

L'accompagnement social des familles monoparentales par les Caf

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

En 2018, la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) a engagé un appel à projet de recherche visant à analyser les effets des accompagnements sociaux proposés par les Caisses d'allocations familiales (Caf). Dans une approche qualitative, la recherche présentée ici s'est intéressée aux situations de monoparentalité pour interroger les effets « attendus » et les effets « réels » des accompagnements au regard des normes qui structurent l'intervention sociale auprès de ces ménages et, en particulier, de la norme d'autonomie. L'analyse des parcours montre que l'accompagnement proposé se traduit généralement par des effets positifs en termes de stabilisation des situations de ménages confrontés à une rupture biographique majeure (deuil, séparation conjugale). Pour autant, les trajectoires observées sont variées et les effets constatés plus ou moins tangibles. Ces évolutions différenciées soulignent les limites de la capacité d'action des travailleurs sociaux sur des situations structurellement fragiles, et lorsque les ressources partenariales manquent sur le territoire pour permettre une avancée significative. Au-delà de ces limites objectives, l'étude souligne le rôle de la dynamique relationnelle entre personne accompagnante et personne accompagnée, tantôt frein ou levier sur les parcours des enquêtés.

Cette recherche avait pour objectif d'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 », « soutien à la parentalité », « projet »). Par-delà les discours, comment les nouvelles normes d'action sont-elles mises en œuvre de façon concrète par les travailleuses sociales¹ 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 ?

Ces interrogations se sont déployées à la fois sur les effets attendus et sur les effets réels, en mettant en œuvre un protocole d'étude qui suit les mêmes ménages dans le temps (analyse dite « longitudinale ») pour saisir les effets transformateurs de l'accompagnement sur certaines familles (encadré 1).

Juliette Baronnet,
Alice Best et Florence Brunet
Fors-Recherche sociale
Nicolas Duvoux
Université Paris 8

suivi par **Clémence Helfter**, Cnaf-DSER

Les objectifs de l'accompagnement social entre attentes des ménages et normes de l'intervention

L'offre de service de la Caf s'inscrit dans un moment, un événement qui vient bouleverser les conditions de vie et les repères familiaux (encadré 2).

Méthodologie

L'enquête s'est déroulée dans deux Caf franciliennes. 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, dont les profils renvoient à différentes formes d'entrée dans la monoparentalité (deuil ; séparation, parfois liée à des violences conjugales) et qui, pour la plupart, cumulent un parcours migratoire récent et des difficultés sociales multiples ;
- une approche longitudinale, comprenant des entretiens programmés à différents temps de l'accompagnement (au début et à la fin).

Dans ce contexte, les accompagnements ont pour objectif de stabiliser la situation des ménages, tant au plan matériel (budget, logement, etc.) que relationnel. Cet objectif global répond aux premières demandes exprimées par les ménages lors de l'entrée dans l'accompagnement, le plus souvent orientées vers l'aide aux démarches administratives et l'ouverture de droits.

Dans l'espace de parole qui s'ouvre lors des premières rencontres avec la travailleuse sociale, des difficultés ou des besoins peuvent être exprimés, donnant lieu à la formulation d'autres objectifs. Ceux-ci, parfois implicites, s'adosent à un ensemble de normes diversement investies par les professionnelles et qui peuvent être ambiguës voire contradictoires entre elles.

La première de ces normes renvoie à la notion d'autonomie, appréhendée par les travailleuses sociales de différentes façons : aider les ménages à décrypter leur environnement, à se saisir des démarches, à prendre place dans la société et y jouer un rôle plus actif, ou encore à assumer leur indépendance financière et percevoir le potentiel émancipateur de l'activité professionnelle. Selon l'expression d'une travailleuse sociale, il s'agit de permettre au ménage accompagné d'être « l'architecte de sa vie ».

La deuxième norme est celle de la parentalité : elle est centrale dans les accompagnements. Au cœur des préoccupations des travailleuses sociales figure ainsi la capacité

des parents à investir une communication « positive » avec leurs enfants, à nouer des liens individualisés avec chacun d'entre eux, ou encore à adopter une posture réflexive sur leurs pratiques parentales. En matière de parentalité, l'objectif peut également consister à travailler sur le rôle et la place du père dans l'éducation des enfants. Cela ne va pas sans ambiguïtés ni tensions, car cela peut venir en contradiction avec une troisième norme qui structure souvent l'accompagnement, celle de la « réalisation de soi ». Parmi les objectifs visés dans l'accompagnement se dessine ainsi la volonté, chez les professionnelles, de permettre aux femmes de retrouver du temps pour elles, par exemple en « lâchant prise » sur certaines tâches domestiques, afin d'être en capacité de « se découvrir ». 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 aussi être l'occasion d'accompagner un affranchissement plus global des femmes concernées :

de la tutelle masculine, mais aussi du poids de la communauté, parfois synonyme d'enfermement.

