

Les offres d'intervention de travail social des caisses d'Allocations familiales : l'avis des bénéficiaires

Une enquête exploratoire de satisfaction par questionnaire a été menée pour la première fois en 2014 auprès de 2 500 allocataires bénéficiaires d'une offre d'intervention de travail social assurée par un travailleur social de leur caisse d'Allocations familiales (Caf).

Parmi eux, 88,1 % sont globalement satisfaits de l'accompagnement et du travail réalisé ensemble à cette occasion. Leur appréhension des relations avec l'assistante sociale est également très positive, tant d'un point de vue global que sur des dimensions plus spécifiques de la relation comme l'écoute, la confiance ou encore le soutien moral.

Toutefois, 22,9 % des enquêtés indiquent ne pas être satisfaits de l'information sur leurs droits et sur les aides possibles et ils sont 56 % à estimer avoir encore besoin d'aide à l'issue de leur accompagnement.



Près de neuf bénéficiaires sur dix (88,1 %) sont globalement très satisfaits (42,5 %) ou satisfaits (45,6 %) de l'accompagnement par l'assistante sociale¹ et du travail réalisé ensemble, quel que soit le motif principal de l'intervention de cette dernière (encadré 1). Cette proportion s'échelonne de 81,6 % en moyenne pour l'impayé de loyer à 91,6 % pour l'accompagnement à la naissance. De façon générale, ce sont les problématiques liées au logement (impayé et non-décence) qui font l'objet d'une appréciation relativement moins positive.

On observe une nette corrélation entre la satisfaction globale et le fait que l'accompagnement correspondait ou non aux attentes des bénéficiaires : quand c'est effectivement le cas, 97,1 % se déclarent satisfaits contre 43,6 % dans le cas inverse. De la même façon, il existe une corrélation importante entre la satisfaction globale et l'appréhension par le bénéficiaire de l'utilité de l'intervention. Ainsi, concernant l'accompagnement pour impayé de loyer, par exemple, le taux de satisfaction globale est de 93,6 % lorsque l'intervention est jugée utile et tombe à 47,8 % si, *contrario*, elle n'est pas jugée utile.

Les relations avec l'assistante sociale

Quand les enquêtés sont interrogés sur leur satisfaction globale non pas à l'égard de l'accompagnement (cf. *supra*) mais à l'endroit des relations avec l'assistante sociale, ils sont encore plus nombreux à être très satisfaits (57,6 %) ou satisfaits (33,2 %), soit 90,8 % au total. Les interviewés ont été sondés sur leur appréciation de différents aspects de la relation avec l'assistante sociale : le sentiment de confiance, la qualité de l'écoute, le sentiment que leur situation personnelle a été comprise, la clarté des réponses apportées et l'utilité des conseils donnés.

Ainsi, 93 % des personnes interrogées se sont senties en confiance lors des rendez-vous avec l'assistante sociale ; 94,5 % indiquent avoir bénéficié d'une écoute attentive ; 92,3 % estiment que leur situation personnelle a été comprise ; 93,9 % mentionnent que les réponses apportées ont été claires et 90,3 % que les conseils donnés ont été utiles (graphique 1).

Par ailleurs, les enquêtés ont été interrogés sur le point de savoir si les rencontres avec l'assistante sociale leur avaient permis de se confier et de



sentir soutenus moralement (oui à 82,6 %), de retrouver confiance (oui à 76,7 %) et de rompre l'isolement et la solitude (oui à 63 %). Une part non négligeable voire très majoritaire des interviewés s'est sentie concernée² par cette question et affirme ainsi avoir bénéficié des effets induits par l'accompagnement social (graphique 2).

S'agissant de la façon dont l'assistante sociale a accompagné les bénéficiaires et de leur place dans cet accompagnement, 89 % des enquêtés estiment avoir eux-mêmes fait avec l'assistante sociale une part du travail pour que leur situation s'améliore, 10 % indiquent que l'assistante sociale a pris en charge l'ensemble des actions car eux-mêmes n'étaient pas dans une situation leur permettant d'intervenir ou ne se sentaient pas en capacité de le faire à ce moment-là, 1 % enfin déclarent que l'assistante sociale a réalisé l'ensemble des actions et disent le regretter car ils auraient aimé pouvoir intervenir eux-mêmes.

