

# RENFORCEMENT DE L'AUTONOMIE ET DES CAPACITÉS À AGIR DES ALLOCATAIRES ACCOMPAGNÉS

## Effets de l'intervention sociale de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne



crédit photo : © Inès Berdix - Villeneuve-le-Roi - 01/10/22



<b>INTRODUCTION</b>	<b>P.7</b>
<b>PARTIE I. CARACTÉRISTIQUES SOCIO-ÉCONOMIQUES DES BÉNÉFICIAIRES D'UNE INTERVENTION SOCIALE ET DONNÉES DE GESTION DU TRAVAIL SOCIAL DE LA CAF DU VAL-DE-MARNE</b>	<b>P.9</b>
I. DES FAMILLES BÉNÉFICIAIRES DU TRAVAIL SOCIAL PLUS SOUVENT EN SITUATION DE FRAGILITÉ	P.9
II. UN TRAVAIL SOCIAL CONFORME À LA DOCTRINE NATIONALE	P.12
<b>PARTIE II. MESURER ET COMPRENDRE LES EFFETS DU TRAVAIL SOCIAL À TRAVERS L'ANALYSE DES RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE</b>	<b>P.17</b>
I. UNE PERCEPTION DU BIEN-ÊTRE INTENSIFIÉE	P.17
II. UNE VIE SOCIALE QUASIMENT INCHANGÉE	P.21
III. LES SITUATIONS FINANCIÈRE ET PROFESSIONNELLE, INTRINSÈQUEMENT LIÉES À LA CONFIANCE EN SOI	P.23
IV. UN AVENIR CONFIAIT AVEC UNE STABILITÉ DES PROJETS	P.28
V. LA RELATION ENTRE L'ALLOCATAIRE ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL : UN ÉLÉMENT DE COMPRÉHENSION DES EFFETS DU TRAVAIL SOCIAL	P.29
<b>PARTIE III. QUATRE PROFILS IDENTIFIÉS À LA SUITE DES ENTRETIENS</b>	<b>P.31</b>
I. DES CHANGEMENTS POSITIFS	P.31
II. UNE AUTONOMIE RENFORCÉE DANS LES DÉMARCHES	P.32
III. DES SITUATIONS TROP COMPLEXES	P.34
IV. UNE DÉMARCHÉ D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL NON IDENTIFIÉE	P.36
<b>CONCLUSION</b>	<b>P.38</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>P.40</b>





## INTRODUCTION

**E**n 2019, une nouvelle doctrine nationale vient redéfinir les contours d'intervention du travail social pour l'ensemble des caisses d'allocations familiales du territoire. « Ainsi la doctrine réaffirme l'intervention de la Branche Famille auprès des familles vulnérables qui traversent des événements de vie pouvant les fragiliser et pour lesquelles un accompagnement social servira de point d'appui pour éviter l'aggravation des situations et trouver les moyens d'agir pour améliorer leur situation (1). »

Applicable dès 2020, elle délimite les champs d'intervention et les actions à mener par les organismes de la branche Famille, à la suite de 5 types d'événements de la vie rencontrés :

- la séparation des parents,
- le décès d'un enfant,
- le décès d'un parent,
- les impayés de logement,
- la monoparentalité.

Dans ce contexte, en 2023, environ 4 000 familles val-de-marnaises ont été conseillées ou accompagnées par un des 37 travailleurs sociaux de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne (caf 94).

Quel que soit l'événement familial ou la complexité de la situation de la famille accompagnée, l'intervention d'un travailleur social veille dans un premier temps à ce que la famille bénéficie de l'ensemble de ses droits ainsi que de toutes les aides et ressources matérielles nécessaires à sa situation. Dans un second temps, il doit s'assurer que l'allocataire dispose de toute l'autonomie indispensable pour pallier, par lui-même, les difficultés futures. En d'autres termes, le rôle du travailleur social évolue vers une démarche préventive de moyen et long terme au cours de laquelle l'accompagnement social n'intervient pas uniquement sur un problème. En effet, il tend à anticiper d'éventuelles difficultés en rendant à l'allocataire toute l'autonomie nécessaire, toutes ses capacités à faire par lui-même et pour sa famille. Ainsi, le travail social doit permettre l'émancipation des allocataires bénéficiaires d'une intervention sociale afin qu'ils puissent, potentiellement, surmonter seuls de nouveaux événements susceptibles de fragiliser leur foyer.

La doctrine modifie les modalités de prise de contact avec l'allocataire. En cas de présence d'enfants à charge (2) dans le foyer, la déclaration d'un changement de situation parmi les événements cités *supra* induit un fait générateur. Informé, le travailleur social se saisit de ce signalement et prend attache avec la famille concernée.

Le premier contact s'effectue le plus souvent par téléphone et relève plus d'un échange et d'une information-conseil au cours de laquelle, le travailleur social présente notamment la démarche de l'intervention sociale. Durant cet entretien, il s'assure que l'allocataire connaît ses droits et y recourt, puis après un état de la situation et selon la complexité des difficultés rencontrées par l'allocataire, le travailleur social peut proposer la mise en place d'une démarche contractuelle d'accompagnement social. L'allocataire est en droit de décliner cette proposition.

1- Doctrine nationale des interventions sociales de la branche Famille : pour un renouveau du travail social des Caf, Lr. N° 2019-051, 3 juillet 2019, Paris.  
2- Enfant à charge au sens des prestations légales.

S'il accepte d'engager cette démarche, il entre dans un parcours d'accompagnement social, qui se déclinera en 3 temps :

- Une phase de diagnostic, au cours de laquelle l'allocataire et le travailleur social établissent un état des lieux approfondi des difficultés rencontrées et fixent ensemble les objectifs à atteindre,
- Une phase d'accompagnement, durant laquelle l'allocataire et le travailleur social établissent un plan d'action pour agir progressivement sur les problèmes rencontrés,
- Une phase de bilan qui permet d'évaluer l'atteinte ou non des objectifs fixés et d'envisager la clôture de l'accompagnement social à la suite de cette évaluation.

Ces 3 phases sont formalisées par un projet contractualisé entre l'allocataire et la caf dans lequel l'allocataire devient un acteur des transformations à mettre en œuvre pour faire face à ses difficultés.

Ce parcours d'accompagnement social contractualisé donne un nouveau sens au travail social, tel qu'exposé par la doctrine : le travail social ne vient plus uniquement réparer des trajectoires de vie, mais il œuvre à faire évoluer les capacités de l'allocataire à agir par lui-même et pour sa famille, grâce notamment au renforcement de son autonomie et de sa confiance en soi, « *pour modifier durablement les destins (3)* ».

Ainsi, rendre compte d'une part de l'autonomie recouvrée à travers des capacités à agir pour et par soi-même et mesurer d'autre part les effets qui en découlent, à savoir l'évolution de la perception du bien-être, la notion de réassurance ou encore de confiance en soi, représentent les objectifs de cette étude, en lien avec ceux formulés dans la doctrine nationale.

La construction de cette étude et les résultats obtenus s'appuient sur trois types de matériaux qui en forment l'architecture : les bases de données du système d'information décisionnel des caf, un questionnaire diffusé auprès des familles allocataires qui ont bénéficié d'une intervention sociale et des entretiens en face à face avec certaines de ces familles.

Les résultats quantitatifs (**Partie I**), issus des bases statistiques du logiciel d'action sociale Gesica (4), éclairent les objectifs fixés dans la doctrine nationale (taux d'informations-conseils, taux d'accompagnement social, durée moyenne...). De plus, les résultats issus des bases de données allocataires renseignent les caractéristiques sociales des familles bénéficiaires d'une intervention sociale de la caf et permettent de les mettre en regard de celles d'un échelon plus large, celui de l'ensemble des familles allocataires.

Les résultats issus du questionnaire (**Partie II**) sont structurés selon deux types d'indicateurs. Des indicateurs objectifs permettent d'évaluer des changements concrets qui ont pu s'opérer à la suite d'un accompagnement social, par exemple en termes de pratiques socio-culturelles ou d'activité professionnelle. Des indicateurs plus subjectifs mesurent la perception du bien-être, de la confiance en soi, de la satisfaction globale et de l'autonomie acquise grâce au travail social de la caf du Val-de-Marne.

Enfin, la dernière approche qualitative, appuyée sur l'analyse des entretiens, explore les effets constatés et relatés par les allocataires (**Partie III**). À l'issue de ces entretiens, 4 profils d'allocataires se sont dégagés, selon notamment la complexité de leur situation familiale et sociale et selon leur perception de l'accompagnement social engagé et de ses effets.

3- Page 6, *Id.*

4- Gesica pour Gestion, évaluation, suivi des Interventions sociales des caf en faveur des allocataires.

# PARTIE I. CARACTÉRISTIQUES SOCIO-ÉCONOMIQUES DES BÉNÉFICIAIRES D'UNE INTERVENTION SOCIALE ET DONNÉES DE GESTION DU TRAVAIL SOCIAL DE LA CAF DU VAL-DE-MARNE

## I - DES FAMILLES BÉNÉFICIAIRES DU TRAVAIL SOCIAL PLUS SOUVENT EN SITUATION DE FRAGILITÉ

En 2022, les bases de données de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne comptent 289 200 foyers allocataires, dont 150 500 familles (5). Parmi ces dernières, 3 550 sont bénéficiaires d'une intervention sociale, soit 1,2 %.

Globalement surreprésentées parmi l'ensemble des responsables de dossier allocataire, avec plus de 6 dossiers sur 10, les femmes le sont encore plus parmi les familles allocataires (près de 8 foyers sur 10) et parmi les familles bénéficiaires d'une intervention sociale (plus de 9 foyers sur 10) (cf. tableau 1).

Par rapport à l'ensemble des familles allocataires, les allocataires de 30 à 39 ans sont surreprésentés au sein des foyers bénéficiaires du travail social (40,2 %). La part des moins de 30 ans parmi ces foyers est quant à elle quasi identique à celle de l'ensemble des foyers allocataires. En revanche, les plus de 50 ans sont sous-représentés parmi les familles bénéficiaires d'une intervention sociale, car ces allocataires sont moins concernés par les offres sociales de la caf déclinées dans la doctrine nationale.

**Tableau 1. Répartition des foyers allocataires selon le sexe et l'âge du responsable de dossier (en %)**

	Ensemble des foyers allocataires	Ensemble des familles allocataires	Familles allocataires bénéficiaires du travail social
<b>SEXE</b>			
Homme	36,6	23,1	8,4
Femme	63,4	76,9	91,6
<b>ÂGE</b>			
Moins de 30 ans	23,1	7,4	23,3
30-39 ans	25,9	35,4	40,2
40-49 ans	26,4	40,6	25,9
50-59 ans	14,4	14,5	9,7
60 ans ou +	10,2	2,1	0,8

Sources : données Fr6 2022 et Gesica 2022, caf 94.  
Lecture : En 2022, les femmes représentent 63,4 % des allocataires val-de-marnais et 91,6 % des allocataires bénéficiant d'un travail social.

La monoparentalité étant un axe prioritaire des interventions sociales au niveau national (6), il apparaît donc cohérent de retrouver une forte représentation des familles monoparentales parmi les foyers bénéficiant du travail social. Ainsi, plus de 8 familles accompagnées sur 10 sont en situation de monoparentalité, alors que cette configuration ne représente qu'à peine un tiers de l'ensemble des familles percevant des prestations de la caf et 16,7 % de tous les foyers allocataires (cf. tableau 2). *A contrario*, les personnes vivant seules sont sous-représentées parmi les bénéficiaires du travail social (seulement 6,8 % contre 44,3 % de l'ensemble des foyers allocataires). En effet, l'action sociale de la caf s'adresse uniquement aux familles, englobant également celles confrontées au décès d'un enfant.

**Tableau 2. Répartition des allocataires selon la composition familiale (en %)**

	Ensemble des foyers allocataires	Ensemble des familles allocataires	Familles bénéficiaires du travail social
Personne isolée	44,3	-	6,8
Couple sans enfant	3,9	-	1,7
Couple avec 1 enfant	6,2	11,8	3,7
Couple avec 2 enfants	18,5	35,7	3,6
Couple avec 3 enfants et plus	10,6	20,4	3,7
Monoparent 1 enfant	8,1	15,5	33,4
Monoparent 2 enfants	5,8	11,2	28,1
Monoparent 3 enfants et plus	2,8	5,4	19,2

Sources : données Fr6 2022 et Gesica 2022, caf 94.  
Lecture : En 2022, les couples avec deux enfants représentent 18,5 % des foyers allocataires val-de-marnais et seulement 3,6 % des foyers allocataires bénéficiant d'un travail social.

Les familles bénéficiaires du travail social ont plus souvent un enfant unique (18,6 % contre 14,0 % pour l'ensemble des familles allocataires). Cependant, les familles nombreuses sont également surreprésentées parmi les foyers bénéficiaires du travail social (45,4 % contre 42,3 % pour l'ensemble des familles allocataires) (cf. tableau 3).

Quant à l'âge des enfants, les plus jeunes, âgés de 0 à 3 ans sont proportionnellement plus représentés dans les familles bénéficiaires du travail social (26,8 %, contre 19,3 % pour l'ensemble des familles). Dans une moindre mesure, les enfants de 3 à 5 ans sont aussi mieux représentés (18,6 % de l'ensemble des enfants

5- Sont considérées comme familles, les foyers ayant des enfants à charge au sens des prestations légales. Seul ce type de foyer allocataire est concerné par les interventions d'action sociale.  
6- La doctrine nationale vise à « mieux valoriser, donner cohérence et visibilité à l'action de la Branche en faveur de l'accompagnement des monoparents, devenu une préoccupation majeure des politiques familiales et de solidarité. » in *Doctrine nationale... op.cit*, page 5.

**Tableau 3. Répartition des familles selon le nombre et l'âge des enfants (en %)**

	Ensemble des familles allocataires	Familles allocataires bénéficiaires du travail social
<b>NOMBRE D'ENFANTS*</b>		
1 enfant	14,0	18,6
2 enfants	43,7	36,0
3 enfants et plus	42,3	45,4
<b>SELON L'OBLIGATION SCOLAIRE</b>		
De 0 à 2 ans*	19,3	26,8
De 3 à 5 ans	17,1	18,6
De 6 à 10 ans	30,0	28,0
De 11 à 16 ans	33,6	26,5

Sources : données Fr6 2022 et Gesica 2022, caf 94.

Lecture : En 2022, les familles avec un enfant représentent 14,0 % des foyers allocataires val-de-marnais et 18,6 % des foyers allocataires bénéficiant du travail social.

\*Y compris les grossesses en cours.

des foyers ayant bénéficié d'une intervention sociale, contre 17,1 % pour l'ensemble des familles allocataires de la caf du Val-de-Marne).

S'agissant de l'activité professionnelle, les responsables de dossier parmi les foyers bénéficiaires du travail social de la caf sont moins souvent actifs en emploi, que ceux de l'ensemble des familles allocataires (cf. tableau 4). Près de 6 sur 10 sont salariés, contre près de 7 sur 10 au sein de l'ensemble des familles allocataires. Ainsi, les situations de chômage et d'inactif sont plus représentées parmi les foyers bénéficiaires d'une intervention sociale (respectivement 17,2 % contre 9,2 % pour l'ensemble des familles allocataires et 15,6 % contre 13,3 %). Au vu de cette plus grande fragilité sur le plan professionnel, la nouvelle doctrine nationale oriente davantage le travail social vers l'accompagnement des familles dans leur parcours d'insertion et de formation professionnelles (7).

**Tableau 4. Répartition des allocataires selon l'activité professionnelle (en %)**

	Ensemble des foyers allocataires	Ensemble des familles allocataires	Familles allocataires bénéficiaires du travail social
Salarié	53,3	68,7	58,5
Indépendant	4,7	5,5	3,8
Chômage	10,3	9,2	17,2
Étudiant	7,3	0,4	0,8
Inactif	17,1	13,3	15,6
Retraité	5,9	0,6	0,3
Autre	1,4	2,2	3,8

Sources : données Fr6 2022 et Gesica 2022, caf 94.

Lecture : En 2022, les indépendants représentent 4,7 % des allocataires (8) val-de-marnais et 3,8 % des allocataires bénéficiant d'une intervention sociale.

L'approche par les revenus vient renforcer le constat d'une plus grande fragilité des foyers bénéficiaires du travail social. En effet, ces derniers se situent plus souvent sous le seuil de bas revenus (39,8 % contre 29,0 % pour l'ensemble de familles et 33,3 % pour l'ensemble des foyers allocataires). La part des foyers « fragiles » économiquement (9) est aussi près de deux fois plus élevée parmi les bénéficiaires du travail social que dans l'ensemble des familles allocataires (28,7 % contre 15,0 %) et plus de deux fois que la totalité des foyers allocataires (13,0 %).

L'analyse de la dépendance aux prestations sociales et familiales versées par la caf permet également d'appréhender la situation économique des familles bénéficiaires du travail social. Seules, 40,2 % des familles bénéficiaires d'une intervention sociale dépendent à moins de 25 % des prestations (contre 66,2 % de l'ensemble des familles allocataires). À l'inverse, deux fois plus de familles bénéficiaires du travail social ont leurs revenus constitués pour au moins la moitié des prestations caf (34,9 % contre 17,2 % pour l'ensemble des familles allocataires).

**Tableau 5. Répartition des foyers allocataires selon les revenus et le taux de dépendance aux prestations (en %)**

	Ensemble des foyers allocataires	Ensemble des familles allocataires	Familles allocataires bénéficiaires du travail social
<b>CATÉGORIE DE REVENUS</b>			
Bas revenus	33,3	29,0	39,8
Revenus fragiles	13,0	15,0	28,7
Autres allocataires	53,7	56,0	31,6
<b>DÉPENDANCE AUX PRESTATIONS</b>			
Moins de 25 %	63,8	66,2	40,2
De 25 % à 49 %	12,8	16,6	25,0
De 50 % à 74 %	5,2	6,3	12,8
De 75 % à 100 %	18,2	10,9	22,0

Sources : données Fr6 2022 et Gesica 2022, caf 94.

Lecture : En 2022, les foyers allocataires aux revenus fragiles représentent 13,0 % des foyers allocataires val-de-marnais et 28,7 % des foyers allocataires bénéficiant du travail social.

L'observation de la répartition des prestations reçues par les foyers bénéficiaires d'une intervention sociale éclaire sur la nature de dépendance aux prestations de ces foyers. En effet, ces derniers se caractérisent par un cumul plus fréquent d'au moins 3 types de prestations (cf. figure 1). Ainsi, 17,7 % de ces foyers perçoivent concomitamment des prestations liées à l'enfance, au logement et à la solidarité, contre 13,8 % de l'ensemble des familles allocataires et seulement 8,9 % de l'ensemble des foyers allocataires.

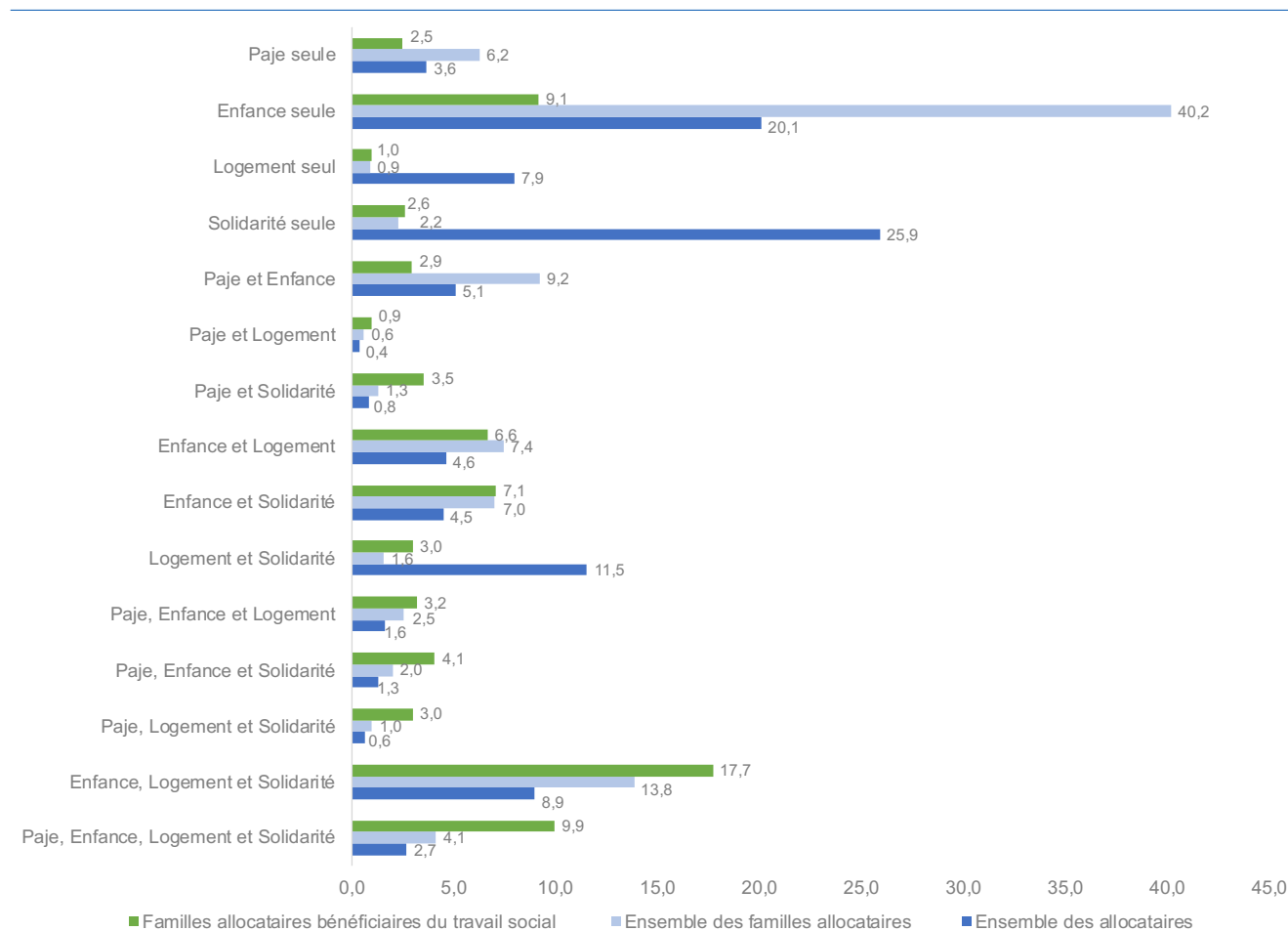
Les familles bénéficiaires de ces 3 types de prestations et cumulant aussi un droit à la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) sont deux fois plus représentées

7- Doctrine nationale... op.cit.

8- Responsable du dossier allocataire.

9- Les foyers allocataires dont les revenus seraient inférieurs au seuil de bas revenus sans les aides de la caf.

Figure 1. Répartition des prestations perçues (en %)



Sources : données Fr6 2022 et Gesica 2022, caf 94.