De la « stabilisation » à la « transformation » : une diversité de parcours et d'effets

La lecture des effets de l'accompagnement est indissociable de la temporalité de l'accompagnement. Elle dessine une trajectoire au cours de laquelle l'accompagnement produit des effets concrets quasi immédiats qui se font ensuite plus aléatoires et fluctuants, avec, bien souvent, des phénomènes de reculs et d'avancées. Aussi, au moment du second entretien, réalisé vers la fin de l'accompagnement, les douze ménages de notre panel se distinguaient-ils par une diversité de parcours illustrant la variété des effets et des évolutions constatées et perçues, par les familles comme par les professionnelles.

Le parcours de cinq ménages de notre échantillon se caractérise principalement par une stabilisation de leur situation, au plan financier et administratif notamment, ou par le soulagement apporté 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 apparaissent quant à eux relativement limités, du fait notamment de la persistance de difficultés (au plan de la santé, du logement...) pour lesquelles les capacités d'action de la travailleuse sociale sont limitées.

Trois autres ménages de notre panel connaissent une évolution plus marquée. Leurs situations se caractérisent par une évolution progressive, mais tangible. Des étapes significatives sont franchies – stabilisation de la situation administrative, gestion du quotidien, « conscientisation » des attentes et aspirations et traduction en projet, etc. – qui contribuent à la réassurance progressive des personnes concernées. Ces parcours, sans être à proprement parler « spectaculaires » du point de vue des effets, peuvent être qualifiés d'exemplaires et illustratifs des objectifs d'autonomisation poursuivis.

Deux femmes de notre panel, suivies dans le cadre d'une séparation qui fait suite à des violences conjugales, ont connu un parcours que l'on peut qualifier de « transformateur ». Leur situation a considérablement évolué du fait d'une décohabitation d'avec leur conjoint 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.

Enfin, deux ménages connaissent un parcours plus « chaotique », voire « en rupture » puisque dans un cas, la travailleuse sociale n'a plus de nouvelles de la personne accompagnée. Du fait de conditions de vie extrêmement précaires (il s'agit de deux jeunes femmes enceintes et sans logement propre), 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.

Les facteurs qui influent sur l'évolution des parcours

Les effets de l'accompagnement peuvent être freinés ou amplifiés par différents facteurs. Certains sont extérieurs et dépendent des ressources du territoire dans lequel s'inscrivent les travailleuses sociales : le maillage partenarial, l'offre de logements ou l'existence de dispositifs d'hébergement peuvent ainsi donner une impulsion majeure aux parcours d'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

Le travail social en Caf : une approche par « fait générateur »

En 2009, une circulaire de la Cnaf* 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 ».

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 », redéfini par une nouvelle circulaire de la Cnaf en juillet 2019. Ce socle national comprend désormais cinq situations : la séparation conjugale, le décès d'un parent ou d'un enfant, les impayés de loyer et la monoparentalité. Cette dernière, « devenue une préoccupation majeure des politiques familiales et de solidarité », est ainsi affirmée comme une cible à part entière de l'intervention sociale des Caf.

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

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.

Au-delà de l'adhésion, la relation accompagnante-accompagnée 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. À 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. Ces positionnements peuvent ainsi influencer sur la fluidité de la relation et contribuer à amoindrir les effets de l'accompagnement.

Conclusion

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 au regard des ambitions de celles-ci ; pour les autres, il s'agit soit de situations où une transformation spectaculaire est opérée, soit de situations où l'accompagnement donne lieu à une mésentente sur les objectifs et se conclut sur un désaccord.

Les effets de stabilisation des situations ne sont pas négligeables mais ne remplissent pas nécessairement les objectifs de transformation que les professionnelles envisagent et projettent sur les familles.

Un premier niveau d'effets constatés est en effet propre au cadre d'intervention de l'accompagnement proposé par les Caf qui cible en particulier les familles qui connaissent un événement fragilisant. Pendant ces périodes difficiles, l'accompagnement permet à la fois une stabilisation du parcours et un soulagement moral des familles. Ces progrès sont perçus par les professionnelles comme autant de « petits terrains gagnés » face à l'adversité pour les familles qu'elles accompagnent. Mais ce qui clôt l'accompagnement du point de vue des institutions 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.

(1) 97 % des travailleurs sociaux en Caf sont des femmes (source : Sid RH de la Cnaf, tables Agtorg, fin 2020).

Pour en savoir plus

Baronnet J., Best A., Brunet F., Duvoux N., 2021, Accompagner les familles monoparentales. Moyens et enjeux de l'autonomisation de publics à la croisée des vulnérabilités, *Dossier d'étude*, n° 225.



Directeur de la publication Nicolas Grivel
Directrice de la publication déléguée Lucie Gonzalez
Rédactrice en chef Lucienne Hontarède
lucienne.hontarede@cnaf.fr 01 45 65 57 14
Conception graphique Ysabelle Michelet

L'essentiel n° e-ISSN : 1638 - 1769
Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf)
Direction des statistiques, des études et de la recherche (DSER)
32 avenue de la Sibelle - 75685 Paris Cedex 14
01 45 65 52 52