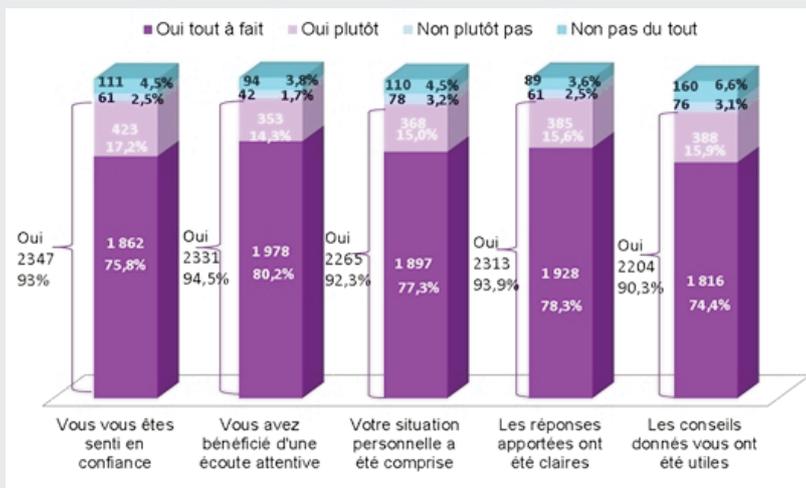
Pour 16,5 % des interviewés, l'accompagnement par l'assistante sociale ne correspondait pas à leurs attentes et c'est lié pour 40 % d'entre eux au fait qu'ils pensaient que

Les « offres d'intervention de travail social » des Caf

La Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) a élaboré en 2009 des orientations nationales définissant un socle commun pour les interventions de travail social des caisses d'Allocations familiales (Caf). Ainsi ont été définis des domaines prioritaires d'action (parentalité, logement, insertion) avec des « offres de service » et des publics-cibles précis. Le principe a été énoncé d'aller systématiquement au-devant des familles dès le repérage de « faits générateurs », c'est-à-dire d'événements susceptibles de fragiliser les familles. L'objectif est de permettre un accompagnement précoce par un travailleur social dans une visée préventive. Ce sont, à deux exceptions près, les offres relevant du socle de travail social qui ont constitué le point d'entrée pour le questionnaire de l'enquête auprès des bénéficiaires (encadré 2). Cependant, le cumul de difficultés étant fréquent, l'accompagnement porte souvent sur différents aspects de la situation d'une famille et non sur la seule entrée (impayés de loyer, par exemple) privilégiée par le questionnaire.

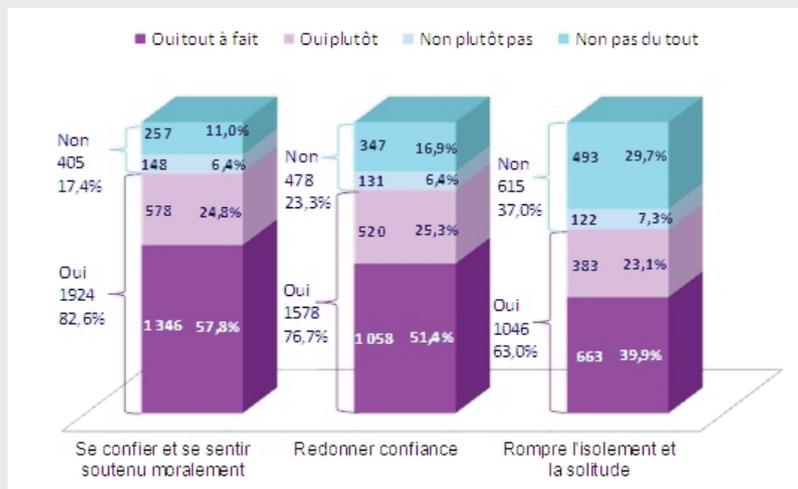
la caisse d'Allocations familiales (Caf) pouvait trouver une solution à tous leurs problèmes³.

Graphique 1 – Lors des rendez-vous avec l'assistante sociale, diriez-vous que :



Source : Effitel, 2014.

Graphique 2 – Diriez-vous que les rencontres avec l'assistante sociale de la Caf ont contribué à :



Source : Effitel, 2014. Note : la modalité de réponse « non concerné » n'était pas citée par l'enquêteur. 171 enquêtés ont déclaré ne pas se sentir concernés par le premier item, 444 par le deuxième et 839 par le troisième.