Lecture : En 2022, les familles allocataires percevant une prestation relative à la Paje et à l'enfance représentent 5,1 % des foyers allocataires val-de-marnais et 2,9 % des familles allocataires concernées par le travail social.

parmi les familles bénéficiaires d'une intervention sociale que dans l'ensemble des familles allocataires.

*A contrario*, les foyers bénéficiaires du travail social perçoivent moins souvent un seul type de prestations que l'ensemble des foyers et des familles allocataires.

En résumé, les interventions sociales, telles que précisées par la doctrine nationale, ciblent principalement des familles allocataires dont la situation économique est précaire et dont une rupture dans leur parcours de vie vient accentuer cette fragilité socio-économique. Ainsi, dès la connaissance d'une rupture de situation, notamment familiale dans le dossier d'une famille allocataire (déclaration de séparation ou de monoparentalité, déclaration d'un décès...) ou d'identification d'un impayé (de loyer ou d'accession), un travailleur social de la caf propose un soutien à ces familles afin d'intervenir face à la nouvelle situation et de prévenir le risque d'une grande fragilisation de leur situation (10).

L'étude des données issues de Gesica éclaire sur la mise en place de la démarche d'information-conseil et/ou d'accompagnement proposée par les travailleurs sociaux de la caf.

#### CATÉGORISATION DES OFFRES D'INTERVENTION SOCIALE

Cette étude ne portant que sur les données de l'année 2023, certaines offres de travail social ne rassemblent que peu d'individus, et ne peuvent pas être analysées spécifiquement. Ainsi, pour faciliter la lecture des résultats, les offres de travail social sont regroupées par thématique, comme suit :

- Offre dans le cadre d'une monoparentalité ou d'une séparation : parentalité,
- Offre dans le cadre d'un décès d'un enfant ou d'un parent : décès,
- Offre dans le cadre d'un impayé de loyer ou d'accession : impayés.

## II- UN TRAVAIL SOCIAL CONFORME À LA DOCTRINE NATIONALE

L'actualisation de la situation d'un dossier allocataire crée un fait générateur. Cette alerte amorce la mise en relation d'un travailleur social et de la famille concernée.

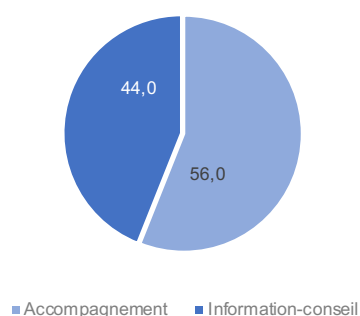
Le premier contact s'effectue dans le cadre d'une information-conseil afin de présenter à la famille le soutien proposé. Lors de ce primo-contact et au vu de la complexité de la situation de la famille allocataire, un soutien renforcé peut être proposé à l'allocataire. Si celui-ci accepte de s'engager dans cette démarche contractualisée d'accompagnement social, le processus se décline alors selon 3 phases :

- une première étape de diagnostic de la situation et d'identification des objectifs partagés,
- une deuxième phase de mise en œuvre des actions par chacune des parties en s'appuyant sur les axes et les leviers relevés dès la première phase,
- enfin, la phase de bilan concerne l'évaluation des actions mises en place et des résultats obtenus afin de déterminer si les objectifs sont atteints, partiellement atteints ou non atteints. De même, cette dernière étape permet d'identifier les points d'autonomie acquis et les freins potentiels positionnant la famille en tant qu'acteur face à une nouvelle situation pouvant la fragiliser.

Cet accompagnement, encadré par un contrat formalisé, est construit par l'allocataire et le travailleur social.

La caf du Val-de-Marne s'inscrit pleinement dans les objectifs institutionnels qui précisent que « *les interventions sociales doivent privilégier la phase d'accompagnement social. Elles constituent le levier participant à l'accès à l'autonomie des familles et à leur (re)construction autour d'un projet de vie, en prenant appui sur les compétences de travailleurs sociaux diplômés d'État* » (11).

**Figure 2. Répartition selon le type d'intervention sociale (en %)**



Sources : données Gesica 2023, caf 94.

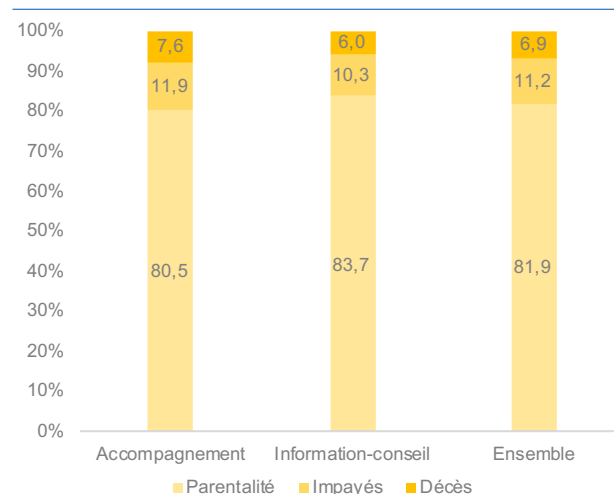
Lecture : En 2023, 56,0 % des interventions sociales menées par les travailleurs sociaux de la caf du Val-de-Marne concernent un accompagnement.

Ainsi, plus de la moitié des foyers bénéficiaires du travail social s'est engagée dans cette démarche d'accompagnement (56,0 %) et 44,0 % ont bénéficié d'une information-conseil seulement (cf. figure 2).

En 2023, une large majorité des interventions sociales, quel que soit le parcours suivi, concernent la parentalité (81,9 % de l'ensemble des interventions) (cf. figure 3). Quant aux autres interventions, celles liées à un impayé touchent plus d'un foyer sur 10 et celles faisant suite à la déclaration du décès d'un proche, 6,9 % de ces familles.

En 2023, un peu plus de la moitié de l'ensemble des rendez-vous (accompagnement et information-conseil) a été réalisé en présentiel, soit dans les lo-

**Figure 3. Répartition des thématiques par type d'intervention sociale (en %)**



Sources : données Gesica 2023, caf 94.

Lecture : En 2023, parmi les foyers allocataires bénéficiant d'un accompagnement social, 81,9 % étaient concernés par la thématique « Parentalité ».

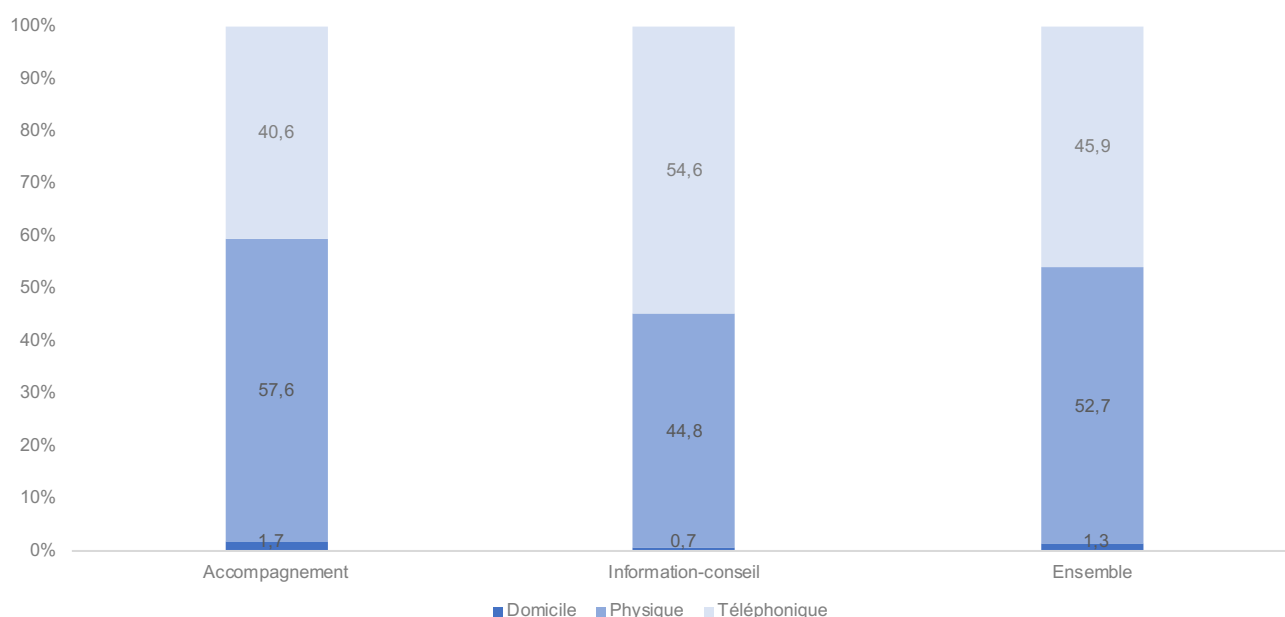
caux de la caf, soit au sein d'une antenne partenariale ou soit au domicile de l'allocataire (cf. figure 4).

La part plus importante des entretiens téléphoniques pour les informations-conseil s'explique par l'amorce de l'offre de travail social. En effet, la communication téléphonique caractérise la prise de contact initial relative à une information-conseil qui peut s'orienter dans un second temps vers une démarche d'accompagnement social (12).

De fait, et en toute logique, les rendez-vous liés à la démarche d'accompagnement social s'effectuent proportionnellement plus souvent en présentiel (57,6 % contre 44,8 % pour les informations-conseils). Seule une faible partie de ces rendez-vous se déroule au sein du domicile de l'allocataire. En effet, 1,7 % des rendez-vous liés à l'accompagnement s'effectue au sein du foyer de la famille accompagnée. La doctrine préconise que l'accompagnement social doit néanmoins organiser au moins une visite à domicile.



Figure 4. Modes de rendez-vous réalisés selon le type d'intervention sociale (en %)



Sources : données Gesica 2023, caf 94.

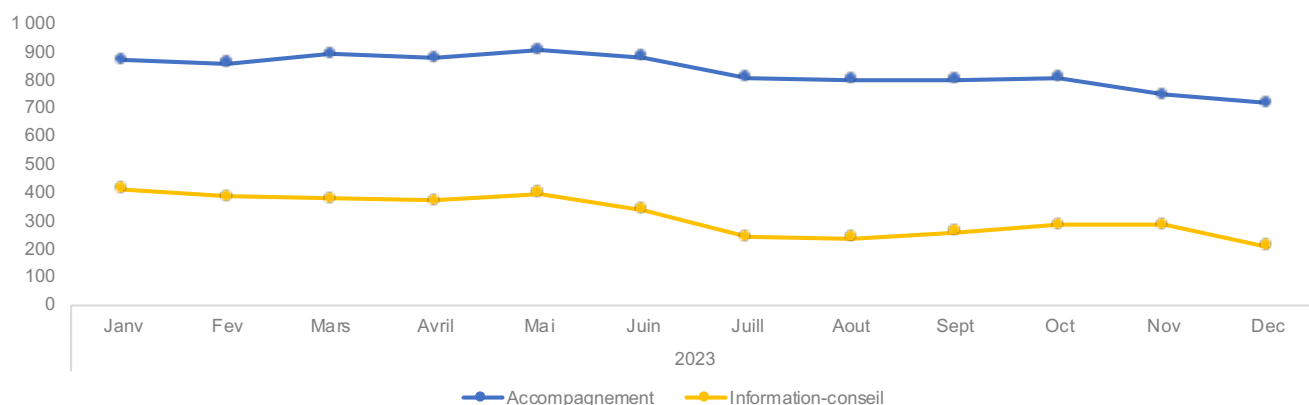
Lecture : En 2023, 57,6 % des rendez-vous pour un accompagnement ont été réalisés en présentiel.

En 2023, quel que soit le type d'interventions sociales, 13 800 dossiers de familles allocataires constituent la file active (13) tout au long de l'année. Cependant, une

La baisse du nombre d'interventions sociales actives par mois constatée au cours de l'année rejoint celle identifiée pour l'enregistrement de nouveaux dossiers d'ac-

Figure 5. Nombre d'interventions sociales actives par mois

11



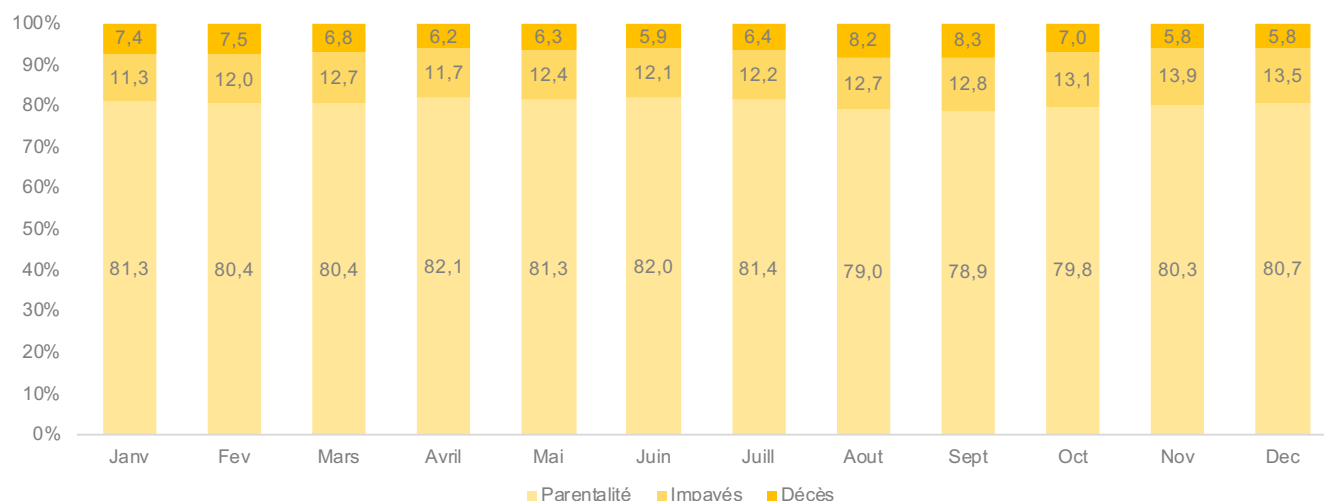
Sources : données Gesica 2023, caf 94.

Lecture : En janvier 2023, 870 accompagnements et 412 informations-conseils constituent les interventions sociales actives.

baisse du nombre de dossiers est observée à compter de la fin du premier semestre 2023. En effet, ce nombre est passé de 882 en juin à 720 en décembre pour les accompagnements et de 340 en juin à 208 en décembre pour les informations-conseils (cf. figure 5).

compagnement social sur les thématiques « parentalité » et « décès » (cf. figure 6).

**Figure 6. Part des dossiers d'accompagnement enregistrés selon le mois et la thématique d'intervention sociale (en %)**



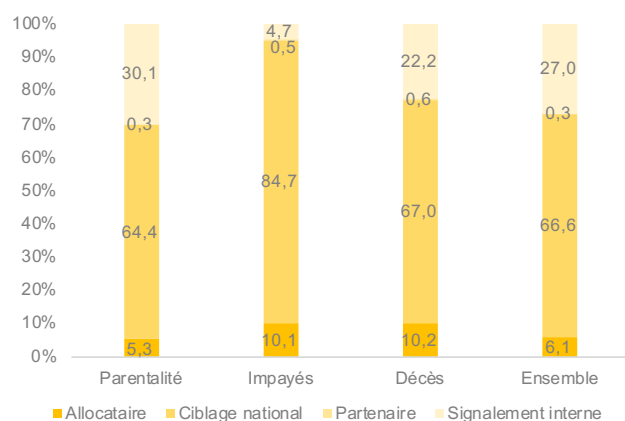
Sources : données Gesica 2023, caf 94.

Lecture : En janvier 2023, 11,3 % des dossiers d'accompagnement enregistrés concernent la thématique « Impayés ».

La majorité des interventions sociales est ciblée selon les critères nationaux et donc issue d'un fait générateur ; cela représente les deux tiers de l'ensemble des dossiers. Parmi les interventions faisant suite à une situation d'impayés, 84,7 % ont pour origine un ciblage national (cf. figure 7).

Par ailleurs, au-delà des faits générateurs, 30,1 % des interventions liées à la thématique « Parentalité » font suite à un signalement interne, soit 3,1 points de plus que le taux moyen de l'ensemble des interventions sociales.

**Figure 7. Origine de la demande par thématique de l'intervention sociale (en %)**



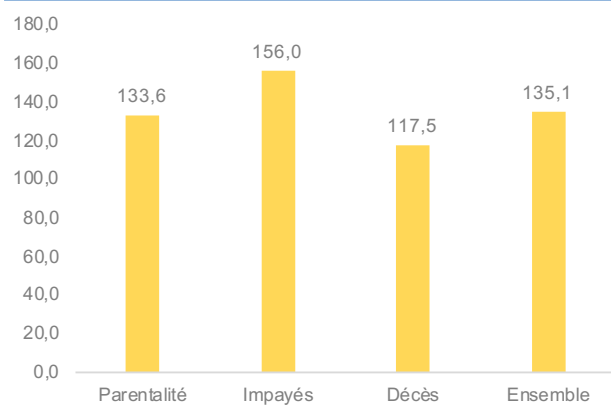
Sources : données Gesica 2023, caf 94.

Lecture : En 2023, seules 4,7 % des demandes relatives à un impayé sont issues d'un signalement interne.

En moyenne, un accompagnement dure 4 mois et demi. Ce temps d'accompagnement correspond peu ou prou à celui préconisé dans la doctrine nationale qui le fixe à 6 mois (14). Les accompagnements en lien avec un impayé demandent 20 jours de plus que la moyenne tandis que ceux en lien avec un décès demandent près de 18 jours en moins.

La durée d'un accompagnement varie en fonction des difficultés et de la complexité des situations rencontrées par les personnes accompagnées (cf. figure 8). De prime abord, les interventions en lien avec un décès semblent plus difficiles à appréhender en raison de leur gravité et de leur charge affective et pourraient donc

**Figure 8. Durée moyenne d'un accompagnement selon la thématique de l'intervention sociale (en jours)**



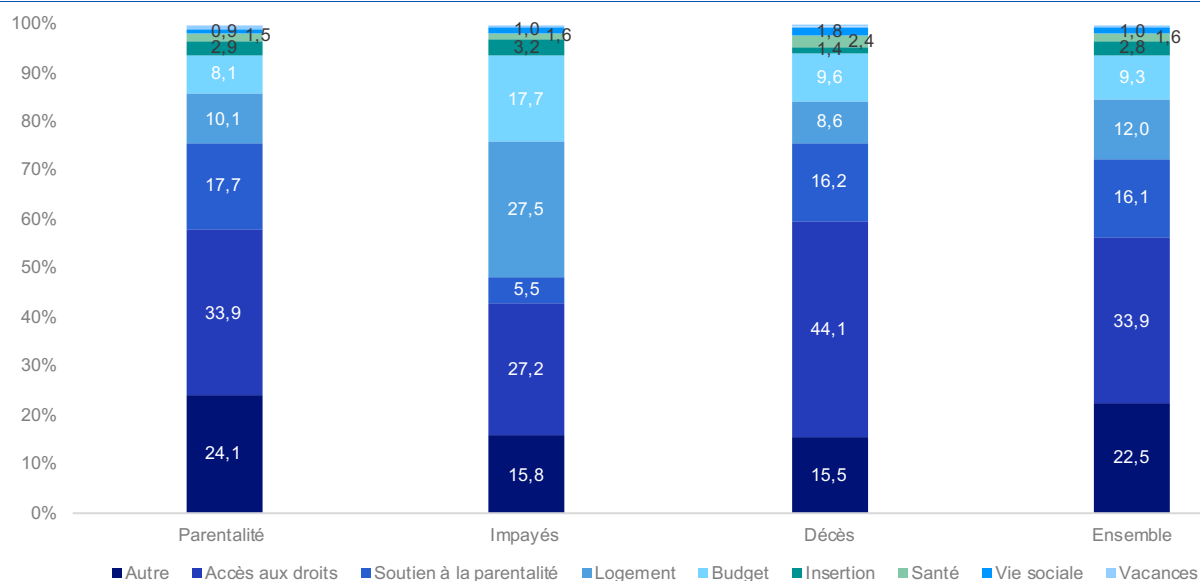
Sources : données Gesica 2023, caf 94.

Lecture : En 2023, la durée moyenne d'un accompagnement pour un impayé est de 156,0 jours.

nécessiter plus de temps. Cependant, ces accompagnements sont plus courts, car il s'agit le plus souvent de faciliter l'accès aux droits et de débloquer une situation administrative. Les objectifs afférents aux situations d'impayé touchent le logement (faciliter le relogement, améliorer les conditions de vie...) et demandent de fait plus de temps avant d'obtenir un résultat (cf. figure 9).

En référence à la doctrine nationale, le travail social doit s'orienter davantage vers une dimension socio-professionnelle : « les travailleurs sociaux [...] prendront une

Figure 9. Catégorie des objectifs selon la thématique de l'intervention sociale (en %)



Sources : données Gesica 2023, caf 94.

Lecture : En 2023, 44,1 % des objectifs fixés dans une situation de décès concernent le domaine de l'accès aux droits.

part plus active dans la politique d'insertion professionnelle [...] (15) ». Si les impayés dépendent directement des ressources financières de l'allocataire, la thématique de la parentalité est également liée à cette question : une séparation ou une situation de monoparentalité fragilise en effet les ressources du foyer. Aussi, l'accompagnement à l'insertion professionnelle apparaît comme une étape pertinente dans la démarche d'accompagnement.

Dans le cas d'un accompagnement à la suite d'un décès, la dimension socio-professionnelle est plus ténue et sans doute plus difficile à appréhender. Cette difficulté est d'ailleurs prise en compte dans le cadre de la doctrine nationale qui exclut les situations de deuil de toute obligation de contractualisation (16).

Comme évoqué en début de chapitre, tout accompagnement doit être élaboré à partir d'objectifs partagés avec la famille accompagnée et se clôturer lors d'une phase de bilan établissant l'atteinte ou non des objectifs prédéfinis.

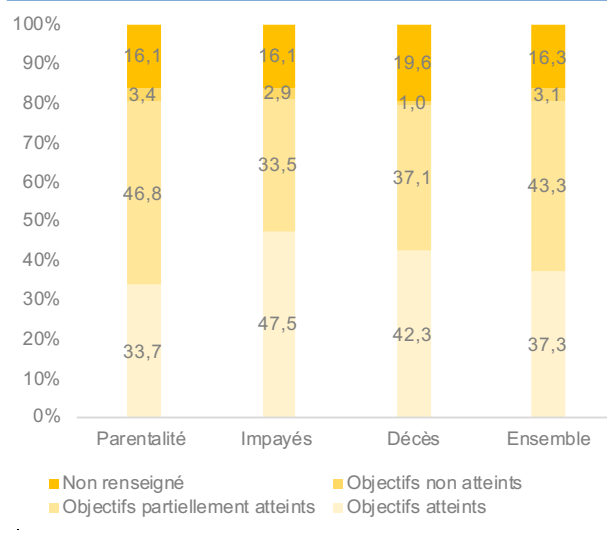
Outre la dimension socio-professionnelle, l'autonomie de l'allocataire passe également par la connaissance de ses droits et par l'identification des parcours ou interlocuteurs pour y recourir. Ainsi, dans un peu plus d'un tiers des cas, l'objectif le plus souvent fixé lors d'un accompagnement social concerne l'accès aux droits (cf. figure 9).

