

## Pratiques et effets de l'accompagnement social des Caf sur leurs publics

### Mesurer les évolutions des « capacités » et du bien-être

**En trois décennies, l'accompagnement social est devenu un outil central des politiques sociales. Les effets de ces pratiques sont rarement mesurés sous l'angle de l'amélioration du bien-être des personnes accompagnées. C'est précisément l'objectif de la recherche menée par l'Association de promotion des expérimentations sociales (Apex) entre 2018 et 2020 dans le cadre de l'appel à projets de recherche de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) sur les effets de l'accompagnement social des publics des et par les Caisses d'allocations familiales (Caf). Cette recherche adopte une approche originale, prenant en compte la perception subjective des personnes et la dimension capacitante de l'accompagnement. Elle identifie cinq domaines sur lesquels l'accompagnement a des effets significatifs : les conditions matérielles d'existence, les compétences et les savoir-faire, la densité relationnelle, l'estime de soi et la santé. Ces effets positifs concourent au mieux-être de sept personnes sur dix et l'accompagnement social est perçu comme efficace dans plus des trois quarts des situations.**

**Melaine Cervera, Renaud Hourcade, Céline Jung Oriente, Rémi Le Gall**  
Association de promotion  
des expérimentations sociales - Apex

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

Les pratiques d'accompagnement social des Caf et leurs réceptions par leurs différents publics ont été étudiées en vue de mesurer les effets sur les capacités et le bien-être subjectif des personnes, à partir d'une méthode mixte de recherche (encadré 1). Le concept de capacités, développé par l'économiste Amartya Sen (2010), recouvre les possibilités individuelles et collectives d'accéder à une vie permettant de jouir d'un niveau acceptable de bien-être. Les capacités peuvent être définies comme des libertés potentielles qui facilitent l'action des personnes quand elles sont présentes, ou les restreignent quand elles font défaut. Entièrement lié à ce concept, l'usage de la notion de bien-être permet d'envisager la situation des individus d'un point de vue multidimensionnel, allant au-delà de la seule prise en compte des indicateurs d'évolution sur le plan matériel. Le bien-être assemble divers volets des situations sociales, sanitaires, économiques, politiques et émotionnelles dont l'agrégation est jugée constitutive d'une vie pouvant être considérée comme satisfaisante, digne et épanouissante.

#### Un cadre institutionnel favorable et une relation de confiance essentielle

L'accompagnement social s'inscrit dans le socle national du travail social des Caf qui définit ses domaines d'intervention. Dans ce cadre institutionnel, un « fait générateur » identifié par la Caf, c'est-à-dire « un évènement de la vie » pouvant provoquer une situation de vulnérabilité, enclenche

une proposition d'accompagnement que les allocataires sont libres d'accepter ou non. Cet évènement, enregistré dans le logiciel de gestion et de suivi des interventions de travail social des Caf (Gesica), concerne trois domaines : la parentalité, le logement, l'insertion sociale et l'accompagnement vers l'insertion professionnelle (Farvaque, Helfter, 2017). L'intervention en la matière est menée par une travailleuse sociale<sup>1</sup> et dure en moyenne cinq mois. De nombreuses indications, tant qualitatives que quantitatives, laissent penser que ce cadre institutionnel limite (sans les écarter totalement) les effets négatifs de la standardisation des pratiques sociales et des dynamiques de contrôle social, et contribue à renforcer les chances de succès de l'accompagnement.

La relation entre travailleuses sociales et allocataires apparaît comme un élément essentiel de l'accompagnement, tant pour les professionnelles que pour les personnes accompagnées. Elle repose notamment sur la place importante laissée à l'écoute et à l'adaptation au rythme et aux besoins des personnes accompagnées. La relation d'accompagnement, volontiers qualifiée de « bienveillante » et « respectueuse » par les personnes qui en bénéficient, tranche souvent avec ce qu'elles ont pris l'habitude d'attendre des services sociaux, et même de la Caf, où l'accueil au guichet est parfois perçu comme bureaucratique et impersonnel.

