de contrôle ou, au contraire, de soutien voire d'émancipation de la personne accompagnée. Elle vise à saisir la construction de la relation entre le travailleur social qui accompagne et la personne accompagnée. Cette relation est structurée par un ensemble de normes et de contraintes, plus ou moins fortement intégré selon les profils et parcours des travailleurs sociaux d'une part et des personnes accompagnées d'autre part.

Nous avons retenu un public ayant une place particulière dans la société française en général et dans les priorités d'action de la Caf en particulier, les familles monoparentales. Figure majeure du mouvement dit des « Gilets jaunes », ces ménages sont très fortement exposés à la pauvreté monétaire et à un ensemble de difficultés sociales. Leur situation particulièrement défavorable témoigne des asymétries de genre qui ont traversé et continuent de structurer l'Etat social édifié après-guerre et progressivement corrigé par des prestations placées sous conditions de ressources à partir du moment où la « crise » économique a fragilisé les institutions de Sécurité sociale. Ainsi, l'Allocation Parent Isolé (API), aujourd'hui Revenu de Solidarité Active majoré (RSA), a-t-elle été créée en 1972, au moment où les failles de l'Etat social au fondement professionnel commencent à apparaître. Elles sont aujourd'hui à la croisée des fragilités qui se sont développées tant dans la sphère professionnelle que dans la sphère privée, et plutôt à l'intersection de ces deux dynamiques. L'affaiblissement de la protection, qui avait bien entendu pour envers leur dépendance institutionnalisée envers le « Male breadwinner », dans le modèle corporatiste d'Etat social n'a pas donné lieu à une refondation de leurs modes d'intégration à la société. La situation très fortement défavorisée des familles monoparentales témoigne des tensions qui traversent un modèle d'intervention social général.

Dans ce contexte, il est d'autant plus significatif qu'elles soient désormais au cœur des dispositifs d'accompagnement social et des préoccupations des Caf au titre de leur mission visant à « aider les familles dans leur vie quotidienne au moyen non seulement de prestations familiales et sociales mais également d'une action sociale déployée au sein du réseau des Caf ». Fondé sur la capacité de repérage par les Caf des événements de vie potentiellement « fragilisants » (séparation conjugale, décès d'un conjoint ou d'un enfant, impayés de loyer et indécence du logement, familles monoparentales au RSA avec jeunes enfants), le « socle commun » de l'offre de travail social en Caf a été ainsi défini en s'appuyant sur une logique préventive (le ciblage par fait générateur). En juillet 2019, au cours de l'enquête, une nouvelle circulaire de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (Cnaf)⁸ a réaffirmé le principe du socle national, tout en modifiant ses contours. Le socle national « rénové » comprend désormais 5 situations : la séparation conjugale, le décès d'un parent ou d'un enfant, les impayés de loyer et la monoparentalité. C'est sur cette dernière problématique, « devenue une préoccupation majeure des politiques familiales et de solidarité », que cette étude va se concentrer. Cette catégorie a, dans l'économie

⁸ Lettre circulaire de la Cnaf 2019-051 du 3 juillet 2019 : « Doctrine nationale des interventions sociales de la branche Famille : pour un renouveau du travail social des Caf ».

d'ensemble de l'intervention de la Caf, une position particulière, à la fois « risque » spécifique et résultat d'autres événements déstabilisants comme le veuvage.

En tant que catégorie d'action publique, les familles monoparentales cristallisent un certain nombre de représentations qui contribuent à les essentialiser. Sans doute plus que d'autres publics, les familles monoparentales se situent au carrefour de l'expression de normes parfois concurrentes. De manière classique dans le travail social, on observe dans l'accompagnement dont elles font l'objet une oscillation entre des logiques d'émancipation des individus et de contrôle social. Leur statut vis-à-vis des normes en vigueur dans l'action sociale est particulier : elles ne restent pas à l'écart de la logique d'activation de la protection sociale, comme en témoigne le remplacement de l'Allocation Parent Isolée « *conçue comme un revenu de remplacement transitoire ou comme une ébauche de « salaire maternel » permettant aux bénéficiaires de prendre soin de leurs enfants à plein-temps* » par un « RSA majoré » pour les foyers monoparentaux avec enfants de moins de 3 ans. Cette évolution signale le passage d'une logique de soutien « maternaliste » à une logique de contractualisation et une obligation d'insertion (« les personnes seules avec enfant ont vocation à travailler comme les autres » (Marianne Langlet, 2012)⁹.

Ces normes générales s'entrecroisent, comme l'étude empirique réalisée le montre, avec des normes liées à la gestion de la diversité culturelle et aux relations entre groupes ethno-raciaux, en même temps qu'avec des normes de genre et de classe. Outre les enjeux sociaux inhérents à la prise en charge d'une population qui se situe à la croisée de différentes évolutions sociales, les attendus normatifs sont particulièrement importants puisque, par définition, les familles monoparentales sont supposées être caractérisées par un écart par rapport à la norme de « bonne parentalité » qui continue de régir notre société¹⁰. Les effets attendus de l'accompagnement ainsi que son déroulement sont fondamentalement dépendants de cette norme et de la manière dont les injonctions à destination des familles monoparentales prennent en compte – ou non – leur situation. L'accompagnement des familles monoparentales par les Caf est en cela un observatoire privilégié de l'entrecroisement des normes dans le traitement institutionnel d'une population caractérisée par le cumul des désavantages sociaux. Le constat de cette situation très défavorisée doit être fait et les conséquences en être tirées – notamment en matière de possibilité d'imposition normative, allant dans des directions diverses, voire opposées comme nous le verrons. Cela n'empêche en aucune manière de signaler – et de souligner – les capacités de transformation des situations, à la fois subjective et objective observées dans le cadre et par l'effet de l'accompagnement.

Ainsi, nous avons souhaité ouvrir de la manière la plus large le questionnement sur la manière dont, par-delà les discours, des normes d'action publique comme l'autonomie, le « soutien à la parentalité » mais aussi le « projet » étaient mises en œuvre de façon concrète par les travailleurs sociaux de la Caf dans le cas spécifique des familles monoparentales. Sans nous arrêter à la description du cadre institutionnel et de son appropriation par les professionnelles, nous nous sommes demandés comment ces formes d'intervention étaient perçues par les familles accompagnées. Nous avons cherché à décrire l'intensité et les formes des transformations opérées par l'accompagnement dans la vie des ménages concernés.

Le présent rapport est structuré autour de trois parties. La première présente le cadre institutionnel, théorique et empirique de l'étude. Nous y déclinons successivement une contextualisation de la situation sociale générale des familles monoparentales, en mobilisant la notion d'intersectionnalité des inégalités ; une analyse de l'offre d'accompagnement développée par la Caf autour des faits générateurs qui l'éclaire à la lumière de la notion d'insécurité sociale ; et enfin nous présentons le matériau empirique collecté pour répondre à la question des effets – attendus et observés – de l'accompagnement social des Caf en direction des familles monoparentales.

⁹ Langlet Marianne, 19 janvier 2012 « Familles monoparentales sous pression » in *Lien Social* n°1046.

¹⁰ Martin Claude (dir.), 2014, *Etre un bon parent. Une injonction contemporaine*, Lien social et politiques, Presses de l'EHESP, 248 p.

Dans une deuxième partie, nous évoquons le cadre institutionnel et son appropriation par les professionnelles de l'accompagnement. Cette deuxième partie est structurée autour de quatre points. Le premier est une description des évolutions du cadre institutionnel mis en œuvre par la Caf et de son évolution par rapport aux orientations précédentes. Le deuxième point évoque les pratiques d'accompagnement et les modalités d'intervention décrites par les professionnelles. En déplaçant le regard des pratiques vers les représentations, la troisième section évoque les différentes postures par lesquelles les professionnelles investissent leur rôle. Nous verrons la plasticité des normes sociales effectivement déployées derrière le vocable homogénéisant d'accompagnement vers l'autonomie. Enfin, la partie se clôt par une analyse de la négociation des objectifs entre les professionnelles et les personnes accompagnées au moment charnière où débute l'accompagnement.

Dans une troisième partie, nous nous interrogeons sur les effets réels, et non plus seulement attendus de l'accompagnement. Nous distinguons des trajectoires témoignant d'une gradation dans l'intensité des modifications intervenues sous l'effet de l'accompagnement. De l'absence de changement à la transformation en passant par la stabilisation et l'aménagement d'une situation donnée au moment du commencement de la prise en charge, une grande variété d'effets objectifs et subjectifs sont mis au jour. Nous insistons ensuite sur la question de la temporalité des effets, la question de la mesure des effets de l'accompagnement est une question classique du travail social, à laquelle la durée de l'enquête réalisée permet d'apporter des éléments de description et d'analyse. Enfin, nous ouvrons des pistes d'analyse des facteurs qui favorisent ou entravent une évolution de la situation des personnes accompagnées.

Cette introduction serait incomplète si elle ne disait un mot du contexte très particulier dans lequel s'est déroulé l'enquête. En effet, si une première phase de recueil du matériau empirique a pu se dérouler conformément aux attentes, nous avons envisagé (cf. l'encadré infra qui rappelle les hypothèses retenues dans la réponse à l'APR de la Cnaf relatif à l'accompagnement) une deuxième séquence d'approfondissement, reposant notamment sur des monographies de familles. Les circonstances de l'année 2020 (crise sanitaire et confinements), au cours de laquelle cette deuxième phase d'enquête devait se dérouler, n'ont pas permis de mettre en œuvre la méthodologie envisagée, qui aurait supposé de se rendre, pour des phases d'observation détaillée, au domicile des personnes rencontrées et interrogées lors de la première phase. Il n'a donc pas été totalement possible de mettre en œuvre le programme de travail envisagé, à la fois pour des raisons d'accès au terrain et par la mise en suspens de nombre de projets.

Encadré 1. Présentation de la démarche et des hypothèses dans la réponse à l'APR

Cette recherche a vocation à analyser à la fois les effets attendus (c'est-à-dire les cadres normatifs présidant à l'élaboration, à la formalisation et à la mise en œuvre de la relation d'accompagnement) et les effets réels, en mettant en œuvre un protocole d'étude longitudinale, appuyée sur des travaux récents en sciences sociales, pour saisir les effets transformateurs de l'accompagnement sur certaines familles. Il s'agissait également de se servir d'une population cible pour appréhender l'accompagnement social comme relation et comme processus.

- ❖ **Hypothèse n° 1** : Dans la construction de l'accompagnement des familles monoparentales, les travailleurs sociaux des Caf mobilisent des représentations, normes et des attendus institutionnels plus ou moins explicites qui influent sur l'approche des publics, et le caractère individualisé de cette approche
- ❖ **Hypothèse n° 2** : Plus ou moins contraintes, les modalités ou conditions d'entrées dans l'accompagnement des familles monoparentales par les Caf vont influencer sur la construction du projet d'accompagnement (les effets attendus), sa mise en œuvre et, *in fine*, sur les effets réels

❖ **Hypothèse n° 3** : L'existence de « petites différences » tant dans le vécu des familles monoparentales que dans l'interaction singulière qui s'établit avec le travailleur social est centrale dans la transformation des situations.

Néanmoins, la gestion institutionnelle et l'expérience vécue de la crise sanitaire et du confinement ont pu être intégrées à la présente étude. Du point de vue de l'institution, une nouvelle offre et de nouvelles pratiques de travail ont émergé. Comme nous le montrons, celles-ci ont produit de la tension pour des professionnelles qui cumulaient le télétravail avec des responsabilités familiales et qui devaient mettre en œuvre des réorganisations dans une temporalité resserrée.

Néanmoins, la période a également été porteuse pour les professionnelles de formes de renouvellement et d'une reconnaissance inédite de leur rôle dans leur sphère privée, mais aussi dans la sphère sociale générale où elles sont apparues comme faisant partie de la « deuxième ligne » et, parfois, aux yeux des personnes auprès desquelles elles relayaient une forme de sollicitude institutionnelle.

Du côté des personnes accompagnées également la période a été vécue de manière ambivalente. Elle a accru l'exposition à la fragilité sociale, et parfois à des situations de dénuement et de ruptures de droit et de protection, elle a rendu plus aiguë encore le risque d'être victime de violences conjugales et intrafamiliales pour nombre de familles accompagnées par la Caf. Néanmoins, pour une partie des personnes enquêtées, elle a également atténué le stigmate lié à une situation d'inactivité professionnelle et a permis un recentrage sur la relation avec les enfants.

I. Les familles monoparentales saisies par la norme d'autonomie

Pour prendre la mesure des effets possibles de l'accompagnement déployé par les Caf sur les familles monoparentales, il convient d'abord d'exposer la situation qui est la leur au regard des différentes formes d'inégalités sociales qui traversent la société française (Duvoux, 2017). Pour cela, nous définirons la catégorie et les enjeux de sa construction et de son institutionnalisation. Puis, pour situer socialement ces ménages, nous soulignerons l'intérêt du triptyque classique dans l'analyse en sciences sociales du genre, de la position de classe et de l'appartenance ethno- raciale. Les effets d'imposition de l'accompagnement mais aussi les leviers de transformation des situations individuelles sont en effet déterminés par cette position spécifique des familles monoparentales dans la structure des inégalités.

Dans un deuxième temps, nous analyserons l'accompagnement social des Caf à destination des familles monoparentales. Cela suppose de reconstituer la logique spécifique de cette action, construite autour d'une perspective dynamique définie par des « événements générateurs » de fragilité ainsi que les modalités de son déploiement sur la catégorie de « famille monoparentale » et les significations que l'autonomie peut prendre pour ce type de ménage.

Dans un dernier temps, nous exposerons comment le matériau empirique a été collecté en vue de pouvoir apporter des réponses à la fois objectives et problématisées à la question de l'appropriation de l'offre institutionnelle d'accompagnement et en particulier de la norme d'autonomie par les professionnelles et les ménages. Nous présenterons donc le dispositif empirique et les modifications que lui ont fait subir le contexte de l'année 2020.

A. Les familles monoparentales à l'intersection des inégalités de la société française

Dans cette section, nous allons présenter la catégorie de famille monoparentale, en soulignant d'abord comment celle-ci a émergé et ce qu'elle recouvre. Puis, nous montrerons en quoi la situation des familles monoparentales prises en charge par la Caf est façonnée par des rapports sociaux de genre, de classe et d'appartenance ethno- raciale souvent liée à une trajectoire migratoire récente. Nous proposerons donc une analyse intersectionnelle (Crenshaw, 1991) de la situation de ces ménages en évoquant successivement les enjeux des rapports sociaux de genre, les manifestations d'une position sociale défavorisée et l'empreinte de l'appartenance à une minorité ethno- raciale.

1. Les familles monoparentales, une catégorie à la croisée des vulnérabilités

La notion de « famille monoparentale » est apparue dans les années 1970, date à laquelle émerge ce « problème social » lié à l'identification de transformations dans les relations privées à l'œuvre dans la société, transformations qui seront redoublées par celles affectant le marché du travail à partir de la deuxième moitié de cette décennie. Depuis, le nombre de foyers monoparentaux et la part qu'ils représentent parmi les ménages français n'ont cessé d'augmenter. En 1975, les familles monoparentales représentaient en France métropolitaine 9,4 % des familles avec enfants de moins de 25 ans, un taux qui atteint 23,3 % en 2014, avec 2,1 millions de familles monoparentales.¹¹ Les réalités et le profil de ces familles ont également évolué, les nombreux cas de

¹¹ Insee, recensements 1975-2014.

veuvage ayant été remplacés par les séparations et divorces¹². Il faut d'emblée souligner que le fait de placer la focale sur cette population invite à signaler la position défavorisée des familles monoparentales de notre société comme étant un effet de la construction de notre système d'Etat social autour de la protection du travail salarié masculin. En effet, l'Etat social n'est pas neutre du point du genre, un ensemble d'asymétries et de répartition des rôles productifs et reproductifs ont été stabilisés dans l'organisation de la protection sociale et, de ce point de vue, les systèmes assurantiels de type bismarckien comme celui qui prévaut en France sont parmi les plus inégalitaires au regard de la norme de l'égalité femme-homme (Gornick, Meyers, 2014). Les familles monoparentales sont à la croisée des vulnérabilités lorsque les compromis sociaux et économiques de cet Etat social sont frappés par la montée du chômage de masse d'un côté et l'augmentation des séparations de l'autre. L'adoption de cette perspective de genre dans la réflexion sur les catégories de l'Etat social, dont celle de familles monoparentales, et sur les causes de leur exposition à la pauvreté, guidera l'analyse, ce qui aura vocation à « départiculariser » leur situation et à en faire un cas, particulièrement saillant, de désajustement entre les normes et attentes sociales, les rapports sociaux concrets et les formes de prise en charge institutionnelle.

Centrer l'étude sur cette population se justifie pour plusieurs raisons, sociales et scientifiques principalement. En effet, les familles monoparentales sont à la croisée de plusieurs formes de vulnérabilité et font l'objet de nombreux discours ou analyses qu'une enquête empirique doit pouvoir « tester » ou, à tout le moins, sur lesquels elle doit permettre d'avancer des éléments de vérification ou d'invalidation ou, simplement, d'approfondissement. Parmi ces littératures, on soulignera notamment les enjeux liés à la constitution et à la diffusion des normes de la « bonne » parentalité. Celle-ci fait ressortir que les femmes en général et les familles monoparentales en particulier doivent faire des arbitrages que la politique publique présente comme un ensemble de « choix », alors que ces « choix » sont en réalité fortement contraints. Dans le cas des familles monoparentales, l'écheveau de contraintes est souvent si étroit que la rhétorique du « choix » est bien souvent très éloignée des réalités vécues. Cela ne préjuge cependant pas de l'idée que l'accompagnement vers l'autonomie ne puisse pas prendre différentes significations auprès des publics concernés.

La seconde littérature est plus d'orientation économique. De nombreuses études montrent en effet les différenciations « genrées » de dispositifs publics en apparence neutres. Ainsi, Hélène Périvier a fait ressortir à quel point le RSA par exemple était un dispositif différencié du point de vue du genre de ses bénéficiaires en matière d'incitations (Périvier, 2016). Il faut ici se demander quels sont les effets concrets de la construction des dispositifs. Une cumulativité entre les hypothèses et travaux de plusieurs disciplines peut être envisageable.

Au-delà de cet ancrage dans des enjeux liés à la construction d'ensemble du système de protection sociale, la catégorie de famille monoparentale en tant que telle doit être questionnée. Il existe plusieurs définitions des familles monoparentales :

- ❖ une définition statistique (celle de l'Insee), la plus communément retenue pour le repérage statistique de ces familles et l'étude de leurs caractéristiques ;
- ❖ une définition administrative (celle des Caisses d'allocations familiales) qui renvoie à la catégorie des "parents isolés" en tant que cible des politiques familiales.

Ces définitions statistiques et administratives se recouvrent imparfaitement¹³. Au sens de l'Insee, les familles monoparentales sont identifiées dans les enquêtes ménages depuis 1982. Elles représentent les ménages pour lesquels le parent vit seul sans conjoint avec ses enfants âgés de moins de 18 ans dans un logement ordinaire, sans qu'il y ait d'autres personnes partageant le même logement. Ainsi, un parent isolé vivant sous le même toit que ses parents n'est pas pris en compte. Les Caf comptabilisent quant à elles le nombre de « parents isolés », définis comme les personnes célibataires, divorcées, séparées ou veuves ayant des enfants à charge (âgés de

¹² Insee première n°1195.

¹³ « Les familles monoparentales : une population plus exposée à la pauvreté et à la précarité », Efigip, décembre 2011

moins de 20 ans, ou 21 ans pour l'attribution du complément familial et des allocations logement et aux revenus inférieurs ou égaux à 55 % du Smic) ou femmes enceintes ne vivant pas en couple et ne partageant pas leurs ressources.

Par-delà cette diversité se dessine néanmoins une tendance commune : les familles monoparentales sont plus touchées par la précarité que les couples avec enfants. En 2015, 34,9 % des familles monoparentales disposaient de revenus inférieurs au seuil de pauvreté à 60 % du revenu médian soit près de trois fois plus que les familles vivant en couple (11,8 %). Dans 82 % des cas, ces familles sont constituées d'une femme seule avec des enfants.¹⁴ Les différentes prestations sociales et l'éventuelle pension alimentaire touchées par ces ménages ne suffisent pas à compenser l'écart de revenu par rapport à un foyer constitué de deux adultes avec enfant(s). Par ailleurs, les mères de foyers monoparentaux rencontrent des difficultés particulières¹⁵. Elles subissent en effet un risque de chômage deux fois plus élevé que les femmes en couple avec enfant(s), car elles sont moins diplômées mais aussi car elles font face à des contraintes importantes en termes de mode de garde des enfants, qui se heurtent aux spécificités de certains emplois peu qualifiés (éloignement du lieu de travail, horaires décalés...). Les femmes seules avec enfant(s) sont également plus nombreuses à connaître une situation de mal-logement : elles sont plus susceptibles d'être hébergées par leurs parents ou leurs proches et de vivre dans un logement surpeuplé.

La centralité de ce groupe dans les publics vulnérables conduit certains chercheurs à parler d'une « monoparentalisation de la pauvreté »¹⁶. Encore faut-il rappeler que cette exposition particulièrement forte à la précarité est pour partie liée au fonctionnement de nos institutions car, même si la tendance à l'appauvrissement de cette catégorie de la population est transversale à l'ensemble des pays développés, comme l'OCDE l'a montré dans ses rapports sur les inégalités et la pauvreté (2008, 2011, 2015), certains pays nordiques, particulièrement impliqués dans l'accompagnement et la formation, parviennent à limiter la pauvreté de cette catégorie.

Au-delà des catégories statistiques et administratives présentées précédemment, la notion de famille monoparentale recouvre des situations variées. Anne Eydoux et Marie-Thérèse Letablier¹⁷ distinguent par exemple les mères célibataires n'ayant jamais vécu en couple, les familles monoparentales à la suite d'un veuvage précoce (avant 55 ans) ou encore celles qui résultent d'une séparation ou d'un divorce. Au-delà des raisons qui ont conduit à la monoparentalité, de multiples facteurs sont à l'origine de réalités et d'expériences diverses : le sexe du parent ayant la charge des enfants (dans 82 % des cas il s'agit d'une femme) ; les conditions de logement de la famille (logement dédié ou hébergement par la famille, notamment pour les jeunes mères) ; l'âge des enfants ; le rôle de l'autre parent, en termes d'éducation des enfants (à quelle fréquence les enfants le voient-ils ?) mais aussi de contribution aux revenus ; la présence éventuelle d'un nouveau conjoint (qu'il vive ou non au sein du même logement) ; la situation professionnelle et financière du parent à charge ; la proximité géographique et le type de relations avec son entourage familial et amical...

Cette variété des situations se retrouve au sein de notre panel au sein duquel apparaissent des trajectoires d'entrée dans la monoparentalité et des conditions de vie très diverses qu'il convient de présenter dès à présent pour mieux comprendre la diversité des situations avec lesquelles les professionnelles ont à composer.

2. Normes de genre et saturation temporelle des familles monoparentales

La pauvreté des familles monoparentales n'est pas seulement monétaire. Elles sont également fortement concernées par la « pauvreté subjective », elle-même caractérisée par une difficulté à se projeter dans l'avenir,

¹⁴ Insee 2015

¹⁵ Insee première n° 1195, Insee Première n° 1171

¹⁶ Voir notamment Damon Julien, 2018, *L'exclusion*, Paris, Puf/Que-sais-je ? »

¹⁷ Eydoux Anne et Letablier Marie-Thérèse, 2007, *Les familles monoparentales en France*, rapport de recherche du Centre d'études de l'emploi, 112 pages

étroitement reliée avec des conditions matérielles d'existence dégradées (Duvoux, Papuchon, 2018). La pauvreté subjective déborde la question des ressources disponibles pour désigner la difficulté spécifique à avoir un rapport au temps, et notamment à l'avenir, positif. Se disent pauvres à la fois des catégories de la population concernées par la pauvreté monétaire relative ou la relation d'assistance et des populations qui ne sont concernées par aucune de ces caractéristiques usuellement associées à la pauvreté. La pauvreté subjective permet donc de saisir les difficultés vécues par des parties fragiles mais non-nécessairement pauvres de la population, même si la pauvreté monétaire d'une part et le fait d'être inscrit dans une relation d'assistance d'autre part augmentent fortement la probabilité de se sentir pauvre. Or, les études montrent que familles monoparentales sont sujettes à un cumul de désavantages. En effet, un des résultats les plus nets qui apparaît lorsque la pauvreté subjective est croisée avec la pauvreté monétaire est de montrer à quel point les familles monoparentales sont exposées, dans une proportion beaucoup plus forte que les autres types de ménages, à un cumul des formes objectives et subjectives de la pauvreté, c'est-à-dire à une insécurité sociale – un rapport à l'avenir dégradé – lui-même renforcé par un bas niveau de ressources et une absence de relations sociales susceptibles d'être mobilisées. La situation des familles monoparentales au regard du croisement de ces deux indicateurs interpelle d'autant plus que le genre n'est pas une variable mais un rapport social qu'il est fondamental de prendre en compte pour analyser non seulement les pratiques et les représentations des professionnelles mais également les formes spécifiques – en l'occurrence temporelles – de la fragilité des familles monoparentales.

Pour ce qui concerne les professionnelles et la mise en œuvre du travail social, la littérature scientifique a montré l'intérêt d'une analyse de la manière « dont les rapports sociaux de sexe et de classe peuvent contribuer à façonner les pratiques et les schèmes de perception et d'action qui caractérisent un groupe professionnel » (Serre, 2012, p. 49-64). Delphine Serre montre par exemple combien la norme d'autonomie, mise en œuvre par des professionnelles du secteur de l'aide sociale à l'enfance (ASE), est traversée par des normes de classe qui instaurent une distance et des normes de genre qui, au contraire, inclinent à une proximité avec les usagers. La question du genre dans le travail social s'impose ainsi comme une problématique majeure de compréhension des rapports sociaux et demeure une variable incontournable, après un long « déni » (Bessin, 2005) des pratiques d'un secteur professionnel très majoritairement féminisé. Le champ de l'intervention sociale apparaît comme un espace traversé de reproduction des normes du genre qui amplifie la division sexuée des rôles sociaux, par exemple dans les modes d'accueil des jeunes enfants (Murcier, 2007) en matière de protection de l'enfance et de soutien à la parentalité (Cardi, 2015) ou encore dans l'offre d'accompagnement à destination des personnes âgées¹⁸, des sans-abri (Loison-Leruste, Perrier, 2019), des femmes victimes de violence (Jaspard, 2005).

Du côté des publics, l'analyse en termes de genre, que l'on couplera avec une perspective temporelle permettant de caractériser l'exposition à la pauvreté subjective, invite à dépasser la catégorie d'action publique, pour mettre en avant un rapport à l'avenir rendu impossible par la saturation temporelle présente liée à l'écrasement par le travail domestique (Chabaud-Rychter, Fougeyrollas-Schwebel, Sonthonnax, 1985). Cette dimension de la saturation du temps des femmes par la division sexuelle du travail reproductif (au sens large) et notamment par le report sur elle des tâches domestiques est un des objets spécifiques de l'intervention sociale des Caf. Le soulagement, même ponctuel, apporté vis-à-vis de ces situations, apparaît comme une des réponses susceptibles de produire un rapport à l'avenir plus ouvert. Deux points méritent de retenir l'attention à ce sujet : l'étude fait ressortir un continuum d'écrasement domestique des femmes entre les familles monoparentales et les autres types de ménages. Ainsi, c'est bien la problématique plus large et structurelle des inégalités femmes-hommes reposant, elles-mêmes sur des assignations identitaires à un genre dans un système binaire et hiérarchisé qu'il convient d'intégrer à l'analyse pour éviter une focalisation sur la catégorie institutionnelle.

Ces inégalités apparaissent très fortement dans l'échantillon retenu (voir section C. du présent chapitre), hormis deux femmes qui partagent la garde de leurs enfants avec leur ex-mari sur un rythme régulier, les ex-conjoints des femmes rencontrées sont peu présents dans la prise en charge des enfants, qu'il s'agisse des jeunes mères

¹⁸ « Les politiques de prise en charge des personnes âgées dépendantes », *Travail, genre et sociétés*, n° 6, p. 83-103.

isolées ou des femmes séparées. Pour certaines, cette absence est due à l'éloignement contraint du père ou, dans le cas des très jeunes mères, au fait que ces dernières sont hébergées par leur famille : dans ce dernier cas de figure, toutefois, le père peut être présent « de loin en loin », rendant parfois visite et apportant des petits soutiens matériels. Dans certaines situations, les contacts ont été totalement rompus et l'ex-conjoint ne donne plus signe de vie depuis la séparation. Bien que cela concerne parfois des femmes victimes de violences conjugales, ces dernières ne sont pas toujours à l'origine de cette rupture complète des relations. Certaines la déplorent même, regrettant que leurs enfants soient ainsi privés de tout lien avec leur père. Dans notre échantillon, deux femmes vivent encore sous le même toit que leur ex-conjoint. Or, dans ces situations, et malgré la proximité physique, les pères ne s'investissent pas ou peu dans l'éducation de leurs enfants et plus généralement dans la vie de la famille.

Cette inégale répartition des tâches parentales et domestiques n'est pas propre aux couples séparés qui continuent à partager un même logement. Parmi les enquêtées, la majorité des femmes accompagnées dans le cadre d'une séparation ont toujours porté seules le poids de ces responsabilités, y compris durant leur vie conjugale. Elles décrivent des ex-conjoints souvent absents du domicile ou absorbés par leurs activités de loisirs, qui partageaient peu de moments avec leurs enfants et ne prenaient pas part à l'entretien du logement, à la gestion des repas ou des courses... En termes de partage des tâches parentales et domestiques, les familles endeuillées de notre échantillon représentent un cas particulier. Chez les trois ménages concernés, ces dernières étaient équitablement réparties dans le couple ou étaient principalement prises en charge par l'autre conjoint. Qu'elles y soient « habituées » depuis des années ou que cela fasse suite à la séparation ou au décès soudain de leur conjoint, toutes les personnes à la tête d'une famille monoparentale portent seules le poids de la charge familiale et domestique. Cette lourde responsabilité est source d'épuisement et ces familles sont caractérisées par un besoin important de « souffler » et de « faire baisser la pression », selon les termes d'une travailleuse sociale.

3. Des situations précaires, qui risquent d'être fragilisées par l'entrée en monoparentalité

Les difficultés que rencontrent les familles monoparentales accompagnées par les Caf sont renforcées par la précarité de leur situation. Si cette précarité précède bien souvent l'entrée en monoparentalité, cet événement potentiellement « fragilisant » peut être à l'origine de nouvelles difficultés, en termes de ressources financières, de logement, d'isolement social ou encore de santé physique et mentale. Les rapports de genre s'entrecroisent avec les effets d'une position sociale défavorable, qui se manifeste à plusieurs niveaux.

➤ **Financièrement**

Les séparations actualisent et renforcent des inégalités femmes-hommes (Bessière, Gollac, 2020). En effet, il a été démontré que l'entrée dans la monoparentalité se traduit par une baisse sensible du niveau de vie, notamment pour les femmes, qui n'est pas totalement résorbée pour elles après quelques années, alors qu'elle l'est pour les hommes (Abbas Hicham, Garbinti Bertranti, 2019). L'impact financier de l'entrée en monoparentalité varie selon le parcours des familles. Évoquons dès à présent le cas spécifique des jeunes femmes célibataires accompagnées dans le cadre du RSA pour qui, de facto, la naissance d'un enfant ouvre des droits au RSA majoré de surcroît auxquelles elles ne pourraient prétendre seules, du fait de leur âge (inférieur à 25 ans). Dans le cadre d'une séparation, pour plusieurs femmes accompagnées, l'impact financier apparaît relativement limité dans la mesure où elles assumaient déjà une part importante des dépenses (nourriture, vêtements des enfants...) au sein de leur couple. Pour certaines, cet impact est (ou sera, une fois la séparation actée) même plutôt positif car elles retrouvent une certaine maîtrise de leur budget, alors que leurs revenus étaient auparavant confisqués par leur conjoint ou que ce dernier avait contracté d'importantes dettes. Pour d'autres familles, l'entrée en monoparentalité représente un événement davantage fragilisant au point de vue financier. Il s'agit notamment des personnes accompagnées dans le cadre du deuil de leur conjoint, qui font face à la perte soudaine du revenu de ce dernier et qui doivent financer des frais d'obsèques importants. Les procédures de divorce représentent également un coût financier élevé. Si la plupart des familles accompagnées

par les Caf dans le cadre d'une séparation peuvent bénéficier de l'aide juridictionnelle, certaines n'en sont pas informées à temps, ou encore craignent que leur dossier ne soit pas traité de façon aussi rapide et efficace si elles y ont recours, et ont ainsi engagé des frais d'avocat. La question du non-recours apparaît ainsi, ce qui invite à souligner la diversité des formes et des raisons pour lesquelles l'accès au droit n'est pas effectif.

Que cette situation précède l'entrée en monoparentalité ou qu'elle soit aggravée par cet évènement, la plupart des familles qui figurent dans l'enquête rencontrent d'importantes difficultés financières. Certaines sont endettées auprès de leur banque, d'autres ont emprunté de l'argent à des proches et cette précarité est source d'angoisses et de culpabilité, notamment par rapport à leurs enfants. Plusieurs mères se privent (de nourriture, de loisirs...) et tentent de dissimuler leurs difficultés afin de les protéger. On voit là à l'œuvre la sévérité avec laquelle des conduites de pauvreté contraignent les modes de vie des ménages les plus modestes et la manière dont les arbitrages privilégient les besoins des enfants au détriment de ceux des parents (Perrin-Heredia, 2019). La honte, les restrictions de consommation pour tenter de « sauver la face » vis-à-vis de l'extérieur, les tentatives de dissimulation de leur situation auprès de leur entourage font partie des éléments qui caractérisent des populations « fragiles » situées à la lisière supérieure des taux de pauvreté ou sur le point de basculer dans l'assistance et qui cherchent à se prémunir des effets identitaires négatifs de ce type de statut administratif.

➤ Hébergement et logement

La prise en compte institutionnelle des situations vécues par les femmes en situation de monoparentalité est surdéterminée par l'absence d'offre de logement. Soulignée comme une évolution récente et problématique, très étroitement reliée au contexte francilien de l'étude et convergente avec les résultats d'autres enquêtes portant notamment sur l'hébergement d'urgence, la question de la saturation de l'offre de logement influe sur les représentations et les choix opérés par les personnes prises en charge. Des formes de cohabitation subies et parfois objectivement dangereuses en même temps que subjectivement destructrices peuvent se maintenir du fait de l'absence d'offre de logement satisfaisante. Cette question du logement, apparue comme un des déterminants de la crise économique et sociale dans les années 2000 et 2010, particulièrement prononcée en Ile-de-France (Dirant, Madec, 2018), pèse de tout son poids tant sur l'offre d'accompagnement, en lui imposant une limite de fait, que sur les possibles dans lesquels les personnes accompagnées peuvent se projeter.

L'entrée en monoparentalité peut également être à l'origine de difficultés en termes de logement, voire de cas de rupture d'hébergement. On distingue ici plusieurs types de situations. Parmi les jeunes femmes qui n'ont pas connu la vie conjugale, certaines sont hébergées, avec leur enfant, chez leurs parents, mais pour d'autres la grossesse provoque une rupture des liens avec leur famille, et la perte de leur logement. D'autres encore connaissent une situation de logement précaire, qu'elles risquent de perdre en raison de leur grossesse.

Parmi les femmes accompagnées dans le cadre d'une séparation, plusieurs vivent encore au sein du domicile conjugal (avec ou sans leur ex-conjoint). Elles souhaitent le quitter pour retrouver leur indépendance et être en sécurité (quand elles vivent encore avec leur ex-conjoint) mais aussi plus largement pour oublier les souvenirs difficiles associés à ce logement, notamment quand elles y ont été victimes de violences. Ces femmes font néanmoins face à d'importantes difficultés pour accéder à un logement : leurs revenus ne leur permettent pas d'accéder au parc privé et les mutations sont complexes et longues à obtenir dans le parc social, d'autant plus qu'elles souhaitent rester dans leur commune de résidence, afin de préserver leurs habitudes et celles de leurs enfants et leur réseau.

... Isolement social

Plusieurs familles ont bénéficié d'un soutien important de la part de leur entourage (parents, frères et sœurs, amis, voisins...) dans le cadre de leur séparation ou du décès de leur conjoint, qu'il s'agisse de les aider à déménager, de garder ponctuellement leurs enfants, de les soutenir moralement ou financièrement... Mais pour d'autres au contraire, une grossesse hors mariage ou une séparation non approuvée par la famille ont pu mener à une fragilisation des relations avec leurs proches. On voit là un des enjeux importants de l'action sociale des Caf, soutenir des relations sociales qui peuvent être très investies et, de ce fait même, rendues fragiles (Desmond,

2016), ou au contraire enfermantes pour les personnes. Une partie des effets de l'accompagnement se déploie sous la forme d'une intervention sur les relations que la personne accompagnée entretient avec les membres de son entourage, soit pour combler l'isolement social, soit pour libérer la personne de la contrainte que les proches ou la famille exerce. Pour certaines familles, la monoparentalité s'accompagne ainsi d'un isolement important et d'une forme de repli sur soi : elles ne se sentent pas assez soutenues par leurs proches, ont le sentiment qu'ils ne peuvent pas comprendre ce qu'elles vivent ou encore refusent que l'on s'apitoie sur leur sort.

➤ Santé mentale et physique

Le cumul de ces difficultés (financières, de logement, en termes d'isolement social...) a un impact important sur la santé mentale et physique des personnes accompagnées. Plusieurs mères connaissent ainsi des symptômes liés au stress ou à la souffrance psychologique, tels que des troubles cardiaques, gastriques ou de sommeil, une perte d'appétit...

Cette souffrance psychologique est souvent associée à une forme d'angoisse et de culpabilité au sujet des enfants et de leur avenir. Plusieurs mères sont ainsi particulièrement inquiètes des conséquences de leur mal-être sur leurs enfants, qui en sont les premiers témoins. Certaines sont également préoccupées par l'idée de les voir grandir sans leur père. Cette détresse psychologique prend dans certains cas des formes extrêmes. Au sein de notre échantillon, trois familles ont ainsi fait part de pensées suicidaires, qu'elles rejettent afin de protéger leurs enfants.

4. L'empreinte de la trajectoire migratoire et l'appartenance à une minorité

Même si cette question peine à émerger en France, à quelques exceptions près (Boucher, Belqasmi, 2011), la prégnance des relations d'assignation ethno-raciale dans le travail social mérite d'être posée. Aux États-Unis, les formes de discrimination raciale, directes et indirectes, produites par la nouvelle organisation des droits sociaux sont au centre de l'analyse. Les effets délétères produits par les politiques paternalistes et néolibérales mises en œuvre depuis la réforme de l'assistance sociale de 1996 sur les Africains-Américains ont été soulignés. Ces questionnements mériteraient d'être intégrés au champ de la réflexion sur le travail social en France où les processus de racialisation et d'ethnicisation sont indissociables des recompositions de la question sociale (Fassin, Fassin, 2016). Dans la présente étude, c'est surtout au travers du prisme de la situation des ménages enquêtés que cette forme d'appartenance révèle toute son importance.

Originaires de divers pays d'Afrique (Mali, Congo, Côte d'Ivoire, Cap Vert), d'Haïti, d'Inde, 8 familles de notre panel présentent ainsi un parcours migratoire plus ou moins récents. 2 d'entre elles sont arrivées en France au cours des années 1980 dans le cadre d'un regroupement familial, les 6 autres sont arrivées dans le cadre d'une vague migratoire plus récente, au cours des années 2000 avec leur mari ou pour le rejoindre, ou dans le cas de deux jeunes filles pour rejoindre leur mère partie en France plus tôt dans l'espoir d'y trouver un emploi (ces 2 jeunes filles ont ainsi été partiellement élevées par leurs grands-parents dans leur pays d'origine). Enfin 2 autres femmes sont issues de la deuxième génération d'immigrés originaires de pays du Maghreb. La diversité des parcours migratoires et des pays d'origine se traduit par des différences culturelles plus ou moins visibles : certaines portent le voile, d'autres maîtrisent difficilement la langue française et moins encore les codes administratifs et institutionnels, d'autres encore se réfèrent à des normes et/ou des traditions culturelles qui questionnent voire bousculent les représentations des travailleuses sociales à leur égard (cf. Partie II, section D, §3).

Restituer, en amont de l'analyse, la variété des formes de domination sociale auxquelles sont sujettes les familles monoparentales accompagnées par la Caf est d'autant plus important que la position sociale structure la relation aux institutions et le degré de maîtrise et d'appropriation vis-à-vis de celles-ci. Ainsi, les travaux récents qui ont analysé la relation de l'ensemble des catégories sociales vis-à-vis des institutions soulignent la plus grande satisfaction (paradoxale dans le cas de la fiscalité à laquelle elles sont plus assujetties) des catégories les plus favorisées (Spire, 2018). Ce paradoxe s'explique par la capacité à s'approprier, à maîtriser les effets de la relation avec les institutions grâce à la mobilisation de différents capitaux. Evidemment, l'offre d'accompagnement social de la Caf ne peut faire l'objet d'une telle analyse qui compare la relation aux institutions de membres de différents groupes sociaux. Néanmoins, le « ciblage » qu'elle opère est spécifique puisqu'elle ne repose pas sur un critère de ressources, mais sur la notion de « fait générateur ». Il est désormais temps d'essayer, grâce à la notion d'insécurité sociale, de reconstituer la logique de cette action publique.

B. Le fait générateur, une approche institutionnelle de l'insécurité sociale

La Caf déploie donc une action soutenue en direction des familles qui connaissent ces situations marquées par un enchevêtrement de problématiques sociales, issues de rapports sociaux inégalitaires. Deux points seront successivement abordés. Tout d'abord, la logique d'action sous-jacente de l'accompagnement social de la Caf sera reconstituée. Ensuite, nous montrerons comment cette logique se traduit par une prise en charge d'une diversité d'entrées dans la monoparentalité. Comme nous allons le voir dans la section 1, la conception d'une offre d'action publique autour de l'idée de fait générateur invite à une approche dynamique des situations qui se traduit, concrètement (section 2) dans le cas de la monoparentalité, par une diversité de modes d'entrées, diversité ayant des effets de « cadrage » profonds sur l'accompagnement tant dans ses dimensions pratiques que du point de vue des représentations et objectifs qui y sont associés. Dans la section 3., nous verrons comment la norme institutionnelle d'autonomie est à la fois mise en œuvre et questionnée à l'occasion de sa mise en œuvre avec des familles monoparentales.

1. L'insécurité au cœur de la logique d'action des Caf

Il y a un intérêt particulier à expliciter la logique d'action sous-jacente d'une approche du social construite autour de « faits générateurs » ou d'événements de vie fragilisants. En effet, cette conception déborde le champ du social et de la pauvreté à strictement parler, ce qui ne signifie bien sûr pas que les dimensions sociales des problèmes des familles ne soient pas omniprésentes, l'étude du matériau empirique le montrera amplement. Simplement, cette approche vise à pallier non pas un manque de ressources (monétaires ou autre) mais les effets déstabilisants d'un certain nombre d'événements de vie. En cela, elle définit un type de transitions biographiques comme déclenchant l'action, assumant, de manière préventive, la nécessité d'un appui institutionnel pour que les personnes puissent le traverser et se projeter de nouveau dans l'avenir. Ce faisant, les Caf s'adressent à ce que l'on pourrait nommer l'insécurité sociale et visent à procurer aux personnes qu'elles accompagnent une forme de sécurisation, matérielle mais aussi plus largement en termes de considération et de reconnaissance. Cette dernière dimension est, nous le verrons au cours de l'étude, cruciale et elle s'explique non par des caractéristiques spécifiquement féminines, mais bien par un déficit de sécurité apporté par l'ensemble des institutions sociales pour des ménages situés à l'intersection d'inégalités de genre, de classe et parfois d'appartenance ethnoraciale (Tonkens, Verplanke, 2013).

Par la conception de son action, la Cnaf définit une approche des problèmes sociaux qu'il est utile d'explicitier. Pour ce faire, il est possible de s'appuyer sur les nombreux travaux de sociologie et d'économie qui ont contribué à faire ressortir la différence entre la préoccupation pour l'inégalité sociale et celle pour l'insécurité. L'inégalité renvoie à la dispersion des ressources économiques notamment, même si elle relève également d'autres dimensions, qu'il conviendra de mobiliser pour déterminer la position spécifique des familles monoparentales dans la structure sociale. Du point de vue de la compréhension de la logique d'action publique, c'est bien la notion d'insécurité qui est la plus éclairante. Elle a notamment été définie par le sociologue américain Bruce Western comme le « risque de pertes économiques rencontrées par travailleurs et ménages en lien avec les événements imprévisibles de l'existence sociale. » En laissant de côté la focalisation sur la dimension économique, on peut retenir que cette notion trouve son origine dans une vision dynamique de la stratification sociale et témoigne d'un intérêt porté aux évolutions dans le statut social plus que dans son niveau, ce qui correspond très bien à la logique de l'action sociale des Caf. Un point crucial de cette approche est de considérer que l'instabilité familiale est, avec la perte d'emploi et le chômage d'un côté et les problèmes de santé de l'autre, un des éléments majeurs de la déstabilisation sociale, surtout pour les femmes et les enfants et que le poids de ces événements est stratifié en fonction de l'appartenance de classe et ethno-raciale. L'ensemble de ces facteurs se cumulent pour produire une forte instabilité dans les ménages à bas revenus. Ce point est d'autant plus important que le « filet de sécurité privé » constitué par le réseau des proches est beaucoup moins solide dans

les milieux modestes où l'appui sur les quelques relations disponibles peut, à terme, les fragiliser. La fragilité de ce réseau est encore accrue pour les personnes ayant connu une trajectoire migratoire récente et qui se retrouvent isolées ou, au contraire, sur-affiliées, du point de vue de l'institution, c'est-à-dire insérées dans un réseau social et sujettes à une pression normative qui les enferme plus qu'elle ne leur permet d'exister socialement en tant que personnes ayant la capacité de faire des choix de manière autonome. Pour résumer leur orientation, Bruce Western et ses collègues (Western, Bloome, Sosnaud, Tech, 2012) affirment que, « *dans une perspective dynamique, l'insécurité se forme dans l'interaction entre le marché du travail et le ménage, dans un contexte institutionnel formé par l'Etat social. C'est un processus événementiel dans lequel la stabilité par des épisodes aux conséquences adverses dans les sphères économiques et domestiques.* »

Concrètement, cette approche de l'intervention par le fait générateur se traduit, pour ce qui concerne la sous-population concernée par notre étude, par une diversité d'entrées dans la monoparentalité.

2. Les modes d'entrée dans la monoparentalité

Comme nous l'avons déjà indiqué, la logique d'action organisée autour du fait générateur donne un statut spécifique à la monoparentalité. En effet, celle-ci est à la fois une problématique en soi et un effet d'autres événements fragilisants comme le veuvage. Ces modes d'entrée dans la monoparentalité se traduisent par des perceptions très contrastées de la vie familiale antérieure et des perspectives également très différentes pour les familles concernées.

Dans certains cas, l'entrée dans la monoparentalité marque la fin d'une vie de couple « classique » et d'une union fondée sur l'élection réciproque et les sentiments. Si toutes les femmes n'ont pas souhaité livrer de détails sur les conditions de leur mise en couple, plusieurs d'entre elles nous ont relaté des situations d'unions « arrangées », dans lesquelles le couple conjugal résulte moins d'un choix que d'une obligation. Dans ces situations, qui caractérisent des ménages ayant un parcours migratoire plus ou moins récent, le couple est alors une « construction » sociale ou familiale.

Les jeunes mères isolées accompagnées dans le cadre du RSA présentent d'autres caractéristiques : enceintes très jeunes, parfois à l'adolescence, les femmes concernées n'ont pas (ou peu) expérimenté de vie conjugale ou familiale avec le père de leur enfant. Jeune également, ce dernier a parfois reconnu l'enfant, mais il est demeuré peu présent, tant lors de la naissance que lors des moments qui ont suivi.

Quelles que soient les conditions de leur mise en couple, plusieurs femmes rencontrées ont subi des violences conjugales. Dans les témoignages que nous avons pu recueillir, ces violences se sont exprimées de diverses manières : psychologique (dénigrement, harcèlement, humiliation, chantage...), physique et sexuelle (coups, viols...), économique (confiscation du salaire, des papiers d'identité,...), sociale (isolement forcé).

Pour autant, ces femmes ne sont pas toujours à l'origine de la séparation : si elles ont pu dénoncer les violences dont elles avaient fait l'objet, elles n'ont pas toujours pu y mettre un terme, soit en raison de l'emprise exercée par leur ex-conjoint, soit parce que leur situation financière leur semblait trop précaire (et qu'elles n'envisageaient pas la possibilité de pouvoir « se débrouiller » seule), soit encore par volonté de préserver les liens familiaux... La monoparentalité marque alors, pour certaines, la fin d'un « cauchemar » conjugal dont les séquelles restent cependant ancrées dans leur psychisme et se traduisent, par exemple, par des accès de panique et d'angoisse, de dépression, d'auto-dévalorisation, etc.

Les situations de deuil sont évidemment très singulières, puisque le décès du conjoint marque une rupture brutale et subie de la vie conjugale et familiale. Dans le cas des personnes que nous avons rencontrées, cette vie familiale est présentée comme ayant été heureuse, harmonieuse. L'entrée dans la monoparentalité est le fruit d'un véritable « séisme » familial, marqué par le traumatisme psychologique, la sidération et le vide laissé par l'absence du conjoint.

On voit dans cette section l'hétérogénéité des motifs d'entrée dans l'accompagnement. L'offre de la Caf n'est pas exclusivement rattachée à des paramètres « sociaux ». Néanmoins, les situations, notamment en matière de violences conjugales sont très fortement contraintes par l'absence des ressources. La spécificité des cas de deuil apparaît de manière particulièrement saillante, dans la mesure où elle relativise fortement la dimension sociale inhérente aux accompagnements les plus fréquents.

3. Des tensions dans la norme d'autonomie

Le cadrage de l'offre d'accompagnement de la Caf autour de « faits générateurs » invite l'accompagnement à se déployer, de manière préventive, pour pallier la fragilisation induite par ces événements biographiques et éviter qu'ils ne constituent des bifurcations négatives dans une trajectoire sociale. Dans une certaine mesure, il est possible de relier le développement de cette offre à celui du référentiel de l'investissement social qui préconise un déplacement de la prise en charge institutionnelle de l'aval vers l'amont et invite à agir de manière préventive d'une part et à considérer la dynamique du cycle de vie et non des états rattachés à des situations appréhendées comme relativement figées et peu susceptibles d'évolution d'autre part.

Dans le sillage des évolutions des politiques d'action sociale, une notion s'est progressivement imposée comme centrale dans l'accompagnement social : celle d'autonomie. L'autonomie est en effet devenue une norme sociale dominante selon Alain Ehrenberg pour qui « *la conséquence est que nous évoluons dans un monde où les trajectoires de vie sont caractérisées par la responsabilité personnelle et donc par l'insécurité personnelle* » (Ehrenberg, Mingasson, Vulbeau, 2005). C'est en tant que telle qu'elle a « infusé » le champ de l'intervention sociale opérant ainsi un passage de la « notion de travail sur autrui à la notion de travail avec autrui » (Astier, 2009) : l'usager devient « acteur » de son accompagnement, et le rôle du travailleur social est d'accompagner l'usager dans la construction de son « identité personnelle » dans une logique de co-construction du parcours. Sur la base de ce travail sur autrui, une expertise sur autrui se construit (Lima, 2013), des formes de catégorisation des usagers sont collectivement stabilisées chez les professionnels et ont des effets concrets en termes d'offre proposée et donc de qualité de l'accompagnement.

L'autonomie demeure cependant une notion relativement floue, complexe à définir, qui recouvre de multiples dimensions (matérielles et symboliques) et s'avère fondamentalement relative (par rapport aux contextes, aux individus). Ce flou sémantique n'est pas sans conséquence dès lors que l'on s'intéresse aux effets de l'accompagnement social. Les travailleurs sociaux interrogés dans le cadre d'une étude sur les politiques d'insertion (Alberola, Dubéchet, 2012) opéraient ainsi une distinction selon que la notion renvoie aux capacités personnelles des individus ou à leurs conditions matérielles d'existence : « le terme « autonomie » renvoie à la capacité de l'individu de faire des choix dans sa vie. L'autonomie sociale en revanche, correspond aux différents domaines de la vie quotidienne : logement, santé, sociabilité, etc. Ces deux notions sont imbriquées l'une dans l'autre. L'autonomie sociale est un aboutissement... qui passe par l'autonomie, c'est un processus qui doit passer par le développement personnel, la capacité à s'épanouir. »

Cette lecture sous-entend que l'autonomie entendue comme la capacité à agir, à faire des choix, à élaborer un projet, primerait voire conditionnerait une « autonomie sociale » comprise comme une relative indépendance dans la vie quotidienne. Ce présupposé à l'œuvre dans les politiques d'insertion interroge et l'on peut « *se demander si cette prescription normative ne représente pas une injonction paradoxale lorsqu'elle est appliquée à des individus dépourvus de supports sociaux nécessaires pour la mettre en œuvre* » (Duvoux, 2012). Nombreux sont désormais les travaux de recherche témoignant ainsi des effets paradoxaux sinon contre-productifs d'un accompagnement social misant sur la responsabilisation personnelle pour des individus inégalement dotés en capitaux sociaux et culturels : « *d'un point de vue symbolique, l'intériorisation des normes promues par l'institution peut conduire les individus à se dévaloriser eux-mêmes et donc à s'enfermer dans une forme de dépendance* ».

Plusieurs points ressortent fortement et singularisent ou au contraire inscrivent cette étude dans des littératures sociologiques stabilisées. Parmi les points qui rattachent cette étude à des travaux antérieurs, on soulignera l'importance des variations dans la manière dont les travailleuses sociales des Caf déploient l'offre dont elles disposent. Particulièrement saillant en matière d'aides financières qui font l'objet de délibérations complexes et de décisions différentes en fonction des situations des accompagnantes mais aussi des accompagnés, le « pouvoir discrétionnaire » des agentes apparaît nettement (Dubois, 1999). De même, l'importance de la configuration matérielle des lieux d'accueil apparaît dans les observations ou les entretiens réalisés (Weller, 2018). Des variations générationnelles peuvent aussi rendre compte de la plus ou moins grande capacité ou volonté de se saisir d'éléments de l'offre, complémentaires de l'accompagnement individualisé, comme les actions collectives. Enfin, les formes de division du travail au sein des familles de milieu populaire ressortent de certains entretiens, l'accompagnement cherchant alors à les corriger pour éviter que le fardeau du travail administratif (mais aussi domestique) ne soit intégralement reporté sur les jeunes femmes, que leur âge et leur genre placent dans une situation propice à se voir attribuer le rôle de « secrétaire de la famille » (Siblot, 2006).

Parmi les éléments qui singularisent l'action sociale des Caf, on notera que la dimension de projet et de contrat, forte pour les allocataires du RSA, est plus modérée que dans l'accompagnement social réalisé au sein du Conseil Départemental. Même pour les allocataires du RSA, un temps de « sas », d'adaptation où la personne peut se consacrer à sa maternité est perçu comme légitime. De ce point de vue, l'accompagnement est perçu comme moins exclusivement centré sur l'accès et le retour au marché du travail que dans d'autres configurations, la dimension de pression normative liée à l'emploi est ainsi moins forte que pour d'autres publics. Cela ne signifie bien sûr pas que la dimension normative de l'accompagnement soit absente : des normes et valeurs sur la « bonne » parentalité, mais aussi sur la place du père, tantôt à écarter, tantôt à impliquer, sont véhiculées et travaillent l'accompagnement. Par ailleurs, l'absence de ciblage social strict conduit les professionnelles à être confrontées à des personnes dont les capitaux sont égaux voire supérieurs aux leurs, ce qui peut les déstabiliser profondément¹⁹.

C. Le matériau, portée et limites

Afin d'analyser les modalités de construction des « effets attendus » et les « effets réels » de l'accompagnement social, nous nous sommes appuyés sur une méthodologie d'enquête originale fondée sur deux principales dimensions :

- ❖ **Une approche par « binôme »** accompagnant / accompagné. Nous postulons en effet que la compréhension fine des modalités de définition des objectifs de l'accompagnement nécessite un travail d'analyse des interactions entre le travailleur social et l'utilisateur et de « ce qui se joue » dans la relation inter-individuelle. La réalisation d'entretiens « en miroir » auprès d'un travailleur social et de la personne qu'il accompagne devait permettre ainsi de mettre en lumière la façon dont l'une et l'autre partie comprennent et interprètent les attendus de l'accompagnement et les objectifs fixés, les convergences ou divergences de leurs lectures respectives, leurs ajustements stratégiques ou encore les éventuels « non-dits » de la relation d'accompagnement.
- ❖ **Une approche longitudinale**, fondée sur des entretiens programmés à différents temps de l'accompagnement pour comprendre comment les effets attendus de l'accompagnement s'établissent initialement puis se consolident, s'ajustent ou se ré-agencent dans le temps, en fonction des événements survenus dans le parcours des personnes accompagnées, de leur interprétation par le

¹⁹ Le caractère inopérant de la boîte à outils de l'accompagnement avait déjà pu être souligné dans d'autres contextes, voir Nicolas Duvoux, 2009, *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, Paris, Puf.

travailleur social et des priorités qui s'imposent à l'accompagné. Cette approche longitudinale nous a permis également, à l'échelle de notre panel, d'appréhender de surcroît la question des effets de l'accompagnement sur leur vie quotidienne, professionnelle, leur vie de famille, etc.

Grâce à une décomposition fine des situations sociales de quelques familles, étudiées grâce à des monographies, on se donne les moyens de saisir celles-ci dans leur globalité et, du même coup, de comprendre la place que l'accompagnement peut prendre dans leur vie et, éventuellement, la manière dont il peut la transformer.

1. Description du terrain d'enquête et du panel

L'enquête s'est déroulée dans deux Caf franciliennes : la Caf n° 1 et la Caf n° 2. Dans chacune des Caf ayant intégré le projet de recherche, un entretien collectif a d'abord été réalisé avec une quinzaine de travailleurs sociaux. Ces entretiens avaient pour objectif de nous apporter les éléments de contexte nécessaires concernant le cadre de travail propre à chaque site et les conditions matérielles de réalisation des accompagnements (quel découpage des territoires d'interventions ? dans quels lieux les publics sont-ils accueillis ? quels sont les outils communs mobilisés ?...). Au-delà, ils nous ont permis de recueillir les perceptions des professionnelles sur la demande des ménages et les finalités de l'accompagnement social pratiqué en Caf, et sur les obstacles ou les leviers qu'elles pouvaient identifier dans l'exercice de cet accompagnement.

Encadré 2. Présentation des deux sites d'étude

Caf n° 1

Outre l'offre du socle national, la Caf n° 1 a développé une offre départementale spécifique, dont :

- ❖ une intervention orientée vers les foyers monoparentaux qui s'installent dans le département, mise en place après le constat des difficultés éprouvées par des ménages qui arrivent sans attaches locales sur le territoire ;
- ❖ une intervention auprès des ménages en situation de surpeuplement ;
- ❖ une intervention auprès des foyers accueillant leur premier enfant ;
- ❖ une intervention auprès des familles dont les enfants sont porteurs de handicaps et maladies chroniques.

Les 36 travailleurs sociaux du Service Action Sociale de la Caf 1 sont exclusivement des femmes, en majorité titulaires d'un diplôme de Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF). Le dernier recrutement datant de 2013, il s'agit plutôt de professionnelles âgées de plus de 30 ans.

Les professionnelles sont réparties au sein de deux entités. Le Service des Interventions Sociales (SIS) compte 33 travailleuses sociales réparties par secteurs géographiques. Une Cellule Logement et Cadre de Vie, cellule thématique spécialisée logement, compte 3 travailleuses sociales.

Caf n° 2

Outre les interventions prévues par le socle national, la Caf 2 développe une offre locale, qui comprend :

- ❖ une intervention auprès des foyers accueillant leur premier enfant ;
- ❖ une intervention auprès des familles accueillant un enfant à travers les Points Conseil Petite Enfance (PCPE) ;
- ❖ une intervention auprès des allocataires souhaitant être accompagnés dans leur accès à l'aide aux vacances ;
- ❖ une intervention auprès des familles monoparentales de moins de 26 ans avec un enfant de moins de 3 ans et des familles monoparentales accueillant leur premier enfant bénéficiaires du RSA, dans le cadre d'une convention avec le Conseil Départemental

La Caf n° 2 compte 60 travailleurs sociaux. L'équipe est constituée exclusivement de femmes, dont 29 assistantes sociales, 30 conseillères en économie sociale et familiale et 1 technicienne de l'intervention sociale et familiale (en charge de la mise en place d'animations collectives spécifiques). Environ un tiers des travailleuses sociales ont une ancienneté à la Caf supérieure à 15 ans. L'action sociale de la Caf 2 est organisée sur trois territoires.

A l'issue de ces premières rencontres collectives, chaque Caf nous a transmis une liste de travailleurs sociaux volontaires pour constituer nos « binômes » et participer au projet de recherche.

➤ Les professionnelles

Notre effectif de travailleurs sociaux comprend au total 10 professionnelles (4 pour la Caf n° 1 et 6 pour la Caf n° 2), l'une des professionnelles initialement volontaires n'ayant pu intégrer le projet de recherche faute de ménages monoparentaux dans ses suivis au moment de l'enquête²⁰. L'objectif initial, dans la constitution du panel des travailleurs sociaux, était de faire varier les types de diplômes, l'âge et l'ancienneté des professionnelles, ainsi que les secteurs géographiques d'intervention (périurbain dense, ville moyenne, rural).

Si ces variables ont été prises en compte lors du recrutement des travailleurs sociaux, notre panel est également « à l'image » des profils des travailleurs sociaux des deux Caf de l'étude :

- ❖ Tous les travailleurs sociaux intégrés au projet de recherche sont des femmes, les équipes de travail social des deux Caf étant exclusivement féminines ;
- ❖ L'ancienneté dans le poste est importante : hormis une professionnelle, la totalité des travailleuses sociales participant à l'étude ont plus de 10 ans d'ancienneté ; de façon connexe, la plupart d'entre elles sont âgées de plus de 35 ans. Là encore, cela reflète la composition des équipes de travail social des deux Caf caractérisées par l'ancienneté d'une partie importante des professionnelles de leur équipe.
- ❖ Les professionnelles sont majoritairement titulaires d'un diplôme de conseillère en économie sociale et familiale (CESF) ou d'assistante sociale. Dans chacune des deux Caf de l'étude, ces diplômes sont majoritairement représentés, les autres types de formation étant rares.

Les professionnelles de notre échantillon se distinguent également par leur parcours professionnel et les motifs qui les ont conduites à devenir travailleuse sociale à la Caf. La moitié d'entre elles expriment l'idée selon laquelle leur trajectoire relève d'un choix voire d'une « vocation » qui peut être « héritée » d'un environnement familial où « aider » les autres est valorisé ou qui peut naître après avoir vécu soi-même des situations difficiles. Elles sont également plusieurs à avoir expérimenté une reconversion professionnelle à l'issue d'un début de carrière dans le champ médico-social ou dans un tout autre champ (gestionnaire comptable par exemple). Ainsi, il est rare que l'entrée en Caf signe leur première expérience professionnelle, celle-ci ayant été précédée soit de quelques années, en tant que travailleur social dans d'autres structures (club de prévention, Maison de quartier, Maison d'enfants à caractère sociale ou MECS, etc.) soit d'un poste d'agent ou de secrétaire au sein d'institutions sociales (Cramif, Département, Caf) à l'issue duquel elles ont pu obtenir un diplôme de travail social par la validation des acquis de l'expérience (VAE) ou un congé individuel de formation (CIF).

²⁰ Il s'agissait d'une professionnelle intervenant dans la cellule « logement » de la Caf n°1, consacrée aux situations de surpeuplement, impayés de loyer et non décence.

➤ Les ménages enquêtés

Chacune des travailleuses sociales volontaires nous a mises en contact avec un ou deux ménages qu'elles accompagnaient ou envisageaient d'accompagner.

Si la plupart des ménages dont elles avaient recueilli l'accord préalable ont effectivement accepté de nous rencontrer pour un entretien approfondi, quelques-uns se sont désistés peu après, donnant lieu à des ajustements au fil de l'enquête. Notons que les ménages qui se sont désistés présentent le même profil : ce sont de très jeunes mères (17 à 20 ans) accompagnées dans le cadre d'un suivi RSA (Tableau n° 2).

Les ajustements au fil de l'eau se sont opérés avec les travailleuses sociales de façon à conserver la diversité initialement souhaitée de notre panel, notamment du point de vue des âges, des situations familiales et des motifs d'entrée dans l'accompagnement.

Notre échantillon de foyers monoparentaux (Tableau n° 1) incarne ainsi la diversité des motifs d'accompagnements proposés dans le cadre de l'offre de service de la Caf²¹, puisque nous avons pu rencontrer :

- ❖ 6 ménages inscrits dans un accompagnement lié à la séparation conjugale : derrière cette notion, les réalités sont variées, recouvrant différents stades dans le processus de séparation (séparation de fait, procédures de divorce en cours...) et différents degrés de séparation « physique ». Ainsi, deux femmes vivaient encore, au moment de l'enquête, sous le même toit que leur ex-conjoint.
- ❖ 3 ménages accompagnés dans le cadre de l'offre de service liée au deuil. Pour l'ensemble de ces ménages, il s'agissait du deuil du conjoint, survenu entre 3 et 5 mois avant l'enquête.
- ❖ 3 ménages accompagnés dans le cadre d'un suivi RSA, réservé, dans l'un de nos sites d'enquête, aux femmes de moins de 26 ans avec un enfant de moins de 3 ans.

Les caractéristiques de notre panel illustrent également la variété des trajectoires d'entrée et des formes de monoparentalité tout comme elles témoignent de la diversité des situations au croisement de vulnérabilités socio-économiques et d'inégalités de genre et ethno- raciales.

A l'image des profils des foyers monoparentaux accompagnés par les deux Caf, notre panel de ménages, présenté dans le tableau ci-après, comprend ainsi quasi exclusivement des femmes, un seul homme ayant été interviewé. En revanche, les situations sont très variées s'agissant de l'âge des personnes interviewées (de 22 à 53 ans), ainsi que du nombre et de l'âge de leurs enfants (de 1 à 5 enfants, parfois eux-mêmes adultes). Originaires de divers pays d'Afrique (Congo, Côte d'Ivoire, Cap Vert), d'Haïti, d'Inde, 8 ménages sur les 12 interrogés présentent par ailleurs un parcours migratoire plus ou moins récent et 2 autres sont issus de la 2^e génération d'immigrés originaires de pays du Maghreb.

Hormis les personnes au RSA, la plupart des ménages rencontrés exercent un emploi, mais il s'agit généralement d'emplois à faible niveau de qualification (agent d'entretien, employé dans la restauration...), et souvent à temps partiel. Globalement, les parcours professionnels sont rarement choisis : l'entrée dans l'emploi s'est opérée rapidement, avec peu de qualifications, et les personnes ont souvent connu des trajectoires professionnelles fragmentées, marquées par des périodes d'inactivité (liées à l'arrivée des enfants) et/ou par l'alternance d'emplois précaires. Dans notre panel, seules 3 personnes occupent un emploi à temps plein en CDI, dans un cadre relativement stable (grande entreprise ou secteur public) : une aide-soignante, un agent d'entretien et une auxiliaire de puériculture. De façon connexe, les niveaux de revenus des ménages interrogés sont variés mais se concentrent dans une fourchette de ressources mensuelles (prestations incluses) comprise entre 745 € et 1990 €.

²¹ Notre panel ne comprend pas de ménages ayant intégré l'accompagnement de la Caf par le biais de l'offre de service « logement » (c'est-à-dire suite à une situation d'impayé, de non-décence ou de surpeuplement du logement).