Par ailleurs, les objectifs fixés sont logiquement en lien avec les thématiques des interventions sociales. Par conséquent, dans le cadre de la thématique « parentalité » (séparation ou monoparentalité) ou à la suite d'un décès, le soutien à la parentalité est un objectif plus souvent fixé (respectivement 17,7 % et 16,2 %) que lors d'une situation d'impayé (5,5 %). En ce qui concerne

cette dernière thématique, les objectifs s'articulent principalement autour du « logement (17) » et de l'« accès aux droits » (un peu plus de 27 % des objectifs définis dans le cadre de cette thématique à chaque fois).

Pour l'ensemble des thématiques, les données relatives à la phase de bilan montrent que les objectifs sont atteints dans 37,3 % des situations d'accompagnement (cf. figure 10).

Figure 10. Réalisation des objectifs fixés selon la thématique d'intervention sociale (en %)



Sources : données Gesica 2023, caf 94.

Lecture : En 2023, 47,5 % des objectifs fixés dans le cadre d'un accompagnement à la suite du signalement d'un impayé sont atteints.

15- Page 10, Ibid.

16- Ibid.

17- Les objectifs « Logement » concernent : améliorer/adapter les conditions de vie, faciliter le relogement et/ou l'accès à un logement, rechercher et sécuriser un hébergement, permettre de s'approprier le logement, permettre le maintien dans le logement, faciliter les relations locataire/propriétaire, élaborer un projet de logement adapté.

Les objectifs fixés dans le cadre d'interventions liées au deuil et aux impayés sont plus souvent atteints (dans près de la moitié des situations). En revanche, les bilans des interventions sociales en lien avec la parentalité sont plus mitigés, car près de la moitié d'entre eux indique des objectifs partiellement atteints. Ces résultats peuvent en partie être induits par le partage de missions d'intervention sociale entre différents services sociaux. Par exemple, concernant certaines familles monoparentales, les travailleurs sociaux de la caf interviennent au titre de la parentalité, alors que les services du conseil départemental assurent le soutien à l'insertion professionnelle dans le cadre du suivi du Rsa (18).

En outre, une attention particulière est à porter aux objectifs non renseignés. Ces derniers représentent 16,3 % des interventions sociales et supposent l'absence de clôture de l'intervention entre les parties. Dans ce cas, le manque de visibilité quant au degré de réalisation des objectifs au cours de la phase de bilan peut limiter la bonne compréhension et l'appréciation des effets du travail social par l'allocataire lui-même.

En conclusion, l'analyse quantitative effectuée à partir des données issues des fichiers statistiques de la caf met en exergue d'une part, la précarité et la vulnérabilité plus grandes des familles accompagnées et d'autre part, l'importance des objectifs d'accès aux droits fixés et partagés avec les allocataires.

Pour aller plus loin et répondre aux questionnements de cette étude relatifs aux effets du travail social de la caf, une enquête plus approfondie, menée auprès des familles qui ont engagé et finalisé une démarche d'accompagnement social, est apparue nécessaire. C'est dans cette optique de réponse qu'une deuxième partie quantitative, issue des résultats du questionnaire, éclairée d'extraits d'entretiens, vient préciser cette compréhension d'une part du contenu du travail social et d'autre part, de ses effets.

## PARTIE II. MESURER ET COMPRENDRE LES EFFETS DU TRAVAIL SOCIAL À TRAVERS L'ANALYSE DES RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE

### MÉTHODOLOGIE DU QUESTIONNAIRE

Un questionnaire (19) a été envoyé aux allocataires bénéficiaires d'un travail social entre janvier 2022 et juin 2023. Via le module d'e-mailing de Sphinx Online, deux vagues de passation ont été réalisées : la première en avril 2023 et la seconde, en septembre de la même année. Au total, 634 questionnaires ont été recueillis (information-conseil et accompagnement social confondus). Après nettoyage de la base, 284 questionnaires concernant uniquement les accompagnements réalisés et clôturés ont été conservés pour l'analyse.

Les parties du questionnaire « Votre situation actuelle » et « Votre situation avant l'intervention du travailleur social » sont construites de manière identique, seule la temporalité varie. Les effets entre l'avant et l'après accompagnement social mené par les travailleurs sociaux de la caf du Val-de-Marne ont ainsi pu être mesurés grâce à un recodage *a posteriori* comme suit :

- passage d'une réponse négative à une réponse positive : amélioration,
- réponse positive identique : stabilité,
- réponse négative identique : stagnation,
- passage d'une réponse positive à une réponse négative : dégradation.

Contrairement aux modalités extrêmes (amélioration et dégradation), les résultats centraux (stabilité et stagnation) rendent compte d'un effet relativement neutre du travail social. Ils n'ont cependant pas la même signification. En effet, le premier montre le maintien d'une situation jugée favorable avant l'accompagnement (stabilité) ; le travail social n'a donc eu objectivement que peu de marge d'action afin de participer à l'amélioration de cette situation. Tandis que pour le second, malgré une situation préalable considérée comme défavorable et donc l'éventualité de possibles améliorations, les effets de l'intervention sociale apparaissent très limités.

La séparation, la monoparentalité, le décès d'un parent ou d'un enfant ou encore les impayés de loyer ou d'accession s'associent à des périodes de vie difficiles qui viennent fragiliser les familles, tant psychologiquement que financièrement. Les faits générateurs de l'intervention sociale correspondent à l'identification de ces événements fragilisants. Ainsi, l'intervention des travailleurs sociaux de la caf se met en œuvre « *auprès des familles vulnérables qui traversent des événements de vie pouvant les fragiliser et pour lesquelles, un accompagnement social servira de point d'appui pour éviter l'aggravation des situations et trouver les moyens d'agir pour améliorer leur situation.* » (20)

À travers les conseils, les informations ou la démarche d'accompagnement, l'intervention sociale ne se limite pas à agir sur les problèmes rencontrés. Certes, le travailleur social intervient souvent en premier lieu sur l'ouverture des droits des allocataires, la mise à jour des dossiers administratifs, etc. Cependant, comme le prévoit la doctrine nationale, il soutient également l'allocataire dans l'identification et l'analyse des difficultés rencontrées puis dans la mise en place d'actions favorisant l'intervention directe et autonome de l'allocataire. Ce processus facilite la prise d'autonomie de la famille conseillée et/ou accompagnée et ainsi la prévention de nouvelles difficultés.

Afin d'identifier en quoi l'accompagnement social interagit avec l'autonomie des familles pour leur permettre de s'extraire d'une situation de fragilité, un questionnaire a été diffusé auprès d'allocataires ayant bénéficié d'une intervention sociale.

Ce questionnaire aborde les évolutions constatées par l'allocataire, autour de la notion subjective de bien-être, déclinée en termes d'épanouissement, de confiance en soi et de satisfaction, mais également d'aspects plus objectifs tels que l'amélioration de l'état de santé, de la situation financière, la résorption d'un impayé, l'organisation d'un départ en vacances, les activités de loisir ou encore la mise en place d'un mode d'accueil des jeunes enfants, qui renvoie à la conciliation entre vie familiale et situation professionnelle.

### I - UNE PERCEPTION DU BIEN-ÊTRE INTENSIFIÉE

#### Ressenti positif à la suite du premier contact avec un travailleur social

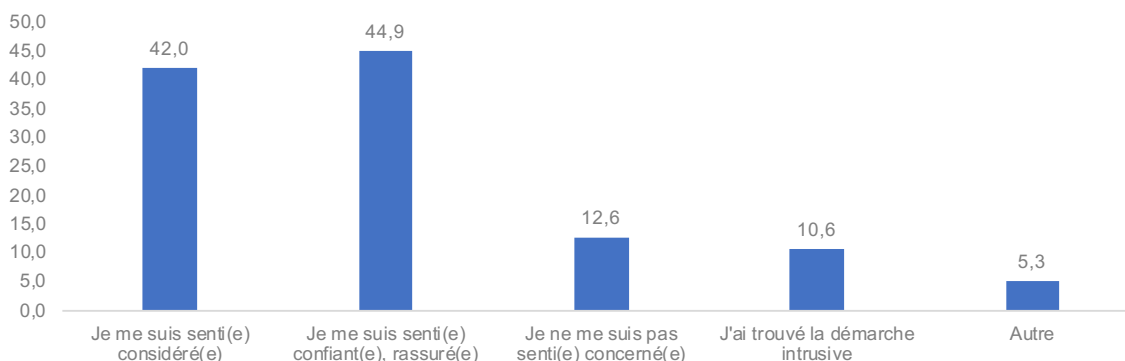
L'étude des résultats relatifs au ressenti de l'allocataire dès le premier contact avec un travailleur social, pointe le sentiment de considération, de soulagement et de confiance le plus souvent ressenti par l'allocataire. En effet, près de la moitié des allocataires exprime un soulagement dès la proposition d'un accompagnement social et se dit rassuré par cette prise en charge (cf. figure 11). Les réponses plus négatives (ne pas se sentir concerné, trouver la démarche intrusive) se situent à la marge en ne concernant environ qu'un allocataire sur 10.

Dès le premier contact, l'intervention d'un travailleur social paraît apaiser les allocataires et participer à la considération individuelle, deux vecteurs essentiels pour affronter les problèmes rencontrés.

19- Cf. Annexes pour consulter le questionnaire.

20- Page 3, Doctrine nationale... op. cit.

Figure 11. Ressenti lors du premier contact avec un travailleur social (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : Parmi les allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement, 42,0 % se sont sentis considérés lorsqu'un travailleur social les a contactés.

Note : question à choix multiples, le total des modalités ne peut donc pas être à égal à 100 %.

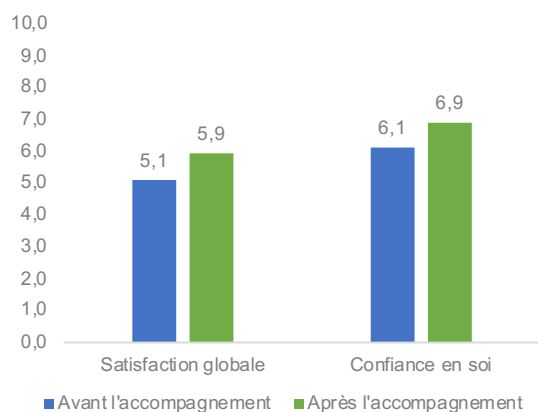
### « Satisfaction globale » et « confiance en soi »

L'accompagnement social est souvent identifié comme une période de sérénité, durant laquelle l'allocataire vient y trouver une écoute attentive et une prise en charge adéquate aux difficultés rencontrées. Cet espace de confiance et d'écoute va participer à la reconstruction des individus malgré des trajectoires de vie bouleversées.

Dans ce contexte, il est apparu pertinent d'évaluer le ressenti, propre à chacun, de l'effet du travail social sur la perception du bien-être. Cette évaluation est déclinée selon différents aspects, tels que la « satisfaction globale », la « confiance en soi », la notion de « bonheur et d'épanouissement ».

Avant l'accompagnement, les allocataires estiment en moyenne leur « satisfaction globale » à 5,1 sur 10 et leur « confiance en soi » à 6,1 sur 10. La note relativement faible de la satisfaction reflète un moment de vie plus difficile (cf. figure 12). En revanche, la « confiance en soi » notée 1 point de plus tend à montrer que même si la période de vie est peu satisfaisante, elle peut malgré tout être affrontée avec une certaine confiance en soi.

Figure 12. Moyenne de la « satisfaction globale » et la « confiance en soi »



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : En moyenne, les allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social notent une augmentation de +0,8 point de leur perception de la « satisfaction globale » et de la « confiance en soi ».

Une nuance est cependant à apporter sur la différence d'évaluation observée entre la « satisfaction globale » et la « confiance en soi ». En effet, si la première renvoie à une appréciation générale de la situation vécue, la seconde fait référence à l'appréciation plus personnelle de la capacité à y faire face. Ainsi, même si la situation est jugée difficile, la confiance ressentie par les allocataires en ce qui concerne leur capacité à s'y confronter est toujours jugée plus positive.

L'effet du travail social se traduit alors par une augmentation de la notation, respectivement 5,9 et 6,9 pour ces deux perceptions du bien-être.

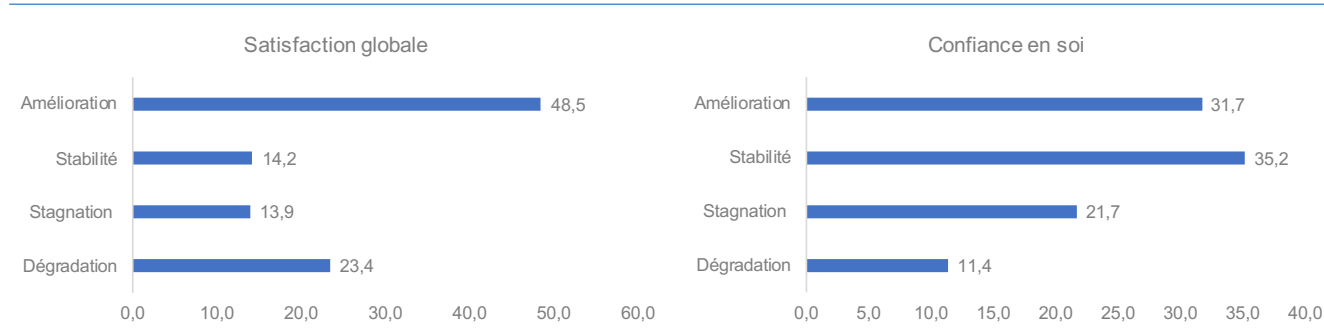
Ces premiers résultats sont corroborés par ceux relatifs à l'évolution des réponses données par les allocataires (cf. figure 13). En effet, dans près de la moitié des cas, la « satisfaction globale » des allocataires est plus élevée à la suite de l'intervention sociale. Les positions stables ou stagnantes représentent quant à elles 28,1 % des allocataires, alors que près d'un quart d'entre eux note une dégradation de leur satisfaction globale.

Concernant la « confiance en soi », plus d'un tiers des allocataires se situe dans une situation stable. Ils sont suivis par les allocataires dont les réponses révèlent une amélioration de la « confiance en soi » (31,7 %). Ces résultats montrent que, malgré des situations difficiles et peu satisfaisantes, la « confiance en soi » des allocataires est rarement altérée. Elle est au contraire souvent renforcée à la suite du travail social.

Par ailleurs, certains entretiens réalisés en présentiel attestent d'une amélioration de la « confiance en soi ». L'extrait ci-dessous d'un entretien avec une allocataire indique une aide psychologique ainsi qu'une reprise de la confiance en elle à la suite de l'intervention du travailleur social, qui lui a « donné la force et le courage » de reprendre une formation afin de créer une micro-entreprise.



Figure 13. Évolution de la « satisfaction globale » et de la « confiance en soi » (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

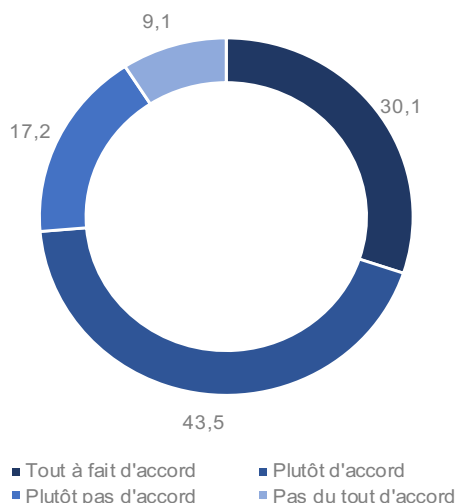
Lecture : Concernant la « satisfaction globale », 48,5 % des allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social ont relevé une amélioration de leur perception de celle-ci.

*“Cette intervention de l'assistante sociale m'a donné plus confiance en moi. Avant j'étais angoissée parce que j'avais l'impression que je n'avais pas de suivi.”*

36 ans; 3 enfants; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité; durée de l'accompagnement : 182 jours; objectif : inconnu; bilan : inconnu (21).

La relation établie avec un travailleur social semble redonner une certaine confiance personnelle à l'allocataire accompagné. En effet, plus de 7 situations sur 10 mettent en évidence le rôle joué par l'intervenant social dans la « confiance en soi » (cf. figure 14).

Figure 14. Bienfait de l'intervention sociale sur la « confiance en soi » (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : Pour 30,1 % des allocataires, l'intervention du travailleur social leur a permis de prendre confiance en eux.

#### Notions de « bonheur » et d'« épanouissement »

Les résultats précédents sont cohérents avec ceux obtenus en ce qui concerne le ressenti des bénéficiaires du travail social en termes de « bonheur » et d'« épanouissement ». En effet, les réponses au questionnaire révèlent

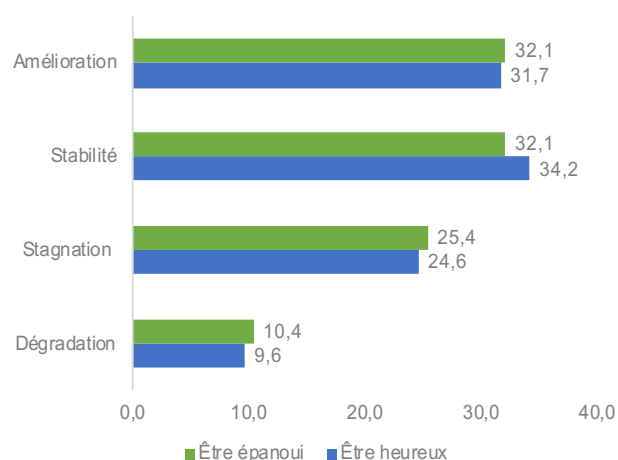
une amélioration des sentiments d'« épanouissement » et de « bien-être » dans un peu plus de 30 % des cas (cf. figure 15). Par ailleurs, dans un tiers des cas, la notion de « bien-être » déjà satisfaisante avant l'accompagnement social est restée stable.

Un quart des allocataires conserve néanmoins une perception toujours défavorable de leur « bien-être » après l'accompagnement, et autour de 10 % constatent même une dégradation de leur sensation de bonheur et d'épanouissement.

*“Grâce à l'assistante sociale de la caf, je me suis sentie bien, je me suis sentie victorieuse. Ça allait mieux.”*

31 ans; 3 enfants; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité; durée de l'accompagnement : 132 jours; objectifs : favoriser la construction d'une nouvelle organisation familiale, la prise en compte de chacun dans la famille, accompagner aux démarches, permettre l'ouverture des droits; bilan : objectifs partiellement atteints.

Figure 15. Évolution de la perception du « bonheur » et de l'« épanouissement » (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

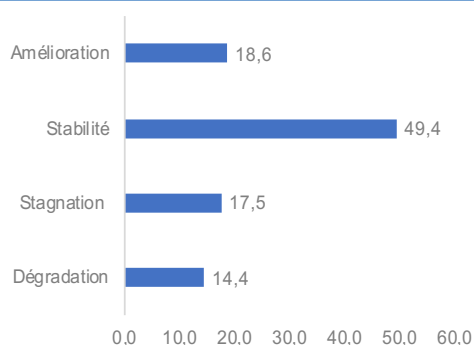
Lecture : Parmi les allocataires accompagnés par un travailleur social de la caf, 32,1 % d'entre eux notent une amélioration dans la perception de leur épanouissement après l'accompagnement social.

## État de santé

La santé ne représente pas un axe de l'accompagnement social ciblé par la doctrine nationale. En revanche, cet indicateur est important quant à l'équilibre de vie contribuant à l'évaluation du bien-être, dont la conséquence directe participe de la capacité à mettre en œuvre ou non des projets personnels. Au cours des entretiens, certains allocataires ont notamment exprimé les conséquences de leur situation difficile sur leur état de santé (problème de sommeil, perte de poids...).

Dans l'ensemble, les résultats du questionnaire font néanmoins ressortir une certaine satisfaction émise par les allocataires concernant leur état de santé (cf. figure 16). Le travail de recodage des résultats permet de dégager une stabilité de l'état de santé, induisant une satisfaction constante voire une amélioration sur la période de l'accompagnement social, pour près d'une personne sur 5. Cependant, la même proportion d'allocataires se situe dans un état de stagnation, conduisant à une insatisfaction concernant leur état de santé, et 14,4 % des allocataires, ayant bénéficié d'un accompagnement social, estiment que leur état de santé s'est dégradé au cours de cette période.

**Figure 16. Évolution de la satisfaction concernant son état de santé (en %)**



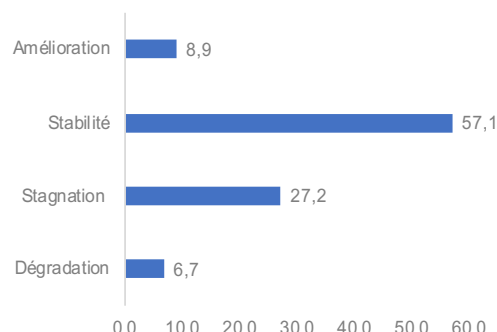
Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.  
Lecture : Parmi les allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social, 49,4 % d'entre eux sont satisfaits de la stabilité de leur état de santé.

Afin de compléter les résultats précédents, il a semblé pertinent d'interroger les allocataires sur leur capacité d'accès aux soins. En effet, mesurer si l'allocataire consulte autant de fois que nécessaire un professionnel de santé d'une part, donne à voir ses capacités à prendre soin de lui ou de sa famille, et d'autre part, permet d'évaluer son degré d'autonomie lors de la prise d'un rendez-vous médical ou paramédical, de l'identification des professionnels de santé adaptés, etc.

Ces observations renforcent, les constatations précédentes (cf. figure 17). Pour plus de 8 allocataires sur 10, l'accompagnement social n'a pas de réelle incidence sur leur capacité à consulter un professionnel de santé (stabilité et stagnation confondues). En revanche, malgré les états de stabilité ou de stagnation fréquents, plus d'un quart des allocataires juge leur situation médicale insatisfaisante. Finalement, les résultats du questionnaire

montrent que peu d'allocataires connaissent un changement positif (amélioration) ou négatif (dégradation) de leur accès au soin à la suite de l'accompagnement social.

**Figure 17. Évolution de la fréquentation des consultations médicales et paramédicales (en %)**



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.  
Lecture : Parmi les allocataires accompagnés par un travailleur social, 6,7 % d'entre eux notent une dégradation de l'accès à des consultations médicales.

## Moyens individuels de « réassurance »

Tout comme la « confiance en soi », la notion de « réassurance » apparaît pertinente pour évaluer la capacité des allocataires à gagner en autonomie à la suite de l'intervention d'un travailleur social.