L'importance de la relation d'accompagnement est indiquée par la place de la notion de confiance dans les récits des acteurs et dans les réponses des personnes au questionnaire. L'idée que l'accompagnement permet de nouer une « relation de confiance » entre personnes et travailleuses sociales apparaît assez unanimement (plus de 90 % des personnes accompagnées sont « complètement d'accord » et « plutôt d'accord » avec cet item), tout comme l'aspect « chaleureux » de la relation (plus de 90 %) et la « disponibilité » des travailleuses sociales pendant le processus d'accompagnement (88 %). Le fait de contribuer à « donner confiance en soi » est aussi un résultat dominant (75 %). Ce dernier aspect fait figure de préalable aux objectifs de (re)mobilisation de la personne et à leur traduction dans des actions concrètes.

Une autre raison de l'appréciation globalement très positive portée sur l'accompagnement des Caf est qu'il est perçu comme efficace. Dans plus des trois quarts des

<sup>(1)</sup> NDLR : l'emploi du féminin a été privilégié ici car 97 % des travailleurs sociaux en Caf sont des femmes (d'après les tables Agtorg issues du Sid RH disponibles fin 2020). Par ailleurs, 14 des 16 personnes

## Méthode

Le défi de la mesure des capacités a été relevé en mobilisant une méthode mixte articulant enquête qualitative et enquête quantitative. Dans un premier temps, une enquête qualitative par entretiens sociologiques, menés avec seize travailleurs sociaux et vingt-sept personnes accompagnées dans trois Caf, a fait émerger les capacités potentiellement impactées par l'accompagnement. Dans un premier temps, l'analyse de contenu des corpus d'entretiens a donné lieu à la conception d'une liste de capacités qui, dans un second temps, ont été mises à l'épreuve d'une enquête quantitative afin de valider ou d'infirmer les résultats qualitatifs. Un questionnaire administré par téléphone à un échantillon de 1 001 personnes représentatives des 40 353 personnes accompagnées entre 2018 et 2019 par les Caf, a mesuré, par auto-appréciation (*self reporting*), avant et après l'accompagnement, le niveau de ces capacités. Les évolutions de ces dernières ont été croisées à la mesure du bien-être subjectif avant et après l'accompagnement et à celle de l'appréciation de l'accompagnement par les personnes accompagnées. Les résultats présentés ci-contre sont statistiquement significatifs (test de Student ou test de khi-deux).

situations, les personnes estiment que l'accompagnement a amélioré leur situation (76 %).

Les récits issus des entretiens corroborent cette proportion, que l'on peut rattacher à la faculté des travailleuses sociales des Caf à débloquer des situations difficiles par l'accès ou le maintien des droits, la résolution de difficultés administratives et d'endettement, l'amélioration de l'accès au logement ou encore la prise en compte des situations de violences conjugales.

## Accompagnement social et capacités : cinq effets mesurables et mesurés

Prises globalement, les capacités analysées à travers les données qualitatives et vérifiées par questionnaire évoluent positivement à l'issue des interventions sociales des Caf. Cinq effets ont été plus particulièrement identifiés :

1. L'accompagnement a un effet bénéfique sur les conditions de vie matérielles, notamment via l'ouverture ou le maintien de droits sociaux : l'ouverture de nouveaux droits concerne environ 19 % des bénéficiaires et les démarches liées au maintien des droits interviennent dans 63 % des cas. Par ailleurs, le niveau de ressources monétaires est

accompagnantes enquêtées dans le cadre de cette recherche sont de sexe féminin.

jugé par les bénéficiaires « très insuffisant » en début d'accompagnement par 37 % d'entre eux. Il ne l'est plus que pour 18 % après l'accompagnement.

2. Le processus d'accompagnement améliore l'acquisition de nouveaux savoir-faire et de nouvelles compétences. Ces progrès peuvent être appréhendés comme des gains en autonomie. Statistiquement, le « besoin d'aide » diminue significativement, en particulier pour les démarches administratives, tandis que les indicateurs de la « capacité à faire » ou de « savoir où trouver de l'aide » s'améliorent.

