



HAL
open science

Revue de littérature critique. L'accompagnement social et ses effets sur les bénéficiaires

Melaine Cervera, Céline Émond, Renaud Hourcade, Céline Jung-Loriente,
Rémi Le Gall

► To cite this version:

Melaine Cervera, Céline Émond, Renaud Hourcade, Céline Jung-Loriente, Rémi Le Gall. Revue de littérature critique. L'accompagnement social et ses effets sur les bénéficiaires. [Rapport de recherche] 195, Dossier d'étude CNAF. 2017, pp.216. hal-02953386

HAL Id: hal-02953386

<https://hal.science/hal-02953386>

Submitted on 21 Apr 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

DOSSIER D'ÉTUDE

195

2017



Melaine Cervera – Céline Émond – Renaud Hourcade – Céline Jung – Rémi Le Gall
Association de Promotion des Expérimentations Sociales (APEX)

Revue de littérature critique L'accompagnement social et ses effets sur les bénéficiaires

Sommaire

AVANT-PROPOS	3
SYNTHÈSE	6
INTRODUCTION	17
PARTIE 1 – SYNTHÈSE CRITIQUE	20
1 - L'accompagnement social et ses effets : éléments de contexte et de définition	20
1.1 - L'accompagnement au prisme de l'histoire du social	20
1.2 - Une définition peu stabilisée	22
1.3 - Connaître l'impact de l'accompagnement social ?	24
Mesure des effets et effets de la mesure	
2 - Logement, accompagnement social et effets sur les bénéficiaires	31
2.1 - Accompagnement au logement et dans le logement : un état des pratiques	32
2.2 - Les effets de l'accompagnement en matière de logement : principales leçons ..	38
2.3 - Des effets de l'accompagnement qui demeurent indéterminés	41
3 - Famille et parentalité, accompagnement social et effets sur les bénéficiaires	46
3.1 - Au niveau des méthodes quantitatives : peu de travaux francophones	46
3.2 - Une sociologie de l'intervention sociale centrée	47
sur les ingrédients de l'accompagnement social plutôt que sur ses effets	
3.3 - Soutenir les parents : les données internationales sur les effets des dispositifs ...	54
3.4 - Une évaluation à construire	59
4 - Le public jeune et l'accompagnement social vers l'emploi	64
4.1 - L'accompagnement des jeunes vers l'emploi :	67
une succession de dispositifs, des effets faiblement discernables	
4.2 - Les jeunes et l'accès au logement	72
4.3 - Accompagner à la santé pour améliorer l'emploi : des effets mal démontrés ...	73
4.4 - Les jeunes en errance :	74
un accompagnement particulièrement difficile, des résultats mal mesurables....	
5 - Le public en situation de handicap et l'accompagnement	78
5.1 - Contexte de l'accompagnement social face au handicap	78
5.2 - L'accompagnement socioprofessionnel	81
des personnes en situation de handicap	
6 - Accès à l'emploi, accompagnement social et effets sur les bénéficiaires	86
6.1 - Les effets contrastés de l'accompagnement social vers l'emploi	86
6.2 - Questionnements et apports sociologiques et socio-économiques	93
sur les effets de l'accompagnement social	
6.3 - Du côté des opérateurs	97
6.4 - Les effets macroéconomiques de l'accompagnement	99
PARTIE 2 – FICHES - RÉFÉRENCES	109
1 - Accompagnement social et effets sur l'accès au logement	109
2 - Accompagnement social, soutien à la parentalité et effets sur la famille	129
3 - Accompagnement social et effets sur le public jeune	173
4 - Accompagnement social et effets sur le public en situation de handicap	187
5 - Accompagnement social et effets sur l'accès à l'emploi	195

La branche Famille de la Sécurité sociale a pour mission d'aider les familles dans leur vie quotidienne au moyen non seulement de prestations familiales et sociales mais également d'une action sociale déployée par les quelque 2 500 travailleurs sociaux que compte le réseau des 102 caisses d'Allocations familiales (Caf) de France métropolitaine et d'Outre-mer.