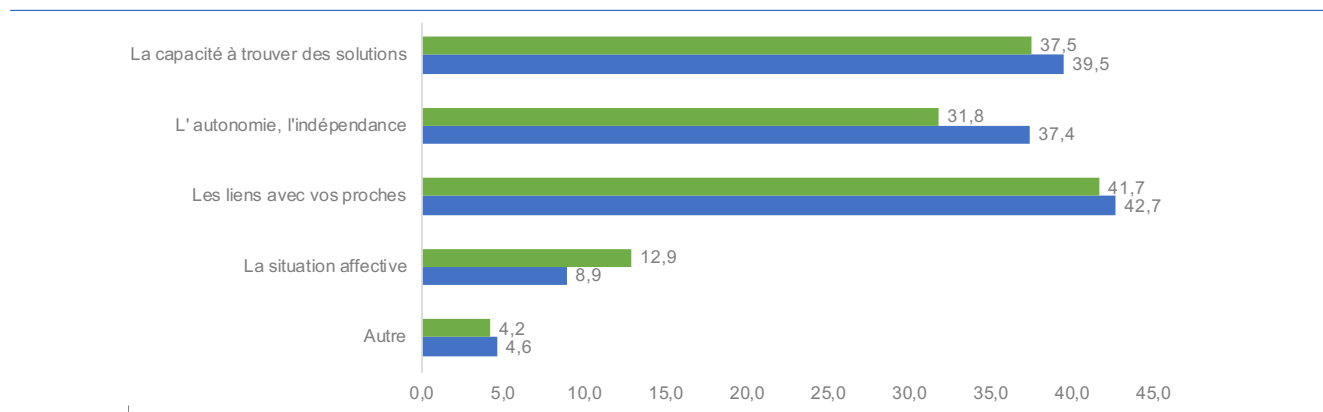
Ainsi, le questionnaire proposait des questions portant sur les facteurs rassurant le plus les allocataires accompagnés, avant et après le travail social. Celles-ci comprenaient 5 modalités (cf. figure 18) : 2 renvoyées aux ressources personnelles des allocataires (l'indépendance et la capacité à trouver des solutions), 2 autres faisaient appel à l'entourage (relations avec les proches et relations affectives) et enfin la dernière permettait à l'enquête de mettre en avant d'autres facteurs (22). En d'autres termes, les 2 premières modalités soulignent la capacité de l'allocataire à agir individuellement sur sa situation, tandis que les deux autres peuvent parfois renvoyer à un contexte de dépendance à l'entourage. L'évolution de ces deux groupes d'indicateurs rend visibles les effets du travail social, dans le processus d'émancipation des allocataires.

Les résultats montrent une évolution négative de la mobilisation de « la situation affective » (-4 points) et une évolution positive de « l'autonomie et l'indépendance » (+5,6 points). Autrement dit, une bascule s'est opérée au cours de l'accompagnement, pour certains allocataires qui sont passés d'une position de dépendance à l'entourage à une posture plus autonome.

Ainsi, les résultats et l'analyse des questionnaires montrent que les interventions sociales réalisées par les travailleurs sociaux de la caf du Val-de-Marne ont permis aux allocataires de gagner en autonomie et en capacité à identifier et à mobiliser leurs propres compétences face à une situation difficile.

22- Globalement, ces précisions portent sur des aspects personnels et plutôt négatifs. De plus, les traitements médicamenteux reviennent souvent, ainsi que la foi religieuse.

Figure 18. Évolution des moyens de « réassurance » (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : Parmi les allocataires, 41,7 % d'entre eux affirment qu'avant l'accompagnement les liens avec leurs proches représentaient le moyen les rassurant le plus.

Note : question à choix multiples, le total des modalités ne peut donc pas être à égal à 100 %.

## II. UNE VIE SOCIALE QUASIMENT INCHANGÉE

Même s'il ne s'agit pas directement d'un objectif de la doctrine, le renforcement du lien social peut représenter l'un des effets de l'accompagnement. Cette hypothèse a amené à interroger les allocataires accompagnés selon des indicateurs relationnels (situation affective, sorties entre amis) et organisationnels (pratique de loisirs, départ en vacances).

### Situation conjugale

L'intervention sur les relations affectives de l'allocataire ne représente pas un objectif de l'accompagnement social. Par exemple, face à des situations de violences conjugales, le travailleur social intervient pour protéger l'allocataire concerné. En cas de séparation, seuls les aspects financiers, logistiques et/ou parentaux sont traités. En revanche, la prise de conscience de sa situation, l'autonomie ou encore la confiance en soi développées au cours de l'accompagnement peuvent amener l'allocataire à réinvestir sa situation affective.

Pour un peu plus de 8 allocataires sur 10, la situation conjugale ne change pas à la suite de l'intervention. En effet, l'échelle de temps nécessaire pour observer ce

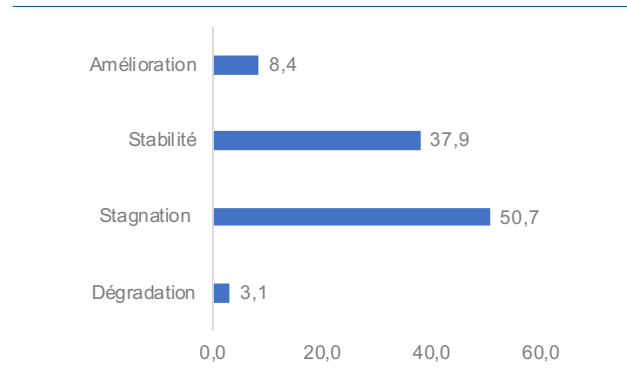
type de changement est souvent plus importante que celle de la période d'accompagnement. Une très forte proportion de personnes accompagnées reste notamment en situation de monoparentalité après l'intervention sociale (23) (cf. figure 19).

### Activités de loisirs

L'étude de l'indicateur relatif aux activités de loisirs des enfants ou des parents après l'intervention sociale, montre des résultats quasi similaires à ceux observés précédemment.

Ainsi, près de 9 familles sur 10 n'ont pas changé leurs habitudes en termes de pratique d'activités extrascolaires pour leurs enfants (cf. figure 20). Plus de la moitié des familles n'utilisait pas ce type de service avant l'accompagnement et a continué à ne pas y avoir recours après. De même, dans près de 4 foyers accompagnés sur 10, les enfants pratiquaient une activité avant l'intervention sociale et la poursuivent après. Néanmoins, l'âge des enfants peut aussi expliquer, les résultats observés pour la stagnation, s'ils n'atteignent pas l'âge de pratiquer ce type d'activité.

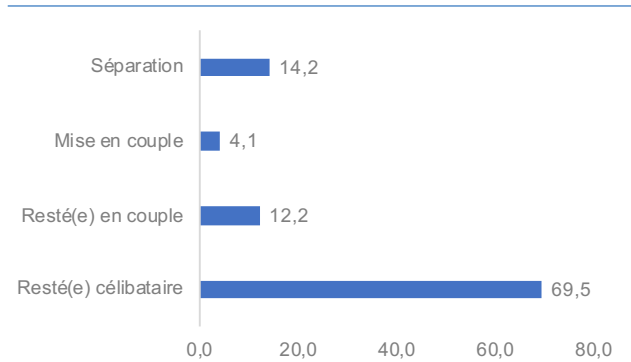
Figure 20. Évolution de la pratique d'une activité extra-scolaire des enfants (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : Parmi les allocataires, seuls 8,4 % d'entre eux ont accru l'accessibilité de leurs enfants à des activités extra-scolaires à la suite de l'accompagnement social.

Figure 19. Évolution de la situation conjugale (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

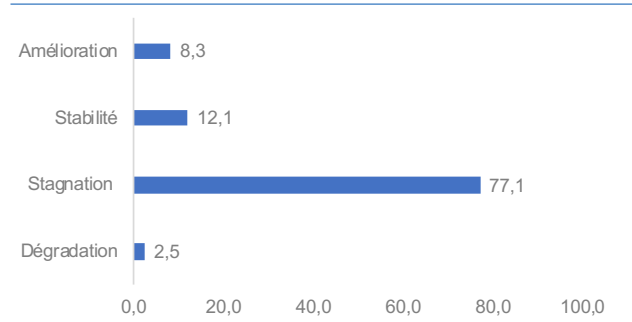
Lecture : Parmi les allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social, 69,5 % d'entre eux sont restés célibataires après l'accompagnement.

23- Pour rappel, 8 accompagnements sur 10 relèvent de la thématique parentalité (monoparentalité et séparation).

Cette tendance se retrouve concernant les pratiques de loisirs des allocataires eux-mêmes : près de 9 allocataires sur 10 n'ont pas changé leurs habitudes de loisirs, sachant que plus de 7 sur 10 n'en pratiquaient aucune (cf. figure 21). Toutefois, les cas d'amélioration sont plus fréquents que les situations de dégradations à la suite de l'intervention sociale.

Le coût financier des activités de loisirs représente potentiellement un frein à ces pratiques et explique en partie les comportements inchangés des personnes interrogées, dont le parent peut favoriser l'activité de son ou ses enfants, plutôt que ses propres loisirs.

**Figure 21. Évolution de la pratique d'une activité de loisirs (en %)**

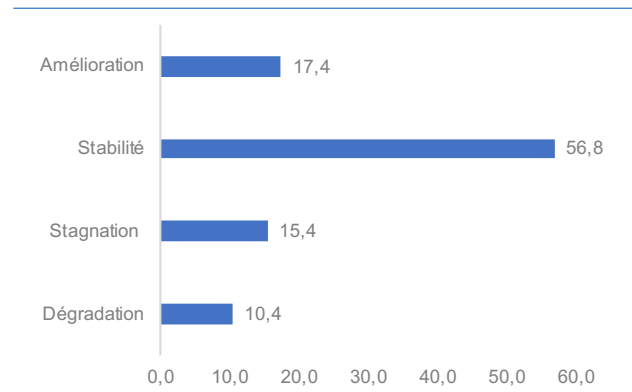


Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.  
Lecture : Parmi les allocataires, 77,1 % d'entre eux ne pratiquent toujours pas d'activité de loisirs après l'accompagnement social.

## Sorties et départs en vacances

Plus de la moitié des allocataires affirme poursuivre leurs sorties selon le même rythme. La stabilité constatée montre que les allocataires n'ont pas directement modifié leur comportement après l'accompagnement social (cf. figure 22).

**Figure 22. Évolution de la fréquence des sorties entre amis (en %)**

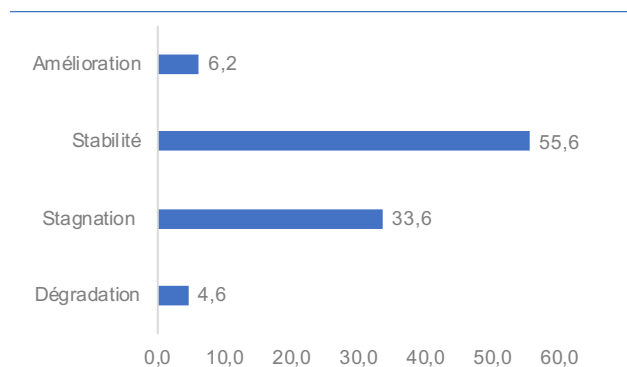


Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.  
Lecture : Parmi les allocataires, 17,4 % d'entre eux ont noté une amélioration dans l'organisation de sorties entre amis après l'accompagnement social.

Cette stabilité observée rejoint les résultats décrits dans l'étude nationale (24). La notion d'isolement, construite à partir de deux indicateurs issus des réponses du questionnaire national, n'avait pas permis de faire apparaître un lien causal. À l'inverse, « une faible variation du lien social entre les deux périodes » (25) avait été constatée.

La question du départ en vacances peut témoigner d'une capacité à mettre en place un projet pour la famille (recherche de la destination, d'un mode d'hébergement, d'un mode de transport...). Aussi, seuls 6,2 % des allocataires ont réalisé un nouveau départ en vacances ou augmenté la fréquence de leurs départs, après l'intervention du travailleur social et dans une proportion proche, 4,6 % des allocataires ont ralenti le rythme de leurs départs en vacances au cours de cette période difficile (cf. figure 23). À l'image des sorties, l'état de stabilité est plus fréquent parmi les allocataires accompagnés (55,6 %). Plus de la moitié d'entre eux a continué à partir en vacances selon le même rythme que celui observé avant l'intervention sociale.

**Figure 23. Évolution des départs en vacances (en %)**



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.  
Lecture : Parmi les allocataires accompagnés par un travailleur social, 33,6 % d'entre eux ont poursuivi leurs habitudes de départ en vacances.

Toutefois, tout comme la question des loisirs, l'organisation des vacances est fortement liée aux capacités financières des familles, expliquant dans une certaine mesure qu'un tiers des allocataires ne connaît aucune évolution positive de la fréquence de leurs départs. Ce frein financier a en effet été mis en avant lors de certains entretiens :

*“Je sais pas comment faire. Et pourtant j'ai trop envie de faire sortir les enfants d'Île-de-France, de Paris et les ramener au lieu de vacances, mais j'ai pas des moyens.”*

35 ans ; 2 enfants ; accompagnement dans le cadre d'une situation de séparation ; durée de l'accompagnement : 15 jours ; objectif : accompagner aux démarches ; bilan : ne relève plus du périmètre d'intervention sociale.

24- Analyser les effets de l'accompagnement social des Caf sur les publics : une approche par les capacités et le bien-être, 2021, Dossier d'étude, n°224, collection des documents de travail de la Cnaf

25- Page 96, *Id.*

Dans l'ensemble, les résultats statistiques du questionnaire amènent à relativiser les effets de l'accompagnement social sur l'évolution des pratiques sociales et de loisirs, ces derniers révélant des situations principalement constantes (26).

### Satisfaction concernant le lieu de vie

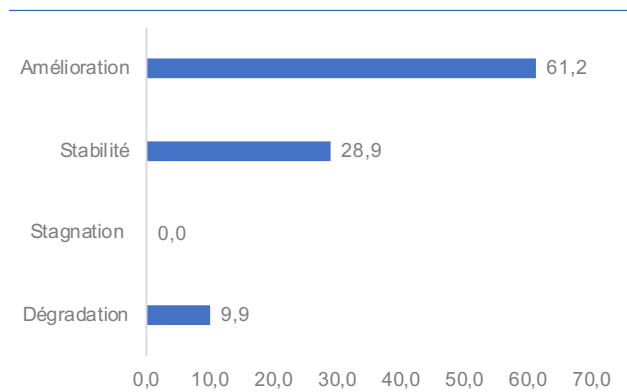
Le lieu de vie représente un vecteur important du ressenti du bien-être : se sentir bien dans son logement, dans son quartier participe au bien-être personnel et familial. À l'inverse, ce lieu de vie peut être marqué négativement et être un facteur de fragilité sociale, lorsqu'il est associé à une histoire familiale ou sociale compliquée ou douloureuse, telle qu'un deuil, une séparation ou lorsqu'il est source de difficultés économiques, pouvant par exemple entraîner des situations d'impayés de loyer.

En s'appuyant sur les entretiens, force est de constater que certains allocataires interrogés ont mentionné le bénéfice de l'intervention du travailleur social dans le cadre de la mise en place d'un plan de résorption de leur dette de loyer ou du dépôt d'une demande de logement dans le parc social dans le cadre du DALO (27).

De plus, la thématique du logement est un objectif (28) récurrent dans les parcours d'accompagnement social, ce qui justifie d'évaluer directement les effets du travail social, à travers un indicateur mesurant l'évolution de la satisfaction quant au lieu de vie.

Ainsi, l'analyse de cet indicateur montre qu'il est plus sensible à la variation de la satisfaction : pour 61,2 % des allocataires, il est possible de constater une amélioration de la satisfaction quant au lieu de vie après l'intervention sociale et pour plus d'un quart, une stabilité (cf. figure 24). Bien qu'aucun allocataire ne note une stagnation des situations défavorables, près de 10 % ont noté une dégradation.

**Figure 24. Évolution de la satisfaction du lieu de vie (en %)**



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.  
Lecture : Parmi les allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social, 61,2 % d'entre eux ont relevé une amélioration de la satisfaction de leur lieu de vie.

Ces résultats reflètent un certain lien de causalité entre le travail social et le degré de satisfaction des allocataires concernant l'amélioration de leur lieu de vie. Ce constat a également été repris par les allocataires au cours des entretiens.

*“Ça a changé positivement, le travail, le logement. C'est vrai j'ai pas encore mon logement social, mais quand même grâce à elle [l'assistante sociale de la caf] le dossier a avancé, parce que l'assistante sociale que j'avais à la Croix Rouge, elle me disait que j'avais pas droit au DALO, que ça fait un an que j'ai fait la demande de logement, alors que j'avais droit au DALO. Mais quand j'ai eu un rendez-vous avec l'assistante sociale de la caf, elle m'a posé la question, est-ce que j'ai fait la demande de DALO, j'ai dit non, et elle était choquée. Elle m'a dit, « non, madame, vous avez droit au DALO ». Et elle a entamé le dossier directement. Ça m'a donné beaucoup d'espoir, d'assurance.”*

36 ans ; 3 enfants ; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité ; durée de l'accompagnement : 182 jours ; objectif : inconnu ; bilan : inconnu.

### III. LES SITUATIONS FINANCIÈRE ET PROFESSIONNELLE, EN LIEN AVEC LA CONFIANCE EN SOI

La phase de diagnostic réalisée au cours des premiers rendez-vous permet d'établir, avec l'allocataire, les objectifs à atteindre tout au long de l'accompagnement social. L'identification des difficultés rencontrées par les allocataires et les axes d'intervention qui en découlent déterminent ces objectifs. L'intervention du travailleur social et les actions de l'allocataire tendent d'une part, à résoudre les difficultés rencontrées et d'autre part, à initier des solutions pour pallier de potentielles nouvelles difficultés.

#### Satisfaction au sujet de la situation financière et professionnelle

Deux types d'objectifs renvoient directement à la situation financière des familles accompagnées. Les objectifs relatifs au budget familial visent notamment la résorption des dettes, l'atteinte et le maintien de l'équilibre budgétaire. Par ailleurs, les objectifs ciblant l'accès aux droits contribuent également à la stabilité financière des foyers.

En lien avec ces deux objectifs, le questionnaire montre la satisfaction des allocataires, quant à l'amélioration de leur situation financière, pour plus d'un quart d'entre eux, à la suite de l'intervention d'un travailleur social. Pour près de 15 %, le niveau de satisfaction est par ailleurs resté positif. Le maintien d'une appréciation négative de cette situation est toutefois majoritaire. En effet, pour plus d'un tiers des allocataires, les perceptions plutôt

26- L'étude nationale a constaté les mêmes résultats ; ce type d'hypothèse se vérifiant mieux lors des entretiens que par des indicateurs quantitatifs.

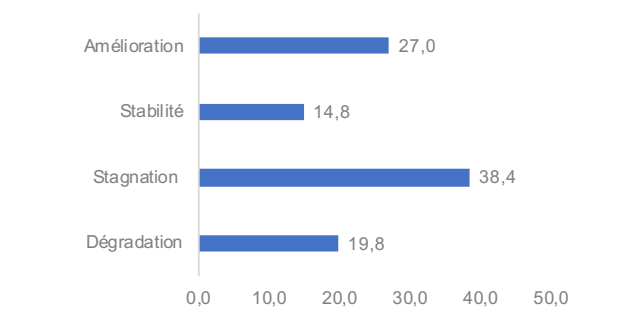
Analyser les effets de l'accompagnement social op. cit

27- Droit au logement opposable.

28- Cf note de bas de page n°14.

négatives avant le travail social sont restées inchangées à la suite de l'accompagnement. De plus, les réponses de près de 2 allocataires sur 10 témoignent même d'une dégradation de leur niveau de satisfaction (cf. figure 25).

**Figure 25. Évolution de la satisfaction de la situation financière (en %)**



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.  
Lecture : Parmi les allocataires, 38,4 % d'entre eux ne sont satisfaits de leur situation financière ni avant ni après l'accompagnement social.

La démarche qualitative par entretiens a permis de mettre en évidence des situations pour lesquelles l'intervention sociale a représenté un levier important d'amélioration du contexte financier du foyer, apportant de fait un soulagement et favorisant ainsi le bien-être de l'allocataire et de sa famille.

22

*“L'assistante sociale m'a informée que si l'on vit seul on a le droit de continuer de percevoir le congé parental jusqu'à l'âge de trois ans de l'enfant. Elle m'a aidée à faire ces démarches et j'ai pu continuer de toucher le congé parental jusqu'à présent. Après, elle m'a proposé de prendre une médiatrice, parce que le papa me paye la pension alimentaire, mais je ne savais pas qu'il faut passer par un juge, pour l'officialiser, au cas où il y a des impayés, je serai protégée. Je ne savais pas tout ça (...) J'étais un peu confuse. Je ne savais pas comment ça allait se passer au niveau de mes revenus et tout. Parce que quand on s'est séparé, mon congé parental s'est arrêté, et j'avais que l'allocation d'adulte handicapé plus la caf des enfants. Et c'était que ça. Donc ça m'a donné encore d'autres droits et j'ai pu continuer à toucher mon congé parental.”*

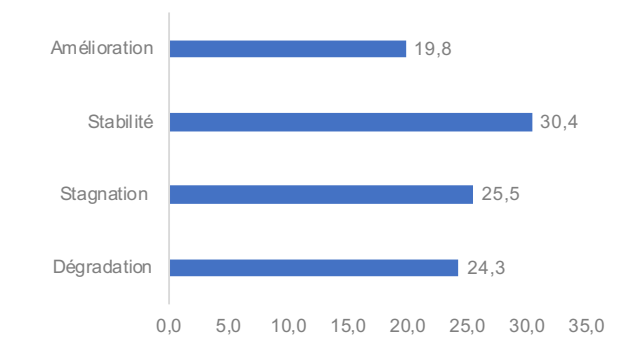
41 ans ; 3 enfants ; accompagnement dans le cadre d'une situation de séparation ; durée de l'accompagnement : 49 jours ; objectifs : permettre l'ouverture des droits ; permettre l'actualisation des droits ; bilan : objectifs atteints.

L'intervention sociale seule ne peut suffire à augmenter considérablement la satisfaction concernant la situation financière, le budget familial étant fortement corrélé aux revenus professionnels et donc à l'activité des membres du foyer allocataire.

La légère variation de la satisfaction relative à la situation financière s'explique sans doute par la faible variation de

la situation professionnelle de l'allocataire au cours de la période d'accompagnement social. Ainsi, près de la moitié des allocataires exprime une perception plutôt négative de leur situation professionnelle. Les réponses de la moitié de ces derniers témoignent d'une situation jugée défavorable et inchangée après l'accompagnement social. Pour l'autre moitié, une dégradation de leur situation ressort (cf. figure 26).

**Figure 26. Évolution de la satisfaction relative à la situation professionnelle (en %)**



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.  
Lecture : Parmi les allocataires accompagnés par un travailleur social, 19,8 % d'entre eux relèvent une amélioration de leur satisfaction concernant leur situation professionnelle.

En revanche, une proportion équivalente d'allocataires a une perception plus positive de sa situation professionnelle. Dans ce cas, il s'agit de situations inchangées, mais jugées satisfaisantes par les allocataires avant l'accompagnement.