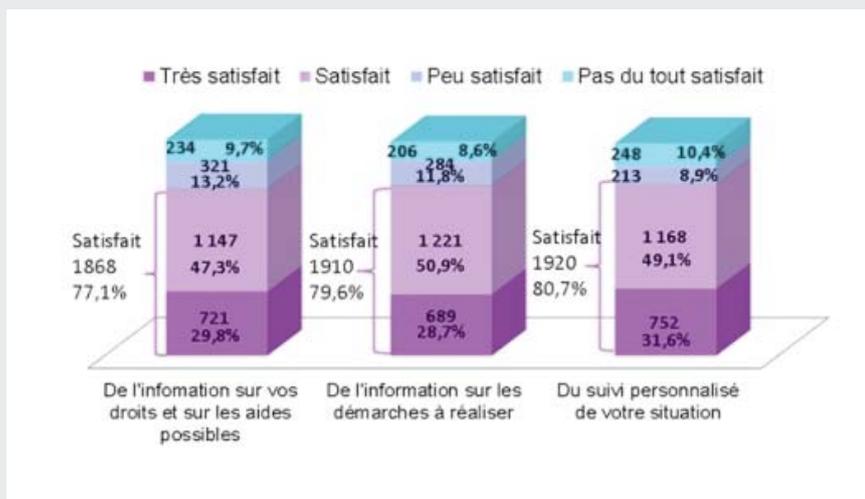
Des marges de progression dans la transmission des informations aux bénéficiaires

De façon générale, 29,8 % des bénéficiaires enquêtés se disent très satisfaits de l'information sur leurs droits et sur les aides possibles et 28,7 % très satisfaits de l'information sur les démarches à réaliser (graphique 3). Ils sont satisfaits à hauteur respectivement de 77,1 % et 79,6 % de ces deux aspects de l'accompagnement en lien avec les informations reçues.

Pour autant, quand on interroge les bénéficiaires de façon plus précise en fonction du motif principal qui a motivé leur accompagnement par un travailleur social Caf, une proportion non négligeable d'entre eux déclare n'avoir pas reçu certaines informations importantes. Il n'est cependant pas possible à partir de cette enquête de savoir si ces informations n'ont pas été données aux enquêtés ou si elles n'ont pas été retenues ou pas été comprises.

Plus du quart (25,6 %) des enquêtés accompagnés pour une naissance estiment que les échanges avec l'assistante sociale ne les ont pas informés sur les différents modes de garde. Ils sont 24,1 % à considérer que ces échanges ne leur ont pas permis de connaître des services utiles comme la protection maternelle infantile (PMI) ou l'aide à domicile par exemple. Concernant l'accompagnement pour des difficultés de logement, 28,6 % des personnes interrogées affirment ne pas avoir été informées des conséquences de leur impayé de loyer sur leur allocation logement et

Graphique 3 – Diriez-vous que vous êtes satisfait...



Source : Effitel, 2014.

38 % des conséquences de la non-décence de leur logement sur leur prestation logement.

Dans le domaine de l'insertion, 12 % des interviewés déclarent ne pas avoir eu connaissance des droits et des obligations liés au fait de bénéficier du RSA et des conséquences du non-respect des démarches d'insertion. Les enquêtés suivis principalement pour une séparation, quant à eux, affirment à 16,3 % n'avoir pas reçu d'informations sur les modifications des droits aux prestations familiales compte tenu de leur nouvelle situation. Près de la moitié (48 %) indiquent ne pas avoir eu connaissance d'une possible intervention extérieure, par un médiateur familial par exemple, pour les aider à gérer les relations avec leur ex-conjoint.

Plus de la moitié des bénéficiaires ont encore besoin d'aide à l'issue de l'accompagnement

Ce sont précisément 56 % des bénéficiaires qui indiquent avoir encore besoin d'aide : 20 % pour les mêmes raisons et 36 % pour une ou plusieurs autres raisons que celle(s) qui ont motivé à titre principal l'accompagnement à propos duquel ils sont interrogés (graphique 4).

L'appréciation que les bénéficiaires portent sur l'évolution de leur situation varie sensiblement selon le fait générateur : 44,3 % des enquêtés suivis principalement pour une naissance estiment avoir encore besoin d'aide, ils sont 45,8 % en cas de séparation, 57,5 % en cas de problématique liée à l'insertion, 60,5 % pour un impayé de loyer et enfin 67 % pour un suivi principalement lié à la non-décence du logement.