Documenter la façon dont l'accompagnement social des Caf agit sur les bénéficiaires et les mécanismes par lesquels il est susceptible de transformer leur situation est devenu incontournable dans un contexte budgétaire de plus en plus contraint et face à la récurrence des critiques de la part des autorités de tutelle et de contrôle (Direction générale de la cohésion sociale, Cour des comptes, Mission d'évaluation et de contrôle des lois de financement de la sécurité sociale, etc.). Leurs interrogations ont notamment porté sur un manque de lisibilité du travail social des caisses d'Allocations familiales et une potentielle redondance des interventions sociales des travailleurs sociaux des Caf avec celles des autres acteurs de l'action sociale locale (conseils départementaux, conseils communaux ou intercommunaux d'action sociale, etc.).

La Convention d'objectifs et de gestion liant l'Etat et la Cnaf sur la période allant de 2013 à 2017 (Cog 2013-2017)¹ souligne la nécessité pour la branche Famille d'investiguer les effets de l'accompagnement social sur ses bénéficiaires. De façon générale, la branche Famille « *veille (...) à évaluer les effets des politiques qu'elle met en œuvre au bénéfice des allocataires et des acteurs qu'elle finance* » (p. 39). Plus précisément, la « *capacité du réseau à rendre lisibles les contributions du travail social à la mise en œuvre des politiques sociales de la Branche en faveur des familles les plus fragiles constitue un enjeu fort* » (fiche n° 9, p. 87).

Cette injonction à démontrer l'efficacité de l'action des travailleurs sociaux des Caf s'inscrit dans un mouvement plus large où l'intervention publique dans tous les domaines doit faire la preuve de son efficacité et de son efficience. De la même façon, les Caf ne sont pas épargnées par la crise de sens et de légitimité qui caractérise le travail social dans son ensemble, en lien avec l'accroissement de la précarité et de la pauvreté, les transformations de la famille, le délitement du lien social, l'empilement des dispositifs, la segmentation croissante des publics, la pression des logiques gestionnaires et de guichet, etc.

C'est dans ce contexte que la Direction des statistiques, des études et de la recherche (Dser) de la Cnaf investigate les effets de l'accompagnement social des caisses d'Allocations familiales sur les bénéficiaires. Préalablement à la mobilisation d'équipes de recherche dans le cadre d'un Appel à propositions de recherche, la Dser a souhaité faire réaliser une revue de littérature sur les effets de l'accompagnement social non pas spécifiquement réalisé par les Caf mais plus largement par toute structure susceptible d'effectuer un accompagnement social.

Les objectifs : recenser l'ensemble de la littérature française et étrangère produite depuis une vingtaine d'années sur l'impact de l'accompagnement social sur les publics qui en bénéficient ; présenter les méthodologies employées ainsi que les débats éventuellement suscités par l'usage de telle ou telle méthode ; exposer de façon claire et synthétique les principaux résultats issus de ces travaux.

¹ La version intégrale de la convention est accessible en ligne à l'adresse suivante : http://www.caf.fr/sites/default/files/Cog2013_2017_1.pdf
Les deux numéros de pages afférents à la Cog qui sont donnés dans le texte sont ceux de cette version.

Cette mission a été confiée à une équipe de chercheur-e-s de l'Association de promotions des expérimentations sociales (l'Apex) qui s'est livré à une compilation raisonnée de nombreuses références. La revue de littérature produite, d'une grande richesse, se compose de deux parties :

une première partie synthétise de façon thématique les principaux effets de l'accompagnement social documentés dans les études et les recherches consultées ;

une seconde partie résume chacune des références recensées en une fiche présentant l'objet et le contexte de la recherche ou de l'étude, les acteurs de l'accompagnement concerné, le type d'accompagnement social visé, la méthodologie employée pour appréhender ses effets et enfin les résultats de l'accompagnement mesurés ou observés.