Ainsi, les effets et le rôle de l'accompagnement social proposé par la caf apparaissent moins perceptibles concernant la question de la situation professionnelle. En effet, le travail social de la caf n'a pas pour objet d'intervenir directement sur l'évolution de cette situation, hormis si l'allocataire exprime un souhait ou un besoin de changement ou s'il se trouve dans une situation d'inactivité. Dans ce cas, les travailleurs sociaux orientent l'allocataire vers des acteurs de la formation ou de l'insertion professionnelle. Ces partenaires prendront le relais afin d'accompagner durablement l'allocataire vers un emploi, ou dans le développement de son parcours professionnel, comme énoncé dans la doctrine nationale (29).

#### Description de la situation professionnelle

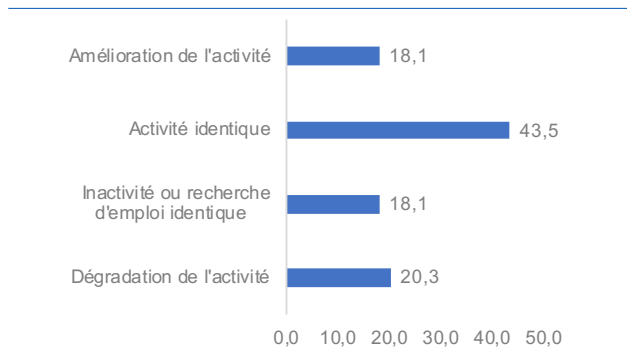
Entre avant et après l'accompagnement social, plus de 6 allocataires sur 10 ont conservé la même situation professionnelle. La moitié exerce une activité, tandis que l'autre partie est restée, soit inactive, soit en recherche d'emploi (cf. figure 27).

Plus de 2 allocataires sur 10 mentionnent par ailleurs une dégradation de leur activité professionnelle tandis qu'une proportion légèrement inférieure déclare une évolution positive de celle-ci.

29- Parmi les objectifs pouvant être fixés lors de la phase de diagnostic, 2 concernent l'insertion professionnelle.



**Figure 27. Évolution de l'activité professionnelle (en %)**

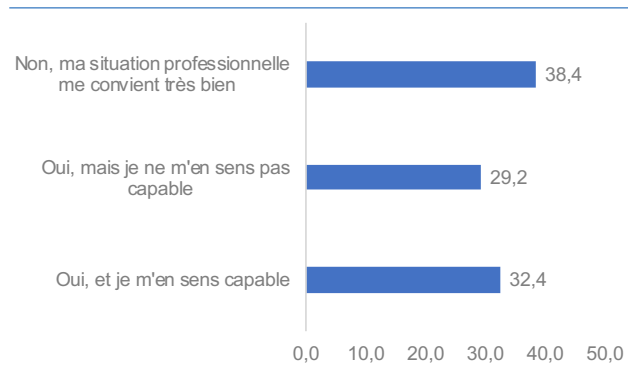


Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.  
Lecture : Parmi les allocataires bénéficiant d'un accompagnement social, 18,1 % d'entre eux ont amélioré leur situation professionnelle.

Les allocataires ont également été questionnés sur leur volonté et leur aptitude à changer de situation professionnelle, qu'ils soient actifs ou inactifs, afin de mesurer le niveau de capacité acquis à l'issue de l'accompagnement social.

Moins de 3 allocataires émettent le souhait de changer d'activité professionnelle sans, toutefois, s'en sentir capables (cf. figure 28). En revanche, plus de 3 allocataires sur 10 expriment le même souhait de changement professionnel tout en se sentant capables d'effectuer les démarches nécessaires à cette évolution.

**Figure 28. Souhait de changer de situation professionnelle (en %)**



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.  
Lecture : Parmi les allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social, 29,2 % d'entre eux aimeraient changer de situation professionnelle, mais ne s'en sentent pas capables.

Le rôle de l'intervention sociale de la caf dans l'amélioration de la capacité à intervenir pour et par soi-même, notamment lors de démarches d'insertion professionnelle reste difficilement appréhendable statistiquement.

Toutefois, l'évolution favorable de la « confiance en soi » est confirmée lors des entretiens par une certaine volonté de reprendre une formation ou de rechercher un emploi.

*“Voilà maintenant je suis dans les démarches pour créer ma micro-entreprise et pour trouver un travail qui me permet de travailler du lundi au vendredi.”*

32 ans ; 1 enfant ; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité ; durée de l'accompagnement : 126 jours ; objectifs : permettre l'ouverture des droits, faciliter la coparentalité, favoriser la conciliation de la vie familiale et professionnelle ; bilan : objectifs partiellement atteints.

*“Je vais faire une formation dans l'informatique, ou l'infirmierie. J'ai envie de changer mon métier. À Pôle emploi, ils m'ont pas aidée pour les formations, et on m'a dit d'aller chercher sur le net, donc j'ai dit d'accord. Je suis habituée maintenant : de chercher et de poser des questions.”*

35 ans ; 2 enfants ; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité, durée de l'accompagnement : 91 jours ; objectifs : maintenir un équilibre budgétaire, permettre l'ouverture des droits, permettre l'actualisation des droits, favoriser la construction d'une nouvelle organisation familiale accompagner aux démarches ; bilan : objectifs atteints. la conciliation de la vie familiale et professionnelle ; bilan : objectifs partiellement atteints.

Conciliation entre vie familiale et vie professionnelle : importance du mode d'accueil des jeunes enfants

23

Si la situation financière est fortement corrélée à l'activité professionnelle, il existe aussi un lien fort entre la situation familiale et la situation professionnelle. Aussi, l'un des objectifs proposés aux familles allocataires lors de l'accompagnement social concerne l'organisation familiale, notamment lors d'une séparation ou d'une situation de monoparentalité. En effet, ces deux contextes peuvent représenter un frein important à la recherche d'emploi ou à la poursuite d'une activité professionnelle, car ils impliquent d'être seul face à la gestion des problèmes familiales et sociales. Ce constat est encore renforcé lors d'un état d'isolement social et/ou familial.

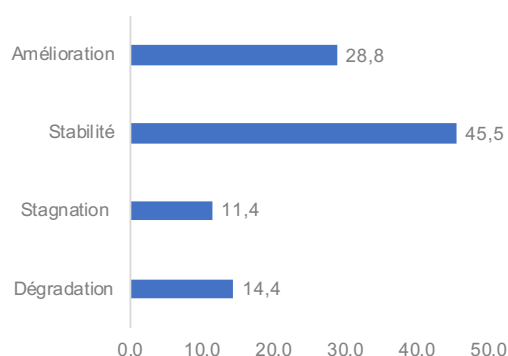
Au cours des entretiens, cette dimension est apparue presque systématiquement comme un problème lorsque les allocataires ne bénéficient d'aucun relais ou d'aucun mode de garde pour leur(s) jeune(s) enfant(s).

*“Ce que je voulais, c'était trouver une crèche pour mon fils, pour à partir de septembre retrouver un peu les activités, mais, ça a été refusé, parce qu'il n'y avait pas de places, manque de place. Donc je suis en train de voir si là, je peux trouver une assistante maternelle pour m'organiser et chercher du travail. (...) Elle [l'assistante sociale] m'a parlé du rsa, mais comme je suis au chômage, je préfère utiliser mes droits au chômage. Mais elle m'avait expliqué tout, elle m'a donné toutes les informations. Mes congés parentaux sont finis donc je suis à la recherche d'un emploi. Mais avant je préfère trouver une garde.”*

26 ans ; 1 enfant ; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité ; durée de l'accompagnement : 77 jours ; objectifs : permettre l'ouverture des droits, faciliter le logement et/ou l'accès à un logement, faciliter la socialisation de l'enfant ; bilan : ne répond pas aux propositions de contact et démarches mises en œuvre.

Globalement, avant l'accompagnement social, près de la moitié des allocataires notait une certaine satisfaction quant à l'organisation familiale et professionnelle et note toujours la même satisfaction après l'accompagnement (cf. figure 29). Pour près d'un tiers d'entre eux, il est par ailleurs possible de constater une amélioration de la satisfaction, alors que pour le dernier quart, la satisfaction est restée faible, voire s'est dégradée.

**Figure 29. Évolution de la satisfaction de l'organisation de la vie familiale et professionnelle (en %)**



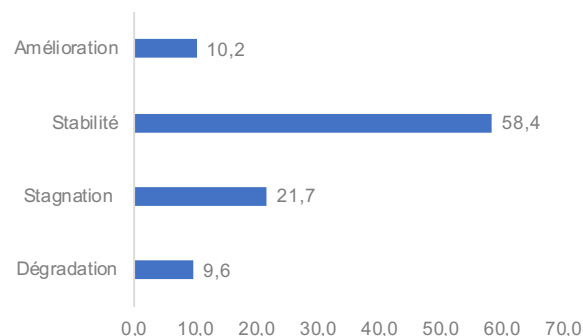
Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : Parmi les allocataires ayant bénéficié d'accompagnement social, les réponses de 28,8 % d'entre eux relèvent une amélioration de leur satisfaction en termes d'organisation de leur vie familiale et professionnelle.

Pour de nombreux foyers avec enfant(s), l'organisation entre la vie familiale et la vie professionnelle dépend particulièrement de l'accès à un mode d'accueil. Au-delà de faciliter l'exercice d'une activité professionnelle ou d'insertion, l'accès aux modes d'accueil pour les jeunes enfants améliore l'autonomie des parents, notamment des parents seuls. En effet, cela facilite par exemple leur accès aux démarches relatives à la vie familiale, mais aussi la réalisation de certaines activités personnelles, essentielles à leur équilibre.

Les résultats du questionnaire concernant le besoin d'un mode d'accueil du jeune enfant et l'évolution de ce besoin à la suite de la période d'accompagnement montrent une forte stabilité (près de 6 cas sur 10). La stagnation (maintien d'un faible niveau de satisfaction quant à ce besoin) constitue ensuite la deuxième situation la plus fréquente (plus de 2 cas sur 10) (cf. figure 30). Ces évolutions corroborent en partie les résultats de l'enquête nationale (30) sur cette question. Seul un allocataire concerné sur 10 a connu une amélioration

**Figure 30. Évolution de la réponse au besoin concernant le mode d'accueil du jeune enfant (en %)**



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Champ : Foyers allocataires accompagnés, ayant un ou des enfants à charge, ayant déclaré avoir besoin d'un mode garde.

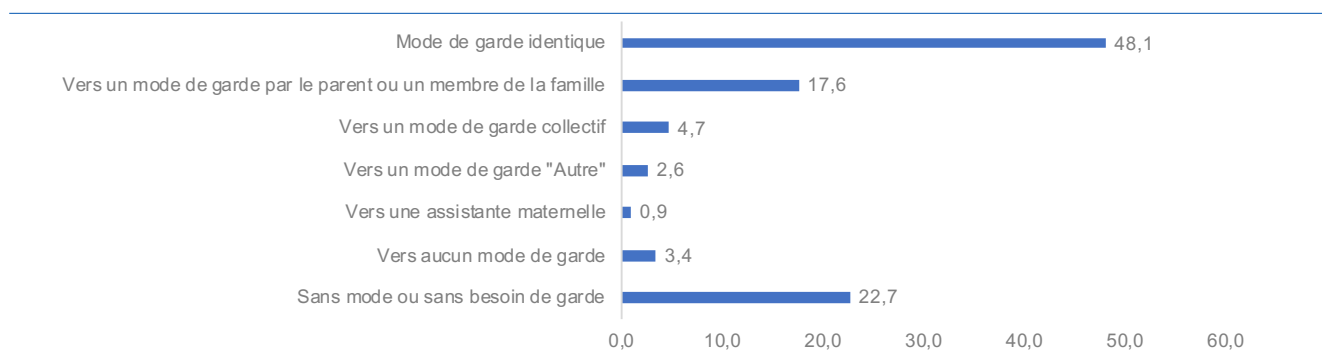
Lecture : Parmi les allocataires ayant bénéficié d'accompagnement social, 58,4 % d'entre eux expriment une stabilité concernant leur satisfaction sur l'accès aux modes de garde pour leurs enfants.

de l'accès aux modes de garde à la suite de l'intervention sociale, c'est-à-dire une proportion très légèrement supérieure à celle des allocataires dont les réponses témoignent d'une dégradation de cet accès.

La constance du niveau d'accès aux modes de garde, qu'il s'agisse d'une stabilité ou d'une stagnation, s'explique principalement par le maintien du même mode d'accueil ou par l'absence de besoin, ces deux situations couvrant 7 familles accompagnées avec enfant(s) à charge sur 10 (cf. figure 31). Lorsque l'allocataire a changé de mode d'accueil, il s'est prioritairement orienté vers un membre de sa famille ou vers lui-même (arrêt de son activité professionnelle). Ce choix concerne 17,6 % des allocataires, soit le changement de situation le plus fréquent.

30- L'étude nationale mentionne également que lors de l'analyse des résultats du questionnaire, « la satisfaction vis-à-vis des modes de garde ne progresse pas, voire diminue. » in Analyser les effets de l'accompagnement, ... op. cit. page 81.

Figure 31. Évolution des modes de garde du jeune enfant (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Champ : Foyers allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social de la part de la caf du Val-de-Marne, ayant des enfant(s) à charge.

Lecture : Parmi les allocataires, 17,6 % d'entre eux ont changé de mode d'accueil de leur jeune enfant après l'accompagnement pour aller vers un mode de garde par un membre de la famille.

### Procédures administratives : identifier les interlocuteurs et effectuer les démarches

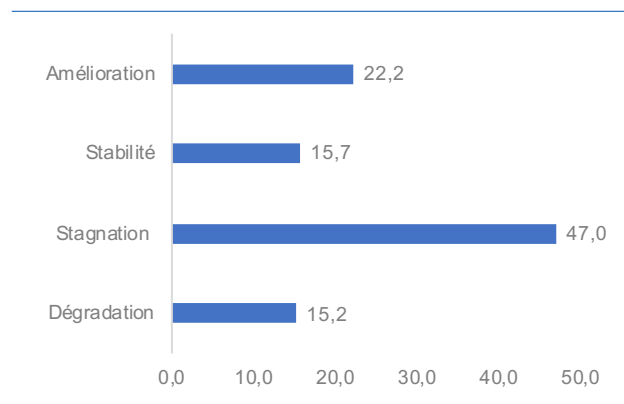
L'acquisition d'une certaine autonomie résulte de la connaissance de ses droits ainsi que de la capacité à effectuer seul ses démarches administratives.

Ainsi, les travailleurs sociaux soutiennent les allocataires accompagnés lors de démarches permettant l'accès à une structure d'accueil du jeune enfant, ou encore la stabilisation d'une situation financière. La mise en œuvre de ces actions suit deux canaux : le premier concerne la connaissance des droits et le second, la capacité à effectuer les démarches adéquates pour les faire valoir.

En ce qui concerne la connaissance de leurs droits et des aides sociales qui pourraient leur être ouvertes, la stagnation concerne près de la moitié des allocataires accompagnés, ce qui traduit donc une méconnaissance persistante de leurs droits et des aides potentielles dont ils pourraient bénéficier malgré l'accompagnement social (cf. figure 32). Seuls 22,2 % d'entre eux sont concernés par une amélioration de la connaissance de leurs droits après l'intervention sociale, pouvant influencer sur leur confiance en soi et leur autonomie.

Toutefois, même si la connaissance des droits peine à s'améliorer après l'accompagnement social, la prise d'autonomie, mesurée à travers la capacité à identifier les interlocuteurs adéquats et à effectuer seul ses démarches s'est améliorée au cours de la période d'accompagnement. En effet, avant l'intervention sociale, 42,5 % des allocataires affirmaient être peu

Figure 32. Évolution de la connaissance des droits et des aides sociales (en %)



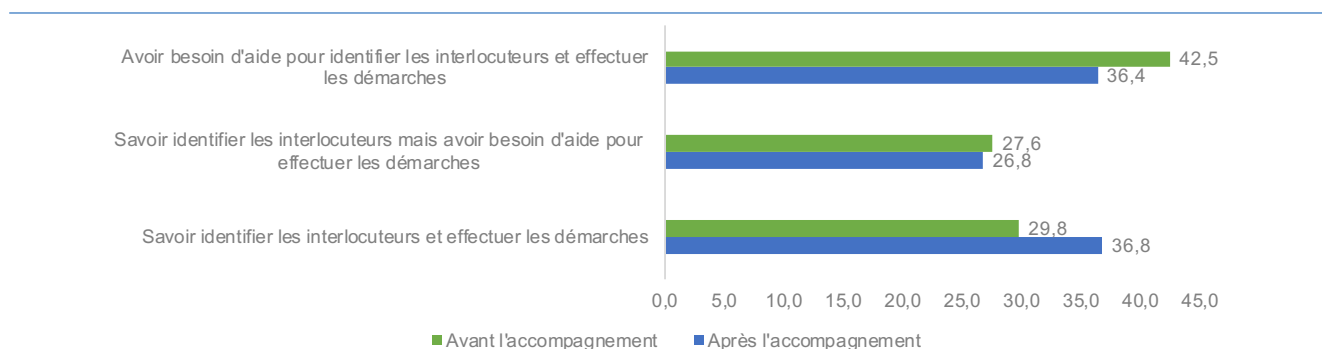
Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : Parmi les allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social, 22,2 % d'entre eux ont noté une amélioration quant à la connaissance de leurs droits.

autonomes et ressentir un besoin d'aide pour identifier et effectuer seuls leurs démarches et 29,8 % déclaraient être très autonomes (cf. figure 33). Après l'accompagnement social, la tendance s'est inversée fortement : la part des allocataires peu autonomes a baissé de 6 points (atteignant 36,4 %) tandis que celle des allocataires autonomes a crû de 7 points (36,8 %).

Ainsi, bien que l'amélioration de la connaissance de leurs droits reste encore une action importante à mettre en place lors de l'accompagnement, les allocataires ayant

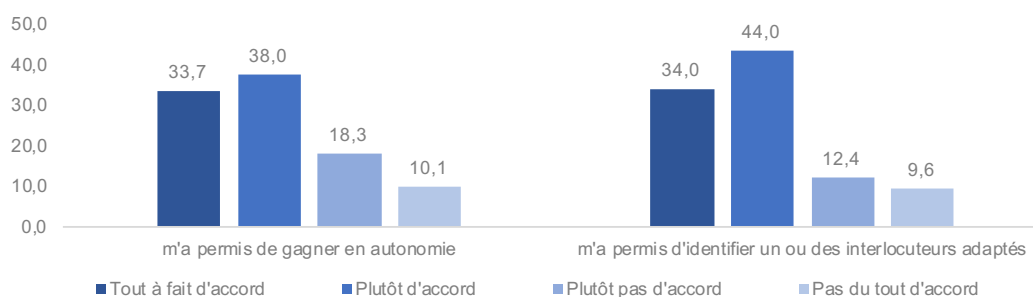
Figure 33. Capacité à effectuer des démarches administratives (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : Parmi les allocataires, 42,5 % d'entre eux avaient besoin d'aide afin d'identifier les interlocuteurs pertinents et d'effectuer leurs démarches, avant l'accompagnement.

Figure 34. Bénéfices perçus par les allocataires à la suite de l'intervention du travailleur social (en %)



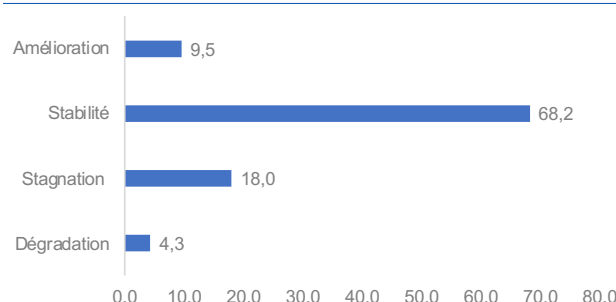
Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : Parmi les allocataires, 44,0 % d'entre eux sont plutôt d'accord sur le fait que l'intervention du travailleur social a permis d'identifier les interlocuteurs adaptés à leur situation.

bénéficié d'une intervention sociale ont acquis une certaine autonomie pour accéder à leurs droits en identifiant les interlocuteurs pertinents et en effectuant seuls les démarches nécessaires.

Pour compléter l'évaluation de l'effet du travail social en termes de prise d'autonomie et d'identification des interlocuteurs adaptés aux besoins de chacun, les allocataires ont été directement interrogés sur leur perception des bénéfices de cette intervention. Il n'est pas question ici de comprendre les effets sur la temporalité avant/après l'accompagnement, mais plutôt la fonction du travailleur social dans ce processus. Plus de 7 allocataires sur 10 considèrent ainsi que l'intervention du travailleur social a contribué à leur faire gagner en autonomie et près de 8 allocataires sur 10 que cela leur a permis d'identifier les interlocuteurs appropriés (cf. figure 34).

Figure 35. Évolution de la formulation de projets par les allocataires accompagnés (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : Parmi les allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social, 9,5 % d'entre eux ont déclaré ne pas avoir de projet avant le travail social, mais en avoir à la suite de ce dernier, ce qui est interprété comme une amélioration de la capacité à se projeter.

#### IV. UN AVENIR CONFIANT AVEC UNE STABILITÉ DES PROJETS

Une phase de bilan partagé entre l'allocataire et le travailleur social clôture chaque accompagnement social. Cette dernière étape permet de vérifier l'atteinte des objectifs fixés lors de la phase de diagnostic et d'identifier les difficultés persistantes et le degré d'autonomie de l'allocataire face à celles-ci. Ce moment est parfois associé à un nouveau départ pour l'allocataire. L'une des hypothèses de l'étude s'appuie sur la capacité des allocataires à développer des projets et à se sentir capables de les réaliser en tant que facteur de l'autonomie acquise au cours de la période de l'accompagnement social.

##### Projets formulés par les allocataires

Près de 8 sur 10 ont commencé ou poursuivi la formulation de projets à la suite de l'intervention sociale (amélioration et stabilité) (cf. figure 35). La fréquence de ces cas vient sans doute du fait que la participation effective à l'accompagnement peut représenter pour l'allocataire un projet de dépassement d'une situation difficile vers une nouvelle vie familiale, sociale et/ou professionnelle. Malgré tout, 18 % des allocataires révèlent n'avoir aucun projet ni avant ni après l'accompagnement social. Enfin, ceux dont les réponses témoignent d'une dégradation de leur capacité à se projeter restent minoritaires.

##### Capacité de réalisation de nouveaux projets

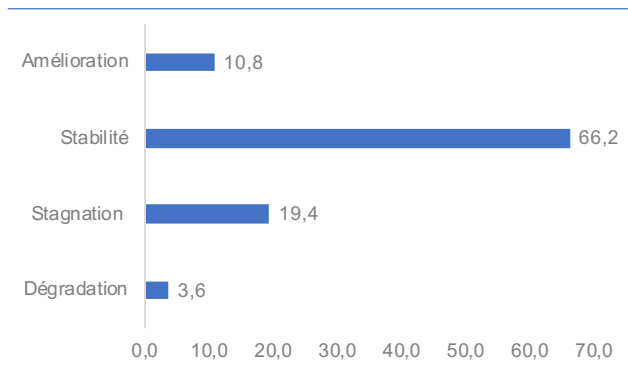
La capacité à réaliser soi-même un projet et l'autonomie dans les démarches nécessaires à cette réalisation représentent les clés de voûte du travail social. Ainsi, la formulation de projets par les allocataires ne peut pas être dissociée de leur capacité à les réaliser.