Majoritairement locataires, les ménages rencontrés présentent des situations de logement plutôt stables. Seules trois personnes ne disposaient pas de logement en propre au moment de leur entrée en accompagnement, l'une étant hébergée chez un tiers, l'autre dans un logement d'urgence communal, tandis que la troisième est contrainte de dormir dans sa voiture.

Dans notre panel de ménages, au moins deux relèvent de situations de grande précarité économique et sociale. Les ménages rencontrés présentent des « fragilités ». Beaucoup ont ainsi fait état, lors des entretiens, de problématiques de santé. Ces difficultés peuvent être physiques (diabète, troubles musculo-squelettiques...), parfois liées à des conditions d'emploi usantes, mais elles sont également psychologiques (stress, fatigue, dépression...). A l'épuisement que suscite la charge familiale dans un contexte de monoparentalité se conjuguent des difficultés liées aux conditions d'entrée dans la monoparentalité : la détresse psychologique qui fait suite au deuil, ou encore la séparation dans un contexte de violences conjugales, physiques et/ou psychologiques. Ce dernier cas de figure concerne ainsi 4 femmes rencontrées. A noter aussi que, si le handicap n'a pas été une voie d'entrée dans l'accompagnement Caf, trois mères au sein de notre panel ont des enfants en situation de handicap (trisomie ou maladie neurologique).

A cette diversité de profils fait écho une diversité d'usages à l'égard des services sociaux. Parmi les douze ménages du panel, seuls deux n'avaient jamais été en contact avec un travailleur social avant de rencontrer une professionnelle de la Caf. Six familles avaient déjà rencontré un travailleur social mais pour la plupart d'entre elles ces contacts étaient liés à une problématique spécifique et sont restés épisodiques, sans mener à un accompagnement sur le long terme. Certaines d'entre elles avaient contacté un travailleur social pour être aidée face à un besoin précis et avaient essuyé un refus. C'est le cas notamment de trois familles suivies, qui souhaitaient être accompagnées dans leurs démarches de recherche de logement. Enfin, quatre familles sur douze bénéficiaient, au moment de l'enquête, d'un suivi conjoint par la Caf et par les travailleurs sociaux d'autres institutions, qu'il s'agisse du Conseil Départemental, d'une mairie ou de l'Union départementale des associations familiales (Udaf).

Tableau n° 1 : Description du panel des familles enquêtées

Nom ²²	Age	Nombre et âge des enfants	Situation matrimoniale	Offre de service Caf	Pays de naissance	Situation professionnelle	Situation résidentielle	Ressources mensuelles	Date du premier RDV avec la TS
Mme Léger	22 ans	Enfant de 13 mois / enceinte de 8 mois	Séparée depuis janvier 2019	Séparation	Née à Haïti, arrivée en France en 2010	RSA, sans emploi	Hébergée chez un tiers	840 €	Avril 2019
Mme Hadjar	40 ans	2 enfants (17 et 18 ans)	En cours de séparation	Séparation	France	Salariée dans la restauration universitaire	Locataire du parc social (cohabite avec son ex-mari)	1 647€ (dont salaire : 847 €)	Mai 2019
Mme Keita	36 ans	4 enfants de 14, 13, 8 et 2 ans	En cours de séparation	Séparation	Née au Mali (?) arrivée en France en 1989	Salariée à temps partiel dans une société de nettoyage + RSA	Logement d'urgence communal	1 495 € (dont salaire : 689 €)	Février 2019
Mme Ngoma	25 ans	1 enfant de 18 mois	Célibataire	RSA	Née au Congo, arrivée en France en 2010	RSA, sans emploi	Locataire du parc privé	845 €	Février 2018
Mme Lépicier	48 ans	5 enfants de 27, 25, 23, 19 et 14 ans	Veuve	Deuil	Née au Congo arrivée en France dans les années 1980)	Aide soignante à l'hôpital en CDI	Locataire du parc social	1 980 € (dont salaire : 1 500 €)	Mai 2019
Mme Kouassi	26 ans	3 enfants de 6, 4 ans et 18 mois (dont deux enfants handicapés)	Séparée	Séparation	Née en Côte d'Ivoire, arrivée en France en 2013	En arrêt maladie / salariée dans la restauration	Locataire du parc social	933 €	Avril 2019
Mme Pereira	53 ans	3 enfants de 32, 24 et 10 ans (dont un enfant handicapé)	Veuve	Deuil	Née au Cap Vert, arrivée en France en 2003	En arrêt maladie / employée dans diverses sociétés de ménage	Locataire du parc social	746 €	Juin 2019

²² Les noms ont été modifiés

Mme Hespel	47 ans	2 enfants de 10 et 8 ans (dont un enfant handicapé)	Séparée	Séparation	France	Salariée en CDI dans une crèche municipale auxiliaire de puériculture	Locataire du parc privé	1 960 € (dont salaire : 1400 €) / 1000 euros au moment de l'observation	Mai 2019
Mme Parekh	41 ans	3 enfants de 17, 14 et 12 ans	En cours de séparation	Séparation	Née en Inde, arrivée en France en 2001	Salariée à temps partiel dans la restauration	Propriétaire endettée (cohabite avec son ex-mari)	1387 € (dont salaire : 317 euros)	Mai 2019
M. Langlois	30 ans	1 enfant de 18 mois	Veuf	Deuil	France	Salarié à temps plein en CDI (agent d'entretien)	Locataire du parc social	1900 € (dont salaire : 1 300€)	Juillet 2019
Mme Aouissi	25 ans	Enceinte de 5 mois	Célibataire	RSA	France	Sans emploi	Dort dans sa voiture	718€	Septembre 2019
Mme Paul	19 ans	1 enfant de 4 mois	Célibataire	RSA	Haïti (a grandi en Guyane)	Etudiante	Hébergée chez sa mère	825€	Septembre 2019

Tableau n° 2 - Ménages ayant donné leur accord mais n'ayant pas donné suite aux demandes d'entretien

Mme P.	20 ans	1 enfant de 1 mois	célibataire	RSA	Née en France	Sans emploi	Hébergée en CHRS	RSA
Mme A.	19 ans	1 enfant de 1 mois	célibataire	RSA	France	Sans emploi	Hébergée par ses parents	RSA
Mme N.	17 ans	1 enfant	célibataire	RSA	France	Sans emploi	Hébergée par ses parents	RSA

2. Méthodologie déployée

➤ Observation des permanences d'accompagnement et constitution du panel de familles accompagnées

Nous avons proposé aux professionnelles, dans un premier temps, d'assister à l'une de leur permanence d'accueil des ménages, ceci afin de pouvoir observer de façon concrète le déroulement des entretiens, d'avoir un premier échange sur leurs pratiques et de faire le point sur les ménages que nous pourrions éventuellement solliciter par la suite. En prévision de notre venue, les travailleuses sociales se sont efforcées d'organiser, lors d'une même demi-journée de permanence, plusieurs rendez-vous avec des foyers monoparentaux : certains ménages accueillis lors de ces permanences étaient ainsi des suivis "en cours" ou ayant récemment débuté, d'autres étaient des premiers contacts pouvant éventuellement donner lieu par la suite à un accompagnement plus long. Les motifs de leur rencontre avec un travailleur social de la Caf relevaient alors de diverses situations : séparations, deuils ou accompagnements dans le cadre du RSA (dans le département n° 2). Au total, nous avons ainsi assisté à 15 permanences d'accueil dans les deux sites, ces permanences se déroulant, selon les cas, dans une antenne de la Caf ou dans une autre structure partenaire (centre social, par exemple).

Ces temps d'observation se sont révélés précieux pour l'étude, puisqu'au-delà de la constitution de notre panel de ménages enquêtés, ils nous ont permis d'observer de multiples dimensions propres aux fonctions d'accueil et d'accompagnement des publics : les modalités d'accueil (matérielles et immatérielles), le vocabulaire employé, les « gestes » réalisés par la travailleuse sociale, ses relances ou ses silences, son attitude face aux émotions exprimées par les ménages (larmes, parfois colère, réserve...), la façon dont elle mettait un terme à la rencontre, les perspectives posées pour la suite avec le ménage, etc. Des extraits des dialogues captés lors de ces observations sont intégrés au rapport.

De plus, ces observations ont ensuite donné lieu à un temps de réflexion avec chaque travailleuse sociale, nous permettant de revenir sur certains éléments qui nous avaient interpellés, ou qu'il nous semblait intéressant d'approfondir avec elle : pourquoi avait-elle réagi de telle manière aux propos ou aux demandes d'une personne ? Pourquoi avoir choisi d'utiliser tel outil ? Qu'est-ce qui relevait d'une « stratégie », ou d'une pratique de travail social et qu'est-ce qui relevait de la spontanéité des interactions humaines ? Qu'est-ce qui lui posait question concernant la situation dont elle venait de prendre connaissance ?

Si ces permanences ont constitué un élément de notre terrain d'enquête, elles ont plus difficilement débouché sur la prise de contact avec des ménages susceptibles d'intégrer le projet de recherche. En effet, le caractère aléatoire de l'inscription dans un accompagnement durable (en dehors du suivi RSA) n'a pas toujours permis d'identifier de potentiels ménages à enquêter. Hormis dans les cas où les professionnelles avaient déjà eu un premier contact téléphonique ou accompagnaient les ménages depuis un certain temps, les premières rencontres comportaient une forte part d'inconnu : quel serait le profil du ménage, son besoin, son attitude, etc. ? Certaines travailleuses sociales, en amont de ces premiers rendez-vous, ont cherché à se forger une idée des situations auxquelles elles allaient faire face en se référant aux informations individuelles contenues dans le logiciel de la Caf, ces informations restant toutefois très parcellaires (nombre d'enfants, prestations versées...). Pour caractériser cette première rencontre avec un ménage dont on sait peu de choses a priori, l'une des travailleuses sociales a ainsi employé l'image de la « boîte de chocolats » (« on ne sait jamais sur quoi on va tomber »). Ce n'est en effet qu'à l'issue des premiers entretiens que les travailleuses sociales ont pu apprécier si les ménages allaient par la suite faire l'objet d'un accompagnement, cette appréciation comprenant toujours une marge d'incertitude du fait du caractère volontaire de l'accompagnement et du degré de difficulté ou d'instabilité de certaines situations.

Ainsi, plusieurs permanences ont été observées « sans succès » du point de vue du repérage de potentiels ménages à enquêter, le plus souvent parce que les ménages accueillis n'ont pas exprimé de besoin

d'accompagnement au-delà des informations et conseils prodigués lors du rendez-vous, parfois parce que les ménages ne se sont pas présentés à celui-ci. Par ailleurs, au-delà de l'inscription dans un accompagnement à moyen ou long terme, le repérage des ménages devait également prendre en compte les critères définis au préalable pour la constitution de notre échantillon (âge, nombre d'enfants, diversité des motifs d'entrée dans l'accompagnement, ...), mais aussi l'adhésion escomptée du ménage à la démarche d'étude. Certains ménages ayant donné leur accord lors de la permanence pour être interviewés se sont ensuite rétractés, ou ne se sont pas présentés aux rendez-vous fixés, obligeant par la suite les professionnelles à identifier, dans leurs suivis en cours, quels étaient les ménages susceptibles de remplacer les personnes ayant fait « défection ». Le caractère incertain et aléatoire de l'entrée dans l'accompagnement dans le cadre des permanences nous a donc incités à réajuster notre méthodologie initiale, et à intégrer au projet de recherche des ménages qui n'en étaient pas à leur premier contact avec la travailleuse sociale de la Caf, mais avec lesquels ces dernières avaient déjà noué des liens.

➤ Réalisation d'entretiens approfondis

Deux séries d'entretiens approfondis ont ensuite été réalisés auprès des binômes :

- ❖ 1 premier entretien à l'entrée dans l'accompagnement
- ❖ 1 deuxième entretien à la sortie de l'accompagnement entre 6 mois et 1 an plus tard

Le premier entretien visait à mieux connaître les membres du binôme et à recueillir leur point de vue sur le début de l'accompagnement. Les travailleuses sociales ont d'abord été interrogées sur leur parcours professionnel, leur vision de leur cadre d'intervention et de ses évolutions, et sur leur perception de l'accompagnement qu'elles mettent en œuvre (en particulier auprès des familles monoparentales), de son sens et de ses objectifs généraux. La seconde partie de l'entretien a ensuite été centrée sur leur ressenti à l'égard du début de l'accompagnement de la personne intégrée au panel d'enquête : leur analyse de sa situation et de ses difficultés, les objectifs qu'elles se donnent pour cet accompagnement, les outils qu'elles prévoient de mobiliser... Les premiers entretiens avec les personnes accompagnées avaient pour objectif d'avoir une vision détaillée de leur parcours (familial, scolaire, professionnel...), des étapes marquantes de leur vie et des difficultés rencontrées (financières, de logement, de santé, dans leurs lieux sociaux...). La question de leur connaissance et mobilisation préalable des institutions et dispositif d'aide a également été abordée, avant d'évoquer les premières impressions sur l'accompagnement proposé par la Caf et leurs attentes dans ce cadre. Ces entretiens ont eu lieu, au choix des familles, dans des structures de quartier qu'elles avaient l'habitude de fréquenter et au sein desquelles les professionnelles de la Caf réalisent leur permanence (7 familles) ou à leur domicile (5 familles). Les entretiens au domicile ont permis d'observer les conditions de vie des familles. Les familles étaient fréquemment accompagnées de leur(s) enfant(s) ce qui a conditionné le déroulement de l'entretien, soit parce qu'il était fréquemment interrompu par les demandes d'attention ou de surveillance de jeunes enfants (3 familles), soit parce que des enfant(s) plus âgés ont joué le rôle d'intermédiation voire de traducteur (dans le cas d'une famille plus spécifiquement). Soulignons également qu'une famille au sein de notre panel avait une faible maîtrise de la langue française.

Les travailleuses sociales du panel ont été recontactées quelques mois après le premier entretien, afin de faire un point sur l'avancement de l'accompagnement et l'évolution de la situation du ménage suivi. Ces échanges ont également permis de définir la période d'organisation de la seconde phase d'entretiens, l'objectif étant de s'adapter à la durée de l'accompagnement afin de les réaliser au terme de ce dernier.

Le délai laissé entre les deux entretiens avec les travailleuses sociales et les ménages est donc variable selon les binômes et s'étend de 9 mois à 1 an environ. Le second entretien portait, pour les professionnelles comme pour les ménages, sur les évolutions perçues depuis le début de l'accompagnement, sur les leviers et outils mobilisés et sur les effets de ce dernier. Lors de ce second entretien nous avons également recueilli la « fiche de suivi » qui avait été transmise aux professionnelles durant la première rencontre afin de garder une trace de l'avancement

de l'accompagnement entre les deux phases d'enquête. Ces fiches de suivi n'ont pas été remplies par toutes les professionnelles (elles ont été recueillies pour 6 accompagnements sur 12) mais constituent un matériau riche, dont quelques extraits sont utilisés au fil de l'analyse. En outre, à la clôture de l'enquête, certains accompagnements avaient pris fin mais d'autres étaient encore en cours ou allaient bientôt arriver à leur terme. Par ailleurs, 2 familles n'ont pas pu être recontactées pour le second entretien : 1 famille avec laquelle l'accompagnement s'était interrompu faute de contacts et qui avait changé de numéro de téléphone et ne répondait pas aux mails et 1 famille encore accompagnée mais également difficile à joindre du fait d'une coupure de sa ligne téléphonique et d'une situation assez confuse et chaotique.

➤ Une démarche d'enquête bousculée par la période de confinement

L'organisation de cette seconde phase d'enquête a par ailleurs été bousculée par la période de confinement du printemps 2020. Certains entretiens prévus durant cette période (avec les travailleuses sociales comme avec les ménages) ont ainsi été repoussés, afin de pouvoir les organiser en face à face tandis que quelques ménages interrogés entre juin et septembre 2020 ont exprimé une réticence à l'idée d'organiser une rencontre physique et ont souhaité réaliser le second entretien par téléphone.

Les échanges avec les professionnelles ont quant à eux été maintenus durant cette période, ce qui a permis de recueillir des informations sur leur cadre de travail et leur perception de ce dernier dans ce contexte particulier. Soulignons en effet qu'au-delà du déroulé des enquêtes, le confinement et plus généralement la crise sanitaire et économique ont un impact non négligeable sur la recherche engagée et les analyses que nous pouvons en tirer, avec des effets que l'on peut qualifier d'ambivalents. Car tout en s'inquiétant de la recrudescence des tensions familiales voire des violences conjugales qu'elles ont pu observer en sortie de confinement, les professionnelles interrogées comme les familles ont aussi témoigné d'effets positifs inattendus relatifs à l'allègement de la pression sociale qui pouvaient auparavant s'exercer sur les familles monoparentales et à une certaine « humanisation » de l'institution au travers l'assouplissement des démarches administratives et l'octroi d'aides exceptionnelles.

Il convient donc de prendre en compte ce « nouveau » contexte en veillant, tout au long de ce rapport de recherche (le plus souvent sous la forme d'encadrés ou de développements spécifiques), à mettre en lumière les effets du confinement et de la crise sur :

- ❖ Les pratiques et le cadre d'intervention des professionnels ;
- ❖ La relation d'accompagnement entre le travailleur social et la famille ;
- ❖ Les conditions de vie et le vécu des ménages allocataires Caf.

II. Le cadre institutionnel du travail social en Caf et son appropriation par les professionnelles

Nous reviendrons ici, dans un premier temps, sur le cadre institutionnel qui régit le travail social en Caf, ses évolutions récentes et la façon dont ces évolutions sont perçues et appropriées par les professionnelles rencontrées lors de l'étude. L'accent est mis, plus spécifiquement, sur la marge de manœuvre que ce cadre institutionnel octroie aux professionnelles et sur la variabilité des pratiques qui en découlent en termes d'accompagnement social (section A). Cette variabilité s'exprime notamment à travers la façon dont les professionnelles mobilisent différents outils et modes d'intervention dans l'accompagnement des publics (section B). Elle s'incarne également dans les postures de professionnelles à l'égard des familles qu'elles accompagnent (section C). Dans une dernière section, nous reviendrons enfin sur les normes qu'elles mobilisent à l'endroit des familles monoparentales dans la construction des objectifs et les effets attendus de l'accompagnement.

A. Le cadre institutionnel

1. Un contexte d'évolution du travail social en Caf : injonctions institutionnelles et vécu des professionnelles

Le travail social réalisé par les Caf a connu, ces 15 dernières années, des évolutions majeures. En 2009, la circulaire de la Cnaf²³ a réorienté l'action sociale en Caf, alors organisée sur la logique de l'action collective et de l'animation de la vie sociale, vers un travail social individualisé en direction des familles, fondé sur la capacité de repérage par les Caf des événements de vie potentiellement « fragilisants » (séparation conjugale, décès d'un conjoint ou d'un enfant, impayés de loyer et indécence du logement, familles monoparentales au RSA avec jeunes enfants). Le « socle commun » d'une offre de travail social en Caf a ainsi été défini, s'appuyant sur une logique préventive (le ciblage par fait générateur) et se déployant dans trois domaines prioritaires d'intervention : la parentalité, l'insertion et le logement. En dehors du socle national, chaque Caf a la possibilité de développer sur son territoire des interventions de travail social complémentaires, en fonction des besoins de ses allocataires et des partenariats locaux (la part de travail social consacrée à cette offre locale ne pouvant excéder 20 %).

A noter qu'en juillet 2019, au cours de l'enquête, une nouvelle circulaire de la Cnaf²⁴ a réaffirmé le principe du socle national, tout en modifiant ses contours. Le socle national « rénové » comprend désormais 5 situations : la séparation conjugale, le décès d'un parent ou d'un enfant, les impayés de loyer et la monoparentalité. Sortent ainsi du socle national²⁵ les problématiques liées à l'indécence du logement et l'accompagnement des bénéficiaires du RSA majoré, tandis que la situation de monoparentalité « devenue une préoccupation majeure des politiques familiales et de solidarité », est affirmée comme une cible à part entière de l'intervention sociale des Caf.

²³ Lettre circulaire de la Cnaf 2009-165 du 1^{er} octobre 2009 : « circulaire d'orientation relative au travail social ».

²⁴ Lettre circulaire de la Cnaf 2019-051 du 3 juillet 2019 : « Doctrine nationale des interventions sociales de la branche Famille : pour un renouveau du travail social des Caf ».

²⁵ La nouvelle organisation prônée par la circulaire devant prendre effet en 2020.

Pour les professionnelles rencontrées lors de l'enquête, les évolutions du cadre institutionnel du travail social en Caf ont engendré des repositionnements parfois complexes. Pour les travailleuses sociales les plus anciennes, ces changements s'inscrivent dans une histoire longue puisque ces dernières ont connu, depuis les années 1990 jusqu'à aujourd'hui, plusieurs évolutions successives de leur cadre d'intervention : polyvalence de secteur, puis passage au développement social local, avant un retour à l'accompagnement individuel. Lors du *focus group* réalisé dans l'une des Caf, les professionnelles évoquent ainsi les réorientations de leur cadre de travail ; en filigrane, ce sont moins les évolutions elles-mêmes qui sont remises en question que le soutien institutionnel et le temps accordés aux professionnelles pour s'approprier le nouveau cadre et modifier leurs pratiques.

Encadré 3. Extrait du focus group avec les travailleurs sociaux de la Caf n° 1

Le travail social en Caf a évolué ces dernières années, comment vous êtes-vous adaptées ?

- ❖ Je suis encore en train de m'adapter, je suis en cours d'adaptation !
- ❖ Dans les années 90, on était passé de la polyvalence de secteur à, un beau jour, on nous a dit : vous devez aller à la rencontre des habitants, vous allez découvrir les habitants, faire du développement local ! La formation est arrivée après, le changement s'est fait entre 92 et 96, c'était anxiogène aussi, à l'époque, toutes les collègues sont parties à la CRAMIF...
- ❖ Dans les années 2000, on a été embauchées pour faire du développement social local mais dès 2004, ils ont mis en place « l'accueil social » et cela a glissé vers l'individuel. Et progressivement, cela a toujours glissé vers l'individuel.
- ❖ J'ai souvenir d'un projet de service que l'on avait travaillé, où tout était sur le développement social local, et au dernier moment on nous dit : « accueil individuel ».
- ❖ La majorité n'était pas formée pour de l'accompagnement social type MDS, c'est nouveau pour certaines d'entre nous.

Les évolutions du cadre d'intervention, et en particulier le passage à l'accompagnement individuel, ne sont pas nécessairement perçues de façon négative par les travailleuses sociales rencontrées. Elles ont cependant demandé aux professionnelles des efforts d'adaptation importants, plus ou moins conséquents selon leur parcours au sein de la Caf. Si les plus anciennes peuvent en effet s'appuyer sur leur pratique antérieure de la polyvalence de secteur dans les années 1990, certaines professionnelles recrutées au début des années 2000 se sont senties plus démunies, contraintes de se mettre à niveau sur des sujets techniques (l'accès aux droits) et de se forger rapidement de nouveaux outils.

« Depuis, on est revenus sur l'individuel dans les Caf, et par rapport à d'autres qui ont été embauchées dans le cadre du Développement social local, comme j'avais démarré en polyvalence de secteur, ça ne m'a pas fait peur comme à d'autres, j'ai pu m'adapter. Le fait qu'il y ait les deux, c'est pas mal. Tous les changements ont fait que ce n'est jamais la routine aussi ! Des fois de façon douloureuse, mais ça m'a permis... Donc je me dis, quelque part, depuis 29 ans, ça m'a évité une routine aussi... » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

« Aujourd'hui je ne fais plus du tout le même travail que quand je suis arrivée. (...) On était habituées à faire du collectif, animer des réunions, faire des compte-rendus, on avait des outils, faire de la communication aux habitants... Pour l'individuel au début, on s'est dit « mais qu'est-ce qu'on va leur dire aux gens ? » parce qu'on faisait très peu d'accès aux droits, sauf pour celles qui avaient connu la polyvalence. Donc les premiers entretiens, j'avais une checklist de thèmes, on s'était construit un outil pour ne pas oublier des thèmes, c'était formalisé. On s'est préparées comme ça... Après, discuter avec

les personnes, ça on avait l'habitude. En collectif les gens viennent à une rencontre, un évènement et après éventuellement à l'individuel. Alors que là la démarche s'est inversée, c'est nous qui contactons les allocataires. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

Ces évolutions ont été plus difficilement vécues lorsqu'elles se sont accompagnées, chez certaines professionnelles, d'une modification de leur territoire d'intervention, ce qui a été le cas récemment dans l'une des Caf enquêtées. Au changement de cadre s'est alors conjuguée la perte des réseaux de partenariats locaux tissés au fil des ans lors des actions de développement social local. Or, les actions par publics cibles nécessitent la recherche de nouveaux partenariats sur des territoires sur lesquels les professionnelles n'avaient, jusqu'alors, pas d'ancrage local.

« Je suis arrivée, c'était du développement social local. (...) Avant on travaillait plus avec les partenaires du terrain sur des actions à mettre en place. Maintenant on part de nos parcours pour chercher des partenaires pour répondre à nos problématiques. Là on nous demande de refaire des actions sur les quartiers prioritaires et en lien avec nos publics cibles. On s'est coupées de nos réseaux, beaucoup de gens ont changé de secteur, moi ce n'est pas mon cas. Donc après quand le réseau est perdu, qu'il faut le recréer c'est épuisant, je n'ai plus 20 ans, je n'ai plus l'énergie. » Françoise, professionnelle, Caf n° 1

D'autres axes structurants de l'intervention sociale en Caf questionnent davantage les professionnelles, quel que soit leur parcours antérieur. Ainsi, la démarche proactive et « l'aller vers », qui rompent avec le principe habituel selon lequel il appartient à l'utilisateur de solliciter le service social dans le cadre d'une demande d'aide²⁶, constituent une évolution avec laquelle les travailleuses sociales rencontrées ne semblent pas toujours à l'aise²⁷. Dans le rapport à l'utilisateur, et en particulier lors du premier contact avec ce dernier, il appartient en effet à la professionnelle de discerner un « besoin », voire de le faire émerger lorsqu'il n'est pas explicitement formulé ni même conscientisé, pour le traduire ensuite en projet d'accompagnement auquel le ménage puisse adhérer. Pour certaines professionnelles, dans quelle mesure ne s'agit-il pas alors de « créer » un besoin ? Et l'approche par le fait générateur n'induit-elle pas un regard spécifique sur la situation des ménages, présupposant chez eux un ensemble de problématiques du fait de leur situation familiale ? Pour d'autres professionnelles, en revanche, le principe de la mise à disposition, parce qu'il ne place pas l'utilisateur dans la posture du « sollicitateur » et n'induit pas une obligation d'accompagnement, constitue au contraire un cadre ouvert et non contraignant qui influe positivement sur la relation.

²⁶ Cf. Baillergeau, Évelyne, et Hans Grymonprez, 2020. « « Aller-vers » les situations de grande marginalité sociale, les effets sociaux d'un champ de pratiques sociales », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, pp. 117-136.

²⁷ Soulignons à cet égard que cette approche distingue aujourd'hui fortement les pratiques des professionnelles en Caf de celles au sein des Départements. L'aller vers est en quelque sorte une « nouvelle » injonction du travail social qui, tout en rencontrant l'adhésion massive des travailleurs sociaux (dans l'idée d'un retour aux fondamentaux), se heurte en pratique au contexte d'intervention des travailleurs sociaux des Départements franciliens (massification et diversification des besoins sociaux, dématérialisation des démarches, retrait des guichets d'accueil, etc.) et à la question épineuse de la file active (plus proche de 100 ménages que de 50 comme pour les travailleurs sociaux Caf)

Encadré 4. Extrait du focus group avec les travailleurs sociaux de la Caf n° 1

- ❖ Avant, je travaillais dans des écoles sur la séparation enfants / parents. Aujourd'hui je ne peux pas faire cela car on me demande des interventions par publics cibles : les monoparentales, les handicapés...
- ❖ On parlait des besoins et on faisait des constats avec des partenaires et on mettait en place l'action pour compenser, prévenir.
- ❖ Et puis on nous a dit : « maintenant, vous les recevez », et on crée le besoin...
- ❖ Mais les gens ont un besoin, sinon ils ne viendraient pas !
- ❖ Pas nécessairement, des fois ils viennent car ils ont reçu le courrier mais ils n'ont pas de besoin, ils viennent voir ce qu'on propose.
- ❖ On crée le besoin, dans le sens où les personnes ne sont pas venues pour quelque chose en particulier.
- ❖ On a dû construire nos interventions pour répondre à un besoin hypothétique.
(...)
- ❖ Ce serait stigmatisant de se dire que parce que vous êtes monoparent, vous devez forcément avoir des problèmes éducatifs, etc. Il faut que cela vienne de la famille elle-même, de pointer du doigt cette monoparentalité comme posant problème dans l'éducation.
(...)
- ❖ On leur dit à chaque fois : c'est une proposition, ce n'est pas une obligation.
- ❖ C'est quand même un luxe pour nous que ce soit à la demande des gens. La relation est de meilleure qualité. C'est vrai que dans ce sens-là, c'est positif.

La logique du fait générateur change également le profil de l'utilisateur, qui n'est plus nécessairement « social ». La situation de vulnérabilité sur laquelle se fonde l'intervention de la Caf s'entend en effet au sens large, à partir d'un événement qui vient déstabiliser l'équilibre familial, indépendamment des ressources économiques des ménages. Si les professionnelles estiment que les usagers « favorisés » sont relativement rares, hormis dans le cadre des offres de service liées au deuil ou au handicap, elles précisent également que leurs attentes sont différentes : plus autonomes dans leurs démarches, ils sont aussi parfois moins au fait des aides et prestations existantes. La plupart des professionnelles semblent considérer que l'accompagnement de ces ménages constitue un enrichissement de leur pratique, mais certaines se sentent toutefois « bousculées » par ces nouveaux usagers de l'action sociale : sur quels registres se situent les besoins de ces ménages ? Que peut-on leur apporter lorsque les outils classiques de l'intervention sociale (le déclenchement des aides, l'accès aux droits...) ne peuvent être mobilisés ? Comment être à la hauteur de leurs attentes lorsqu'il s'agit de ménages ayant un niveau de qualification ou « d'expertise » que les professionnelles jugent supérieur au leur ? La littérature sur l'accompagnement social, notamment en matière d'insertion a clairement montré les formes de déstabilisation que pouvaient connaître les professionnelles lorsqu'elles doivent accompagner des personnes dont les capitaux sociaux de tous ordres sont égaux ou supérieurs aux leurs. Quel apport l'accompagnement peut-il représenter dans ce cas de figure ? Comment la professionnelle peut-elle se positionner ?

La période récente de confinement a d'ailleurs occasionné une charge de travail inédite obligeant les professionnelles à se repositionner et à prioriser leurs interventions. Chargées de participer à la mise en œuvre des aides Covid, elles ont été confrontées à un « nouveau » public à la fois peu connu et plus large que celui auquel elles avaient affaire habituellement (cf. encadré ci-après).

Le cadre d'intervention posé par l'institution permet en partie de résoudre ces questionnements, puisqu'il stipule que l'accompagnement doit répondre à « l'ensemble des préoccupations des familles »²⁸. L'approche globale des situations est donc la règle. Dans la nouvelle circulaire de la Cnaf parue en 2019, il est ainsi mentionné que « le travail social des Caf concourt à la transformation sociale des familles et des territoires (...) Cette transformation vise notamment l'accès aux droits, à l'autonomie et à la citoyenneté ». Le cadre institutionnel identifie trois champs privilégiés d'intervention (le soutien à la parentalité, l'accès et le maintien dans le logement, l'insertion sociale et professionnelle) mais n'exclut aucune thématique susceptible d'être abordée avec les ménages. Quel que soit le ménage accueilli, son degré de difficulté et son niveau de ressources, le travailleur social a toute latitude pour définir le contenu de son intervention.

Encadré. Avec la crise sanitaire, une charge de travail inédite et l'émergence de nouveaux besoins

Durant la période de confinement, les professionnelles ont eu à gérer une nouvelle « offre de service » Caf au travers des aides Covid débloquées (aides nationales et aides locales). Délivrées sur la base d'une évaluation sociale selon les règlements établis par certaines Caf, ces aides ont occasionné un volume de travail supplémentaire et inédit pour les professionnelles

« On a eu une aide financière Covid 19 mise en place par l'Etat... Elle va être versée automatiquement par la Caf auprès des familles éligibles et la Caf va verser une aide supplémentaire... Là on reçoit tout public. On est très sollicités. On a cette priorité donc c'est difficile de gérer toute la file active. J'ai un noyau de familles en grande difficulté que j'appelle très régulièrement mais je ne peux pas aller au-devant de toutes les familles car je ne m'en sortira pas. Hier soir j'ai travaillé jusqu'à 20h30 car je dois gérer moi-même mes enfants. »

« S'est mise en place une nouvelle aide covid aussi bien pour les familles de nos files actives que pour un public allocataire auquel on n'avait pas accès jusqu'à présent. Donc une réponse au tout venant qui sollicitait la Caf par mail ou par téléphone auprès de la secrétaire. On a pris contact avec ces familles, on faisait une pré-évaluation pour arriver en tout dernier ressort à déclencher une aide covid. Le volume n'a cessé d'être croissant. Faire une évaluation par téléphone, demander des justificatifs dématérialisés... ça a représenté un volume de travail plus important. Un entretien téléphonique pour déboucher rapidement sur un rendez-vous je sais faire. Mais là il fallait s'adapter, c'était nouveau ces premières évaluations sociales par téléphone. »

Ouvertes à l'ensemble des allocataires Caf, ces nouvelles aides ont permis et contribué à l'arrivée d'un « nouveau » public de ménages en difficulté avec lesquels les professionnelles ont pu, parfois, entamer un accompagnement.

« L'aide financière de la Caf, on n'arrête pas... Au titre de l'alimentaire. Ça c'est une nouveauté. Bizarrement, mes familles ne m'ont pas sollicitée pour cette aide là car elles n'ont pas de baisse de revenus vu qu'elles sont au RSA. Et j'ai beaucoup de familles avec des enfants en bas âge qui ne vont pas à l'école donc ça n'a pas d'impact non plus de ce côté-là. Sauf pour une famille avec 6 enfants. Là j'ai eu une aide financière de 800 € pour cette famille. Et les familles qui nous sollicitent pour cette aide financière, elles rentrent dans nos publics parfois et dans notre offre de service : j'ai deux familles comme ça que je vais accompagner sur la séparation... »

²⁸ Cf. Les offres de service du socle national de travail social et leur contribution à l'offre globale de service, Cnaf, Dossiers Repères, (2012).

« L'aide covid a permis à certaines familles de savoir qui on est et ce qu'on fait. Là j'ai une famille qui m'a repérée et avait besoin de mon aide donc j'ai pris rendez-vous la semaine prochaine avec elle. Elle a pris contact avec moi directement. Pour ces familles-là, ça fait gagner du temps... ».

« On a vu arriver des familles qui se sont retrouvées avec une perte d'emploi, qui étaient dans le non recours aux droits car elles avaient toujours travaillé et n'avaient pas connaissance de leurs droits Caf : prime activité, RSA, aide au logement. Là j'ai une petite dame suivie dans le cadre de la séparation car monsieur ne paie plus la pension alimentaire depuis juin suite à sa baisse de revenus. Mais elle aussi connaît une baisse de revenus de 600 € par mois. Elle était responsable dans la restauration donc elle se retrouve au chômage partiel. Elle a accumulé des impayés de loyer. Avant elle n'avait pas de droits et là, elle se retrouve avec tout un tas de droits à ouvrir... J'ai réussi à lui faire faire un rappel de 6000 € (d'allocations logement et de prime d'activité) ce qui lui a permis de payer sa dette auprès du bailleur. On a aussi mobilisé les aides covid soumises à évaluation des travailleurs sociaux : une aide alimentaire de 815 euros à laquelle elle a eu droit. »

L'émergence de ce « nouveau public » témoigne des effets directs et pressentis de la crise sanitaire et du confinement sur la situation des familles monoparentales et des allocataires Caf en général avec notamment une diminution importante des ressources liées aux pertes d'emploi ou au chômage partiel.

« Est ce que c'est lié au contexte de l'emploi sur le territoire ? On a une population jeune avec pas beaucoup de qualification et qui recourt à l'interim sur la plateforme aéroportuaire. Ce sont des personnes qui se retrouvent sans rien aujourd'hui. »

« On a des familles qui nous ont sollicité pendant le confinement et qui nous sollicitent encore aujourd'hui sur des aides covid. Des travailleurs pauvres... Qui ont perdu leur emploi. Qui se retrouvent isolés à la maison avec un sentiment d'inutilité et des inquiétudes vis-à-vis de l'avenir. J'essaie de leur dire de participer aux activités du centre social, de faire du bénévolat. Sans travail on n'a plus de vie sociale et on perd son identité... »

« Certaines familles étaient dans une détresse totale. Des personnes qui travaillent en intérim et qui se retrouvaient sans travail et n'avaient pas assez cotisé pour pôle emploi et ne pouvaient pas tout de suite avoir accès au RSA. Pour certaines familles, c'était un grand dénuement. »

Dans leur « file active », les professionnelles ont également pu observer la recrudescence ou l'aggravation des violences conjugales et intrafamiliales, situations dont elles n'ont souvent pris connaissance qu'à la sortie du confinement.

« Certaines femmes se sont repliées sur elles-mêmes et isolées. Les violences ont été majorées : là, j'ai une dame arrivée sur XXX en mai 2020. Elle a subi des violences conjugales telles qu'il y a eu une audience en urgence pendant le confinement avec une ordonnance de protection et la juge a déchu monsieur de ses droits parentaux. La petite a vu la violence car on était confiné 24 heures sur 24. Il y a un impact sur les enfants aussi. »

« Là, des familles me disent maintenant les violences intrafamiliales, les tensions et là ça aboutit à des séparations : il y a des familles que je récupère aujourd'hui dans le cadre de l'offre séparation (et avec qui j'étais en contact pendant le confinement sur l'aide covid). Hier, j'ai reçu deux nouvelles situations comme ça. C'était un contexte de violence conjugale qui datait de plus de 10 ans et la dame a craqué à l'issue du confinement. Sa fille de 9 ans ne supportait plus et a déclenché la décision de sa mère et une prise de conscience de la violence passée. Ça a été exacerbé pendant le confinement et elle est partie sans rien. »

2. Un cadre normatif peu explicite

Les professionnelles portent un jugement ambigu sur le cadre de travail posé par l'institution. En effet, elles l'estiment globalement très souple et soulignent volontiers la liberté dont elles disposent pour exercer leurs missions. L'absence de routine, la variété des situations et la possibilité laissée à chaque professionnelle de définir le contenu de l'accompagnement composent un cadre que plusieurs travailleuses sociales jugent « privilégié », au regard des conditions de travail en vigueur dans d'autres institutions.

« On a une latitude d'intervention forte en individuel. Je fais l'entretien comme je veux, je n'ai pas de contraintes. Et j'ai assez d'expérience pour l'enrichir. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

« Je trouve qu'on a beaucoup de liberté, de marge de manœuvre. Nos cadres nous laissent cette liberté-là et je trouve que c'est très appréciable. (...) C'est nous qui faisons notre planning, rien que ça c'est appréciable. Quand tu as connu autre chose tu te rends compte qu'on est plutôt bien loties. » Karine, professionnelle Caf n° 2

« Toute cette variété de situation, de thèmes, d'actions collectives, ça c'est hyper riche. C'est ça qui motive. Tout est pris en considération : le logement, la famille, les loisirs, les droits... C'est large, la Caf touche à tout. C'est un ensemble super riche. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

Les professionnelles doivent cependant rendre compte de leurs suivis en saisissant les informations relatives à chaque accompagnement dans le logiciel dédié, Gesica. Ce mode de rendu-compte de l'activité, souvent évoqué lors des entretiens, est un élément fondamental de l'évaluation du travail social réalisé en Caf : il permet ainsi de distinguer les différents niveaux d'intervention réalisés (information-conseil, accompagnement social), les motifs d'accompagnement, les démarches effectuées avec chaque ménage, les droits ouverts, etc. Comme beaucoup de dispositifs destinés à quantifier et mesurer le travail social, il est jugé imparfait par les professionnelles concernées, au motif qu'il ne laisse entrevoir qu'une part réductrice de ce qui est réalisé. Cette question de l'évaluation et de la manière dont elle invisibilise une partie du travail réel effectué par les professionnelles est une question récurrente, notamment dès lors qu'une perte de sens des métiers de l'accompagnement est évoquée. Ainsi, dans une autre enquête, portant sur la polyvalence de secteur dans un département francilien (Duvoux, Mutuel, 2018), il apparaissait que certaines professionnelles refusaient purement et simplement de faire des statistiques en invoquant la manière dont cette reddition de compte dénaturait leur activité. Mais au-delà, aux yeux des professionnelles, le logiciel Gesica n'est pas uniquement un outil de reporting : il incarne le regard et l'exigence que porte l'institution sur leur fonction, une exigence axée sur le nombre davantage que sur le fond, et qui laisse finalement peu de place, selon elles, à la réflexion sur le contenu du travail social, ses objectifs et ses enjeux. La dimension quantifiée de l'évaluation du social est une question qui est apparue dans l'enquête, de manière moins aiguë que dans d'autres contextes certes, mais elle était néanmoins présente, ce qui invite à souligner le décalage entre un mode d'évaluation quantifié et la réalité d'un travail perçu comme relevant de la relation par les professionnelles.

Encadré 5. Extrait du focus group avec les travailleurs sociaux de la Caf n° 1

Quel est le contenu de l'accompagnement ?

- ❖ C'est du « sur mesure ». On n'est pas des caméléons, mais presque...
- ❖ Le cadre est contraignant au départ, mais après, c'est très souple. Finalement, l'explication c'est qu'on nous demande des chiffres ! Dans le cadre des accompagnements, on vérifie combien de droits on a ouvert mais à chaque fois, c'est sur le nombre. Le qualitatif, le « quoi », il n'est jamais demandé, jamais évalué.

(...)

Quels sont les attendus de la Caf concernant l'accompagnement social ?

- ❖ On a le sentiment que la Caf attend des chiffres en fait ! Des bâtons ! Ce qu'on fait avec les gens, après...
- ❖ Après la réorganisation territoriale, on devait travailler sur le fond du travail social... On devait retravailler un peu sur la notion d'accompagnement social, mais cela a été l'arlésienne tout le temps de la réorganisation. Donc on se questionne encore sur les limites de l'accompagnement, les relations avec les partenaires, etc.

Aussi, la liberté accordée aux travailleurs sociaux dans leurs accompagnements est-elle parfois interprétée comme le signe d'un « désintérêt » plus global de l'institution pour la fonction de travail social. Le sentiment d'incarner une fonction peu valorisée est ainsi présent en filigrane dans les propos recueillis lors des groupes de travail (une travailleuse sociale utilisera ironiquement l'expression « les improductifs » pour qualifier sa fonction lors d'un groupe de travail).

Alors que des normes parfois très précises ont été édictées par l'institution²⁹ concernant la durée estimée des suivis, le nombre d'heures relevant de chaque séquence d'accompagnement, etc., ce cadre institutionnel s'avère relativement désincarné voire peu clair aux yeux des professionnelles. Sans être au cœur de notre enquête, le sujet apparaît suffisamment important aux dires des professionnelles pour souligner l'importance de l'encadrement de proximité pour traduire et rendre le cadre d'action appropriable. C'est cet encadrement de proximité qui élabore une culture professionnelle et qui, ce faisant, apparaît comme une variable décisive dans la régulation des pratiques et le sentiment d'avoir un cadre clair et explicite pour les professionnelles (Duvoux, Mutuel, 2018). En dehors des éléments quantifiables, quels sont les attendus de l'institution ? Quelles sont les « bonnes manières de faire », les pratiques à valoriser, les limites à poser ? Sur ce plan, les professionnelles interrogées estiment que les injonctions de l'institution demeurent floues dans la mesure où elles ne sont que rarement reprises, digérées et retravaillées en interne, au sein des équipes, à l'aune des différentes pratiques mises en œuvre par les unes et les autres et de la réalité des ménages accompagnés.

« On nous demande plein de comptes sur Gesica mais en même temps, ils ne savent même pas ce que je fais dans la semaine, je pourrais faire n'importe quoi... on est hyper libres. Moi quand je suis rentrée en Caf, on avait des points projets, des cadres... Le profil des cadres a changé, ils ne sont plus cadres de travail social, mais managers opérationnels... » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

« Dans mon cadre d'intervention, j'aime cette possibilité, pour le moment, d'avoir une marge de manœuvre... avec nos cadres ici, qui nous font confiance, pour le moment ce n'est pas encore... Mais c'est l'inconvénient aussi : en réunion d'équipe, on parle peu des familles, des situations, on est dans l'information descendante. Heureusement, on a la supervision. Mais c'est vrai que c'est une chance d'organiser son travail. Si je mets deux heures pour une visite à domicile, je n'ai pas quelqu'un qui m'attend pour me demander combien de temps j'ai mis... » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

²⁹ Cf. *Les offres de service du socle national de travail social et leur contribution à l'offre globale de service*, Cnaf, *Dossiers Repères*, (2012). Ce document cadre a été produit en 2012 pour définir les objectifs et modalités de mise en œuvre des différentes offres de service. Sont ainsi décrits différents « niveaux » d'intervention : *premier contact* (évaluation et repérage des besoins), puis *information-conseil* (niveau 1, soient 1 à 3 rencontres axées sur l'accès aux droits, l'information et l'orientation des familles), et enfin *accompagnement* (niveau 2). Des normes sont définies pour ces différentes séquences : en ce qui concerne l'accompagnement des situations de séparation ou de divorce, par exemple, le temps moyen estimé pour l'intervention de niveau 1 (information-conseil) est de 3 h par bénéficiaire, et de 25 h par bénéficiaire pour le niveau 2 (accompagnement). Un nouveau dossier Repères est paru en juillet 2019, suite à la nouvelle circulaire de la Cnaf.

Pour les professionnelles, l'accompagnement social et les pratiques qu'elles déploient demeurent donc une « boîte noire » aux yeux de l'institution, avec ses avantages (la souplesse et la liberté) mais aussi ses inconvénients (le manque de reconnaissance institutionnelle de ce qui est « réellement » accompli). Le cadre institutionnel laisse la possibilité à chaque professionnelle de se forger ses propres repères en termes de pratiques, d'outils à mobiliser, de relation à établir avec l'utilisateur, de thématiques à travailler, voire de finalités à poursuivre dans l'accompagnement... Il en découle des variations parfois importantes entre professionnelles dans la manière de pratiquer l'accompagnement social.

« Le contenu de mon travail me plaît, peut être même encore plus qu'avant, parce qu'on peut allier individuel et collectif, parce que finalement on est assez libre, on peut développer des projets... Il y en a qui vivent moins bien cette liberté... Cela génère des gros décalages entre certaines collègues, le fait qu'il n'y ait pas trop de cadre... » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

B. Des pratiques et modalités d'intervention variées

Ce cadre d'intervention relativement souple donne lieu à des pratiques et modalités d'intervention variées. Celles-ci dépendent à la fois de contraintes et de données objectives, liées au contexte territorial (locaux mis à disposition des travailleuses sociales, partenaires intervenant sur le secteur...) et de facteurs plus subjectifs, que sont les préférences et représentations individuelles de chaque professionnelle (appétence pour les interventions à domicile, la construction de formats d'accompagnement collectifs, la formulation de demandes d'aide financières...).

1. Lieux et conditions matérielles d'intervention

Les lieux et conditions matérielles des travailleuses sociales représentent un premier exemple de la diversité de leurs pratiques et modalités d'intervention et jouent un rôle important dans l'exercice de leurs missions auprès des familles. Ils conditionnent véritablement la fabrique de l'accompagnement dans la mesure où les configurations des locaux, le degré d'intimité qu'ils rendent possible, le confort qu'ils apportent aux personnes accompagnées en même temps qu'aux professionnelles sont des éléments contribuant au contenu de l'accompagnement en tant que tel. Ils structurent le dicible et le possible (Weller, 2018).

Ces conditions varient d'abord selon l'organisation retenue par les Caf et les territoires d'intervention. Ainsi, sur le territoire n° 1, les entretiens individuels ont principalement lieu au sein des antennes de la Caf (au nombre de 6 dans le département) tandis que sur le territoire n° 2, les travailleuses sociales interviennent majoritairement au sein de structures partenaires (centres sociaux le plus souvent mais également mairies ou maisons de quartier). Des projets de fermeture ou de diminution de la fréquence de ces permanences externes et de regroupement des équipes au sein des antennes Caf étaient néanmoins en réflexion au cours de l'enquête et représentaient une source d'inquiétudes pour les travailleuses sociales.

« Là on est toutes réparties dans différents lieux, mais comme on est proches de certaines antennes Caf, ils voudraient fermer des permanences, celles qui sont proches de l'antenne. (...) Là on est en grand pour parler pour un accueil des familles au guichet à Sarcelles. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

« Nous ce qu'on entend de la direction c'est réduire nos permanences, ne plus trop aller là-bas et c'est totalement à l'opposé des directives de la Cnaf qui nous demandent d'être au plus proche des partenaires, des habitants donc il y a un peu une incompréhension par rapport à ce qu'on nous demande sur le terrain. On espère qu'on ne va pas nous enlever cette présence sur le terrain. » Karine, professionnelle Caf n° 2

La plupart des travailleuses sociales sont en effet attachées à ces interventions au sein de structures partenaires car elles favorisent le développement de liens partenariaux avec les équipes de ces structures, et plus avec largement de celles du quartier. Les centres sociaux notamment sont généralement situés à proximité des autres équipements sociaux de la ville (Protection Maternelle et Infantile - PMI, mission locale, Relais assistants maternels - RAM, Centres communaux d'action sociale...), voire dans le même bâtiment. A titre d'exemple, sur la commune X, le centre social où ont lieu les permanences des travailleuses sociales de la Caf est situé au sein d'un nouvel espace social, implanté au cœur d'un quartier prioritaire de la politique de la ville. Cet équipement de proximité regroupe, dans un lieu unique, le centre social, la PMI, le service social départemental, une association et une salle municipale destinée aux activités associatives du quartier.

La présence des travailleuses sociales au sein de ces structures « de terrain », au cœur de leurs secteurs d'intervention, leur permet ainsi d'échanger régulièrement avec les acteurs locaux sur les besoins des familles et de construire des actions communes qui y répondent.

« C'est beaucoup plus agréable d'être dans des permanences, de montrer qu'on est proches des habitants, des partenaires ; on a des temps d'échanges réguliers, on parle avec eux... (...) A XXX, la directrice du centre social a son bureau à côté du mien, on échange sur plein de choses, des actions collectives à mettre en place, tout ça en direction des familles. » Karine, professionnelle Caf n° 2

Cette proximité et ces liens renforcés facilitent également l'orientation des familles vers d'autres acteurs et équipements. A l'issue de l'entretien les travailleuses sociales ont ainsi la possibilité d'accompagner les familles vers une structure mentionnée lors du rendez-vous afin de leur présenter les locaux et/ou l'équipe, voire de réaliser un entretien commun, notamment dans le cadre d'une passation de l'accompagnement aux services du Conseil Départemental.

« Tu peux aussi montrer à la famille ce qui se passe dans le quartier, présenter les responsables des structures... » Karine, professionnelle Caf n° 2

« (Au sein du centre social où les travailleuses sociales interviennent) Il y a aussi un lieu d'accueil parent enfant donc on peut faire visiter la salle aux familles que l'on accompagne. » Estelle, professionnelle Caf n° 2

Ces orientations « guidées » selon les termes d'une travailleuse sociale permettent de mettre en confiance les familles et de favoriser leur recours aux différents partenaires susceptibles d'intervenir en parallèle des Caf, dans une optique d'accompagnement global.

« Grâce à la proximité de tous les partenaires on peut débloquer des situations. (...) Le fait que les rendez-vous avec la psychologue se passent dans le même bureau que celui où je reçois les familles déjà ça les gens ça les rassure, ils ont un peu plus confiance. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

Les conditions d'accueil dans les structures partenaires sont également différentes de celles des antennes de la Caf, fréquentées par un public important et qui sont parfois le lieu de tensions entre allocataires et professionnels. On retrouve ainsi des constats déjà largement établis par le travail de Vincent Dubois sur l'accueil des Caf (Dubois, 2008). L'accueil est strictement encadré et sécurisé (file d'attente à l'extérieur, fouille des sacs à l'entrée par des vigiles, distribution d'un ticket numéroté en fonction de la demande...) et tranche avec l'atmosphère conviviale et informelle d'un centre social ou d'une maison de quartier. Cette dernière est jugée plus favorable aux échanges et à la création d'un lien de confiance entre travailleuses sociales et familles accompagnées, qui apprécient par ailleurs d'être reçues dans un lieu neutre et non stigmatisant. L'entrée de l'accompagnement dans le registre du proche est ainsi déterminée par la configuration des locaux (Breviglieri, 2008).

« L'avantage des permanences c'est de pouvoir recevoir les gens en dehors de ce cadre Caf qui est très formel. Quand tu vas à l'accueil de l'agence Caf à XXX ça peut être assez violent, déjà le temps d'attente, tu attends dehors, bon quand tu as rendez-vous tu passes devant tout le monde mais du coup ça crée

des frustrations, le vigile doit intervenir. Ce n'est pas du tout le même cadre, ce n'est pas propice aux échanges, je trouve que c'est très froid, ça ne met pas les gens à l'aise. Depuis l'année dernière on nous impose de faire des rendez-vous à l'agence mais il y a beaucoup de gens qui ne viennent pas, je pense que c'est lié. En plus à XXX à la Caf ils appellent souvent la police, il y a beaucoup de violences verbales, des gens qui se font agresser... (...) Quand on est dans la maison de quartier le contexte est différent, la personne arrive elle est accueillie, ce n'est pas comme à la Caf où tout le monde vient. (...) Dans une maison de quartier, déjà le nom, tu es dans une maison, tu es chez toi, tu peux être plus proche... » Karine, professionnelle Caf n° 2

Au-delà du cadre, l'agencement des locaux peut être plus au moins propice à l'accueil de publics en difficultés, amenés à partager des informations personnelles et parfois douloureuses sur leur situation. Dans certaines antennes Caf, les familles sont ainsi reçues dans des « box » dont les cloisons sont vitrées et qui sont partiellement ouverts sur le hall d'accueil, des conditions jugées inadaptées par les travailleuses sociales.

« Pour moi certains entretiens ne peuvent pas se faire entre deux baies vitrées et le bureau pas fermé. Une collègue a donné un exemple que je trouve très pertinent : est-ce que vous vous aimeriez être reçu par un médecin dans la salle d'attente ? » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

« Je trouve qu'on perd du contact humain, on accueille les gens dans le hall de la Caf, devant des ordinateurs... Si tu n'y arrives pas on te donne un rendez-vous dans un mois, dans un box, on se croirait dans un parloir de prison. » Karine, professionnelle Caf n° 2

En dehors des antennes Caf et des permanences dans des structures partenaires, les travailleuses sociales ont également la possibilité d'intervenir au domicile des familles. Sur cet aspect, les variations des pratiques des professionnelles relèvent de facteurs plus subjectifs. En effet, le discours des travailleuses sociales traduit l'absence de consignes précises concernant le choix du lieu des rendez-vous³⁰, qui reste donc soumis à leur appréciation de la situation du ménage mais aussi à leur emploi du temps, à leurs préférences personnelles et à celles de la famille et à leur vision des avantages et inconvénients de ces différents cadres.

« (Pour choisir le lieu des rendez-vous) Je fais aussi en fonction de mon planning, du nombre de rendez-vous à fixer. C'est au cas par cas, surtout je ne me prends pas la tête, c'est intuitif. » Françoise, professionnelle, Caf n° 1

« L'accueil des personnes peut se faire à domicile ou chez des partenaires. C'est nous qui décidons. Certaines travailleuses sociales font peu de visites à domicile car elles n'aiment pas. Moi je n'ai rien de systématique, ça dépend des situations. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

« Quand je les rencontre la première fois je leur explique les différents endroits où on peut se voir et je leur dis que je peux aussi venir chez elle, c'est à leur disposition. Il y a des mamans qui vont préférer que j'aille chez elles, je pense qu'elles sont plus à l'aise. » Karine, professionnelle Caf n° 2

Le fait de privilégier les interventions à domicile ou non est un exemple représentatif de la marge de manœuvre importante dont bénéficient les travailleuses sociales de la Caf et de la diversité de leurs représentations et pratiques. Certaines d'entre elles réservent cette possibilité aux familles qui connaissent des freins à leur mobilité

³⁰ La lettre réseau n° 2019-051 du 3 juillet 2019 intitulée « Doctrine nationale des interventions sociales de la branche Famille : pour un renouveau du travail social des Caf », diffusée au cours de notre enquête, indique néanmoins qu'une visite à domicile doit être systématiquement proposée dans la phase d'accompagnement social et qu'elle « contribue à identifier et à prendre en compte la pleine dimension de l'ensemble des éléments constitutifs du cadre de vie de l'allocataire, éléments susceptibles d'impacter les actions à conduire (connaissance de l'environnement de vie, rencontre avec les différents membres de la famille). »

(grossesse, problématiques de santé, présence d'enfants en bas âge, éloignement du domicile et absence de véhicule personnel...), afin de limiter leurs déplacements.

« (Intervenir à domicile) Je le fais quand la personne n'a pas de véhicule ou quand elle a des enfants en bas âge, des difficultés de santé ou bien que la personne est très éloignée. Ce n'est pas ma priorité d'aller à domicile, je préfère les voir en cadre institutionnel. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

D'autres travailleuses sociales font le choix de se déplacer au domicile des familles accompagnées afin de mieux connaître et appréhender leur environnement, notamment l'état du logement, et leur situation. Dans certains cas, leur intervention est ensuite directement liée à cet environnement : accompagnement de la personne dans le rangement de ses papiers, formulation d'une demande d'aide à l'équipement après avoir constaté un besoin dans le logement...

« Le Monsieur qui a perdu sa femme je l'ai vu en permanence et aussi chez lui pour l'aider à mettre de l'ordre dans ses papiers, c'est différent à chaque fois. Pour des familles qui veulent montrer aussi les conditions dans lesquelles elles vivent, elles me disent « venez-voir », elles veulent qu'on constate la réalité, c'est important pour elles. Moi je trouve qu'aller au domicile dans tous les cas ça apporte beaucoup, on se rend compte de plein d'autres choses. Ça peut être une maman qui va bientôt accoucher donc ne peut pas se déplacer, des personnes qui vont demander une aide à l'équipement donc vont vouloir me montrer ce qui est cassé. » Karine, professionnelle Caf n° 2

L'intervention à domicile leur permet également de mieux connaître l'entourage de la personne accompagnée et notamment ses enfants, et ainsi de recueillir la parole des autres membres de la famille et de renforcer le travail effectué dans le domaine du soutien à la parentalité.

« Quand je vais au domicile je vois les filles de Mme, je vois si elles vont bien ou pas, elles me posent des questions, j'ai trouvé une association pour les suivre sur les devoirs. Dans cette situation j'étais allée à domicile pour faire le bilan des vacances aussi avec les filles et j'ai voulu continuer à les voir. » Françoise, professionnelle, Caf n° 1

La présence des travailleuses sociales au domicile des familles leur donne accès à de nombreuses informations sur leur situation qui ne seraient pas nécessairement transmises lors de rendez-vous individuels dans un autre cadre. Si le fait de « rentrer dans l'intimité des familles », selon les termes d'une professionnelle enquêtée, est apprécié par certaines travailleuses sociales, d'autres estiment au contraire que cette démarche est trop intrusive et qu'elle représente une forme de contrôle redoutée par les familles, qui l'associent notamment aux procédures engagées dans le cadre de la Protection de l'enfance. Au vu des différences, notamment générationnelles, de socialisation et de formation aux métiers du social, il apparaît tout à fait évident que les normes de respect de la vie privée sont évolutives et que certaines pratiques qui ne posaient pas question il y a quelques décennies peuvent aujourd'hui apparaître comme attentatoires à la dignité des personnes.

« J'avais été très interrogative et choquée quand on a fait les premières formations par rapport à l'offre décès : certains départements avaient choisi de faire une visite obligatoire au domicile pour le premier entretien et les collègues étaient très mal par rapport à cette contrainte et les familles pas toujours ouvertes à cette première visite. Et c'est leur liberté d'ouvrir ou non leur domicile, surtout dans un moment difficile. Là pour de l'intrusion c'est violent. (...) J'échangeais avec mes collègues du Conseil départemental sur ce qu'elles font elles et il y a beaucoup de visites à domicile mais souvent c'est dans le cadre de la PMI, de la protection de l'enfance... Donc je pense que les familles ont peut-être cette connotation... Moi j'ai perçu une forme de méfiance. Par exemple Mme Keita mes collègues sont sûrement allées voir son logement mais moi je ne me sens pas légitime à le faire, sauf si la famille me propose de venir voir son nouveau logement ou autre. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2.

Encadré. Des pratiques et une relation d'accompagnement bousculées par le confinement

La période de confinement a été marquée par le recours généralisé au télétravail, y compris pour une majorité de travailleurs sociaux avec deux impacts majeurs. D'une part, l'accompagnement des familles a été plus ou moins entretenu/soutenu durant le confinement et mis en œuvre selon de nouvelles modalités (échanges téléphoniques et par mail, démarches en ligne démultipliées) qui ont pu être plus ou moins bien vécues de part et d'autre... D'autre part, les professionnelles ont eu à conjuguer et à gérer les tensions entre vie privée, tâches domestiques et exercice de leur métier occasionnant de facto une charge de travail importante.

« Ça a représenté un volume de travail plus important avec le télétravail et la continuité pédagogique à assurer. Donc je ne veux plus revivre ça. Mes journées c'était 6h d'enseignement auprès des mes enfants et 8h de travail. Je ne sais pas si j'y arriverai une nouvelle fois. Mon ordi restait allumé de 7h30 à 20h avec des sessions de travail perlées... ça a été cauchemardesque. Concilier les deux : je n'y arriverai pas. J'ai peur à nouveau d'une fermeture des établissements scolaires. » Amandine, professionnelle Caf n° 2

Les caractéristiques sociodémographiques des professionnelles du travail social en Caf – exclusivement des femmes, seules ou en couple, avec, pour une majorité d'entre elles, des enfants à charge – ont à cet égard contribué à amplifier leur charge mentale, en même temps qu'elles favorisaient le partage des expériences vécues avec les familles accompagnées. Les professionnelles ont ainsi perçu des changements dans la nature de la relation avec les familles qui s'en est trouvée, à de nombreux égards, plus équilibrée.

« Ma relation avec ma fille active ? Au début ce n'était que par mail car on n'avait pas de téléphone professionnel. Elles me joignaient par mail et je les appelais avec mon portable perso en numéro caché. Et le plus gros de mon travail se faisait entre 18 et 20h (...) Avec mes familles ça s'est passé naturellement, simplement. Aussi bien la famille que nous, on savait qu'il n'y avait que ça... Donc ça pouvait aller. Mais ça ne remplace pas un entretien en face à face car y a des signaux non verbaux. Au téléphone on passe à côté et je n'ai pas ressenti que ça permettait de dire plus de choses... S'il y a nécessité d'entretien long de toute façon, je donne ce temps que ce soit en présentiel ou non... C'est vrai que j'ai eu des entretiens téléphoniques très longs pendant le confinement... ça a joué aussi ce rôle de soutien moral, d'écoute, de conseil. J'ai ressenti beaucoup de remerciement et de gratitude... Sur la thématique de la parentalité, c'était presque dans les deux sens parce que j'ai eu beaucoup d'entretiens que j'ai dû interrompre pour m'occuper de mes enfants donc les familles en souriaient et se rendaient compte que c'était partout pareil. Pour le coup, je les appelais en situation professionnelle mais les familles avaient accès à une partie de ma vie privée. Peut-être que ça permettait à la famille de dédramatiser ? Je ne sais pas. Les familles que moi j'ai eues en entretien étaient dans la bienveillance et dans l'empathie. » Estelle, professionnelle Caf n° 2

« Par rapport aux entretiens téléphoniques que je fais ici à la Caf je pense que j'ai pu avoir une écoute plus active, j'étais dans un environnement plus calme. Et j'ai eu l'impression que les gens se confiaient peut-être plus librement au téléphone qu'en face à face. Il y en a certains que j'avais eus plusieurs fois au téléphone et qui ont absolument tenus à me rencontrer à la fin du confinement, voir qui m'ont même offert des cadeaux pour me remercier » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

Une des difficultés résidait dans le maintien d'un équilibre entre proximité relationnelle et distance professionnelle, déjà difficile à préserver en temps « normal » et source de questionnements pour les professionnelles. En faisant « entrer » leurs accompagnements au sein de la sphère domestique, la distance était plus difficile à maintenir tandis que s'incarnait la réalité de leur profession aux yeux de leur entourage avec, pour effet bénéfique, une compréhension accrue et une reconnaissance de leur travail.

« Non ce n'était pas facile et puis moi, ce qui m'a fait bizarre aussi c'est que je n'ai pas de pièce pour moi dans ma maison. Donc j'étais obligée de m'installer dans mon salon donc au cœur de la maison. J'avais la sensation de ramener les familles chez moi. Je les matérialisais chez moi. Et mes enfants écoutaient et me demandaient des nouvelles des familles (sans toujours comprendre ce qui se passait). Même mon mari a pris conscience de mon travail. On a un travail hyper important et on est absent du discours politique. Donc mes enfants ont été sensibilisés à ça et mon conjoint aussi. Il se rendait compte au bout de 15 ans de ce que je faisais... Les professionnels du travail social sont toujours les oubliés mais on est toujours là et on sait toujours nous trouver en situation de crise. Mais ce n'est pas un corps de métier dont on parle... » Amandine, professionnelle Caf n° 2

2. Accompagnement individuel et accompagnement collectif

Ces variations dans l'organisation pratique de l'accompagnement individuel se retrouvent également dans la mise en place de formats d'accompagnement collectifs. Des rapports différenciés à ces pratiques ont en effet été constatés dans d'autres secteurs de l'accompagnement social. La situation de la Caf est cependant spécifique dans la mesure où l'accompagnement social a précédé le recentrage sur l'accompagnement individuel alors que, plus généralement, la promotion des actions collectives constitue une réorientation relativement récente des modes d'intervention sociale (Avenel, 2017). En principe, l'ensemble des travailleuses sociales contribue à cet accompagnement collectif, qui peut prendre la forme de réunions d'informations (ex : « bébé arrive », « les nouveaux parents ») ou de groupes de paroles sur différentes thématiques (parentalité, handicap d'un parent ou enfant, séparation, addiction aux écrans...). En effet, au-delà des actions collectives Caf que l'on retrouve sur tous les territoires, certaines travailleuses sociales sont motrices pour en monter d'autres en fonction des besoins repérés et de leur appétence pour ces sujets. Ces dernières sont souvent mises en place par un binôme de travailleuses sociales, en lien avec des partenaires locaux. Parmi les travailleuses sociales de notre panel, certaines accordent ainsi une part importante de leur temps de travail à cet accompagnement collectif quand elle est moindre pour d'autres.

« Il y a des collègues qui n'ont pas de collectif hormis quelques offres de base. Moi j'ai deux groupes réguliers mais on n'est plus que 3 à avoir des groupes réguliers. (...) Peut-être qu'il y a des collègues qui clairement n'aiment pas le collectif... » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Lors de ces temps collectifs, les travailleuses sociales privilégient les formats informels (ex : échanges libres autour d'une collation) et partent régulièrement des besoins et demandes des familles. Ces groupes leur permettent ainsi de mobiliser d'autres méthodes d'accompagnement mais également de faire varier leurs thématiques d'intervention.