Interrogés parallèlement sur le point de savoir si leur situation s'est améliorée, stabilisée ou dégradée depuis l'aide reçue, on peut noter qu'elle s'est améliorée ou stabilisée dans neuf cas sur dix en moyenne, plus exactement de 88 % pour les bénéficiaires suivis principalement pour un impayé de loyer à 93 % pour un suivi lié à une problématique d'insertion-RSA. De même, on observe une variabilité de l'appréciation portée par les enquêtés sur

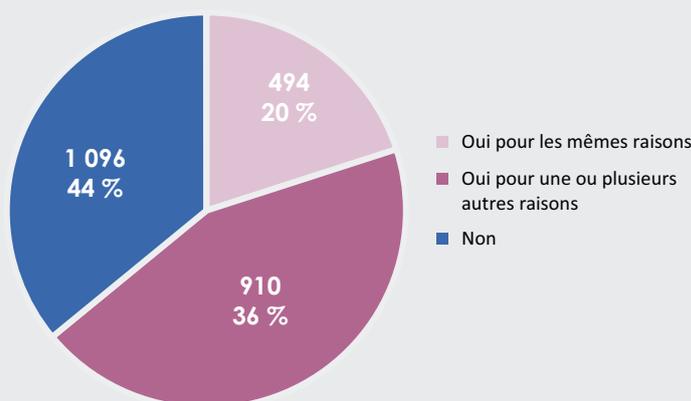
l'utilité de l'accompagnement de la Caf selon le fait générateur : de 69,6 % pour un accompagnement en lien avec l'insertion-RSA à 89,7 % en cas de séparation, 73,6 % pour l'impayé de loyer et 75 % en cas de non-décence du logement. Les bénéficiaires accompagnés pour une naissance sont, eux, 89,7 % à estimer que les échanges avec l'assistante sociale leur ont permis de préparer l'arrivée de leur enfant.

Notons enfin que 85 % des enquêtés indiquent avoir aussi bénéficié, au cours des rencontres avec l'assistante sociale, d'une aide pour un autre motif que le motif principal. C'est par exemple le cas de la totalité des interviewés accompagnés principalement pour une naissance. Ceux-ci sont 20,3 % à aborder la question du travail et de l'emploi. 26,1 % des enquêtés accompagnés pour non-décence de leur logement sont aussi aidés pour la naissance d'un enfant ; 16,3 % des enquêtés accompagnés pour une séparation sont aidés aussi pour un impayé de loyer ; 15,9 % des enquêtés accompagnés pour une problématique en lien avec l'insertion-RSA sont aussi aidés en ce qui concerne les relations avec leur(s) enfant(s).

Prendre l'initiative de contacter la Caf ou être contacté ?

La réponse donnée par les enquêtés à la question de savoir s'ils avaient eux-mêmes contacté la Caf ou si l'origine de la mise en relation venait de la Caf peut interroger (graphique 5).

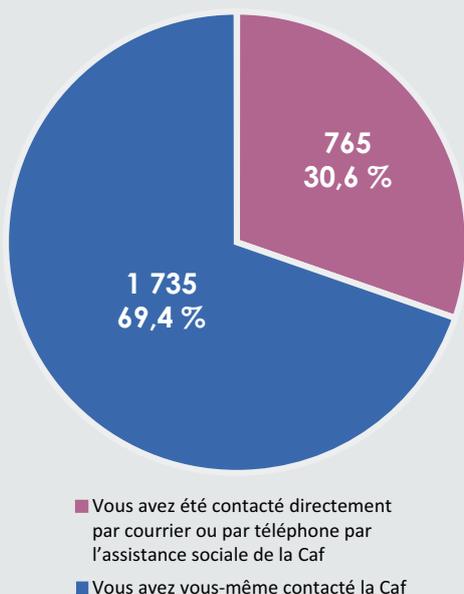
Graphique 4 - Pensez-vous avoir encore besoin d'aide ?



Source : Effitel, 2014.

En effet, le principe d'une offre systématique de service par la Caf (encadré 1) pourrait laisser penser que la majorité des accompagnements seraient initiés par la Caf, puisqu'elle propose son aide à une famille sans attendre que celle-ci la sollicite. Or près de 70 % des enquêtés considèrent avoir contacté eux-mêmes la Caf.