Les résultats quantitatifs du questionnaire montrent très peu de différence entre l'évolution de la formulation de projets par les allocataires et celle de leur perception de la capacité à les réaliser. En effet, plus des deux tiers des allocataires se sentaient déjà capables de réaliser leurs projets avant l'accompagnement social et ont conservé cette confiance après l'intervention (stabilité).

À l'inverse, près de 2 sur 10 ne percevaient pas cette capacité avant l'intervention sociale et ne la formulent toujours pas après l'accompagnement (cf. figure 36). Les évolutions plus marquées (amélioration ou dégradation) restent quant à elles à la marge. Dans ce cas, la part d'allocataires concernés par une amélioration de leur confiance en leurs capacités à réaliser leurs projets est trois fois plus importante (10,8 % contre 3,6 %).

L'ampleur des effets observés au regard de ces indicateurs est moins importante qu'escomptée. Cependant, l'augmentation de la « confiance en soi », de la « satisfaction globale », l'amélioration du ressenti du « bonheur »

Figure 36. Évolution de la perception de la capacité à réaliser des projets (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : Parmi les allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social, 10,8 % d'entre eux ont relevé une amélioration de leur capacité à réaliser des projets.

ou de « l'épanouissement », ou encore l'acquisition d'une certaine autonomie, notamment lors de la réalisation de démarches, sont à considérer. En effet, ces évolutions positives correspondent aux leviers nécessaires à la formulation de projets et à leur réalisation. Ainsi, les travailleurs sociaux, par leur relation avec les allocataires et une posture adaptée, participent à ces évolutions.

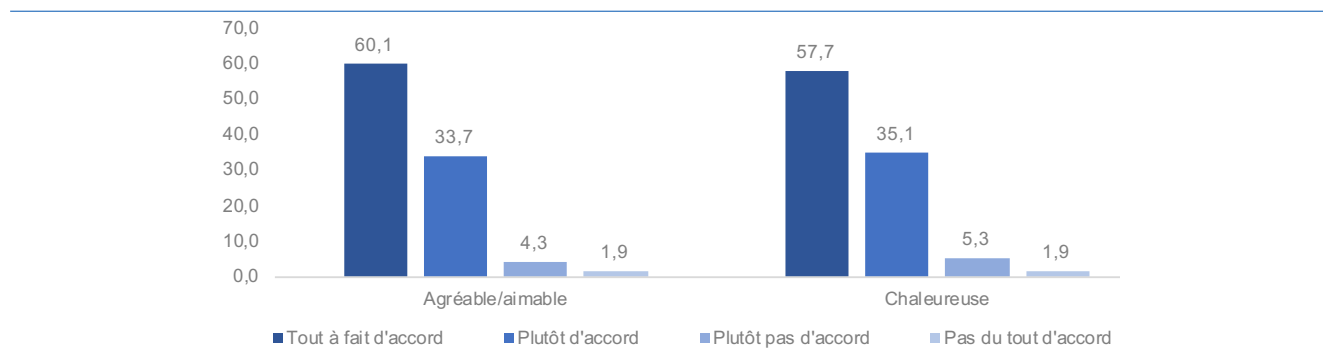
## V. LA RELATION ENTRE L'ALLOCATAIRE ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL : UN ÉLÉMENT DE COMPRÉHENSION DES EFFETS DU TRAVAIL SOCIAL

Les progrès, inhérents à la démarche d'accompagnement social, en termes d'autonomie et de capacité à faire pour et par soi-même, observés tout au long des résultats présentés précédemment et recueillis lors des entretiens menés auprès des allocataires, sont le fruit du lien établi entre l'allocataire et le travailleur social.

Cette relation représente sans aucun doute l'une des clés de la réussite de l'accompagnement. En effet, la démarche professionnelle du travailleur social se caractérise par une posture « *[caractérisée] par la rencontre, l'écoute active et interactive, l'empathie, la compréhension du problème* » (31), qui lui permet d'accompagner l'allocataire lors d'une période difficile de sa vie, voire d'un état de rupture.

Ainsi, plus de 9 allocataires sur 10 évaluent la relation établie avec le travailleur social comme ayant été agréable, aimable et chaleureuse (cf. figure 37).

Figure 37. Relation avec le travailleur social (en %)



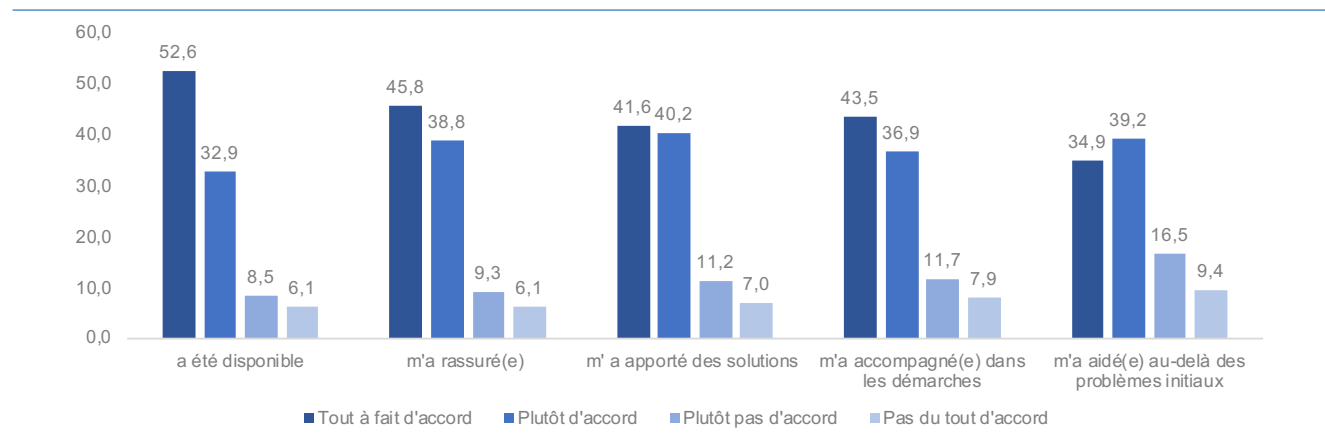
Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : Parmi les allocataires et ayant bénéficié d'un accompagnement social, 60,1 % d'entre eux sont tout à fait d'accord sur le fait que la relation avec le travailleur social était agréable et aimable.

La relation établie entre les deux acteurs de la démarche d'accompagnement social favorise la réussite de celle-ci. Cependant, cette relation est induite par la posture professionnelle adoptée par le travailleur social. Pour plus de 8 allocataires sur 10, le travailleur social a été disponible, a rassuré, a apporté des solutions ou encore a accompagné dans les démarches (cf. figure 38).

L'étude des effets du travail social ne peut toutefois pas être restreinte à une approche quantitative par recueil de données ou par questionnaire auprès des allocataires concernés; les résultats présentés *supra*, soulignant le caractère difficilement quantifiable de certains effets du travail social, l'ont démontré. Des extraits d'entretiens ont permis de mettre en perspective

Figure 38. Posture du travailleur social (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

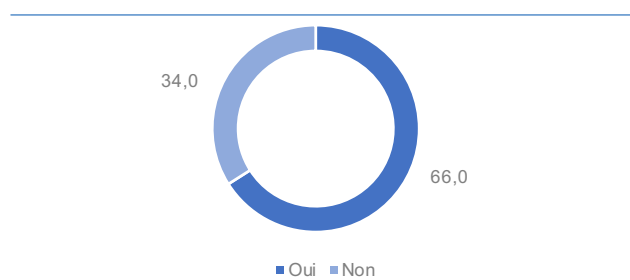
Lecture : Parmi les allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social, 41,6 % d'entre eux sont tout à fait d'accord concernant l'apport de solutions par le travailleur social.

Ces facteurs renforcent la prise de confiance en soi et en l'avenir ainsi que l'autonomie de l'allocataire, ce qui contribue à l'atteinte des objectifs au cours de la période d'accompagnement. La participation de l'allocataire à la construction et à la mise en œuvre de son projet est sans aucun doute un facteur de réussite de l'intervention sociale. Deux tiers des allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social se sont sentis associés à la démarche (cf. figure 39).

l'approche par questionnaire et de relativiser certains résultats.

Pour aller plus loin, en se recentrant sur les contenus des entretiens et leur analyse tout au long de la troisième partie de cette étude, 4 profils d'allocataires ont été identifiés. Ces derniers ont été construits en croisant leur perception des effets et leur vécu du travail social. Ces profils présentent des tendances qui mettent en exergue plus explicitement certaines pistes d'amélioration de l'accompagnement social.

Figure 39. Participation au projet d'accompagnement (en %)



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : Parmi les allocataires, 66,0 % se sont sentis associés au projet d'accompagnement.



## PARTIE III. QUATRE PROFILS D'ALLOCATAIRES IDENTIFIÉS À LA SUITE DES ENTRETIENS

La rencontre avec des allocataires est apparue nécessaire et éclairante afin de développer les sujets évoqués dans le questionnaire. Deux vagues d'entretiens (32), une première en juin 2023 et une seconde en décembre de la même année, ont permis de rencontrer individuellement 23 allocataires. Le guide d'entretien utilisé lors de ces rencontres s'est appuyé sur une structure identique à celle du questionnaire, afin d'approfondir les réponses obtenues et surtout de pallier une possible incompréhension des temporalités « avant et après l'accompagnement social » (33) proposées dans le questionnaire.

L'analyse des entretiens permet de dégager 4 profils distincts variant selon la compréhension de l'accompagnement social par les allocataires bénéficiaires :

**Profil 1. Des changements positifs** : le travail social est identifié et les allocataires notent des changements certains dans leur situation, quelle que soit la complexité de celle-ci.

**Profil 2. De l'autonomie dans les démarches** : le travail social est identifié, mais les allocataires ne ressentent pas de besoin d'accompagnement dans leurs démarches. Ils ne notent donc pas d'effets.

**Profil 3. Des situations trop complexes** : le travail social est identifié. Cependant, les allocataires notent peu ou pas de changement, car leur situation est et reste complexe ou car l'accompagnement s'est arrêté trop tôt selon eux.

**Profil 4. Un travail social non identifié** : le travail social n'est pas identifié par les allocataires et, par conséquent, ils n'ont noté aucun changement dans leur situation, voire ils ressentent une dégradation de celle-ci.

### I. DES CHANGEMENTS POSITIFS

Ce profil rassemble 7 femmes allocataires parmi les 23 entretiens réalisés. Celles-ci sont âgées de 27 à 41 ans. L'accompagnement social dont elles ont bénéficié porte principalement sur la thématique de la parentalité (4 allocataires ont été accompagnées à la suite d'une séparation et 2 dans le cadre d'une situation de monoparentalité). Une allocataire a bénéficié d'un accompagnement dans le cadre d'un impayé de loyer.

Globalement, ces femmes expriment une certaine reconnaissance envers les travailleurs sociaux, témoignant de leur grande disponibilité et de leur appui à la recherche et à la connaissance de leurs droits.

*“Elle [l'assistante sociale de la caf] m'a aidée sur tout. Elle m'a conseillée pour rester dans l'appartement. Avant je connaissais pas beaucoup de choses, je sortais pas. Ça m'a beaucoup aidée, dans toutes les démarches. Elle m'a conseillée, elle m'a beaucoup aidée. Et ça m'a ouvert beaucoup de portes aussi. Quand je l'appelais, elle m'expliquait. Je me suis réveillée à ce moment-là, avant j'étais enfermée, et maintenant je fais tout, toute seule, et ça fait du bien.”*

35 ans ; 2 enfants ; accompagnement dans le cadre d'une situation de séparation ; durée de l'accompagnement : 15 jours ; objectif : accompagner aux démarches ; bilan : ne relève plus du périmètre d'intervention sociale (34).

*“J'ai bien aimé son suivi (...) elle était vraiment dans le social (...) elle m'a trop aidée.”*

27 ans ; 1 enfant ; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité ; durée de l'accompagnement : 3 jours ; objectif : permettre l'accès aux droits ; bilan : objectifs atteints et ouverture des droits effective.

Les entretiens montrent par ailleurs que le principe du fait générateur à l'origine de l'intervention sociale peut soulager les familles bénéficiaires de celle-ci. En effet, le fait qu'après le ciblage national les intervenants sociaux de la caf entrent directement en contact avec les familles allège leurs préoccupations quant aux premières démarches à effectuer pour améliorer leur situation.

*“Je n'avais pas de réponses à mes attentes. Et heureusement pour moi, j'ai reçu une lettre de la caf, comme quoi j'aurai un suivi par une assistante sociale de la caf. Et après j'ai commencé avec elle. Et vraiment beaucoup de choses ont changé. Ça a duré un an. C'était un contrat d'un an. Grâce à elle, les choses se sont accélérées.”*

36 ans, 3 enfants ; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité ; durée de l'accompagnement : 182 jours ; objectif : inconnu ; bilan : inconnu.

32- Cf. Annexes pour consulter le guide d'entretien.

33- Cf. Annexes pour consulter le questionnaire.

34- Données issues de Gesica

*“Je vivais avec le père de mes enfants. On vivait en union libre, mais après on s'est séparé, et une assistante sociale de la caf m'a contactée. Je suis allée la voir à un entretien. À ce moment-là, j'étais en congés parental, mais c'était à la fin, et je devais reprendre le travail. Donc l'assistante sociale m'a informée que si l'on vit seule, on a le droit de continuer le congé parental jusqu'à l'âge de trois ans de l'enfant.”*

41 ans ; 3 ans enfants ; accompagnement dans le cadre d'une séparation ; durée de l'accompagnement : 49 jours ; objectif : permettre l'ouverture des droits ; bilan : objectif atteint.

Les effets du travail social apparaissent très positifs pour l'ensemble des foyers allocataires correspondant à ce profil. Concrètement, certains parents ont sollicité une place en crèche pour leurs jeunes enfants ou déposé une demande de logement social ou encore, ont été soutenus et accompagnés dans leur recherche d'emploi.

En outre, ces effets positifs s'évaluent également au travers d'un lexique renvoyant aux notions de force, de réassurance, de confiance en soi et d'apaisement.

*“Je suis plus rassurée maintenant, parce que je craignais qu'un jour ou l'autre, il [son ex-conjoint] va pas me payer. Mais là, avec la demande de la médiatrice, ça me met en sécurité. Elle m'a dit qu'au cas où il y a des impayés, c'est la caf qui va prendre le relais.”*

41 ans ; 3 ans enfants ; accompagnement dans le cadre d'une situation de séparation ; durée de l'accompagnement : 49 jours ; objectif : permettre l'ouverture des droits ; bilan : objectif atteint.

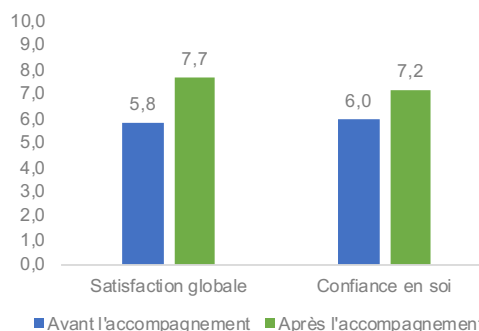
*“Ça m'a donné de la force, et même si l'on est en dépression, même si la terre tombe sur nous il y a toujours un être bon qui viendra pour nous aider, j'ai ressenti ça avec ma travailleuse sociale. Grâce à elle j'ai ressenti l'espoir, et la force pour me battre.”*

31 ans ; 3 enfants ; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité ; durée de l'accompagnement : 132 jours ; objectifs : accompagner aux démarches, permettre l'ouverture des droits, favoriser la construction d'une nouvelle organisation familiale et la prise en compte de chacun dans la famille ; bilan : objectifs partiellement atteints.

Ces effets positifs, relatés au cours des entretiens, rejoignent ceux observés dans le questionnaire concernant l'évaluation de la «satisfaction globale» et de la «confiance en soi», selon la temporalité avant/après l'accompagnement social.

L'auto-appréciation de la «satisfaction globale» et de la «confiance en soi» augmente plus fortement pour ce profil que pour les trois autres. L'évolution est nette. Avant l'accompagnement, les notes moyennes étaient d'à peine 6 sur 10. Après l'accompagnement, elles dépassent 7 sur 10 (cf. figure 40).

**Figure 40. Notes moyennes de la «satisfaction globale» et de la «confiance en soi» – Profil 1**



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.  
Lecture : En moyenne, les allocataires du profil 1 ont évalué leur confiance en eux à 6,0 sur 10 avant l'accompagnement social et à 7,2 sur 10 après l'accompagnement.

Enfin, ce profil présente la durée de l'accompagnement social la plus faible parmi les 4 profils identifiés (comprise entre 3 et 182 jours) et le nombre de rendez-vous physiques le plus élevé (3 rencontres en moyenne par allocataire) (35).

La phase de bilan a permis de conclure que les objectifs ont été atteints ou partiellement atteints, que l'ouverture des droits de l'allocataire accompagnée est effective et que cette dernière ne relève plus du périmètre de l'intervention sociale.

## II. DE L'AUTONOMIE DANS LES DÉMARCHES

Ce deuxième profil est constitué de 3 femmes, âgées de 31 à 51 ans. Deux d'entre elles ont été accompagnées dans le cadre d'une situation de monoparentalité et une à la suite d'une séparation.

La durée de l'accompagnement des allocataires de ce profil est nettement plus longue que celle des familles du premier profil, atteignant jusqu'à 252 jours. Quant au nombre de rendez-vous physiques, il se situe en moyenne en dessous de 2 rendez-vous.

Les réponses de ces trois allocataires au questionnaire renvoient en grande majorité à une situation de stabilité entre avant et après l'accompagnement. Sans tenir compte de la complexité ou non de leurs situations respectives, chacune exprime une certaine autonomie avant la mise en place de l'accompagnement.

*“Je n’ai pas cherché à savoir. Elle était très gentille mais ça n’a abouti à rien. Je me suis débrouillée toute seule. (...) Je me suis toujours battue toute seule et je sais que je vais m’en sortir. Je suis rentrée dans l’alcool, et je suis sortie de ça.”*

51 ans ; 1 enfant ; accompagnement dans le cadre d’une situation de séparation ; durée de l’accompagnement : 252 jours ; objectifs : permettre l’actualisation des droits et l’ouverture des droits, travailler à la résorption des dettes, favoriser la prise en compte de chacun dans la famille ; bilan : objectifs non atteints.

*“Rien n’a vraiment changé par rapport à avant l’accompagnement.”*

31 ans ; 2 enfants ; accompagnement dans le cadre d’une situation de monoparentalité ; durée de l’accompagnement : 56 jours ; objectif : inconnu ; bilan : inconnu.

Ces allocataires n’attendent pas spécifiquement d’aide de la part du travailleur social de la caf, soit parce que leur situation leur apparaît peu compliquée, soit parce qu’elles se sentent capables d’effectuer seules leurs démarches administratives (identification des interlocuteurs, aisance dans les démarches...) nécessaires pour résoudre les difficultés qu’elles rencontrent.

Elles estiment que leur situation est restée stable à la suite de la période d’accompagnement. Ces femmes n’avaient pas ressenti de besoin d’aide, avant la proposition d’accompagnement ; elles l’ont accepté, au cas où elles n’auraient pas envisagé certaines solutions face aux problèmes rencontrés.

Ainsi, les effets ne sont pas inexistantes, mais leur situation a évolué principalement grâce à leur propre autonomie face aux démarches à engager pour améliorer leur situation sociale et familiale.

*“Ce qui a changé après cet accompagnement c’est que j’ai pu avoir la Prepa et le rsa. Mais moi, je fais toujours mes démarches toute seule, je me connecte sur le compte de la caf et je fais tout ce qu’il y a à faire.”*

35 ans ; 2 enfants ; accompagnement dans le cadre d’une situation de monoparentalité ; durée de l’accompagnement : 91 jours ; objectifs : maintenir un équilibre budgétaire, permettre l’ouverture des droits, permettre l’actualisation des droits, favoriser la construction d’une nouvelle organisation familiale accompagner aux démarches ; bilan : objectifs atteints.

*“Quand on m’a appelée, je me suis dit, mais pourquoi venir, ça sert à rien, parce que la caf fait rien pour moi : 100 euros de la prime d’activité, on va pas aller loin. J’ai 5 crédits sur le dos, j’essaie de voir si je peux m’en sortir. J’ai pris un rdv avec ma banque au mois de janvier.”*

51 ans ; 1 enfant ; accompagnement dans le cadre d’une situation de séparation ; durée de l’accompagnement : 252 jours ; objectifs : permettre l’actualisation des droits et l’ouverture des droits, travailler à la résorption des dettes, favoriser la prise en compte de chacun dans la famille ; bilan : objectifs non atteints.

Cette autonomie s’évalue également à travers la progression de 1,6 point relative à la « satisfaction globale » de ces allocataires après l’accompagnement, précisée dans le questionnaire. Cette évolution positive peut faire suite aux démarches engagées par la famille afin de sortir des difficultés rencontrées (cf. figure 41).

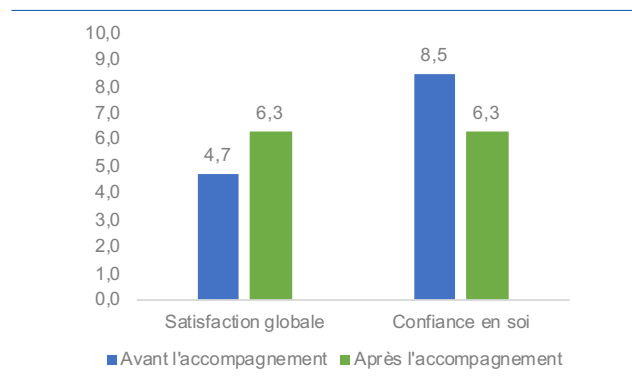
Toutefois, la confiance en soi semble s’être écornée (-2,2 points). Malgré l’autonomie dont ces allocataires font preuve, certaines attendent de l’intervention du travailleur social un appui pour faire face à leur situation avec un résultat immédiat et tangible pour résoudre leurs difficultés. Un effet non visible de l’accompagnement social et une situation inchangée peuvent renforcer un sentiment d’impuissance et se traduire par une perte de « confiance en soi ».