« Moi quand j'anime, je préfère être autour d'une table. C'est un cocon. J'apporte des viennoiseries. L'idée est d'échanger. Parce que moi, je suis timide de nature donc je préfère appeler l'atelier « écoute, expression ». Je leur dis bien qu'elles ne sont pas obligées de parler. Elles peuvent simplement venir écouter... » Amandine, professionnelle Caf n° 2

Si dans certains territoires ces groupes de parole sont principalement mobilisés par des familles non-suivies par la Caf, ils rassemblent dans d'autres secteurs un certain nombre de ménages qui bénéficient également d'un accompagnement individuel. Les travailleuses sociales qui rencontrent des ménages dans ces deux contextes

différents apprécient cette possibilité et mettent en avant la complémentarité de ces deux approches de l'accompagnement. Les temps collectifs permettent aux ménages de partager leurs difficultés et leurs expériences avec d'autres personnes qui vivent des situations similaires mais aussi de les faire progresser en français, ou encore de mettre en avant leurs compétences et leurs forces, alors que les entretiens individuels sont souvent davantage axés sur leurs besoins et problématiques.

« Le travail social en groupe, oui, il se joue autre chose. J'incite tout le temps quasiment les personnes accompagnées à aller dans ces groupes ou d'autres, comme les groupes de parole. Quand on vit quelque chose de difficile, le fait de se dire « je ne suis pas toute seule », c'est important. (...) Il y a vraiment un travail d'accompagnement vers la citoyenneté, l'autonomie, la valorisation des compétences parentales, les compétences professionnelles. Les personnes qui viennent ont souvent une vision d'elles-mêmes en dessous du niveau de la mer et ces groupes servent à ça, à faire ressortir le fait qu'elles ont des richesses, qu'une telle fait la cuisine, etc. (...) Les groupes permettent aussi de progresser en français, ils aident vraiment à progresser. On permet toujours qu'il y ait des petites traductions mais on incite à parler français et en général, elles y arrivent. (...) Le collectif permet de connaître les familles autrement, c'est plus en collectif qu'on découvre les richesses des personnes. Dans l'individuel, on ne voit que les problèmes, les dettes, dans le collectif se jouent d'autres choses, les gens viennent pour autre chose, on va découvrir des gens qui ont des talents, les familles se livrent dans leurs parcours de vie. Il y en a, ce sont des guerrières, jamais je n'appellerai « ma petite dame » une dame qui a traversé la méditerranée avec ses gamines pour éviter qu'elles soient excisées... Quand on la voit comme ça, voilée, mal fagotée, en entretien... elle ne me racontera pas cela en entretien, alors que la voir vivre dans le groupe... elle a beaucoup d'humour en plus. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

3. Les aides financières

L'accompagnement collectif représente donc l'un des outils des travailleuses sociales dans le cadre du suivi des familles, plus ou moins mobilisé selon les professionnelles. Il en va de même concernant la formulation de demandes d'aides financières à destination des familles. C'est sans doute sur cet aspect des aides financières que le pouvoir discrétionnaire des agentes est le plus évident (Dubois, Paris, Weill, 2016). Dans chaque Caf, ces aides varient et leur attribution fait l'objet d'un règlement intérieur. Elles peuvent être réparties selon quatre principales catégories : le soutien à la parentalité et les loisirs (ex : aides aux vacances des enfants, aides aux vacances en famille), le logement (ex : aide à l'installation ou aide à l'équipement ménager et/ou mobilier), l'insertion (aide au projet familial) et l'accompagnement des familles lors d'évènements ou de difficultés particuliers (ex : aide en cas de décès d'un enfant ou de l'un des parents, aide en cas de naissances ou d'adoptions multiples) et peuvent être attribuées sous forme de subventions ou de prêts.

A nouveau, la mobilisation de cet outil fait l'objet, chez les professionnelles de notre panel, de discours et de pratiques différenciés. Ainsi, certaines travailleuses sociales formulent régulièrement des demandes d'aides financières, considérant qu'il s'agit d'un levier qui permet de faire évoluer positivement la situation des ménages.

« (Les aides financières individuelles) c'est aussi dans un but de soutien à la parentalité, les parents ont plus de ressources, moins de stress. (...) Ce petit moyen des vacances ça peut être un projet positif pour mieux entamer la rentrée scolaire, avoir une meilleure relation avec les enfants. Je fais souvent des accompagnements sur les vacances. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

D'autres au contraire expriment des réserves au sujet de ces aides et sont plus réticentes à l'idée de les mobiliser, par crainte de positionner les familles qu'elles accompagnent dans une position « d'assistance ».

« Moi je ne veux pas forcément être dans l'assistance à tout prix. Des aides financières je n'en fais quasiment pas par exemple, alors que j'ai des collègues qui en font à tout va donc parfois je me dis « peut-être que je ne suis pas très sympa ». » Karine, professionnelle Caf n° 2

Quand l'attribution de ces aides est à l'origine d'un nouveau projet pour la famille (un départ en vacances par exemple) qui implique de nombreuses étapes et dépenses, certaines travailleuses sociales redoutent également qu'elles se retrouvent en difficultés dans son organisation, au risque de fragiliser davantage encore leur situation initiale. On peut entrevoir ici les formes de réflexivité et d'anticipation des effets par les professionnelles. L'absence de proposition d'une aide peut répondre à une absence de légitimité des aides, à une posture professionnelle revendiquée ou à une compréhension des effets, potentiellement délétères, de l'attribution d'une aide. On peut aussi considérer qu'il s'agit là d'une rationalisation d'une non-proposition qui va, de manière non-équivoque, déboucher sur du non-recours (Warin, 2010).

« Les aides aux vacances je n'en fais pas beaucoup non plus (...) Après pour beaucoup de mes familles il y a d'autres priorités à gérer avant, partir en vacances ça serait les mettre dans une situation encore plus compliquée. Et puis c'est une aide seulement pour la location donc il faut qu'elles prennent en charge le transport. Ce matin j'ai vu une jeune femme qui a profité de l'AVF (...) et elle a dit que ça avait été hyper compliqué pour elle. Pourtant c'est une jeune femme hyper autonome, elle a son permis mais là elle m'a dit qu'elle avait pris le train pour le Sud et qu'elle avait galéré dans le train, elle n'avait pas de moyen de locomotion sur place... » Karine, professionnelle Caf n° 2

L'accompagnement des familles dans ce type de projet représente donc un travail important et le fait que les professionnelles soient responsables de leur bon déroulement représente peut-être l'un de derniers freins à la mobilisation de ces aides.

Dans la pratique, certaines travailleuses sociales suggèrent, voire même incitent les familles à mobiliser ces aides, y compris quand elles ne répondent pas à un besoin exprimé (cf. encadré suivant) quand d'autres font le choix de ne pas les mentionner spontanément et de ne les solliciter que quand les familles en font expressément la demande.

Encadré 7. Extrait d'entretien entre Françoise et Mme Parekh

Françoise : *Est-ce que vous avez été au centre social pour parler des vacances ? Vous voulez partir en vacances ?*

Mme Parekh : *je ne sais pas, je suis très fatiguée, j'ai des problèmes de santé pendant mes règles, je suis très fatiguée...*

Françoise : *ça serait bien pour vous de partir une semaine, pas loin, vous aérer la tête, souffler un peu. Vous en parlez avec votre fils ? Vous auriez pu aussi partir avec votre frère, avec votre belle-sœur que je suis aussi.*

Mme Parekh : *mon frère part en Inde avec la fille. J'aurais bien aimé y aller aussi mais en ce moment ce n'est pas possible...*

Françoise : *je marque que vous réfléchissez à un projet de vacances en France. Ça vous fera du bien. Vous avez des congés au travail ? Demandez-leur et on voit pour les vacances.*

Comme sur de nombreux autres aspects de leur intervention, les travailleuses sociales de la Caf disposent ainsi d'une marge de manœuvre importante dans la formulation de demandes d'aides individuelles. Le fait que les professionnelles ne reçoivent pas de consignes particulières au sujet de la mobilisation de ces aides et que certaines aides (notamment l'aide au projet familial) offrent de nombreuses possibilités de financements leur permet de s'adapter aux besoins des familles mais pose la question de l'égalité d'accès des personnes suivies à ces dispositifs.

« On n'a pas trop d'échanges de pratiques là-dessus, mais je sais qu'il y a des grosses différences entre nous : il y a des collègues qui en font zéro (des départs en vacances) et d'autres 15. (...) J'ai eu une évaluation récemment, ma manager m'a dit « c'est génial », mais on n'a pas vraiment de ligne directrice. (...) Il n'y a pas d'injonction de notre institution. L'aide au projet familial est une aide fourre-tout qu'on a à notre main et qui permet de payer des meubles, un permis de conduire... C'est très ouvert et bien, il y a des collègues qui n'en font jamais. Et la manager n'arrive pas à comprendre pourquoi. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Le pouvoir discrétionnaire de ces professionnelles permet d'offrir une réponse singulière et personnalisée puisqu'elle consiste à prendre en compte des paramètres multiples en fonction d'une appréhension de la situation propre à chaque professionnelle mais, en même temps, elle conduit à ne pas garantir une égalité de traitement entre les usagers puisque les dossiers ne seront pas nécessairement traités partout de la même manière.

4. Périmètre de l'intervention et mobilisation de partenaires

Enfin, la variété des pratiques et modalités d'intervention des travailleuses sociales s'observe également au sujet du périmètre qu'elles fixent à leur intervention et de la mobilisation de leurs partenaires.

L'ensemble des accompagnements sont *a priori* construits autour de la thématique de l'ouverture des droits, qui constitue une forme de fil conducteur des suivis et rendez-vous. Ce travail sur l'accès aux droits passe notamment par l'adoption d'une posture de relais et de médiation avec l'environnement administratif et partenarial. Il s'agit pour les travailleuses sociales de faire connaître aux familles les aides, dispositifs et acteurs existants et de leur expliquer leur fonctionnement, l'intérêt de les mobiliser pour faire avancer leur situation...

« Quand je fais une proposition d'orientation, je ne nomme pas tout de suite la profession car il y a encore des représentations sur les psy. Au PAEJ, y a une assistante sociale et une éducatrice qui font de la thérapie familiale. Mais je n'emploie pas le mot car il y a des mots qui bloquent et qui font que les personnes ne s'en saisissent pas. » Estelle, professionnelle Caf n° 2

De nombreux autres sujets peuvent également être traités dans le cadre de l'accompagnement, comme la parentalité, le bien-être physique et psychique, l'emploi, le logement... Sur ces thématiques, les limites de l'intervention des travailleuses sociales semblent variables. L'exemple du logement est représentatif du flou qui caractérise leur périmètre d'action.

Sur ce sujet, les travailleuses sociales font face à d'importantes contraintes objectives, liées à la tension sur le logement et l'hébergement en Île-de-France. Plusieurs d'entre elles ont ainsi souligné l'aggravation, au fil des années, des difficultés d'accès au logement et à l'hébergement pour les publics qu'elles accompagnent. Certaines familles suivies connaissent des situations d'urgence, difficiles à gérer pour les professionnelles, qui font part d'un sentiment « d'impuissance » en l'absence de solutions à leur proposer. Pour les familles qui adhèrent à l'accompagnement, l'accès au logement ou à l'hébergement représente, selon elles, le principal frein à l'évolution positive de leur situation.

Encadré 8. Extrait de l'entretien collectif avec les travailleuses sociales de la Caf n° 2

Parmi les thématiques importantes il y a surtout l'hébergement. Ça a toujours été le cas. Le coût du logement : quand on se sépare il faut un double logement. Je pense que ça s'aggrave. J'ai l'impression qu'il y a de moins en moins de femmes au RSA qui arrivent à trouver un logement. Il y a dix ans au début du RSA les femmes arrivaient encore un peu à trouver un logement, maintenant c'est beaucoup plus compliqué. On trouve surtout en résidences sociales ADOMA mais même ça c'est compliqué. On fait une demande SIAO et on prie pour qu'il y ait une réponse.

Il y a une totale impuissance. Ça, ça a beaucoup évolué. Avant une femme avec un enfant on ne la laissait pas à la rue, maintenant ça peut arriver. Les procédures se sont complexifiées...

On a beaucoup de personnes suivies qui sont dans des situations très instables. On multiplie les dispositifs, les recours au Droit au Logement Opposable (DALO) etc., sans solution. Ça génère de l'impuissance mais aussi de la colère chez nous. L'ASE qui nous dit qu'elle ne peut pas prendre en charge une jeune mère... C'est très difficile de travailler avec l'ASE, parfois on se dit qu'un centre maternel serait adapté mais ce n'est pas accepté. (...)

On a une collègue qui a tout fait pour une situation d'une femme qui vivait dans une cave avec deux enfants dont un d'un an mais on ne lui a rien proposé. Là l'enfant d'un an est mort et maintenant la Préfecture va lui proposer un logement. Là on est au cœur de nos réalités.

Si l'hébergement est stable et la famille adhère, sincèrement, aujourd'hui sur les modes de garde il y a des solutions, sur l'insertion on a des partenaires... La seule condition, c'est que le logement ou l'hébergement soit stable, après les situations évoluent positivement. Surtout que niveau Caf, on a des aides spécifiques.

Les travailleuses sociales font donc face à d'importantes contraintes sur le sujet du logement et de l'hébergement. Par ailleurs, les limites de leur intervention en la matière (une travailleuse sociale doit-elle et peut-elle appeler le 115 ? Instruire un dossier auprès du Service intégré de l'accueil et de l'orientation- SIAO ?) semblent peu claires, comme en témoignent les échanges entre professionnelles à ce sujet.

« - Par rapport à l'hébergement on est un peu mal à l'aise, normalement on ne gère pas l'urgence. Mais on se retrouve à accompagner des femmes à la rue. Les dossiers SIAO etc. on le fait quand même mais normalement on n'est pas vraiment censées le faire... »

- Si, on peut les faire les dossiers SIAO. L'urgence ce serait d'appeler le 115. »

(Extrait de l'entretien collectif avec les travailleuses sociales de la Caf n° 2)

En conséquence, le périmètre de leur intervention en la matière semble variable, en fonction du degré d'urgence et des chances d'obtention d'une solution que les travailleuses sociales attribuent à chaque situation mais aussi des pratiques de chaque professionnelle. Certaines réservent a priori l'accompagnement dans les démarches d'accès à l'hébergement aux familles qui connaissent les situations les plus précaires et extrêmes (familles en errance ou à l'hôtel) quand d'autres soutiennent également des familles qui souhaitent changer de logement car il est inadapté à la taille du ménage ou encore car il leur remémore des moments difficiles vécus avec leur ex-conjoint. Par ailleurs, cet accompagnement prend différentes formes : il peut aller de la simple impression d'un formulaire (de demande de logement social ou de DALO), à l'appel à un partenaire pour vérifier l'état de la demande, au courrier rédigé par la travailleuse sociale pour appuyer une demande...

Encadré 9. Extrait d'observation du premier entretien : Angélique et Mme Hespel

Angélique : Est-ce que vous avez reçu une invitation à une séance collective ?

Mme Hespel : Non, je suis venue à la Caf et on m'a proposé un rendez-vous parce que j'ai aussi des problèmes de logement, j'ai un enfant handicapé et qui dort dans la même chambre que sa sœur...

Angélique lui présente le fonctionnement et l'objectif des séances collectives. Elle lui pose des questions sur sa relation avec le père des enfants.

Mme Hespel : et pour le logement est-ce que vous pouvez m'aider ?

Angélique : vous avez une demande de logement social en cours ?

Mme Hespel : oui mais l'assistante sociale m'a dit que je ne l'obtiendrai jamais...

Angélique : malheureusement sur le papier votre situation n'est pas un cas d'urgence et pour le logement social les délais sont longs... Donc il faut renouveler la demande et attendre. Est-ce que vous avez fait une demande DALO ? Comme c'est un garçon et une fille, qu'il y a un enfant handicapé c'est à voir... Je ne peux pas vous aider à faire cette démarche mais je peux vous donner le papier. *S. lui imprime un formulaire de demande DALO.*

Mme Hespel : c'est gentil

Encadré 10. Extrait d'observation d'un entretien : Estelle et Mme D.

Présentation de la situation par la travailleuse sociale avant que Mme arrive : Mme D. est logée en résidence sociale. Elle est accompagnée dans le cadre du RSA. Elle a un garçon de trois ans et demi, sa fille aînée est décédée. Un DALO a été déposé, mais elle n'a pas eu pas de proposition et Mme a depuis perdu son emploi. Mme a repris récemment contact avec moi. Elle m'a dit qu'elle était enceinte de jumeaux. Je devais la voir pour rédiger un courrier DALO (une requête en contentieux) puis pour organiser le relais de l'accompagnement RSA au Service Social Départemental. J'ai poursuivi l'accompagnement pendant trois mois avant de passer le relais au Service Social Départemental à la demande de Mme qui ne voulait pas voir quelqu'un d'autre et parce que ça devait permettre de boucler le DALO, etc. Et puis les événements ont fait que...

Mme arrive... et explique les raisons de sa venue

Mme : J'ai appelé le DALO. Ils m'ont dit de faire un courrier et d'amener ma déclaration de grossesse.

Elle évoque son fils qui parle beaucoup de tout ce qu'il voit. Trop d'après elle.

Les papiers de Mme sont en bazar et la travailleuse sociale lui suggère de faire des pochettes par thème, en souriant. Elles font ensemble le courrier DALO.

Enfin, sur le volet du logement en particulier, la marge de manœuvre des travailleuses sociales des Caf dépend fortement du réseau de partenaires qu'elles peuvent mobiliser.

« Cette dame hébergée chez une amie, je l'oriente sur le 115, l'hébergement, les accords collectifs avec une demande de logement social. Pour certains dossiers de logement je scanne le rapport social pour appuyer la demande. Mais je ne fais pas une procédure pour faire une procédure. Mais j'essaie d'alerter tout le monde. » Amandine, professionnelle Caf n° 2

« Si c'est vraiment une situation d'errance on peut appeler la mairie pour mettre la pression (comme pour les places en crèche si la famille trouve du travail). Sinon on oriente vers un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), un centre maternel... » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

La place attribuée au développement et à la mobilisation de ces relations partenariales varie à nouveau selon les professionnelles. On voit là un élément de l'hétérogénéité des formes de prise en charge des personnes accompagnées. Au cours de l'accompagnement qu'elles proposent (dans un cadre individuel comme collectif), les travailleuses sociales des Caf sont en effet susceptibles de solliciter un large panel de partenaires, qu'il s'agisse de travailleurs sociaux d'autres institutions (Service Social Départemental, Centre communal d'action sociale, Udaf), de professionnels du domaine de la petite enfance, de la santé, de l'emploi, de la justice... Si elles mobilisent a priori toutes des partenaires, leur nombre et le degré de partenariat établi varient selon plusieurs facteurs. On peut notamment citer le contexte de leur secteur (nombre d'acteurs présents, liens existants entre ces derniers...) et leur ancienneté sur ce territoire, leurs modalités d'intervention (les permanences dans des structures partenariales étant, comme cela a été évoqué plus haut, particulièrement propices au développement de relations partenariales) et enfin leur appétence pour le travail partenarial et pour l'accompagnement collectif, qui se construit généralement avec d'autres acteurs.

« Mes partenaires, je leur transmets régulièrement une petite fiche reprenant les missions de la Caf. Ici, il y a la PMI. Avec eux j'ai mis en place en lien avec le centre social des actions d'information collective sur la parentalité. Des infirmières de la PMI peuvent intervenir. Cela nous a permis de mieux nous connaître. » Amandine, professionnelle Caf n° 2

Le discours des travailleuses sociales souligne notamment l'importance de la stabilité (des équipes, des territoires, des missions et publics ciblés) dans la création de relations partenariales efficaces et de qualité. Au contraire, les évolutions du cadre d'intervention des professionnelles sont susceptibles de fragiliser ces liens.

« Les choses ne sont pas très claires, on ne se parle plus trop. Avec les mono-parents et l'instruction du RSA il y a eu un petit flou. Et du coup comme ce n'est pas clair on ne présente pas ce qu'on fait les uns les autres. Là on s'est réorganisés et on ne leur a pas dit par exemple. Toutes ces périodes de flou distendent le lien partenarial. Là, à la polyvalence de secteur, il n'y a plus que des gens que je ne connais pas. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

Le développement et la mobilisation de leur réseau partenarial représente un levier important pour les travailleuses sociales, à plusieurs niveaux. Tout d'abord, étant donné la diversité des champs de leur accompagnement et le large éventail de dispositifs qu'ils recouvrent, les contacts avec des acteurs davantage spécialisés leur permettent d'obtenir des informations plus précises sur des situations et les solutions à y apporter.

« Sur ce genre de situations il faut aller chercher l'information un peu partout... La collaboration avec les partenaires est importante. J'ai besoin d'être assurée sur mes informations. Je travaille avec les notaires, les avocats... Ce contact avec les partenaires, ça permet d'avoir des connaissances et aussi de reformuler... » Amandine, professionnelle Caf n° 2

« Il y a beaucoup de dispositifs, je pense qu'on ne connaît pas tout, on apprend tous les jours. Après ce qui est bien c'est qu'on travaille avec beaucoup de partenaires. Si on a des doutes sur certaines choses je les questionne. » Karine, professionnelle Caf n° 2

La création de relations de confiance avec les partenaires comme la mobilisation de plusieurs acteurs sur une même problématique sont également essentielles afin de « débloquer » les situations de ménages en difficultés, que ce soit pour trouver un mode de garde ou accéder à un hébergement ou un logement.

« Je suis à XXX depuis longtemps, je connais les assistantes maternelles donc il y a une confiance, elles savent que si une mère appelle de ma part on aura mis en place des choses pour les règlements... » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

Enfin, le développement des liens partenariaux de qualité avec les travailleurs sociaux d'autres institutions permet une répartition fluide et claire des missions de chacun, notamment dans le cas de familles accompagnées

par plusieurs professionnels. En cas de relations partenariales limitées, l'absence d'échanges risque au contraire de mettre les travailleuses sociales et les familles en difficultés, quand les différents accompagnements proposés ne sont pas pensés de façon globale, voire entrent en contradiction.

« On a des habitudes de travail donc on sait chacune sur quoi on intervient donc on n'a pas besoin d'en reparler sur chaque situation. Si on a un doute on se contacte. Sinon ça se fait naturellement. Parfois les familles me disent « j'ai rencontré Mme X du département », je leur dis « ben c'est bien, si vous la voyez, vous pouvez lui dire qu'on a fait ça ». » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

« Ce n'est pas très clair, par exemple si moi je fais un projet vacances avec une famille qui est en surendettement, l'AS ne va pas comprendre. Il n'y a pas toujours d'interaction, ce n'est pas confortable. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

C. Les postures professionnelles

Quelles que soient les modalités et motifs de l'entrée en accompagnement, l'écoute dite « active » est au cœur de la posture et des pratiques des professionnelles. Elle précède et traverse l'ensemble du travail d'accompagnement. De la qualité de cette écoute semble dépendre en effet l'instauration d'une relation de confiance entre la travailleuse sociale et l'usager et, in fine, la qualité du travail qui sera engagé par la suite.

Cette écoute peut cependant s'incarner dans des postures ou attitudes différentes de la part des travailleuses sociales, postures pour lesquelles elles auront plus ou moins d'appétence ou avec lesquelles elles seront capables de « jongler » pour s'adapter aux situations, aux personnes et aux moments qui se présentent à elles.

« Au cours d'un entretien, je sais ce que je vais travailler. Mais comment aborder les choses ? La finalité est souvent la même mais on n'aborde pas les choses de la même manière selon les situations. » Amandine, professionnelle Caf n° 2

« Parfois j'ai remarqué qu'il ne faut pas bouger, patienter... quand je n'ai pas de solution c'est que le temps de la résolution du problème n'est pas arrivé. Je laisse les événements indépendants de moi faire ce qu'ils doivent faire... les choses suivre leur cours... car ce n'est pas pour rien. Une situation qui n'évolue pas ne veut pas dire qu'elle n'évolue pas... Après, la personne revient et me dit « voilà ce qui s'est passé », je comprends pourquoi. Il faut faire avec le temps et faire avec ce qui nous échappe. C'est comme une espèce de courant sur lequel vous ne pouvez pas nager à contre-courant, vous devez parfois vous laisser glisser pour arriver sur un courant plus favorable. Se battre parfois ne sert strictement à rien, vouloir obtenir quelque chose coûte que coûte est inutile et fatigue plus qu'autre chose. La volonté, avec une énergie qui n'est pas la bonne, ne donne pas de résultat... » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

Dans l'exercice de leur fonction, les professionnelles oscillent ainsi entre les rôles de « psy » – l'accent est alors mis sur l'écoute et le soutien – de coach – conseils et mobilisation – d'alliée/militante – parti pris plus engagé et combatif – ou encore éducatif.

1. Ecouter sans jugement : la « psy »

« Dans certains entretiens, on prévoit de faire certaines choses et finalement on ne fait rien... Si ! On a écouté... Parfois on ne peut pas aller au-delà des pleurs et donc de cette écoute. » Sara, professionnelle Caf n° 2

Lors des premiers rendez-vous, les professionnelles s'emploient tout d'abord à créer les conditions – le temps, l'espace – pour permettre aux familles de s'exprimer librement et en confiance. En adoptant une attitude

bienveillante et non jugeante, elles autorisent les familles à livrer leur « histoire », parfois d'une seule traite, souvent par « petits bouts ».

« Au départ, elles ont besoin d'une écoute, je leur parle de ce besoin d'écoute, et les premières fois si elles veulent uniquement d'une écoute, c'est possible. Les femmes qui se séparent, au début, si elles n'ont aucune écoute, elles tournent en rond dans leur tête. L'écoute leur permet de poser les choses et de se rendre compte qu'il y a une personne qui, au moins, entend ce qu'elles ont à dire. C'est extrêmement important qu'on parle d'elles, des enfants et une fois qu'elles ont bien parlé, quand on fait les démarches, elles ne parlent plus de leur colère ou de ce qui les embête. Elles peuvent avoir une écoute auprès d'amis, oui, mais ces derniers vont prendre parti pour elles et au fond d'elles-mêmes, ce n'est pas ce qu'elles veulent. Elles veulent une écoute qui n'ait pas de jugement direct sur la situation. On ne dit pas « Monsieur est méchant, etc. », c'est ça qui leur permet... c'est qu'elles se sentent plus écoutées et respectées. Elles ont besoin d'entendre « oui on comprend », mais on ne se permettra pas de dire « Monsieur est un salaud, etc. », car ça c'est destructeur pour elles. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

« Les familles souvent me disent « quand on vient vous voir ça fait du bien », je pense que c'est le fait de ne pas être jugées, c'est ça qu'elles apprécient. Elles me disent « vous ne jugez pas la situation dans laquelle on est ». La femme dont je vous parlais, qui était enceinte d'un autre homme que son conjoint, m'a dit « ce que j'apprécie c'est que je peux tout vous dire et vous ne me direz pas si c'est bien ou mal. » On est humain donc parfois je rentre chez moi je me dis « dans quelle galère elles se sont mises » mais je ne leur dis rien. Ça arrive que les familles me demandent mon avis sur des choses personnelles, je leur dis « moi je ne peux pas vous raconter à partir de mon histoire personnelle parce que c'est la mienne et la vôtre est différente ». Après sur certaines choses je peux donner un avis d'expérience professionnelle, par exemple le fait que l'arrangement à l'amiable est difficile à faire fonctionner. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

Cette écoute peut comporter en soi une vocation thérapeutique pour les familles et précéder une prise de conscience ayant valeur de maïeutique. Ce qui est livré permet également aux professionnelles de poser un diagnostic en complétant les informations dont elles peuvent disposer par ailleurs sur la situation (par les partenaires ou via la Caf). Cela permet également, le cas échéant, de déconstruire progressivement les récits, les discours.

« Quand je perçois un climat pesant, je stoppe et je me base sur le ressenti : « je vous sens... » Pour désamorcer les émotions... Elles peuvent exprimer le fait qu'elles ne comprennent pas. Elles expriment leur point de vue. Moi j'attache de l'importance à la communication non verbale. Je parle vraiment de ce que je ressens car on travaille avec l'humain donc c'est important de... Je les amène à la réflexion... Ces femmes n'ont pas d'estime d'elles-mêmes mais la retrouvent peu à peu. Elles retrouvent leurs droits. » Amandine, professionnelle Caf n° 2

Cette posture implique une grande disponibilité de la part des professionnelles et une capacité à s'adapter aux situations telles qu'elles se présentent, sans a priori. Souplesse et improvisation caractérisent bien souvent le déroulement des entretiens. La fréquence des rendez-vous varie et l'accompagnement évolue dans le respect de leurs capacités et de leur volonté. Pour les professionnelles, il s'agit de cheminer au rythme des familles.

« Ce sont les leviers : la reconnaissance, la disponibilité, l'acceptation de la personne dans ce qu'elle est. Il faut qu'elle ressente tout ça. Et même celle qui n'y arrive pas, je vais toujours trouver en elle quelque chose pour travailler. Chaque fois on repart. Ce n'est pas propre à l'accompagnement du RSA c'est tout le temps. J'ai le retour de ça. Entre le moment où la famille arrive et où elle part, j'entends souvent les gens me dire à la fin, comme un soulagement, « ah je me sens mieux », je crois que les gens ont besoin

d'être avant tout entendus et écoutés. Le seul fait d'être entendu c'est immense, c'est énorme, car dans sa tête se construisent où se mettent en place déjà des choses. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

« Par rapport aux familles maintenant j'ai pris beaucoup de recul sur ma pratique. Je me dis je les prends là où elles en sont et je m'arrête là où elles veulent s'arrêter. Du moment qu'elles ont leurs droits. Je les informe assez pour qu'elles prennent leurs décisions. Il y a des familles qui ne veulent pas ouvrir certains droits, je ne veux pas non plus aller contre leur volonté. Parfois il y a des familles qui cheminent après toutes seules, c'est leur choix. Ça fait partie aussi du travail social le temps de réflexion, de voir comment les familles vont prendre leur vie en main. On donne l'information, souvent je réexplique plusieurs fois, les familles me posent des questions... Moi ce que je veux c'est que quand elles partent elles sachent au moins qui contacter et comment faire le jour où elles voudront faire une démarche. Je suis très contente quand il y a un retour des familles bien sûr mais je n'attends pas plus. (...) Je n'ai pas d'a priori sur un bon ou un mauvais accompagnement. Je me dis que ça a été positif quand la famille a évolué mais à sa vitesse. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

« Sur la fréquence des rendez-vous je ne me pose plus trop de questions avec l'expérience, je pense plutôt à la situation de la personne. Sauf les démarches où là quand il y a une date limite j'essaie d'aller vite mais pour tout le reste je décante, je laisse le temps. Ça reste de l'humain, des histoires difficiles, il y a de la psychologie derrière, il y a des personnes pour qui on sent que ce n'est pas le moment d'aborder la question. D'autres entretiens où la personne déverse tout d'un coup, ça dure 2h et on en ressort exténuée. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

2. Remobiliser et valoriser : la coach

Passé le temps de l'écoute, une fois la relation de confiance instaurée avec la famille et sa situation suffisamment stabilisée, certaines professionnelles s'emploient à « coacher » les familles. Elles adoptent une posture plus proactive visant à remobiliser les familles autour d'un projet et ouvrir le champ des possibles.

La valorisation de leurs ressources et de leurs compétences constitue, dans cet esprit, un levier d'intervention essentiel. Il s'agit d'identifier les « potentialités » des familles à partir desquelles travailler pour « stimuler » leur motivation. Aussi, certaines professionnelles n'hésitent-elles pas, parfois, à bousculer les familles pour les amener à dépasser « les limites mentales » qui les maintiennent parfois dans un certain « confort ».

« Quand je vais voir une personne, je vais voir ses ressources et ses potentiels tout de suite, et je me dirai : cette personne-là, on va pouvoir avancer... Pour vous dire par exemple, j'ai vu une fois une dame, victime de violences, courbée, humiliée. Or tout de suite j'ai vu, je ne sais pas comment, une pépite ! Elle est venue me voir souvent. En fait on n'est pas psy mais le travail qu'elle aurait fait avec le psy je me dis ça fait office... cette dame aujourd'hui elle a fait une formation et travaille dans une grande banque à la Défense et voilà. ... J'aime être à côté des gens, partager, montrer qu'il y a une issue, alors du coup les potentialités des uns et des autres... (...) Je travaille aussi sur les limites mentales. Les gens se mettent en tête des taquets ils les bloquent en disant « je n'ai pas droit à ça, je n'aurai jamais ça ». Je vais faire monter le curseur, montrer que c'est possible, évoquer les histoires des autres qui ont fait ça, réussi ça... Ce sont des limites qu'on reçoit dans l'éducation dès tout petit... Nous il faut qu'on leur montre que non, que c'est possible... » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

En pratique, ce coaching peut s'appuyer sur des outils et un cadre que certaines travailleuses sociales s'emploient à mettre en place. La formalisation du projet autour d'objectifs co-construits et écrits avec la famille prend alors tout son sens.

« Moi je trouve que c'est quand même important de se poser des objectifs, car les gens voient que tout projet a besoin de poser des objectifs, voir d'où on part et ce qu'on met en place pour l'obtenir, il faut que les gens comprennent que tout fonctionne comme ça... Je leur donne des exemples pour tout. C'est important de l'écrire, entre se le dire et se l'écrire, ce n'est pas la même chose. Quand c'est écrit, la mise en route se fait... Et dans le contrat, il y a son objectif et les moyens qu'on se donne, et je leur dis « toute la vie fonctionne comme ça ». Le cerveau a besoin de cadre, sinon il part dans tous les sens. Je leur donne leur petite liste, tout ça ce sont des moyens. Je leur conseille dans la vie d'écrire les choses dans un carnet, ce qu'elles ont envie de réaliser dans la journée, même si c'est de faire les vitres... et quand on fait ça, les choses avancent, sinon on a toujours un film intéressant à la télé. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

« Bientôt, on sera obligé de contractualiser dans le cadre des autres offres de service. Spontanément, je me dis que ça peut servir de tableau de bord. On peut discuter lourdeur administrative mais si ça permet à la famille d'avancer... Avant Gesica, il y avait un plan d'accompagnement et dessus étaient notés les objectifs de la famille, les démarches opérationnelles et les engagements du travailleur social. Et on le remettait à la famille et moi je trouvais que c'était bien. Ça permettait de suivre et de barrer au fur et à mesure ou de comprendre pourquoi ça n'avait pas réussi... » Amandine, professionnelle Caf n° 2

3. Remettre sur les rails : l'éducatrice

Certains discours témoignent cependant d'une approche plus normative des parcours de vie. Lorsque le chemin dévie, il s'agit alors de « remettre sur les rails » selon les termes employés par cette professionnelle : « *Voilà, donc l'objectif c'est de remettre dans les rails la personne. Enfin ce n'est pas très joli dit comme ça. De les remettre dans le droit chemin...* »

Ces attendus normatifs sont tout particulièrement lisibles dans l'attention que prêtent les professionnelles à la parentalité. Conscientes de leur responsabilité en matière de protection de l'enfance, celles-ci se montrent très vigilantes à l'égard des gestes et des mots employés par le parent.

« *Je l'ai trouvé très axé sur l'administratif (...) Pour moi dans mon ressenti c'était vraiment surprenant, par rapport à l'état de choc dans lequel il aurait pu être, j'étais un peu déconcertée. L'enfant marche mais ne parle pas forcément. Il cherchait, je ne sais pas quoi mais il cherchait, il chouinait. Il allait un peu dans toutes les pièces, il revenait vers le papa qui le renvoyait un petit peu. Il essayait de venir sur mes genoux, il cherchait. Il cherchait de l'attention, des câlins, des bras et le père était tellement avec son imprimante, le petit n'avait pas trop de place. Donc à la fin de mon rendez-vous j'avais un peu une inquiétude, quelle place va avoir cet enfant.* » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

« *Sa situation m'a interpellée mais je l'ai sentie passive en émotion. Comme un ascenseur émotionnel qui n'est pas monté et est resté bloqué quelque part (...) Moi je m'inquiétais par rapport à son état psychologique. Elle n'avait fait aucune démarche y compris par rapport à sa grossesse. C'était important pour commencer de parler de la grossesse. Parce qu'elle était dans le déni à moitié (...) Donc tout de suite je contacte la PMI pour activer une prise en charge de sa grossesse. J'avais quand même des inquiétudes. On avait abordé la séparation, la grossesse, le logement... Je l'ai orientée vers le lieu d'accueil enfant parent (...) Moi dans cette situation-là j'aurais bien aimé qu'elle soit accompagnée par une technicienne d'intervention sociale et familiale (Tisf) car elle tenait des propos durs à son enfant, « tu es méchant » (...) J'ai quand même des questionnements par rapport à l'enfant et au nouveau-né. Par rapport à sa capacité à prendre en charge un enfant. Elle lui a quand même dit « tu es méchant, je vais te mettre tout seul dans une pièce ». Donc je voudrais essayer de travailler ça avec la psychologue de la PMI ou une*

thérapeute. » Amandine, professionnelle Caf n° 2, à propos d'une jeune femme, hébergée chez une amie suite à une séparation

Cette posture « éducative » s'incarne dans certaines visites à domicile utilisées comme un moyen d'observation des conditions mais aussi du mode de vie des familles.

« J'aime bien aller chez les gens pour voir dans quel contexte ils vivent, si c'est propre, ça permet de comprendre la situation. » Françoise, professionnelle, Caf n° 1

Le « bon parent » demeure en outre une figure souvent inconsciente que mobilisent les travailleuses sociales dans leur intervention auprès des familles monoparentales, notamment lorsque celles-ci sont en outre perçues comme « atypiques » ou en décalage par rapport aux normes de la société « française ». Le témoignage ci-après montre la prégnance d'une dimension normative et la manière dont elle s'applique à l'endroit de pratiques culturelles considérées comme problématiques et situées à l'intersection d'appartenance de genre, de classe et ethno- raciale.

« Ça arrive souvent dans les familles d'origine africaine. Souvent elles se mettent avec quelqu'un de leur pays, ils se retrouvent entre communautés. (...) Elle s'est fait avoir parce qu'elle voulait un enfant mais ce n'était pas partagé. Souvent les familles qu'on suit ce n'est pas des projets muris, des couples construits sur le long terme (...) Visiblement le père n'est pas là, je ne sais pas pourquoi il a reconnu l'enfant. C'est fréquent ça, c'est un problème quand on reconnaît l'enfant mais qu'on ne verse rien, on ne le voit pas. Je pense qu'il n'y a pas de prise en compte du rôle des parents, d'un côté comme de l'autre. Si elle avait réfléchi je pense qu'elle aurait attendu avant d'avoir un enfant. » Françoise, professionnelle, Caf n° 1, à propos d'une jeune femme mère seule

Encadré 11. La relation avec l'ex-conjoint

Extrait d'observation d'un entretien (Françoise et une jeune mère)

Françoise : *le papa paie une pension alimentaire ? Est-ce qu'il voit votre fils ?*

Mme : *Non, on n'est pas du tout en contact.*

Françoise : *vous travaillez sur ça avec le Relais (foyer dans lequel Mme est hébergée) ? Parce que vous vous n'êtes pas en bons termes avec le papa mais ça reste le père de votre fils.*

(...)

Françoise : *c'est important de fixer un cadre, par exemple sur les visites. Vous pouvez demander des visites médiatisées par exemple. Votre fils connaît son père ?*

Mme : *Non, il l'a quitté à 2 semaines (aujourd'hui il a 10 mois).*

(...)

Françoise : *même si vous n'êtes plus ensemble vous êtes un couple parental. La vie de couple c'est quelque chose mais après il y a rester intelligent pour créer une bonne relation de parents pour son enfant. C'est important de l'envisager.*

Mme : *je pense que ça sera difficile. Il n'est pas investi dans ce genre de choses, je n'avais jamais entendu parler de ses autres enfants.*

Face au sentiment latent d'une tendance à la « consommation » de la part de certains usagers, ces professionnelles s'emploient ainsi à adopter une posture et des pratiques visant à délivrer une forme de soutien inconditionnel à des personnes perçues comme étant en difficulté ou un appui pour responsabiliser des

personnes jugées trop assistées par la collectivité en général et les institutions d'action sociale en particulier. Ces postures témoignent de la plasticité de la norme d'autonomie.

La dimension normative, soulignée dans la posture de l'éducatrice, peut être également présente, mais dans d'autres directions, notamment en soutien à une émancipation.

4. S'impliquer et s'engager professionnellement aux côtés des familles : l'alliée

Les professionnelles ont souvent affaire à des usagers réguliers du travail social aux expériences diversement vécues. Multi-accompagnées, malmenées par les institutions ou découragées par des professionnels qui n'ont pas su recueillir leur parole ou répondre à leurs attentes, certaines familles n'attendent parfois plus grand-chose des travailleurs sociaux, quand elles n'expriment pas tout simplement une certaine défiance. L'enjeu pour les travailleuses sociales de la Caf est alors de se décaler par rapport aux pratiques « institutionnelles » et de se positionner en médiateur voire en « allié », selon les termes employés par une professionnelle, afin de rétablir la confiance avec les familles.

« Je ne sais pas si je dis vraiment mon rôle, j'essaie de voir avec la personne les priorités, ce que je dis souvent c'est « je suis là avec vous et vous pouvez m'appeler ». Je me positionne comme un allié, une présence. Quand c'est quelqu'un de fragile et que je sais que la personne n'appellera pas je lui dis « je vous rappelle la semaine prochaine » (...) En fin d'entretien, c'est important de récapituler qui fait quoi, comme ça on garde le lien entre nous, on se dit au revoir on ne s'arrête pas sur quelque chose... On a la liste des choses à faire. Sinon, clore un entretien comme ça c'est difficile s'il n'y a rien derrière. On tient un lien ensemble et un engagement réciproque, c'est une manière de dire « je ne vous lâche pas, je suis là ». C'est quelque chose que nous dit souvent la psy dans la supervision, de dire « je vous rappelle » et de le faire car souvent ce sont des gens isolés avec des parcours où on leur a fait faux bond. On dit « je vous tiens au courant » et on le fait. Le psy donne souvent ce conseil-là, de maintenir un lien même si c'est anecdotique, parce que justement dans ces histoires d'accompagnement on a parfois des gens qui sont très accompagnés mais qui sont très seuls dans leur quotidien. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

« Je me sers de mon expérience, j'ai mon expérience qui me parle. Il y a des choses qui m'ont frappée dans mon histoire personnelle. Ce qu'il y a autour, la façon d'être humain ou pas humain, cela change tout, car c'est ce qui va rester. Chez moi c'est comme ça, mais je pense que c'est pareil chez les gens. Je fais ce que j'aimerais qu'on fasse pour moi. Je crois aux petites choses, moi. Donc j'essaie de faire attention à ça, et à des mots qui peuvent être blessants à vie, ou qui peuvent vous porter dans l'autre sens. Je travaille dans cet esprit-là. Je sème des petites graines, par exemple une femme qui a été humiliée, je vais glisser deux ou trois mots qui l'aideront à se reconstruire, par exemple lui dire que je l'admire, etc. » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

L'implication personnelle des professionnelles se traduit dans une forme de sororité ou de proximité relationnelle qu'elles établissent en faisant, parfois, appel à leur propre vécu de femme ou de mère. Un vécu qu'elles mobilisent autant que de besoin et qu'elles perçoivent avant tout comme un atout voire un outil pour comprendre et mieux se faire comprendre des familles.

« Être mère je pense que c'est un atout, en plus j'ai connu une séparation donc je vois très bien ce que c'est que le conflit de loyauté, les SMS avec l'ex conjoint... C'est plus facile pour moi de donner des exemples concrets, de dire « on » quand je donne des exemples, par exemple « quand on se sépare, on a du mal à... », de parler de comment gérer les ados... » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

« Oui je pense que c'est un atout d'être une femme en tout cas. D'être maman certainement. En tout cas on peut comprendre, quand une maman nous dit « je suis agacée par mon enfant » on le comprend,

parce qu'on l'a forcément vécu à un moment donné. Et quand une femme parle de violences conjugales je me mets à sa place, je m'imagine ce qu'elles peuvent subir... Après c'est peut-être mon côté féministe qui refait surface mais je me dis "c'est intolérable, ce n'est pas possible". Je pense qu'il y a des choses qu'on comprend différemment d'un homme. » Karine, professionnelle Caf n° 2

En se décalant légèrement par rapport à leur posture de travail social - et notamment avec certaines pratiques jugées coercitives, relevant plutôt d'une intervention sur autrui (Cardoso, 2020) -, elles entendent également établir une relation plus équilibrée avec les usagers. La plupart des professionnelles ont ainsi intégré et se sont appropriées l'idée selon laquelle l'utilisateur est avant tout l'acteur de son propre projet/parcours. Dans cette optique, la co-construction du parcours d'accompagnement implique de se prémunir des relations de pouvoir ou de dépendance qui pourraient s'instaurer. Les termes employés, la manière d'accueillir et de se présenter, les modalités d'intervention (visites à domicile, actions collectives...) sont autant d'outils (astuces) mobilisés pour veiller à « mettre les familles sur un pied d'égalité ».

« Parfois, je dis aux familles que je suis maman aussi et qu'il n'y a pas de recettes. L'idée c'est aussi de nous mettre sur un terrain d'égalité. Car les familles nous mettent parfois trop haut. Et certaines ont peur d'être jugées. Je leur dis : « je ne suis pas là pour vous juger, je suis là pour vous aider, c'est vous qui avez les clés en main ». On travaille main dans la main. » Amandine, professionnelle Caf n° 2

« Le collectif, ça ramène de l'humilité car dans l'individuel, la posture du travailleur social elle est là (en haut) et la famille est là, en dessous. Se confier en groupe, être dans le collectif, cela ramène au même niveau. Il y a des phrases chez certains travailleurs sociaux que je ne supporte pas : « ma petite famille » « mon petit monsieur ». Une question de posture individuelle... Si demain j'ai un pépin, je n'ai pas envie qu'on parle de moi comme ça, le côté paternaliste un peu condescendant. Vous êtes derrière le bureau... Alors forcément qu'on a du pouvoir en tant que travailleur social. Mais en tout cas j'espère ne pas être dans un truc un peu condescendant. Derrière le « ma petite famille » il y a du jugement : « elle ne sait peut-être pas bien élever ses enfants », cela dit beaucoup du point de vue... Après on a tous du jugement les uns sur les autres... » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Se positionner en alliée c'est aussi, dans certaines situations qui font écho à leur vécu ou leurs valeurs personnelles, s'engager dans un combat qui, au-delà des situations individuelles, vise le collectif. Il est bien question d'impulser une dynamique de transformation sociale et politique, avec les femmes accompagnées qui passe notamment par le renforcement du pouvoir d'agir. Bien que cela demeure minoritaire dans notre panel de professionnelles, on observe tout particulièrement dans le contexte des violences conjugales, des formes de politisation de l'accompagnement et d'engagement féministe de la part de certaines professionnelles (Cardoso, 2020).

« Les violences faites aux femmes... Il y a une double discrimination, à la fois raciste et contre les femmes, c'est notre quotidien, ce n'est pas possible de ne pas être militant de la cause féministe. Moi je suis la première à manifester à Paris contre les violences conjugales, les mutilations sexuelles, car je vois tellement ces injustices. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

5. Entre proximité relationnelle et distance professionnelle : un juste équilibre à trouver

« On est humain ». Le terme revient très fréquemment lorsque les professionnelles évoquent la relation qui s'instaure avec les familles et l'attitude qu'elles adoptent face à leur situation. L'écoute active amène les professionnelles à s'impliquer au sens où elles engagent leur professionnalité mais aussi leur propre vécu et expérience personnelle. Or cette identification n'est pas sans comporter un certain nombre de risques professionnels comme le rappelle Jean Furtos : « fait corrélatif, on note des accompagnants souvent débordés,

aux prises avec des difficultés subjectives décrites sous le nom de traumatisation vicariante, c'est-à-dire que le trauma du sujet accompagné est provisoirement porté par l'accompagnant. » (Furtos, 2014, p.16).

« J'entends la souffrance et ce n'est pas que je veux y apporter une réponse à tout prix. Quand elle me dit « je suis fatiguée », je dis alors « qu'est-ce qu'on peut faire ? » je reviens sur des choses plus pragmatiques. Il m'est arrivé aussi de faire un entretien avec une femme qui a juste pleuré pendant 1h30, j'ai fini par lui faire un thé. Parfois on ne peut faire que ça. Il y a des semaines où j'enchaîne des entretiens comme ça, et moi je suis sensible, ce sont des histoires d'injustice, des histoires qui parlent de la domination des hommes sur les femmes, ou des histoires de migrantes qui galèrent. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Cet engagement est plus ou moins conscientisé et donc maîtrisé³¹. Il n'est pas rare en effet que s'instaure une relation qui déborde parfois le cadre de l'accompagnement : maintien des liens au-delà de la fin d'accompagnement et malgré le relais opéré avec un professionnel ou une professionnelle ; situations « ramenées » chez soi (d'autant plus en période de confinement)...

Se dessinent alors les limites de la proximité relationnelle recherchée. Il s'agit en effet de maintenir un équilibre délicat entre d'un côté, l'empathie et le recueil de la parole et de l'histoire parfois intime des familles et de l'autre côté, préservation d'une certaine neutralité.

« Je ne me dis pas « il faut que je sois comme ça », je le fais beaucoup au ressenti avec les gens. (...) Moi la seule règle que j'ai c'est de ne pas parler de ma vie personnelle, je ne veux pas que les personnes que je suis sachent que je suis mariée, que j'ai des enfants, où j'habite... Je me préserve par rapport à ça. Après j'aime mettre les gens en confiance, que ça se passe bien. (...) Des limites j'en mets forcément. Après on reste humain, si on n'a pas de cœur on ne fait pas de social. » Karine, professionnelle Caf n° 2

« Je suis très claire dans mes distances et les familles le savent, je n'ai pas besoin de leur dire. Mais ça n'empêche pas d'avoir un contact proche, d'être vraiment dans l'empathie. Quand on nous dévoile des choses aussi personnelles sur leur parcours de vie on ne peut qu'être dans l'empathie. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

Cette distance professionnelle est nécessaire pour protéger les familles. Cela passe notamment par le respect de leur intimité et de la confidentialité des informations délivrées. Dans leurs pratiques, les travailleuses sociales veillent à ne pas être trop intrusives en limitant par exemple les visites à domicile aux situations qui le nécessitent (cf. partie précédente) ou en s'interrogeant sur les conditions de recueil – jusqu'où amener les familles à se dévoiler ? - et de transmission des informations et éléments biographiques.

« Dans le cadre de la séparation, je le fais pour toutes les personnes dans ce cadre, tant que les personnes ne me parlent pas de ce qui a mené à la séparation je ne précipite pas, je ne veux pas être intrusive. Il y a des choses à leur niveau qui peuvent être difficile à aborder. (...) Il y a des choses que j'ai abordées avec elle pour l'organisation de la garde etc., puisqu'elle était en accession. Mais si ce sont des informations personnelles ne les demande pas, autant on peut aborder le quotidien, les questions qui vont servir au dossier admin mais tout ce qui va être en plus, personnel, si ça ne m'apporte rien du point de vue ouverture de droits si elles souhaitent m'en parler je les réoriente, je leur rapporte des éclairages mais sinon je reste vigilante à ne pas le faire. (...) Si on me donne toutes les informations ça arrive, après je lis parce que j'estime que c'est pour ça qu'on me l'a transmis mais je choisis ce que je transmets, je fais un tri dans les documents. Je dis toujours aux personnes que je ferai ce tri. (...) Moi je tiens à être vigilante par rapport à ça et je le rappelle souvent aux familles. Souvent ça leur apporte un soulagement dans ce

³¹ Soulignons à cet égard l'apport des séances d'analyse de pratiques accompagnées par des psychologues qui ont pu être mises en place.

qu'elles apportent. Préserver la vie personnelle, les infos vraiment difficiles, bien se rappeler qu'on est soumis au secret professionnel et non pas la réserve professionnelle. Il y a des choses qu'on ne peut pas se permettre de partager, même avec des collègues du centre social, du service administratif. Moi parfois je me pose des questions : qu'est-ce ça va apporter à la famille de renseigner ça, où aux administrations. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

« Souvent les gens se livrent très rapidement, la distance c'est moi qui la mets pour respecter son intimité, la temporalité. Je continue à vouvoyer la personne, je ne parle pas de moi. Quand c'est un long suivi et que je vais chez elles, je peux accepter un café mais je ne propose pas d'enlever mes chaussures. C'est un peu comme un agent immobilier, je ne suis pas une amie, une invitée. En groupe de parole c'est plus informel, certains parents peuvent m'appeler Angélique. En individuel on me dit Mme T. Quand on me pose des questions sur ma vie j'essaie de ne pas donner d'informations. Quand les gens parlent trop je mets un cadre horaire, surtout à domicile. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

Poser un cadre aux entretiens, à la relation, permet aussi aux professionnelles de se protéger face à des situations de grande fragilité et de se prémunir contre les risques de « dépendance » des familles à la relation d'accompagnement.

« Comment dire non et se donner des limites. Parce que dans le travail social on peut travailler nuit et jour si on ne pose pas de limites. Et la famille ce sera toujours tout de suite et maintenant. Comment aider, trouver la bonne distance pour que la famille avance sans être soi-même impactée de près. Parce qu'on est dans l'écoute et c'est le cœur du travail social. Et c'est ce qui fait la différence avec la gestion administrative. Nous le travail social, ça se mesure en temps passé... On n'est pas sur les mêmes données. Le travail social c'est accompagner, écouter, prendre le temps, mettre en confiance et arriver à ce que la famille vole de ses propres ailes. Moi je leur dis, 'l'objectif c'est que je ne vous connaisse plus. Que vous ayez les outils pour construire votre propre avenir...' » Sara, professionnelle Caf n° 2

D. La définition des objectifs de l'accompagnement, au croisement des attentes des ménages et des normes qui sous-tendent l'intervention sociale

L'accompagnement des familles monoparentales repose sur la formulation d'objectifs explicites et implicites. Les objectifs explicites sont ceux établis avec le ménage, ils sont verbalisés, rythment les rencontres et s'inscrivent généralement dans le court terme. Faisant écho aux demandes formulées par les ménages, ils portent souvent sur l'accompagnement aux démarches et l'accès aux droits, et sur la stabilisation des situations.

Les objectifs implicites ne sont pas verbalisés dans la relation avec le ménage : ce sont ceux que la professionnelle « se fixe » dans le cadre de l'accompagnement. Ces objectifs implicites, formulés par les professionnelles comme des « finalités » plus générales, s'adossent à un ensemble de normes appartenant à deux registres : des normes communes, partagées et pour partie véhiculées par l'institution, et des normes individuelles qui renvoient aux valeurs propres à chaque professionnelle et qui, si elles sont parfois partagées, sont différemment investies par ces dernières. Les normes communes sont ainsi interprétées, ré-agencées et arbitrées différemment selon les professionnelles et leur propre système de représentations : l'interprétation des « besoins » des ménages est donc toujours singulière, elle amène à des accompagnements différenciés, car teintés par les valeurs de chaque professionnelle.

1. Les objectifs des ménages : de la demande initiale à la formulation des attentes

L'entrée en accompagnement Caf est conditionnée à l'offre de service décrite précédemment. Elle a ceci de spécifique qu'elle procède plutôt d'une approche préventive centrée sur des événements perçus comme potentiellement fragilisants dans la vie d'un ménage que d'une réponse à la sollicitation des ménages. Aussi, lors de la première rencontre avec un travailleur social, les familles ont-elles rarement une vision claire de ce que l'accompagnement Caf pourrait leur apporter. Leur demande porte en premier lieu sur des difficultés administratives d'ouverture ou de régularisation de leurs droits / prestations sociales malgré des besoins ou attentes sous-jacentes qui sont rarement formulés. Dès lors, l'enjeu pour les professionnelles est d'instaurer un climat propice aux échanges et à l'écoute pour parvenir à aller au-delà de ces premières demandes et tenter de projeter, avec les familles, un certain nombre d'objectifs d'accompagnement.

- A l'entrée en accompagnement : des demandes initiales souvent concrètes mais imprécises, orientées sur l'accompagnement aux démarches

La mise en contact avec une travailleuse sociale de la Caf s'opère de différentes manières :

- ❖ sur convocation lorsqu'il s'agit d'un suivi dans le cadre du RSA : les ménages sont alors conviés à un premier entretien au cours duquel sera établi le Contrat d'engagement réciproque.
- ❖ sur orientation d'un partenaire (association, centre social, CCAS...) ou des agents d'accueil, lorsque ces derniers identifient un besoin d'information ou de prise en charge particulier, ou afin d'obtenir une aide complémentaire de la Caf (par exemple, dans le cadre d'un projet de vacances).
- ❖ en réponse au courrier de la Caf dans le cadre des situations de séparation, ou sur appel téléphonique de la travailleuse sociale dans les situations de deuil.
- ❖ Hormis dans le cadre du RSA, le premier contact avec la Caf ne présume pas d'une entrée dans un accompagnement long, puisqu'un certain nombre de ménages ne donnent pas suite et se satisfont des informations délivrées ou des démarches effectuées lors de ce premier échange. Les observations réalisées lors des premiers entretiens ont mis en lumière ce type de situations : le plus souvent, il s'agissait de ménages relativement autonomes dans leurs démarches, n'exprimant pas de besoins autres que des éclaircissements ou des informations relatives aux aides liées au changement de statut conjugal. Dans l'exemple décrit ci-dessous, le premier entretien est centré sur l'ouverture de droits que le ménage ignorait pouvoir percevoir (la Prime d'Activité) ; en l'absence d'autres besoins exprimés (en matière de soutien à la parentalité, par exemple), d'autres rencontres ne sont pas prévues mais la travailleuse sociale se tient « à disposition » le cas échéant.

Encadré 12. Extrait d'observation du premier entretien : Carmen et Mme G.

Carmen reçoit Mme G. dans le cadre de l'offre de service séparation de la Caf, c'est leur premier entretien. Mme G. est salariée chez Leroy Merlin, elle travaille dans les ressources humaines, son salaire est de 2500 euros mensuels. Elle a deux enfants de 14 et 16 ans. Elle est séparée depuis quelques mois.

A : Au téléphone on avait parlé de la prime d'activité. Vous avez fait la simulation ?

Mme G : Ah non, mince !

A : On va regarder ensemble, vous avez l'habitude d'aller sur le site de la Caf ?

Mme G : Non.

A : Pour la prime d'activité vous êtes peut-être au-dessus, mais on va voir...

Carmen fait la démarche sur le site de la Caf en montrant la procédure à Mme G. Finalement, Mme G a droit à 387 euros mensuels de prime d'activité.

Mme G : Dans le département n° 1, je suis étonnée de ce qu'on vous propose ! Dans le département X on n'avait pas autant. On ne va pas chercher toutes ces choses là aussi... Avec le salaire que j'ai, je me dis que j'ai droit à rien...

A : Tous les trois mois, vous devez aller sur votre espace personnel, vous aurez une alerte, pensez bien à mettre les ressources avant impôts.

Mme G : C'est perçu en même temps que les allocations pour les enfants ? C'est parfait, je suis contente....

A : Pour l'aide au logement, on fait la simulation aussi ?

Mme G : Oui ! (rires)

Carmen fait la simulation mais pas de droits aux APL.

A : Vous n'avez pas d'autres interrogations par rapport à votre situation ? Votre séparation est récente. A la Caf, il y a des réunions animées par des juristes et des médiateurs sur les aspects juridiques, psychologiques de la séparation.

Mme G : Pas spécialement... Je n'aime pas trop ce genre de trucs. Franchement, ça se passe bien, mes enfants sont grands, il y a beaucoup de dialogue. Ils discutent et ça se passe bien avec le papa.

Fin de l'entretien : Carmen laisse ses coordonnées à Mme G en cas de besoin.

Les ménages intégrés au panel de l'enquête font partie de ceux qui s'inscrivent dans un parcours d'accompagnement. Pourtant, leurs demandes initiales étaient souvent limitées : ils souhaitent principalement rencontrer un travailleur social pour être accompagnés dans leurs démarches administratives (nombreuses et parfois complexes lors d'un changement de situation conjugale) et/ou parce qu'ils rencontraient des difficultés liées à leur prestations Caf.

« J'ai été faire le changement de situation comme c'est Madame qui avait la Caf et qu'elle est partie. Quelques temps après Mme T. m'a téléphoné et m'a demandé qu'on se rencontre une première fois. - Et vous avez dit oui tout de suite ? Vous aviez besoin d'aide ? J'avais besoin d'aide sur les démarches, j'étais débordé, je n'y arrivais plus. C'était la galère. » M. Langlois, 30 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagné dans le cadre du deuil

« Quand j'ai rencontré Mme Z. je voulais de l'aide sur ma situation familiale au niveau de la Caf parce qu'ils avaient mélangé mon dossier, c'était très compliqué. » Mme Keita, 36 ans, 4 enfants de 14, 13, 8 et 2 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Quelques ménages viennent également chercher à la Caf une réponse à une difficulté ou demande précise, comme Mme Hespel qui souhaitait accéder à un logement plus adapté à sa situation familiale et rouvrir ses droits à l'Allocation journalière de présence parentale (Ajpp).

« La Caf j'en parlais avec des gens qui m'ont dit « tu as peut-être des droits » etc. J'y allais pour un logement, on m'a proposé un rendez-vous. (...) Ma première demande c'était sur le logement et me renseigner sur l'Ajpp, savoir si je pouvais la renouveler. » Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

La plupart des ménages entrent ainsi en contact avec la Caf pour une demande d'aide précise, sans se douter de l'étendue de ce qui peut leur être proposé dans le cadre de cet accompagnement. L'exemple de Mme Hadjar est révélateur de ces familles qui intègrent un parcours d'accompagnement « par hasard ». Elle qui a toujours eu du mal à se confier sur ses difficultés s'est rendue à la Caf pour dénoncer les démarches frauduleuses de son ex-

conjoint. Un rendez-vous avec une travailleuse sociale lui a été proposé et c'est dans ce cadre qu'elle a rencontré Karine et qu'elle a découvert qu'elle pouvait être accompagnée par la Caf dans sa séparation.

« Avec mon mari ça n'allait pas du tout et pas mal de fois il me poussait à faire une demande de divorce, il me disait « tu n'es pas une femme si tu ne fais pas le divorce ». Je pense qu'il avait des idées derrière tout ça. Donc j'ai été voir un avocat pour le divorce. Et quand il a appris que j'avais fait ma demande de divorce il s'est permis de rentrer dans mon compte Caf, il a changé mes codes et il a signalé qu'il ne vivait plus avec moi depuis le 16 janvier. (...). Moi quand j'ai vu qu'il avait fait de fausses déclarations à mon nom je suis devenue folle, j'ai trop peur des trafics comme ça, donc je l'ai signalé à la Caf, on m'a proposé un rendez-vous et c'est comme ça que j'ai rencontré Karine. Je n'avais jamais été accompagnée par la Caf avant, je ne savais pas qu'ils avaient des travailleurs sociaux. Je n'allais jamais sur mon compte avant sauf pour une déclaration pour la prime d'activité. » Mme Hadjar, 40 ans, 2 enfants de 17 et 18 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

➤ **Le premier contact avec la travailleuse sociale : un travail sur la demande et la « non-demande »**

Si l'accès aux droits et l'aide aux démarches représentent la pierre angulaire de l'entrée en accompagnement, le premier entretien avec la travailleuse sociale ouvre un « espace de parole » dont les ménages se saisissent parfois pour exprimer d'autres difficultés, des préoccupations plus intimes. Pour certains ménages, cet espace de parole se suffit à lui-même : l'accompagnement n'ira pas plus loin car l'effet « thérapeutique » de l'écoute semble suffire à combler leur besoin.

On voit là les fonctions très différenciées de l'accompagnement. Ces différenciations tiennent bien sûr à la manière dont les professionnelles envisagent leur rôle mais aussi aux demandes exprimées par les personnes. Ces demandes se situent entre deux pôles, non-exclusifs de l'autre, un pôle contractuel, de la relation abstraite où l'accès au droit prévaut et un pôle où c'est la dimension de reconnaissance qui est valorisée (Duvoux, 2009).

« Des fois, ils ne lâchent pas tout de suite. Ils arrivent et ensuite... A un moment les gens s'effondrent, même si chez eux ils sont costauds, au boulot ils font attention, ils ne montrent leurs failles nulle part. Le fait qu'on ne les connaisse pas, c'est plus facile de lâcher des choses. Une fois j'ai eu une avocate dans le cadre de la séparation, c'était une grosse pression pour moi, elle a évoqué son parcours de vie, son vécu, confié des choses très lourdes, elle n'était venue que pour cela. » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

« C'était la première fois que la Caf s'intéressait à moi... J'y suis allée quand même et je me suis sentie en confiance (avec la travailleuse sociale), libre de lui dire tout ce que je ne pouvais pas dire aux gens, la maltraitance par rapport à ma belle-famille, des choses que je ne voulais pas dire à ma propre famille, ça m'embêtait beaucoup... Je me disais : « à quel moment je vais parler, m'exprimer ? » Mme Lépicier, 48 ans, 5 enfants de 27, 25, 23, 19 et 14 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

Certaines travailleuses sociales décrivent leur positionnement lors de ce premier contact comme la possibilité « d'ouvrir des vannes », de laisser le ménage exprimer des besoins ou, plus largement, un mal-être qui pourront éventuellement engager par la suite un accompagnement plus poussé.

« Les situations de deuil, j'essaie d'être en connexion et dans l'écoute, ce n'est que de l'écoute, on n'a même pas parlé des démarches, dans un premier temps, j'écoute, on ne sait pas comment ça va se passer. Cela ne se passe jamais comme on l'a prévu. Je regarde le dossier avant, mais sur le moment, on est porté sur comment cela se passe. On ne se lance pas dans les démarches tout de suite. Il faut un climat... On peut, ou pas, ouvrir des vannes. (...) Les gens, on leur pose des questions, on propose d'ouvrir des portes, ils ne répondent que s'ils ont envie de répondre, ce n'est pas de l'interrogatoire. » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

La possibilité de travailler sur la « non demande » ne repose pas sur la seule capacité des personnes à formuler leurs besoins, mais aussi sur la façon dont la professionnelle va orienter l'entretien, l'attention qu'elle portera à certains détails, les questions qu'elle choisira de poser ou non. Sur ce plan, les pratiques semblent différentes entre travailleuses sociales car lorsque des besoins émergent, des pistes doivent ensuite être proposées :

« Je pense à une situation d'hier qui n'a rien à voir. Une dame qui se sépare, qui a du mal à marcher, des douleurs, avec sa fille de 10 ans. Sa fille était trop gentille, à la limite c'était la mère de la mère, à un point excessif. Je me suis dit « là il y a un truc » ... Cette dame, je l'ai revue hier et c'était compliqué, elle m'a raconté son histoire, pour le coup au niveau des démarches je n'ai rien fait car il fallait qu'elle me raconte toute son histoire. (...) Certaines collègues ne posent pas certaines questions car quand on ouvre des vannes, il faut apporter des solutions, il faut gérer... De peur de récupérer des choses aussi, cela peut s'entendre, et c'est rassurant d'être sur du concret. » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

➤ Surprise, soulagement ou réserve : le ressenti et les réactions des ménages lors du premier contact

Lors de ce premier contact avec la Caf, plusieurs ménages ont ressenti de la surprise. Leur étonnement est, en premier lieu, lié à la découverte d'un accompagnement possible par leur Caf, ce qu'ils ignoraient pour la plupart, identifiant cette institution sous l'angle des prestations et du « technique », davantage que sous l'angle social.