Le rapport revient d'abord sur ce que l'on peut entendre par accompagnement social pour en fournir une définition large : « *L'accompagnement social désigne une relation bilatérale associant un accompagné et un accompagnant, ce dernier agissant dans le cadre d'une structure d'aide sociale, qu'elle soit publique, privée ou associative* ».

Ce cadre une fois posé, l'Apex choisit de présenter les résultats des effets documentés de l'accompagnement social sur les cinq thèmes les plus investigués par les chercheur-e-s : le logement, la parentalité, la jeunesse, le handicap et l'emploi. Leurs conclusions, nuancées, témoignent de la difficulté de mesurer les effets de l'accompagnement social, quel que soit le champ investigué.

En premier lieu se pose la question du choix des critères à partir desquels mesurer l'impact de l'accompagnement sur les bénéficiaires, compte tenu du caractère très général des objectifs initiaux ou au contraire de leur caractère très restrictif. Par ailleurs, il est plus difficile de mettre en évidence des liens de causalité dans le domaine de l'accompagnement social dans la mesure où les effets de contexte sont plus marqués dans l'analyse des problématiques sociales qu'ils peuvent l'être dans d'autres champs. Qu'est-ce qui est imputable à l'accompagnement social précisément et comment tenter d'isoler l'impact des autres facteurs qui peuvent entrer en jeu tels que l'environnement local et les caractéristiques et comportements variables des usagers par exemple ? Autre question épineuse : comment mesurer les effets d'interventions qui se veulent préventives ? Le modèle de référence est issu des sciences dites « dures » et consiste à comparer deux groupes, l'un ayant fait l'objet d'une action particulière et l'autre pas, pour déterminer les effets de cette action précise et circonscrite sur les sujets du groupe. Cette approche quantitative domine nettement dans la littérature existante et interroge à plus d'un titre. Elle implique une simplification du réel qui peut se révéler trop réductrice par rapport à la complexité de l'objet. En effet, les pratiques des professionnel-le-s du travail social ne peuvent pas être réduites à l'application uniforme et reproductible de techniques et de procédures compte tenu de l'importance de l'oralité dans ce domaine.. L'accompagnement social, par définition relationnel, est variable selon les personnes accompagnées et les personnes accompagnantes, le contexte, la problématique (plus souvent les problématiques, cumulées et multifactorielles) qui a motivé cette relation et d'autres paramètres, ce qu'une approche qualitative paraît davantage en mesure de saisir dans toutes ses dimensions. A cela s'ajoute encore l'aspect temporalité : les effets des interventions sociales peuvent mettre du temps à se déployer et l'exercice consistant à mesurer ponctuellement leurs effets est ainsi susceptible de passer à côté.

Tout cela n'aura pas dissuadé un certain nombre de chercheur-e-s de relever le défi de la mesure des effets de dispositifs, programmes et actions d'accompagnement divers. La revue de littérature

réalisée par l'Apex met en évidence des effets difficiles à discerner s'agissant de l'accompagnement à la parentalité, des effets globalement positifs mais circonscrits s'agissant du logement, des effets contrastés de l'accompagnement vers l'emploi avec des effets globalement positifs des programmes d'accompagnement vers l'emploi des personnes en situation de handicap et généralement plus ténus pour l'insertion professionnelle des jeunes. L'ensemble du rapport offre un panorama complet qui permet tout à la fois de prendre la mesure de la diversité des travaux réalisés sur une grande variété de dispositifs et de types d'accompagnement, de leurs limites, de la difficulté d'agrèger les résultats pour en tirer une conclusion univoque et des angles morts des travaux existants.

Le travail de recension et d'analyse critique réalisé par l'Apex met en lumière l'impérieuse nécessité qu'il y a aujourd'hui à conjuguer méthodes quantitatives et méthodes qualitatives pour tenter de saisir les effets de l'accompagnement social sur ses bénéficiaires, en pleine conscience des limites inhérentes à l'exercice. Cela impliquera chaque fois de s'interroger spécifiquement sur l'accompagnement dont on tente de cerner les effets, ses modalités concrètes, les objectifs qui lui sont assignés, les critères à l'aune desquels en apprécier les effets, en prenant soin d'intégrer autant que possible le point de vue des différents acteurs impliqués, qu'il s'agisse des institutions, des professionnel-le-s de l'accompagnement ou des personnes accompagnées elles-mêmes.