*“J’ai vu une assistante sociale de la caf deux ou trois fois et ça n’a rien changé. Ça fait déjà deux ans. Elle m’a jamais rappelée, j’ai eu jamais de nouvelle. C’était juste après le divorce. C’est la caf qui m’a appelée, ça m’a surprise. Mais elle m’a aidée en rien. Elle me parlait de la pension alimentaire, qu’il [son ex-mari] le paye à moi ou à son fils, pour moi c’est égal. On a parlé de l’Edf, mais ça n’a pas changé non plus.”*

51 ans ; 1 enfant ; accompagnement dans le cadre d’une situation de séparation ; durée de l’accompagnement : 252 jours ; objectifs : permettre l’actualisation des droits et l’ouverture des droits, travailler à la résorption des dettes, favoriser la prise en compte de chacun dans la famille ; bilan : objectifs non atteints.

Enfin, même si l’accompagnement social semble avoir eu peu de conséquences sur ces trajectoires de vie, l’intervention sociale de la caf valide et renforce l’autonomie de ces allocataires en s’assurant qu’ils disposent de l’ensemble des informations nécessaires à leurs démarches.

**Figure 41. Notes moyennes de la «satisfaction globale» et de «la confiance en soi» – Profil 2**



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : En moyenne, les allocataires du profil 2 ont noté leur confiance en eux de 8,5 sur 10 avant l'accompagnement social et de 6,3 sur 10 après l'accompagnement.

### III. DES SITUATIONS TROP COMPLEXES

Ce profil comprend 9 allocataires, 2 hommes et 7 femmes, âgés entre 21 et 35 ans. Parmi eux, 7 ont bénéficié d'un accompagnement social dans le cadre d'une situation de monoparentalité et 2 à la suite d'une séparation.

En moyenne, l'accompagnement a duré 113 jours, allant de 10 à 266 jours et le nombre moyen de rendez-vous physiques est identique à celui du profil précédent, soit inférieur à 2.

Ces allocataires ont bien identifié le travail social proposé par la caf et se souviennent du premier contact du travailleur social leur proposant un rendez-vous.

*“Elle m'a contactée par téléphone et on s'est donné rendez-vous au [nom de l'antenne caf].”*

29 ans ; 2 enfants ; accompagnement dans le cadre d'une situation de séparation ; durée de l'accompagnement : 266 jours ; objectifs : accompagner aux démarches, permettre l'actualisation et l'ouverture des droits, faciliter l'accès à un logement/relogement, favoriser la construction d'une nouvelle organisation familiale et recueillir le récit ; bilan : connaissance des circuits et procédures de valorisation de droits, démarches mises en œuvre, ne souhaite plus d'accompagnement et objectifs partiellement atteints.

*“C'était quand j'ai fait la déclaration de naissance de mon fils. C'est comme ça que j'ai été contactée par la caf.”*

24 ans ; 1 enfant ; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité ; durée de l'accompagnement : 96 jours ; objectif : accompagner aux démarches ; bilan : objectifs partiellement atteints.

Comme évoqué *supra*, les travailleurs sociaux entrent généralement en contact avec les allocataires ciblés à la suite d'un fait générateur afin de proposer une intervention dans ce cadre. Or, lors de la rencontre avec les allocataires, les problèmes exposés par ces derniers dépassent souvent le champ d'intervention de la caf. En effet, ces situations sont complexes, du fait par exemple de violences conjugales, d'un divorce très difficile à obtenir, car le mariage n'a pas été reconnu par l'État français, ou encore d'un titre de séjour non renouvelé.

Les objectifs de l'accompagnement sont alors construits conjointement afin d'assurer *a minima* à l'allocataire une ouverture de droits, une aide à l'organisation familiale ou l'accès à un logement. Ainsi, la plupart des allocataires concernés expriment un soulagement à la suite de la rencontre avec le travailleur social de la caf, même si l'accompagnement ne répond pas à l'ensemble de leurs difficultés.

*“Cet appel m’a ouvert un peu de portes, elle m’a demandé si je suis toujours avec le papa de l’enfant, et m’a donné son numéro, s’il y a un problème. C’était très rassurant. (...) Ça m’a donné confiance, je me sens capable de faire les démarches, parce que j’ai pas le choix. Je dois arriver toute seule, parce qu’avec l’assistante sociale [changement de travailleur social et d’organisme] c’est trop long (...) avec l’assistante sociale de la caf j’étais à l’aise, elle m’a appris beaucoup de choses.”*

31 ans; 1 enfant; accompagnement dans le cadre d’une situation de monoparentalité; durée de l’accompagnement : 10 jours; objectifs : faciliter le logement et/ou l’accès à un logement, permettre l’actualisation des droits, favoriser la conciliation de la vie familiale et professionnelle; bilan : objectifs atteints.

Cependant, certains placent beaucoup d’espoir dans cet accompagnement et s’avouent déçus de ne pas constater le changement escompté.

*“Je ne peux pas dire qu’il y avait un accompagnement. On m’a proposé une assistante sociale à la caf, je l’ai vue une seule fois. (...) on a fait un point sur mes droits, c’est tout. (...) Ça m’a fait du bien, mais dernière j’ai vu personne. On m’a donné le numéro mais personne ne répond au téléphone.”*

29 ans; 3 enfants; accompagnement dans le cadre d’une situation de monoparentalité; durée de l’accompagnement : 80 jours; objectif : permettre l’ouverture et l’actualisation des droits; bilan : démarches mises en œuvre, ne répond pas aux propositions de contact et objectifs partiellement atteints.

*“Au début, j’étais suivie, et après ça s’est arrêté et j’ai plus de suivi aujourd’hui. Et j’ai toujours besoin, même pour les démarches avec la caf. Je suis seule pour faire les démarches, j’ai personne qui m’accompagne. Chaque fois quand j’explique le problème il n’y a pas de suite. On est à l’oubli, il faut appeler à chaque fois.”*

24 ans; 1 enfant; accompagnement dans le cadre d’une situation de monoparentalité; durée de l’accompagnement : 96 jours; objectif : accompagner aux démarches; bilan : objectifs partiellement atteints.

Une autre allocataire exprime une certaine satisfaction à la suite de l’intervention du travailleur social de la caf, mais ne remarque aucun changement, car elle n’a toujours obtenu ni mode de garde pour son enfant, ni logement. De fait, selon elle, sa situation est inchangée. Or, sans évolution de celle-ci, l’évaluation des effets du travail social apparaît difficilement positive.

Par ailleurs, certaines compétences ne sont pas dévolues aux caf et relèvent soit du conseil départemental, soit des communes, comme le stipule la doctrine nationale : « l’offre d’intervention [doit être] distincte de l’intervention des conseils départementaux, des communes ou intercommunalités, qui est davantage orientée vers des solutions curatives et des domaines spécifiques [...] » (36). Cependant, certains allocataires pensent que la caf peut leur obtenir soit une place en crèche, soit un autre mode d’accueil pour leur jeune enfant, notamment du fait de sa participation au financement de ces modes d’accueil, par exemple via le complément de mode de garde ou la prestation de service unique. Par ailleurs, l’accompagnement des familles en situation de monoparentalité, qui bénéficient du revenu de solidarité active, est effectué par les services du conseil départemental, notamment dans le cadre de leur insertion socio-professionnelle (37).

Ce croisement des champs de compétences entre les différents intervenants sociaux est un facteur de confusion et d’incompréhension pour les allocataires et peut ainsi nuire à l’évaluation des effets de l’accompagnement social.

*“On m’a dit que je ne peux pas avoir deux assistantes sociales.”*

31 ans; 1 enfant; accompagnement dans le cadre d’une situation de monoparentalité; durée de l’accompagnement : 10 jours; objectifs : faciliter le logement et/ou l’accès à un logement, permettre l’actualisation des droits, favoriser la conciliation de la vie familiale et professionnelle; bilan : objectifs atteints.

De plus, la plupart des allocataires de ce profil rencontrent des difficultés administratives quant à leur titre de séjour sur le territoire français, soit lié à un point de « blocage », soit dans l’obligation de quitter le territoire.

Ces événements paralysent la situation administrative des allocataires, car, sans titre de séjour, l’accès aux droits leur est impossible, tout comme l’accès à toute formation ou emploi. Les travailleurs sociaux de la caf n’ont alors aucune marge d’intervention face à ces problématiques et ils ne peuvent pas contribuer à l’amélioration des conditions de vie de l’allocataire.

Dans l’ensemble, la complexité de ces situations contribue à la multiplication des suivis par divers intervenants (centres communaux d’action sociale, service juridique, service de la protection maternelle et infantile, associations d’animation de la vie sociale...). C’est pourquoi, face à la multiplicité des intervenants potentiels, il apparaît difficile pour les allocataires accompagnés d’identifier des effets positifs strictement liés au travail social proposé par la caf. Soit leurs droits sont bloqués et alors leur ressenti de stagnation est prégnant, soit les soutiens apportés par divers acteurs sociaux s’imbriquent, ce qui altère leur capacité d’appréciation sans nécessairement

36- Page 2 Doctrine nationale... op. cit.

37- « L’offre « insertion des bénéficiaires de Rsa majoré » sort du socle national au profit de la cible sur la monoparentalité. Cette inflexion se justifie par la volonté de la Branche de ne pas être en ajustement et en délégation de l’offre des conseils départementaux. » in Doctrine nationale... op. cit. page 6.



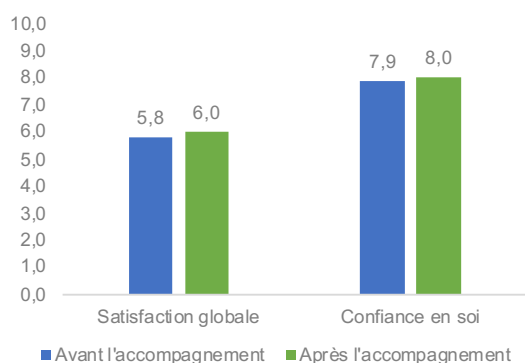
améliorer leur situation. Leur avenir reste donc incertain et ils peuvent ressentir une forte lassitude quant à leur situation actuelle et leur devenir.

*“Ça me fatigue. Je me sens abattu par toutes les démarches : le titre de séjour et tout. J'ai pas d'assistance, personne me suit. Je suis découragé (...). J'ai des projets, mais je suis pas accompagné.”*

24 ans ; 1 enfant ; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité ; durée de l'accompagnement : 96 jours ; objectif : accompagner aux démarches ; bilan : objectifs partiellement atteints.

Ces récits corroborent les résultats du questionnaire concernant l'auto-évaluation de la « satisfaction globale » et de la « confiance en soi ». Leur situation n'a pas changé et de fait, les notes concernant leur « satisfaction globale » et leur « confiance en eux » n'évoluent que très légèrement (+0,2 pour le premier, +0,1 pour le second) (cf. figure 42).

**Figure 42. Moyenne de la « satisfaction globale » et de la « confiance en soi » – Profil 3**



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.  
Lecture : En moyenne, les allocataires du profil 3 ont noté leur confiance en eux de 7,9 sur 10 avant l'accompagnement social et de 8,0 sur 10 après l'accompagnement.

Ces résultats ne signifient pas pour autant que les allocataires de ce profil ne voient pas l'intérêt du travail social puisque 5 d'entre eux souhaiteraient poursuivre ou reprendre un accompagnement avec un travailleur social de la caf.

#### IV- UNE DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL NON IDENTIFIÉE

Ce dernier profil est constitué de 4 femmes allocataires, âgées entre 28 et 52 ans, dont l'accompagnement social de la caf a concerné 2 situations de monoparentalité, 1 cas d'impayé de loyer et 1 séparation.

En moyenne, l'accompagnement a duré 119 jours, s'étendant de 56 à 291 jours, période au cours de laquelle, chaque allocataire a réalisé, en moyenne, 2 rendez-vous physiques. Ces allocataires se souviennent d'un rendez-vous avec la caf, mais ils n'identifient pas l'interlocuteur à l'initiative de ce rendez-vous en tant que travailleur social et de fait, ils ne reconnaissent pas l'accompagnement social proposé.

*“- Vous avez bénéficié d'un travail social en 2022 à la suite d'une séparation. Après ce travail social, ou après avoir rencontré le travailleur social, comment vous êtes-vous sentie ?*

*- J'ai pas compris. C'est quoi le travail social ?*

*- La caf vous a contactée à la suite de votre séparation pour vous proposer de rencontrer un travailleur social et vous orienter sur vos droits, connaître vos besoins...*

*- Non.*

*- Non, la caf ne vous a jamais contactée ?*

*- Non.*

*- C'était l'année dernière, en 2022.*

*- [elle réfléchit] C'est moi, j'avais pris un rendez-vous avec la caf quand j'y suis allée pour faire suite par rapport à ma situation, parce que j'avais déclaré ma séparation entre moi et mon conjoint. Donc, c'était ça.*

*[...]*

*- Et est-ce que vous avez rencontré un travailleur social ?*

*- Non.”*

28 ans ; 2 enfants ; accompagnement dans le cadre d'une situation de séparation ; durée de l'accompagnement : 56 jours ; objectifs : favoriser la conciliation de la vie familiale et professionnelle, faciliter l'accès au dispositif d'intermédiation financière ; bilan : ouverture des droits effective, ne relève plus du périmètre de la caf.



*“- Vous avez bénéficié de l'accompagnement d'un travailleur social, en raison de votre situation de monoparent...”*

*- Non, non, j'ai jamais eu.... Non, non. C'est juste comme je vous dis, là récemment, comme j'avais mes droits qui étaient bloqués pendant peut-être 2 ou 3 mois au niveau de la caf et que je me retrouvais très malade, (...), bah disons que ça avait chamboulé... je me suis retrouvée avec des dettes de loyer, c'était un peu la totale, même au niveau de l'hôpital y'avait certains examens que je ne pouvais plus faire, parce que même avec ma mutuelle du travail il aurait fallu avancer d'abord les frais et me faire rembourser par la suite. Donc, j'avais fait un recours à une assistante sociale. Et c'est elle qui a déclenché au niveau de la caf les sous qui étaient bloqués pour que je puisse faire face à certaines choses.*

*- Et c'était une assistante sociale de la caf ?*

*- Non, pas de la caf. De la caf, non. Jamais je n'ai eu... c'est déjà une première d'avoir un entretien [elle parle du nôtre, que nous sommes en train de réaliser].*

*- Et la caf ne vous a jamais contactée l'année dernière, en 2022 ?*

*- Quand j'ai eu ma fille oui. Quand j'ai eu ma troisième fille, oui, j'ai eu une dame... d'ailleurs je l'avais même contactée par mail, pour voir si je pouvais avoir un accompagnement pour un besoin financier, mais à cette époque-là, j'étais en congé maternité, j'étais vraiment pas en demande, parce que j'avais mes revenus et du coup, même à un moment donné, elle m'a dit « pour l'instant, je ne vois pas pourquoi on va continuer, parce que la nécessité n'y est pas. » Et c'est quand je me suis retrouvée dans des difficultés, je lui ai envoyé un mail, elle m'a répondu après ses vacances, mais l'assistante sociale de la commune avait déjà pris la main sur le dossier.”*

21 ans ; 3 enfants ; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité ; durée de l'accompagnement : 291 jours ; objectifs : permettre l'ouverture des droits, favoriser la conciliation de la vie familiale et professionnelle, faciliter la co-parentalité ; bilan : objectifs partiellement atteints : démarches mises en œuvre, ouverture des droits effective.

*“C'était pas une assistante sociale, mais une travailleur sociale, elle m'a fait un bilan de compétence. C'était une entreprise privée, mais via la caf. Je me souviens pas le nom. J'ai eu 8 séances, mais on a fait quelques séances en distanciel, parce que j'étais malade. C'était sympa, mais ça n'a pas changé ma vie.”*

52 ans ; 1 enfant ; accompagnement dans le cadre d'une situation d'impayé de loyer ; durée de l'accompagnement : 157 jours ; objectifs : accompagner aux démarches, faciliter le relogement et/ou l'accès à un logement, élaborer un projet de logement adapté ; bilan : démarches mises en œuvre, objectifs partiellement atteints, en attente de la décision d'un partenaire.

Le contact avec la caf est certes identifié, mais il n'est pas replacé dans le contexte d'un accompagnement social. Les allocataires de ce profil n'ont pas de souvenir d'un contrat signé entre la caf et eux, comme le prévoit la doctrine nationale. Pourtant, les situations ne semblent pas aussi complexes que celles des allocataires du profil précédent. Il s'agit principalement d'accéder aux droits et de faciliter l'accès à un emploi ou à une formation. Une des allocataires de ce profil est par ailleurs suivie par les services de Pôle emploi dans ce cadre.

L'accompagnement social, engagé par un travailleur social de la caf n'ayant pas été identifié, il apparaît difficile d'en évaluer clairement les effets. Cependant, lors des entretiens, certaines allocataires témoignent d'un isolement profond, et raconter leur histoire semble les plonger dans une souffrance qui se traduit par des pleurs retenus lors de l'échange.

*“-Vous avez des gens qui peuvent être un appui pour vous, un soutien de votre entourage familial, amical, des collègues de travail ?*

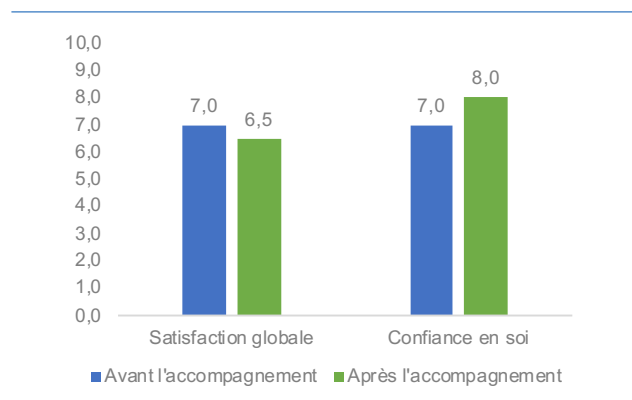
*- Non. J'ai personne à qui parler en fait, de mes problèmes, de mes soucis. J'ai personne.”*

28 ans ; 2 enfants ; accompagnement dans le cadre d'une situation de monoparentalité ; durée de l'accompagnement : 77 jours ; objectifs : accompagner aux démarches, permettre l'ouverture des droits, mobiliser la famille sur un projet vacances ; bilan : ne répond pas aux propositions de contact.

L'observation de la situation des allocataires de ce profil à l'aune des résultats du questionnaire montre une légère baisse de leur « satisfaction globale » (-0,5 point) avec cependant une augmentation de leur « confiance en eux » (+1 point) (cf. figure 43). La légère diminution du premier item reflète la stagnation de la situation de ces allocataires.

L'augmentation de la confiance en soi peut aussi s'expliquer par le suivi d'un travailleur social d'un organisme autre que la caf.

**Figure 43. Moyenne de la « satisfaction globale » et de la « confiance en soi » – Profil 4**



Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : En moyenne, les allocataires du profil 4 ont noté leur confiance en eux de 7,0 sur 10 avant l'accompagnement et de 8,0 sur 10 après l'accompagnement.

La non-identification du travail social par les allocataires se retrouve aussi dans certaines réponses du questionnaire, notamment à la question concernant leur réaction lors de la prise de contact par un travailleur social de la caf. En effet, la modalité « Autre » a permis à certains allocataires d'exprimer le fait qu'ils n'ont jamais rencontré de travailleur social (38) (cf. tableau 6).

**Tableau 6. Détail des réponses « Autre »**

Si « Autre », précisez	N
Je n'ai pas été contacté.	1
Je n'ai pas eu de travailleur social.	1
Je n'ai pas été sollicité par un travailleur social.	1
Je n'ai pas eu de contact avec un travailleur social.	1

Source : Questionnaire, Les effets du travail social, caf 94.

Lecture : À la question « Comment avez-vous réagi quand vous avez été sollicité(e) par un travailleur social ? », parmi les allocataires ayant choisi « Autre », 4 ont précisé qu'ils n'ont pas eu de travail social.

La catégorisation des allocataires reçus lors des entretiens selon 4 profils éclaire les résultats du questionnaire. En effet, les premiers résultats apparaissaient quelque peu inattendus ou laissaient penser que le questionnaire avait été mal compris par les répondants. La forte stabilité ou stagnation des ressentis s'explique sans doute principalement par le fait que la majorité des allocataires se situe dans un autre profil que le « 1 », profil dans lequel les allocataires identifient le travail social et relèvent des effets positifs après la période d'accompagnement.

Les allocataires des profils « 2 » et « 3 » identifient le travail social, mais nuancent les effets de l'accompagnement. Les allocataires du profil 2 se sentent suffisamment autonomes pour effectuer seuls leurs démarches et se situent principalement dans les situations les plus stables. Ceux du profil 3 ont des situations administratives complexes voire bloquées, ce qui freine la poursuite de l'accompagnement social, rendant de fait ses effets opaques et se traduisant souvent par une stagnation des ressentis. Enfin, les allocataires du profil 4, n'ayant pas identifié la démarche d'accompagnement

social, ne peuvent pas en évaluer les effets. Ils se situent alors également dans des situations de stagnation, voire de dégradation.

En conclusion de cette partie, il apparaît donc indéniable que l'accompagnement social engagé par les travailleurs sociaux de la caf a des effets positifs sur les allocataires qui d'une part, identifient clairement cette démarche et d'autre part, se situent dans une situation sociale ne dépassant pas le périmètre d'intervention de la caf. Les allocataires du profil 1, s'accordent sur le fait que l'intervention sociale de la caf leur a permis d'améliorer leur conditions de vie matérielle (notamment à la suite à l'ouverture de nouveaux droits), mais également leur perception du bien-être (à travers la réassurance, l'augmentation de la « confiance en soi »).

En revanche, lorsque les situations des allocataires se complexifient, le cadrage inhérent à la doctrine nationale apparaît contraignant pour intervenir à bon escient en direction de ces allocataires et limite de fait la marge de manœuvre de l'accompagnement, pourtant attendue par ces allocataires. Par exemple, la multiplicité des acteurs sociaux amenés à intervenir face à la complexité de leur situation peut ralentir, voire interférer sur, l'émergence de solutions dans lesquels l'allocataire pourrait jouer un rôle actif.

## CONCLUSION

**H**istoriquement, le travail social fait appel à la mise en place de solutions curatives afin de résoudre un problème d'accès aux droits, de démêler des dossiers compliqués ou encore de s'assurer que l'allocataire possède toutes les conditions dignes d'existence. Cette définition s'avère toujours en partie exacte puisque l'une des missions du travail social concerne la mise à l'abri des personnes en difficulté.

Cependant, le travail social des caf, dont le nouveau cadrage est entré en vigueur avec la parution de la doctrine nationale en 2019, engage maintenant davantage l'allocataire dans la démarche d'accompagnement social, vers une amélioration pérenne de son bien-être. Ainsi, le travailleur social accompagne l'allocataire à s'investir et à devenir acteur de sa propre situation, pour faire face à ses difficultés. Le travailleur social a pour objectif de développer l'autonomie de l'allocataire, afin qu'il puisse ensuite effectuer seul les démarches nécessaires à l'amélioration de sa situation. En synthèse, la nouvelle doctrine du travail social des caf cible la mobilisation des capacités propres de l'allocataire, afin que ce dernier apprenne ou réapprenne « à agir pour lui-même et pour son environnement » (39).