« Si j'ai vu une assistante sociale avant, c'était par rapport au décès de mon mari, jamais je n'avais vu une assistante sociale avant, sauf celle de mon mari. Je n'imaginai pas ça, j'étais un peu étonnée, surprise, elle m'a bien accueillie on est restée plus de deux heures. Elle m'écoutait sans me contredire et j'avais l'impression qu'elle comprenait mon problème. » Mme Lépicier, 48 ans, 5 enfants de 27, 25, 23, 19 et 14 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

La surprise réside également dans la découverte des domaines dans lesquels ils sont susceptibles d'être aidés, qui ne recouvrent pas uniquement l'accès aux droits et les démarches administratives, ainsi que du niveau d'aide proposé. Plusieurs ménages de notre panel, n'ayant pas d'expérience antérieure d'accompagnement social, sont alors surpris du « champ des possibles » qui s'ouvre à eux *via* cet accompagnement. Le soulagement ressenti est parfois intense :

« La première fois, on pensait que c'était vraiment... Pour moi, c'était juste un rendez-vous à la Caf pour l'allocation veuvage. On lui a expliqué comment ça s'est passé, et c'est là qu'on s'est rendues compte qu'elle nous aidait dans tous les côtés, et pas juste par rapport à la Caf. Quand on est rentrées à la maison, ma mère, elle en pleurait de savoir qu'on avait quelqu'un pour nous aider, moi aussi j'étais très émue. » Mme Pereira, 53 ans, 3 enfants de 32, 24 et 10 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil, et sa fille

Le soulagement est également lié à l'ouverture de l'espace de parole évoqué plus haut. Toutefois, tous les ménages n'investissent pas cet espace de parole, et pour certains, le premier entretien est marqué par une forme de réserve. Cette dernière semble parfois liée à la façon dont les ménages appréhendent leurs propres besoins, et les perçoivent comme pouvant légitimement être exprimés et accompagnés. Le dévoilement des émotions et des questionnements intimes n'est pas toujours de mise lors des premiers contacts. Cette réserve peut également être liée aux modalités d'entrées dans l'accompagnement et au cadre spécifique au RSA. C'est en particulier le cas de certaines jeunes mères, convoquées pour leur premier entretien avec un travailleur social dans le cadre de leur suivi RSA. Plusieurs facteurs peuvent alors expliquer cette retenue : d'une part, l'absence de besoin ressenti en matière d'accompagnement, dans la mesure où ces jeunes femmes sont avant tout centrées sur leur enfant qui vient de naître et ne se projettent pas dans un parcours d'insertion à court terme ; d'autre part, la méconnaissance du dispositif RSA et de l'accompagnement qu'il suppose. Ainsi, lors de ces

premiers entretiens, il arrive que les ménages s'expriment peu, n'abordant pas spontanément certains sujets ou répondant de façon laconique aux questions de la travailleuse sociale. Ces silences et ces résistances témoignent du fait que l'accompagnement peut être vécu comme une contrainte et une forme de contrôle par les personnes lorsque celui-ci ne correspond pas à des besoins mais s'oppose, au contraire, à un projet de vie qui n'est, implicitement ou explicitement, pas reconnu comme légitime par l'institution. Dans l'offre d'accompagnement de la Caf, les prises en charge au titre du RSA, où le régime des droits et devoirs s'applique aux personnes, est bien sûr le plus susceptible de provoquer de telles réactions.

Encadré 13. Observation d'un premier entretien réalisé dans le cadre du suivi RSA

Mme A. vient d'accoucher en avril, elle a 19 ans. Elle doit signer son premier contrat d'insertion dans le cadre du RSA. Elle est venue à l'entretien avec son nourrisson. Mme A indique à la travailleuse sociale avoir peu de temps car le bébé va bientôt réclamer à manger et elle n'a pas prévu de biberon.

C : Alors, vous vivez en ce moment chez votre maman ?

Mme A : Oui car j'étais fatiguée. Ma sœur m'aide aussi.

C : Vous avez un logement à XXX ?

Mme A : Je l'ai depuis mars, je l'ai trouvé sur internet.

C : Cela ne vous a pas fait peur de partir loin de votre famille ?

Mme A : Non

C : Et au niveau professionnel, formation ?

Mme A : Pour l'instant non, je ne m'en occupe pas, après je m'organiserai... Pour l'instant je prends le temps de m'occuper d'elle (ma fille). J'ai fait une formation en gestion administration...

C : Vous avez déjà travaillé ?

Mme A : Non. Je me suis arrêtée en première, ça ne m'intéressait plus je voulais faire une formation dans quelque chose qui me plaît et travailler.

C : Et qu'est ce qui vous plairait ?

Mme A : Je ne sais pas, je me laisse le temps...

C : Vous êtes née en 2000, vous êtes encore jeune... Dans le RSA, on laisse le temps la première année de s'occuper de son bébé et de réfléchir à son projet, avec des organismes de formation qui vous aident à vous projeter. Quand vous serez prête à vous projeter, vous me direz. Il faudra penser à un mode de garde pour votre enfant, en général c'est un jour ou un jour et demi par semaine, ça permet de se mettre dans une dynamique d'insertion, sinon on ne se projette pas. Une idée de domaine ?

Mme A : Peut-être dans l'esthétique ?

C : Et plus précisément ?

Mme A : Tout ce qui est beauté, visage...

➤ Les attentes des ménages à l'égard de l'accompagnement : être soutenu moralement et dans leurs démarches

Une fois le travailleur social rencontré, les ménages perçoivent davantage ce que l'accompagnement peut leur apporter, au-delà de leur demande initiale. Leurs objectifs restent néanmoins souvent limités à deux registres : obtenir une réponse aux questions qu'ils pourraient se poser et une aide face aux difficultés qu'ils pourraient rencontrer dans leurs démarches et bénéficier d'une écoute et d'un soutien moral dans la période qu'ils

traversent. La plupart des familles anticipent ainsi le fait qu'elles auront besoin, dans les prochains mois, d'être épaulées (à la fois moralement et techniquement) dans différentes démarches, sans avoir de vision précise de ce qu'elles attendent de l'accompagnement.

« - Qu'est-ce que vous attendez de la suite de l'accompagnement ? J'aimerais la revoir, être aidé sur d'autres points. Pour l'instant je vais déjà m'occuper des meubles. - Il y a des points en particulier sur lesquels vous voudriez être aidé ? Pour l'instant je n'ai rien que m'y vient en tête mais je sais que j'aurais peut-être besoin d'aide. » M. Langlois, 30 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagné dans le cadre du deuil

« Qu'attendez-vous de cet accompagnement ? Quelles sont vos priorités ? L'objectif c'est d'obtenir le divorce. Sincèrement je me dis que j'ai vraiment besoin de Mme W. Je ne me suis jamais confiée à qui que ce soit, vous êtes la deuxième personne à qui je me confie. J'ai besoin de soutien moral, elle trouve les mots justes, elle est formidable. » Mme Hadjar, 40 ans, 2 enfants de 17 et 18 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

« Moi, j'attends... Déjà, du fait, qu'elle m'a aidée, c'est déjà ça en fait... Après, c'est juste, elle est toujours là... Des fois, quand je suis au travail elle m'appelle et elle me dit « ça va ? Vous en êtes où ? ». Elle me rappelle, ça fait vraiment un vrai accompagnement... donc pour moi, elle m'a déjà donné beaucoup. Quand on n'y connaît pas, on est un peu dans l'obscurité... Là, on voit tout plus clair et on se sent moins seule, on sait que si on a le moindre doute, elle va essayer de nous répondre. - Avez-vous défini des objectifs ensemble ? Pas vraiment ... on se sent vraiment accompagné. L'idéal, ce serait qu'on puisse la voir tant qu'on a besoin... j'aimerais bien continuer à garder contact avec elle, quand j'ai un souci. » Sofia, fille Mme Pereira, 53 ans, 3 enfants de 32 ans à 10 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

« J'ai peu d'attentes vis-à-vis de l'accompagnement. Pour le moment j'ai tout ce qu'il faut. Mais j'aime bien voir Mme K. car ça m'aide sur tout ce qui est administratif. Ça me soulage car c'est moi qui gère tout à la maison. J'appelle pour prendre rendez-vous avec elle si j'ai des questions. » Mme Paul

Au sein de l'échantillon, seuls deux ménages formulent des attentes qui dépassent le soutien moral et dans les démarches à l'égard de l'accompagnement. Pour ces derniers, il doit leur permettre de « s'en sortir », ce qui passe à la fois par la stabilisation de leur situation mais aussi par la remobilisation dans de nouveaux projets de vie : passer son permis, trouver un emploi, retrouver confiance en soi et s'émanciper de sa famille...

« Quelles sont vos attentes par rapport à l'accompagnement ? Quand j'ai des questions... qu'elle réponde à mes questions. C'est ça. Mes priorités à moi c'est de travailler. Je voulais travailler, passer mon permis et tout. - Vous avez défini des objectifs ensemble ? On a des objectifs, oui, surtout pour le permis, c'est elle qui m'a motivée. Depuis que j'ai accouché, j'avais le projet... Mais moi-même avec mon fils, je n'arrivais pas... (...) - Qu'est-ce que l'accompagnement va vous apporter, selon vous ? Mme T. va m'aider, à m'en sortir et tout. » Mme N'Goma, 23 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagnée dans le cadre du RSA

« - Quelles sont vos attentes par rapport à l'accompagnement proposé par la Caf ? Isabelle elle fait beaucoup, ce qu'elle fait, ça me suffit largement. Qu'elle reste comme elle est et qu'elle puisse aider d'autres femmes comme moi. Parce que plein de femmes se retrouvent dans mon cas et n'osent pas parler. Du coup tu vis tout, tu prends tout. Aujourd'hui, ce n'est pas la famille qui vit ma vie, c'est moi qui prends les bonnes décisions. Que ma fille sache que leur mère est forte et qu'on va s'en sortir. Je veux être tout le temps positive. Je sais que je ne vais pas rester comme ça. Aujourd'hui j'ai la gnaque de m'en sortir dans la vie, j'ai une telle force en moi. Mais c'est dur, souvent je pète les plombs... » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

2. Un enjeu transversal de stabilisation : soulager et préserver un équilibre en contexte « de crise »

L'offre de service Caf s'inscrit dans un moment, un événement, qui vient au moins bousculer sinon bouleverser (et parfois aggraver) les conditions de vie et les repères familiaux. Dans ce contexte particulier, l'intervention des travailleuses sociales vise en premier lieu à stabiliser la situation dans ses dimensions matérielles et relationnelles – le logement, le budget, les relations familiales et sociales, etc. – mais également symboliques – l'estime de soi, le système de valeurs, etc. L'accompagnement proposé doit en quelque sorte agir comme un filet de sécurité pour éviter que les situations ne basculent.

Cet objectif de stabilisation, s'il est rarement formulé tel quel avec les ménages concernés, est bien présent dans la quasi-totalité des situations des ménages : dans les situations de deuil et de séparation, en particulier, mais aussi dans le cadre des accompagnements liés au RSA, du fait des caractéristiques des publics accompagnés et des conditions d'entrée dans le dispositif (des mères seules, parfois très jeunes et en rupture avec leur environnement social et familial).

Par « stabilisation », les travailleuses sociales entendent ainsi l'idée que les familles puissent être soutenues, soulagées, rassurées pour traverser plus sereinement ces « moments de fragilité ». Dans le cadre du deuil ou de la séparation, l'idée est admise d'emblée sans que l'autonomie – comprise ici comme la capacité à faire seul les démarches – des personnes soit, a priori, remise en question. La dimension psychologique et relationnelle de l'accompagnement est ici fortement mise en avant. L'écoute et l'aide aux démarches constituent les principaux supports de la relation.

« Comme on intervient à un moment où la famille est déstabilisée par un événement, l'objectif c'est d'arriver à ce que la famille retrouve une stabilité. La conduire à une autonomie en termes de démarches. Et cela peut être aussi la porter pendant un temps... Sur le moment, il y a une masse de choses sur les gens, alors c'est co-porter pour que cela ne s'effondre pas, il faut venir en soutien et faciliter. Et cela évite de perdre des droits aussi parce que les gens, dans les moments de faiblesse... Ils ont besoin d'être un peu portés dans ce moment de fragilité, car il y a des choses que les gens peuvent faire, ce n'est pas un problème d'autonomie, c'est parfois juste pour les soulager un peu. » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

Face à des situations de grande précarité et de cumul des difficultés – instabilité (insécurité) résidentielle, violences intrafamiliales, handicap – les professionnelles restent cependant, on l'a vu, limitées dans leur capacité d'action. L'accompagnement passe alors par l'activation de « petits » leviers tels qu'une aide financière pour un projet ou des conseils visant à leur accorder des moments de répit, de respiration. Dans ce contexte, certaines professionnelles considèrent les aménagements proposés comme autant de « petits terrains gagnés » pour soulager le quotidien des familles.

« Une dame avec une petite fille de 10 ans, handicapée par le syndrome Cornélia de l'ange. C'est une maladie rare, la fille est sourde, muette, malvoyante, déficiente mentale et elle souffre sans qu'on puisse la soulager, la maman est seule. La petite gémit, elle tape sur les murs. C'est insupportable. Et l'accompagnement, pour le coup, à part faire en sorte qu'elle ait des petits moments de respiration, aller au cinéma, des petites pauses... je ne sais pas ce qu'on peut apporter. (...) Dans l'accompagnement, ce que je vise, ce sont des petits terrains gagnés : que la maman dorme mieux, qu'elle ait moins mal au dos.... Mais c'est vrai que la marge de manœuvre est très limitée, c'est du soulagement... » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

C'est autour de cet objectif de stabilisation que les travailleuses sociales s'efforcent de construire, avec les ménages, les premières étapes de l'accompagnement. Sont ainsi travaillées des priorités parfois simples et concrètes (comment gagner en sérénité, « se sentir mieux », retrouver du plaisir dans le quotidien...) qui peuvent prendre la forme de micro-objectifs ou de « petits contrats » passés entre la travailleuse sociale et le ménage :

« Et après, il y a la stabilisation : « comment on fait pour que vous soyez mieux chez vous ? que vous retrouviez des moments de plaisir ? Est-ce que c'est un groupe de parole pour apaiser la douleur, prendre l'air et partir ? C'est la famille qui sait... ou qui ne sait pas d'ailleurs, car on peut être une phase où on ne sait pas ce qui nous fait du bien. Mme Lépicier m'a dit « on n'a pas envie de partir en vacances, mais d'aller un peu dans la famille », ok, alors en effet, chacun son rythme. Les vacances cela peut être un levier aussi. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

« Et puis la maman aussi, la dernière fois on a discuté et je lui ai dit « pour la prochaine fois, vous me promettez que vous allez faire un petit tour, vous promener un peu, sortir de chez vous, voir le soleil, les oiseaux », je lui ai dit que c'était normal qu'elle soit triste, qu'elle pleure, mais que voilà, y avait aussi une ambiance à la maison, les enfants, et que c'était important de s'accorder du temps pour soi. Ça, pour le coup, c'est des petits contrats oraux... » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

Stabiliser les situations, c'est aussi éviter que des situations déjà fragiles ne « dégringolent » sous l'effet d'événements perturbants et donner aux familles les clés (et les supports matériels) pour, plus tard, rebondir : un réseau vers lequel se tourner ; un hébergement stable ; les codes pour pouvoir se mouvoir dans l'environnement administratif, etc. Dans cette perspective, les travailleurs sociaux insistent sur la nécessité de mobiliser l'environnement partenarial et les outils à leur disposition pour étayer la situation.

« L'idée c'est de se saisir du réseau pour pouvoir apporter de l'équilibre dans la famille. Parce que c'est compliqué à porter pour la famille et nous on est les premiers à recevoir toute cette détresse. Et on essaie d'apporter l'essentiel : le toit, le manger et le bien être... On cherche l'information, on tricote avec la famille et on fait le lien avec les administrations. On est là pour faire en sorte de préserver l'équilibre, y compris budgétaire. » Sara, professionnelle Caf n° 2

L'accompagnement vise ainsi plus largement à lutter contre l'isolement social des familles en travaillant à les réinscrire dans un réseau relationnel inexistant ou chamboulé par les événements. Les professionnelles se positionnent alors dans un rôle d'« aidant », en relais ou bien même en substitution de l'entourage familial ou amical.

« On essaie aussi de voir si la personne est entourée. Une personne très isolée va beaucoup plus me solliciter. S'il y a une famille ou autres ils vont un peu l'aider. Les gens qui sont vraiment seuls refusent parfois ce que je propose, ils baissent les bras. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

« C'est important de montrer qui entoure les familles monoparentales parce que parfois elles ont l'impression d'être seules, elles connaissent des gens mais elles n'osent pas les solliciter, elles n'y pensent pas. Le plus compliqué c'est quand les personnes sont très isolées. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

3. Les objectifs « implicites » de l'accompagnement portés par les professionnelles

Dans le cadre de l'accompagnement, certaines travailleuses sociales affirment l'idée qu'il appartient aux ménages de définir leurs propres objectifs et qu'elles ne font qu'accompagner cette dynamique individuelle : *« Nous, on accompagne la personne là où elle veut aller, c'est son choix. On aide la personne à se donner elle-même ses propres objectifs »* témoigne l'une des professionnelles.

S'il est admis que les personnes accompagnées établissent elles-mêmes leurs objectifs, les professionnelles participent activement à ce travail sur la définition d'un « projet » pour et avec le ménage. Au-delà des demandes que ces derniers peuvent formuler, elles identifient des finalités, des objectifs plus généraux qui s'adosent à un ensemble de normes. Ces normes, perceptibles au travers des discours portés par les professionnelles, des réflexions qu'elles formulent sur leurs pratiques et des outils qu'elles mobilisent dans l'accompagnement sont parfois ambiguës, voire contradictoires. Perçues comme des finalités souhaitables « en soi » et correspondant

naturellement aux attentes des ménages, elles s'orientent sur trois axes : l'acquisition de l'autonomie, la « bonne parentalité » et l'organisation de la vie familiale, enfin, la « réalisation de soi » en tant qu'individu.

➤ L'autonomie

La notion d'autonomie est structurante dans la définition des objectifs implicites de l'accompagnement. Cette notion recouvre cependant plusieurs dimensions différentes, dans les représentations et les pratiques des professionnelles interrogées.

L'autonomie dans les démarches et la maîtrise de l'environnement

Plus encore qu'un outil d'accompagnement, l'accès aux droits sociaux et, le cas échéant, aux droits fondamentaux (se loger, se nourrir) est appréhendé par les professionnelles comme un de ses objectifs. Il s'agit de donner aux familles les clés pour décrypter, comprendre et se saisir des aides auxquelles elles peuvent prétendre.

« L'objectif de l'accompagnement c'est déjà l'ouverture des droits des personnes. Passer en revue tous les droits potentiels parce que bien souvent les familles sont perdues dans les démarches ou alors elles ont des informations qui sont faussées. C'est tout un jargon, une façon de penser, les gens ont beaucoup d'idées par rapport aux prestations, aux droits et c'est très déformé. Et c'est intéressant de voir des familles qui arrivent avec zéro arme, qui sont perdues dans leurs démarches et de se dire ben finalement ils ont fait un certain nombre de démarches. Ce qui est valorisant c'est quand elles ont eu une partie d'autonomie, qu'elles repartent et qu'elles font les démarches elles-mêmes, qu'elles ont compris le fonctionnement de la Caf mais quand on a compris ça on a compris celui de la sécurité sociale, des impôts, des administrations de façon plus générale... ça permet de faire une ouverture beaucoup plus large. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

Ce rôle de traduction/médiation entre le ménage et les institutions situe l'intervention de la travailleuse sociale à l'interface de deux objectifs différents : l'objectif de stabilisation évoqué plus haut (la logique d'efficacité prédomine alors, puisqu'il s'agit d'obtenir la mise en place rapide de prestations ou de faire reconnaître un statut) et une finalité plus globale qui consiste à renforcer le pouvoir d'agir des ménages et leur capacité à s'emparer et à gérer de façon autonome les démarches administratives. Pour des ménages qui expérimentent une fragilité structurelle, liée à la faiblesse de leurs ressources et à leur dépendance aux prestations, cette capacité est primordiale : la vie des ménages de notre échantillon est ainsi rythmée par les démarches administratives régulières qu'ils doivent réaliser afin de maintenir leurs droits (déclarations ou actualisations en ligne des ressources, par exemple). Ils sont aussi tout particulièrement exposés aux dysfonctionnements ou aux aléas administratifs qui nécessitent une réactivité immédiate et une capacité à identifier les interlocuteurs pertinents : davantage que d'autres ménages, ils doivent développer une « expertise » de la gestion des démarches.

Pour les professionnelles, l'autonomie des publics accompagnés réside donc dans leur capacité à comprendre ce à quoi ils sont en droit de prétendre, à maîtriser les démarches et à se repérer dans leur environnement. Aussi les accompagnements visent-ils à inscrire les ménages dans un réseau de ressources locales, avec l'objectif de les familiariser avec des équipements, des relais. Là encore, l'étayage des publics par la connaissance des ressources activables renvoie à l'enjeu immédiat de stabilisation en situation de crise, mais il s'inscrit aussi dans une perspective, à plus long terme, de « capacitation » des ménages accompagnés :

« La finalité de l'accompagnement ce serait qu'autour d'elle, elle puisse avoir d'autres points d'ancrage. Il y a une Maison Pour Tous avec un écrivain public, bon elle ne tourne pas bien, mais faute de mieux qu'elle puisse s'y rendre, qu'elle sache que cela existe, et que cela peut être un point d'aide dans les démarches. » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

Citoyenneté et participation à la société

Plus rarement évoquée par les professionnelles interrogées, la notion d'autonomie renvoie également à la façon dont les ménages, forts de cette maîtrise nouvelle de leur environnement, peuvent prendre place dans la société et y jouer un rôle plus actif. Cette finalité fait directement écho aux objectifs portés par l'institution, qui rappelle que l'intervention sociale en Caf a pour but de « *replacer les personnes en situation d'acteur-citoyen dans la mesure où elles sont à nouveau en capacité de s'impliquer pour des causes collectives et transmettre ce qu'elles ont reçu* »³².

En munissant les familles d'un certain nombre de codes sociaux et administratifs, certaines professionnelles entendent ainsi leur (re)donner une place active (et non plus subie) au sein de la société. L'accès aux droits participe ainsi de l'autonomie mais aussi plus largement de la citoyenneté des familles. Plus fondamentalement encore, c'est bien l'accès au Droit qui est recherché.

« Les objectifs, c'est l'autonomie dans les démarches, ça peut sembler un peu niais dit comme ça, mais c'est permettre à la personne d'être l'architecte de sa vie, d'être décideur de sa vie, de ne plus réagir face aux événements mais de réfléchir et de ne pas subir les choses. Et en même temps, je dis ça avec beaucoup de limites car dans la maladie par exemple, on subit les choses, forcément... Et puis aussi l'objectif, à plus long terme, d'être un véritable citoyen, de prendre sa place dans la société en termes de droits, de devoirs ou même de combats, pourquoi pas... Les familles qu'on accompagne, leur place dans le collectif n'est pas évidente même si, dans les textes, elles ont leur place, mais dans les faits... » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Cette approche spécifique de la notion d'autonomie n'est cependant pas mise en avant par toutes les travailleuses sociales interrogées. La façon dont elle est portée semble en effet liée aux valeurs propres à chaque professionnelle. Dans le cadre de notre échantillon, la professionnelle qui le mentionne explicitement rattache cet objectif à un socle de valeurs politiques et militantes. Elle explique de quelle façon inscrire les ménages dans leurs droits relève, pour elle, d'une « réparation », d'un combat et d'une volonté de transformation sociale.

« Et moi dans ma tête, mais je ne sais pas si vous devez l'écrire, il y a quelque chose de l'ordre de la réparation de l'injustice liée à la colonisation, à l'immigration, à l'injustice sociale, à l'injustice contre les femmes. Et si mon travail permet de gagner un petit peu du terrain en matière d'égalité et de justice... Mais je ne sais pas s'il faut le dire car c'est presque une idéologie. La Caf dit d'accompagner les plus fragilisés, mais elle ne va pas aussi loin d'un point de vue politique. En même temps, en étant agent de la Caf, je suis censée avoir une neutralité mais dans le fond, il faut que mes accompagnements correspondent à mes valeurs morales (...) Ce n'est pas forcément partagé entre collègues, car on peut faire bien son travail sans avoir en tête ce que je viens de vous décrire. Par exemple le fait de travailler sur la citoyenneté, de voter, certaines collègues ne sont pas intéressées pour elles-mêmes donc ce n'est pas une priorité pour elles. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Le discours relativement partagé quant au levier que constitue l'accès aux droits en matière d'autonomie voire de pouvoir d'agir – l'objectif étant, in fine, que les familles n'aient plus besoin des professionnelles pour s'orienter dans l'environnement administratif français – ne doit pas masquer l'existence de représentations plus ambiguës. Certaines professionnelles s'interrogent ainsi régulièrement sur le risque de dépendance (sinon d'assistance, même si le mot n'est pas prononcé) que soulève, selon elles, l'accès aux prestations sociales.

³² « Le travail social au service des familles », note Dpfas/Dics du 9 avril 2018

Être indépendant financièrement, s'insérer dans l'emploi et « vouloir s'en sortir »

En lien avec la notion d'autonomie, la notion d'indépendance financière, et en conséquence celle de l'insertion professionnelle, figurent également parmi les normes qui structurent l'accompagnement et contribuent à la définition des objectifs et du « projet » établi avec chaque ménage.

Moins prégnante dans le cadre des accompagnements liés aux deuils ou à la séparation, elle apparaît plus explicitement mise en avant dans le cadre du RSA, conformément aux attendus portés par cette offre de service. La logique d'insertion professionnelle prévaut, même si l'accompagnement RSA de la Caf est présenté comme spécifique, en cela qu'il permet aux femmes concernées de « prendre le temps » d'entrer dans la parentalité, de profiter pleinement des premiers moments de leur enfant (de « mater ») :

« Le RSA, ce n'est pas un congé parental. C'est un projet d'insertion. Mais je rassure aussi en disant qu'on peut travailler avant tout le social : mode de garde, médical, etc. Mais après il faut qu'elle puisse évoluer vers un projet d'insertion, de formation. » Sara, professionnelle Caf n° 2

Les accompagnements dans le cadre du RSA peuvent être partagés avec d'autres intervenants qui interviendront plus spécifiquement sur la dimension professionnelle (recherche d'une formation, travail sur le CV, accès aux annonces et offres d'emploi...) : ainsi parmi nos ménages, certains sont accompagnés en parallèle par la Mission locale ou par Pôle emploi. L'accompagnement réalisé auprès de ces jeunes femmes par les travailleuses sociales de la Caf semble alors s'apparenter à un travail « de conviction » au terme duquel sont levés des freins matériels (mode de garde) autant qu'immatériels (réfléchir à ses choix de vie, se détacher de la seule fonction maternelle). L'objectif sous-jacent est d'amener les jeunes mères à percevoir le potentiel « émancipateur » de l'activité professionnelle :

« Les femmes ont toutes la liste des ass-mat, des RAM etc.. Le mode de garde n'est pas un frein vraiment, quand je leur dis « allez on va les appeler », des fois on tombe sur des ass-mat qui donnent rendez-vous... c'est là que je me dis qu'il faut être prêt dans sa tête pour trouver une ass-mat. Je leur dis : « l'intérêt pour vous, c'est que vous êtes dans la vie active, il n'y a pas que votre enfant aussi, si vous voulez trouver un appartement, vous aurez plus de chance d'en avoir », donc je leur dis « réfléchissez ». Je leur laisse le temps. Et comme on se voit pour le CER, cela nous permet de parler insertion et de voir toutes les démarches faites. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

L'accompagnement dans le cadre du RSA est ainsi considéré comme un levier de mobilisation des jeunes femmes autour d'un projet de vie global, susceptible de les conduire à « formuler des choix » et à s'émanciper du « cocon » familial. A l'interface entre l'acquisition de l'autonomie et l'accomplissement personnel, la définition d'un projet professionnel est gage d'un parcours dynamique, « qui avance », en opposition à la carrière maternelle.

« Le but dépend du type de public qu'on suit. Pour le suivi RSA c'est plus de les rendre autonomes, parfois je rencontre des jeunes femmes qui ont la tête sur les épaules, qui savent ce qu'elles veulent mais leur parcours a juste été chamboulé par la grossesse. Il y en a d'autres pour lesquelles c'était leur objectif d'avoir un enfant si jeune et qui n'avaient pas vraiment d'autres ambitions. Pour celles qui étaient en études ou travaillaient avant leur grossesse je ne suis pas très inquiète, je me rends vite compte de à qui j'ai affaire en face de moi. Sinon le but de l'accompagnement c'est de les aider sur ce temps où beaucoup sont un peu perdues, même celles qui étaient insérées dans la vie professionnelle ou en termes d'études(...). Pour les autres, parfois je me dis qu'il faudrait leur ouvrir un peu les yeux, leur montrer que la vie ce n'est pas ça, qu'il faut qu'elles avancent dans la vie. Essayer de leur donner des billes pour qu'elles aient des objectifs dans leur vie. » Karine, professionnelle Caf n° 2

Plus que le jeune âge des mères accompagnées, c'est « l'immaturation » de certaines d'entre elles qu'identifient les professionnelles comme le principal obstacle à travailler dans le cadre de leur intervention. Elles font ici référence aux situations d'accompagnement, pour lesquelles l'objectif d'insertion professionnelle se heurte aux aspirations de jeunes femmes pour qui la valorisation de la fonction maternelle est première et l'horizon souvent prédéterminé par un système de codes culturels et familiaux intégrés depuis le plus jeune âge. Ce point a été souligné par la littérature comme un élément crucial des mécanismes de reproduction de la pauvreté. En effet, les jeunes femmes peu diplômées se projettent dans la maternité comme dans un des seuls horizons valorisants. Ce faisant, la maternité les enferme et les empêche de faire des études ou de trouver un emploi. Par ailleurs, leur jeunesse et l'absence des pères dans l'éducation, du fait de leur difficulté à se stabiliser en emploi, contribuent à limiter leur capacité à assumer l'éducation de leurs enfants (Edin, Kefalas, 2005).

« Nous observons que plus l'enfant va grandir plus la mère va trouver tous les prétextes pour ne s'occuper ni d'elle ni de son projet, se laisser vivre. Alors les maintenir dans une dynamique d'insertion cela laisse aux mamans le temps de concilier les deux dans la tête. Ce que nous observons c'est qu'elles ne font souvent aucune recherche... Il y a un non-sens, on ne peut pas vouloir une formation dans 3 ans et ne pas faire de recherche... Non, elles se laissent embringer par toute les émissions de la télé les émissions de 14 h, de 16 h et puis le bébé... et plus le temps passe et plus ça maintient la mère dans une position protégée, confortable, on n'est plus face au monde extérieur, qui peut faire peur. Ce sont des mamans qui restent à l'intérieur, on ne les voit pas trop dans la rue, tout tourne autour de la maison, les courses, la télé qui occupe un espace important à toute heure de la journée et de la nuit... Donc dès le départ on leur dit « attention, on ne se laisse pas trop vivre dans ce cocon » ». Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

A travers l'insertion professionnelle, les professionnelles entendent alors amener les femmes à se détacher progressivement de leur seule fonction maternelle et vis-à-vis de la réclusion domestique. En filigrane, se dessine l'idée selon laquelle l'indépendance financière et l'emploi sont des prérequis nécessaires à l'émancipation féminine. Dans le cadre d'un accompagnement RSA, une travailleuse sociale évoque ainsi comme un risque potentiel le retour de l'ex-conjoint et la perspective d'une nouvelle grossesse :

*« Le papa peut réapparaître, il va sortir de prison... Peut-être qu'il aura envie de retrouver une famille. Si lui va vers son enfant, et si elle voit que son enfant est heureux d'aller dans les bras de son papa, c'est là-dessus qu'il va jouer, elle va être touchée... Souvent on en revient à ça, elles passent par une phase de lune de miel et là, je ne les vois pas... Et puis elles reviennent en pleurs, elles sont tombées enceintes, cela arrive... C'est ça qui fait que souvent les femmes se retrouvent avec un **deuxième** enfant et rebelote la case grossesse, bébé, et ça prend des années à ce qu'elle puisse travailler. Cela donne un statut en tant que maman. S'il revient, ça peut déglisser tous ses projets. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2*

Au-delà de la visée émancipatrice de l'insertion professionnelle, l'accompagnement est parfois teinté de représentations normatives sur la volonté des ménages de « s'en sortir » et de ne pas s'enfermer dans la dépendance aux prestations sociales. Certaines professionnelles perçoivent ainsi comme autant de signaux positifs les petits détails qui, dans l'attitude ou la tenue vestimentaire, vont traduire cette volonté de ne pas s'enfermer dans le RSA. Aux yeux de certaines travailleuses sociales, les tenues vestimentaires des ménages marquent ainsi, selon les cas, le sens de « l'effort » et la projection vers l'extérieur ou au contraire, le repli sur la sphère domestique (les « chaussons ») et l'absence de dynamisme.

« Je l'ai vue progresser physiquement, au premier rendez-vous elle n'était pas comme elle est aujourd'hui où elle est très apprêtée, même quand elle ne travaille pas, elle ne vient pas comme le font certaines en jogging ou en chaussons, elle fait des efforts... » Karine, professionnelle Caf n° 2

➤ La « bonne parentalité »

La famille « relationnelle » : communication, réflexivité, investissement parental et individualisation des relations avec chaque enfant

La parentalité est un domaine qui, s'il n'est pas toujours l'objet central de l'accompagnement, n'en est jamais totalement absent, quel que soit le mode d'entrée dans l'accompagnement. Plusieurs dimensions font l'objet d'une préoccupation de la part des professionnelles, parmi lesquelles la capacité des parents à investir une communication « positive » avec leurs enfants, à nouer des liens individualisés avec chacun d'entre eux (dans le cas de fratries), ou encore à se mettre en capacité d'adopter une posture réflexive sur leurs pratiques parentales. Ces dimensions (réflexivité, individualisation, communication) renvoient aux normes qui sous-tendent les représentations contemporaines de la « bonne parentalité ». En cela, les professionnelles mobilisent le plus souvent une conception du rôle parental « *socialement déterminée par un style éducatif axé sur une gestion « relationnelle » (Bastard, 2006) et « communicationnelle » des relations familiales.* » (Giuliani, 2009)

Ces normes sous-tendent la formulation des objectifs implicites de l'accompagnement. Ainsi, le travail sur la relation parent-enfant est présenté par les travailleuses sociales comme un objectif dans plusieurs accompagnements de notre panel, dans le cadre de séparations ou du RSA. Ce travail se structure plus spécifiquement autour de plusieurs enjeux. Il s'agit ainsi, pour certains ménages, d'être en mesure de porter une réflexion sur leurs pratiques parentales, de s'interroger sur leurs postures éducatives, notamment avec des enfants en bas âge. Ces attentes sont pleinement cohérentes avec les orientations adoptées dans le cadre des politiques éducatives et portées par les dispositifs de soutien à la parentalité : ces derniers visent en effet à reconnaître et à prendre appui sur les compétences parentales d'une part, mais aussi à inciter les parents à questionner leurs représentations spontanées du « bon parent » et à « dénaturer » leurs comportements avec les enfants (Berton, Bureau, Rist, 2020). Dans cette logique, les actions collectives proposées par les travailleuses sociales sont un outil susceptible de pallier au déficit d'étayage « scientifique » des parents en les amenant vers une parentalité plus « éclairée » :

« Le collectif est proposé, il n'y a pas d'obligation, on essaie de leur donner envie. Ces mamans ne vont pas lire des livres, se renseigner, ça permet d'être dans une parentalité plus éclairée. Les portables par exemple on en a parlé ce matin, certains enfants en ont dès le CP. Ça permet de discuter avec elles. »
Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

Un autre objectif mis en avant dans le cadre des relations parents-enfants porte sur la réalisation de moments familiaux partagés, sources à la fois d'harmonie familiale, d'un resserrement des liens et d'une meilleure connaissance d'autrui. La place occupée par la télévision dans certains foyers, et qui relève de pratiques culturelles propres à certains milieux sociaux, est ainsi identifiée par une professionnelle comme un frein majeur à l'expression de ces liens familiaux :

« Ce que la télé projette comme modèle de relation, ça rentre dans les familles, des enfants qui ne disent pas bonjour à leurs parents, il y a un manque de relations, des familles qui ne mangent pas ensemble. Ces gens vivent dans une même maison mais pas ensemble. La télévision à toute heure, dans les chambres... Je trouve que la télé occupe beaucoup d'espace dans les familles. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

Face à ce qu'elles perçoivent comme un déficit de liens parents-enfants, certaines professionnelles vont mobiliser divers outils : proposer des activités, des sorties, ou encore des vacances en familles. Ainsi, l'aide aux vacances peut être utilisée pour offrir simplement à la famille une respiration dans son quotidien ; elle peut également être utilisée avec l'objectif implicite de produire des effets positifs sur les liens parents -enfants :

« Ce petit moyen des vacances, ça peut être un projet positif pour mieux entamer la rentrée scolaire, avoir une meilleure relation avec les enfants. Je fais souvent des accompagnements sur les vacances. »

Angélique, professionnelle, Caf n° 1

Une autre dimension à laquelle les professionnelles peuvent se montrer attentives dans l'accompagnement réside dans la façon dont les parents communiquent avec leurs enfants, et la façon dont ils régulent et adaptent leurs propos. A l'issue de son premier rendez-vous avec une jeune femme enceinte de 7 mois accompagnée de son enfant de 13 mois, une autre professionnelle s'inquiète des mots prononcés par celle-ci à l'encontre de son enfant dans un contexte plus global de déni de grossesse et de violences psychologiques subies :

« Jeune femme très réservée, pauvreté de la communication de ses émotions. Grossesse non visible malgré le terme avancé. Enfant hyper actif, pleure beaucoup, hyper-sollicite sa mère, grognon pendant tout l'entretien. Constate que madame tient des propos dévalorisants à l'égard de son fils. J'émet rapidement des inquiétudes sur l'état psychologique de Madame relatif aux violences psychologiques subies et au déni de grossesse. Est-ce que sa situation de précarité est due à une fragilité psychologique et/ou à une méconnaissance de ses droits ? J'émet aussi des interrogations sur sa capacité à se projeter avec le bébé, son désir pour cet enfant ? Epuisement maternel ? »

Au début de l'accompagnement, l'une des familles de notre panel évoque « sans filtre » les violences qu'elle a subies de la part de son mari devant ses enfants, ce que la professionnelle identifie d'emblée comme problématique lors du premier entretien :

« Lors du premier rendez-vous, elle était avec son fils aîné, on parle vacances et tout, et à la fin de l'entretien, elle commence à me parler de la séparation et des violences, avec son fils qui était juste à côté, alors je l'arrête pour lui dire « parlons-en quand on sera toutes les deux » et je lui ai fixé un autre rendez-vous. Pendant mes visites à domicile, les enfants sont souvent là... Je dis à son fils « c'est difficile ce que dit maman, ce sont des histoires d'adulte ». » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Lors du bilan de l'accompagnement, une avancée positive de son parcours est perçue à travers sa capacité à communiquer avec ses enfants sur le « bon registre ». On perçoit ici à travers les propos de la travailleuse sociale la prégnance de références issues de la psychologie et des référentiels produits par les cliniciens de la petite enfance (Dolto, Winnicott, Bowlby) :

« Je trouve qu'elle leur parle beaucoup aux enfants, elle explique des choses. Au début elle balançait des trucs sur le père devant ses enfants... Là, elle dit « hein, Myriam, la nuit a été difficile ». A force de voir les psys, peut-être qu'elle a été accompagnée pour expliquer aux enfants les choses difficiles. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Les objectifs portés par les professionnelles en matière de parentalité ne sont pas dénués d'ambiguïtés. Ainsi, l'investissement parental est souhaité, mais le détachement parental est également recherché. Dans le cas des mères seules avec de jeunes enfants en particulier, certaines professionnelles évoquent le risque d'une trop grande fusion mère-enfant, susceptible de freiner à la fois l'autonomisation de l'enfant mais aussi celle de la mère, en faisant obstacle à la projection dans l'insertion professionnelle. Par la rencontre avec d'autres enfants et familles, les actions collectives sont ainsi proposées comme un outil permettant d'amener les mères à se « dé-fusionner » de leur jeune enfant :

« Au début, je me disais « elle est collée à son fils », etc., en général il faut deux séances aux enfants pour se décoller des mamans, et là, il a sauté directement sur le toboggan... » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

La prise en compte des spécificités de la monoparentalité, et en particulier de l'épuisement maternel lié à la charge exclusive des enfants, incite les professionnelles à conjuguer plusieurs objectifs complémentaires : permettre aux mères de se ressourcer, faciliter les pratiques éducatives par l'acquisition de méthodologies permettant de gérer les conflits et les oppositions, etc. Le travail sur la parentalité s'articule ainsi avec l'objectif

de « soulagement » évoqué précédemment, et avec l'objectif d'autonomie, puisqu'il permet aux mères de se concentrer sur leur projet personnel.

« Dans leur monoparentalité il y a la prise en charge de l'enfant 24 heures sur 24 et avec l'absence du père, on sait qu'il y a un épuisement mental de la mère. On va beaucoup discuter avec elles de comment ça se passe à la maison, pour elles, et elles disent beaucoup « on a besoin de souffler ». Dans ce centre social on a proposé des activités avec une hypnothérapeute qui les accompagne de façon spécifique pour lâcher prise, respirer... on a des projets pour mettre en place des groupes sur la communication avec son enfant, la communication non violente, la connaissance du développement psychomoteur, des choses qui vont faire baisser la pression interne de la mère. On fait des choses sur le fait de jouer avec son enfant. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

Une approche genrée des fonctions parentales

Le travail sur la parentalité effectué par les professionnelles de notre panel pose la question des normes de genre assignées aux pères et aux mères dans l'éducation des enfants. Ces normes sont perceptibles à travers le regard porté par certaines professionnelles sur les foyers monoparentaux masculins. Une travailleuse sociale explique ainsi que les situations d'hommes particulièrement investis dans l'éducation des enfants bousculent leurs représentations : ce qui est admis comme naturel de la part d'une femme (le dévouement parental, la prise en charge et la gestion des tâches parentales) est perçu comme exceptionnel chez un homme. Avec recul, elle explique alors que ces situations génèrent chez elles une curiosité accrue et un biais de « sympathie » qui influent vraisemblablement sur l'accompagnement, et suscitent chez les professionnelles une attention plus aiguë.

« Les fois où j'ai reçu des hommes en détresse - et pourtant je reçois des femmes dans les mêmes détresses - j'ai l'impression que je me fais plus vite emporter. Un homme qui pleure, cela me touche plus, j'en suis consciente... Peut-être parce qu'on a l'image des hommes forts, etc... Est-ce que je vais être différente après dans l'accompagnement ? Inconsciemment peut être... Il y a un monsieur qui est venu à Chelles, qui s'est sauvé avec ses deux enfants car il y avait des mauvais traitements de la mère, il était très atteint, et il avait mis des choses en place qui m'avaient épatées de la part d'un homme, il avait pris rdv chez un psy, il avait déjà pris contact avec la PMI, très soucieux de faire des choses avec ses enfants, d'assurer en tant que papa. C'est vrai que ça m'a épatée, j'ai dit à la collègue « ah, j'aurais tellement aimé accompagner ce monsieur ! », c'est nul non ? Elle m'a dit « pour une fois qu'un père joue son rôle, on est en béatitude ! »... Alors si on est honnête, c'est vrai qu'il y a une petite différence ! Mais j'en suis consciente je fais attention ! » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

Les normes de genre sont également perceptibles dans la définition des objectifs de l'accompagnement. Sur ce point, l'accompagnement du seul foyer masculin de notre panel, M. Langlois (décrite ci-dessous), suivi dans le cadre du deuil de sa conjointe, apporte des éclairages sur la façon dont s'élaborent puis évoluent les objectifs de l'accompagnement à l'aune de ces normes. Le déplacement qui s'opère au fil de l'accompagnement de M. Langlois, après sa remise en couple, met en relief une perception genrée des rôles masculins et féminins dans l'éducation des enfants en bas âge. Paradoxalement, il semble aussi indiquer une forme de « déqualification » du rôle du père : alors que la relation père-fils fait l'objet de toutes les attentions à l'entrée dans l'accompagnement, elle n'est plus qu'un objectif secondaire lorsqu'une présence féminine vient pallier l'absence de la mère décédée.

Encadré 14. M. Langlois, 30 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagné dans le cadre du deuil

M. Langlois a été accompagné par la Caf suite au décès soudain de sa conjointe. La situation de cet agent d'entretien de 30 ans est spécifique dans la mesure où il s'agit d'un père qui se retrouve seul à élever un enfant en bas âge (1 an et demi au moment du décès). Dès la transmission des informations sur M. Langlois à la Caf, la travailleuse sociale a été alertée par la spécificité de sa situation (un jeune veuf en charge d'un enfant un bas âge). Elle a ainsi préféré le contacter rapidement par téléphone plutôt que d'envoyer un courrier de mise à disposition.

« Etant donné son quotient il y avait une ouverture de droits. Et l'enfant étant jeune, ces 2 éléments assemblés m'ont incitée à le contacter. (...) Et aussi le fait que ce soit un décès de conjoint on sait que ce sont des étapes, des procédures assez longues et souvent difficiles, en plus quand c'est le décès de Madame. Un Monsieur seul avec un enfant de 18 mois, j'ai préféré le contacter directement. »
Angélique, professionnelle, Caf n° 1

Le premier rendez-vous de la travailleuse sociale avec M. Langlois a été axé sur les démarches administratives à réaliser (ouverture des droits Caf, accès au capital décès...), ce dernier ne souhaitant pas aborder d'autres points. Au terme de cette première rencontre, la travailleuse sociale est déstabilisée par l'absence d'expression d'émotions de la part du père et inquiète pour son fils, qui semble en grande recherche d'attention et d'affection, alors que son père se focalise sur la gestion de ses démarches. Sans nouvelles de la part de M. Langlois pendant plusieurs semaines, la travailleuse sociale est préoccupée par cette situation et partage ses inquiétudes avec ses collègues dans le cadre d'un groupe d'analyse des pratiques. Sur leurs conseils, elle laisse un dernier message à M. Langlois en lui proposant un rendez-vous et ce dernier finit par la rappeler, expliquant qu'il a de nouvelles démarches à gérer.

« Au début il ne me répond pas, il ne manifeste pas de besoin non plus. J'évoque la situation à mon analyse de pratiques, en leur disant je suis inquiète parce que j'ai l'impression que lui n'a pas besoin de moi mais qu'il y a quelque chose d'inachevé dans ce contact. J'étais inquiète pour la situation du petit parce que j'étais restée dans cette image de lui qui l'envoie un peu balader... La maman était très présente donc il faut reconstruire leur relation à eux. Après ça ne relève pas de l'information préoccupante parce que le petit est inscrit à la crèche et lui travaille, il est accueilli mais bon. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

Les entretiens suivants sont axés sur la poursuite des démarches, mais la travailleuse sociale aborde également d'autres sujets avec M. Langlois : sa situation financière, son organisation par rapport à son enfant (ses horaires de travail sont-ils adaptés à ceux de la crèche ? comment fait-il pour l'emmener à se rendez-vous médicaux ?), l'état physique et psychologique de ce dernier. Afin de l'aider à trouver les mots pour parler de ce deuil avec son fils, elle oriente M. Langlois vers la PMI, la médiathèque et les permanences psychologiques pour enfant de sa commune. A plusieurs reprises, M. Langlois évoque spontanément sa fatigue, ses difficultés à trouver le sommeil, son sentiment de manque mais aussi de culpabilité, sa femme étant décédée à leur domicile alors qu'il était endormi. Elle le rassure et insiste sur la nécessité de s'entourer, à la fois de proches (à qui il peut par exemple confier ponctuellement son fils) et de professionnels (psychologue, agents de la médiathèque pour trouver des livres pour enfants sur le deuil...).

Si Monsieur Langlois n'exprime pas d'autres demandes au-delà d'un accompagnement dans ses démarches, la travailleuse sociale souhaite aller plus loin et notamment travailler sur sa relation avec son fils et sur la valorisation de son rôle et de sa place en tant que père. Ce travail de soutien à la parentalité lui semble d'autant plus essentiel qu'il s'agit d'un jeune père (et non d'une mère) seul avec un enfant, et que ce dernier est très jeune. Afin de le mener, elle envisage de mobiliser les acteurs et dispositifs de soutien à la parentalité de sa commune (LAEP notamment) et de l'aider à définir un projet de vacances.

« J'ai proposé une ouverture parce qu'il a dit pour 2020 pourquoi pas un projet de vacances. (...) Je voudrais l'accompagner sur la parentalité : le lien qui est en train de se développer avec son fils. J'ai commencé à lui parler de la médiathèque... pour qu'il puisse prendre sa place, se projeter, ce n'est pas qu'un bébé c'est un enfant qui va grandir. Il faut qu'il puisse se projeter dans ce domaine-là qui jusqu'ici était peut-être plutôt du domaine de Madame. »

L'accompagnement a ensuite été bousculé par la remise en couple de M. Langlois et l'emménagement de sa nouvelle conjointe dans son appartement. Le couple a alors demandé à la travailleuse sociale de les accompagner dans l'actualisation de leur dossier Caf et dans les démarches de Madame, qui rencontre plusieurs difficultés.

La travailleuse sociale a donc prévu de repartir dans une phase de mise à jour de la situation administrative et d'accès aux droits avec Madame, et l'accompagner dans la définition de ses projets et sa prise d'autonomie par rapport aux démarches. Par rapport au début de l'accompagnement, elle ne s'inquiète plus pour le fils de M. Langlois, en partie parce qu'elle est rassurée par cette nouvelle présence féminine et « maternelle » au sein du foyer, mais se préoccupe davantage du déséquilibre qui pourrait exister entre les deux conjoints et des risques de déstabilisation de la situation en raison des problèmes administratifs et financiers de Madame.

« Bizarrement j'étais assez surprise, bien sûr je ne lui ai pas demandé mais je ne sais pas comment il a rencontré cette femme, d'où elle sort. Mais il a de la ressource, pour être disposé, disponible pour une nouvelle relation. Et il arrive un peu en sauveur, je pense que ça le valorise dans sa situation. Et elle aussi au final, en tant que femme elle va apporter une ouverture féminine pour ce petit garçon qui manquait d'un retour maternel et lui il va l'aider dans les démarches, elle a confiance en lui, il l'emmène, ça se voit. »

Au fil de l'année écoulée, les priorités portées par la travailleuse sociale se sont ré-agencées, sous l'impulsion de cette remise en couple imprévue. Désormais, l'attention porte moins sur les liens que M. Langlois peut développer avec son fils que sur la façon dont sa nouvelle conjointe s'occupe de l'enfant. Malgré le caractère récent de leur mise en couple, il semble admis d'emblée que cette dernière est amenée à exercer une fonction maternelle auprès de cet enfant.

« Après pour le moment je n'ai pas vu la puéricultrice de la crèche (je la vois ailleurs donc ça nous arrive de discuter de lui), je n'ai pas eu la psychologue depuis... Donc je n'ai pas de retours sur comment ça se passe entre Madame et le petit. Le seul indicateur de maternité, c'est que c'est elle qui lui a démêlé les cheveux. Les cheveux c'est important, on le voit dans les histoires de parents-enfants après séparation, il y a des histoires avec celui qui a coupé les cheveux, il y a un petit côté symbolique. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

La coparentalité et la place du père

En matière de parentalité, l'objectif peut également consister à travailler sur le rôle et la place du père dans l'éducation des enfants. Cependant, c'est sans doute la dimension sur laquelle les tensions et les ambiguïtés exprimées par les professionnelles sont les plus fortes, tant l'objectif de coparentalité s'inscrit parfois en contradiction avec les autres objectifs de l'accompagnement.

En lien avec les attendus de la Caf, la coparentalité est un sujet auquel les professionnelles ont été sensibilisées dans le cadre de leurs formations. Cette réflexion a conduit certaines travailleuses sociales à faire évoluer leurs représentations et à se détacher d'une perspective généralement « pro-maternelle ». Porteuses d'un regard

nouveau qui met à distance et réinterroge le vécu maternel, elles s'efforcent de mobiliser (ou du moins d'appréhender) le couple parental dans l'accompagnement :

« La façon dont je propose l'accompagnement a évolué. Quand j'ai fait une formation sur les ateliers de co-parentalité on a vraiment été sensibilisées à la communication dans le couple dans l'intérêt de l'enfant. Ça m'a convaincue donc j'essaie de sensibiliser les parents, d'essayer de mobiliser l'autre parent, d'envisager qu'il a aussi une place. Bien souvent on ne s'intéresse qu'à la mère, on a une vision très négative du père. Parfois j'essaie de dire à la mère qu'elle ne peut pas tout contrôler chez le père. Je demande souvent comment vont les enfants, comment ça se passe avec le père. Souvent les parents veulent que leurs enfants pensent comme eux donc j'essaie d'inciter à la médiation, au soutien psychologique. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

Bien que les ex-conjoints des femmes séparées de notre échantillon aient été jusqu'ici peu investis dans l'éducation des enfants, il est admis « en soi » par certaines professionnelles que le père doit réinvestir un rôle auprès de ses enfants, et que certains réflexes ou postures attribués aux mères peuvent l'en empêcher (la volonté « de tout contrôler », par exemple). L'implication du père dans l'éducation des enfants est, a priori, jugée souhaitable et bénéfique pour le développement de ces derniers, et les objectifs de l'accompagnement peuvent alors viser à renforcer ces liens.

« Moi je vais m'occuper de tout ce qui est parental, la relation avec le père parce que même s'il a déconné, c'est le père des 3 enfants... Faire en sorte qu'il y ait un équilibre, que les enfants ne soient pas pris en otage entre les deux, c'est une question sur la loyauté. Pour les enfants. » Françoise, professionnelle, Caf n° 1

Toutefois, cet objectif se confronte à la réalité des situations des ménages accompagnés et notamment aux situations de violences conjugales. Dans ces situations, se font jour des tensions parfois difficiles à résoudre pour les professionnelles entre attention à la parentalité et considération de la place du père. L'homme est parfois perçu comme un obstacle voire une menace à éloigner, posant la question délicate de la place du père (auteur de violences) des enfants dans l'accompagnement.

« La dernière fois j'étais presque en colère car Madame voulait renouer les liens avec monsieur. Et je lui ai dit que pour Maya (sa fille), c'était la faire revenir dans un foyer violent. Je lui ai dit « Madame, vous êtes sous protection pénale ». Et puis on a une responsabilité professionnelle par rapport à ces violences. Et puis monsieur a des gros antécédents. Elle a un discours ambivalent. Je lui dis « pourquoi vous allez voir Monsieur pour la carte vitale, je vous ai dit, y a la PMI... Et pourquoi Monsieur est au courant quand vous venez ici. Ce que vous me dites, ça me laisse entendre qu'il vous manipule. » Amandine, professionnelle Caf n° 2

« Mon objectif, c'est qu'elle arrive à se débarrasser de Monsieur. Je pense que ça ne va pas être simple. De ce qu'elle me dit de lui ça a l'air d'être un personnage assez pervers. Obtenir le divorce, qu'elle ait un logement séparé. Elle a fait une demande de logement, on en a parlé l'autre jour. » Karine, professionnelle Caf n° 2

L'ambivalence vis-à-vis des pères est une constante de l'intervention sociale en direction des familles monoparentales. Les professionnelles oscillent entre attachement au maintien des liens avec le père et mise à l'écart de ce dernier lorsqu'elles pensent que son influence sur l'équilibre de la famille et le projet de la mère est négative³³. Aussi, l'attention portée à la coparentalité vient-elle en contradiction avec d'autres normes portées par les travailleuses sociales à travers les objectifs de l'accompagnement, telles que l'autonomie et l'émancipation féminine, ou encore la réalisation de soi.

³³ Cette réflexion sur la place des pères a été travaillée par la sociologue américaine Kathryn Edin, Timothy Nelson, *Doing the Best I Can : Fatherhood in the Inner-City*, University of California Press, 2013.

➤ La réalisation de soi

Retrouver du temps pour soi, « vivre pour soi »

Face au constat de la charge domestique qui pèse sur certaines femmes, les professionnelles peuvent fixer comme objectif un rééquilibrage des fonctions au sein de la famille. Il ne s'agit pas uniquement de soulager temporairement une personne, mais d'amener de façon plus pérenne une évolution des rôles au sein de la famille. Dans notre panel, l'un des foyers accompagnés dans le cadre d'un deuil comprend ainsi la mère et ses trois filles dont l'une, l'aînée, s'occupe de l'ensemble des tâches administratives et domestiques liées au foyer parental suite au décès de son père. Ce rôle lui a incombé progressivement dans la mesure où elle maîtrise le français, contrairement à sa mère, et où ses deux sœurs sont pour l'une handicapée et pour l'autre encore adolescente. La travailleuse sociale souhaiterait ainsi que l'accompagnement débouche sur une répartition plus équilibrée des rôles au sein de la famille (passant par l'autonomisation progressive de la mère), permettant à la fille aînée de « respirer » :

« L'objectif, ce serait peut-être aussi que la fille de Mme Pereira, Sofia, passe la main un peu à sa maman. Sur l'informatique, Sofia voit plus vite que moi, je lui ai dit « vous voyez, vous savez tout faire », pour la valoriser aussi. Elle est aussi tutelle de sa grande sœur, je lui ai dit qu'il fallait qu'elle se protège aussi. Il y a peut-être des choses à déléguer, elle est aussi fragilisée par la perte de son papa. Il y a des choses que sa mère va prendre en main quand même, même si elle est assez passive, mais il va falloir essayer de la mettre un peu dans le coup. C'est vrai que c'est normal, c'est le deuil mais il faudra ramener un peu de vie dans la maison, je pense aux enfants aussi. » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

Parmi les objectifs visés dans l'accompagnement, se dessine ainsi la volonté pour les professionnelles de permettre aux ménages, et singulièrement aux femmes, de retrouver du temps pour elles. Cette notion de « temps pour soi » est ainsi fréquemment invoquée par les travailleuses sociales. Elle s'incarne dans une incitation à lâcher prise sur certaines tâches domestiques par exemple :

« Cela les fait rire, les femmes, je leur dis « pour la prochaine fois, vous me direz si vous avez lâché un petit truc, le ménage par exemple, et pris du temps pour vous ». Carmen, professionnelle, Caf n° 1

Paradoxalement, alors que la capacité d'un ménage à « tenir son foyer » et à investir son rôle parental peut être valorisée par les professionnelles, les propos de ces dernières indiquent aussi que le surinvestissement domestique est perçu de façon péjorative, comme une aliénation qui freine la réalisation de soi en tant que femme et qu'individu. L'incitation « à sortir » (par la participation à des activités par exemple), est conçue comme un outil permettant aux femmes de s'extraire de cette aliénation domestique :

« Normalement Mme Parekh a accès à l'aide aux loisirs, 89 euros par enfant. J'ai proposé à l'aîné, je lui ai demandé de voir avec ses frères et sœurs pour s'inscrire à des activités, ça serait bien. Ils vont aussi à la piscine, les enfants. Madame, elle n'y va pas, elle ne sait pas nager. Je lui ai proposé d'y aller pour apprendre, pour elle ça serait pas mal, de faire autre chose que la cuisine et du ménage, de sortir... » Françoise, professionnelle, Caf n° 1

Le temps dégagé doit permettre de se recentrer sur soi, sur son bien-être. Pour certaines professionnelles, le temps pris pour soi est aussi un temps d'enrichissement personnel, qui nourrit l'individu :

« Je leur demande de me faire des recherches, de revenir me voir avec des infos sur le métier. Je me dis « est ce que c'est fait pour me faire plaisir ? ». Je pense qu'il y a un manque de culture, de curiosité. Je leur demande dans la journée « à quel moment vous consacrez un temps pour vous ? » Elles ont fait le ménage, les courses, ont regardé la télé et se sont occupé des enfants. Il n'y a pas de moment pour soi, la couture, les plantes ... c'est un appauvrissement culturel. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

Aussi, le temps retrouvé pour soi est aussi un temps où les femmes accompagnées peuvent être, pour certaines professionnelles, en capacité de se « découvrir », de s'interroger sur leurs aspirations. Pour cette professionnelle, l'accompagnement vise à une véritable transformation de l'individu, car il s'apparente finalement à accompagner les personnes dans la découverte d'elles-mêmes, à modifier leur perception du monde et des autres :

« Cela renvoie à leur place en tant que femme : comment je me fais respecter, qu'est ce que j'accepte ? Quand elles sont en plein dedans, c'est difficile, ce sont des petites graines à semer... C'est se regarder dans un miroir et accepter ses propres failles. Qu'est-ce que je peux mettre en place pour être un peu heureuse, c'est quoi le bonheur ? La notion de bonheur pour soi, pour ses enfants, pour ces femmes c'est très important, et souvent ça les booste. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

S'émanciper vis-à-vis de la domination masculine et s'affranchir d'un milieu familial et/ou culturel perçu comme oppressif

La réalisation de soi passe aussi par l'émancipation à l'égard de la domination masculine ou d'un milieu culturel ou familial perçu comme oppressif. L'objectif d'indépendance financière, évoqué plus haut, est l'un des leviers de cette émancipation vis-à-vis d'une forme de tutelle masculine. Pour certaines professionnelles, il importe que les femmes puissent comprendre qu'elles sont en mesure de s'assumer sans la présence masculine. Qu'elles soient ébranlées par la séparation ou par un deuil ou enkystées dans des difficultés multiples, les familles sont soutenues et accompagnées dans l'idée de les valoriser en tant qu'individus mais aussi en tant que femmes :

« Pour les séparations c'est beaucoup d'accompagnement administratif, du conseil... ça n'exclut pas aussi d'essayer de rendre autonome les femmes. Leur faire comprendre que leur vie ne s'arrête pas parce qu'elles sont séparées, qu'elles sont tout à fait capables d'avancer dans leur vie après. » Karine, professionnelle Caf n° 2

A travers leurs discours, elles véhiculent l'idée selon laquelle la séparation peut s'apparenter, pour certaines femmes, à un levier d'émancipation et de réalisation de soi :

« Le peu de familles que j'ai eu en couple, j'ai senti que c'est l'homme qui avait son dernier mot. La femme était en retrait. « La place de la femme c'est à la maison ». En couple, les femmes sont plus censurées que lorsqu'elles sont seules. Seules, elles peuvent s'émanciper. Je le vois dans le cadre des actions collectives : « mon mari ne veut pas », « il faut que je lui demande s'il est d'accord » » Amandine, professionnelle Caf n° 2

Encadré 15. Soutien moral et émancipation : extrait d'entretien entre Karine et Mme Hadjar

Mme : il n'arrêtait pas de me dire que je n'allais pas avoir mon concours, je l'ai eu.

Karine : j'espère que vous avez bien fêté ça avec vos filles !

Mme : là je suis une autre femme, je me maquille, je sors ce soir...

Karine : Ça se voit ! Après votre mari ce n'est plus votre affaire, il va se faire à manger ce soir, ne vous inquiétez pas de ses menaces.

(...)

Karine : vous avez rappelé à Monsieur que c'est vous qui payez sa place de parking ? L'avocat n'avait pas demandé à ce qu'il ne revienne pas à la maison ? Il n'a pas été menaçant depuis la dernière fois ? Mis à part les mots ?

Mme : là on s'évite, chacun vit sa vie.

Karine : comme il voit que vous prenez de l'assurance il va peut-être prendre de la distance.

Mme : il a des remords, il commence à dire à mes filles qu'on ne va pas divorcer. Il demande où je sors...

Karine : vous vous émancipez et ça le dérange (rires)

Mme (rires) : moi ça me plaît que ça le dérange ! A un moment j'étais en train de couler mais là ça va mieux !

Karine : ces ressources c'est ça qui va vous porter. Vous êtes sur la bonne voie. Trouvez un moment pour remplir la demande d'Asf.

L'enjeu est en effet encore plus fort dans le cas de femmes ayant été victimes de violences conjugales. Témoins de situations se traduisant a minima par une emprise psychologique, les professionnelles s'emploient à en déconstruire les mécanismes. Il s'agit ainsi tout à la fois de redonner aux familles l'espoir, en leur donnant à voir de nouvelles perspectives, de reconstruire leur estime de soi et la confiance en leurs capacités, en cherchant à valoriser chacune de leurs avancées. L'objectif peut être alors, en premier lieu, de parvenir à une prise de conscience de la situation.

« Là, j'ai une situation en tête où le premier point c'était l'ouverture de droits. Puis après c'était recueillir la parole de la personne sur la violence, l'écouter et l'orienter... (...) Vous verriez la différence aujourd'hui. Ça ne se fait pas mais il aurait fallu la prendre en photo au premier et au dernier rendez-vous. Le changement est visible. Ça a pris du temps tout ça : il fallait que relation de confiance s'instaure. »
Estelle, professionnelle Caf n° 2

Au-delà de la situation avec le conjoint est aussi visée l'émancipation d'un cadre que la travailleuse sociale perçoit parfois comme étant un vecteur d'oppression de l'individu. Les professionnelles ont, dans leurs accompagnements, à composer avec des situations marquées par le poids de leur groupe d'appartenance (national, religieux, etc.) et des traditions familiales.

Le nombre important de ces situations dans le cadre des accompagnements amène les professionnelles à développer une connaissance « empirique » des cadres culturels qui prévalent selon les pays d'origine des femmes accompagnées. Plusieurs travailleuses sociales soulignent ainsi que la place accordée au père est variable selon les cultures, traditions et sociétés : certaines ne lui attribuent qu'un rôle mineur et valorisent au contraire les mères qui assurent seules l'éducation de leurs enfants, tandis que dans d'autres cas de figures, les conditions d'entrée dans la vie conjugale amènent de fait à une charge parentale pesant plus fortement sur les femmes :

« Dans le nombre de femmes que j'ai accompagnées pour des aides aux vacances, je n'ai jamais vu le mari et souvent, il ne vient pas en vacances. Ce sont la majorité des accompagnements. Il y a peut-être un aspect culturel car il y a beaucoup de familles africaines, c'est peut-être un état de fait lié au rôle du père... Les femmes que j'accompagne ne sont pas forcément isolées, parfois même elles partent ensemble entre copines. Parfois, aussi ce sont des anciens couples polygames dans lesquels le mari a 30 ans de plus que sa femme, donc elle n'a pas forcément envie de partir avec lui. Je fais le constat, en tout cas, de la charge que les femmes portent. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

« Certaines sont sans père (conjoint) et vont tout mettre en place pour que le père ne reconnaisse pas l'enfant. Dans certaines communautés, elles vont mettre en place une stratégie pour dire au père de ne pas reconnaître l'enfant, c'est très matriarcal. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

Pour les professionnelles, il demeure parfois complexe, malgré les formations à l'interculturel dont elles peuvent bénéficier, de « décoder » clairement ce qui se joue dans la dynamique familiale d'un ménage d'origine étrangère. L'entrée majoritairement féminine de l'accompagnement peut biaiser le regard porté sur les

situations. Cette professionnelle explique ainsi comment son regard sur la polygamie a évolué, lorsqu'elle a pris conscience du poids des cadres sociaux qui pèsent également sur les hommes :

« C'est ça qui manque dans nos études, comment les pères se voient-ils comme pères ? J'ai une vision déformée, peut-être, car je n'ai que la vision des femmes et la seule fois où j'ai réussi à voir le père, c'est vrai que ça a changé ma vision des choses. C'était un couple, j'accompagnais la femme, et lorsque son mari a pris une coépouse au pays elle était très en colère, alors je leur ai proposé de venir tous les deux au rendez-vous avec moi. Lors de l'entretien, le mari lui a dit qu'il l'aimait, qu'elle était la femme de sa vie, qu'il était fier d'elle, de leurs enfants... mais qu'il lui avait toujours dit qu'il devrait sans doute prendre une coépouse et qu'il devait le faire parce que son frère avait arrangé les choses au Mali, en fait, ce mariage, c'était sous la pression de sa famille... » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

De façon transversale, les cadres culturels et religieux semblent fréquemment perçus comme des obstacles à l'objectif d'émancipation féminine. Pour certaines professionnelles, accompagner la séparation conjugale peut être aussi l'occasion d'accompagner un affranchissement plus global des femmes concernés : de la tutelle masculine, mais aussi du poids de la communauté, synonyme d'enfermement.