3. L'accompagnement tend à rendre les liens sociaux plus denses et à contribuer à une sortie progressive de situations d'isolement. Bien que les entretiens donnent plusieurs exemples de ce type d'effet, l'analyse statistique apporte une vision plus nuancée. En effet, la fréquence des contacts familiaux et amicaux ne varie pas à l'issue de l'accompagnement. Cependant, pour 39 % des personnes accompagnées, le niveau d'isolement (la sociabilité amicale et le fait de rester chez soi) diminue. Sur un plan connexe, l'évolution de la participation à des activités de loisirs (sorties familiales ou amicales, pratiques de sports, vacances) est jugée plus satisfaisante après l'intervention sociale qu'avant par une majorité des personnes accompagnées (58 %).

4. L'accompagnement améliore le « pouvoir d'agir », la capacité à se projeter et l'estime de soi des personnes. Sur une échelle de 1 à 10, le degré de confiance en soi passe de 5,6 à 6,9 (soit + 1,3 point). Parmi l'ensemble des

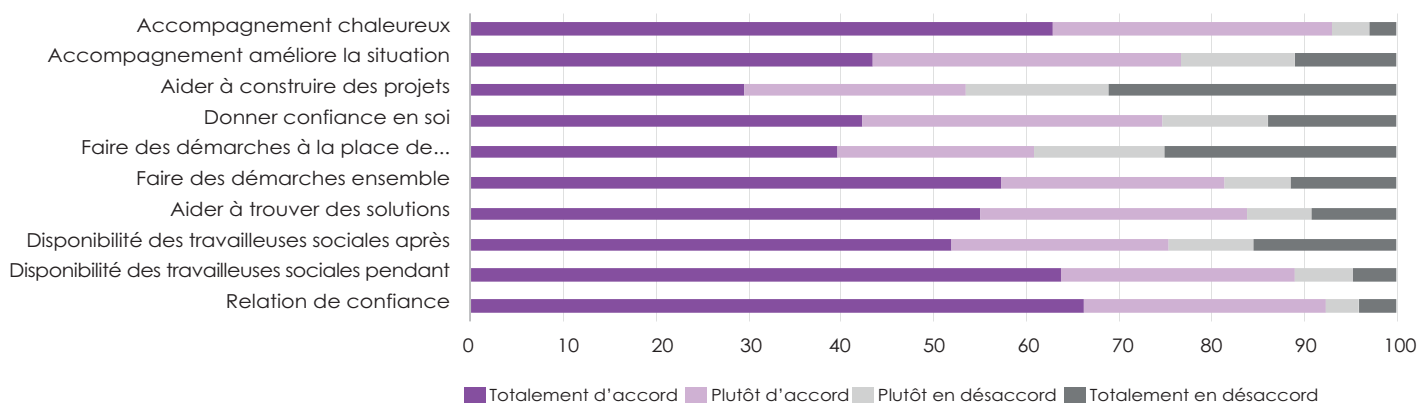
capacités analysées, la confiance en soi augmente le plus. 57 % des personnes accompagnées déclarent une amélioration de leur confiance en elles. De surcroît, le sentiment d'être capable de réaliser ses projets gagne 15 points de pourcentage.

5. L'accompagnement permet aux personnes une meilleure prise en charge de leur santé. Cette amélioration est identifiée par un meilleur sommeil et par un moindre stress à l'issue de l'accompagnement. De plus, la proportion de personnes se rendant chez un médecin en cas de problème de santé « quand cela leur paraît utile » et « seulement si le problème est grave » augmente. Le recours systématique à un médecin et le fait de ne jamais en consulter diminuent. L'analyse statistique indique ainsi un recours aux soins plus adapté à la situation des personnes après l'accompagnement.