En ce sens, le travail social proposé par la caf tend à amener les allocataires accompagnés vers une autonomie durable, à travers une confiance et une estime de soi renforcées. À travers ce nouvel axe, le travail social de la caf met l'accent sur la dimension préventive des interventions. Par la formalisation contractuelle entre l'allocataire et la caf, d'objectifs fixés conjointement au regard des problématiques exposées et des axes d'intervention mis en évidence, l'allocataire s'engage à participer à la démarche. Ainsi, fort de l'appui du travailleur social, l'allocataire tend à acquérir à l'issue de ce contrat les capacités nécessaires à son autonomie, les ressources indispensables pour pouvoir affronter par lui-même des situations difficiles.

Au regard de ces éléments de cadrage, cette étude avait pour objectif d'évaluer de manière quantitative et qualitative les effets du travail social de la caf du Val-de-Marne. Ces effets ont été estimés à travers la perception que les allocataires ont du contenu de l'accompagnement dont ils ont bénéficié, de l'évolution de leur autonomie et de leur bien-être.

Autant la dimension des pratiques individuelles s'avère plutôt aisée à mesurer, autant celle de la perception de la confiance en soi apparaît plus complexe. En effet, la première relève d'indicateurs factuels et objectifs, alors que la seconde s'appuie sur un ressenti personnel, donc plus subjectif. Les résultats du questionnaire, mêlant des indicateurs relatifs aux expériences individuelles, en termes de pratique d'activités, de situations professionnelles, de connaissances de ses droits, etc.,

et des indicateurs relatifs au ressenti des allocataires — en termes de bien-être, de confiance en soi, d'épanouissement — ont permis d'identifier et de quantifier certains effets du travail social. Néanmoins, pour mieux évaluer certains attendus de la doctrine nationale relative au travail social des caf, à savoir l'amélioration du pouvoir d'agir des allocataires, de leur autonomie et de leur confiance en eux face aux difficultés qu'ils rencontrent, l'étude ne pouvait pas se limiter aux seuls résultats du questionnaire. Pour mieux saisir des effets relevant en grande partie du domaine du ressenti et donc d'une dimension subjective, une investigation plus fine à partir d'entretiens menés en face-à-face est apparue indispensable. Celle-ci a permis de recueillir la parole des allocataires et de saisir, à travers leurs mots, ce qui est apparu important pour eux et ce qu'ils ont retenu de cette période d'accompagnement.

Par ailleurs, avant de démarrer la phase de recueil de données via le questionnaire et les entretiens, l'observation des caractéristiques socio-économiques des familles bénéficiaires d'une intervention sociale (configuration familiale, âge, revenus, prestations reçues, etc.) et l'analyse des données quantitatives relatives à l'intervention elle-même (durée des interventions sociales, répartition des objectifs, nombre de dossiers traités, etc.) ont informé sur le champ de l'intervention sociale de la caf du Val-de-Marne et le profil de ses bénéficiaires.

Ainsi, la première partie de cette étude, relative aux caractéristiques socio-économiques des familles allocataires ciblées, a révélé le cumul de plusieurs facteurs de précarité. Âgé le plus souvent de moins de 40 ans, avec une forte représentation des moins de 30 ans, ce public est très majoritairement féminin et en situation de monoparentalité. Ces femmes allocataires sont aussi le plus souvent responsables d'une famille nombreuse et sont fréquemment en situation de chômage ou d'inactivité. Ces familles s'inscrivent par ailleurs principalement dans les catégories d'allocataires aux revenus fragiles ou à bas revenus. Leur niveau de dépendance aux prestations est élevé, car elles cumulent souvent 3 voire 4 types de prestations.

En 2023, parmi près de 4 000 familles allocataires ayant bénéficié d'un accompagnement social clôturé, plus de la moitié a été principalement accompagnée au titre de la thématique « Parentalité » (40). Cette même année, près de 14 000 dossiers (41) au total ont alimenté la file active des interventions sociales. Parmi ces derniers, l'accompagnement social a concerné un peu moins de 10 000 dossiers, avec des objectifs majoritairement liés à l'accès aux droits de l'allocataire, au soutien à la parentalité et au logement. Au regard de la phase de bilan, ces objectifs sont le plus souvent atteints ou partiellement atteints. Toutefois, une part non négligeable de bilans ne précise pas le niveau de réalisation des

39- Page 3, *Doctrine nationale...* op.cit.

40- Cette thématique regroupe les offres en cas de séparation et en cas de monoparentalité ; cf. Encadré : méthodologie du questionnaire de la Partie II

41- Dossiers en cours et concernés par une information-conseil ou un accompagnement ; Cf. Figure 5.

objectifs, ce qui suggère que cette dernière phase de la démarche n'a pas pu être mise en place et n'a donc pas permis de clôturer l'accompagnement social.

La deuxième partie exposant les résultats de l'enquête par questionnaire, nourrie d'extraits d'entretiens, a permis de quantifier certains effets du travail social. Le premier enseignement à retirer de cette analyse concerne les indicateurs plus objectifs relevant des situations familiales et contextes économiques, et de pratiques des allocataires. Dans l'ensemble, ces indicateurs ne révèlent pas d'évolutions très marquées à l'issue de l'intervention sociale. En effet, les situations professionnelles, l'organisation personnelle et familiale, ou encore les pratiques socio-culturelles changent peu. La constance des résultats, avant et après l'accompagnement social, montre une faible influence de l'accompagnement social de la caf sur ces indicateurs. La stagnation de certains indicateurs montre par ailleurs qu'une situation vécue comme défavorable par l'allocataire avant l'accompagnement se maintient potentiellement en l'état après l'intervention du travailleur social.

En revanche, tous les indicateurs relatifs au bien-être, c'est-à-dire la « confiance en soi », la « satisfaction globale », l'« épanouissement » et le « bonheur », ont évolué positivement. Sur ce point, un premier résultat a montré que près de 9 allocataires sur 10 ressentent un réel soulagement lors du premier contact avec un travailleur social. L'augmentation des notes moyennes de la « satisfaction globale » et de la « confiance en soi » a été corroborée par le fait que près de la moitié des allocataires a relevé une amélioration de ces deux dimensions à la suite de l'accompagnement. Une certaine prise d'autonomie de l'allocataire ressort également. En effet, au terme de l'accompagnement, les allocataires semblent moins dépendre de leur entourage et davantage d'eux-mêmes dans leur façon d'appréhender les difficultés auxquelles ils sont susceptibles d'être confrontés. Ce constat est corroboré par la mesure des capacités à effectuer des démarches administratives : avant l'accompagnement social, 42,5 % des allocataires estimaient avoir besoin d'aide pour identifier les interlocuteurs et effectuer les démarches tandis qu'à la fin de cet accompagnement, ils ne représentent plus que 36,4 %. À l'inverse, ceux qui exprimaient n'avoir aucun besoin d'aide avant l'accompagnement représentaient 29,8 % des allocataires ; ce taux s'élève à 36,8 % à la fin de la période d'accompagnement. Ainsi, le travail social a agi comme un vecteur d'émancipation pour les allocataires qui ont recouvré des capacités à agir.

La posture du travailleur social joue un rôle déterminant. En effet, la disponibilité, l'empathie et les enseignements dispensés à travers les conseils ou l'appui aux démarches apparaissent comme des facteurs majeurs des effets positifs pointés précédemment.

La troisième partie apporte un éclairage complémentaire. S'il apparaît dans l'ensemble indéniable que le travail social change positivement la perception du bien-être et favorise le développement de l'autonomie et de l'indépendance de l'allocataire face à ses difficultés, l'étude des entretiens permet une analyse plus précise et nuancée de ce résultat à travers l'identification de 4

profils d'allocataires distincts, selon leur perception et leur vécu du travail social.

Les entretiens mettent en exergue certains profils d'allocataires caractérisés par un faible effet perçu de l'intervention sociale. Ce phénomène s'explique en partie par la complexité de leurs situations, par une certaine autonomie préalablement acquise dans les démarches, ou encore par la non-identification de la démarche d'accompagnement social. Néanmoins, un tiers des allocataires a clairement identifié des effets positifs à la suite de l'intervention sociale. Leur situation s'est trouvée modifiée à l'issue du travail social engagé. Aussi, leur ressenti en termes de bien-être, caractérisé par une réduction de l'isolement, par une autonomie acquise ou par un regain de confiance en soi par exemple, s'est amélioré. Les notes, données lors de la passation du questionnaire, corroborent ces résultats : +1,9 point pour la « satisfaction globale » et +1,2 point pour la « confiance en soi » à l'issue de l'accompagnement. De plus, dès le premier contact à l'initiative du travailleur social, ces allocataires ont exprimé un apaisement. Enfin, le vocabulaire utilisé par ce groupe d'allocataires lors des entretiens décrit leurs impressions empreintes d'assurance et de soulagement, éléments qui se retrouvent dans les conclusions du questionnaire.

Ainsi, comme l'ont indiqué les résultats du questionnaire, certains indicateurs objectifs varient peu avant et après l'accompagnement. En revanche, l'analyse des entretiens met en évidence un fait déterminant quant à la perception des effets du travail social par les allocataires. Celui-ci se traduit par la nécessité d'avoir l'impression d'avancer, d'émerger de ses difficultés et de débloquer sa situation. Dans ce cadre, l'allocataire se sent le plus souvent acteur, ce qui est central lors de l'évaluation des effets de l'intervention sociale. En effet, si les situations sont débloquées (par l'obtention d'une place en crèche, le dépôt d'un dossier d'inscription pour accéder à un logement social, l'orientation vers une formation socio-professionnelle, l'ouverture de nouveaux droits, ou encore l'établissement d'un plan de résorption d'un impayé de loyer...) alors les effets peuvent être évalués favorablement et faire naître un ressenti de bien-être réel. En revanche, si l'allocataire ne note aucune avancée, aucun changement factuel, entre l'avant et l'après accompagnement, alors les effets sont ressentis comme inexistantes et l'accompagnement social est alors évalué plus sévèrement.

Enfin, comme l'a souligné l'étude nationale (42), la quantification des effets du travail social par la méthode du questionnaire reste difficile. La méthode qualitative, par entretiens, complète et nuance cette évaluation : les effets se mesurent alors principalement à l'aune de la complexité des situations. En ce sens, l'identification de 4 profils d'allocataires apporte un réel éclairage. Elle offre la possibilité à la caf du Val-de-Marne d'ajuster la posture inhérente à l'accompagnement social en plaçant l'allocataire au cœur des actions engagées, tout en lui permettant une meilleure compréhension et appréhension de l'intervention sociale.

*Maria Antol  
Emmanuelle Pascal*

## ANNEXES

### 1. LE QUESTIONNAIRE

La caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne réalise une enquête auprès des familles ayant bénéficié d'une intervention sociale.

Ce questionnaire aborde :

- votre situation actuelle
- votre situation avant l'intervention d'un travailleur social
- la relation avec le travailleur social.

Vos réponses nous aideront à améliorer notre offre de service et nous vous remercions d'y consacrer 15 minutes.

Nous vous rappelons que vos réponses seront toutes traitées de manière anonyme et qu'aucune information nominative ne sera transmise à votre caf ou au travailleur social que vous avez rencontré. De fait, elles n'auront aucune incidence sur vos droits.

39

### VOTRE SITUATION ACTUELLE

#### 1. GLOBALEMENT, COMMENT VOUS SENTEZ-VOUS DANS VOTRE QUOTIDIEN ?

De 0 (très insatisfait(e)) à 10 (très satisfait(e))

#### 2. EN CE MOMENT, VOUS TROUVEZ-VOUS :

	Tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout
Confiant(e)				
Heureux(se)				
Épanoui(e)				

#### 3. ACTUELLEMENT, CE QUI VOUS RASSURE LE PLUS EST :

- Votre capacité à trouver des solutions
- Vos liens avec vos proches
- Votre situation affective
- Votre autonomie, indépendance
- Autre (à préciser)

#### 4. ÊTES-VOUS SATISFAIT(E) DE...

	Tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout
Votre lieu de vie (logement, ville,...)				
Votre organisation familiale, personnelle				
Votre situation professionnelle				
Votre situation financière				
Votre santé				

#### VOTRE SITUATION PERSONNELLE ET FAMILIALE

##### 5. ÊTES-VOUS EN COUPLE ?

- Oui
- Non

##### 6. VOTRE OU VOS ENFANTS ONT-ILS ENCORE UN BESOIN DE GARDE ?

- Par vous-mêmes
- Par la crèche
- Par un membre de la famille
- Par une assistante maternelle
- Autre (à préciser)
- Non aucun

##### 7. EST-CE QUE CE MODE DE GARDE CORRESPOND À VOS BESOINS D'ORGANISATION ?

- Oui
- Non

##### 8. VOTRE OU VOS ENFANTS PRATIQUENT-ILS UNE ACTIVITÉ EXTRA-SCOLAIRE ? PAR EXEMPLE, UNE ACTIVITÉ SPORTIVE, ARTISTIQUE, MUSICALE OU CENTRE AÉRÉ

- Oui
- Non

##### 9. AVEZ-VOUS UNE ACTIVITÉ DE LOISIRS (SPORTIVE, ARTISTIQUE, CULTURELLE, ASSOCIATIVE,...) ?

- Oui
- Non

##### 10. VOUS ARRIVE-T-IL DE SORTIR AVEC DES AMIS, CONNAISSANCES, COLLÈGUES, FAMILLE,... ?

- Oui, régulièrement
- Oui, de temps en temps
- Oui, rarement
- Non, jamais

##### 11. PARTEZ-VOUS EN VACANCES ?

- Oui, à chaque vacances
- Oui, deux fois par an
- Oui, une fois par an
- Non, jamais



## VOTRE SITUATION PROFESSIONNELLE

### 12. QUELLE EST VOTRE SITUATION PROFESSIONNELLE ?

- En emploi à plein temps
- En emploi à temps partiel
- En formation
- En recherche d'emploi
- Inactif (au foyer, maladie,...)

### 13. ÊTES-VOUS EN :

- CDI
- CDD
- En alternance
- Travailleur indépendant
- Intermittent du spectacle
- Intérimaire

### 14. SOUHAITERIEZ-VOUS CHANGER DE SITUATION PROFESSIONNELLE ?

- Oui, et je m'en sens capable
- Oui, mais je ne m'en sens pas capable
- Non, ma situation professionnelle me convient très bien

## ÉVALUATION DIVERSE

### 15. CONNAISSEZ-VOUS VOS DROITS ET LES AIDES SOCIALES ?

- Oui, très bien
- Plutôt bien
- Plutôt mal
- Non, très mal

### 16. SI VOUS DEVEZ EFFECTUER DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, PENSEZ-VOUS :

- Savoir identifier les interlocuteurs et effectuer les démarches
- Savoir identifier les interlocuteurs, mais avoir besoin d'aide pour effectuer les démarches
- Avoir besoin d'aide pour identifier les interlocuteurs et effectuer les démarches

### 17. CONSULTEZ-VOUS UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ AUTANT DE FOIS QUE NÉCESSAIRE ?

- Oui
- Non

### 18. AVEZ-VOUS DES PROJETS ?

- Oui
- Non

### 19. VOUS SENTEZ-VOUS CAPABLE DE RÉALISER CES PROJETS ?

- Oui
- Non

### 20. SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, COMMENT NOTEZ-VOUS VOTRE CONFIANCE EN VOUS ?

De 0 (je ne me sens pas très sûr(e) de moi) à 10 (j'ai totalement confiance en moi)

## VOTRE SITUATION AVANT L'INTERVENTION DU TRAVAILLEUR SOCIAL

Nous allons aborder ensemble, votre situation avant qu'un travailleur social de la Caf du Val-de-Marne vous accompagne dans un suivi.

### 21. Avant l'intervention du travailleur social, comment vous sentiez-vous dans votre quotidien ?

De 0 (très insatisfait(e)) à 10 (très satisfait(e))

### 22. Avant l'intervention du travailleur social, vous trouviez-vous :

	Tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout
Confiant(e)				
Heureux(se)				
Épanoui(e)				

### 23. Avant l'intervention du travailleur social, ce qui vous rassurait le plus était :

- Votre capacité à trouver des solutions
- Vos liens avec vos proches
- Votre situation affective
- Votre autonomie, indépendance
- Autre (à préciser)

### 24. Avant l'intervention du travailleur social, étiez-vous satisfait(e) de...

	Tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout
Votre lieu de vie (logement, ville,...)				
Votre organisation familiale, personnelle				
Votre situation professionnelle				
Votre situation financière				
Votre santé				

42

## VOTRE SITUATION PERSONNELLE ET FAMILIALE

### 25. Avant l'intervention du travailleur social, étiez-vous en couple ?

- Oui
- Non

### 26. Votre ou vos enfants avaient-ils un besoin de garde ?

- Par vous-mêmes
- Par la crèche
- Par un membre de la famille
- Par une assistante maternelle
- Autre (à préciser)
- Non aucun

**27. Est-ce que ce mode de garde correspondait à vos besoins d'organisation ?**

- Oui
- Non

**28. Votre ou vos enfants pratiquaient-ils une activité extra-scolaire ? Par exemple, une activité sportive, artistique, musicale ou centre aéré**

- Oui
- Non

**29. Aviez-vous une activité de loisirs (sportive, artistique, culturelle, associative,...) ?**

- Oui
- Non

**30. Avant l'intervention du travailleur social, vous arrivait-il de sortir avec des amis, connaissances, collègues, famille,... ?**

- Oui, régulièrement
- Oui, de temps en temps
- Oui, rarement
- Non, jamais

**31. Partiez-vous en vacances ?**

- Oui, à chaque vacances
- Oui, deux fois par an
- Oui, une fois par an
- Non, jamais

## VOTRE SITUATION PROFESSIONNELLE

**32. À l'époque, quelle était votre situation professionnelle ?**

- En emploi à plein temps
- En emploi à temps partiel
- En formation
- En recherche d'emploi
- Inactif (au foyer, maladie,...)

**33. Étiez-vous en :**

- CDI
- CDD
- En alternance
- Travailleur indépendant
- Intermittent du spectacle
- Intérimaire

**34. Était-ce la même activité professionnelle que celle d'aujourd'hui ?**

- Oui
- Non

## ÉVALUATION DIVERSE

**35. Au moment de l'intervention du travailleur social, connaissiez-vous vos droits et les aides sociales ?**

- Oui, très bien
- Plutôt bien
- Plutôt mal
- Non, très mal

**36. À l'époque, si vous aviez dû effectuer des démarches administratives, pensez-vous :**

- Savoir identifier les interlocuteurs et effectuer les démarches
- Savoir identifier les interlocuteurs, mais avoir besoin d'aide pour effectuer les démarches
- Avoir besoin d'aide pour identifier les interlocuteurs et effectuer les démarches

**37. À l'époque, consultiez-vous un professionnel de santé autant de fois que nécessaire ?**

- Oui
- Non

**38. Avant l'intervention du travailleur social, aviez-vous des projets ?**

- Oui
- Non

**39. Vous sentiez-vous capable de réaliser ces projets ?**

- Oui
- Non

## L'INTERVENTION DU TRAVAILLEUR SOCIAL

Centrons-nous, ici, sur la relation avec le travailleur social.

**40. Diriez-vous que le travailleur social :**

	Tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout
A été disponible				
Vous a rassuré(e)				
Vous a apporté des solutions				
Vous a accompagné(e) dans les démarches				
Vous a aidé(e) au-delà des problèmes initiaux				

44

**41. Selon vous, l'intervention du travailleur social :**

	Tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout
Vous a permis de gagner en autonomie				
Vous a permis d'identifier un ou des interlocuteurs				
adaptés à votre situation/besoin Vous a permis de prendre confiance en vous				

**42. Diriez-vous que la relation avec le travailleur social était :**

	Tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout
Agréable/aimable				
Chaleureuse				

**43. Comment avez-vous réagi quand vous avez été sollicité(e) par un travailleur social ?**

- Je me suis senti(e) considéré(e)
- Je ne me suis pas senti(e) concerné(e)
- Je me suis senti(e) confiant(e), rassuré(e)
- J'ai trouvé que la démarche était intrusive
- Autre (à préciser)

**44. Vous avez été accompagné(e) par un travailleur social. Vous êtes-vous senti(e) associé(e) à la démarche ?**

- Oui
- Non

## INFORMATIONS GLOBALES

**45. Quelles votre catégorie socioprofessionnelle ?**

- Je ne connais pas ma catégorie
- Artisans, commerçants et chefs d'entreprise
- Cadres et professions intellectuelles supérieures
- Agriculteurs et exploitants
- Professions intermédiaires
- Employés
- Ouvriers

**46. Si vous ne connaissez-vous pas votre catégorie, pouvez-vous donner votre profession de la manière la plus précise possible ?**

.....

**47. Quel est votre niveau de diplôme ?**

- Aucun
- CAP-BEP-Brevet des collèges
- Baccalauréat
- DEUG, BTS, DUT...
- Licence
- Master (1 ou 2, DEA, DESS)
- Doctorat
- Grandes Écoles
- Diplôme étranger

**48. Pour prolonger cette enquête, nous allons réaliser des entretiens pour lesquels vous pourrez être recontacté(e). Si toutefois, vous ne le souhaitez pas, veuillez nous le préciser ci-dessous :**

- Je ne souhaite pas être contacté(e) pour un entretien.

## 2. GUIDE D'ENTRETIEN

Il faudra garder en tête que tous les entretiens doivent venir répondre à :

Qu'est-ce qui a changé depuis l'accompagnement ? Dans quel sens ?

### 1. Satisfaction de la situation actuelle

Confiance en soi/satisfaction globale

Quels adjectifs pour qualifier le moral, l'estime de soi,...

Vie familiale/réseau de soutien (amis, famille)

Logement

Activité professionnelle ou recherche d'emploi

Activité personnelle

Les enfants (garde, école, activité)

*Conclure ce point en orientant vers l'avant accompagnement et on développera ce point selon les réponses de l'enquête (reprendre la structure du questionnaire et essayer de la développer en entretien) :*

Et par rapport à maintenant, comment étiez-vous avant l'accompagnement ?

### 2. Description de la prise de contact de la Caf dans cet accompagnement

Le ressenti à la prise de contact (soulagement ? intrusion ? vécu ? ...)

La fréquence, les objectifs et le rôle dans l'accompagnement

Relation avec le travailleur social (parole libre, sujets gardés pour soi, accord/désaccord,...)

Autres suivis (par qui, pour quel sujet, ...)

### 3. Les changements depuis l'intervention et les effets ressentis

Parentalité

Activité professionnelle

Lieu de vie/logement

Relations sociales, familiales,...

Santé et prendre soin de soi

Loisirs, vacances

Confiance en soi/en l'avenir

Sommeil, « boule au ventre »

Moral

### Les projets dans l'avenir et la capacité ou non de les réaliser...

*Pré-entretien : relever les questions apportées au questionnaire pour pointer les sujets à aborder et à creuser lors de l'entretien.*

*Post-entretien : reprendre les réponses de l'entretien et les confronter à celles du questionnaire.*