Le port du voile est un marqueur symbolique qui revient à diverses reprises dans les propos recueillis auprès de certaines professionnelles. Amener au « dévoilement » des femmes au fil de l'accompagnement peut être perçu comme une avancée significative vers l'objectif d'émancipation et de réalisation de soi. A l'instar de la tenue vestimentaire domestique (les « chaussons » évoqués plus haut), le port du voile semble signifier, pour certaines professionnelles, un enfermement sur la sphère domestique et une incapacité à se projeter dans l'indépendance. Son abandon marque donc à leurs yeux à la fois une rupture et une « prise de conscience » :

« Par exemple une femme qui venait régulièrement à mes entretiens elle était voilée intégralement et mes collègues me disaient « comment tu lui as demandé d'enlever son voile » et en fait je n'avais jamais eu à le faire, elle le faisait elle seule. Et c'est vrai qu'au fur et à mesure des entretiens j'avais observé qu'elle changeait de tenue, qu'elle était de moins en moins couverte. Et je lui avais demandé à la fin ce qui avait changé parce que moi je n'avais jamais rien demandé. Et elle m'avait dit qu'elle avait pris conscience d'un certain enfermement, de certaines habitudes qu'elle avait et avec la séparation elle avait pris conscience de certaines choses. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

« Il y avait cette jeune femme, convertie à l'islam, soumise à monsieur... Elle voulait le RSA. Elle m'a dit qu'elle était en séparation. On ouvre les droits. (...). Je la sentais en souffrance. Et quand je sens que je n'avance pas, je pointe l'aspect psychologique et je désamorçe. Et là elle s'est dévoilée oralement et aussi en enlevant le voile... Je l'ai regardée dans les yeux et je lui ai dit : 'on arrête là, je veux savoir pourquoi vous êtes en colère...' Et là elle a pleuré. Je lui ai permis de prendre conscience qu'elle devait mener sa vie. Parce que même séparée elle avait une lueur d'espoir avec monsieur. » Amandine, professionnelle Caf n° 2

Les professionnelles oscillent parfois entre une volonté de comprendre ces codes culturels, de les intégrer à l'accompagnement, et la déception éprouvée lorsqu'elles ont le sentiment de ne pas être parvenue à faire évoluer ces représentations :

« Chaque situation est singulière, avec son histoire. On doit la prendre là où elle nous arrive : avec des parcours de migration car on est beaucoup sur des familles d'ailleurs et d'ici... On est beaucoup sur l'apprentissage de la culture. Y aussi toutes les représentations que nous avons en France qui ne sont pas les leurs. » Sara, professionnelle Caf n° 2

« Melle était passée en CHRS et y est restée quelques jours. Elle a disparu ensuite (...) Sa norme, pour elle, c'était les violences subies. Ces difficultés dans l'accompagnement c'est souvent des communautés turques, kurdes, difficiles d'accès. Avec beaucoup de non dit, de zones d'ombre. Ce n'est pas évident...

Mais ce conflit ancré dans l'Histoire kurde et turque, il faut le comprendre ; il faut se permettre de l'aborder avec humilité et s'excuser si on fait des maladresses. Les familles m'apprennent beaucoup. Et je ne me suis jamais mal fait recevoir... » Estelle, professionnelle Caf n° 2

« En échangeant avec une collègue du service social départemental, on avait des familles originaires d'Haïti et je disais que c'était plus compliqué car on avait le sentiment qu'elles n'étaient pas dans la même réalité spatio-temporelle en quelque sorte. L'impression que tout était plus ralenti dans les démarches, que tout était toujours compliqué, pas bien fait, pas fait jusqu'au bout, avec des relations familiales compliquées... Et un moment donné on les perd. Logique pour certaines familles qui arrivent et qui n'ont pas les codes... » Estelle, professionnelle Caf n° 2

La dimension culturelle est aussi un facteur susceptible d'influer sur la posture et les effets attendus en matière de citoyenneté. L'accompagnement vers l'évolution des codes culturels peut se doubler d'un objectif qui porte moins sur l'émancipation que sur « l'intégration »:

« Et puis il y a la barrière de la langue aussi. Ça m'est arrivé d'accompagner les familles. Certaines n'ont pas les codes de la vie sociale... J'étais un peu la maman. Il fallait que je lui explique qu'elle devait s'occuper de son enfant pour qu'il ne grimpe pas sur le canapé chez la notaire (...) S'il y a des difficultés de compréhension liée à la maîtrise de la langue française, je demande à une tierce personne. Là j'ai suivi un an une maman suite au décès de son conjoint et elle est venue accompagnée de sa belle-sœur. On a tout mis en place pour qu'elle apprenne à gérer seule son logement. Elle vivait au sein de sa communauté donc n'avait aucun code. Parfois j'intégrais des mots de leur langue dans la conversation et ça les faisait de les rigoler... Maintenant elles fréquentent le centre social. » Amandine, professionnelle Caf n° 2

III. Les effets réels de l'accompagnement social

Après avoir analysé le cadre institutionnel du travail social en Caf, les pratiques, modalités d'intervention et postures des professionnelles et la façon dont sont conçus les objectifs ou « effets attendus » de leur accompagnement, nous revenons dans cette partie sur les « effets réels » qu'il produit. Cette partie débute par une présentation de la diversité des parcours auxquels l'accompagnement donne lieu, ces parcours étant ici décrits en fonction du degré d'évolution de la situation des ménages.

Elle revient ensuite de façon plus détaillée sur les différents types d'effets de l'accompagnement (directement issus de l'intervention des travailleuses sociales ou induits par cette dernière) et sur les dimensions qui expliquent la variabilité de effets. Il s'agit à la fois de la temporalité dans laquelle ils s'inscrivent, des facteurs exogènes susceptibles d'influencer le déroulement de l'accompagnement et enfin du degré « d'alliance » entre le ménage et la professionnelle, autour des objectifs de l'accompagnement et dans leur relation. Pour ce dernier aspect, nous nous appuyons sur les travaux (Giuliani, 2013) qui ont décrit la manière dont l'accompagnement donne lieu – ou non – à une forme de pacte entre accompagnante et accompagnée.

A. De la « stabilisation » à la « transformation » : une diversité de parcours d'accompagnement

Les parcours des ménages de notre échantillon sont variables et peuvent être distingués en quatre catégories en fonction du degré d'évolution de leur situation, du début de l'accompagnement à l'entretien de bilan. Ils vont de la « stabilisation » de leur situation, « à la consolidation » d'une dynamique déjà engagée et enfin à la véritable « transformation ». En outre, certains parcours que l'on peut qualifier de « chaotiques » ont des effets limités par la précarité des conditions de vie des ménages.

1. Des parcours « stables » : une évolution peu perceptible de la situation des ménages

Au sein de notre échantillon, 5 ménages ont connu un parcours que l'on peut qualifier de « stable » : au moment du bilan, un an après le début de l'accompagnement, ces ménages comme les professionnelles qui les suivent perçoivent en effet peu d'évolutions dans leur situation sociale, familiale et personnelle.

Pour ces familles suivies dans le cadre de l'offre séparation (2 ménages) ou du deuil (3 ménages), l'accompagnement a principalement consisté à stabiliser leur situation, au plan administratif et financier notamment, grâce à l'ouverture et l'obtention de droits et à apporter un léger mieux être ou un soulagement grâce à l'activation de « petits leviers » (aide à l'aménagement du logement, aide au départ en vacances...).

Les effets attendus relatifs à l'autonomisation ou à l'émancipation d'une part et à la revalorisation voire à la reconstruction psychique d'autre part apparaissent quant à eux limités du fait principalement :

- ❖ De la survenance d'événements déstabilisateurs qui viennent modifier la situation et donc les objectifs de départ. C'est tout particulièrement le cas de M. Langlois pour qui la situation a évolué du fait de sa remise en couple ;
- ❖ De démarches trop longues et complexes dans le cadre d'un temps d'accompagnement limité dans le temps. C'est le cas pour Mme Hadjar, accompagnée dans le cadre d'une séparation qui « n'avance pas », une situation qui la désespère et qui affecte sa santé, mentale comme physique.

« La séparation ça n'a pas avancé. J'ai dit à la juge « j'ai l'impression que j'ai plongé et que je n'arrive pas à remonter à la surface ». J'essaie de ne pas le montrer autour de moi mais au fond de moi je vais très mal. Hier j'ai fait une crise d'angoisse j'avais plein de plaques partout, je n'en peux plus. » Mme Hadjar, 40 ans, 2 enfants de 17 et 18 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

- ❖ De la persistance de difficultés (santé, logement) qui n'entrent pas directement dans le champ d'intervention de la travailleuse sociale ou pour lesquelles ses capacités d'action sont limitées (dans le cas de ressources financières structurellement limitées par exemple). Ainsi, l'accompagnement n'a pas permis à Mme Hadjar d'accéder à son propre logement et sa détresse est aggravée par sa cohabitation subie avec son ex-conjoint qui perdure alors-même qu'elle est victime de violences physiques et psychologiques.

Dans certaines de ces situations, la relation entre la famille et le travailleur social semble fragile voire distante marquant une difficulté à établir une compréhension mutuelle et une alliance autour d'objectifs concordants. Le parcours de Mme Hespel, accompagnée dans le cadre d'une séparation, illustre bien ces difficultés. Motivée, dans son recours à un accompagnement social, par le souhait de changer de logement, elle ne trouve pas d'écho auprès de la travailleuse sociale qui pose un diagnostic et des objectifs différents en même temps qu'elle explique ses capacités d'action limitées sur ce sujet.

Encadré 16. Parcours de Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Mme Hespel, 47 ans, a grandi en Île-de-France et dans le Nord. Elle décrit son parcours de vie comme dur, marqué notamment par le décès prématuré de ses parents puis par plusieurs relations et événements difficiles (première union et séparation, nouvelle union, avortements et perte d'un enfant, naissance de son fils trisomique que le père ne souhaitait pas garder, séparation, remise en couple, nouvelle séparation...).

« J'habitais dans le Nord avec mes parents. A 32 ans ma mère a eu un cancer. A 33 ans mon père a eu une rupture d'anévrisme. A 12 ans on est allées vivre chez ma grand-mère au Mans. A 16 ans j'ai demandé à être émancipée, j'ai vécu chez la meilleure amie de ma mère. (...) Je n'ai pas eu de chance dans ma vie, je suis toujours seule. » Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Lors du premier entretien, elle exprime plusieurs difficultés. En premier lieu, un vécu difficile de la séparation (« je n'arrive pas à tourner la page » ; « je ne gère pas cet abandon »), d'autant plus qu'il s'agit de la deuxième séparation du couple et que celle-ci s'est accompagnée d'un changement de niveau de vie. Mme Hespel est contrainte de vivre dans un appartement du parc privé, inadapté car trop petit (elle dort dans le salon et ses deux enfants se partagent l'unique chambre), sans espace extérieur, et dont le loyer est élevé au regard de ses ressources (700 euros pour 1000 euros durant son arrêt maladie puis 1960 à la reprise de son emploi d'auxiliaire de puériculture³⁴). Elle vit difficilement les conditions de la séparation : son ex-mari s'est remis en couple et bénéficie de ressources financières plus importantes et il prend les 2 enfants (de 8 et 10 ans) en charge une semaine sur deux, en résidence alternée, ce qui contribue à lui donner l'impression qu'elle a « tout perdu » dans la séparation, y compris ses enfants auprès desquels elle s'est toujours fortement investie.

« Il y a les vêtements, la bouffe, le chien. Je pleure parce que je n'y arrive pas. Toutes les portes sont fermées. Je n'ai pas de pension du mari. Sa femme gagne 3000 euros, lui 1600. Il faut aller devant le juge et faire la guerre mais je ne veux pas. Je ne suis pas prête, pas pour l'instant. (...) Ma fille est

³⁴ Mme Hespel était en arrêt maladie au moment de l'observation de son premier rendez-vous avec la travailleuse sociale mais avait repris son emploi au moment de la réalisation de l'entretien individuel avec elle, d'où une évolution de sa situation financière entre les deux rencontres

plutôt contente, elle s'entend bien avec la fille de la femme de mon ex. Mais ce qui m'énerve c'est qu'elle prend la personnalité de cette fille, elle essaie de prendre ses affaires, elle fait tout ce qu'elle lui dit pour lui plaire... Lui mon fils il ne se gêne pas, il est cash. (...) Moi je ne veux pas qu'elle (la nouvelle conjointe) aille les chercher ou les ramène de l'école. Les sorties, les activités, c'est moi, pas elle. » Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Malgré son entourage amical et familial (elle voit régulièrement deux amis et bénéficie du soutien de sa sœur, qui l'aide notamment dans ses démarches administratives), Mme Hespel éprouve un sentiment de profonde solitude et de dépression (« *ma vie est brisée* »), et fait l'objet d'un suivi psychologique. Présentant volontiers sa situation comme le fruit d'une injustice, elle exprime également l'idée d'être du côté des « victimes » du système, de faire partie des foyers invisibles, qui ne sont jamais pris en compte ou aidés :

« C'est difficile pour mes enfants, mon fils, il ne dit rien mais je vois bien qu'il est mal. C'est pour ça que je voudrais un jardin, un espace pour s'évader. J'ai fait une demande de logement social mais on me dit « vous n'êtes pas à la rue ». Je ne veux pas être raciste mais c'est toujours les mêmes qui sont prioritaires. Moi je n'ai qu'une paie, pas le RSA donc on ne me donne rien. (...) Il faut faire des concessions pour les priver de rien (les enfants), se battre. Les familles comme moi, personne ne les voit. » Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Mme Hespel s'est présentée à la Caf sur les conseils d'amis, afin de voir s'il lui était possible d'obtenir des aides pour changer de logement, avant d'être réorientée par un agent vers une travailleuse sociale.

Les premiers entretiens sont axés sur la revue des droits ouverts ou en cours d'ouverture (demande d'Ajpp, prime d'activité...), et l'accompagnement juridique dans les démarches liées au divorce. Si elle propose à Mme Hespel un formulaire de demande DALO, la travailleuse sociale lui explique cependant ne pas être en mesure de l'accompagner dans ses démarches de changement de logement. Sa marge d'intervention est limitée dans ce domaine et elle juge que la situation matérielle de Mme Hespel est relativement stable et ne présente pas un degré de précarité nécessitant une intervention urgente :

« Pour sa situation je ne suis pas inquiète, sa situation est inquiétante de son point de vue bien sûr, c'est une montagne. Mais elle a une voiture, un logement, elle fait des démarches, le père prend les enfants une semaine sur deux, elle a sa sœur... C'est une famille qui doit faire face à une forte baisse de niveau de vie mais qui n'a pas rien. Elle va devoir s'adapter, revoir son budget. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

La travailleuse sociale prend cependant la mesure de la détresse psychologique de Mme Hespel, des conditions de la séparation et du vécu des enfants. Elle axe alors le parcours d'accompagnement sur trois dimensions : le mieux être familial et le soulagement de la charge parentale, l'accompagnement à la coparentalité (via des ateliers sur la communication dans le couple et la médiation conjugale), et la prise en charge du fils aîné handicapé. Envisageant un accompagnement relativement court dans la durée, elle mobilise l'aide au projet de vacances pour permettre à Mme Hespel de partager des moments positifs avec ses enfants, de « souffler un peu ».

Bien que l'accompagnement ne réponde pas à son objectif principal (le changement de logement), Mme Hespel est initialement satisfaite des propositions de la travailleuse sociale, et notamment de l'aide au départ en vacances. Au-delà de l'aspect financier, c'est la dimension symbolique de cette aide qui transparaît dans les propos de Mme Hespel : d'une part, parce qu'elle rétablit une forme d'égalité avec son ex-mari dans ce qu'elle peut offrir à ses enfants, et d'autre part parce qu'elle incarne une prise en compte de l'institution à son égard, une reconnaissance de son statut et de sa souffrance :

« Je n'ai jamais eu d'aide spécifique. C'est pour ça que là quand Mme T. m'a proposé de l'aide pour les vacances j'étais super heureuse. Sinon les enfants ne partaient qu'avec leur père, pas moi, moi je

n'avais rien à leur offrir. (...) On sait qu'on est soutenu, qu'il y a quelqu'un derrière nous, elle a tout fait pour qu'on parte en vacances. 1000 euros c'est une grosse somme, sans ça je n'aurais pas pu le faire. Mme T. je ne lui ai pas reparlé du logement, je pense qu'elle ne peut rien faire. Pour l'Ajpp elle a répondu à mes attentes, et les vacances. Je ne pensais pas partir, ce n'était pas prévu. » Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Ce projet est néanmoins source de plusieurs désaccords entre le ménage et la professionnelle, à la fois lors de sa construction (choix du lieu de vacances, des modalités de départ...) et de son bilan, Mme Hespel n'ayant pas apprécié ces vacances et les décrivant en des termes très négatifs. Après ce temps de bilan des vacances, leurs échanges deviennent de plus en plus espacés et leur relation plus « distante ».

« Pendant un temps, elle m'appelait tout le temps pour son projet de vacances, quand ça n'allait pas avec ses enfants, avec le père... Après les vacances elle a dû trouver d'autres personnes sur qui s'appuyer, moi je n'ai plus été la numéro un. (...) Je pense qu'elle était en confiance, le projet vacances nous a aussi positionnées un peu dans une « distance » parce qu'il y a eu cette évaluation un peu étrange, le moment où j'ai dû lui rappeler le cadre, l'objectif. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

La travailleuse sociale organise un dernier rendez-vous au sujet de l'avancement de la séparation. Mme Hespel ne formule pas de nouvelle demande particulière et la travailleuse sociale clôture donc l'accompagnement, tout en lui précisant qu'elle « reste à sa disposition ».

Pour Mme Hespel l'accompagnement est néanmoins bien terminé et quand ses difficultés financières s'aggravent peu après, elle n'ose pas recontacter la travailleuse sociale de la Caf et se tourne vers l'assistante sociale de la mairie de sa commune.

« Je n'ai pas osé rappeler Mme T., je n'ai pas voulu l'embêter, je n'ai pas voulu, si elle ne peut rien faire pour moi niveau logement elle l'aurait fait avant donc je ne vais pas la réembêter sur ça. Je pense que la Caf n'aide pas au niveau des difficultés financières. Ça ne sert à rien que je l'appelle pour lui demander ces choses-là. » Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Démunie face aux différentes démarches qu'elle doit accomplir (renouvellement de l'Ajpp, de la demande de logement social, démarches liées au suivi médical de son fils, à son endettement...) elle fait à nouveau (comme avant l'accompagnement) appel à sa sœur pour l'aider à distance, cette dernière vivant dans une autre région.

« Je ne suis pas plus bête qu'une autre mais j'ai trop de choses à gérer, j'ai besoin qu'on m'aide. J'essaie déjà de m'en sortir physiquement, mentalement, mes enfants tout ça, après le reste je veux qu'on m'aide. Parfois je passe 3h en visio avec ma sœur, elle m'explique où signer, tout faire. (...) La pauvre, elle a 3 enfants, 3 ados, elle a aussi ses choses à gérer, je lui en demande beaucoup. Mais je n'ai pas d'autre solution, il n'y a qu'elle. » Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Mme Hespel aurait aimé que l'accompagnement se poursuive, afin d'être soutenue par une professionnelle dans ses démarches et, maintenant que son état moral s'est amélioré, pouvoir éventuellement repartir en vacances. Elle regrette que l'accompagnement se soit arrêté de façon si soudaine, alors même que sa situation n'avait pas réellement avancé.

« Elle était vraiment au top niveau suivi, elle prenait de mes nouvelles, mais après les vacances elle m'a lâchée. Après bon voilà y a d'autres personnes. (...) J'ai vraiment aimé cette personne qui a ouvert son cœur, a su être à mon écoute. Quand elle m'a dit que c'était fini c'est vrai que ça m'a fait un petit

choc, je n'ai pas osé lui dire. (...) Je n'ai rien de méchant à dire, j'ai vraiment eu une personne avec un cœur, qui a été présente et là quand même. Juste j'aurais souhaité un suivi qui continue, un peu plus d'aide, chercher pour le logement, pas laisser les gens comme ça. Après s'il n'y a pas de solution il n'y en a pas. Là ça s'est arrêté un peu brutalement. » Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Pour la professionnelle, cet accompagnement a eu pour effet de mettre à jour la situation administrative de Madame et de lui faire prendre conscience des démarches dont elle est responsable. Elle estime que ce suivi a pris fin car Madame ne formulait pas de demande particulière et ne se saisissait pas de ses autres propositions (ateliers sur la coparentalité, groupes de paroles avec des parents d'enfants handicapés, accompagnement à la gestion de son budget...) mais aussi car ce qui lui reste à accomplir est un « travail sur elle », qu'elle refuse de réaliser.

« L'accompagnement lui a permis de mettre un peu à plat sa situation et de matérialiser, se représenter les choses qu'elle peut encore faire bouger, ce qui est du ressort de sa responsabilité à elle. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

« Madame sait que ce qui lui reste à travailler c'est son suivi à elle. Tout le monde doit lui renvoyer ça. Elle va vers des professionnels, on lui renvoie ça, elle se distancie, elle va vers quelqu'un d'autre. Tous les partenaires je pense se rassemblent vers une même proposition qui est « et vous ? » et elle ne donne plus de nouvelles. (...) Elle va peut-être être un peu accompagnée par le service social de sa mairie mais c'est tout, sinon je ne pense pas qu'elle me recontactera. Pour moi, elle a un peu fait le tour : elle a parlé, elle s'est épanchée, j'ai compris ses difficultés. Ensuite on arrive au fait que ce soit à elle de faire un travail sur elle, ça ne lui plaît pas trop donc elle va aller chercher d'autres ressources. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

Durant l'entretien de bilan de l'accompagnement, la travailleuse sociale s'interroge néanmoins sur ce qu'elle aurait pu poursuivre dans le cadre de cette situation.

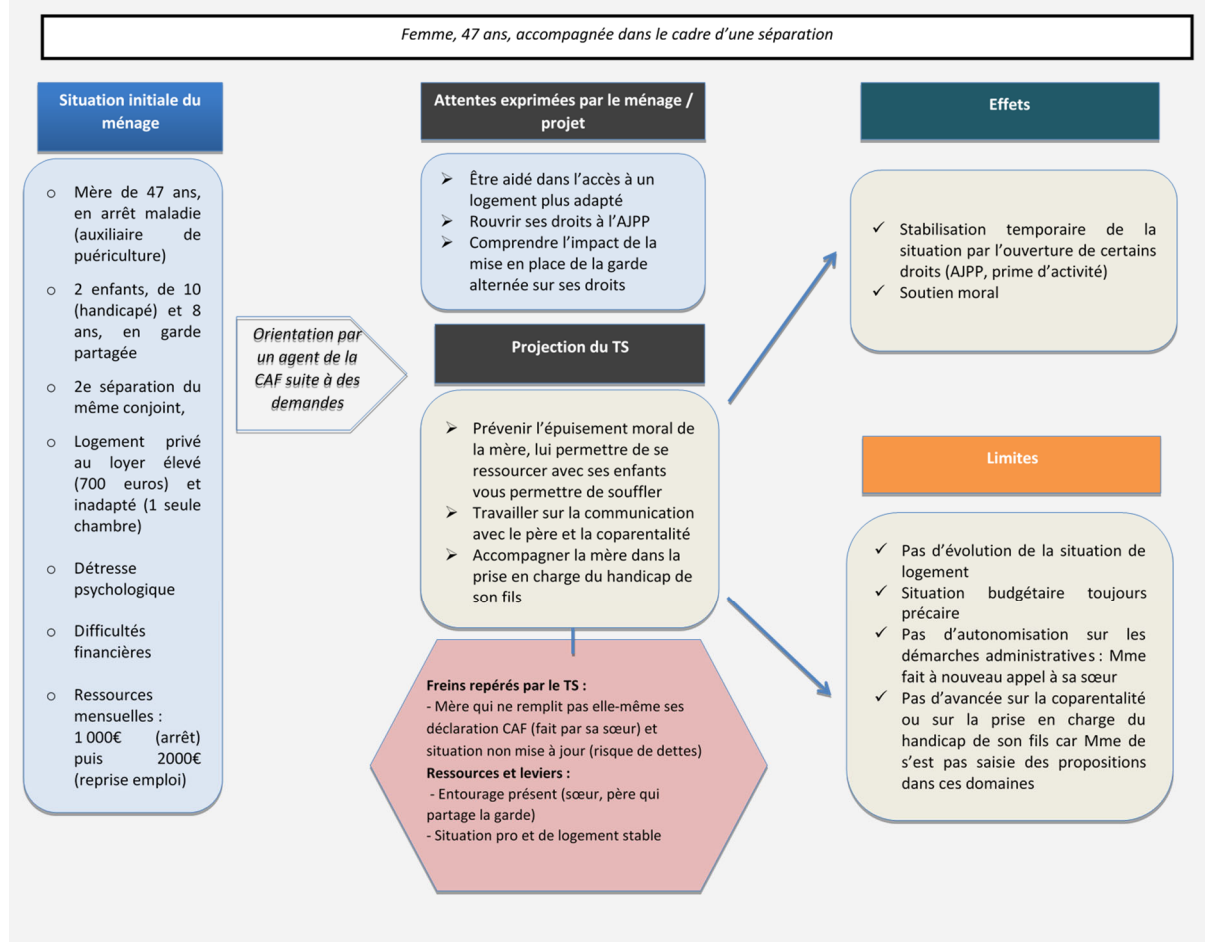
« Je pense que c'est quelqu'un pour qui maintenant je vais attendre qu'elle vienne formuler une demande. (...) Elle a très bien cerné ce qu'on pouvait faire et ce qu'elle pouvait me demander donc je n'ai pas de raisons d'aller vers elle. (...) En fait elle est entourée, Madame Hespel, mais elle ne formule pas de demandes. Donc moi je lui ai répété ce que je pouvais lui proposer mais elle ne s'en est pas saisi. Quand on a fait le tour de ce qu'on fait et qu'elle ne m'appelle pas ou ne m'écrit pas de mails je ne peux pas être dans la proposition. (...) Ce n'est pas évident, j'ai l'impression que moi je tends des perches mais qu'elle ne s'en saisit pas. Soit elle n'est pas prête, soit je ne suis pas assez active. J'ai l'impression que je ne peux pas faire plus mais en vous exposant les choses je me dis peut-être que j'aurai pu être encore plus proactive. (...) On aurait peut-être pu poursuivre pour soutenir ses démarches : faire un point de temps en temps sur ce qu'elle a mis en place, les rendez-vous qu'elle a pris pour elle-même, là où elle en est avec Monsieur. Faire des points d'étape pour matérialiser ses démarches, sur la séparation, ce qu'elle met en place comme soutien à ses enfants. Je ne suis pas sûre qu'elle ait toujours toute l'énergie nécessaire à mettre en œuvre ce qu'on lui propose. Ça met du temps. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

Madame Hespel juge, elle, que cet accompagnement lui a permis de bénéficier d'une écoute réconfortante mais qu'il n'a pas permis de changement concret de sa situation. Lors de l'entretien bilan, elle dit se sentir mieux moralement (grâce à une rencontre avec des voisins avec qui elle partage de plus en plus de temps) mais elle vit toujours dans son logement trop cher et trop petit et rencontre

toujours des difficultés budgétaires (elle cumule 3 mois de retard de loyer et fait l'objet d'une procédure de contentieux) et ne se sent toujours pas prête à engager un jugement pour sa séparation.

« En fait oui on est partis en vacances mais la situation n'a pas forcément changé. (...) L'accompagnement n'a pas forcément eu d'effet sur ma situation ou celle de mon entourage, c'étaient plus des papiers. C'était bénéfique pour moi, une écoute, une gentillesse et une petite aide pour mes papiers mais pour mes enfants ça n'a rien changé. Ça m'a fait du bien à moi de pouvoir être écoutée, pas jugée. Mais dans ma vie quotidienne ça ne m'a rien changé. » Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Graphique n°1 : parcours de Mme Hespel



2. Des parcours pour lesquels une dynamique se construit et se consolide

Pour 3 ménages de notre panel, l'accompagnement semble avoir produit un effet que l'on peut qualifier de « coup de pouce » dans la mesure où la travailleuse sociale va venir soutenir voire consolider une dynamique dans laquelle la famille était déjà engagée, soit qu'elle ait déjà entamé des démarches par elle-même ou accompagnée par un autre travailleur social (à l'instar de Mme Parekh suivie dans le cadre de l'offre séparation), soit qu'elle ait commencé à se projeter et à conscientiser et formuler ses propres attentes et objectifs (Mme N'Goma et Mme Paul, 2 jeunes femmes suivies dans le cadre du RSA).

Ainsi, avant de rencontrer la professionnelle de la Caf, Mme Parekh était déjà accompagnée par l'UDAF dans ses démarches liées à la séparation, la vente de la maison qu'elle partage avec son ex-conjoint et la gestion de ses dettes. Le rôle de la travailleuse sociale de la Caf a principalement consisté à assurer la stabilisation de sa situation en veillant à l'ouverture de ses droits et à faire le lien avec les autres acteurs locaux contribuant à l'évolution de sa situation (UDAF, service logement de sa commune...), ce qui a permis à Mme Parekh d'acter la vente de sa maison et d'accéder à un logement social.

Suivie dans le cadre du RSA, Mme N'Goma a quant à elle été accompagnée par la travailleuse sociale de la Caf dans les démarches relatives à l'obtention d'un mode de garde pour son fils, et par la Mission locale dans le cadre des démarches liées à la recherche d'une formation. Au cours de l'année écoulée, elle a accompli les démarches nécessaires à l'obtention d'un mode de garde, puis inscrit son fils en TPS et plus récemment entamé une formation dans la restauration collective. Ce sont ces événements marquants qu'elle met en avant, dans le cadre de l'entretien de bilan :

« Qu'est-ce qui a changé ? Là, j'ai trouvé une formation et mon fils va à l'école. C'est juste ça. Là, il a deux ans et demi et va en très petite section. Il est content. Je voulais qu'il aille à l'école et tout, je suis contente. Là, il n'y va que le matin de 8h20 à 11h20. Je suis toujours dans le même logement. Je voulais changer parce qu'il était trop petit mais là, il faut que je travaille pour faire une demande de logement social. J'ai trouvé une formation d'agent de restauration. Je voulais travailler parce que j'avais déjà travaillé en intérim dans la restauration collective et on ne trouvait pas trop, et ma conseillère m'a proposé de faire une formation et j'ai accepté. » Mme N'Goma, 23 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagnée dans cadre du RSA

Ces situations se caractérisent par une évolution progressive mais tangible de leur situation : des étapes significatives sont franchies, et sont perçues comme telles par les ménages concernés comme par les professionnelles qui les accompagnent. Ces étapes peuvent ainsi relever :

- ❖ D'une régularisation ou d'une stabilisation de la situation administrative et des droits ;
- ❖ D'une « conscientisation » des attentes et aspirations et de leur traduction en projet ;
- ❖ D'une responsabilisation quant aux démarches à réaliser pour faire aboutir leur projet résidentiel et/ou professionnel ;
- ❖ Et finalement, d'une série de caps franchis dans la capacité à gérer son quotidien (notamment pour les jeunes mères seules avec enfants) qui sont autant de "petites victoires" personnelles et contribuent à la réassurance progressive des personnes concernées.

Dans ces situations, la relation entre la travailleuse sociale et la famille accompagnée semble se situer sur le registre du coaching qui s'incarne dans la succession de conseils et d'encouragements, ce qui peut probablement s'expliquer par le jeune âge de Mme N'Goma et de Mme Paul et/ou par les difficultés de maîtrise de la langue française (et plus encore des codes administratifs) de Mme Parekh. La professionnalité du travailleur social se trouve renforcée par la volonté de faire et d'être aidée des familles et valorisée par le sentiment d'avancement de la situation.

Ces parcours, sans être à proprement parler « spectaculaires » du point de vue des effets (au contraire de ceux présentés dans la section §3), peuvent être qualifiés d'exemplaires et illustratifs des fondamentaux du travail social. Celui de Mme Paul présenté ci-après en témoigne bien que des difficultés perdurent à l'issue de l'accompagnement, les étapes franchies n'ayant pu être suffisamment consolidées du fait d'un changement géographique ayant conduit à mettre un terme sans doute trop précoce à l'accompagnement.

Encadré 17. Mme Paul, 19 ans, 1 enfant de 4 mois, accompagnée dans le cadre du RSA

Mme Paul, 19 ans, est née à Haïti et a grandi à Cayenne en Guyane avant de rejoindre, en 2015, sa mère partie vivre en métropole dès 2013. Elle occupe, depuis janvier 2019, un logement social avec sa mère, agent de service à l'hôtel Hilton proche de l'aéroport, son frère de 8 ans et sa sœur de 2 ans, 2 enfants de 2 pères différents. Son propre père est resté vivre à Haïti et elle ne l'a jamais vraiment connu bien qu'elle soit restée en contact avec lui. Lorsqu'elle arrive en région parisienne en 2015, elle poursuit sa scolarité au sein d'un lycée professionnel, en filière gestion administration.

« Je suis née à Haïti et j'ai grandi en Guyane. J'y ai vécu jusqu'en 2015, jusqu'à mes 15 ans. Ma mère est en France (en métropole ndlr) depuis 2013. En Guyane, je vivais avec ma grand-mère dans une maison à Cayenne. Je suis venue en métropole pour rejoindre ma mère (...) Avant ici, j'étais à B. On y est resté 2 ans. C'était un logement qu'on avait eu grâce à une association à Cergy Préfecture, APUI « Les Villageoises », qui aide au relogement. Encore avant, on était à Sarcelles en colocation dans un appartement partagé par plusieurs familles. On y est resté environ 1 an. A SSS, je n'aimais pas trop. Il y avait toujours des problèmes avec les jeunes. B, c'est beaucoup plus calme que XXX mais c'était un temporaire. On ne pouvait pas y rester. »

A 16 ans, à l'occasion d'un week-end passé avec une amie à Charleville-Mézières, elle rencontre le futur père de son enfant, de 5 ans son aîné et qui vit à Reims. Elle tombe enceinte en septembre 2018. Décidée à poursuivre sa grossesse et à avoir cet enfant, elle continue à suivre ses cours de terminale jusqu'au 7^e mois.

« Je suis tombée enceinte en septembre 2018. Moi je voulais le garder mais personne ne le voulait. Je l'ai annoncé à mon copain en premier qui l'a annoncé à ma mère à ma place. Moi j'ai dit que je voulais garder l'enfant. Je suis tellement heureuse de l'avoir (...) Au début, il (le père) était pas d'accord. Il voulait que j'avorte. Puis après il a dit « de toute façon il est là ». Il a reconnu l'enfant mais je pense qu'il m'en veut un peu. Il me disait que sa situation n'était pas stable. Que ce n'était pas le moment. Là il a trouvé maintenant en intérim. Il était présent à l'accouchement. »

Réticente vis-à-vis de cette grossesse, sa mère lui suggère rapidement de rencontrer une assistante sociale pour pouvoir être aidée, notamment sur le plan financier. La PMI, où elle est suivie pour sa grossesse, l'oriente sur les assistantes sociales du Conseil départemental qui l'orientent à leur tour, au vu de sa situation de future jeune mère isolée, vers la Caf. C'est dans ce contexte qu'elle rencontre la travailleuse sociale en mars 2019 pour qui la première démarche consiste à ouvrir ses droits au RSA. Une démarche qui prendra plus de temps que prévu étant donnée la situation administrative de Mme Paul. Entretemps, elles restent en contact par email et téléphone et la travailleuse sociale est amenée à intervenir et à l'orienter alors que Mme Paul est en « détresse au niveau alimentaire »

« Je l'ai vue la première fois en mars 2019, dans le cadre de sa grossesse mais je n'ai pas pu instruire la demande de RSA car elle n'avait pas de pièce d'identité. Elle n'avait pas fait à temps la demande pour le renouvellement de son titre de séjour. Il faut dire aussi qu'elle n'est pas soutenue par sa mère dans ce type de démarches. Donc elle a différé ses démarches mais après l'accouchement, les difficultés rencontrées dans le cadre de son hébergement familial – sa mère la menaçait de la mettre à la porte – la poussent à faire ses démarches » Estelle

« Au début, je n'avais aucune ressource à cause de problèmes administratifs avec le renouvellement de ma carte de séjour. On a réussi à régler ça avec Mme K. C'est ma mère qui m'avait dit d'aller voir une assistante sociale pour m'aider. Je venais à la PMI qui m'a orientée sur le Département qui m'a orientée sur Mme K. J'ai appelé et j'ai eu un premier rendez-vous. Le Département m'avait donné un bon pour acheter le lait et tout ça. Aujourd'hui, ce n'est plus tout rose avec ma mère. Ce n'est plus comme avant. Là, elle me considère comme une grande fille donc je dois me débrouiller toute seule. »

Mme Paul

« Le vrai accompagnement social débute en septembre 2019 » explique la travailleuse sociale. Lorsqu'elle la revoit, Mme Paul a donné naissance à sa fille, réalisé ses démarches relatives au séjour et a repris sa scolarité en terminale, déterminée à obtenir son bac. Elle instruit alors le RSA et signe le CER sur la base du projet professionnel de Mme qui se montre rapidement très réfléchie et investie selon les termes de son assistante sociale : « C'est une jeune femme qui a la tête sur les épaules ». Visiblement épanouie et animée par le désir d'être tout à la fois mère et femme active, Mme Paul exprime très clairement son projet et ses aspirations.

« J'avais déjà fait ma demande de RSA mais il fallait que j'attende ma carte de séjour d'1 an. Avant, j'avais une carte mineur. Le RSA, je ne connaissais pas tout ça. Mme K. m'a expliqué ce à quoi j'avais droit. On a fait le contrat ensemble mais ce n'était pas compliqué car c'était pour la réinsertion et je me suis déjà inscrite au lycée. Je voudrais avoir mon bac et faire une licence de droit. Depuis toute petite, je veux devenir avocate. Je savais pas trop au début ce que j'allais faire avec un bac gestion administration. Je me contentais de l'idée de secrétaire. Et je ne voulais pas faire de BTS. Je ne sais pas. Le nom ne me plaisait pas. Maintenant, je veux faire une licence de Droit. Pour que ma fille soit fière de sa mère. Du temps de ma mère, avant, on était mère au foyer. Mais moi je pense que je peux être mère, avoir le bac et gérer ma vie professionnelle. Depuis toute jeune, je me suis dit que je ne voulais pas être une femme enfermée et que mon copain décide (...) Comme ce n'est pas tout rose avec ma mère, je voudrais plus de liberté et donner l'éducation que je veux à ma fille. Je lui ai demandé (à Mme K.) pour avoir un logement. Dans un endroit calme, à la campagne avec des gens bien éduqués. Je ne dis pas que les autres sont mal éduqués mais je voudrais faire attention aux fréquentations. De mon côté, j'ai déjà fait une demande de logement à XXX (une ville moyenne en dehors d'Ile de France ndlr). Je voudrais qu'on emménage ensemble (avec le père). Je vais faire une demande à Meaux aussi. Je sais que c'est plus rapide pour le logement là-bas. A la campagne, on a un logement moins cher et plus rapidement. »

Dans ce contexte, l'enjeu, pour la travailleuse sociale de la Caf, est de soulager Mme dans ses démarches pour qu'elle puisse s'investir sereinement dans sa scolarité. Craignant un risque de rupture d'hébergement en raison de la pression morale et financière qu'exerce sa mère, elle veille à l'équilibre du cadre familial dans lequel évolue Mme, par ailleurs très accaparée par les tâches domestiques : « elle fait le ménage, la cuisine, s'occupe de sa grand-mère... ». Lorsqu'elle la revoit pendant les vacances scolaires de la Toussaint, c'est accompagnée du père de l'enfant, investi dans son rôle de père mais lui-même dans une situation sociale et familiale difficile.

« On s'est revu plus régulièrement pendant les vacances de la Toussaint. Elle est venue accompagnée du papa qui est également investi auprès de l'enfant. L'entretien a duré très longtemps. Elle a beaucoup parlé des conflits avec sa mère. Sa mère a beaucoup d'emprise sur elle. Elle a exigé qu'elle lui verse la totalité de son RSA pour les frais de la maison et l'a laissée reprendre sa scolarité sans un sou, même pas de quoi déjeuner ou prendre les transports. C'est le papa qui a contribué. Les deux ont un temps été hébergés par la mère qui a fini par mettre le papa à la rue. Melle Paul était très déçue et ne comprenait pas le positionnement de sa mère. Depuis, Monsieur est retourné vivre à XXX et Melle fait le dos rond pour maintenir une cohabitation suffisamment sereine avec sa mère pour aller jusqu'au bac. La journée, la garde de son enfant est assurée par sa grand-mère » Estelle

Tout en demeurant vigilante, la travailleuse sociale considère ainsi Mme Paul comme une jeune femme autonome dans ses démarches et très à l'écoute des conseils qu'elle lui donne. Elle s'emploie à rester « à sa disposition », à s'assurer que les démarches soient réalisées, que ses droits soient effectifs et à lui apporter des conseils voire un soutien moral « quand ça ne va pas ». Un soutien dont Mme Paul s'empare sans difficultés.

« J'ai peu d'attentes vis-à-vis de l'accompagnement. Pour le moment j'ai tout ce qu'il faut. Mais j'aime bien voir Mme K. car ça m'aide sur tout ce qui est administratif. Ça me soulage car c'est moi qui gère tout à la maison. J'appelle pour prendre rendez-vous avec elle si j'ai des questions. » Mme Paul

« Elle me questionne. Elle suit les conseils. Elle est dans l'action. Elle est très motivée, réfléchie. Elle priorise ses objectifs. Les met dans le bon ordre. Les entretiens durent parfois 1h30 et elle n'en perd pas une miette » Estelle

9 mois plus tard, l'entretien est réalisé avec la travailleuse sociale puis avec Mme Paul, qui donne suite à un mail envoyé après qu'elle ait changé de numéro de téléphone. L'accompagnement a pris fin en mars 2020 après que Mme Paul ait finalement obtenu un logement social à YYY (une autre ville dans le nord de la France) et y ait emménagé avec sa petite fille, marquant l'aboutissement et la réalisation de son projet résidentiel et familial. *« Mon dernier entretien téléphonique avec elle date d'avant le confinement, au mois de février 2020 »* explique son assistante sociale. *« C'était très court, le temps d'une petite démarche. Elle était dans son logement, son dossier Caf était muté. Ses prestations étaient à jour. Les choses allaient bien... »*

Son assistante sociale y voit le signe de sa détermination mais aussi de son adhésion aux principes de l'accompagnement et aux conseils prodigués, à l'instar d'une élève appliquée et à l'écoute.

« Elle n'a que 20 ans mais elle est déterminée et très pertinente dans sa réflexion et dans l'analyse. Elle sait mettre en œuvre les démarches. Elle est débrouillarde et investie dans son rôle de maman. Moi je ne suis pas trop étonnée car il y a des jeunes femmes qui écoutent activement et apportent une légitimité à mes propos sur le principe de réalité. Elles s'investissent et font des sacrifices. Melle Paul est humble. On lui explique, elle apprend, fait par elle même et réussit (...) Elle a fait preuve de beaucoup de maturité, avec des prises de conscience. Malgré son jeune âge elle a assumé son rôle de mère. Il n'y a eu aucun souci, pas d'inquiétude... »

Au-delà d'une aide dans les démarches visant à stabiliser sa situation financière et administrative en vue d'accéder à un logement autonome, l'accompagnement a, selon l'assistante sociale, eu pour effet d'amener Mme Paul à « conscientiser » l'emprise morale de sa mère et à s'émanciper plus sereinement.

« Et voilà, elle a fait le choix aussi de partir en province. Un choix que je trouve de raison. Elle a coupé avec sa famille que je pense être toxique. Son choix, elle l'a fait toute seule. Elle avait conscience qu'elle aurait un accès au logement plus facile là bas (...) J'avais fait un entretien très long avec elle et lui (d'1h30) suite à la situation difficile avec sa mère. Elle m'avait bien identifié comme personne ressource. Et le fait de pouvoir mettre des mots et des concepts sur la situation que eux vivaient. J'ai parlé forme de violence intrafamiliale. J'ai nommé certains concepts que Melle Paul n'était pas en mesure de conscientiser. J'ai parlé de relation toxique. Est-ce que ça a contribué à ses choix ? Peut être... J'ai expliqué que ses relations avec sa mère n'étaient pas dans la norme. « Le fonctionnement de votre mère n'est pas cohérent. Elle ne doit pas traiter le père de votre enfant comme ça. » J'ai fait effet miroir avec mon objectivité. Je pense que ça a contribué... »

Cet effet miroir décrit par son assistante sociale, Mme Paul semble y souscrire. Elle fait part de sa satisfaction et même de sa fierté d'être parvenue à atteindre ses objectifs. L'autonomie résidentielle marque son indépendance et son émancipation vis-à-vis de sa mère en même temps qu'elle autorise de nouveaux agencements relationnels avec elle comme avec le père de sa fille.

« Aujourd'hui, je ne vis plus chez ma mère mais chez moi avec ma fille... Au mois de décembre 2019, j'avais fait une demande de logement social à YYY car le père y vit et ça me permettait de garder le lien... Ils m'ont appelée le 6 janvier pour signer. Il y a deux chambres et le salon, la cuisine... Le logement me convenait car c'est au 3^e étage donc pas trop haut, et assez grand avec 76m²... Pour moi

seule avec un enfant ça va... (...) Quand j'ai eu la maison, c'était bien car je ne voulais plus être chez ma mère et avoir la liberté d'éduquer ma fille comme je voulais (...) Franchement c'est beaucoup mieux pour moi. Je suis mieux moralement. J'ai l'impression que ce n'était pas possible que je puisse vivre chez ma mère avec ma fille sans intimité. Je voulais que son père voie son enfant. Il l'aime, il l'a reconnu (...) Avant il (le père de sa fille nldr) habitait XXX et maintenant qu'il est à YYY chez sa mère... Je m'entends avec toute sa famille. De son côté à lui, sa famille m'accepte plus que de mon côté à moi. Quand la Caf ne me payait pas, c'est lui qui m'aidait avec elle. Il ne travaille pas mais il m'aide quand il peut. Il fait de l'intérim et des missions avec la Mission Locale. Mais ce n'est pas tout le temps... Avec ma mère, on se parle tous les jours. Ça s'est détendu maintenant que je ne suis plus chez elle. Il y a moins d'embrouilles, moins de problèmes. Et même elle m'aide aussi parfois comme elle peut, s'il manque des couches, des petits pots, elle m'aide. »

« Je suis fière de moi en fait. Je ne pensais pas que j'allais tout gérer en moins d'un an : aménager la maison, faire sa chambre... Ca me fait trop du bien de voir ma fille grandir. Ca me rappelle mon enfance avec ma mère. Tout ce que je veux c'est faire de mon mieux. Etre à la hauteur. »

Ses choix, assumés, ont pourtant nécessité des sacrifices. Privilégiant son autonomie résidentielle et l'idée d'un « nouveau départ », plaçant sa fille au cœur de ses préoccupations, Mme Paul a dû abandonner ou pour le moins revoir ses ambitions professionnelles à la baisse. En quittant la région parisienne, elle s'est aussi coupée d'un bassin d'emploi et de nombreuses opportunités d'emploi et de formation.

« J'ai passé un bac en gestion administrative et j'ai accouché le jour du bac. A Paris, ils voulaient me garder mais comme je n'étais pas bien dans ma famille j'ai préféré partir et repartir sur de nouvelles bases... Je me suis renseignée sur les formations ici. Et j'ai commencé en ligne. Une formation de 8 mois pour obtenir un diplôme et me rattraper du bac. Je la fais mais ma fille elle s'est brûlée il y a deux mois avec de l'eau chaude. Donc j'ai arrêté ce que je faisais pour m'occuper d'elle (...) Avec ma fille, ça se passe bien. Elle grandit, elle marche, elle dit des choses... Elle est toujours avec moi... Je la garde tout le temps avec moi depuis qu'elle est née... Il y a la crèche à la demande mais il faut que j'ai une formation stable et à partir de là ma conseillère me fera une lettre pour que le Département m'autorise à la mettre à la crèche. Mais je ne suis pas trop pressée avec le coronavirus... Elle met tout à la bouche. Et je sais pas trop si quelqu'un la surveillerait comme moi je fais... »

« Je vais me diriger vers la Mission Locale pour faire une formation pas payante... Faire une formation en alternance pour être rémunérée... Mais avec le confinement, il n'y a que des rendez-vous téléphoniques à la Mission Locale donc ce n'est pas facile... Mais moi, je veux au moins un diplôme pour avoir un travail. Si je fais une formation rémunérée ça m'aiderait financièrement (...) A YYY, il n'y a pas beaucoup de choix sur les formations. Les formations d'aide à la personne, c'est ce qu'il y a de plus pratique et de plus facile. Auxiliaire de vie, c'est la seule chose qui fonctionne pour les filles. Parce que tous les gens qui sont ici c'est ce qu'ils font. Ils font la même chose. C'est pas vraiment ce que je veux faire mais ça me dérange pas parce que je suis sociable. Les personnes âgées je connais, je vivais avec mes grands parents en Guyane. Et puis je ne veux pas restée sans rien faire... »

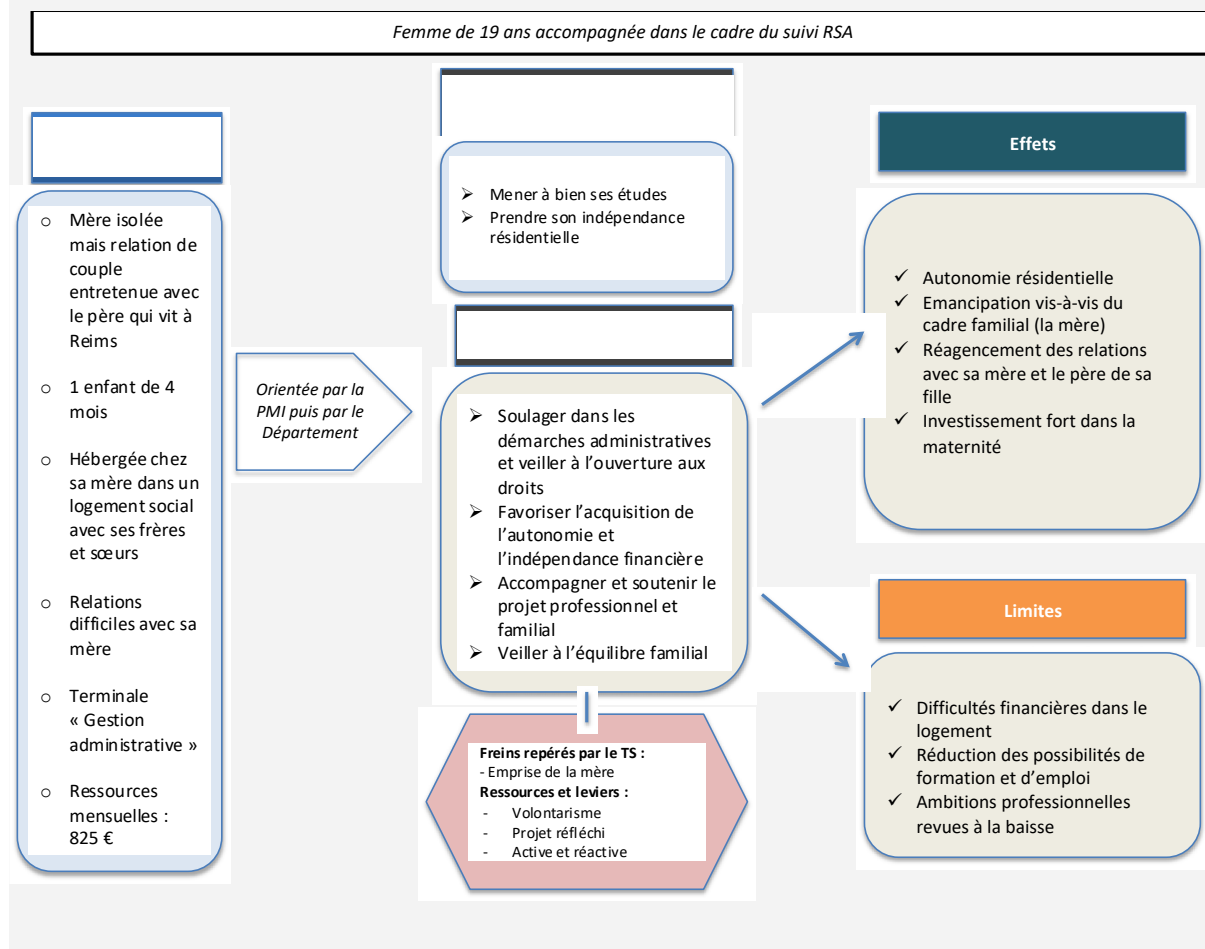
Dans cette situation, la travailleuse sociale conçoit, a posteriori, son intervention comme un « coup de pouce », un levier visant à l'orienter et à faire aboutir ses démarches par une présence active à ses côtés.

« Mon rôle dans cette situation là c'est l'écoute, le conseil, le soutien, l'accompagnement dans les démarches, expliquer les informations la concernant. Ne pas la lâcher et la motiver dans les moments où elle lâchait un peu. Je lui proposais des rendez-vous pour ne pas la perdre de vue. Je l'orientais aussi sur collègues du Département dans les situations d'urgence. Ca lui a donné cette confiance là. »

Un soutien et des conseils qui manquent aujourd'hui cruellement à Mme Paul qui doit faire face à des difficultés financières liées à une diminution de ses droits au RSA qu'elle ne s'explique pas et aux multiples et nouvelles dépenses liées à une vie autonome avec sa fille au sein d'un logement.

« Je paie le logement 250€ par mois sans compter la box... En plus ils m'ont baissé le RSA. J'ai fait 6 mois à ne toucher que 730€... Financièrement c'était un peu difficile car au début j'avais du mal à gérer et j'ai eu une dette locative... J'ai été obligé de faire le changement de Caf et c'est parti de là... Il y avait des prélèvements qui passaient tous les 15 du mois. Ma fille prenait le sein mais j'ai arrêté et elle mange des petits pots... Donc le 15, parfois, il manque de l'argent. Moi je pensais que ça passait. Mais après le 15, je n'y arrive pas. Quand j'ai vu ça, j'ai été me renseigner et j'ai passé un accord avec eux (le bailleur) pour passer ma dette... La seule chose que la personne a pu faire pour moi c'est m'aider à voir comment payer le mois. Et puis, le mois dernier, ils ont coupé ma Caf car ma pièce d'identité était terminée. Ma dette s'accumule... Le problème c'est que je ne comprends pas pourquoi je n'ai pas droit à la prime de naissance pour ma fille... l'assistante sociale du Conseil départemental, elle n'y connaît rien du tout. Donc moi je me déplace à la Caf pour savoir mais comme ça concerne la Caf du n° 2, ils peuvent rien faire... »

Graphique n° 2 : parcours de Mme Paul



3. Des parcours "de transformation" : une évolution personnelle majeure et un changement du rapport au monde

Au sein de notre panel, deux familles (Mme Kouassi et Mme Keita) sont concernées par cette évolution. Toutes deux sont suivies dans le cadre d'une séparation qui fait suite à des violences conjugales. Près d'un an après leur entrée en accompagnement, leur situation a considérablement évolué du fait d'une décohabitation d'avec le conjoint violent et d'une stabilisation de leurs conditions matérielles d'existence. Au-delà, on peut observer des effets que l'on peut qualifier de véritablement transformateurs avec des évolutions majeures concernant :

- ❖ l'épanouissement personnel ;
- ❖ l'estime et l'affirmation de soi (voire la reconstruction psychique) ;
- ❖ l'inscription dans une dynamique de projet ;
- ❖ la capacité à agir, à réaliser des démarches ;
- ❖ le bien-être familial, la réassurance dans ses capacités parentales.

Mme Keita témoigne ainsi des apports multiples et de l'ampleur inattendue des effets de l'accompagnement sur son parcours :

« Cet accompagnement m'a apporté beaucoup de choses. Je pense qu'elles (ndlr les différentes professionnelles qui l'ont accompagnée) y sont pour beaucoup de choses sur là où je suis aujourd'hui, elles m'ont montré les voies, indiqué la porte, grâce à elles j'ai pu atterrir ici. (...) Par rapport à ma situation de départ je ne m'attendais pas à tout ça. J'ai été de surprise en surprise » Mme Keita, 36 ans, 4 enfants de 14, 13, 8 et 2 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Pour elle comme pour Mme Kouassi, ces évolutions majeures sont à relier à une diversité de facteurs qui en se conjuguant, ont conduit à une trajectoire vertueuse :

- ❖ La possibilité pour la professionnelle de s'appuyer sur un maillage d'acteurs locaux (CCAS, service logement, commissariat, associations spécialisées, acteurs médico-sociaux, etc.), et dans, le cas de Mme Kouassi, l'intervention croisée des professionnels de différentes institutions, la travailleuse sociale Caf jouant le rôle de « chef d'orchestre » et de référente de l'accompagnement ;
- ❖ La forte sollicitude de la travailleuse sociale et la confiance accordée en retour par la famille contribuant à une alliance forte entre les deux et à la mobilisation des familles.

La professionnelle qui a accompagné Mme Keita insiste ainsi sur le caractère exceptionnel des effets de cet accompagnement et sur la diversité de facteurs qui les expliquent, à la fois propres à la personne suivie (le fait que Mme Keita travaille déjà, qu'elle ait une très forte capacité d'adaptation, qu'elle ne soit pas freinée par des troubles psychiques...) et propres à l'offre d'accompagnement, d'hébergement d'urgence et de logement de sa commune.

« Elle a un parcours incroyable, je pense qu'aussi comme elle travaillait, même à mi-temps, cela lui a permis de s'axer sur d'autres démarches que l'emploi, ce qui n'est pas rien. (...) Les objectifs sont largement atteints. Il y a eu d'autres relogements mais rarement aussi positifs car les gens sont parfois moins à l'aise au niveau de la compréhension des démarches, de l'informatique... Au départ c'était un peu compliqué, elle découvrait tout mais elle a une faculté d'adaptation vraiment importante et qu'on n'a pas avec toutes les familles. (...) Il y a toute l'histoire de la personne aussi, la part psychologique, Mme Keita est entière, il y a d'autres personnes qui ont un passif psy qui fait que même si l'administratif avance il y a des choses qui freinent. (...) Chez Mme Keita il n'y avait pas de besoin à ce niveau-là. (...)

Pour Mme Keita l'accès au logement a pu se faire assez rapidement parce qu'elle a un emploi à mi-temps, a fait ses démarches... Et puis là il y avait des constructions neuves sur Fosses. (...) Les familles sont super contentes de ces nouveaux logements. C'est tout ce travail de maillage avec le CCAS et les familles qu'on a fait aussi et ça, ça n'a pas de prix et les familles le voient. »

L'historique de violences conjugales qui caractérise ces deux situations joue également un rôle dans la mobilisation et l'implication des travailleuses sociales Caf comme des différents partenaires intervenus. Bien que des améliorations soient toujours à apporter, les avancées sont notables dans la prise en charge des problématiques de violences conjugales par les pouvoirs publics (efforts de coordination entre acteur, priorisation dans l'accès au logement, etc.) Les professionnelles de la Caf sont par ailleurs fortement sensibilisées et formées à ce sujet et font preuve d'une empathie particulièrement importante à l'égard de ces situations.

Par rapport à Mme Keita, le parcours d'accompagnement de Mme Kouassi présenté ci-après se distingue par l'apport essentiel joué par le suivi psychologique mis en place sur orientation de la travailleuse sociale Caf.

Encadré 18. Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

Mme Kouassi, 26 ans, née en Côte d'Ivoire, vit seule avec ses 3 enfants âgés de 6 ans à 18 mois, l'aîné étant handicapé par une maladie génétique grave. Elle s'est récemment séparée de son mari, avec lequel elle avait été mariée de force, dans un contexte de violences conjugales. Depuis leur séparation, elle n'a plus de nouvelles de son ex-mari. En 2019, quelques mois après que son mari a quitté le domicile familial, Mme Kouassi s'adresse à la Caf afin d'obtenir une aide complémentaire pour un projet de vacances établi avec le CCAS. C'est lors de ce premier rendez-vous avec la travailleuse sociale de la Caf que cette dernière identifie un ensemble de problématiques en lien avec la séparation conjugale et propose un accompagnement dans la durée.

Si Mme Kouassi a récemment été accompagnée par une association spécialisée dans le cadre d'une mesure d'ASLL liée à des impayés de loyer, elle n'avait jusqu'alors pas trouvé d'espace de parole pour aborder des questionnements plus intimes liés aux violences subies de la part de son ex-conjoint. Mme Kouassi se trouve en effet très isolée au plan social et familial, cet isolement résultant en partie des violences psychologiques exercées par son ex-mari (« Avant mon mari ne voulait pas que je voie des assistantes sociales car cela allait nous gêner notre vie, soi disant elles allaient rentrer dans notre vie. »). Peu au fait des dispositifs d'accompagnement, Mme Kouassi vit ce premier entretien comme l'ouverture d'un espace de parole libérateur et perçoit la possibilité d'une aide « providentielle ».

« Pour moi, la Caf était juste là pour verser l'allocation des enfants, si j'avais su cela, depuis longtemps j'aurais fait quelque chose car pour moi, j'étais toute seule dans mon bateau en fait. (...) Elle m'a mise à l'aise tout de suite, je me suis sentie en sécurité, ce n'est pas quelqu'un qui m'a jugée. Cela m'a beaucoup marquée, je me suis dit « enfin », je me suis mise à respirer. Là tu te mets à nu devant cette personne... Elle m'a écoutée, elle n'a pas donné son avis, elle n'a pas pris parti, elle était concentrée sur moi et sur les enfants. » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants de 6, 4 ans et 18 mois, accompagnée dans le cadre d'une séparation (1^{er} entretien)

Lors de la première rencontre, la travailleuse sociale a immédiatement repéré d'importants besoins en matière d'accompagnement psychologique. Du fait de la durée et de l'ampleur des sévices subis de la part de son ex-mari (coups, chantage, viols, etc.), et des problèmes de santé de son fils aîné, Mme Kouassi est en situation de grande fragilité psychologique, évoquant lors de notre entretien des idées suicidaires, des périodes d'intense dépression, et la perte d'estime de soi provoquée par les humiliations et le dénigrement dont elle a fait l'objet lors de sa vie conjugale. Interrogée sur les finalités qu'elle projette pour cet accompagnement, la travailleuse sociale évoque la notion de stabilisation : stabilisation de la situation psychologique et médicale de la famille, mais aussi stabilisation sociale, familiale, et financière. L'objectif est de poser les bases d'un cadre stable et sécurisant, dans lequel Mme Kouassi et ses enfants puissent reprendre pied et se reconstruire :

« J'imagine une stabilisation... La maladie de son fils aîné, on n'y fera rien, mais une stabilisation dans le sens qu'elle se sente bien dans son logement, la formation, une situation plus claire avec monsieur, une situation plus posée ou installée, un suivi psychologique... Pas pour qu'elle soit guérie des souffrances car ce sera long, mais que tout cela soit installé au moins, que tout soit enclenché. Et qu'elle ait des lieux de ressources ou elle se sente d'aller, où elle puisse se refaire un réseau. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Le parcours d'accompagnement de Mme Kouassi, détaillé dans le schéma plus bas, se construit donc initialement autour d'un objectif global de « stabilisation ». Cet objectif se décline dans plusieurs modalités d'aide qui s'agencent selon le degré d'urgence des problématiques à traiter : un soutien moral, tout d'abord, se matérialisant par une disponibilité continue et des échanges fréquents (*« Sur la situation de Mme Kouassi, il faut a minima un rendez-vous téléphonique tous les 15 jours pour qu'elle sache que je suis là, pour prendre des nouvelles, savoir comment va son fils. »*); un soutien psychologique, également, par le biais d'une mise en relation directe avec un service de psychiatrie spécialisé en victimologie ; un accompagnement à la résolution des difficultés financières se traduisant par l'accompagnement aux démarches en justice pour l'obtention d'une pension alimentaire et l'obtention d'aides financières.

Afin de pallier l'isolement social de Mme Kouassi, la travailleuse sociale s'efforce également de constituer autour d'elle un réseau social et amical : cela s'opère par le biais d'une orientation vers des actions collectives qu'elle anime par ailleurs (un groupe de femmes et un groupe dédié aux parents d'enfants handicapés). D'autres démarches, visant plus globalement au bien-être de la famille, sont travaillées en parallèle : le changement de logement, dans la mesure où Mme Kouassi exprime le besoin de quitter le logement qu'elle a partagé avec son ex-conjoint et dans lequel elle se sent peu à l'aise, ou encore le recours à une aide-ménagère à domicile pour la soulager. Différents types de démarches, d'aides et d'outils, matériels et immatériels, sont ainsi combinés dans le parcours d'accompagnement :

« Le soutien psychologique, je lui ai dit aussi : « en septembre, on relance ». Et les démarches en justice, on les a laissées un peu suspens avec la maladie de son fils. Elle vient en plus de découvrir les dettes de cantine de monsieur, cela fait plusieurs mois qu'il ne paye plus, je lui ai fait une demande d'aide financière. L'insertion professionnelle, elle est accompagnée par le service emploi mais on peut faire un accompagnement conjoint. Et il y a un autre axe à travailler, c'est que l'hôpital lui a proposé des heures d'aide à domicile et elle a dit non, moi je lui ai dit « ça pourrait être bien qu'on vous soulage ». Elle m'a dit qu'elle allait faire venir sa mère d'Afrique... Je lui ai dit « compte tenu de vos relations avec votre mère...? » Du coup, elle a dit : « vous pensez que je peux rappeler l'assistante sociale de l'hôpital ? » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Pour Mme Kouassi, l'accompagnement proposé par la travailleuse sociale de la Caf représente l'aide à saisir pour « prendre un nouveau départ », se libérer de l'emprise de son ex-mari, se reconstruire. En ce sens, les premiers contacts avec la travailleuse sociale lui ont permis de « mûrir » et de formuler des objectifs à long terme. L'adhésion à l'accompagnement proposé par la Caf est totale :

« Mes projets ? Arriver à oublier à mettre tout cela derrière moi, à être bien dans la vie avec mes trois enfants et que mon fils s'en sorte. Et changer d'environnement. Et que mes enfants ne manquent de rien. Etre bien, marcher la tête haute. Mais d'abord la maladie de mon fils passe en premier. Oublier, prendre un nouveau départ. » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants de 6, 4 ans et 18 mois, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Malgré cette « alliance » forte entre accompagnante et accompagnée autour de finalités convergentes, la travailleuse sociale anticipe plusieurs obstacles à surmonter ou susceptibles de fragiliser le parcours : certains sont d'ordre psychologique (la culpabilité, l'emprise du conjoint...) d'autres sont intrinsèques et semblent à ses yeux plus faciles à lever (l'analphabétisme). L'inconnue

principale dans le parcours d'accompagnement élaboré réside dans la place du père, point sur lequel la travailleuse sociale estime avoir peu de repères au début de l'accompagnement :

« Le frein, cela pourrait être malgré tout le poids de la famille, qui est encore là, de cette mère, de cette emprise de monsieur, de la culpabilité qu'elle a par rapport aux enfants du fait qu'ils sont séparés de leur père. C'est elle qui est le réceptacle de leur souffrance... Et un frein qui peut se lever, c'est le français. Le fait qu'elle ne sache ni lire ni écrire, cela peut faire que des fois, elle s'emmêle un peu dans les papiers. L'accès au numérique aussi. Son mari ? Moi, quand vous me demandez les objectifs, je ne pense pas à lui dans l'avenir, sauf sur le plan de la justice. Encore une fois, c'est vrai que la place du père dans ma vision de travailleur social, il n'est pas là... Mais peut être après... quand je parle de stabilisation, il pourrait peut-être prendre ses enfants deux jours par semaine, plus tard... » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Un an après le début de l'accompagnement, Mme Kouassi est toujours accompagnée par la travailleuse sociale de la Caf. Le réseau d'aide autour d'elle s'est étoffé, puisqu'elle est également accompagnée par une intervenante associative dans le cadre d'une mesure d'accompagnement en économie sociale et familiale (Aesf), bénéficie de l'intervention d'une Tisf du Conseil départemental et d'un suivi par la psychologue de la PMI. Une synthèse entre professionnels est organisée, à laquelle participe la travailleuse sociale de la Caf. Mme Kouassi est également accompagnée par une avocate pour ses démarches de divorce.