Clémence Helfter
Chargée de recherche et d'évaluation
Cnaf-Dser

Une revue de la littérature opère un travail de sélection de documents parmi un ensemble de publications françaises et étrangères sous la forme d'articles ou d'ouvrages les plus adéquats pour répondre à une question générale. La Caisse nationale des Allocations familiales souhaite ici faire un état des lieux des connaissances quant aux effets de l'accompagnement social sur ses bénéficiaires. Cette synthèse propose les résultats significatifs de l'exploration de l'état de l'art sur cette question.

Deux grands types de méthodologies sont mobilisés par les chercheurs et certains praticiens pour répondre à cette question. La première se fonde sur la production de données qualitatives : la réflexion repose alors sur un ensemble limité de cas d'études, analysés en profondeur par le chercheur, sur la base d'entretiens approfondis, d'observations directes, d'interactions personnelles avec des bénéficiaires et/ou des personnes en contact avec les bénéficiaires, de manière à saisir tant la multiplicité des paramètres qui constituent l'accompagnement social que la complexité de ses effets. Le second type de méthodologie employée est quantitatif : la réflexion repose alors sur un grand nombre de cas, rassemblés dans un échantillon dont le caractère représentatif est contrôlé, et qui ne sont pas étudiés dans toute leur complexité mais à travers un jeu de variables-clés. Lorsque cette population est suivie dans le temps, l'étude permet de mesurer quels paramètres des situations personnelles des bénéficiaires connaissent des changements significatifs sous l'effet de l'accompagnement, et si ces changements se répètent d'un individu à l'autre. Lorsqu'un échantillon témoin (c'est-à-dire non bénéficiaire de l'accompagnement) a pu être constitué, l'enquête quantitative renseigne avec davantage de certitude, grâce à la comparaison, sur les effets attribuables exclusivement à l'accompagnement.

La recherche francophone a moins souvent recours aux méthodes quantitatives que son *alter ego* anglophone. Elle est aussi moins structurée par le paradigme de l'*evidence-based policy*² qui conduit, au Royaume-Uni et aux États-Unis notamment, les organismes publics et parapublics, de même que les fondations philanthropiques, à commander et financer des évaluations quantitatives (ou parfois mixtes) des dispositifs d'action, jugées de loin les plus performantes pour renseigner sur leur succès ou leur échec. Pour ces raisons, il existe un assez net partage méthodologique entre les connaissances produites sur l'accompagnement en France et dans le monde anglophone, ce dont cette revue de littérature porte témoignage. La différence est cependant à nuancer pour certains secteurs de l'accompagnement : les études statistiques sont particulièrement foisonnantes, en France, dans le champ de l'accès à l'emploi et de l'insertion. En effet, l'histoire de la protection sociale en France donne à voir un modèle social structuré sur le salariat et l'emploi et implique pour l'accompagnement social, dans un contexte de chômage de masse, un rabattement sur la priorité du retour à l'emploi de publics fragilisés depuis le début des années 1990.

Cette étude a eu le souci, cependant, d'empêcher que la prédominance de cette ligne d'action publique et de recherche masque les retours d'expérience qui existent sur d'autres types d'accompagnement. Aussi, pour que les travaux recensés apparaissent de manière claire, ils sont présentés selon un ordre thématique selon qu'ils portent sur tel ou tel aspect de l'exclusion ou des politiques sociales : le logement ; la famille et la parentalité ; l'insertion et l'emploi.

² Politique factuelle, prodiguée en fonction d'une décision tenant compte de faits et/ou données scientifiques disponibles en regard d'une situation donnée.