Graphique 5 - Au départ, comment avez-vous été en contact avec l'assistance sociale de la Caf ?



Source : Effitel, 2014.

Il est possible qu'une partie de ces personnes aient bien reçu au préalable un courrier de la Caf mais qu'en y donnant suite et en s'emparant ainsi de la démarche, elles considèrent en être à l'initiative.

Parmi ceux qui ont répondu avoir été contactés par la Caf, 66,4 % ne savaient pas que la Caf pouvait les aider grâce à l'intervention d'une assistante sociale. La quasi-totalité (97,6 %) sont satisfaits de cette initiative de la Caf de les contacter.

La construction d'un outil de remontée et de suivi des offres de travail social dans les Caf est en cours au sein de la branche Famille de la Sécurité sociale et sa prochaine utilisation par les Caf ouvre des perspectives pour développer de nouvelles enquêtes sur une base représentative. Le recueil de l'avis des bénéficiaires est complémentaire d'une approche davantage factuelle des effets de l'accompagnement social sur leur situation.

Méthodologie de l'enquête

2 500 bénéficiaires d'une offre d'intervention de travail social ont été interrogés par téléphone entre le 2 septembre et le 1^{er} octobre 2014 par le cabinet d'études Effitel. La passation du questionnaire d'une durée moyenne de 12 minutes est intervenue auprès d'allocataires ayant eu, entre janvier 2013 et juin 2014, au moins deux rendez-vous avec un travailleur social de leur Caf pour l'un des cinq motifs suivants : insertion-RSA (554 bénéficiaires interrogés), impayé de loyer (555), naissance (528), séparation (560) et non-décence du logement (303). Le nombre de bénéficiaires interrogés au titre de ce dernier motif est proportionnellement plus faible que pour les autres car il représente un volume moins important de l'activité des Caf. Le questionnaire, élaboré par la Cnaf avec le concours de responsables de l'action sociale de dix Caf, comporte des questions portant sur trois thématiques : les contacts avec la Caf, le contenu de l'accompagnement en fonction du motif principal ayant motivé cet accompagnement et enfin la satisfaction, concernant les échanges avec l'assistante sociale mais aussi de façon plus globale. Une échelle comportant quatre modalités a été utilisée pour mesurer la satisfaction : très satisfait, satisfait, peu satisfait et pas du tout satisfait. L'évaluation du degré d'adhésion à telle ou telle affirmation s'est faite selon la graduation suivante : oui tout à fait, oui plutôt, non plutôt pas et non pas du tout. Enfin, pour répondre aux questions destinées à obtenir des réponses précises sur le contenu de l'accompagnement par exemple, une ventilation en « oui » et « non » était proposée et la réponse « je ne sais pas » exprimée spontanément par le répondant était enregistrée également.

L'absence d'outil national homogène de suivi des interventions de travail social des Caf au moment de cette enquête exploratoire ne permet pas de garantir la représentativité de l'échantillon.

L'étude des effets de l'accompagnement sur la situation des bénéficiaires pourrait permettre d'optimiser l'action des travailleurs sociaux et de la rendre plus visible et davantage lisible.

Clémence Helfter ■

Cnaf - DSER

■ Notes

- (1) Les quelque 2 500 travailleurs sociaux de la branche Famille exercent majoritairement le métier d'assistant de travail social et la profession est, dans la branche comme ailleurs, féminisée à plus de 90 %. En outre, le professionnel désigné par le terme « assistante sociale » est mieux identifié par les allocataires que le « travailleur social ». C'est pourquoi nous avons opté dans le questionnaire pour « assistante sociale » et emploierons cette dénomination dans le présent article.
- (2) La modalité de réponse « non concerné » n'était pas citée par l'enquêteur qui avait pour consigne de la prendre en compte quand elle était spontanément exprimée par les enquêtés.
- (3) Il s'agit là d'une question ouverte précodée, c'est donc l'idée qui est à retenir et non la formulation.

Directeur de la publication

Daniel Lenoir

Rédactrice en chef

Lucienne Hontarrède

Maquettiste

Ysabelle Michelet

Contact : lucienne.hontarrede@cnaf.fr
Tél. : 01 45 65 57 14

Cnaf - 32 avenue de la Sibelle

75685 Paris Cedex 14

Tél. : 01 45 65 52 52

N° ISSN : 1638 - 1769