Les conditions de l'entretien de bilan sont très différentes du premier entretien : Mme Kouassi est riante, volubile. Interrogée sur les évolutions qui ont marqué son parcours, elle exprime d'emblée une avancée majeure au plan personnel, se traduisant par le sentiment d'être enfin « elle-même » et d'avoir acquis une sérénité nouvelle.

« On peut dire qu'il y a beaucoup de choses qui évoluent en fait, un truc nouveau au niveau de moi, dans ma vie : je suis une femme, je suis une mère, je suis bien, et ça c'est le plus important... Il y a plein de choses qui ont changé à l'intérieur, je suis plus moi. (...) Avant, je ne savais ce que c'était que d'être heureuse. Aujourd'hui, oui. » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

Au cours de l'année écoulée, Mme Kouassi n'a eu que des contacts épisodiques avec son ex-mari : seule avec ses enfants, elle a expérimenté un nouvel équilibre familial et constaté qu'elle était en mesure d'assumer cette situation, prenant ainsi la mesure de ses propres capacités :

« En fait, avant j'étais dans un déni, je voulais qu'il me revienne, je me demandais comment j'allais m'en sortir avec trois enfant en bas âge, il valait mieux qu'il revienne et me tabasse plutôt que je sois seule. Aujourd'hui je m'en sors sans un homme en fait, c'est ça le plus important, je constate que ce que je vivais ce n'était pas une vie, que ce que je vis aujourd'hui avec mes enfants, c'est ça une vie : on rigole, on joue... » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

Cet état d'esprit nouveau est en large partie attribuable à la mise en œuvre d'un suivi psychologique, que Mme Kouassi a mis en place sur les conseils de la directrice de crèche de son fils, qui l'a orientée vers la PMI. Si la travailleuse sociale de la Caf n'est pas directement à l'origine de ce suivi psychologique (les démarches ayant été lancées en début d'accompagnement auprès du service de psychiatrie spécialisé en victimologie n'ayant pas abouti), elle a contribué à en poser les bases, en abordant ce sujet dès ses premières rencontres avec Mme Kouassi. L'accompagnement de la psychologue a notamment permis à cette dernière de déconstruire la relation d'emprise conjugale établie avec son mari :

« Avoir une psychologue pour mettre des mots sur ce que je vivais, ça m'a beaucoup aidée à comprendre pourquoi cet attachement, car j'étais dépendante de lui... Moi je ne savais pas pourquoi c'était comme ça... et aussi la peur de ne pas trouver quelqu'un qui m'aime, d'échouer dans ma vie, il

y avait tout ça, et la honte... » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

Le suivi psychologique a aussi permis à Mme Kouassi de mettre en perspective ses relations avec sa mère (à l'origine de son mariage forcé) et de prendre du recul à l'égard des injonctions de cette dernière, qui l'incite encore à renouer avec son ex-mari. Ce faisant, elle a également pris du recul avec certaines représentations liées à son milieu d'origine : le statut socialement honteux de femme séparée, par exemple, ou encore certaines croyances traditionnelles (maraboutage).

« Avec la psy, on fait un travail sur comment pouvoir m'exprimer devant ma mère pour leur dire tout le mal qu'ils m'ont fait, car c'est eux qui m'ont forcée à aller dans cette relation. Si je fais ça, c'est comme si j'allais renaitre en fait. J'ai pris le billet d'avion pour leur exprimer tout ce que j'avais dans le cœur. Je lui dirai « s'il était là, tu crois que je pourrais acheter des billets et tout ? » Là je m'en sors mieux sans lui... J'ai besoin qu'elle me soutienne. Le fait qu'elle pense ça, ça me bloque partout en fait. (...) Je dois faire cette étape avec la Côte d'Ivoire, et si ma mère veut encore aller faire des trucs mystiques pour le faire revenir, je couperai les ponts avec elle. » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

Cette évolution permet à Mme Kouassi d'être plus affirmée vis-à-vis de son entourage social et amical. Consciente de ce qui se joue dans une relation conjugale marquée par la violence, elle est aujourd'hui en mesure d'affirmer plus explicitement ses choix. Au-delà, elle s'est également forgé une nouvelle image de la vie de couple, plus égalitaire et plus élective :

« Je connais plein de copines comme ça qui disent « ouais, le divorce, ce n'est pas bon », mais je leur dis « et quand il va te tuer, ce sera bon ? ». Ma mère me disait « je reste à cause de vous », et alors on se sent coupable de ce qu'elle vit, notre mère. Elles me disent « reprends ton mari s'il te demande pardon » et je leur dis : « comment vous pouvez être aussi aveugles, vos enfants dépérissent ! » Je leur dis : « si vous acceptez cela, pas moi », je ne suis plus une femme soumise, si un homme me tient des propos pas adaptés, mais casse-toi en fait ! (elle rit) Elles me disent « mais tu vas rester comme ça, sans te marier ni rien ? » Je leur dis que j'assume, ce n'est pas grave. Le jour de la fête du mouton, j'ai tué un mouton et on a mis la musique, j'ai dansé avec les enfants ... Si tu fais l'Aïd avec ton mari, il invite tous ses copains et tu te retrouves à faire la bonniche dans la cuisine, sans aucune reconnaissance ! Là, il n'y a personne qui me fait chier, je suis bien ! (elle rit) Là, je sais ce que je veux dans ma vie : le couple, c'est pas l'esclavage de la femme ! » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

Mme Kouassi n'a pas changé de logement mais elle n'envisage plus de déménager car, grâce à une aide financière de la Caf, elle a entièrement réaménagé son logement. Les travaux réalisés n'ont pas eu simplement pour effet d'améliorer le confort de son logement : ils ont également eu une vertu émancipatrice, en marquant la rupture avec son « ancienne vie »

« J'avais envie de changer de logement mais après, je faisais le point et je me suis dit pourquoi ? Mes enfants sont biens ici, c'est comme si je fuyais : je reste et j'assume, j'aménage comme je veux, je fais de la peinture : « fais ta maison comme tu veux ». Je me suis dit « change déjà cette couleur jaune » qui m'empêchait de respirer car c'est lui qui l'avait mise, ça m'empêchait de respirer, je voyais sa tête partout. Une fois, je suis allée acheter un pot de peinture, j'ai regardé des tutos sur internet j'ai tout refait, mes chambres, j'ai tout refait comme je voulais, j'ai tout équipé ma chambre, la cuisine, tout. Et là, dès que je reviens de vacances, je m'attaque au salon. »

Selon Mme Kouassi, ce cheminement personnel n'est cependant pas achevé et les avancées ressenties demeurent fragiles. Encore aujourd'hui, elle se sent « empêchée » dans la réalisation d'elle-même par un ensemble de freins liés à sa relation complexe avec sa mère et au poids de son milieu d'origine :

« C'est le jugement des autres et de moi-même aussi... J'ai honte en fait de le dire aux gens. C'est la religion et la culture... Je cache, en fait. Il y a des gens à qui je le dis, oui, mes amis, mais les gens que je croise, je ne leur dis pas que mon mari s'est barré en me laissant avec mes trois enfants. J'ai été tellement rabaissée que je n'ai pas encore confiance en moi. Pour assumer cela. En fait je ne sais pas. Il y a tout ça qui me bloque dans ma vie personnelle. »

Aussi, en lien avec la psychologue et la travailleuse sociale de la Caf, Mme Kouassi a travaillé à la mise en œuvre d'un projet de « réparation », qui lui permettrait à la fois de finaliser les démarches de divorce et de se libérer de l'emprise familiale. Ce projet passe par la réalisation d'un voyage en Côte d'Ivoire, au cours duquel elle doit récupérer les documents nécessaires à son divorce (acte de mariage) et entamer un dialogue avec sa mère afin de faire reconnaître sa souffrance, son point de vue, et par lequel elle compte se libérer de son emprise :

« Il y a eu plusieurs choses, le moment où elle a commencé à rencontrer l'avocate pour les démarches de divorce, elle a demandé l'acte de mariage mais elle ne pouvait le demander à personne en Afrique, et puis il y avait des comptes à rendre avec sa mère et sa tante qui avaient organisé ce mariage, et cela lui manquait aussi, ses enfants... Je l'avais vraiment perçu comme ça, dire qu'elle a été victime et tourner la page. Et la reconstruction thérapeutique qu'elle a entamé avec sa psy. Elle est prête à s'engager là-dedans. Se libérer de cette emprise. La psy y voit même une étape préalable au travail thérapeutique afin de se dégager de toute colère et frustration, le poids culturel et familial est tel qu'elle a besoin de s'y confronter. Elle a travaillé cela avec la psy. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Pour l'aider à concrétiser ce projet, la travailleuse sociale a obtenu un financement exceptionnel de la Caf (ce dont elle se montre elle-même surprise compte tenu du caractère exceptionnel de ce type d'aide).

« Mme Kouassi elle est sur un super projet, elle part en Afrique, on a eu le financement par la Caf j'avais fait la demande, elle est passé en mars. Au début la Caf ne voulait pas. Ils ont fait repasser la demande à titre exceptionnel grâce à ma responsable et on a eu un apport de la totalité de ce que j'avais demandé. C'est la première fois que je vois ça : une aide pour des billets pour l'Afrique ! » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Plusieurs facteurs ont rendu possible l'évolution « spectaculaire » du parcours de Mme Kouassi au fil de l'année écoulée. En premier lieu, la rencontre entre Mme Kouassi et la travailleuse sociale de la Caf, qui s'est avérée décisive dans le parcours de Mme Kouassi. Durant l'année écoulée, les rencontres ont été fréquentes entre Isabelle et Mme Kouassi. Une douzaine de rendez-vous ont été réalisés, ainsi que de nombreux échanges téléphoniques : *« Mme Kouassi, il y a beaucoup d'appels, elle m'appelle dès qu'il y a une démarche, qu'elle a fait quelque chose. »* Ce lien lui a permis de prendre confiance envers les institutions : l'absence de jugement et la volonté de transparence de la travailleuse sociale (*« La première chose qu'elle m'a dit c'est « je ne ferai rien derrière vous, je vous dirai tout ce que je fais »*), ont été des éléments clés de cette relation. Au-delà, l'accompagnement de la travailleuse sociale de la Caf lui a aussi permis de réaliser le potentiel d'aide qu'elle pouvait activer pour réaliser ses projets initiaux.

L'autre facteur réside dans la capacité de Mme Kouassi elle-même à identifier ses besoins et à formuler explicitement ses demandes, mettant ainsi les professionnels « en situation de l'aider ». Moteur dans son accompagnement, Mme Kouassi a ainsi elle-même sollicité la mesure d'accompagnement budgétaire auprès d'Isabelle, après avoir constaté ses fragilités dans la gestion de ses dépenses.

« Au niveau de l'argent, le fait de gérer moi-même mon argent, je n'avais pas l'habitude, je me sentais paumée, je connaissais pas mes priorités, je voulais juste faire plaisir à mes enfants... J'ai appelé Isabelle je lui ai dit « là je suis en train de faire des bêtises, trouve-moi quelqu'un qui paye la maison, les factures et le reste je le gère », elle m'a dit « ça existe ». Avant, je n'avais pas le droit à mon argent car mon mari contrôlait tout, alors après son départ, je dépensais n'importe comment. Là je suis en

relation avec une dame qui paye les factures et le reste de l'argent, elle le laisse sur mon compte, elle paye le loyer avec le bailleur, l'eau courante la cantine des enfants... »

Dans le parcours de Mme Kouassi, la travailleuse sociale de la Caf a donc joué un rôle de pivot et d'ensemblier, permettant d'agrèger progressivement autour de cette dernière, en lien avec les autres professionnels intervenants, les mesures d'aides et d'accompagnement nécessaires au soutien de ses démarches.

« Elle m'a aidée sur tout ! Niveau financier, niveau personnel, moralement, sur tout en fait ! Elle a été là pour moi sur tous ces points. Parce qu'une assistante sociale qui te dit « si tu as envie de te mettre dans la merde tu m'appelles et tu me dis ton problème » ... C'est grâce à elle que j'ai pu avoir la dame pour le budget, grâce à elle que j'ai pu sortir la tête de l'eau, grâce à elle que je peux aller en Afrique, grâce à elle que j'ai pu refaire la chambre des enfants... »

Mme Kouassi se sent encore fragile sur différentes dimensions, au plan psychologique notamment, et espère que l'accompagnement pourra se poursuivre en 2021. Elle souhaiterait également continuer à pouvoir bénéficier de la mesure d'accompagnement budgétaire qui a été déclenchée en 2020. En dehors du voyage en Afrique dont elle attend beaucoup, Mme Kouassi se projette désormais dans l'insertion professionnelle et souhaiterait reprendre l'emploi :

« Franchement, je suis aidée sur tout, juste trouver un travail et c'est bien, et m'envoler ! trouver un travail stable en CDI c'est tout ce que je demande aujourd'hui car mes enfants vont à l'école, il faut que je reprenne une activité. » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

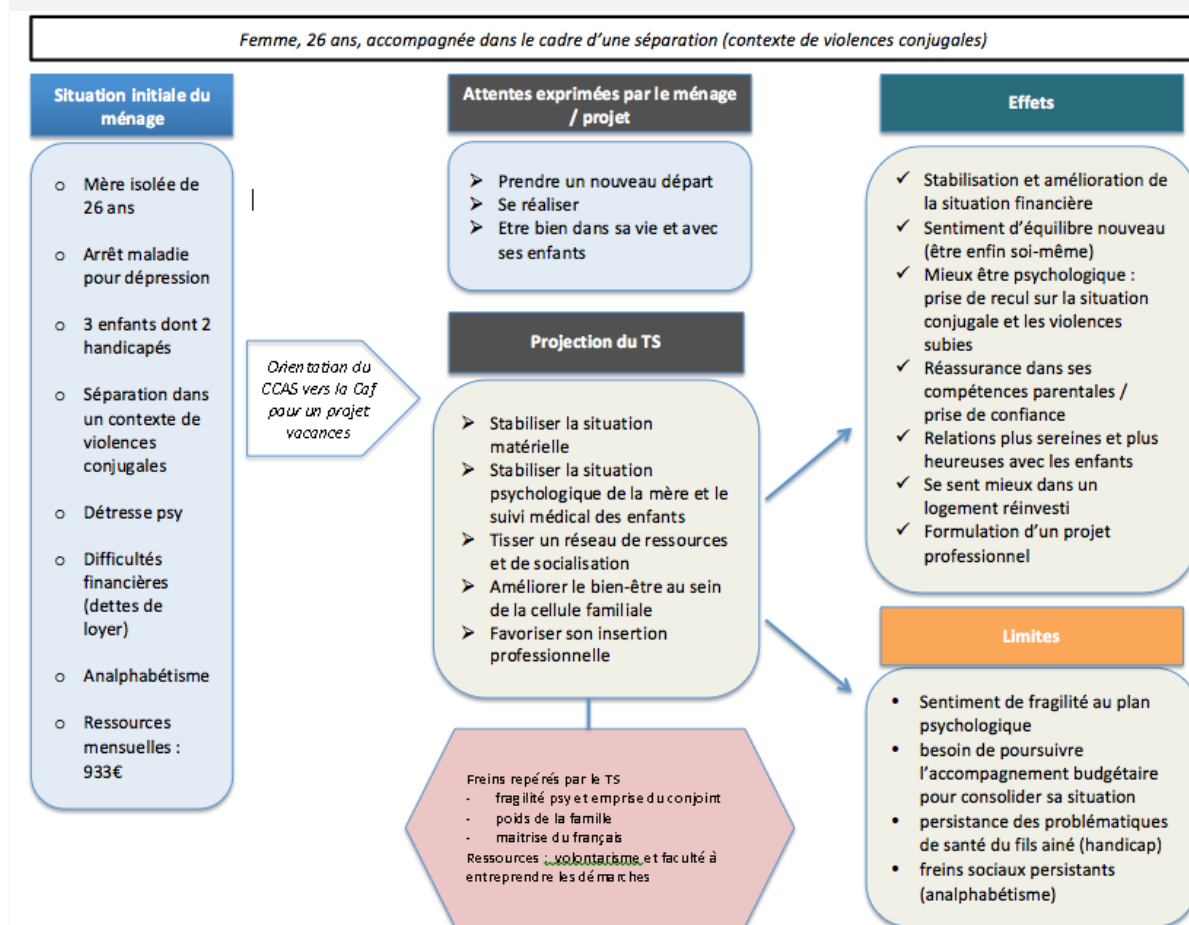
La travailleuse sociale perçoit également ces fragilités et souhaite accompagner Mme Kouassi jusqu'au terme de ses démarches de divorce :

« Je pense que l'accompagnement se prolongera jusqu'au divorce, après il y a le suivi psy, la mesure d'Aesf qui va consolider après cela devrait aller mieux, après j'aimerais bien que Madame continue à venir sur les sorties, les activités avec les enfants, qu'elle sache qu'elle a ces endroits là. »

Dans cet accompagnement, la travailleuse sociale s'est positionnée comme « alliée » permettant à Mme Kouassi de réaliser ses objectifs :

« J'ai réalisé mes objectifs, oui on peut dire ça, je suis en train de le faire, je suis en train de les réaliser, encore plus en fait. Dans tous les sens... déjà je suis une mère accomplie, j'ai mes trois enfants ils sont heureux et je suis heureuse, et quand je rentrerai d'Afrique ce sera encore un nouveau chapitre à écrire. Je veux me battre dans ma vie, m'en sortir avec mes enfants. Je ne veux pas être la pauvre fille que son mari a quittée, je veux aller plus loin. »

Graphique n° 3 : parcours de Mme Kouassi

4. Des parcours chaotiques, en lien avec la grande précarité³⁵

Enfin, 2 jeunes ménages (Mme Aouissi et Mme Léger) se distinguent par un parcours plus chaotique sur lequel l'accompagnement peine à produire des effets tant leur quotidien est marqué par la précarité. Entrées dans un accompagnement Caf dans le cadre du RSA (Mme Aouissi) ou d'une séparation (Mme Léger), toutes deux sont enceintes et sans domicile lors du premier rendez-vous : l'une vit dans sa voiture et l'autre est hébergée dans des conditions extrêmement précaires chez une amie. Si l'une et l'autre bénéficient d'au moins un appui au sein de leur entourage, elles souffrent cependant d'un isolement important qui fait suite à des conflits voire à la dislocation des liens familiaux.

Les premiers rendez-vous ont été très denses dans les deux cas, la travailleuse sociale Caf s'étant employée à parer à l'urgence (ouverture des droits, inscription dans un parcours de soins, demande d'hébergement voire recours au 115) et à démêler des situations complexes à appréhender. Méfiantes et/ou désespérées, ces familles peinent à se raconter se montrent actives dans les démarches à réaliser.

³⁵ Sont évoqués ici les deux parcours pour lesquels les 2nd entretiens n'ont pu être réalisés avec les familles.

La relation s'établit donc sur le registre du faire, en réponse à l'urgence, plus que sur celui de la réflexion et de la mobilisation autour d'un projet eu égard à l'instabilité de leur situation.

S'en suivent des parcours d'accompagnement par à coup, marqués par des ruptures puis des reprises de contact qui s'expliquent pour partie par l'accès aléatoire des familles aux outils de communication (coupures ou perte de téléphone, faible accès à internet, etc.).

Les deux parcours se distinguent néanmoins par l'attitude/la posture des familles comme des travailleuses sociales :

- ❖ Animée par la volonté d'avancer et de se débrouiller par elle-même, Mme Léger, dont le parcours sera présenté en détail dans la partie suivante relative à la temporalité des accompagnements, apparaît réservée et peu encline à s'exprimer et à se saisir des aides proposées, malgré la sollicitude de la professionnelle à son égard ;
- ❖ Familiale du travail social mais échaudée par ses expériences antérieures, Mme Aouissi, dont le parcours est présenté dans l'encadré ci-après, s'emploie quant à elle à se saisir des aides comme elle l'entend : elle choisit de dire ou de ne pas dire (avec la crainte explicitement évoquée d'un placement de son enfant à venir) et d'entendre ou de ne pas entendre les conseils prodigués.

Encadré 19. Mme Aouissi, 25 ans et enceinte de 5 mois, accompagnée dans le cadre du RSA

La trajectoire de Mme Aouissi est marquée par la précarité depuis de nombreuses années. Elle est née et a grandi dans un logement social d'un quartier prioritaire qu'elle occupait avec ses parents et frères et sœurs. Le décès de son père en 2014 est à l'origine d'un basculement important et d'une dislocation des liens familiaux, marquée par l'abandon du domicile par sa mère :

« Maman est partie du jour au lendemain. C'était vers 2015. Et en 2016, on a dû sortir de l'appartement (le bail n'étant pas à leur nom nldr). On s'est réveillé un matin et elle n'était plus là. On est restés sans nouvelles depuis. J'avais remarqué qu'elle avait quelqu'un dans sa vie. Ce matin-là, quand je me suis réveillée, c'était calme. Les volets n'étaient pas ouverts alors que c'est quelqu'un qui se lève tôt. J'ai regardé dans l'armoire et il n'y avait plus ses vêtements. Et depuis plus de nouvelles. On sait qu'elle travaille toujours. Notre ancienne voisine est sa copine donc elle nous en parle vaguement. Pas trop non plus... Ma petite sœur l'a tellement mal vécu que nous on intériorisait pour s'occuper d'elle. Elle est tombée en dépression, elle a fait plusieurs ulcères. Elle était gravement malade. Elle a été à l'hôpital. Elle était perfusée pour manger. On n'avait pas vraiment le temps de penser à nous... »

Expulsés du logement, les frères et sœurs se séparent pour suivre chacun.e.s leur trajectoire. Livrées à elles-mêmes, sans ressources, Mme Aouissi et sa sœur connaissent alors l'errance. Un temps hébergées par le « petit ami » de Mme Aouissi, elles finissent par se retrouver à la rue. Depuis, sa sœur a obtenu un logement en FJT tandis que Mme Aouissi continue de vivre dans sa voiture

« En 2016, j'ai été hébergée chez mon petit copain avec ma sœur. Ça ne se passait pas trop bien avec les parents qui n'acceptaient pas trop la relation... Ça a duré environ deux mois. Avec ma sœur, on s'est retrouvées à dormir dans la voiture depuis ce temps-là. Mon petit ami est resté chez ses parents. Mais on s'est séparés en avril 2019... De temps à autre, avec ma sœur, on prenait une chambre d'hôtel. Sinon c'est que la voiture. Je me lave à la piscine municipale. J'achète des sandwiches. Je mange dehors... En hiver, on a souffert avec ma sœur. On allumait un peu le chauffage, on éteignait... On avait des couvertures et des pyjamas chauds. Et puis de grosses chaussettes. »

Au moment de son entrée en accompagnement, Mme Aouissi est âgée de 25 ans et enceinte de 5 mois et vit donc dans des conditions extrêmement précaires puisqu'elle dort dans sa voiture au sein de la commune où elle a grandi. Ses besoins sont multiples d'autant qu'au-delà de l'absence de logement, Mme souffre de problèmes de santé importants et ponctuellement handicapants (épilepsie). Elle bénéficie pour cela d'un suivi actif à l'hôpital.

L'accompagnement de Mme Aouissi débute par un rendez-vous non honoré, celle-ci n'ayant pas noté la date. Sara, professionnelle à la Caf n° 2, reçoit donc Mme Aouissi pour la première fois en octobre 2019 dans le cadre du RSA et sur orientation de la PMI.

« J'avais cherché sur internet et demandé un rendez-vous en tant que mère isolée. Quelqu'un m'avait parlé de la Caf. J'avais loupé un premier rendez-vous et elle m'a rappelée. C'est la PMI qui m'avait orientée. On m'avait dit de faire ma déclaration de grossesse et de faire une demande de RSA. »

Du fait de ses multiples difficultés, Mme Aouissi est familière des administrations et des institutions mais elle en a conçu des a priori négatifs après avoir essayé de nombreux refus et en garde une certaine amertume suite à de nombreuses démarches sans issue, et ce, malgré l'urgence de sa situation vis-à-vis du logement.

« J'ai touché dans toutes les mairies. J'ai fait un dossier dans une agence immobilière privée mais je n'ai pas de garant. Les assistantes sociales m'ont dit qu'on devait faire nos démarches seules car on était majeures. J'ai aussi fait une demande de logement social sur XXX. On m'a proposé un logement mais je n'avais pas ma feuille d'impôts. J'avais tapé à toutes les portes dont la Mission Locale. Ils m'ont fait un dossier pour un foyer mais ça n'a pas marché... Le 115 je n'arrive pas à les avoir. Ils m'avaient proposée une nuit à YYY. J'y avais été. Il y a quelques mois. Tout le monde m'a envoyée balader. On me disait : 'Si vous savez lire et écrire vous pouvez le faire toute seule'. C'est peut-être les gens qui disent n'importe quoi. Les travailleurs sociaux n'aident pas en fin de compte. Donc j'ai lâché. J'ai lâché l'affaire en me disant ça ne sert à rien J'avais essayé deux mairies, la PMI... La Mission Locale, on avait fait un dossier pour un foyer... Mais depuis je n'ai pas eu de nouvelles... Et moi aussi je ne suis pas revenue vers elle. »

Aussi, lorsqu'elle se rend pour la première fois au rendez-vous avec la travailleuse sociale de la Caf n'en attend-elle pas grand chose. Elle demeure méfiante (de peur d'une « enquête » relative à sa situation et la naissance à venir d'un enfant) et résignée y compris après les premiers rendez-vous au cours desquels Sara s'emploie à entamer les démarches et à ouvrir ses droits.

« Avec Mme M. (ndlr. la CESF de la Caf), je me suis dit on va se parler, mais ça n'ira pas plus loin. Donc je me suis dit qu'il y aurait peut-être une enquête mais je n'imaginais pas qu'elle ferait les démarches avec moi... ça me soulage car je connais rien aux papiers. Elle m'apprend des trucs. Rien que pour la gratuité de la carte Navigo, la CMU... (...) Je me dis que je n'ai pas le choix. Je ne peux pas me laisser aller, déprimer. Je suis obligée d'avancer. J'essaie de passer à autre chose. Mais j'en ai marre de raconter cette histoire et au final rien. Là, Mme M. va refaire une demande (de domiciliation administrative d'abord et d'hébergement, ndlr). Mais je ne veux pas m'avancer en espérant qu'elle va m'aider. Je me méfie. Si ça se passe bien tant mieux et si ça se passe pas bien tant pis. Même une chambre ce serait un luxe. J'ai du mal à donner confiance aujourd'hui. Pourtant enfant j'avais confiance... »

De son côté, Sara considère Mme Aouissi comme étant ouverte au dialogue. Elle note dans la fiche de suivi qu'elle « se présente avec une tunique et un foulard ». Au regard de ses conditions de vie, la demande de Mme Aouissi et l'objectif fixé par Sara sont à première vue concordants. Il s'agit de régulariser la situation administrative notamment en termes de domiciliation, de veiller au suivi de grossesse en lien avec la maternité et de rapidement engager les démarches pour obtenir un logement ou, à défaut, un hébergement.

Complexe, la situation apparaît cependant rapidement difficile à éclaircir sur le plan de sa domiciliation et de ses attaches à la commune (qui fondent les critères de domiciliation au CCAS) tout comme de la « nature » exacte de sa relation et de ses projet avec le père de son fils (qui fonde le statut de parent isolé et l'ouverture des droits afférents pour la Caf). Le mail ci-après montre les nombreuses incertitudes qui entourent sa situation.

Extrait d'un mail de Sara nous informant de la situation de Mme Aouissi

Il était convenu que madame récupère à la Mairie, mardi dernier la domiciliation CCAS de XXX avec le REFUS (pas de lien sur la commune). Madame Aouissi vient de m'appeler, elle avait oublié de le faire.

Je viens d'avoir au téléphone Madame G., responsable du CCAS qui m'a envoyé le refus.

Dans le dossier (demande de domiciliation), pour madame G., il n'y avait pas de preuve apportée par Madame de domiciliation sur la commune de XXX et la demande faite en mai 2019 a été faite au nom de Madame et de Monsieur I., le futur papa) alors que madame est déclarée seule à la Caf depuis le 15 mars 2019. Au téléphone, Madame explique avoir fait une demande seule, de son côté Monsieur en avait faite une, seul à son nom ayant des problèmes avec sa mère.

Madame Aouissi a donné une adresse à la Caf qui n'existe pas (place du marché) sur la période du 15 mars 2019 au 10 septembre 2019, remettant en question la bonne foi de Madame et cette fausse adresse. Quand j'ai abordé cette fausse adresse avec Madame, elle m'a dit "qu'elle pensait que la domiciliation au CCAS de XXX marcherait mais l'adresse du CCAS n'est pas "place du marché".

En février 2018, une première demande de domiciliation avait été sollicitée (sans suite car les documents n'avaient pas été transmis).

Madame G. explique aussi que la carte d'identité de Madame du 15 mai 2018 est sur la commune de YYY. Madame m'informe qu'il fallait bien qu'elle mette une adresse sur sa pièce d'identité (celle des parents de Monsieur).

Sara, malgré ses doutes relatifs à la situation de Mme Aouissi, poursuit les démarches engagées et parvient, grâce aux liens établis avec une résidence sociale Adoma située sur la commune, à lui y obtenir un logement, peu de temps après son accouchement (Mme Aouissi a entretemps été à nouveau hébergée par la mère de son « compagnon »). Elle entreprend également de cartographier, pour Madame et pour elle-même, le réseau social et institutionnel qui l'entoure en s'appuyant sur la réalisation d'un « socio-génogramme » par une association avec laquelle elle travaille.

« J'avais fait un socio-génogramme pour mettre en évidence tout ce qui est autour de la famille ; tous les partenaires en lien avec cette famille... Tout ce qui concerne les relations intrafamiliales, les relations de Madame au niveau des institutions : CCAS, mairie, hôpitaux, MDPH, PMI, service logement de la commune, Maison de quartier, accueil de jour Du côté des femmes où elle n'a finalement pas été, lien avec l'assistante sociale de l'hôpital pour savoir qui faisait le SIAO mais c'est moi qui l'ai fait... C'est l'association Ecole et famille, un partenaire local, qui a aidé à faire le socio-génogramme : il y a des codes couleurs par type de relation... C'était pour éclaircir la situation. Je lui ai demandé de reformuler... Pour les situations complexes ça permet de mettre en évidence le réseau qu'on active et d'aller à l'essentiel. Je lui ai donné à Mme Aouissi J'ai mis en avant tout ce qu'on avait activé ensemble dans le cadre du suivi global... »

En septembre 2020, au moment du deuxième entretien avec la travailleuse sociale, la situation a encore évolué, Mme Aouissi ayant finalement obtenu un logement social à la suite d'une demande qu'elle avait réalisée par elle-même auprès d'une autre commune plus rurale du secteur. Mais Sara s'inquiète à ce propos car la demande puis le bail a été signé par Mme Aouissi et le père de son fils,

remettant ainsi en question ses droits au RSA majoré. Elle s'interroge par ailleurs sur le rôle et la place du père dans l'ambiguïté de la situation.

« J'ai vu Mme Aouissi hier. Il y a eu pas mal de changements la concernant puisqu'elle a déménagé. Elle avait fait une demande de logement avec monsieur mais lui n'a pas voulu intégrer le logement avec elle n'étant pas prêt à vivre en couple. Je lui ai demandé une attestation comme quoi il n'y avait pas de vie en couple. Mais le problème c'est que le bail était signé aux deux noms. Et là, elle va devoir supporter les charges liées au fait d'occuper seule le logement. En plus elle, la semaine dernière, elle était toujours chez Adoma. Dans son nouveau logement elle a seulement son lit à elle et le lit bébé. Mme a besoin d'aide pour meubler... Là elle doit me faire parvenir le devis de tout ce qui concerne l'électroménager choisi et les dépenses liées à la caution pour faire une demande de FSL pour le dépôt de garantie...

Et elle doit se rapprocher du bailleur pour faire le changement de bail. Je suis embêtée par rapport à la Caf d'où l'attestation que je lui ai demandée.

Le petit va bien comme tout, il est très éveillé. Le papa ne verse pas de pension alimentaire donc je lui ai dit de faire les démarches au tribunal pour régler ça mais elle ne veut pas l'embêter. Sauf qu'on ne peut pas avoir le beurre et l'argent du beurre. Et ça sent la fraude du côté du père. »

S'en suit une période où Sara ne parvient plus à contacter Mme Aouissi malgré les démarches engagées pour l'aider à régulariser sa situation et meubler son logement. Environ un mois plus tard, elle reçoit finalement un mail de Mme Aouissi catastrophée qui lui explique que ses droits au RSA ont été suspendus et qu'elle n'a même plus de quoi payer son abonnement téléphonique d'où le fait qu'elle soit demeurée injoignable. Sara parvient à organiser un dernier rendez-vous avec Mme Aouissi (son suivi RSA arrivant à échéance du fait de ses 26 ans et de son changement de secteur) afin de rétablir la situation. **Dans un mail, elle m'informe des dernières avancées.**

Juste pour information,

Un rendez-vous commun avec Madame Aouissi, le travailleur social Caf (moi-même) et l'assistante sociale au Conseil Départemental est prévu le mercredi 9 décembre à 12h20 au Service Social Départemental.

Lors de ce rendez-vous, un historique permettra de retracer le suivi engagé depuis 15 mois avec madame.

Le renouvellement du CER (Contrat d'Engagement Réciproque) arrivé à échéance le 31 Mai 2020, devra être évoqué afin de prévoir de le renouveler.

Par ailleurs, monsieur I, a donné congé du logement et le bailleur a accepté le congé à effet du 30/11/2020, date à laquelle Monsieur ne sera plus titulaire du contrat de location. Il reste toutefois solidaire du paiement du loyer et des charges jusqu'au 1/12/2021.

De mon côté, j'ai fait un mail à la Caf (PF médiation) afin de lever la suspension des prestations (dossier en cours d'étude).

Pour finir, madame a fait une demande à la Caf pour obtenir un prêt et secours dans le cadre de l'aide à l'installation Caf pour des équipements de 1ère nécessité (machine à laver, armoire, four...).

Dans ce contexte, le deuxième entretien n'a pu être réalisé avec Mme Aouissi. Le regard porté sur la relation d'accompagnement et ses effets sont fondés sur le seul point de vue de la travailleuse sociale. Celle-ci décrit un accompagnement difficile et les nombreuses incertitudes qui ont émaillé la relation.

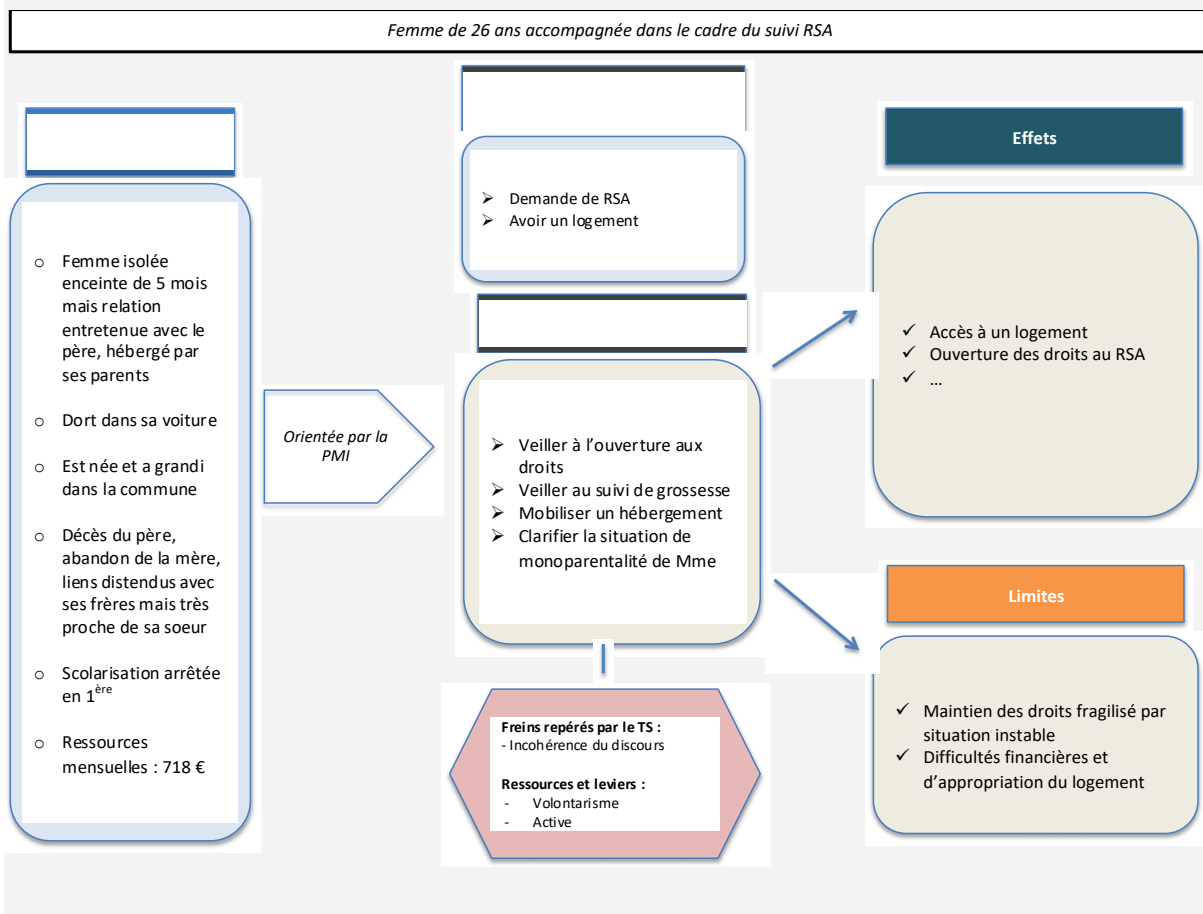
« C'est quand même toujours très compliqué pour Mme Aouissi mais ça fait parti des suivis qu'on a... Mais je dirais que Madame était très coopérante dans l'ensemble, venant aux rendez-vous Si elle

oubliait, elle avait pris un agenda pour ne pas oublier. On avait abordé aussi sa pathologie... car Madame avait des trous de mémoire et des crises d'épilepsie... L'enjeu prioritaire était qu'elle aille au terme de sa grossesse sachant qu'elle vivait dans sa voiture. Il y a eu des bâtons dans les roues avec le CCAS (qui refusait la domiciliation ndlr) mais c'était lié à sa situation administrative pas claire. Il y a beaucoup d'incohérences dans son parcours...

Il y a eu toutes les démarches administratives liées au RSA et moi veillant à ce qu'elle ne perde pas ses droits. Il a fallu toujours reclarifier la notion de couple et d'isolement et les répercussions au niveau des prestations... Le logement et la santé de Madame sont revenus souvent au cours de nos rendez-vous. Madame s'est accrochée à son bébé et l'enfant est arrivé à terme avec un poids correct. Il y a eu aussi beaucoup de chose abordées autour de la rupture avec sa famille biologique après le décès du papa et l'abandon du domicile par sa mère. Je trouve qu'elle était en relation de confiance et elle parlait facilement de la relation avec le père et sa belle mère... J'aurais pu davantage aborder son lien avec sa mère qui je crois a ressurgi à la naissance de l'enfant. Mais je l'ai su comme ça par hasard...

Moi je la sentais plutôt à l'aise. Des fois un peu gênée par sa situation incohérente sur le plan administratif et la réalité de sa situation... la vie de couple n'était pas claire, la place de monsieur non plus. Parfois j'avais le sentiment qu'elle jouait sur plusieurs tableaux... Alors elle me disait « moi je ne connais pas »... Parfois je la sentais abattue, fatiguée... Elle me disait qu'elle dormait mal... Est ce qu'elle me disait tout ? Je ne sais pas... »

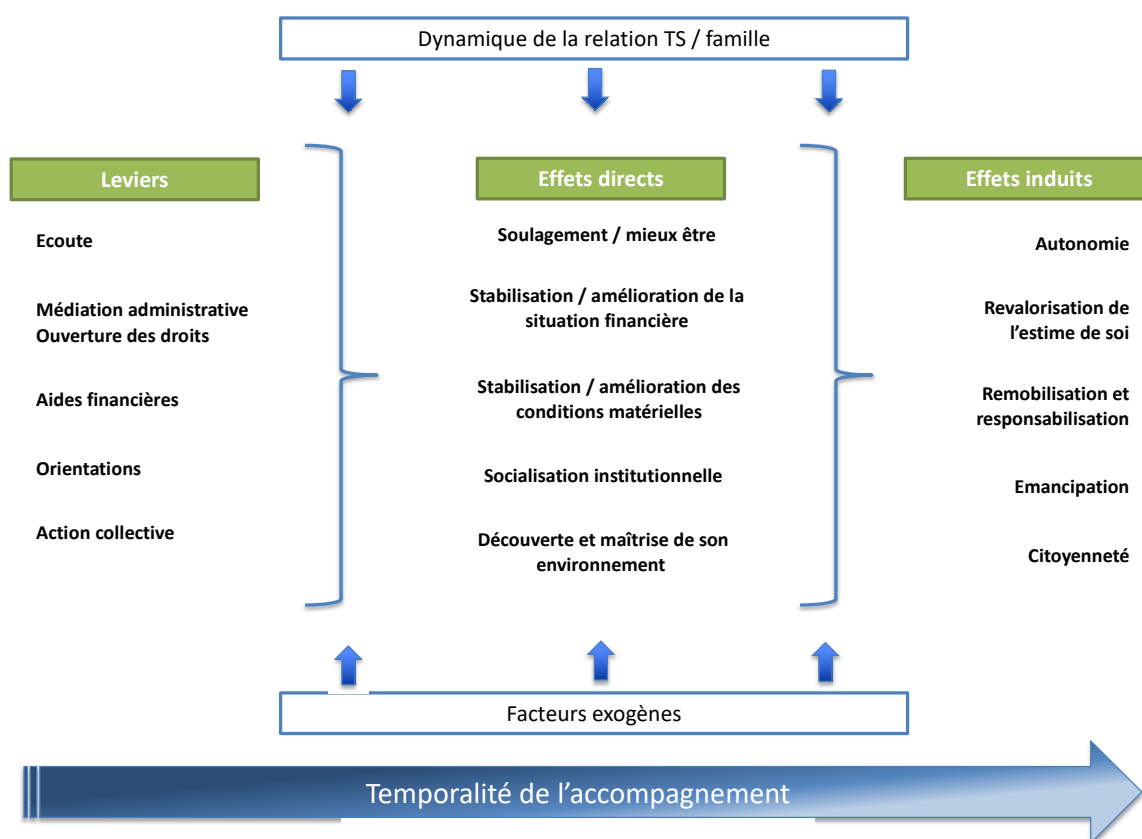
Graphique n° 4 : parcours de Mme Auoussi



B. Les effets « réels », constatés et ressentis

Les effets réels de l'accompagnement par un travailleur social de la Caf sont divers et au sein même de chaque binôme professionnelle-ménage de notre échantillon, la perception de ces derniers varie. On distingue ainsi des effets de différentes natures, qu'ils soient directement issus de l'accompagnement ou induits, de manière plus indirecte, par celui-ci (graphique ci-dessous).

Graphique n° 5 : dynamique des effets de l'accompagnement



1. Les effets directs de l'intervention des travailleurs sociaux

- **Stabilisation des parcours et soulagement moral : des effets « de premier niveau » qui concernent l'ensemble des ménages**

Le premier niveau d'effet, constaté par l'ensemble des ménages enquêtés, est propre au cadre d'intervention de l'accompagnement proposé par les Caf, qui cible en particulier les familles qui connaissent un évènement fragilisant. Durant ces périodes difficiles, l'accompagnement permet à la fois une stabilisation du parcours et un soulagement moral des familles. Ce contexte explique pourquoi les ménages enquêtés, reconnaissant du soutien apporté lors d'une phase critique, décrivent tous positivement l'accompagnement, y compris quand il n'a pas permis de réelle évolution de leur situation.

Ce rôle de stabilisation et de sécurisation de la situation (notamment financière) des ménages passe principalement par l'important travail de pédagogie et de médiation mené par les professionnelles autour de l'ouverture des droits. Il permet aux familles d'avancer dans des démarches parfois complexes, face auxquelles elles se sentent souvent démunies et qu'elles ne se sentent pas capables de réaliser seules, pour différentes raisons. Certains ménages sont freinés par leur faible maîtrise de l'écrit ou du français, comme Mme Parekh.

« Madame Françoise m'a beaucoup aidée avec les papiers. On a fait le pass Navigo, la déclaration trimestrielle des revenus, les demandes de bourse des enfants. Elle remplissait tous les papiers, elle m'expliquait les papiers. Ça m'a bien aidée. (...) Quand je ne comprends pas quelque chose pour les papiers je l'appelle. » Mme Parekh, 41 ans, 3 enfants de 17, 14 et 12 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

D'autres expriment un sentiment de découragement et d'impuissance face au nombre important de démarches à réaliser à la suite d'un événement difficile (deuil, séparation), alors même que leur état moral est fragilisé.

« Elle m'a aidé sur les papiers. (...) Je la remercie beaucoup de m'avoir aidé sinon là j'y serai encore. Il y avait des trucs que je ne comprenais pas donc sans elle... (...) Par exemple pour les organismes pour la mère de mon fils : les assurances, les frais d'obsèques, pour tout envoyer à ces trucs...). Parfois il y avait des papiers à remplir et je n'y comprenais rien donc elle m'aidait. » M. Langlois, 30 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagné dans le cadre d'un deuil

Enfin d'autres ménages peu familiers des démarches administratives rencontrent des difficultés liées à la complexité de leur dossier, ou à des erreurs engendrées par leur changement de situation. Le rôle de médiation des professionnelles avec les différentes institutions est clé durant ces périodes d'évolutions (financières, de logement, familiale...) pour les familles.

« J'ai pris contact avec elle début février, je lui ai expliqué ma situation, elle a pris mon dossier, elle m'a expliqué comment ça allait se passer parce que c'était Monsieur qui était allocataire mais c'est moi qui recevais les allocations. On a fait le changement de situation, déclaré que j'avais changé de domicile... Ensuite il y a eu beaucoup d'erreurs avec la Caf, ils ont mélangé mon dossier, j'ai reçu des sommes par erreur donc heureusement qu'elle était là, elle a fait l'intermédiaire, mon dossier a été bien mis à jour. Heureusement qu'elle était là parce que moi tout ce qui était administratif c'est mon mari qui le faisait donc là je me suis retrouvée désorientée, perdue. » Mme Keita, 36 ans, 4 enfants de 14, 13, 8 et 2 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

« La demande d'Allocation de Soutien Familial (Asf) on l'a faite ensemble, ça y est je la touche. (...) L'Asf ils ont voulu le couper à un moment, je lui ai envoyé un mail elle a fait les démarches pour que ce ne soit pas coupé. Sans elle, on ne l'aurait jamais eue. » Mme Hadjar, 40 ans, 2 enfants de 17 et 18 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Dans certains cas, ce travail sur l'ouverture des droits a un impact majeur sur les ressources financières des familles. Ainsi, la reconnaissance, suite aux démarches engagées par la travailleuse sociale, du décès de son conjoint en accident du travail, permet aujourd'hui à Mme Pereira de percevoir environ 700 euros de ressources mensuelles supplémentaires :

« En novembre 2019, elle a touché 4 900 euros de rente sécurité sociale, 4 300 en janvier 2020, et le capital décès pro BTP représentait 29 000 euros et pour sa fille, il y a eu aussi du capital décès, ils ont touché pas mal d'argent. La reconnaissance accident du travail a joué en sa faveur. Une rente lui est attribuée, payable trimestriellement, de 2 298 euros au titre du décès dans le cadre d'un accident du travail. C'est pour cela que la reconnaissance accident du travail, ce n'est pas rien. » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

Quelques ménages du panel (Mme Parekh, Mme Keita, M. Langlois) ont par ailleurs bénéficié d'aides ponctuelles qui leur ont permis de traverser des périodes difficiles du point de vue financier. Il s'agit principalement de familles ayant souffert d'une perte ou diminution de leurs ressources durant ou à la suite du confinement du printemps 2020.

Pour d'autres ménages cependant, des difficultés budgétaires persistent du fait de ressources structurellement limitées. Mme Lépicier, aide-soignante à l'hôpital, connaît une situation financière toujours complexe du fait de la découverte de dettes contractées par son mari décédé, et dont elle doit désormais s'acquitter. Mme Hadjar, agent de restauration universitaire, a également vu sa situation financière se dégrader à cause des dettes de son ex-conjoint. Dans l'attente du divorce, elle subvient seule aux besoins de leurs deux filles étudiantes et craint de devoir rembourser les emprunts et frais de justice de leur père. Dans ce contexte de dépenses supplémentaires imprévues, l'ouverture de ses droits à l'Asf dans le cadre de l'accompagnement ne suffit pas à stabiliser sa situation.

« Là c'est catastrophique, il a des dettes, on reçoit des courriers d'huissiers, il a vidé son compte donc s'il y a une saisie sur salaire ça sera pour moi. Je ne suis pas bien, je pensais qu'il allait changer mais il ne fait pas d'effort. Financièrement il ne m'aide pas. La dernière fois j'ai payé 92 euros avec sa carte pour l'inscription des filles, j'ai payé pour une fille et j'ai pris sa carte pour la deuxième, il a retourné la maison il était furieux. Du coup j'ai dû lui rembourser. » Mme Hadjar, 40 ans, 2 enfants de 17 et 18 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Au-delà des effets tangibles liées à l'ouverture de leurs droits et à l'évolution de leurs ressources, plusieurs ménages soulignent que l'accompagnement a permis une diminution de leur sentiment d'isolement, de stress et d'angoisse face à ces démarches. Dans les périodes difficiles qu'ils ont traversées, ils se sont sentis écoutés, compris et soutenus par leur travailleuse sociale et en sont très reconnaissants.

« En tout cas, je la remercie beaucoup pour son aide, c'était un vrai accompagnement pour nous, elle a su trouver les mots à chaque fois pour soulager, pour ma mère, à chaque rendez-vous ma mère était vraiment émue, elle nous a vraiment aidées dans toutes les démarches, on se sentait plus confiants en fait. » Sofia, fille de Mme Pereira, 53 ans, 3 enfants de 32 à 10 ans, accompagnée dans le cadre du deuil

« Elle m'a quand même apporté beaucoup de réconfort, elle a été à l'écoute, très souriante, très avenante, très gentille, pour l'écoute ça me faisait déjà du bien. (...) On sait qu'on est soutenu, qu'il y a quelqu'un derrière nous. » Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

« Elle était dynamique, efficace, chaque chose qu'elle faisait elle me mettait au courant. Cela m'assurait que c'était une femme à l'écoute qui était là pour me soulever alors que j'étais si bas. Elle était là pour m'aider, elle m'a quand même sortie... Parce que voilà j'étais perdue... » Mme Lépicier, 48 ans, 5 enfants de 27, 25, 23, 19 et 14 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

➤ **L'amélioration des conditions de logement :**
un effet direct lorsque le travailleur social peut agir sur ce plan

Parmi les ménages du panel enquêté, quatre (Mme Keita, Mme Parekh, Mme Aouissi et Mme Paul) ont accédé à leur propre logement durant ou au terme de l'accompagnement. Cette même évolution recouvre des réalités diverses selon la situation initiale de la famille : certaines n'avaient pas de logement et vivaient dans une structure d'hébergement d'urgence ou à la rue (Mme Keita, Mme Aouissi) quand d'autres cherchaient à quitter le logement qu'elles partageaient avec leur ex-conjoint ou leur mère, dans un contexte de cohabitation subie qui ne pouvait plus durer (Mme Paul, Mme Parekh).

Les ménages qui ont accédé à leur propre logement sont pour la plupart accompagnés par plusieurs professionnels (travailleurs sociaux de l'UDAF, du Conseil départemental, service logement de leur commune...) et les démarches nécessaires (vente de la maison partagée avec l'ex-conjoint, demande de logement social, recours DALO...) ne sont généralement pas réalisées par les travailleuses sociales des Caf. Néanmoins, ces dernières contribuent à la concrétisation de ces projets, en permettant la stabilisation des ressources de la famille, en mobilisant leur réseau partenarial (par exemple en faisant le lien avec le service logement de la commune de résidence du ménage), ou en prodiguant des conseils visant à ajuster, si nécessaire, leurs souhaits et aspirations selon un « principe de réalité » - conscientisation des difficultés et contraintes du marché du logement francilien, des droits et devoirs afférents à la location, etc. Par ailleurs, une fois le logement obtenu, l'accompagnement permet également de veiller à l'ouverture des droits et d'aider si nécessaire dans l'ameublement et l'installation.

L'accès à leur propre logement a un impact très fort sur la vie quotidienne et le bien-être des familles, parents comme enfants. Il leur permet de quitter un environnement difficile, voire dangereux (dans le cas de violences conjugales) et/ou une situation précaire (hébergement d'urgence ou rue) et ainsi de se projeter grâce à un chez soi stable et sécurisant. Les ménages bénéficient par ailleurs d'un plus grand confort et de plus d'espace pour chaque membre de la famille.

« J'ai été très agréablement surprise, il y a 4 pièces avec 3 grandes chambres, 80 mètres carrés. Que demander de plus ! (...) Le fait que je sois partie (du logement où elle vivait avec son ex-conjoint) déjà pour les enfants ils sont plus contents, ils sont heureux. Quand on est arrivés dans le logement d'urgence je leur ai dit que c'était temporaire, là (dans leur nouveau logement social) ils ont leur chez soi, leur chambre. On est bien, chacun a son petit coin. » Mme Keita, 36 ans, 4 enfants de 14, 13, 8 et 2 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Plusieurs ménages (M. Langlois, Mme Keita) ont par ailleurs bénéficié d'une aide à l'aménagement de leur logement, soit dans le cadre d'une installation dans un logement (Mme Keita) soit afin d'améliorer l'équipement de leur logement actuel (M. Langlois). Cette aide permet aux familles de vivre dans un environnement plus confortable, sans risque de fragilisation de leur situation financière.

« Avant le confinement on avait fait une aide financière pour qu'il obtienne du mobilier : un four, un frigo, un micro-ondes, un lit, un matelas, une armoire, un canapé clic-clac. L'ensemble de ce matériel a été proposé en subvention. (...) Grâce à la Caf et la Maison Départementale des Solidarités rassemblées ils ont eu des aides pour mettre au propre l'ensemble du matériel. Ils sont dans des choses plus neuves, plus agréables. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1, à propos de M. Langlois

Les possibilités d'intervention des professionnelles des Caf en matière de logement restent néanmoins limitées, atténuant les effets sur les parcours d'autres ménages. Ainsi, la souffrance de Mme Hadjar est aggravée par sa cohabitation subie avec son ex-conjoint qui perdure, l'accompagnement ne lui ayant pas permis d'accéder à son propre logement. Victime de violences physiques et psychologiques, elle ne supporte plus de se sentir en insécurité chez elle.

« Et lui en plus il a le double des clés, je ne suis pas en sécurité. (...) Parce que là je suis tout le temps en train de cacher mes papiers, dans les coussins, sous le lit, en dessous de l'aquarium. Parce qu'à chaque fois que je fais quelque chose il déchire mes papiers. (...) Là je ne dors pas de la nuit, alors que je me lève à 5h du matin, hier il faisait des aller-retours dans le salon je n'ai pas fermé l'œil de la nuit. J'ai peur, je vis dans la peur. Ma fille aussi a eu peur quand elle a vu qu'il venait dans le salon. Elle aussi elle a peur pour moi la nuit. Ce n'est pas normal. » Mme Hadjar, 40 ans, 2 enfants de 17 et 18 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

➤ **Socialisation institutionnelle et capacité à réaliser les démarches :
des effets largement partagés, mais une autonomisation partielle**

L'accompagnement, par les travailleuses sociales, des ménages dans leur accès aux droits contribue également au développement de leur connaissance de ces derniers. Les familles suivies, qui avaient souvent une vision limitée des aides existantes, acquièrent ainsi une meilleure compréhension des différents droits et de leurs critères et modalités d'attribution. Elles développent une compréhension plus précise de ce à quoi elles peuvent prétendre en fonction de leur situation familiale, de logement, financière... un champ des possibles s'ouvre à elles.

« Oui, elle m'a beaucoup accompagnée et cela m'a aidée aussi, il y avait des choses que je ne connaissais pas, une aide au veuvage, au niveau de la Caf, j'étais même surprise, elle avait fait la demande, et elle avait fait les APL aussi. » Mme Lépicier, 48 ans, 5 enfants de 27, 25, 23, 19 et 14 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

« J'avais déjà fait ma demande de RSA mais il fallait que j'attende ma carte un an. Avant, j'avais une carte mineur. Le RSA, je ne connaissais pas tout ça. Mme K. m'a expliqué ce à quoi j'avais droit. Elle m'a dit qu'il y avait l'Asf si le père ne versait pas de pension alimentaire. J'ai fait une lettre pour dire que je ne voulais pas de l'Asf. Là, j'ai eu la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) et je vais bientôt avoir 825 euros de RSA. » Mme Paul, 19 ans, 1 enfant de 4 mois, accompagnée dans le cadre du RSA

« Avec la Caf il y avait des choses que je ne connaissais pas quand j'étais mariée, des aides, des prestations. Même au niveau juridique je ne savais pas qu'ils pouvaient aller repêcher les pensions alimentaires impayés. » Mme Keita, 36 ans, 4 enfants de 14, 13, 8 et 2 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Le travail de pédagogie mené par les professionnelles permet par ailleurs aux ménages d'apprendre à réaliser seuls certaines démarches administratives. Au fil de l'accompagnement, les familles développent ainsi une forme d'assurance : elles identifient elles-mêmes les interlocuteurs à solliciter, comprennent le fonctionnement des administrations, maîtrisent davantage l'utilisation des outils numériques permettant de réaliser des démarches en ligne... Toutes ces compétences leur permettent d'engager certaines démarches de façon autonome, sans avoir besoin du soutien de la travailleuse sociale de la Caf ou d'un autre professionnel.

« Elle ose faire des choses qu'elle n'aurait jamais faites au début, quand je lui dis « allez à tel endroit, contacter telle personne, et on voit cela la semaine prochaine »... Elle le fait. Je lui dis « moi je fais cela et vous, vous faites cela », et elle fait. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

« Je pense qu'elle m'a appris des choses que je vais garder. Par exemple, l'informatique je ne savais pas vraiment m'en servir, grâce à elle je peux aller sur mon compte, tout ça, avant je venais demander de l'aide au centre social. Je peux le faire seule sur mon portable, c'est plus pratique. » Mme Keita, 36 ans, 4 enfants de 14, 13, 8 et 2 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Plusieurs travailleuses sociales observent ainsi qu'au bout de plusieurs mois d'accompagnement, les ménages suivis les sollicitent pour vérifier et valider des démarches qu'ils ont déjà entamées, ou compléter des recherches qu'ils ont déjà menées seuls. Cette autonomisation dans la gestion des démarches permet une diminution progressive la fréquence des échanges entre les professionnels et les familles.

« Je trouve que Monsieur Langlois a pris plus de confiance. Ça lui paraissait une montagne de s'occuper des papiers car la mère du petit faisait tout, lui a vraiment pris sa place dans la charge administrative. Il a refait l'inscription pour son fils, fait recalculer son quotient familial. Il fait les démarches. (...) Il a repéré des professionnels et administrations et même s'il n'est pas très en demande il sait les saisir. C'est déjà arrivé qu'il me fasse un mail en me disant « j'ai reçu ça, est-ce que c'est bon, vous pouvez vérifier ? » ; il

a repéré les institutions, les démarches à effectuer et il sait prendre appui. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

« Mme Keita c'est l'autonomisation complète : prise de décision, compréhension des rouages, des fonctionnements des services. Moi quand je l'ai connue au début elle était perdue, elle m'appelait tous les jours, elle avait besoin d'être rassurée. Au fur et à mesure les appels se sont espacés, maintenant elle est dans la compréhension de tout, je ne lui ai pas parlé depuis mai. (...) Si vraiment elle a une question elle va d'abord se renseigner, regarder et ensuite si elle ne trouve pas venir me demander. C'est bien. Ça y est, elle a pris son envol. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

Néanmoins, cette autonomisation des ménages dans leurs démarches administratives reste partielle. Ils progressent en effet dans leur capacité à s'emparer des démarches simples (actualisation des droits) et des démarches en ligne, mais le rapport aux institutions semble rester complexe lorsqu'il faut échanger et communiquer directement avec ces dernières autour d'un problème singulier. L'accompagnement donne à certains ménages l'occasion de percevoir les limites de leur capacité d'action, en l'absence de tiers médiateur.

L'exemple de Sofia est révélateur sur ce point. Accompagnée par Carmen dans les démarches pour le versement d'un fonds de la mutuelle suite au décès du père, elle se confronte à la barrière du langage administratif et constate que la communication de Carmen est plus adaptée : elle sait mieux se faire comprendre, elle utilise « les bons mots ». En filigrane, on perçoit aussi que Carmen semble bénéficier d'une plus grande considération et/ou crédibilité que la jeune femme de la part de son interlocuteur, du fait de son statut. A l'occasion de ces démarches, la jeune femme constate que la « force de conviction » de Carmen est plus élevée que la sienne :

« Grâce à elle, on a pu pour la mutuelle... On a pu... Au début, j'avais appelé moi-même et ils ne me comprenaient pas et c'est elle qui les a appelés et ils ont dit « oui », qu'on avait droit à cette somme par rapport au décès. A chaque fois qu'il y avait un souci, je préférais aller la voir car je sais qu'elle, la façon dont elle va le répéter... Elle sait mieux aborder les choses. » Sofia, fille de Mme Pereira, 53 ans, 3 enfants de 32 ans à 10 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

Ce constat est renforcé par un problème survenu en cours d'accompagnement, qui nécessite de contacter la Caf (une erreur est commise sur le versement de la prime de naissance), Sofia s'en remet alors à Carmen pour réaliser une nouvelle fois la médiation :

« On n'a pas eu la prime de naissance, j'ai appelé Mme C et elle m'a dit qu'on y avait droit et apparemment, ils s'étaient trompés, il y avait un problème de dates. Quand on appelait la Caf, la personne disait « oui normalement vous avez droit » et quand j'ai appelé Mme C, elle a cherché et elle a trouvé le problème. » Sofia, fille de Mme Pereira, 53 ans, 3 enfants de 32 ans à 10 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

Lors de la période de crise traversée par le ménage, le travailleur social se fixe comme objectif de soulager la famille en jouant le rôle de tiers médiateur avec les institutions et organismes privés. Ce faisant, l'accompagnement suscite chez les ménages divers apprentissages et l'amène à reconsidérer son rapport aux institutions. S'il bénéficie, au terme de l'accompagnement, d'une meilleure compréhension de ce à quoi il lui est possible de prétendre, il perçoit aussi ce qui « se joue » dans le rapport aux institutions et observe les limites de sa capacité à agir.

L'accompagnement a ainsi permis à Sofia de constater une plus grande efficacité des démarches lorsqu'elles sont réalisées par la travailleuse sociale : cette dernière est à la fois une ressource dans la connaissance des dispositifs, elle est aussi un médiateur qui permet d'accélérer voire de débloquer la prise en charge d'une situation. Sa disponibilité en particulier lui accorde une valeur spécifique au regard des autres interlocuteurs institutionnels : « Qu'est-ce que vous avez le plus apprécié dans l'accompagnement ? Sa disponibilité, car je sais qu'à la Caf, je me rappelle qu'avant on prenait rendez-

vous et la personne avait vite envie de se débarrasser de nous et elle, Mme C., elle prend son temps, elle est à l'écoute. » Sofia.

L'autonomisation des ménages face aux démarches trouve donc une limite, qui réside moins dans la capacité d'autonomie de ces derniers que dans la réactivité et « l'efficacité » des institutions elles-mêmes dans leurs rapports avec les usagers. Forts de leur expérience d'accompagnement, les ménages envisagent de le prolonger indéfiniment cet accompagnement pour conserver la ressource que représente le travailleur social dans la facilitation du lien avec les institutions. Aux yeux de certains ménages, l'accompagnement à l'origine temporaire a vocation à devenir un soutien à long terme, une ressource que l'on mobilise ponctuellement en cas de besoin.

« Moi, dès que j'ai des soucis, en fait le moindre problème, je l'appelle, je pense que ça serait bien de continuer avec elle, pour moi l'accompagnement ce n'est pas fini fini... Elle connaît notre situation et ça nous aide. (...) Je vais garder le contact, je pense que c'est un contact que je garderai toujours, en fait. »

Sofia, fille de Mme Pereira, 53 ans, 3 enfants de 32 ans à 10 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

« Je pense que l'accompagnement ne va pas s'arrêter, j'aurai toujours un souci avec la Caf, un besoin de gens comme elle, La Caf c'est dans notre vie quotidienne. Tous les 3 mois je dois déclarer mes ressources, parfois j'ai des petits bugs, je pense que je vais rester en contact avec elle, même si on se voit moins souvent. » Mme Keita, 36 ans, 4 enfants de 14, 13, 8 et 2 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

➤ **Découverte et maîtrise de son environnement : des effets tangibles pour les ménages qui mobilisent effectivement les outils proposés**

Lors de l'accompagnement, l'un des leviers mobilisés par les travailleurs sociaux consiste à orienter les ménages vers des ressources de leur environnement (associations, équipements, actions collectives...). Plusieurs ménages les ménages ont ainsi connu de nouveaux dispositifs, équipements ou interlocuteurs sur lesquels ils peuvent s'appuyer. Certains ont identifié une nouvelle structure (association caritative, espace d'information sur une problématique particulière, espace de loisirs et d'activités familiales...) qui permet de répondre à un besoin ponctuel ou plus régulier.

« J'ai été à la maison des femmes, elle m'a conseillé d'aller voir une dame là-bas par rapport à la procédure de divorce. Cette dame m'a beaucoup conseillée, elle m'a dit que si j'avais besoin de parler je pouvais aller la voir. » Mme Hadjar, 40 ans, 2 enfants de 17 et 18 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

« Elle m'a fait connaître l'association Cœurs en Couleurs. Avec elle j'ai pu avoir des vêtements pour mon fils. Là d'ailleurs je dois rappeler pour donner ses vêtements trop petits et en récupérer d'autres. » M. Langlois, 30 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagné dans le cadre d'un deuil

D'autres familles ont découvert une nouvelle offre proposée par une structure qu'elles connaissaient déjà, comme Mme Parekh, qui a fréquenté pour la première fois une sortie organisée par le centre social de son quartier.

« Là avec le centre social on est allés à la plage une journée avec les enfants. Moi j'avais peur, je ne sais pas nager. C'était la première fois que je partais avec le centre social. C'est elle qui avait demandé ici. C'était la première fois qu'on allait à la plage. Je connais les gens ici au centre social. Je connaissais déjà, je venais faire les cours de français ici. » Mme Parekh, 41 ans, 3 enfants de 17, 14 et 12 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Les ménages développent ainsi une meilleure connaissance des ressources de leur environnement et se familiarisent avec de nouveaux modes interlocuteurs, équipements, activités... Ils acquièrent la capacité à se

saisir de l'offre de service de leur territoire. Pour accéder à un mode de garde pour son enfant, Mme N'Goma découvre le rôle de la PMI, puis réalise les démarches pour trouver une assistante maternelle

« Là, les rendez-vous avec elle, c'était pour faire une demande d'aide pour l'assistante maternelle et c'est elle qui a fait cela sur l'internet parce que moi, c'était la première fois, je ne savais pas. Là, maintenant j'arrive, je sais maintenant. Cela se passe très bien avec l'assistante maternelle. En fait elle (la travailleuse sociale) m'avait donné rendez-vous pour récupérer la liste à la Pmi mais ils font plus ici, elle a appelé la Pmi, ils m'ont envoyé la liste par mail et j'ai pris rendez-vous. J'avais appelé deux assistantes maternelles comme ça, mais elles étaient loin de l'école. La troisième, c'était la bonne. Au début ce n'était pas facile, j'avais peur, mais après j'ai vu qu'elle était gentille et tout. » Mme N'Goma, 23 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagnée dans cadre du RSA

Au-delà de la réponse à un besoin précis d'obtention d'un service, d'une aide ou d'une information, la fréquentation de nouveaux temps collectifs (sorties ou ateliers parents-enfants) contribue à la socialisation des ménages concernés et au bien-être familial. Elle permet aux parents comme à leurs enfants de « se changer les idées », de rencontrer de nouvelles personnes, de se sentir moins isolés, de découvrir de nouvelles activités...