### Accompagnement social et bien-être : une corrélation nettement positive

L'amélioration du bien-être subjectif, mesuré sur une échelle de 1 à 10, est le résultat le plus manifeste de la recherche. En effet, il progresse significativement de 2,1 points, passant d'un niveau évalué à 4,4 au début de l'accompagnement à un niveau de 6,5 à son issue. Cette évolution de la satisfaction dans la vie des personnes accompagnées avant et après l'intervention des travailleuses sociales est positive pour 70 % d'entre elles. Celles qui jugeaient leur situation globalement insatisfaisante avant l'accompagnement sont celles qui expriment le plus de progrès de leur niveau de satisfaction après l'intervention.

Graphique 1 – L'appréciation de l'accompagnement social par les personnes accompagnées



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

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

**Réponses aux questions :** je vais vous citer quelques affirmations, dites-moi celles qui s'appliquent à l'assistante sociale de la Caf qui vous a suivi [...] : « J'avais confiance en elle ; elle était très disponible ». « Elle m'a aidé à construire des projets » [...] et « Diriez-vous que la relation que vous aviez avec cette assistante sociale était chaleureuse ? »

**Nombre d'observations :** 1 001 répondants représentatifs des 40 353 allocataires accompagnés par les Caf.

**Lecture :** 70 % des personnes accompagnées par les Caf sont « totalement d'accord » pour dire qu'elles ont noué une relation de confiance avec la travailleuse sociale qui a suivi leur dossier.

Ces éléments suggèrent que les situations les plus fragiles bénéficieraient le plus des apports de l'accompagnement social.

De plus, l'enquête montre que les cinq domaines de capacités impactés par l'accompagnement social (conditions d'existence matérielles, compétences, liens sociaux, estime de soi, santé) évoluent positivement avec le bien-être subjectif. Autrement dit, plus les libertés réelles d'agir augmentent et plus la satisfaction dans la vie des personnes augmente.

### Conclusion : vers des environnements capacitants

Cette recherche de l'Apex repose sur une analyse des effets du travail social des Caf qui fait confiance à la subjectivité des premiers concernés, en donnant crédit à leurs témoignages. La conceptualisation par les capacités favorise cette démarche, en proposant un horizon d'évaluation des libertés humaines et du bien-être qui n'est pas dominé par les seuls aspects de

confort matériel et ouvre vers d'autres facteurs de liberté. Finalement, cette enquête montre que l'accompagnement social des Caf améliore les marges d'action des personnes et concourt à leur mieux-être.

Toutefois, le mode de saisie des capacités, génératrices de mieux-être, au moyen d'un questionnaire individuel laisse dans l'ombre l'enserrement des libertés individuelles dans un tissu social, relationnel et institutionnel capacitant. Or, l'environnement des personnes influe de manière cruciale sur le processus de capacitation. C'est en effet à l'articulation entre cet environnement – sur lequel les politiques publiques peuvent agir – et les ressources propres de l'accompagnement et des personnes elles-mêmes que se dessinent les potentielles sorties des situations de vulnérabilité.

#### Pour en savoir plus

Cervera M., Émond C., Hourcade R., Jung Lorient C. et Le Gall R., 2021, Analyser les effets de l'accompagnement social des Caf sur les publics : une approche par les capacités et le bien-être, *Dossier d'étude* n° 224.

Farvaque N., Helfter C., 2017, La mise en place du socle national de travail social. Quelles modalités d'appropriation par les Caisses d'allocations familiales ? *Revue des politiques sociales et familiales*, n° 124, p. 65-72.

Sen A. K., 2010, *L'idée de justice*, Paris, Flammarion, collection « Champs essais ».



**Directeur de la publication** Nicolas Grivel  
**Directrice de la publication déléguée** Lucie Gonzalez  
**Rédactrice en chef** Lucienne Hontarrède  
[lucienne.hontarrede@cnaf.fr](mailto:lucienne.hontarrede@cnaf.fr) 01 45 65 57 14  
**Conception graphique** Ysabelle Michelet

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