« Je faisais toutes les réunions, on est partis visiter la Ferme du Buisson, c'était super bien, on apprenait comment faire du pain, et ça s'est tout arrêté avec le covid. Cela me permettait de sortir car ça commençait à 9 heures, non franchement c'était bien, cela pouvait permettre de voir du monde et de voir des adultes et de savoir que tu n'es pas seule en fait. Dès que les enfants étaient là, on partait ensemble. La dernière, ce qu'on a fait, c'était du pain au four, tu te rappelles (s'adresse à son fils) ? On a visité aussi des peintures, des tableaux. J'ai toujours les photos dans mon téléphone et les enfants, cela leur permet de voir d'autres enfants, de découvrir des nouveaux trucs. » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans la séparation

« Au début pour les groupes, j'étais motivée mais j'avais toujours un peu mes problèmes dans ma tête. Je restais toujours à la maison, je ne faisais rien, la télé, je m'occupais de mon fils. Je suis allée à ce groupe et c'était bien pour moi, pour Joan aussi qui retrouvait des enfants. J'ai continué à y aller. Ça m'a donné de la bonne humeur. Cela m'a changé les idées. » Mme N'Goma, 23 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagnée dans le cadre du RSA

Ces actions collectives peuvent également favoriser l'appropriation des équipements découverts à l'occasion des sorties, certains ménages les fréquentent seuls par la suite, comme Mme Kouassi qui retourne régulièrement à la médiathèque ou à la Ferme du Buisson.

« Quand c'est les vacances comme ça, on essaie de partir à la médiathèque, je vais à la Ferme du Buisson, je prends leur programme, je retourne toute seule. Un jour, y avait un truc à la médiathèque pour les enfants de 2 ans, je les ai emmenés, bon mon fils était un peu grand il n'a pas trop aimé. Même si la Ferme est fermée on voit les poules, les lapins aussi. » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

Les effets des orientations proposées par les professionnelles dépendent néanmoins de la façon dont les ménages s'en saisissent. Ainsi, il arrive régulièrement que les travailleuses sociales proposent des ressources extérieures aux familles mais que ces dernières ne les mobilisent pas, pour différentes raisons.

Dans certains cas, elles n'ont pas réussi à y accéder, en l'absence de l'interlocuteur repéré ou d'indications précises sur la localisation d'une structure.

« Elle m'avait donnée une adresse d'association catholique pour des veuves c'était à Paris j'y suis allée deux fois mais la personne qui s'en occupait n'était pas là, on m'a dit de revenir après mais c'était fermé, y avait le covid aussi... » Mme Lépicier, 48 ans, 5 enfants de 27, 25, 23, 19 et 14 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

« Je n'ai jamais demandé une aide, une fois Mme (la travailleuse sociale) m'en avait parlé et elle m'avait donné les bons là pour les vêtements, du secours catholique. Mais je n'avais pas trouvé le secours catholique... Là, je me débrouille. » Mme N'Goma, 23 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagnée dans cadre du RSA

D'autres familles expriment des réticences à l'idée de partager leurs difficultés avec des personnes qu'elles ne connaissent pas, qu'il s'agisse de professionnels ou de bénévoles dans le cadre d'une orientation vers une association d'aide ou d'autres familles dans le cadre d'une orientation vers des actions collectives.

« Elle m'avait parlé d'une association pour violences faites aux femmes mais je n'ai pas eu le courage d'aller parler comme ça à des personnes inconnues. » Mme Keita, 36 ans, 4 enfants de 14, 13, 8 et 2 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

« Elle m'a juste proposé des goûters, des rencontres avec d'autres parents mais moi ça, ça ne m'intéresse pas, de parler avec des gens que je ne connais pas, je n'y suis pas allée. » Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Enfin, certains ménages ne mobilisent pas les ressources proposées par la travailleuse sociale car elles ne correspondent pas à leurs projets ou besoins actuels. Le partage des objectifs de l'accompagnement et l'adhésion du binôme à ces derniers joue en effet un rôle clé dans les parcours, comme nous le verrons plus loin.

➤ Pour quelques ménages : un mieux-être psychique lié à l'engagement d'une démarche de soins

Parmi les ménages du panel, quelques-uns ont également été orientés vers un accompagnement psychologique. A nouveau, les effets de cette proposition dépendent de la façon dont les familles s'en saisissent. Certaines mobilisent cette ressource de façon ponctuelle et interrompent le suivi après quelques séances, une fois leurs principales difficultés soulagées.

« Elle m'avait conseillé de voir un psy, elle avait pris rendez-vous pour moi. C'était pas loin, je suis allée la voir trois fois, après c'était le covid. Elle m'a aidée la dame, c'est vrai que j'étais en colère, elle m'a dit « c'est normal mais au fur et à mesure, vous allez voir cela va prendre du temps », etc...cela m'a fait du bien j'ai pleuré et en sortant, je me suis sentis que je m'étais déchargée de mes poids, cela m'a fait du bien. Je n'y suis pas retournée, ça va je gère... Je ne dis pas que ça va à 100 %, j'avais l'intention de prendre encore des nouveaux rendez-vous pour moi et Josuée séparément. » Mme Lépicier, 48 ans, 5 enfants de 27, 25, 23, 19 et 14 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

« On est allés au CMP et moi après j'ai vu la psy de la PMI. Là je n'ai plus de nouvelle. Sur le moment ça m'a bien aidé. J'avais des idées noires. » M. Langlois, 30 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagné dans le cadre du deuil

Mme Kouassi a elle engagé un suivi de plus long terme, qui lui a permis de porter un nouveau regard sur son parcours et ses difficultés et de prendre du recul sur son vécu. L'accès à ces soins lui a permis de se reconstruire psychiquement est a joué un rôle clé dans l'avancement de sa situation.

« Avoir une psychologue pour mettre des mots sur ce que je vivais, ça m'a beaucoup aidée à comprendre pourquoi cet attachement, car j'étais dépendante de lui... Moi je ne savais pas pourquoi c'était comme ça... et aussi la peur de ne pas trouver quelqu'un qui m'aime, d'échouer dans ma vie, il y avait tout ça, et la honte... » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

Dans d'autres situations cet accompagnement psychologique semble être porté par la travailleuse sociale et ne fait pas l'objet d'une orientation extérieure. Dans le cas de Mme Hadjar présenté plus bas (monographie chapitre

C.51), cela interroge sur la relation de dépendance qui peut s'établir alors entre la travailleuse sociale et le ménage, en l'absence d'espace de parole dédié, et sur les conséquences de cette dépendance lorsque l'accompagnement prend fin.

2. Les effets indirects ou induits

➤ Remobilisation et émancipation : des effets plus rarement constatés, mais réellement transformateurs

Pour quelques ménages, les effets de l'accompagnement dépassent la stabilisation de leur situation et permettent une réelle transformation de celle-ci, à travers deux registres d'impacts : la remobilisation et l'émancipation.

Ces évolutions passent d'abord par la construction d'un lien de confiance avec les travailleuses sociales, source d'un sentiment de légitimité et de réassurance lié au fait d'avoir des « alliées » au sein des institutions. Cela renforce les personnes accompagnées dans leurs choix et leurs actes (notamment dans le cadre d'une séparation, ou encore face à un mari violent) et cela modifie également le regard porté sur les institutions de façon plus générale. Plusieurs familles identifient ainsi, suite à cet accompagnement, les interlocuteurs institutionnels comme des ressources qu'elles n'hésitent plus à solliciter en cas de difficultés.

« J'avais une image de l'assistante sociale qui va rentrer dans ta vie et contrôler ta vie, limite qui va te retirer tes enfants. Cela me faisait peur. Ma vision a changé. Quand mon mari appelle et il me menace, il me dit « va tout raconter à tes assistantes sociales de merde ! ». Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

« Moi j'ai toujours été bien accueillie. On entend toujours des échos sur les assistantes sociales on dit qu'elles sont plus comme avant, qu'elles n'aident pas autant mais moi pour m'en sortir je savais qu'il fallait que je passe par là. Et j'ai été beaucoup aidée. (...) Ce que j'ai dit à mes amis dans d'autres villes c'est que le soutien social qu'il y a ici avec la mairie, la Caf etc., il n'y a pas ça partout. » Mme Keita, 36 ans, 4 enfants de 14, 13, 8 et 2 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Ce soutien de la travailleuse sociale et de l'institution qu'elle représente a, pour certains ménages, un impact fort en termes de motivation et de remobilisation. Plusieurs familles décrivent ainsi le rôle clé des encouragements de la professionnelle, qui les poussent à poursuivre ou à reprendre leurs démarches et projets, malgré les difficultés qu'elles rencontrent.

« Elle m'a aidée à évoluer. Moi j'étais pas du tout motivée avec mon fils, personne n'était là pour m'aider, elle m'a aidée à aller chercher du travail et tout. Elle m'a boostée. Elle m'a encouragée et tout. Elle me demandait si je vais faire quoi, si je vais travailler ou quoi, elle me disait « il faut travailler il faut passer à autre chose ». Pour sortir, pour aller à la réunion là... » Mme N'Goma, 23 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagnée dans cadre du RSA

Chez certains ménages, cette dynamique se traduit par une remobilisation dans un projet professionnel. C'est par exemple le cas pour Mme Kouassi dont le parcours a été présenté précédemment.

L'accompagnement permet également à certaines familles de prendre du recul sur leur situation, leurs difficultés et besoins, mais aussi leurs capacités, grâce aux échanges avec une personne extérieure. Au-delà des démarches administratives, l'autonomisation prend dans ce cas la forme d'une plus grande liberté et confiance des ménages dans leurs choix de vie et leurs projets professionnels, personnels... Les professionnelles soulignent à ce sujet que les familles ont bien souvent déjà toutes les clés en main pour mener leurs propres projets mais que ces dernières n'en ont pas conscience. Leur rôle a ainsi consisté à les revaloriser et leur montrer l'étendue de ce qu'elles peuvent réaliser seules et des possibilités que cela leur ouvre.

« Elle a avancé... par moment elle avait un côté petite fille, je pense qu'elle a « grandi » dans sa façon de savoir ce qu'elle veut, au début elle était complètement perdue dans ce qu'elle devait faire. Comme si elle avait besoin qu'on lui dise qu'elle était capable... Je lui disais « ben vous avez rempli le papier, vous avez fait ça toute seule ! » elle n'attendait que cela, un petit déclic de deux trois professionnels. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

« Ce qui a évolué depuis le début, c'est déjà elle, sa personne. Je la sens vraiment confiante, plus forte, prête à prendre les choses en main. (...) Moi je suis persuadée qu'elle va avoir une nouvelle vie cette femme, j'en suis sûre. (...) Peut-être qu'elle aura des souvenirs de ce que j'ai pu lui dire ou conseiller pour continuer comme ça. (...) Sa confiance en elle, je pense que ça va rester sur le long terme. Et son autonomie mais ça elle l'a gagnée toute seule. Je ne pense pas que j'ai été un élément moteur dedans, peut-être que si. Mais pour moi c'est elle qui a fait tout fait quasiment. J'ai peut-être été là pour ouvrir un verrou, quelque chose qu'elle ne s'autorisait peut-être pas... C'est ça, quand on réalise qu'on peut être autonome, on ne revient pas en arrière. (...) Je pense qu'elle a pris conscience qu'elle était autonome, qu'elle pouvait s'autoriser à l'être. » Karine, professionnelle Caf n° 2

Cette valorisation des personnes et de leurs capacités à mener leurs propres projets est particulièrement importante pour celles qui ont subi des violences physiques ou psychologiques ou qui ont connu une forme de dépendance à leur ex-conjoint et dont l'estime de soi est très dégradée. C'est ce que décrit Mme Keita, qui a pu reprendre confiance en elle grâce à l'accompagnement et s'engage aujourd'hui dans de nouveaux projets personnels et professionnels :

« Je pense que l'accompagnement va beaucoup m'aider. Grâce à Mme X (travailleuse sociale de la Caf) je peux prendre des initiatives ; il y a 2 ans je n'aurais jamais pensé à chercher un autre travail, m'inscrire pour le permis... Maintenant je peux le faire parce que j'ai plus confiance en moi. Quand on est avec une personne toujours en train de nous dénigrer, nous rabaisser... A la fois j'ai pu partir de cet environnement et j'ai rencontré les bonnes personnes pour m'aider. (...) Aujourd'hui je peux faire des choses que je ne pouvais pas faire avant. (...) J'ai pris beaucoup confiance en moi, ça m'a fait grandir toute cette situation. » Mme Keita, 36 ans, 4 enfants de 14, 13, 8 et 2 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Ainsi, pour ces familles l'émancipation issue de l'accompagnement prend la forme d'une libération de l'emprise de l'ex-conjoint ou de leur famille sur leur vie et leurs choix. Cela passe par un travail des professionnelles à la fois sur la valorisation des personnes et de leurs capacités à s'épanouir seules et sur la conscientisation des effets négatifs de ces relations conjugales ou familiales sur leur parcours.

« Elle me dit que c'est moi qui la booste parce que son mari elle n'en peut plus, elle vit toujours avec lui et il lui pourrait la vie. Moi je suis là pour la conseiller dans sa manière de faire avec lui et elle entend je pense. Soit elle a découvert qu'elle avait des capacités, des ressources, qu'elle pouvait être autonome aussi, chose qu'elle n'avait pas avant. (...) Là elle a pris vraiment confiance en elle et c'est grâce à ça qu'elle a pu se libérer de cette personne. » Karine, professionnelle Caf n° 2

« Et puis j'avais fait un entretien très long avec elle et lui (le père, ndlr) suite à une situation difficile avec sa mère. Elle m'avait bien identifié comme personne ressource. Et le fait de pouvoir mettre des mots et des concepts sur la situation qu'eux vivaient... J'ai parlé forme de violence intra familiale. J'ai nommé certains concepts que Melle n'était pas en mesure de conscientiser. J'ai parlé relation toxique. Est-ce que ça a contribué à ses choix ? (ndlr de déménager en province prendre son autonomie vis-à-vis de sa mère) Peut-être... J'ai expliqué que ses relations avec sa mère n'étaient pas dans la norme. « Le fonctionnement de votre mère n'est pas cohérent. Elle ne doit pas traiter le père de votre enfant comme ça. » J'ai fait effet miroir avec mon objectivité. Je pense que ça a contribué... » Estelle, professionnelle Caf n° 2

➤ La parentalité : évolution des relations au sein de la sphère familiale

Enfin, pour un ménage du panel, l'accompagnement aura également permis une évolution des relations parent-enfants. Il s'agit de Mme Kouassi qui, sur les conseils des professionnels qui l'entourent, accorde aujourd'hui davantage de temps à ses enfants et partage de nouvelles activités avec ses derniers.

« Je sors beaucoup avec eux. La dame qui venait m'aider (la Tisf) m'a dit de prendre chaque weekend un moment avec chacun des enfants. Souvent on va juste vers le lac, on prend la couette et on va faire un pique-nique, ils jouent au foot. Avant, je ne voulais même pas passer du temps avec mes enfants. » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

« - Est-ce que l'accompagnement a eu d'autres effets, par exemple sur les enfants ? Oui, beaucoup, car ils étaient tristes et pas bien, le fait de sortir avec les enfants, aller à des activités moi cela m'a fait ouvrir les yeux c'est grâce à cela que je me permets aujourd'hui de faire des activités avec mes enfants. Avant je ne le faisais pas. Cela nous a aidés positivement ! Cela a eu un truc positif pour nous tous en fait. »
Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

Au-delà de ces activités partagées en famille, elle décrit la façon dont l'accompagnement lui a permis de se libérer de l'emprise de son ex-conjoint violent et de changer de regard sur sa situation. Sa prise de conscience de la possibilité de s'épanouir seule avec ses enfants a changé sa relation avec ces derniers.

« J'ai déposé Omar à la crèche un jour, et quand je suis revenue dans la chambre d'Assa, il y avait un petit bout de papier peint qui dépassait, j'ai commencé à l'enlever et ça m'a fait du bien... Alors j'ai tout arraché ! En tout cas, ça m'a fait du bien ! Je dansais, j'avais mis de la musique et j'ai arraché tous les papiers peints de la maison ! Je me suis dit « soit je fuis, soit je reste et je change tout ». Les enfants n'avaient pas de décoration dans leur chambre, ni rien, là ils étaient tellement heureux et comme on dit « quand les enfants sont bien, les parents aussi ». Avant, j'étais tellement enfermée dans mes trucs, aujourd'hui, je suis complice avec les enfants, tout le temps des câlins et des bisous. C'est que du bonheur je me dis « j'ai besoin de quoi d'autre dans ma vie ? » Je me dis « ce n'est pas grave si je n'ai pas d'homme, l'essentiel c'est qu'ils s'en sortent bien », ce n'est pas le fait d'être avec un homme qui résume la vie d'une femme. » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

C. Des effets qui s'inscrivent dans une temporalité spécifique

La lecture des effets de l'accompagnement est indissociable de la temporalité de l'accompagnement. Théoriquement circonscrite dans le cadre des offres de service Caf, cette temporalité est en pratique beaucoup plus plastique et aléatoire, s'adaptant au rythme et aux contraintes des familles (comme des professionnelles). Elle dessine également une trajectoire au cours de laquelle l'accompagnement produit des effets concrets quasi immédiats (l'ouverture des droits) qui se font ensuite plus aléatoires et fluctuants, avec bien souvent, des phénomènes de reculs et d'avancées.

1. Des effets immédiatement perceptibles, d'autres qui s'inscrivent dans un temps long

Certains effets sont perceptibles d'emblée, dès les premiers contacts avec la travailleuse sociale. Ces effets immédiats portent essentiellement sur deux plans : d'une part, la stabilisation de la situation financière en lien avec l'ouverture des droits et la médiation institutionnelle, et d'autre part, le soulagement psychologique que procure le sentiment d'être écouté, soutenu moralement.

« Je m'en souviens comme si c'était hier. Le jour où elle m'a appelée, j'étais au travail, j'étais trop perturbée dans ma tête, elle m'a dit « c'est la Caf... » et dans ma tête, je me suis dit « c'est Dieu qui l'a envoyée », tellement j'étais soulagée d'être aidée. Même si la famille nous aide, ils ne connaissent pas vraiment... Avec Mme F., tout était plus facile. Je ne lui ai pas dit, mais à chaque fois qu'on allait la voir, ma mère, elle pleurait après, on était émues car on voyait qu'elle était vraiment là pour nous aider. » Sofia, fille de Mme Pereira, 53 ans, 3 enfants de 32 ans à 10 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

Deux ménages évoquent ainsi le « déclic » provoqué dès la première rencontre avec la travailleuse sociale, qui amène à se livrer sans réserve, pour la première fois. Le soulagement ressenti est alors à la fois mental et physique :

« Je n'avais jamais été voir une assistante sociale, jamais. Je n'osais pas. C'est la première fois que je raconte ma vie comme ça, je n'osais pas. Avec Mme T. j'ai eu un déclic. Mes misères je les ai racontées à mes sœurs, je n'avais jamais parlé à qui que ce soit, même au travail je ne montrais pas que ça n'allait pas. » Mme Hadjar, 40 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation, 2 enfants (17 et 18 ans)

« Cela m'a soulagée de lui parler de tout, et j'ai même pleuré, et en pleurant ça aide à sortir... Le contact s'est bien passé et, chose que je ne faisais pas avec mes cadres au travail ou mes collègues, quand je l'ai vue pour la première fois (la travailleuse sociale) cela a fait comme un déclic et voilà, je me suis sentie libre de parler, elle me mettait à l'aise aussi avec des questions simples et logiques : « comment ça s'est passé ? Est-ce que ça va ? Est-ce que vous voulez changer de logement ? » Quand je suis rentrée à la maison le soir, j'ai bien dormi. C'était la première fois que je pouvais parler à quelqu'un. » Mme Lépicier, 48 ans, 5 enfants de 27, 25, 23, 19 et 14 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

Au plan de la prise de confiance en soi et de l'autonomie, les avancées identifiées tant par les ménages que par les professionnelles sont quant à elles plus aléatoires, et leur pérennité semble incertaine au terme d'une année d'accompagnement. Ainsi, Françoise s'interroge-t-elle au sujet de l'autonomie de Mme Parekh et de la nécessité de poursuivre son accompagnement :

« Je vais voir comment ça se passe au niveau de la vente de la maison, comment ça évolue. Une fois que le pavillon sera vendu, en fonction de son lieu de résidence je verrai si je continue à l'accompagner ou pas. Et puis le fils vieillit, s'il peut prendre en charge les démarches de sa mère j'arrêterai aussi. (...) Il y a des choses qu'elle a faites avec d'autres gens, par exemple les impôts, elle les a faits avec ses voisins, elle a un voisin qui y travaille. Elle a des ressources, elle sait se débrouiller, entrer en relation quand on a besoin d'aide. (...) Il n'y aura plus cette épée de Damoclès quand il n'y aura plus les dettes après la vente de la maison (...) Mme Parekh elle, elle lit, elle sait déchiffrer ses courriers, elle a du mal avec l'informatique mais elle pourrait s'y pencher je pense. (...) La difficulté dans l'accompagnement avec Mme Parekh c'est qu'elle ne prend pas l'initiative de faire quelque chose parce qu'elle ne sait pas si elle fait bien ou pas, les démarches. Elle a toujours besoin d'un avis. Elle n'écrit pas, ne fait pas de courrier donc ça, c'est compliqué. Sinon elle se débrouille. Elle est assez autonome parce qu'elle interpelle quand elle ne sait pas faire. Après peut-être que si ça reste de l'administratif peut être que ça sera une orientation vers un écrivain public mais je ne suis pas sûre qu'elle ait envie de raconter à quelqu'un d'autre, elle est assez discrète sur ça. » Françoise, professionnelle, Caf n° 1

Interrogés sur les perspectives de sortie de l'accompagnement, certains ménages estiment également ne pas être « prêts » et mettent en avant des fragilités persistantes. C'est le cas par exemple de Mme Kouassi qui a sollicité, par l'intermédiaire de la travailleuse sociale de la Caf, un accompagnement à la gestion du budget. Cet accompagnement réalisé par une association doit s'achever en fin d'année, mais Mme Kouassi a demandé son renouvellement.

Certains effets sont enfin « en attente » ou incertains du fait de démarches longues et complexes (divorce, accès au logement). Le parcours de Madame Hadjar illustre bien la difficulté de certains ménages à se projeter vers la fin de l'accompagnement, en particulier quand un lien fort s'établit avec la travailleuse sociale et quand la temporalité de l'accompagnement ne correspond pas à celle des procédures nécessaires à l'évolution concrète de leur situation.

Encadré 20. Parcours de Madame Hadjar, 40 ans, 2 enfants de 17 et 18 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

Madame Hadjar a grandi à Argenteuil, où elle a eu « une enfance heureuse », entourée de ses parents et frères et sœurs avec qui elle est encore aujourd'hui très proche. Après ses études, elle se marie avec un algérien (la famille de Mme Hadjar étant elle-même originaire d'Algérie) qui l'épouse « pour les papiers ». Dès la naissance de sa première fille, il se révèle particulièrement peu impliqué dans leur vie de couple et dans l'éducation des enfants. En 2002, alors que Mme Hadjar est enceinte de sa deuxième fille, il tente de la forcer à avorter. Face à son refus, il exige le divorce mais se rétracte ensuite. A deux reprises par la suite il oblige à nouveau Mme à avorter. Elle est par ailleurs régulièrement victime de violences de sa part, au point d'avoir craint plusieurs fois pour sa vie. Au bout de plusieurs années de coups, provocations, menaces et mensonges, Mme Hadjar décide d'entamer une procédure de divorce début 2019.

Quand son mari apprend qu'elle a entamé des démarches dans ce sens, il infiltre son compte Caf pour déclarer qu'il vit désormais seul et est sans-domicile (alors que le couple partage toujours le même logement) afin de toucher davantage d'aides. Mme Hadjar souhaite alerter la Caf sur ses déclarations frauduleuses et c'est dans ce cadre qu'on lui propose un rendez-vous avec une travailleuse sociale et qu'elle rencontre Karine.

Dès le premier rendez-vous, Mme Hadjar qui n'a jamais été accompagnée par un travailleur social et ne s'est jamais confiée sur ses difficultés se livre totalement à Karine sur son parcours, les difficultés rencontrées avec son mari (avec qui elle partage encore son appartement), les violences qu'il lui a fait subir, la façon dont elle a décidé de "l'espionner" pour dévoiler ses démarches frauduleuses...

« On s'est donné rendez-vous à la mairie d'Argenteuil, j'ai commencé à lui raconter ma vie, j'ai pleuré. Je ne sais pas pourquoi mais ça s'est super bien passé, j'ai senti que je pouvais lui parler, que je pouvais me confier. Je me suis sentie à l'aise. Quand je suis arrivée j'avais peur mais elle m'a mise en confiance donc j'ai commencé à lui dévoiler ma vie. (...) Je lui ai tout dit, tout tout tout, il n'y a pas de sujet que j'ai oublié. J'ai l'impression que c'est comme ma psychologue. Je ne sais pas pourquoi, elle m'a vraiment mise en confiance. Je sais que demain si j'ai un souci je peux me confier à elle. Sincèrement je me dis que j'ai vraiment besoin d'elle. Je ne me suis jamais confiée à qui que ce soit. »

Lors des premiers rendez-vous, la professionnelle l'accompagne dans sa demande d'Asf et dans les démarches liées au divorce et le lien avec son avocat. Elle l'oriente également vers une structure d'accueil, écoute et information des femmes victimes de violences, où Mme Hadjar se rend une fois et lui propose une aide financière pour payer des soins dentaires imprévus de sa fille, mais Mme Hadjar ne s'en saisit pas.

Une fois ces démarches engagées, l'avancement de la situation de Madame est freiné par la durée importante de la procédure de divorce et le refus de son bailleur de lui attribuer un autre logement avant que le divorce ne soit acté. Le travail réalisé par la travailleuse sociale (à travers des rendez-vous mensuels et échanges par emails plus réguliers) consiste donc principalement en une écoute et un soutien moral de Madame. A plusieurs reprises, Mme Hadjar évoque son besoin d'échanger régulièrement avec la professionnelle et d'avoir son soutien pour avancer. Elle compare régulièrement le rôle de la travailleuse sociale à celui d'une psychologue : elle l'écoute, la reconforte dans ses choix et lui permet de ne pas perdre espoir.

« Ce n'est pas que je ne suis pas débrouillarde mais j'ai besoin que quelqu'un comme Mme T me remonte le moral. Il y a des moments où je vais baisser les bras et il me faut une personne qui me dise de ne pas baisser les bras, sinon je n'y arrive pas. (...) Je ne l'ai pas vue ce mois-ci et c'est difficile, là on doit se voir à la rentrée et je trouve que c'est très long pour moi, j'ai besoin de la voir régulièrement. (...) Moi je n'ai même pas besoin qu'on m'aide financièrement, c'est juste son soutien qui fait en sorte que quand je la vois, quand je parle avec elle je me sens mieux. »

La travailleuse sociale, elle, se questionne sur la pertinence de prolonger ce suivi, dans lequel elle n'a pas d'autres leviers que ce rôle d'écoute et de soutien moral en attendant l'avancement de la procédure de divorce :

« Mme Hadjar sincèrement je pense qu'elle n'a plus besoin d'accompagnement, après je pense qu'elle a besoin de rencontrer quelqu'un plutôt pour la reconforter, la motiver. Même si c'est quelqu'un qui a beaucoup de ressources, il y a des phases où ça va aller très bien, d'autres un peu moins. En tout cas elle est capable de faire ses démarches seule, elle est assez autonome dans ce qu'elle fait. Là on maintient les liens parce qu'elle me dit à chaque fois « vous voir ça me booste, vous me remontez le moral, me tirez vers le haut ». (...) Concrètement je pense que je ne lui apporte rien de plus maintenant. On a fait tout l'aspect administratif, comme elle est mariée il n'y a pas 36 solutions pour le divorce donc on n'intervient pas là-dedans, ses enfants sont grands. (...) Si ça avait été une autre famille j'aurais arrêté peut-être plus tôt mais là elle est vraiment dans la demande de me voir. »
Karine, professionnelle Caf n° 2

Bien consciente de la relation privilégiée qu'elle a avec Mme Hadjar et du rôle de soutien psychologique qu'elle joue dans cet accompagnement, Karine estime néanmoins qu'il n'est pas nécessaire d'orienter Mme vers un suivi extérieur.

« Mme Hadjar fait partie des gens qui ont besoin d'un travailleur social pour leurs démarches mais c'est plus un soutien psychologique, être épaulée au quotidien, avoir quelqu'un qui les écoute. »
Karine, professionnelle Caf n° 2

« - Est-ce que tu sais si elle a un suivi au niveau psychologique ? Est-ce que c'est quelque chose que tu as abordé avec elle ? Je ne pense pas qu'elle ait besoin d'un suivi plus psychologique avec quelqu'un, je pense qu'entre guillemets, je fais l'affaire. Elle a besoin de quelqu'un pour l'écouter, la conseiller. Elle aurait peut-être eu besoin à un moment de ce soutien psychologique mais là aujourd'hui même si parfois elle n'est pas très en forme elle repart avec le sourire. » professionnelle Caf n° 2

Début 2020, alors que la procédure de divorce a encore peu avancé (le rendez-vous de conciliation ayant été reporté en raison d'une période de grève des transports), la professionnelle apprend qu'elle va changer de secteur d'intervention. Elle informe les familles qu'elle suit de son départ prochain, mais propose à Madame Hadjar de continuer à l'accompagner, en l'alertant néanmoins sur le fait que le suivi prendra a priori fin en avril 2020, sa durée étant limitée à 1 an (6 mois renouvelables une fois). Madame Hadjar est très affectée par cette annonce.

« Je lui avais dit un peu progressivement parce que je sentais que ça allait être difficile mais bon... Elle a fondu en larmes, elle ne s'arrêtait plus de pleurer. (...) Je crois même qu'elle m'a dit « ouais vous m'abandonnez ». Je ne pensais pas qu'elle allait être affectée à ce point, elle pleurerait vraiment à chaudes larmes. » Karine, professionnelle Caf n° 2

La fin de l'accompagnement est ensuite précipitée par le départ (temporaire) de la professionnelle de ses fonctions à l'été 2020. Elle propose à Mme Hadjar d'organiser un dernier rendez-vous afin de clôturer son suivi mais cette dernière est partie en congés et elles ne peuvent pas se revoir. Mme Hadjar apprend la fin de son accompagnement par le biais d'un email qui la bouleverse.

« Quand j'ai appris son départ j'étais vraiment mal, je me suis dit « mais comment je vais faire ? A qui je vais me confier ? Qui va m'aider ? » je me suis dit « les portes se referment, qu'est-ce qui m'arrive ? ». Je ne l'oublierai jamais, elle aura toujours sa place dans mon cœur parce qu'elle m'a beaucoup aidée, écoutée. (...) Quand elle m'a appris qu'elle arrêtait je me suis effondrée. (...) J'ai dit à mes filles « c'est catastrophique ce qui nous arrive ». »

Mi-septembre 2020, la procédure de divorce de Mme Hadjar n'a toujours pas avancé : le rendez-vous de conciliation vient à nouveau d'être reporté, Monsieur ne s'étant pas présenté et elle doit payer des frais d'huissier importants pour sa nouvelle convocation. En attendant, Mme vit encore avec son ex-conjoint, qui la menace régulièrement et fouille dans ses affaires dans le but de freiner ses démarches. Suite au nouveau report du rendez-vous de conciliation Mme Hadjar fait part de son désespoir à sa collègue, qui la pousse à contacter l'assistante sociale de leur employeur. Elle la rencontre peu après, et cette dernière lui explique qu'elle peut entamer des démarches pour accéder à son propre logement même si le divorce n'est pas encore acté. Mme Hadjar exprime son soulagement à l'idée d'avoir à nouveau quelqu'un pour l'écouter et la soutenir dans ses démarches, et compare cette professionnelle à la travailleuse sociale de la Caf.

« J'ai parlé avec cette dame aujourd'hui, elle m'a tellement soulagée que j'étais en larmes, elle m'a vraiment remonté le moral et elle m'a dit « je ne vous laisserai pas tomber, dès demain je m'y mets ». »

Je me suis dit "enfin je vais peut-être pouvoir m'en sortir, avoir mon logement, dormir la nuit" (...). Je me dis j'ai trouvé une deuxième Madame T. (travailleuse sociale de la Caf) (...) Ce que l'assistante sociale de mon travail m'a dit c'est « je pense que vous avez besoin de parler » et qu'elle était là pour moi, que je pouvais l'appeler, lui envoyer des messages quand je voulais. (...) Elle m'a dit qu'elle allait commencer demain les démarches pour le logement, qu'elle allait essayer de faire en sorte que j'aie une aide pour payer l'avocat et les démarches pour l'huissier. (...) Moi je fais les démarches, comme avec mon bailleur, mais parfois j'ai l'impression de foncer dans le mur, je ne connais pas tout. Là, elle va pouvoir m'aider, me conseiller. (...) Là je vais pouvoir faire le 1 % patronal avec elle, je ne l'avais toujours pas fait. Parce que tout là tout s'effondre autour de moi. »

L'exemple du parcours de Mme Hadjar interroge à la fois sur la relation qui se construit entre le ménage et la professionnelle et sur la temporalité de l'accompagnement. Sur le premier volet, si Mme Hadjar insiste sur l'importance du soutien moral apporté par Karine, sa réaction à la fin de l'accompagnement, vécu comme un « abandon » qui vient presque remettre en question toutes les démarches entamées interroge sur la forme de « dépendance » qu'elle a développée à l'égard de la professionnelle. Celle-ci est renforcée par le caractère exclusif de leur relation, Mme Hadjar ne bénéficiant pas d'un autre « espace de parole » qui puisse perdurer au-delà de l'accompagnement Caf et lui permettre de prendre du recul sur son parcours.

Sur le deuxième point, ce parcours questionne la limitation de l'accompagnement à 6 mois renouvelables une fois et son inadaptation à la durée importante des procédures nécessaires à l'évolution concrète de la situation des personnes : divorce, accès à un logement... Si le départ de la professionnelle a précipité la fin de l'accompagnement, qu'elle aurait sûrement pu faire durer quelques mois de plus, cela interroge également la gestion de ces périodes de « latence » dans l'accompagnement durant lesquelles les professionnelles attendent l'avancement des procédures et disposent de leviers et d'outils limités.

2. Un cheminement aléatoire, parfois ponctué de « régressions » ou de ruptures

L'accompagnement s'inscrit dans un processus relationnel qui ne relève pas toujours d'une progression séquencée et linéaire, dans laquelle certaines étapes seraient successivement franchies.

Au sein de notre panel, certains parcours sont ainsi marqués par les allers-retours, voire les moments de décrochage. L'adhésion de certains ménages à l'accompagnement peut être fluctuante, ce qui s'avère nettement perceptible dans les fiches de suivi remplies par les travailleurs sociaux au cours de la période. La fréquence des rendez-vous n'est pas régulière, certains rendez-vous ne sont pas honorés par les ménages, les démarches prévues ne sont pas réalisées : le travailleur social s'estime alors parfois « en difficulté ».

La grande précarité de certaines familles voire l'errance résidentielle de certaines d'entre elles sont en effet de nature à rendre les contacts et donc les effets de l'accompagnement très aléatoires. Accaparées par un quotidien incertain et rythmé par la réponse aux « besoins primaires » - se nourrir, s'abriter, se soigner... - ces familles peinent à se projeter et à s'engager dans un projet. Les contacts avec les travailleurs sociaux sont alors rythmés par les urgences et la nécessité telle que perçue par les familles. Remarquons en outre que certaines familles changent très fréquemment de numéro de téléphone et ont un accès sporadique à internet. Elle peuvent parfois restées injoignables plusieurs semaines d'affilée.

La situation de Mme Léger présentée ci-après (et avec laquelle le second entretien n'a pu avoir lieu faute de contact) illustre bien la fragilité des liens et du parcours d'accompagnement sur la durée. Malgré la sollicitude d'Amandine à son égard, Mme Léger ne parviendra jamais véritablement à s'engager dans la relation, ce qui

semble s'expliquer par ses conditions de vie précaires. A l'issue de son dernier rendez vous avec Mme Léger, Amandine résumera ainsi l'accompagnement :

« Madame semble de nouveau motivée pour voir ses conditions de vie évoluer. A savoir, si des objectifs sont fixés tout au long de ce suivi social, ces objectifs sont souvent partiellement atteints par la famille, des événements venant perturber ou freiner les démarches d'insertion (phénomène : j'avance et je recule). Nécessité pour le travailleur social d'être au clair et réactif sur ce type de situation (au vu de l'irrégularité des rendez vous et des périodes d'absence de la famille) pour avancer au mieux, étant perçu comme un élément repère pour ces familles. »

Encadré 21. Mme Léger, 22 ans, 1 enfant de 13 mois et enceinte 7 mois, accompagnée dans le cadre de l'offre séparation

Amandine accompagne Mme Léger depuis le mois d'avril 2019. Celle-ci a été orientée par une amie et est reçue dans le cadre de l'offre séparation. Avec son enfant âgé d'à peine 1 an, elle a été mise à la porte par son conjoint après avoir subi des violences psychologiques répétées.

« Ma situation a changé au mois de janvier 2019. J'ai eu des petits soucis... ça avait commencé l'année dernière et puis j'ai eu des soucis avec son papa. Et je ne pouvais plus supporter. En fait ce n'était pas... C'était comme des agressions mais ce n'est pas taper. C'est par la parole en fait parce qu'il disait... En fait il y a eu le mot de trop en janvier et... Je suis partie... Il m'a mis à la porte, je suis partie et puis ... »

Enceinte de 7 mois au moment du premier rendez-vous avec l'assistante sociale, elle n'a toujours pas entamé de suivi médical pour sa grossesse. Elle est par ailleurs hébergée par une amie dans des conditions très précaires avec un risque constant de mise à la porte. Malgré les difficultés, Mme Léger pose un regard tout à la fois résigné et courageux sur sa situation :

« En fait ce n'était pas difficile mais là où ça devient difficile c'est quand tu réfléchis et quand tu te dis, en fait ce n'est pas ce que je voulais. Mais après on doit l'accepter comme ça vient. Dans la vie y a certaines choses ça dure qu'un temps (...) Dans ma tête je me dis que je peux m'en sortir. Mais après tu vas te dire, cette situation n'est pas faite pour toi. Mais après, faut avoir le mental. Avec lui (son premier fils) j'ai pu m'en sortir donc avec un autre je pense que oui. »

Ne sachant pas réellement ce qu'elle est en « droit » d'attendre de l'accompagnement et peu à l'aise avec l'idée d'être aidée et plus encore de demander à l'être, Mme Léger se montre hésitante sans pour autant être réticente :

« Parfois dans sa tête on se dit c'est gênant mais après on réfléchit bien et on se dit que la personne est là pour nous guider et qu'il faut se laisser aller et dire les choses comme il faut (...) En fait c'est dans ma tête. Je me dis si je vais raconter ça, tout ça, elle va me juger même si ce n'est pas en face de moi. Mais après tu commences à parler à la personne et tu vois qui elle est. Même si ça reste professionnel. Tu vois la personne comme elle te parle. »

Se remémorant le premier rendez-vous, la travailleuse sociale décrit quant à elle ses premières impressions à l'égard d'une jeune femme réservée, qui se livre peu et fait part de ses inquiétudes relatives à ce qu'elle perçoit comme une forme de détresse psychologique et des impacts que cela pourrait en particulier avoir en termes de parentalité.

« Sa situation m'a interpellée mais je l'ai sentie passive en émotivité. Comme un ascenseur émotionnel qui n'est pas monté et est resté bloqué quelque part.

Moi je lui dis vous êtes hébergée... Elle se lève, je vois qu'elle est enceinte. Elle me dit qu'elle ne sait pas trop de combien.

Pour sa séparation, elle me dit au début qu'il n'était pas respectueux... Puis elle me raconte un peu plus et moi je mets des mots en parlant de violence psychologique. Je lui ai donné le contact de l'association Du côté des femmes mais elle n'a jamais pris contact. Je m'inquiétais par rapport à son état psychologique. Elle n'avait fait aucune démarche y compris par rapport à sa grossesse. C'était important pour commencer de parler de la grossesse. Parce qu'elle était dans le déni à moitié.»

Dans ce contexte, les premiers rendez-vous sont consacrés aux démarches les plus urgentes : l'inscription dans un parcours de suivi anténatal par la PMI, l'instruction du RSA, l'orientation sur le lieu d'accueil enfants/parents du centre social et le recours au 115 auquel Mme Léger ne donne pas suite étant données les conditions d'hébergement proposées.

« Mme X avait appelé en urgence. Elle avait trouvé l'hôtel mais c'était pour deux jours et après ce n'était pas sûr qu'ils me trouvent quelque chose. Et après faut appeler le 115 à chaque fois. Donc je me suis dit non. Avec un enfant sur les bras non. Si j'étais toute seule oui. Mais là j'ai le père de mon fils, j'ai ma mère, j'ai mes amis. Je peux les contacter... Après quand je suis rentrée, j'ai parlé à ma copine pour lui dire que je verserai 100 euros pour faire au moins les courses tous les mois. »

Ce sont au total 11 rencontres (dont 2 contacts par téléphone) qui vont émailler le parcours d'accompagnement de Mme Léger. Intensifs et réguliers les 2 premiers mois (avec pas moins de 5 rendez-vous), les rendez-vous s'espacent progressivement (en lien avec les congés d'été et l'accouchement de Mme) puis le contact se dilue jusqu'à la « rupture », accélérée par l'éloignement géographique et la précarité de Mme Léger, celle-ci ayant fini par trouver une sous location dans un logement privé dans un département limitrophe.

« De manière générale, elle coopère mais elle ne se livre pas... » résume la travailleuse sociale qui regrette de ne pas être parvenue à « accrocher » la famille sur un projet de vie plus global et à dépasser le registre de l'accompagnement administratif.

« Avec Mme Léger ça a toujours été compliqué. J'ai toujours eu l'impression de faire du suivi social en décousu et de gérer la priorité du moment. En octobre 2019, elle avait de gros soucis administratifs car son hébergeante avait jeté tous ses papiers. Et elle n'avait pas de duplicata aux impôts... Sa situation est compliquée et montre la précarité extrême de certaines familles. Avec des conséquences sur ses démarches. En entretien, elle se saisit mais s'en dessaisit quand elle rentre chez elle. Y a toujours un problème : portable cassé, problème avec monsieur, avec son hébergeante... Des points qui ralentissent et qui freinent. A XXX, c'était régulier. Mais c'est son déménagement à YYY qui a tout changé. »

Au-delà de la précarité, les travailleurs sociaux reconnaissent le caractère intrinsèquement fragile de l'accompagnement des ménages, y compris pour ceux qui bénéficient de conditions de vie plus stables. Pris dans leurs difficultés, gérant « au jour le jour », ces derniers ne sont tout simplement pas toujours en position ni en capacité de prioriser leur projet comme le remarque Isabelle à propos de Mme Kouassi :

« Elle a eu des mois entiers avec des formations, elle court pas mal avec son fils... Mme Kouassi, comme beaucoup de gens en difficulté, elle est beaucoup dans l'urgence : elle va là où elle a besoin en fonction du besoin du moment. Du coup, les groupes, cela ne correspond pas à son rythme à elle. » Isabelle, travailleuse sociale

3. Des durées d'accompagnement limitées par le cadre d'intervention ? Une notion de fin ou de sortie d'accompagnement complexe à appréhender

Dans notre échantillon, les accompagnements ont pris fin au bout de 10 mois minimum et nombreux sont ceux qui perduraient encore 1 an après le premier contact. Ainsi, au sein de notre échantillon :

- ❖ 7 accompagnements étaient toujours en cours
 - dans le cadre du RSA (Mme N'Goma)
 - en raison d'événements intervenus entretemps conduisant à une réévaluation de la situation sociale et personnelle par la professionnelle (M. Langlois)
 - du fait de démarches en cours ou en attente (Mme Kouassi, Mme Parekh),
 - avec la volonté, de part et d'autre, de maintenir un lien malgré des objectifs jugés atteints (Mme Pereira, Mme Keita)
 - dans le cadre de sollicitations sporadiques du ménage (Mme Lépicier)
- ❖ 1 accompagnement RSA a pris fin du fait du déménagement de la famille dans une autre région (Melle Paul)
- ❖ 2 accompagnements ont pris fin du fait des limites d'intervention posées par les Caf :
 - 1 accompagnement RSA a pris fin du fait de l'atteinte des 26 ans (Mme Aouissi)
 - 1 accompagnement dans le cadre d'une séparation a pris fin du fait de l'atteinte de la durée d'un an d'accompagnement et du départ de la travailleuse sociale en congé sans solde d'une année (Mme Hadjar)
- ❖ 2 accompagnements ont pris fin en raison d'une rupture brutale ou progressive des liens
 - 1 accompagnement a pris fin du fait d'une rupture totale de contact (Mme Léger)
 - 1 accompagnement dans le cadre d'une séparation a pris fin car le ménage n'exprimait plus de demande particulière et ne se saisissait pas des différentes propositions de la professionnelle (Mme Hespel)

Cette rapide description montre que la notion de fin d'accompagnement est complexe à appréhender. Très rares sont en effet les situations pour lesquelles la fin d'accompagnement marque l'aboutissement des démarches et fait l'objet d'un accord explicite entre la famille et la professionnelle sur l'atteinte des objectifs. De manière générale, la perspective d'être autonome, si elle demeure un objectif suscite également des craintes de la part de certains ménages. C'est par exemple le cas de Mme Kouassi, pour qui le souhait de maintenir des liens traduit aussi bien le besoin d'étayage que la confiance accordée à son assistante sociale :

« Cela va dépendre d'elle et de la Caf mais tant qu'ils ne me lâchent pas, cela continue. J'imagine ce jour où je pourrai dire que j'ai plus besoin d'être accompagnée, mais j'ai peur de ce jour là, je me dis est-ce que je vais être prête ce jour-là ? Si je ne suis pas prête, c'est quelque chose qui va me faire retourner dans mes mauvaises habitudes... et je ne suis pas encore prête, j'ai besoin encore de temps... l'an prochain, j'ai besoin qu'elle soit là pour reprendre confiance en moi. » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

Interrogée sur les raisons qui pourraient conduire à mettre un terme à l'accompagnement, cette travailleuse sociale témoigne des difficultés à mobiliser des indicateurs « objectifs ».

« Peut-être qu'elle se dit « j'arrêterai de la voir une fois que j'aurai divorcé et que tout sera bouclé ». Peut-être que je pourrai aller jusque-là, peut-être pas selon la durée de la procédure. (...) Ça dépendra d'elle, de l'avancée de sa procédure... Surtout elle, est-ce que je la sens suffisamment forte pour ne plus avoir besoin de me voir ? On est juste une béquille à un moment donné dans la vie des gens pour les

aider à faire face à tous ces problèmes, c'est pour ça aussi que quand ça fonctionne on a du mal à arrêter, quand ça se passe bien ça peut durer très longtemps. » Karine, professionnelle Caf n° 2

Rappelons cependant que la Caf a posé un cadre qui circonscrit, de fait, les durées d'accompagnement (2 fois 6 mois pour l'offre de service séparation ou décès et, pour le RSA, limité aux familles monoparentales de moins de 26 ans avec un seul enfant à charge donc 3 ans maximum). Au sein de ce cadre, les travailleuses sociales disposent néanmoins de marges de manœuvre importantes qu'il s'agisse du rythme et de l'intensité des rendez-vous, susceptibles de s'adapter au temps des familles, ou des éventuelles prolongations d'accompagnement que s'autorisent les professionnelles, quitte à jongler avec les différentes offres de service. Elles expliquent en grande partie la prolongation des accompagnements au-delà des « limites » posées par la Caf dans une logique de réponse à la demande de soutien des familles et de « non abandon » mais également dans l'optique de consolider les effets. Aussi, n'est-il pas rare que les professionnelles envisagent une fin d'un accompagnement progressive avec l'idée de rester en veille et à disposition des familles en cas de difficultés.

« Moi je vais clôturer l'accompagnement en disant : relogement effectué etc. (...) Je pense qu'on va faire un point et moi je boucle son dossier. Au niveau accompagnement on est obligés de suivre un logiciel donc je vais devoir clôturer. Après si elle me resollicite pour tout ce qui est démarche de jugement de divorce, ça prend du temps et y a eu le confinement donc ce n'est pas encore fait. Souvent les gens nous rappellent 6-7 mois plus tard en nous disant qu'elles ont le jugement et ont besoin d'aide. L'outil GESICA au début c'était basé sur les accompagnements RSA. (...) Donc on nous a dit qu'au bout d'un temps on clôturait le dossier et ensuite si elle nous rappelle plus tard on rouvre l'accompagnement. Je trouve ça dommage, même si y a de l'espace dans le temps un accompagnement c'est aussi ça. Au début on avait 3 ans, avec une relance tous les ans. Maintenant je crois qu'ils mettent le dossier en inactif au bout de 6 mois, je clôture puis je rouvre. C'est une formalité mais ça demande beaucoup de manipulation pour au final pas grand-chose. On est obligés de le clôturer pour le rouvrir. (...) Je sais que si un jour elle avait une difficulté particulière, soit elle me recontactera, soit elle contactera les collègues du département. C'est vrai que souvent sur ces accompagnements les gens me rappellent, ils me connaissent, on s'est vus pendant longtemps, donc le fait de réorienter vers les collègues du département ça ne marche pas toujours. Après si c'est un problème de logement, de paiement du loyer nous on est présents, tout ce qui est petite enfance et tout, séparation c'est nous donc a priori c'est souvent le cas. Mais il faut penser dans les offres de service. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

Dans le cadre du RSA ou d'un déménagement, les limites d'intervention conduisent à interrompre de fait des accompagnements sans que l'ensemble des objectifs aient été atteints et/ou que la famille n'en ait émis le souhait. Dans ces situations, il n'est pas rare que les familles émettent de fortes inquiétudes et/ou le regret d'avoir vu l'accompagnement prendre fin. C'est par exemple le cas pour Mme Paul dont l'accompagnement a pris fin suite à son déménagement dans une autre région et après que son assistante sociale s'était assurée que son emménagement s'était bien déroulé et que son dossier Caf avait bien été transféré.

« Au début, quand je venais d'arriver ici, je parlais toujours avec elle. Elle m'a envoyé des documents pour faire une aide au déménagement... Jusqu'à ce que mon dossier soit transféré dans les Ardennes, je me permettais de l'appeler, parce que je me disais que ça ne la dérangeait pas. Mais après j'ai perdu contact avec elle parce que je changeais de téléphone à chaque fois... (...) Le problème aujourd'hui c'est que je ne comprends pas pourquoi je n'ai pas droit à la prime de naissance pour ma fille... L'assistante sociale du Département, elle n'y connaît rien du tout. Donc moi je me déplace à la Caf pour savoir mais comme ça concerne la Caf n°2, ils ne peuvent rien faire... Et l'assistante sociale du Département, elle-même ne comprend pas la Caf. (...) Alors oui, c'était mieux avant car je me sentais moins seule. Si j'avais un problème je pouvais appeler Mme X quand je voulais. Ici, l'assistante sociale ce n'est pas trop ça. Elle

m'a aidée pour finir le mois, elle me donnait des choses pour la petite. Mais ce n'est pas comme Mme X. Si on avait des documents à faire, on faisait avant une mise au point, est ce que ça va à la maison, si j'avais besoin de quelque chose... Mais j'ai terminé trop vite car j'avais besoin de déménager... Si j'avais pu trouver un logement plus près, j'aurais fait durer plus longtemps... » Mme Paul

Les situations de rupture ou de délitement progressif de la relation d'accompagnement montrent quant à elles combien la question de l'adhésion, de la concordance des objectifs et de la relation établie est centrale (cf. partie suivante).

« Mon dernier échange avec elle date du mois d'avril. Depuis, aucune nouvelle ! C'est une dame qui change régulièrement de téléphone et de nouveau je ne peux plus la joindre et ne répond plus par mail. L'accompagnement arrive à échéance en septembre. Donc le dossier va être classé sans suite. C'est une dame qui a eu du mal. Elle a eu besoin de plusieurs mois pour ouvrir ses droits mais le contact avec elle a toujours été dilué... Quand je l'ai eu au téléphone au mois d'avril, je la sentais isolée. On a fait un point sur comment elle ressentait la période et elle m'a dit que ça ne changeait rien parce que de toute façon elle ne sortait pas de chez elle. J'avais essayé de lui donner des informations sur son environnement et les structures de sa commune (Blanc Mesnil, ndlr). Elle n'a jamais voulu faire son changement d'adresse au Blanc Mesnil car elle voulait maintenir son suivi ici. Ça la rassurait mais elle n'a plus donné de nouvelles. Elle ne se mobilisait pas dans l'accompagnement après le confinement. Ça a mis un fossé entre nous. » Amandine, professionnelle Caf n° 2

D. Les facteurs qui favorisent ou freinent les effets de l'accompagnement et l'évolution des parcours

1. Les facteurs exogènes

Les effets peuvent être limités ou au contraire amplifiés/accélérés par des facteurs que l'on peut décrire comme exogènes.

D'une part, l'accompagnement s'établit dans un temps suffisamment long pour que dans la même période puissent survenir des événements qui viennent fragiliser ou au contraire consolider la trajectoire des familles³⁶. A cet égard, la période récente de confinement et celle actuelle de crise sanitaire et économique sont une toile de fond à considérer dans l'évolution des situations. Bien que, dans l'ensemble, les familles de notre échantillon semblent, selon leurs dires, avoir plutôt bien vécu le confinement, deux d'entre elles ont néanmoins connu une baisse de revenus liée à l'arrêt de leur activité professionnelle. C'est le cas de Monsieur Langlois, au chômage partiel pendant plusieurs mois, qui témoigne de ses inquiétudes et de ses difficultés à vivre cette période d'inactivité. C'est aussi le cas de Mme Parekh qui n'a pu bénéficier du chômage partiel et qui s'est retrouvée freinée dans sa demande de logement social.

« Du 15 mars au 12 juillet on a été au chômage partiel. Là ça a rouvert mais à perte, ils rouvrent les hôtels mais ils les referment juste après. Moi j'ai repris en juillet. Là, ils attendent les annonces du gouvernement. S'ils ferment le parc, on sera au chômage partiel jusqu'en mars. Et là ça serait compliqué parce que 8 mois de chômage partiel je vais devenir fou, financièrement et puis aussi parce que je n'en peux plus de rester ici. On est restés 2,5 mois sans bouger, j'ai pété un câble, moi j'aime bouger, prendre

³⁶ Citons entre autres exemples d'événements qui ne concernent pas notre échantillon : perte d'emploi, accident du travail, problème de santé, etc.

la voiture, la route... Donc ça a été dur. Si ça referme le parc ça va mais qu'ils ne nous reconfinent pas. Moi pendant le confinement j'ai pris 10 kilos ! (...) Après là elle m'a refait une aide financière récemment parce que j'étais un peu dans la mouise financièrement. Au boulot ils ne nous ont pas payé le chômage partiel pendant le confinement. On était au chômage partiel mais ils nous ont payé 100 % et ils s'en sont rendu compte après donc là jusqu'à décembre ils nous piquent la différence entre 100 % et le chômage partiel. (...) C'était très dur avec le petit. Parfois on ne respectait pas trop les règles, on l'emmenait chez les parents de Mme 3-4 jours pour qu'on puisse se reposer. » M. Langlois, 30 ans, 1 enfant de 18 mois, accompagné dans le cadre du deuil

« Le confinement, il y a eu beaucoup de problèmes. Pendant 2 mois et demi le restaurant était fermé, je n'avais rien ; zéro. Parce que mon patron m'a dit qu'il fallait travailler 3 ans pour avoir le chômage partiel, moi ça ne faisait que 1 an que je suis à ce travail. Il y a eu une commission de logement mais ils ont vu mon bulletin de salaire à 0 donc ça a été annulé. J'avais préparé tous les cartons ; j'avais tout mis dans notre garage et ensuite ils ont annulé. Donc j'ai laissé la moitié des cartons ; je n'ai sorti que la moitié. Là j'attends pour la deuxième proposition, j'ai confiance cette fois. » Mme Parekh, 41 ans, 3 enfants de 17, 14 et 12 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

La période de confinement est aussi venue perturber la relation d'accompagnement et/ou ralentir les démarches engagées dans plusieurs situations. Elle a ainsi probablement contribué à la rupture de contact entre Amandine et Mme Léger. Mme Lépicier a de son côté dû suspendre son suivi psychologique qu'elle n'a pas repris ensuite, interrompant une dynamique et se privant d'un soutien pourtant essentiel à son mieux être. Des projets vacances ont été annulés pour Mme Parekh.

« J'avais fini par la mobiliser sur un projet de vacances collectif avec le centre social. Elle était partante, c'était tout calé, elle partait en juillet mais là le centre social a préféré annuler le séjour, vu qu'ils ne savaient pas ce que les familles pourraient faire sur place ou pas, que le trajet se faisait en car... Ils ont suspendu le projet cette année, ils étaient trop dans l'incertitude. Donc moi qui avait poussé les enfants, j'avais eu le fils au téléphone, je l'avais motivé, je lui avais dit que ça permettait de changer d'environnement, de s'aérer la tête. Ils étaient partants, Madame autant que les enfants. Ce projet était bien parti, les enfants étaient adhérents mais c'est reporté aux calendes grecques. » Françoise, professionnelle, Caf n° 1

Mais ce sont aussi parfois les « petits » événements ou hasards de la vie qui produisent de « grands » effets. L'exemple de M. Langlois montre ainsi de quelle façon des événements extérieurs peuvent survenir au fil de l'accompagnement : ils amènent à la fois à la reformulation et à la refonte de ses objectifs, et contribuent à des effets exogènes qui impactent considérablement les conditions de vie du ménage. L'accompagnement de M. Langlois a en effet été bousculé par sa remise en couple et l'emménagement de sa nouvelle conjointe dans son appartement. Le couple a alors demandé à la travailleuse sociale de les accompagner dans l'actualisation de leur dossier Caf et dans les démarches de Madame. Si la travailleuse sociale pensait pouvoir clôturer l'accompagnement au bout d'un an, la situation de M. Langlois étant stabilisée, son rendez-vous avec sa nouvelle conjointe lui a fait prendre conscience des difficultés qu'elle rencontre, et qui risquent d'affecter le couple. Elle a donc prévu de repartir dans une phase de mise à jour de la situation administrative et d'accès aux droits avec Madame, et l'accompagner dans la définition de ses projets et sa prise d'autonomie par rapport aux démarches.

Un autre facteur exogène est relatif au contexte d'intervention des travailleuses sociales. Leviers majeurs dans l'amélioration des conditions de vie des familles, l'accès à un emploi ou un logement dépendent fortement de la conjoncture et des ressources plus structurelles du territoire. Au sein de notre échantillon, les familles qui ont eu accès à un logement ont pu se dégager de l'emprise d'un mari violent ou s'autonomiser ; à l'inverse, pour celles qui restent en couple, le projet de vie est « en latence », les difficultés et le mal être demeurent. Or si les professionnelles peuvent accompagner dans les démarches et le projet résidentiel, elles disposent de peu de moyens pour véritablement favoriser et accélérer l'obtention d'un logement.

« Je n'ai pas rencontré de difficultés dans cet accompagnement. Celle qui aurait pu y avoir ça aurait été l'hébergement mais vu qu'il y a eu cet hébergement d'urgence (...). Elle est passée en hébergement d'urgence proposé par la mairie, on a cette chance là à Fosses (...). Il y a quand même 4 logements d'urgence sur Fosses, par rapport à d'autres villes je fais peu appel au SIAO parce que j'ai plus de solutions, ça c'est un vrai bonheur d'avoir ces logements à disposition pour la Caf ou le Service social départemental (SSD). Il y a pas mal de familles qui y sont passées et qui ont été relogées, ou en tout cas ont pu avancer dans leurs démarches. Quelque part elles se sentent encore plus redevables sur l'avancement de leur situation. (...) Même si ça reste basique en hébergement les personnes nous disent que pour elles c'est très bien, en plus ça leur permet de rester sur Fosses parce que ces familles là ont du mal à quitter leur commune, leurs attaches... Le fait d'avoir les connaissances de l'environnement ça permet aussi de leur montrer ce qu'il y a dans les autres communes : les transports, le centre social, les associations... » Sylvie, professionnelle Caf n° 2

Enfin, facteur non exogène à proprement parler puisqu'il peut dépendre pour partie du travail d'orientation réalisé par la travailleuse sociale, l'intervention d'autres professionnels autour du ménage accompagné (Mission locale, PMI, conseil départemental, professionnels du soin, associations...) peut amplifier les effets observés. Dans certaines situations, l'intervention du travailleur social s'inscrit dans un travail d'équipe mobilisant diverses institutions. Cet accompagnement multidisciplinaire permet de combiner différentes approches et d'intervenir simultanément sur plusieurs dimensions. C'est par exemple le cas de Mme Kouassi, qui a bénéficié de l'intervention de nombreux professionnels dont celle d'un psychologue qui a largement contribué à son mieux être.

« Dans ce parcours, avec tous les autres professionnels, il y a eu un vrai travail de réseau, avec la MDS, la psy, l'ADSEA, le bailleur... Franchement, il y a eu une vraie dynamique qui s'est construite autour de madame, et elle, elle se saisit des choses, alors même si elle est fragile, il n'y a pas trop de difficultés finalement. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

2. Convergence ou discordance : l'adhésion des ménages accompagnés aux objectifs de l'accompagnement

Les exemples de notre panel mettent en exergue l'importance de la convergence des objectifs dans la « réussite » des accompagnements, et la difficulté pour les professionnelles à aborder, faire émerger et/ou accompagner la « non demande » des ménages. Ainsi, le degré d'adhésion ou d'alliance entre les deux membres du binôme accompagnant - accompagné apparaît comme un facteur important dans la compréhension de l'évolution des situations.

Pour Mme Keita comme pour Mme Kouassi, dont les deux parcours sont ceux pour lesquels l'accompagnement social semble avoir eu un effet levier majeur, l'adhésion des deux membres du binôme autour des objectifs de l'accompagnement est d'emblée posée, dès l'entrée en accompagnement. Dans les deux cas, les objectifs des deux femmes accompagnées concordent pleinement avec les normes qui sous-tendent l'accompagnement social : la recherche de l'autonomie, de l'émancipation, de l'harmonie familiale et de la réalisation de soi en particulier. Leur trajectoire antérieure de victimes de violences conjugales les situe, au moment de la rencontre avec le travailleur social, à un moment charnière de leur parcours propice à une rupture et à une recomposition des aspirations individuelles.

Cette adhésion suscite un « cercle vertueux » de l'accompagnement, dans lequel les demandes de l'une concordent avec les attentes et les objectifs de l'autre. Dans ce contexte, la travailleuse sociale peut alors jouer un triple rôle : elle conforte la personne dans ses choix et l'encourage dans ses demandes, les rend en quelque sorte légitimes ; elle les rend réalisables par la mobilisation des outils, des aides et des ressources dont elle dispose ; enfin, elle leur donne une dimension symbolique et les inscrit dans un « projet » global porteur de sens

pour la personne accompagnée. L'ensemble de ces dimensions prend forme dans une relation d'accompagnement dynamique, structurée par des rencontres, des échanges, des propositions et des démarches entreprises par l'une et par l'autre, et où chacune prend sa « part du travail ».

« Je lui demandais des choses et après, elle m'appuyait bien dessus. Par exemple je disais « je veux aller en vacances » mais sans plus et elle, vraiment elle m'aidait à le faire, à partir loin. » Mme Keita, 36 ans, 4 enfants de 14, 13, 8 et 2 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

« Là moi j'ai fait ma part du travail, elle a fait ce qu'elle souhaitait réaliser, et les deux associés font que ça a bien marché. » Sylvie, professionnelle Caf n° 2, au sujet de Mme Keita

Le statut de femme victime de violences joue peut-être également un rôle dans ce cercle vertueux en suscitant une mobilisation accrue des professionnels, au-delà des seules travailleuses sociales de la Caf, autour des personnes accompagnées. Ces interventions décuplent l'effort porté sur la situation des ménages :

« Je trouve que c'est un parcours très riche car Madame est moteur dans ce parcours, c'est moteur pour moi, je ne dis pas que c'est facile car je me questionne, j'ai des doutes, je ne suis pas 100% contente et en plus il y a la maladie de son fils, mais elle donne le maximum de ce qu'elle peut, quand elle a des doutes elle m'en parle et cette histoire de travail en réseau, c'est hyper positif : tout le monde aide tout le monde, il y a cette dynamique autour de madame et heureusement qu'on est tous ces professionnels-là autour d'elle, c'est un plaisir de travailler comme cela et on ne se fait pas concurrence. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Ces deux exemples ne représentent cependant pas la majorité des accompagnements que nous avons pu observer. Dans plusieurs situations, l'adhésion des ménages n'est que partielle et un décalage se dessine entre les objectifs implicites que la travailleuse sociale peut concevoir au début (ou au fil) de l'accompagnement et ceux que le ménage formule ou reprend à son compte. Au moment du bilan, les ménages sont satisfaits d'avoir été soutenus et accompagnés dans leurs démarches. Les professionnelles, quant à elles, sont plus mitigées : si elles ont généralement le sentiment d'avoir été « utiles » et d'avoir contribué à résoudre certaines difficultés ou à stabiliser la situation des ménages, elles expriment parfois le regret de n'avoir pu aller plus loin avec certains ménages et, en particulier, sur les dimensions qui relèvent de la sphère familiale, de l'intime ou du bien-être psychique.

C'est par exemple le cas lorsque la travailleuse sociale identifie des problématiques qui pourraient donner matière à une intervention spécifique, tel qu'un suivi psychologique, mais qu'elle ne parvient à « faire levier » et à mobiliser le ménage en ce sens. Ces difficultés sont accrues lorsque ce sont les enfants qui sont concernés, car la travailleuse sociale a peu de prise sur la dynamique familiale et peine parfois à mobiliser les parents, notamment lorsque ces derniers sont eux-mêmes en situation de détresse :

« Quand même, ce qui n'a pas été atteint, ce sont sur ces inquiétudes de départ par rapport à sa fille, elle a quand même ouvert une fenêtre sur un truc très inquiétant, une histoire de viol par un oncle, a moins que le deuil n'ait réveillé des cauchemars, mais je reste sur une frustration là-dessus, il y a un truc qui n'est pas abouti. Il y a un truc qui reste où je n'ai pas pu aller au bout. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Dans d'autres cas, les professionnelles n'évoquent pas simplement leur difficulté à avoir pu orienter les personnes vers un suivi psychologique, mais s'interrogent sur leur propre capacité à avoir pu agir sur la sphère intime des personnes accompagnées. Dans certains accompagnements menés dans le cadre du RSA, les professionnelles soulignent que des étapes-clés ont été franchies : les jeunes mères sont rassurées dans leurs compétences parentales, leur situation est stabilisée et elles sont désormais engagées dans un projet d'insertion professionnelle. Néanmoins, l'accompagnement achoppe sur d'autres dimensions que les travailleuses sociales auraient souhaité aborder : celles relatives à « l'histoire » de la personne, à son vécu, aux traumatismes éventuels qui ont pu marquer son parcours. Aux yeux de certaines travailleuses sociales, et notamment de celles

qui se positionnent le plus volontiers dans une forme de « coaching » des personnes accompagnées, l'accompagnement demeure inachevé lorsque ces dimensions ne peuvent être abordées car elles sont un élément important de la reconstruction psychique des individus et, en conséquence, de la « réalisation de soi » :

« Je sens quelque chose de très concentré à l'intérieur, mais cela ne veut pas dire qu'elle est sereine, c'est comme s'il y avait une armure pour ne pas exploser. Au fur et à mesure, elle est plus à l'aise, elle sourit plus, mais c'est sa personnalité, elle a peut-être eu une éducation dans laquelle la femme n'a peut-être pas à s'exprimer. (...) L'avez-vous orientée vers un suivi psychologique ? Elle n'exprime pas verbalement de souffrance m'indiquant qu'elle a besoin d'être aidée. Donc elle ne comprendrait pas... Il faudra être attentif si son fils montre des signes de souffrance mais on n'en est pas là. A un moment donné, à force d'être étouffé comme cela, ça explose... Il faudra que je mette en place un relais avec les collègues du département, et l'importance qu'elle soit soutenue. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

Ces propos des professionnelles mettent en effet en relief l'attention portée à la dimension thérapeutique de l'accompagnement, dimension qui n'est pas toujours appropriée par le ménage accompagné. Dans ce cas, certaines professionnelles expriment l'idée que les problématiques essentielles ne sont pas abordées et que, sans cela, le parcours d'accompagnement se limite à « l'agir » et ne peut engendrer une transformation de fond. Il demeure toutefois difficile d'évaluer dans quelle mesure ce sentiment relève d'une projection de la travailleuse sociale ou d'un réel frein dans le parcours du ménage car, de leur côté, les ménages interrogés ne verbalisent pas de difficultés ou de besoins sur ce plan lors des entretiens réalisés.

« Il y a des choses, par sa gestuelle, j'ai vu qu'elle se censurait. Quand l'usager n'est pas dans l'expression, c'est compliqué et on s'en tient à mettre en place tout l'administratif. On reste dans l'agir. Mais quand on n'arrive pas à travailler autour du psychologique... Je l'avais orienté vers l'association « Du côté des femmes » mais pour elle, parler, ce n'était pas aidant. Pour elle c'était destructeur. Pour elle, dans la vie il faut avancer, il faut être fort. Donc après, on ne s'en tient qu'à l'agir... Et c'est bien dommage car on n'est plus dans le soutien psychologique. Elle va aux rendez-vous mais rien n'aboutit vraiment. Elle est dans un combat perpétuel... » Amandine, professionnelle Caf n° 2

Dans certains cas, les professionnelles se confrontent aux limites de leur intervention sur un autre attendu de l'accompagnement, celui qui vise à permettre aux femmes accompagnées de reconsidérer leurs investissements domestiques et personnels et de prendre du temps « pour elles ». Là encore, l'accompagnement semble achopper sur la résistance des ménages à adhérer aux objectifs portés par la travailleuse sociale, lorsque ces objectifs visent à modifier les équilibres familiaux ou entrent en contradiction avec certaines valeurs propres aux ménages. Cette résistance s'observe notamment dans le fait de ne pas s'emparer des propositions qui sont formulées par la travailleuse sociale : les sorties proposées pour « souffler » ne sont pas effectuées, les ménages ne sollicitent pas les structures ressources de leur territoire vers laquelle la travailleuse sociale les a orientés, ils ne participent pas aux activités proposées, etc.

« Après, des fois, on veut des choses pour les gens que les gens ne veulent pas forcément non plus. Je repense à une autre maman qui s'échine sur le ménage mais des fois, cela les tient debout de faire cela, alors qu'on leur dit de lâcher prise... Après, y a des gens qui ont besoin qu'on les autorise à lâcher prise. Des fois, je leur dis « je vous conseille cela, mais je sais que je vois cela de ma porte et que ce n'est pas facile ». Parfois, je m'interroge sur mes conseils aussi. » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

Dans ces conditions, l'accompagnement a peu d'effets et les dynamiques familiales antérieures perdurent. Dans l'un des accompagnements observés dans le cadre du deuil, l'objectif porté par la travailleuse sociale était d'alléger la charge pesant sur les épaules de la fille aînée suite au décès de son père, en favorisant la prise d'autonomie de la mère de famille. Cette volonté s'est cependant heurtée à la résistance croisée de la mère de famille (qui recentre constamment les échanges sur l'aide aux démarches administratives lors des rendez-vous

avec la travailleuse sociale), et de sa fille, qui ne se saisit pas des « perches » tendues par la travailleuse sociale (prise de relais par une travailleuse sociale du département, orientation vers la Maison pour tous locale...). Ce qui transparait dans cette situation renvoie plus fondamentalement aux normes qui régissent les cadres familiaux des ménages accompagnés : la norme de la famille nucléaire et du « temps pour soi » semble s'opposer ici à celle de la solidarité familiale à laquelle adhère le ménage. La fille aînée, qui avait déjà investi ce rôle de « secrétaire de famille »³⁷ avant le décès de son père, se voit renforcée dans cette fonction sans la réinterroger :

« J'ai essayé de l'orienter (la mère) vers la Maison pour tous de Villeparisis, je ne sais pas si elle y est allée, il y avait une exposition aussi au CCAS sur le bien-être, je les avais incitées à y aller mais elles n'y sont pas allées. On lance des perches : des fois ça le fait, des fois non. Là, Mme Pereira, ce n'est pas gagné, je l'ai incitée tout bêtement à faire un tour, je lui ai dit « vous me promettez ? », après, je ne sais pas si elle l'a fait ou pas. La médiathèque aussi... Souvent, c'est ce qu'on fait pour toutes les familles, après est-ce que les gens s'en saisissent... » Carmen, professionnelle, Caf n° 1

« C'est moi qui fais toutes les démarches. Vous trouvez le temps ? On essaie... Il y a des choses qu'on oublie, je suis encore tutelle de ma sœur (handicapée), après pour ma mère, c'est comme si c'était pour moi, je dois m'occuper de tous les papiers... Les rendez-vous, tout, l'accompagner. (...) J'espère être toujours là quand elle a besoin. Pour moi c'est normal ce rôle, vu que c'est la famille, il y a beaucoup de choses, c'est normal d'aider mes proches et j'essaie de lui montrer (à ma mère) petit à petit des choses qu'elle peut faire toute seule, par exemple remplir les chèques, pour qu'elle puisse être plus autonome. Des fois, elle pense que c'est parce que j'en ai marre et des fois, elle voit aussi que j'ai trop de choses en même temps. Mais c'est juste pour l'aider. Elle sait que je suis là dès qu'elle a un truc. » Sofia fille de Mme Pereira, 53 ans, 3 enfants de 32 ans à 10 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

Enfin, dans d'autres situations, il s'agit moins d'un manque d'adhésion que d'une discordance des objectifs portés par la travailleuse sociale et par le ménage, dans la mesure où la travailleuse sociale interprète des besoins qui ne concordent pas avec les attentes que formule le ménage accompagné. Des outils ou des aides sont alors mobilisés (par exemple, les départs en vacances) mais sont mal utilisés ou « mal investis » par le ménage, car ce dernier, aux yeux de la travailleuse sociale, ne leur donne pas le sens qu'il devrait. Il « gaspille », en quelque sorte, le temps (voire l'argent) investi par l'institution dans l'accompagnement.

Au fil de l'accompagnement, une incompréhension se fait jour entre la travailleuse sociale et le ménage accompagné, et cette incompréhension sur les effets attendus de l'accompagnement génère en retour malentendus et crispations. Le cas de Mme Hespel (encadré page suivante) illustre cette divergence de représentations et d'attendus autour d'un projet vacances que la travailleuse sociale a conçu pour le ménage afin de resserrer les liens parents-enfants, un besoin qui n'a pas été exprimé par Mme Hespel. Ces exemples semblent aussi révélateurs des limites ou du moins, des impensés qui caractérisent la « fonction d'écoute » des travailleuses sociales. Cette écoute est certes ouverte et permet d'investir différentes directions dans l'accompagnement. Mais elle est aussi orientée par les normes et les représentations de la travailleuse sociale quant aux besoins du ménage, ainsi que par sa technicité et par le cadre d'intervention posé par la Caf (ces deux derniers éléments lui permettant de déterminer ce sur quoi il lui semble possible et légitime d'intervenir, en l'occurrence, la parentalité et les liens parent-enfant).

³⁷ Siblot Yasmine, 2006, Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires, Paris, Presses de Sciences Po.

Encadré 22. Une exemple de discordance des objectifs portés par le ménage et le travailleur social : le projet vacances de Madame Hespel

Le déroulement du projet de vacances proposé par Angélique à Mme Hespel est révélateur de l'écart qui peut exister entre les objectifs construits par le travailleur social et ceux de la famille et de son impact sur le parcours d'accompagnement. Accompagnée dans sa séparation, Mme Hespel fait part à Angélique de sa détresse psychologique durant cette période et du sentiment d'injustice qu'elle ressent face à la baisse de son niveau de vie, alors que son ex-conjoint vit dans des conditions plus favorisées. La travailleuse sociale lui propose alors une aide au projet de vacances, pour lui permettre de partager des moments positifs avec ses enfants, de « souffler un peu ». Au moment de construire ce projet, Mme Hespel accepte d'abord un séjour en pension complète avec ses deux enfants, puis revient sur décision et demande à annuler cette offre pour pouvoir également être accompagnée d'amis. La travailleuse sociale tient alors à lui rappeler le cadre et les objectifs de ce projet (passer du temps avec ses enfants), et les difficultés entraînées par cette annulation.

« Ce qui a été compliqué pour moi c'est que d'un projet qui au départ s'avérait être un temps parent-enfants ça a dépassé un peu le cadre parentalité, elle s'en est plus fait un projet avec ses voisins et j'ai dû lui rappeler la raison pour laquelle on faisait un projet ensemble, pourquoi au départ elle devait partir en vacances avec ses enfants, que le fait de partir avec d'autres engageait d'autres contraintes. (...) J'ai discuté avec elle et j'ai vu l'intérêt qu'elle avait à partir avec ses amis parce que le contact avec l'adulte lui manque. Mais j'ai dû lui rappeler le cadre du projet vacances, le fait qu'elle s'était déjà engagée parce qu'elle avait déjà envoyé l'acompte, c'était compliqué d'annuler » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

Elles trouvent finalement un compromis et organisent une semaine en pension complète avec Mme et ses enfants, puis une semaine de location partagée avec ses amis, à quelques kilomètres du premier centre de vacances. Le temps de bilan du projet prévu par la travailleuse sociale à la rentrée est néanmoins compliqué. Mme Hespel, dont l'état moral était déjà très fragilisé, a difficilement vécu ce séjour seule avec ses enfants, organisé en outre dans un lieu disposant de peu d'animations et d'activités pour occuper la famille. Si elle exprime une reconnaissance à l'égard de la professionnelle, elle souligne le décalage entre ses attentes et ses besoins et l'aide dont elle a bénéficié..

« Mme T. m'a fait partir en vacances une semaine, malgré tout j'étais contente parce que c'était mieux que rien. Après je suis partie dans un état moral pas bien, donc je suis arrivée là-bas je pleurais parce qu'il y avait juste un carré de piscine pas surveillé, aucune animation ou activité, au milieu de la campagne, que des personnes âgées. (...) C'était très gentil de m'avoir fait partir mais vu que je suis partie dans un état moral pas bien, me retrouver dans un truc où il n'y a rien ça m'a encore plus mise en dépression. (...). Je pensais qu'elle m'aurait pris un truc un peu plus fun, avec un toboggan, un peu d'animation, là à 22H je ne savais pas quoi faire avec mes enfants, je me couchais, les petits pleuraient... C'est compliqué, elle a voulu me faire plaisir, j'en suis reconnaissante malgré tout. (...) On a du mal se comprendre. (...) Je pense qu'elle voulait faire partir mes enfants au moins 1 semaine, voir autre chose, changer d'environnement, quitter l'appartement, les pleurs, limite s'occuper d'eux-mêmes. (...) Mais au final, vu que je suis partie quand même dans un état dépressif et que par rapport à mes attentes, ce n'était pas ce que je voulais, j'ai passé de mauvaises vacances, même si mes enfants ont quand même aimé partir mais y avait pas de sourires, de gaieté, ils jouaient mais bon ce n'était pas un moment de partage et d'amour. » Mme Hespel, 47 ans, 2 enfants de 10 et 8 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

De son côté, Angélique souligne elle aussi l'écart entre ses « attentes » à l'égard de l'accompagnement et du projet de vacances et ce qu'elle qualifie de « plaintes » de la part de Mme Hespel. Si elle comprend qu'il ait pu être difficile pour elle de se retrouver seule avec ses enfants, elle

lui reproche en filigrane son manque de reconnaissance envers elle et l'institution qu'elle représente et son incapacité à retenir les effets positifs de ce projet

« Elle m'a dit qu'elle était très déçue sur le centre de vacances, comme quoi les activités étaient nulles, le soir il n'y avait rien, il n'avait pas fait très beau, elle avait galéré avec le train donc là j'ai reformulé parce que je l'ai écoutée et elle a dit « c'était horrible j'avais envie de me pendre ». Je lui ai dit « excusez-moi, on parle d'un projet dans lequel la Caf a quand même investi 1 000 euros pour vous, est-ce que vous voulez vraiment dire ça ? » Elle a dit « c'est une façon de parler ». (...) Moi je l'ai écoutée parler, mais je l'ai reçu un peu négativement (...). J'ai marqué "décalage entre mes attentes et ses envies de se plaindre". Elle avait des plaintes sur le lieu en lui-même et elle n'était pas du tout sur ce que ça lui avait apporté. Pendant un long moment je l'écoutais, je ne savais pas comment réagir, je n'ai rien dit. Pour moi ça devait être un projet vacances, positif pour sa famille. (...) J'ai trouvé ça un petit peu décalé, gonflé de ne retenir que ça. Après je pense que Mme est là-dedans, elle ne voit que les choses qui ne vont pas bien. Je pense aussi que ce n'était pas évident pour elle d'être seule avec ses enfants, sans environnement connu par elle ou eux. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

Ces difficultés semblent être issues d'une incompréhension entre les deux membres du binôme autour des besoins et envies de Madame Hespel. Alors que cette dernière souligne sa volonté d'être entourée d'autres adultes à qui parler, l'accompagnement (et notamment ce levier du projet de vacances) est surtout axé autour de la relation à ses enfants, qui correspond davantage au cadre et aux normes d'intervention de la Caf.

3. La « posture » de l'accompagné et la relation avec le travailleur social

Etroitement liée aux notions d'alliance et d'adhésion du ménage, la relation entre les professionnelles et les ménages est un autre facteur clé dans la compréhension des effets de l'accompagnement. Cette relation prend en effet des formes variables, avec un impact certain sur le parcours des personnes. La façon dont elle se construit dépend de plusieurs éléments.

➤ Se livrer dans l'accompagnement

La relation accompagnante – accompagnée est influencée par le degré de partage d'informations par le ménage à la travailleuse sociale. Certaines personnes se livrent totalement et se confient sans filtre à la professionnelle qui les accompagne, et ce dès les premiers entretiens. Cette verbalisation permet aux professionnelles de trouver des « accroches » pour dépasser le registre de l'accompagnement administratif et pour ouvrir l'accompagnement sur d'autres perspectives :

« On s'est donné rendez-vous à la mairie, j'ai commencé à lui raconter ma vie, j'ai pleuré. Je ne sais pas pourquoi mais ça s'est super bien passé, j'ai senti que je pouvais lui parler, que je pouvais me confier. Je me suis sentie à l'aise. Quand je suis arrivée j'avais peur mais elle m'a mise en confiance donc j'ai commencé à lui dévoiler ma vie ». Mme Hadjar, 40 ans, 2 enfants de 17 et 18 ans, accompagnée dans le cadre d'une séparation

« Il n'y a pas eu de sujet qu'on n'a pas abordé. Isabelle, elle ne force à rien c'est ça qui est bien. Avec la dame qui gère les finances je ne peux pas faire de rendez-vous sans Isabelle car les yeux fermés, j'ai confiance en elle. Cela fait qu'avec Isabelle, c'est comme si c'était ma grande sœur. » Mme Kouassi, 26 ans, 3 enfants, accompagnée dans le cadre de la séparation

D'autres ménages au contraire restent davantage sur la réserve, se livrent peu et formulent peu de demandes à l'égard de la professionnelle. Malgré leurs efforts pour créer une relation de confiance et libérer la parole des

personnes accompagnées, les professionnelles ne parviennent pas à dépasser la demande initiale pour travailler la « non demande ». Certains ménages peuvent ainsi être relativement passifs dans l'accompagnement, sans toutefois qu'il nous soit permis d'affirmer que cette passivité reflète une forme de « résistance » ou un refus des ménages de se voir emmenés sur des dimensions qu'ils ne souhaitent pas aborder. Les professionnelles formulent en tout cas le constat de leur difficulté à établir une relation d'accompagnement avec les ménages qui ne se livrent pas, n'apportent pas les points d'appui nécessaire à la relation :

« C'est moi qui lui propose des choses, mais elle ne me demande rien. (...) J'ai des accompagnements qui sont du même type, mais la personnalité de madame donne une autre coloration à l'accompagnement. J'en ai d'autres avec le même parcours, mais elles vont être plus explosives, des conflits, et là on travaille encore d'autres choses. Là tout est lisse, j'ai rarement cela ! C'est qu'elle ne veut rien demander, ni à ses parents, ni à moi. » Tiphaine, professionnelle Caf n° 2

« On fait avec ce que les familles nous donnent. Un accompagnement c'est une relation entre deux personnes donc si elle se censure dans ce qu'elle peut dire, c'est compliqué. C'est vraiment une réciprocité. » Amandine, professionnelle Caf n° 2

➤ « S'en remettre » aux professionnelles

Certains ménages adoptent une posture qui consiste à « s'en remettre » aux professionnelles qui les accompagnent : ils appliquent scrupuleusement les conseils donnés et investissent fortement les différentes actions proposées par ces dernières. Cette posture, qui caractérise par exemple Mme Kouassi, peut d'ailleurs s'étendre plus largement à d'autres professionnels en contact avec le ménage (les Tisf, les enseignants...) :

« Elle se bouge, Mme Kouassi. Elle n'hésite pas à appeler la maîtresse, elle sait mettre sa fierté dans sa poche. La Tisf qui a fait les premières interventions, c'est ce qu'elle a dit : « elle a mis rapidement des choses en place », elle a suivi tous les conseils. Elle a par exemple réorganisé les chambres sur les conseils de la Tisf. Elle a cette réactivité, je la vois tout à fait faire ça. La maîtresse lui a dit pendant le confinement « regardez France 4 » et elle m'a dit « on se lève à 8h30, on regarde tous France 4 avec mon fils ». Elle est très combative, elle a des ressources. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Cette attitude pourrait sembler traduire une forme de « soumission » des ménages aux objectifs que les intervenants sociaux leur assignent. En réalité, leur posture traduit un investissement de l'accompagnement qui s'avère beaucoup plus « stratégique » que passif. Ayant acquis une conscience aigüe des possibilités que l'accompagnement social institutionnel peut leur apporter dans la réalisation de leurs projets, ils s'en saisissent et tissent activement autour d'eux le réseau d'aide qui leur permettra de concrétiser leurs objectifs. Cette posture s'incarne dans le fait de solliciter régulièrement sa travailleuse sociale mais aussi de l'informer de chacune des démarches engagées, y compris lorsqu'elles concernent d'autres intervenants. Elle va parfois au-delà, lorsque Mme Kouassi par exemple, met directement en contact les professionnels qu'elle rencontre les uns avec les autres, assurant ainsi une transmission fluide et efficace des informations dont ils disposent :

« Le service emploi m'avait appelé, car Madame Kouassi lui a donné mon numéro, elle met autour d'elle le réseau d'aide. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Ainsi se forge une connaissance partagée de la situation du ménage qui place l'ensemble des professionnels en situation de l'aider. Malgré leurs difficultés et leur précarité, certains ménages font ainsi preuve d'une intelligence intuitive du fonctionnement institutionnel et s'en saisissent pleinement. Cette posture s'avère d'autant plus « efficace » qu'elle génère, chez l'ensemble des intervenants sociaux, une empathie et une mobilisation accrue.

À l'inverse, d'autres ménages adoptent une posture différente dans l'accompagnement : conscients de leurs capacités et relativement autonomes dans leurs démarches, ils éprouvent moins le besoin de partager les

informations en continu avec leur travailleuse sociale, ce qui impacte la fluidité de la relation et peut susciter des incompréhensions. Dans leurs rapports avec les institutions, certains se situent sur le registre de l'évitement, de la plainte, d'autres encore sur le registre de la revendication... Ces différents types de positionnement induisent une difficulté dans la relation établie avec le travailleur social qui peut contribuer à en amoindrir les effets, comme semble le montrer l'exemple ci-dessous.

Encadré 23. La dynamique du binôme et ses effets dans l'accompagnement : l'exemple de Mmes Kouassi et Lépicier, deux ménages suivis par la même travailleuse sociale

Dans le cadre de notre panel, nous avons pu observer des accompagnements différents menés par la même travailleuse sociale. Ces situations éclairent l'importance du positionnement du ménage et de la singularité de la relation dans la production des effets et l'atteinte des objectifs initiaux.

C'est le cas d'Isabelle, qui accompagne simultanément Mme Kouassi (monographie présentée §1) et Mme Lépicier. Bien que l'entrée en accompagnement des deux femmes s'opère sur des registres différents (le deuil de son mari pour Mme Lépicier, la séparation pour Mme Kouassi), ces dernières présentent des similitudes. L'une comme l'autre aspirent à « refaire leur vie » et leur projets s'inscrivent dans la recherche d'une forme d'émancipation des cadres culturels et familiaux : Mme Kouassi souhaite échapper à l'emprise psychologique exercée par son ex-mari violent et par sa famille ; Mme Lépicier, originaire du Congo, aspire à se libérer du poids des traditions familiales et culturelles de son pays d'origine. Ces coutumes se sont révélées pour elles particulièrement insupportables au moment du décès de son mari, lorsqu'elle a ressenti une forme de harcèlement de sa belle-famille concernant les pratiques à respecter durant cette période :

« Ils étaient venus pour me protéger durant la période de deuil... Parfois, je m'imposais un peu, alors ça les énervait... Je leur disais : « laissez moi respirer », mais pendant trois mois c'était ça, des coutumes des coutumes, c'était insupportable. (...) Après l'enterrement je voulais rester seule mais c'était les dix commandements, et moi, la coutume, j'en pouvais plus, j'étais habituée à sortir, à travailler, j'ai dit « je ne peux pas » : j'ai dit à un prêtre « faites une prière » et j'ai repris mon travail le mercredi, et ça m'a fait du bien. Je n'avais pas le droit de prendre le train à cause de la coutume mais quand je suis repartie au travail je me suis sentie libérée, parce que je me sentais enfermée, ça m'a fait du bien. » Mme Lépicier, 48 ans, 5 enfants de 27, 25, 23, 19 et 14 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

Ces coutumes lui semblent d'autant plus étrangères que Mme Lépicier travaille comme aide-soignante, est très « intégrée » (« moi, je suis arrivée en France dans les années 1980 ») et aspire à élever ses enfants selon les « normes » occidentales. Ses expériences et son parcours l'ont en effet amenée à questionner sa culture d'origine et à s'en distancier progressivement.

« On est 4 collègues, Assa est malienne, son mari est parti, elle est seule avec ses enfants, Annelise est antillaise, elle s'occupe de ses enfants aussi seule. Assa, au début, elle n'en parlait pas mais c'était un mariage forcé quand il a eu les papiers, il est parti, elle a élevé ses enfants seule, elle peut plus faire confiance à un homme. Pour trouver quelqu'un de sérieux, ce n'est pas évident. Moi j'ai dit à mes enfants « c'est vous qui choisissez votre mari ». On a nos coutumes africaines, mais c'est bien et parfois ce n'est pas bien aussi, une personne doit être indépendante, prendre ses décisions seule. Moi mes enfants je ne veux pas qu'ils subissent ce que moi j'ai subi, ils ont fait leur éducation ici. Moi, ce que je veux, c'est que mes enfants soient heureux. »

Par ailleurs, Mme Lépicier a découvert, après le décès de son mari, que ce dernier avait contracté des dettes afin d'envoyer des cadeaux à sa famille restée au Congo. Ces dettes, dont elle doit assumer le remboursement partiel, ont suscité chez elle une intense colère et accru sa détresse psychologique. Ils ont également renforcé son désir de rompre symboliquement avec sa belle-famille en reprenant son nom de jeune fille, une étape jugée nécessaire à son émancipation :

« Là j'y tiens de retirer son nom, je veux retrouver mon nom de jeune fille. Les enfants ils sont contents de cela, par rapport à la famille de leur père, ils m'ont dit c'est toi qui prends tes décisions. D'un côté je veux garder, de l'autre changer, peut être que quand je retrouverai mon nom de jeune fille je pourrai avancer dans ma vie. En gardant son nom, j'ai l'impression d'être mariée à sa famille. Je me dis peut-être en enlevant le nom, je couperai les liens avec eux. Cela va prendre du temps. Je veux être libre de refaire ma vie. D'être épanouie parce que là, je ne suis pas épanouie, je suis là sans être là. »

Alors que Mme Kouassi a établi avec Isabelle une relation d'alliance fondée sur un partage d'information « en continu », Mme Lépicier sollicite Isabelle tout aussi fréquemment, mais sans nécessairement lui apporter des informations sur les suites données aux démarches engagées. A l'inverse de Mme Kouassi, qui ne sait ni lire ni écrire, Mme Lépicier est très autonome : après avoir obtenu des informations sur les démarches nécessaires, elle les réalise seule et ne pense pas à en faire le retour à la travailleuse sociale. De son côté, Isabelle l'écoute, lui prodigue des conseils et l'accompagne sur divers plans (ouverture de droits, orientation vers un suivi psychologique, aide à l'aménagement du logement...) mais, du fait de ces sollicitations ponctuelles, semble avoir du mal à percevoir quel sens donner à cet accompagnement, quelles sont les finalités poursuivies par Mme Lépicier :

« Entre juin 2019 et juillet 2020, on s'est vues 10 fois, pour des rendez-vous physiques, en visite à domicile ou à la Caf, et en plus je l'appelle une fois par mois pour prendre des nouvelles. Les mois où je ne l'ai pas rencontrée, je l'ai appelée. Les rendez-vous, c'était elle qui était demandeuse. Cela pouvait être pour des démarches ou pour discuter, parce qu'elle savait plus trop quoi faire, par exemple pour ses filles, on a pu parler éducation et parentalité. Il y a eu des rendez-vous pour des démarches mais aussi pour des difficultés, des inquiétudes. Il y a eu des entretiens où l'on n'a parlé que de sa colère envers Monsieur. Toutes les démarches au tribunal, elle a fait cela sans moi, mais elle avait beaucoup de colère, c'est là que je l'ai orientée vers le psy. »

Une autre différence importante tient à la façon dont Mmes Kouassi et Lépicier se positionnent dans l'accompagnement et plus largement, dans leurs rapports aux institutions. Mme Kouassi s'en remet totalement aux travailleurs sociaux qui l'accompagnent, applique leurs conseils et exprime sa gratitude. Mme Lépicier, dans ses rapports avec les institutions de manière générale (système scolaire, bailleur social, etc.), ne se situe pas dans la « soumission » mais dans l'affirmation et la revendication. Consciente des préjugés et discriminations dont elle peut faire l'objet, elle exige l'égalité de traitement et s'oppose à certaines décisions, quitte à entrer en conflit, comme en témoigne son refus de voir sa fille adolescente orientée en filière professionnelle, dans ce qui lui semble être une voie de relégation sociale :

« L'année s'est mal passée pour Noëline à l'école, elle a raté son brevet. J'ai demandé le redoublement mais ils n'ont pas voulu au collège. Mais je me suis battue et j'ai obtenu : elle est en troisième dans un autre collège à côté et je lui donne des cours particuliers. On la mettait dans un lycée pro à 1h30 d'ici, et elle n'était pas mûre pour cela, elle n'est pas bien, donc je n'avais pas envie. La dame qui l'avait orientée lui avait mis dans la tête « tu vas faire ça », mais j'ai dit « non, à la fin tu vas te retrouver à Carrefour ou Leclerc pour faire la caisse »... Là, j'ai trouvé la place. (...) J'ai tenu fort, j'ai frappé les portes... Je leur ai dit « je vote comme vous, je suis noire mais je cotise et je paye mes impôts ». Elle devait prendre 3 bus plus le train en plus ! Ils m'avaient dit « mettez là à l'internat » je leur ai dit « vous mettez vos enfants à l'internat, vous ? », moi non. » Mme Lépicier, 48 ans, 5 enfants de 27, 25, 23, 19 et 14 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

Lors de l'accompagnement, Mme Lépicier donne à Isabelle l'occasion de percevoir cet aspect de sa personnalité lorsqu'une aide à l'aménagement du logement est déclenchée, aide que Mme Lépicier finit finalement par refuser par fierté et colère, parce qu'elle ne correspond pas précisément à ses souhaits.

« La seule chose que j'avais demandée, c'est le réfrigérateur, la porte est cassée et le lave-vaisselle, j'avais demandé aussi des lits pour les enfants, elle avait fait le dossier mais après je n'ai eu que trois trucs, alors que ma priorité c'était les lits et les armoires ils me disaient ok pour le frigo, le lave-linge et le micro-onde, après j'avais laissé tomber, j'avais dit cela ne sert à rien... Du coup, j'ai acheté moi-même les matelas en promo à Ikea. J'ai laissé tomber parce que cela m'a énervée... mais je compte relancer cette année. Y a des jours parfois... Ce n'est pas ça, quoi... » Mme Lépicier, 48 ans, 5 enfants de 27, 25, 23, 19 et 14 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

« Avec moi, il y avait une histoire de prêt mobilier avec une partie non acceptée, elle m'avait fait un mail hyper procédurier... Cela dénotait avec les entretiens cordiaux qu'on avait eus. » Isabelle

Les réactions de Mme Lépicier, sa posture mais aussi les « non dits » dans l'accompagnement amènent à des incompréhensions et des difficultés d'interprétation pour la travailleuse sociale, qui explique ne pas se sentir totalement à l'aise dans cette relation. Un quiproquo transparait dans le regard porté par l'une et l'autre sur leur relation. La posture revendicative de Mme Lépicier semble perçue par la travailleuse sociale comme une remise en question de l'accompagnement qu'elle propose, alors que cette dernière affirme au contraire se sentir pleinement en confiance avec Isabelle :

« Ce que je n'arrive pas à percevoir... Elle est toujours en conflit avec quelqu'un, Madame Lépicier, elle a des relations compliquées avec son entourage. Ce que je ne perçois pas, c'est si cela a toujours été comme ça ou si c'est qu'elle ne va pas bien. Elle était énervée contre le collègue... (...) Elle peut être dure dans ses propos, elle a une personnalité particulière et pas facile d'accès. Cela joue dans l'accompagnement. Je m'en méfie un peu. Par exemple les vacances, elle peut me rappeler pour me dire que ce n'est pas ce qu'elle voulait, elle peut être un peu négative, dans une forme de réclamation. Je ne suis pas tranquille dans l'accompagnement avec elle. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

« C'était une relation partagée, agréable. Quand j'étais en sa présence, j'étais en confiance. Je savais que ce n'était pas une personne qui allait me faire du mal ou qui allait me critiquer. » Mme Lépicier, 48 ans, 5 enfants de 27, 25, 23, 19 et 14 ans, accompagnée dans le cadre d'un deuil

Mettant en parallèle les situations d'accompagnement de Mmes Kouassi et Lépicier, la travailleuse sociale explique, avec le recul, ne pas y trouver la même gratification personnelle :

« Mme Kouassi, j'ai une certaine tendresse, la trouve touchante et chez moi aussi elle fait naître des sentiments positifs. Si je devais comparer avec Mme Lépicier, je dirais que cela m'est plus facile et plus agréable, Mme Kouassi, elle a un côté solaire, touchant et spontané. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

Un an après l'entrée en accompagnement, les deux ménages expriment un ressenti très différent sur leurs parcours respectifs. Alors que Mme Kouassi affirme expérimenter un équilibre et un bonheur nouveaux, cette aspiration demeure encore un horizon lointain pour Mme Lépicier. Élément moteur de son accompagnement, Mme Kouassi progresse dans son parcours et valorise ainsi le travail réalisé par les professionnels qui la soutiennent. Les difficultés de Mme Lépicier semblent plus complexes à résoudre, à la fois parce qu'elles résultent de conflits et de souffrances intimes sur lesquels la travailleuse sociale a peu de prise, mais aussi parce que la dynamique relationnelle qui s'est mise en place entre les deux membres du binôme est moins fluide. Mme Lépicier, ses réactions et ses aspirations, semblent encore demeurer une « boîte noire » aux yeux de la travailleuse sociale.

➤ Sympathie et affinités dans la relation

L'empathie est présentée par les travailleuses sociales comme une dimension intégrante de l'accompagnement. Cette capacité à comprendre le ressenti de l'autre est également valorisée par les ménages interrogés : plusieurs ménages, lors de l'enquête, ont ainsi souligné la capacité de leur travailleuse sociale à « se mettre à leur place ».

Au-delà de l'empathie, la relation entre les ménages et la travailleuse sociale est marquée par la « sympathie », qui porte sur la notion d'accord, de fluidité de la communication, d'affinités entre les deux parties. Pour les professionnelles, les affinités ressenties avec une personne sont, malgré le caractère peu professionnel du concept de sympathie, l'une des dimensions de la relation avec les ménages qu'il est difficile d'occulter parce qu'elle n'est pas sans effets. Le degré de « sympathie » de la professionnelle envers la personne accompagnée s'avère variable. Il semble dépendre pour partie de la capacité de la personne à montrer sa bonne volonté, à suivre les recommandations qui lui sont données et à se saisir des ressources proposées. On retrouve ici en filigrane le degré d'alliance entre les membres du binôme autour d'objectifs partagés et de convergence du « sens » donné à l'accompagnement. Les travailleuses sociales apprécient d'autant plus les ménages qui font preuve de combativité face à leurs difficultés mais aussi qui acceptent les conseils prodigués et mobilisent les leviers proposés, démontrant ainsi la confiance qu'ils accordent aux professionnels qui les entourent.

« Elle n'a que 20 ans mais elle déterminée et elle est très pertinente dans la réflexion et dans l'analyse. Elle sait mettre en œuvre les démarches. Elle est débrouillarde et investie dans son rôle de maman. Moi je ne suis pas trop étonnée car il y a des jeunes femmes qui écoutent activement et apportent une légitimité à mes propos sur le principe de réalité. » Estelle, professionnelle Caf n° 2

La sympathie ressentie semble également liée à l'image que renvoie le ménage, et à la convergence de cette image avec les normes qui structurent les représentations de la travailleuse sociale. Ainsi, cette professionnelle ressent-elle une sympathie spontanée (et une envie plus forte d'aider) pour cette femme qui montre son dynamisme et sa volonté de s'en sortir, d'être active :

« C'est une femme qui cumule 2 emplois, qui veut s'en sortir, elle montre vraiment toute sa bonne volonté, tout ce qu'elle peut faire et c'est sûr que c'est plus plaisant pour nous de soutenir quelqu'un qui a cette démarche plutôt que quelqu'un qui dit "non moi je veux mon RSA pendant 3 ans et rester chez moi à ne rien faire", malgré tout ce qu'on propose. » Karine, professionnelle Caf n° 2

La convergence des représentations renforce ainsi, en même temps qu'elle en découle, les phénomènes d'identification réciproque entre professionnelles et familles accompagnées. Revenant sur les relations qu'elle a pu établir avec certaines des familles accompagnées, cette assistante sociale évoque ainsi la satisfaction du travail accompli et de ses effets durables sur leurs parcours, certaines d'entre elles se projetant aujourd'hui dans les métiers du travail social : comme un professeur qui se réjouirait de la transmission de son savoir et de sa vocation.

« J'ai des mamans pour qui j'ai des accompagnements sociaux très longs avec des problématiques importantes. J'ai des retours à l'heure actuelle avec des mamans qui me donnent des nouvelles par mail régulièrement. J'ai même deux anciens suivis qui s'orientent vers une formation d'assistante sociale aujourd'hui. Des femmes que je projette vraiment, moi, en tant que professionnelle. Elles ont toutes les qualités... Les métiers du travail social et du médical on n'y arrive pas par hasard. » Amandine, professionnelle Caf n° 2

➤ Reconnaissance et valorisation

A l'inverse, le fait qu'une famille ne se saisisse pas d'un levier proposé par la professionnelle en réponse à ses difficultés peut créer une incompréhension qui risque dans certains cas d'affecter négativement la relation. Karine explique ainsi avoir difficilement vécu le fait que Mme Hadjar se livre sur ses problèmes financiers auprès d'elle, sans lui laisser la possibilité d'y répondre, même si elle reconnaît que cela correspond à sa personnalité :

« J'avais été jusqu'à lui proposer une aide financière pour payer les soins de sa fille, je lui avais dit de me faire parvenir un devis du dentiste, ça, ça a duré 2 mois. Et en fait elle ne l'a pas fait. Je pense qu'elle n'osait peut-être pas demander de l'argent. Alors que ça devait être dans les 1000 euros, c'était cher. (...) J'ai été un peu déçue parce qu'elle m'a fait part de difficultés par rapport à ça et finalement elle ne s'en

est pas saisie. Elle m'a juste dit « j'ai trouvé une autre solution ». Je pense qu'elle n'est pas du tout dans l'idée de trouver un soutien financier quelconque. Ça correspond à sa personnalité, elle a 2 boulots, elle essaie de tout avoir pour ses filles donc ce n'est pas si surprenant qu'elle ne soit pas allée jusqu'au bout. »
Karine, professionnelle Caf n° 2

De la même façon, Angélique a proposé plusieurs fois à Mme Hespel de l'accompagner dans ses difficultés financières, en lui attribuant une aide exceptionnelle ou en travaillant la gestion de son budget, mais le ménage ne s'est jamais saisi de ces leviers.

« Elle doit avoir des problèmes de gestion, d'achats, mais ce n'est pas quelque chose qu'elle a souhaité travailler avec moi. On n'a pas fait d'aide financière en dehors du projet vacances. A chaque fois qu'elle m'a dit qu'elle avait des soucis d'argent moi je lui ai expliqué qu'on pouvait être dans le soutien financier pour une grosse facture ou un projet particulier. Mais elle, elle est dans une difficulté budgétaire au quotidien donc au niveau de la Caf on ne peut pas soutenir un budget un peu déstabilisé comme ça. Après je lui ai proposé qu'on puisse faire l'état de ses finances, elle ne m'a jamais ramené ses comptes, ses factures... Ce n'est pas quelque chose qu'elle partage. Elle ne s'en est pas saisi. » Angélique, professionnelle, Caf n° 1

La mobilisation par la famille des conseils ou orientations donnés par la travailleuse sociale peut être interprétée comme une forme de légitimation du rôle et de la parole de la professionnelle. Cette dernière passe également par la reconnaissance qu'expriment certains ménages à l'égard de leur travailleuse sociale. Karine explique ainsi comment les remerciements fréquents de Mme Hadjar, qui détaille ce que la professionnelle lui apporte, la valorisent :

« Quand je l'ai vue la première fois elle n'était pas bien du tout, je crois qu'elle a dû se confier assez rapidement sur comment ça se passait à la maison. Mais cette personne-là c'est un peu particulier, ça me touche vachement ce qu'elle me dit parce qu'elle me dit que je lui apporte tellement de choses... (...) Quand je lui ai écrit pour lui dire que j'étais absente en août elle m'a remis encore dans son message « heureusement que vous êtes là », elle m'a écrit 3 ou 4 fois d'affilée « merci, merci, merci » (...). C'est la première personne qui me dit des choses comme ça ; très fortes. Il y en a beaucoup qui me remercient plusieurs fois mais là c'est la première qui met des mots sur ce qu'elle pense donc forcément ça touche plus que merci, elle le dit différemment. » Karine, professionnelle Caf n° 2

Si les professionnelles expriment volontiers le sentiment d'être valorisées par les remerciements et les témoignages de gratitude dont elles font l'objet, certaines se questionnent cependant sur ce point car cette gratitude vient, selon elle, à l'encontre de l'objectif d'égalité et de symétrie de la relation. Pour elle, il s'agit d'un phénomène certes naturel mais dont les professionnelles doivent se méfier et qu'elles doivent « travailler » dans la relation avec les ménages. Ainsi, Isabelle se questionne sur l'impact des remerciements de Mme Kouassi sur la symétrie de leur relation :

« Pour moi, ce sera un point à travailler, j'ai vu que par rapport à cet accord sur l'Afrique elle était dans un état d'euphorie, et par rapport à moi il faudra que je travaille la question de la dette, car elle m'a dit « je ne sais pas comment je pourrai vous remercier », je ne veux pas qu'elle se sente redevable de quoi que ce soit, il fait que je l'accompagne à ce qu'elle comprenne que j'ai fait mon travail. (...) C'est souvent donc c'est important de le recadrer. Par exemple les cadeaux on en parle en réunion, il ne faut pas le refuser car cela permet à la famille de se dégager de cette dette mais il faut rappeler le cadre et dire qu'on a juste fait son travail. Avec Mme Kouassi elle a tellement de ressources en elle, c'est elle la guerrière, je ne veux pas d'une relation où je viens lui donner des leçons. » Isabelle, professionnelle, Caf n° 1

IV. Conclusion : l'accompagnement social des Caf au défi des inégalités multiples des familles monoparentales

Ce rapport a proposé une analyse de l'accompagnement social réalisé dans et par les Caf. S'appuyant sur un dispositif empirique destiné à documenter non seulement les effets attendus par l'institution comme par les professionnelles qui exercent au sein de celle-ci, mais également les effets observés de l'accompagnement, tant d'un point de vue objectif que subjectif ainsi que dans une temporalité courte et de moyen terme (plusieurs mois), il permet de formuler une série de remarques conclusives.

Rappelons au préalable qu'en raison des circonstances dans lesquelles s'est déroulée l'enquête et la rédaction du rapport, il n'a pas été possible de mener jusqu'à son terme la démarche monographique envisagée initialement. Celle-ci aurait supposé une immersion au sein des foyers accompagnés que la crise sanitaire et les différents confinements ont matériellement empêché. Néanmoins, il a été possible de documenter des évolutions dans les situations et de cerner les contours – tant en direction qu'en intensité – des transformations dans la vie des personnes accompagnées occasionnées par l'accompagnement.

Nous tenons à rappeler également que ces enseignements ont été rendus possibles grâce à une analyse inspirée par la « sociologie du guichet » (Dubois, 1999) qui consiste à étudier les rapports sociaux qui se développent dans et par les relations entre des administrations et leurs représentantes et les usagers. De ce point de vue, le dispositif empirique mis en œuvre (malgré les limites liées au contexte) a été conçu pour répondre à la nécessité, de plus en plus affirmée dans ce courant de littérature, de pouvoir recouper, de manière symétrique, les perceptions et pratiques des deux côtés du guichet. En effet, à une segmentation initiale des points de vue, rendue nécessaire par la démarche ayant conduit à constituer l'objet d'un point de vue empirique et analytique, ont succédé des approches cherchant à articuler, de manière de plus en plus systématique, les relations entre les parties-prenantes de la relation de guichet. Cette évolution témoigne du dynamisme d'un courant de recherches auquel ce rapport entend – modestement – contribuer par des matériaux et des analyses originales. Ces remarques conclusives seront au nombre de deux. La première reviendra sur la signification de l'action de la Caf en matière d'accompagnement social. La deuxième portera sur les ambivalences des effets.

1. L'approche par le « fait générateur » en matière de monoparentalité, pallier la déstabilisation ou permettre l'émancipation ?

La présente étude porte sur les effets attendus et observés de l'accompagnement social réalisé dans et par les Caf. Or, comme il a été rappelé, le socle national d'action de la Caf prévoit désormais cinq situations dans laquelle l'institution intervient de manière préventive, dont la monoparentalité qui expose les ménages qui y sont confrontés, et dans lequel des femmes sont, dans l'immense majorité des cas, concrètement concernées en tant que cheffes de ménage. La situation des femmes cheffes de familles monoparentales et leur exposition particulièrement forte à la pauvreté monétaire relative comme à d'autres manifestations de la vulnérabilité sociale appelle à interroger l'ensemble des structures et institutions sociales (marché du travail ; protection sociale ; évolutions de la structure familiale, etc.) La multiplication des situations de monoparentalité et leur fragilité structurelle révèlent l'ombre portée des compromis de genre inégalitaires autour desquels s'était construit l'Etat social bismarckien de l'après-guerre sur le fonctionnement contemporain de la solidarité sociale. Progressivement libérées de la tutelle maritale à travers l'acquisition – historiquement récente – d'un certain nombre de droits, ayant eu accès au marché du travail à partir des années 1960, les femmes cheffes de familles monoparentales ont vu la trajectoire de progression objective de la condition féminine objectivement entravée

par un ensemble de difficultés et d'inadaptations du système de protection sociale. En effet, elles cumulent les difficultés liées : à des responsabilités familiales peu partagées avec leurs ex-conjoints qui font reposer une grande partie de la responsabilité éducative sur elles ; à des emplois peu qualifiés, peu rémunérateurs et peu valorisants, qui témoignent de la prégnance des représentations de l'emploi féminin comme un « salaire d'appoint » en même temps que des effets de choix macro-économiques cherchant à abaisser le coût du travail par le faible coût des emplois relevant du soin auxquelles elles sont cantonnées ; à des prestations et aides sociales enfin qui, comme nous l'avons et comme nous le verrons, ne leur permettent que difficilement de sortir d'une condition de précarité où l'incertitude du lendemain vient contrebalancer les projets élaborés. Le Revenu de Solidarité Active (RSA) ou les différentes aides qu'elles peuvent mobiliser ne sont pas en mesure de produire autre chose qu'une stabilisation ou une amélioration à la marge d'une condition sociale subalterne, où le niveau de protection est bien inférieur à celle assurée par les protections assurancielles classiques issues du rattachement stable au salariat. A ces dimensions s'ajoute la complexité inhérente aux différences culturelles qui conduisent les personnes à opérer des formes de conversion identitaire pour s'adapter aux normes d'une société valorisant l'égalité femmes-hommes alors que leur union a parfois été engagée dans un contexte social et culturel où la famille exerce une tutelle sur les choix de vie.

On touche ici au point qui nous semble le plus décisif et le plus problématique de l'accompagnement social engagé dans et par les Caf : l'approche par le « fait générateur » conduit à identifier, à l'occasion d'événements ou d'entrées dans une situation catégorisée comme problématique et constituant un facteur de risque, un ensemble de causes structurelles (absence de logement ; faiblesse de la rémunération tirée du marché du travail ; emprise des ex-conjoints et/ou de l'entourage familial) sur lesquelles l'institution n'a que des moyens d'action limités à travers l'offre qu'elle peut proposer. Officiellement mû par une recherche d'autonomisation des personnes accompagnées, l'accompagnement social proposé dans et par les Caf renvoie dans les faits à un ensemble de cadrages de la situation des personnes concernées, des objectifs souhaitables et de la part qui leur revient dans l'accomplissement d'étapes considérées comme des « progrès ». Du fait des responsabilités parentales très lourdes qui leur incombent et du cadrage « familial » de l'institution (relativement aux Conseils départementaux au sein desquels l'activation de l'accompagnement d'insertion est nettement plus prononcée), les objectifs de retour à l'emploi dans l'accompagnement sont minorés par rapport à d'autres dimensions. Cela ne veut pas dire qu'ils sont inexistantes mais qu'ils ne conditionnent pas la « réussite » de la relation, bien plus souvent orientée vers l'accès au droit, la gestion des relations intrafamiliales et l'obtention d'une stabilité affective et matérielle suffisante pour aborder la parentalité avec sérénité et confiance dans l'avenir. Dans des situations familiales tendues, marquées par l'emprise d'un (ex-)conjoint exerçant des violences psychologiques et physiques, c'est, dans les faits, à un travail de « conscientisation » du statut de victime et de soutien aux démarches permettant de mettre à distance l'agresseur intime que donne lieu l'accompagnement. De ce point de vue, il n'est pas étonnant que ces situations soient parmi celles où les évolutions les plus significatives puissent être observées puisque le contenu de l'autonomie est ipso facto défini par la mise en place des conditions (sociales ; matérielles ; psychologiques et relationnelles) de l'arrêt d'une relation de domination qui la contredit de manière évidente. Nous avons pu observer de tels cas de figure où l'accompagnement permet une bifurcation biographique où le soutien à une dynamique d'émancipation déjà envisagée voire entamée par la personne permet à celle-ci de se concrétiser et à la personne d'obtenir les supports sociaux indispensables à son autonomie sociale et à son indépendance vis-à-vis des injonctions ou pressions de l'entourage, notamment familial. Ce résultat nécessite la conjonction des objectifs attendus par les deux parties-prenantes et une alliance où l'objectif est partagé. Dans d'autres cas, où l'oppression subie est moins évidente et insupportable, aux yeux des travailleuses sociales comme à ceux des personnes accompagnées, l'accompagnement consiste à opérer des ajustements vis-à-vis de situations qui restent extrêmement tendues du point de vue social et psychique, mais dont il est attendu des personnes qu'elles entreprennent un travail sur elles-mêmes pour en maîtriser les contraintes et y faire face, c'est-à-dire les accepter. (Re)donner une place au père; faire son deuil d'une relation et d'une position sociale antérieure ; accepter les limitations liées à un handicap ou à une situation sociale dégradée ; maîtriser le système administratif et le réseau d'interlocuteurs institutionnels susceptibles de

parvenir à une autonomie sociale relative et institutionnellement protégée, tels sont les enjeux des compromis auxquels l'accompagnement donne lieu, de manière relativement stable ou plus temporaire, de manière mutuellement partagée et construite ou plus unilatéralement imposée en fonction des configurations relationnelles toujours singulières qui se trament au sein de l'institution ; des ressources que les parties-prenantes y investissent et des histoires personnelles qu'elles y projettent.

2. Les paradoxes d'un accompagnement transitoire

Au-delà des situations où une transformation spectaculaire est opérée comme de celles où l'accompagnement donne lieu à une mésentente sur les objectifs et se conclue sur un désaccord, la plus grande partie des relations d'accompagnement observées lors de cette enquête font apparaître des effets réels mais limités de l'intervention des Caf. Ces limitations font l'objet d'interprétations diverses et d'attentes décalées de la part des professionnelles et des personnes accompagnées. Nous aborderons successivement, et brièvement, ces trois points.

➤ Des « petits terrains gagnés »

Un acquis essentiel de ce rapport est de souligner que l'accompagnement social des Caf procure aux personnes qui le reçoivent des marges de manœuvre plus grandes pour faire face à leur situation. Les premiers entretiens sont souvent vécus sur le mode de la libération, de la soupape, de la décharge d'un vécu extrêmement tendu et marqué par un écheveau de contraintes, de frustrations, voire d'oppression. Disponibles et dans une posture d'écoute - au moins en apparence dépourvue de jugement - les professionnelles offrent un espace de parole qui remplit, en tant que tel, une véritable fonction, si l'on veut bien considérer que la possibilité de s'exprimer comporte, de manière intrinsèque, des bénéfices de soulagement et de reconnaissance. Par ailleurs, cette écoute n'est jamais présentée comme une fin en soi, elle permet d'ouvrir un certain nombre de droits, de faciliter l'insertion de la personne dans un réseau d'acteurs et de lui procurer des compléments de ressources, que ce soient des prestations auxquelles elle ne recourait pas ou des aides directement octroyées par la Caf pour des projets personnels soutenus par l'institution. L'autonomisation permise par ces démarches est réelle, elle s'accompagne d'une mise en relation et d'un partage destiné à extraire la personne d'une vie personnelle saturée par les relations intrafamiliales. Les professionnelles ont longuement évoqué ces « petits terrains gagnés » face à l'adversité, manière de reconnaître de manière modeste - mais aussi réaliste - que, dans la plupart des cas, les situations des personnes ne faisaient pas l'objet d'une transformation radicale, mais d'une stabilisation et d'une consolidation de leurs ressources. De manière unanime, les personnes accompagnées évoquent cette capacité d'écoute et ce soutien apporté, dans une période difficile de leur vie, par les représentantes de l'institution et leur en sont reconnaissantes. Cet effet de considération a encore été accentué lors de la période du confinement où l'institution a, plus encore qu'auparavant, pris les devants et sollicité les personnes pour s'enquérir de leur situation et de leurs éventuels besoins.

➤ Les limites d'une intervention transitoire sur des causes structurelles

Néanmoins, la temporalité de l'enquête a permis de saisir que, même lorsque l'accompagnement produisait des effets substantiels, celui-ci ne conduisait qu'à une autonomie partielle, ou largement étayée par un soutien institutionnel multiforme. En effet, dans un certain nombre de cas, cette autonomie est limitée par la précarité des conditions d'existence qui, dans le contexte actuel, est liée à la structure et aux montants des prestations sociales placées sous conditions de ressources qu'elles peuvent recevoir ainsi qu'au niveau de rémunération et à la qualité des emplois disponibles dans les secteurs susceptibles de les recruter en fonction du fait de leur

niveau de qualification, de maîtrise de la langue française mais aussi des formes d'assignation ethno-raciale dont elles font l'objet.

Ainsi, le caractère cumulatif des inégalités qui caractérisent cette catégorie de la population rejailit fortement sur les effets observés de l'accompagnement proposé et mis en œuvre par les Caf. L'autonomisation est effective et incontestable, comme cela a été souligné précédemment mais même dans les situations où l'accompagnement a produit des effets observables et substantiels, celle-ci est inachevée. La situation des personnes accompagnées reste fragile et les progrès réversibles. L'entourage familial, lorsqu'il est porteur de déconsidération, voire de violence, est mis à distance mais est toujours susceptible de faire retour, sauf à ce que la personne fasse l'objet d'un soutien continu, toujours renouvelé de la part des institutions. Les personnes étant, pour ainsi dire par construction accompagnées au titre de leur situation familiale, leur accompagnement a principalement vocation à lever les obstacles que cette situation oppose à leur bien-être et à leur autonomie. Ce faisant, les institutions – car l'enquête montre que l'accompagnement de la Caf n'est pleinement efficace que s'il trouve des relais au sein d'autres institutions - desserrent les contraintes auxquelles doivent faire face les personnes accompagnées. La prise en charge est structurée autour du statut familial. L'accompagnement met au centre des préoccupations l'ajustement relationnel avec les enfants ou les autres membres de la famille, ce qui conduit à un puissant investissement normatif (même si cette norme peut être éducative ou plus politique) de la part des professionnelles. Une négociation s'instaure avec des personnes qui, par la modestie des ressources dont elles disposent, sont enclines à adopter les objectifs qui leur sont proposés – ce qui ne signifie en rien qu'elles soient passives vis-à-vis de l'accompagnement qui leur est proposé et des objectifs qui lui sont assignés. Bien au contraire, les personnes accompagnées s'impliquent et manifestent une aspiration au renforcement de l'aide apportée, ce qui peut occasionner un malentendu et des attentes différentes. L'accompagnement, que nous ne dissociions pas des aides auxquelles il permet d'accéder, apparaît comme un contrepoint à d'autres modes d'affiliation (familiaux notamment) considérés comme moins porteurs ou moins adaptés à un épanouissement dans la société française contemporaine. Néanmoins, au vu des fragilités et des positions subalternes auxquelles les personnes peuvent prétendre, le soutien des institutions apparaît comme une nécessité structurelle pour maintenir les progrès réalisés et consolider les terrains conquis. C'est la raison pour laquelle les personnes accompagnées souhaitent une pérennisation de l'accompagnement. De leur côté, les professionnelles regrettent de ne pouvoir « approfondir » les dimensions humaines, familiales, psychiques soulevées lors de l'accompagnement, ce qui signale que leur horizon n'est pas nécessairement le même que celui des personnes.

➤ Après la fin de l'accompagnement

Ces différentes perspectives aperçues dans les réflexions sur la fin de l'accompagnement invitent à faire retour sur celui-ci et à formuler un certain nombre de remarques qu'il serait imprudent de qualifier de conclusives tant le travail d'interprétation du matériau collecté reste ouvert. Nous avons ouvert ce rapport avec une mention de la pluralité des rapports sociaux inégalitaires dans lesquelles les familles monoparentales accompagnées par la Caf étaient prises, au même titre qu'une large partie de ces ménages dans la société française contemporaine. Loin de limiter la portée de l'accompagnement, la mention de celles-ci éclaire son contenu et les projections dont il fait l'objet. L'accompagnement social est traversé par des normes de genre et aborde de manière directe des problématiques liées à la différence culturelle perçue avec la société française et qui renvoient à des catégorisations ethno-raciales. L'entrecroisement de ces problématiques définit un champ des possibles pour l'intervention de la Caf.

L'accompagnement est d'abord social parce que la faiblesse des ressources matérielles et relationnelles des personnes accompagnées les place dans des situations de dépendance vis-à-vis de membres de leur entourage familial dont l'influence est, à leurs yeux – comme souvent à ceux des professionnelles - néfaste. On peut dire que cette modestie des ressources et la dépendance envers les institutions pour maintenir une situation matérielle à flot conditionne l'accès à l'épanouissement et à l'autonomie (par l'impossibilité de disposer d'un

espace « à soi » dans le logement ; de décohabiter d'avec d'autres membres de la famille ; par l'impossibilité de déléguer des tâches domestiques et de « concilier » vie familiale et vie professionnelle par exemple). De ce point de vue, l'accent mis par l'accompagnement sur les dynamiques familiales laisse transparaître des représentations genrées des responsabilités domestiques et éducatives qui sont le produit de l'absence des pères ou de la nécessité perçue d'une présence maternelle lorsqu'il y a, à la suite d'un décès par exemple, absence de mère. Faire une place au père, même s'il a été violent, apparaît comme un objectif légitime de l'accompagnement, de la même manière qu'un investissement éducatif est attendu, sans qu'il soit exclusif ; s'ouvrir et « se livrer » sans développer une dépendance apparaît affective comme une posture adaptée. La capacité d'opérer un « travail sur soi » pour débloquer les situations est également un des critères de conformité souhaités, un des principaux à pouvoir faire pencher la balance du côté de l'accompagnement réussi ou au résultat plus mitigé du point de vue des professionnelles. Ce qui clôt l'accompagnement du point de vue des institutions – limites temporelles fixées en amont et épuisement des recours ou de la « demande » - débouche dans de nombreux cas sur ce qui s'apparente, pour les personnes, à un point de départ dans un contexte où les conquêtes opérées ne pourront se maintenir que grâce à un soutien multiforme, permanent et renouvelé, remplaçant l'institution et les normes qu'elle fait vivre, face à cette tension structurelle de l'action publique depuis trois décennies : aménager et justifier un transitoire qui dure.

Références bibliographiques

Ouvrage

- Ana Perrin-Heredia, « S'en sortir ou pas », dans Duvoux Nicolas et Lomba Cédric, *Où va la France populaire ?* Paris, La vie des idées.fr, Puf, 2019.
- Bessière C., Gollac S., 2020, *Le genre du capital. Comment la famille reproduit les inégalités*, Paris, La Découverte.
- Damon J., 2018, *L'exclusion*, Paris, Puf/Que-sais-je ? »
- Driant J-C., Madec P., 2018, *Les crises du logement*, Paris, Presses Universitaires de France, Vie des idées.fr
- Dubois V., 2008, La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère, *Economica*, coll. « Etudes politiques », 202 p.
- Duvoux N., 2009, *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, Paris, Puf.
- Duvoux N., 2017, *Les inégalités sociales*, Paris, Puf/Que-sais-je ?
- Edin K., Kefalas M., 2005, *Promises I Can Keep : Why Poor Women Put Motherhood Before Marriage*, University of California Press.
- Fassin D., Fassin E., 2016, *De la question sociale à la question raciale. Représenter la société française*, Paris, La découverte.
- Fougeyrollas-Schwebel D., Sonthonnax F., 1985, *Espace et temps du travail domestique*, Paris, Méridiens-Klincksieck.
- Giuliani F., 2013, *Accompagner. Le travail social face à la précarité durable*, PUR, Rennes.
- G. Gornick J., K. Meyers M., 2014, « Welfare Regimes in Relation to Paid Work and Care », in Janet Zollinger Giele and Elke Holst (eds). *Changing Life Patterns in Western Industrial Societies*, Netherlands, Elsevier Science Press, p. 45-67.
- Jaspard M., 2013, *Les violences contre les femmes*, Paris, La Découverte. Kathryn Edin, Timothy Nelson, *Doing the Best I Can : Fatherhood in the Inner-City*, University of California Press.
- LIMA Léa (dir.), *L'expertise sur autrui. L'individualisation des politiques sociales entre droit et jugements*, Bruxelles, P.I.E. Peter Lang, 2013, 242p.
- Martin C., (dir.), 2014, *Etre un bon parent. Une injonction contemporaine*, Lien social et politiques, Presses de l'EHESP, 248 p.
- Siblot Y., 2006, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Paris, Presses de Sciences Po.
- Spire A., 2018, *Résistances à l'impôt, attachement à l'Etat. Enquête sur les contribuables français*, Paris, Seuil.
- Weller J-M., 2018, *Fabriquer des actes d'Etat. Une ethnographie du travail bureaucratique*, Paris, Economica.

Chapitre d'ouvrage collectif

- Bessin Marc, 2005, « Le travail social est-il féminin ? », in Ion J. (dir.), *Le travail social en débat[s]*, Paris, La Découverte, p. 152-169.
- Boucher M. et Belqasmi M., 2011, « L'intervention sociale et la question ethnique. Entre ethnicisation, déprofessionalisation et pacification », *Hommes et migrations*, 1290, p. 22-32.

Article

- Abbas H., Garbinti B., 2019, « De la rupture conjugale à une éventuelle remise en couple : l'évolution des niveaux de vie des familles monoparentales entre 2010 et 2015 », Insee, *France Portrait Social*.
- Alberola E., Dubéchet P., 2012, « La notion d'autonomie dans le travail social. L'exemple du RMI/RSA », *Vie sociale*, vol. 1, n° 1, pp. 145-156.
- Avenel C., 2017, « Le développement social et le travail social collectif : incantation magique ou orientation stratégique ? », *Vie sociale et traitements*, 2, n° 134, p.22-29.
- Breviglieri M., « L'individu, le proche et l'institution. Travail social et politique de l'autonomie », *Informations Sociales*, n° 145, pp. 92-101.
- Baillergeau É., et Grymonprez H., 2020. « « Aller-vers » les situations de grande marginalité sociale, les effets sociaux d'un champ de pratiques sociales », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, pp. 117-136.
- Cardoso A., 2020, « « Je ne veux pas organiser les femmes ». Travail social féministe et pouvoir d'agir », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, pp. 73-95.
- Cardi C., 2015, « Les habits neufs du familialisme. Ordre social, ordre familial et ordre du genre dans les dispositifs de soutien à la parentalité », *Mouvements*, n° 82, p. 11-19.
- Dubois V., Paris M., Weill P-Edouard., 2016, Politique de contrôle et lutte contre la fraude dans la branche famille, *Cnaf*, Dossier d'études, n°183.
- Duvoux N., 2012, « L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion », *Informations sociales*, vol. 169, no. 1, pp. 108-115.
- Duvoux N., et Mutuel P., 2017, Conflits de génération dans le travail social. Oubli du métier ou nouvelles formes d'engagement ? », n°267, *Revue française de service social*, p.13-20.
- Ehrenberg A., Mingasson L., et Vulbeau A., 2005, « L'autonomie, nouvelle règle sociale. Entretien avec Alain Ehrenberg », *Informations sociales*, vol. 126, no. 6, pp. 112-115.
- Furtos J., janvier 2014 « L'accompagnement au logement : importance, difficultés, risques, exigences (avoir un logement n'est pas habiter) » in *Rhizome* n° 51
- W. Crenshaw K., 1991, « Mapping the margins. Intersectionality, identity politics, and violence against women of color », *Stanford Law Review*, vol. 43, no 6, p. 1241-1299.
- Langlet M., 19 janvier 2012 « Familles monoparentales sous pression » in *Lien Social* n° 1046.
- Loison-Leruste M., et Perrier G., « Les trajectoires des femmes sans domicile à travers le prisme du genre : entre vulnérabilité et protection », *Déviance et Société*, vol. 43, p. 77-110.
- Claude M., « Les politiques de prise en charge des personnes âgées dépendantes », *Travail, genre et sociétés*, vol. 6, no. 2, 2001, pp. 83-103.
- Matthew D., 2016, « Liens jetables et pauvreté urbaine », traduction française dans *Communications*, n° 98, p.67-80.
- Murcier N., 2007, « La réalité de l'égalité entre les sexes à l'épreuve de la garde des jeunes enfants », *Mouvements*, n° 49, p. 53-62.
- Périvier H., 2016/1, « La pauvreté au prisme du genre », *Communications*, Seuil, n°98, p.159-173.
- Serre D., 2012, « Travail social et rapport aux familles : les effets combinés et non convergents du genre et de la classe », *Nouvelles Questions Féministes*, vol. 31, n° 2, p. 49-64.
- Tonkens E., Verplanke L., 2013, « When social security fails to provide emotional security: single parents households and the contractual welfare state », *Social policy & society*, vol.12, n° 3, p. 451 – 460
- Warin P., 2010, « Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ? » *La vie des idées.fr*, <https://laviedesidees.fr/Qu-est-ce-que-le-non-recours-aux.html>

Rapport

- Efigip, « Les familles monoparentales : une population plus exposée à la pauvreté et à la précarité », décembre 2011.
- Eydoux A., et Letablier M-T., 2007, *Les familles monoparentales en France*, rapport de recherche du Centre d'études de l'emploi, 112 p.
- Lettre circulaire de la Cnaf 2009-165 du 1^{er} octobre 2009 : « circulaire d'orientation relative au travail social ».
- Lettre circulaire de la Cnaf 2019-051 du 3 juillet 2019 : « Doctrine nationale des interventions sociales de la branche Famille : pour un renouveau du travail social des Caf ».
- « Le travail social au service des familles », note Dpfas/Dics du 9 avril 2018.

Revue

- Astier I., « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », *Informations sociales*, vol. 152, no. 2, 2009, pp. 52-58.
- Berton F., Bureau M-C., et Rist B., 2020/2 « La réflexivité comme compétence parentale », *Revue Française des affaires sociales*.
- Duvoux N., et Papuchon A., 2018/4 « Qui se sent pauvre en France ? Pauvreté subjective et insécurité sociale », *Revue française de sociologie*, p. 607-647.
- Giuliani F., Juillet-septembre 2009, « Éduquer les parents ? les pratiques de soutien à la parentalité auprès des familles socialement disqualifiées », in Enseignements et apprentissages, entre psychologie et didactique, *Revue Française de pédagogie*, n° 168.
- Western B., Blomm D., Sosnaud B., Tech L, 2012, « Economic Insecurity and Social Stratification », *Annual Review of Sociology*, 38, 341-59.

Numéros récents

n° 224
2021

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

Melaine Cervera, Céline Émond, Renaud Hourcade, Céline Jung, Rémi Le Gall - APEX

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^e prix Cnaf - Mémoire de Master 2

Aurélié Flaux - 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^{er} 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, Kevin 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 Tilti, Marie Launet, Morgane Carpezat, Cécilia Barbry - Asdo Études

Pour toutes correspondances
Anne-Claire Collier – 01 45 65 54 23
anne-claire.collier@cnaf.fr
Maquettiste Ysabelle Michelet

Les dossiers d'études ne peuvent être vendus,
ils sont téléchargeables directement sur le www.cnaf.fr
► Presse et Institutionnel ► Recherche et statistiques
► Publications

Cnaf – 32, avenue de la Sibelle
75685 Paris cedex 14