Dans la mesure où le public « jeune » et le public « handicap » font également l'objet de pratiques d'accompagnement ciblées justifiées par des besoins ou fragilités particulières, la revue de littérature leur consacre également une entrée à part entière. Ce découpage, réalisé dans un objectif didactique, ne doit pas avoir pour conséquence de laisser penser que les différentes sphères de l'accompagnement ne peuvent être appréhendées que séparément : nombre d'études qualitatives ou quantitatives pointent au contraire le manque de globalité de l'accompagnement comme un obstacle fort sur le chemin de son succès. Il en ressort, par exemple, qu'aider les personnes à faire face à leurs difficultés familiales ou de logement, ou même de santé, sans adresser la question de l'emploi et des revenus, ne permet d'obtenir que des résultats partiels dans chaque secteur considéré et expose le bénéficiaire à un risque de retour en arrière.

Au-delà des diverses méthodes d'appréciation des effets de l'accompagnement social à travers ses champs d'application, et bien que la notion même d'accompagnement social se retrouve d'un contexte national à l'autre (sous le vocabulaire de *social support*, ou de *social intervention* en anglais), sa définition et le contenu exact de ce qu'elle recouvre en termes de principes et de pratiques sont très loin d'être stabilisés, y compris au sein d'un même pays. Sa définition, plurielle, apparaît tributaire des spécificités des contextes de production scientifique et des dispositifs étudiés. Or, bien sûr, les effets des diverses offres d'accompagnement social sur les bénéficiaires ne peuvent être appréciés, comparés entre eux, ou évalués dans leurs effets communs qu'à partir du moment où l'accompagnement social est précisément circonscrit, à la fois théoriquement et empiriquement. Force est de constater que le flou des définitions et la pluralité des pratiques dans ce domaine compliquent l'effort – pourtant souhaitable – de cumulativité des recherches sur la question des effets. Il résulte de ces difficultés que la question des définitions ne peut être ignorée.

Une tentative de clarification

La notion d'accompagnement social est issue d'un processus relativement long dans la méthode d'administration de la question sociale. S'il est possible de tracer à grands traits l'histoire de l'accompagnement social, on peut faire remonter sa genèse à la notion d'assistance et de bienfaisance à la fin du XIX^e siècle. Au cours du XX^e siècle, l'État social a pris successivement le visage de l'aide et de la protection, puis celui du « suivi » et de la « prise en charge », et enfin celui de « l'accompagnement » au début des années 1990. Ainsi, l'intervention sociale est devenue plus « positive » dans ses connotations. Ce glissement sémantique interpelle : dans quelle mesure sommes-nous face à une nouvelle pratique aux effets nouveaux ?

L'accompagnement social n'est pas un label qui viendrait recouvrir un ensemble de pratiques bien formalisées, et encore moins standardisées. Il n'est pas tout à fait un concept, ni tout à fait une métaphore, mais plutôt un mot-valise qui permet de désigner des pratiques diversifiées, de les porter et de les exprimer au gré des contextes. Il y a potentiellement autant d'accompagnements que d'objectifs, d'institutions, de publics, et probablement aussi de personnes bénéficiaires. Conceptuellement, l'accompagnement social substitue au contrôle social et à la surveillance d'individus en position statique une notion plus positive, marquée par le bilatéralisme et l'engagement réciproque, frappée également d'une plus grande considération pour l'individu comme personne dotée de droits (et non seulement de besoins) et de capacités d'émancipation. Résumé en quelques mots, l'accompagnement est donc un parcours avec autrui, vers un objectif fixé, dans une relation de proximité. En pratique, peu de travaux finalement vérifient l'augmentation de ces « capacités d'émancipation » car ils sont peu nombreux à étudier la dimension relationnelle et émotionnelle de l'accompagnement.

L'accompagnement social est aussi une notion vague. Elle est d'abord une relation instituée dans le cadre d'une relation professionnelle (ou assimilée s'il s'agit d'un accompagnement bénévole, associatif par exemple) : cette notion existe parce qu'elle est administrativement et institutionnellement construite, parce qu'un individu « bénéficiaire » est désigné dans ce statut. L'accompagnement social s'exerce dans le cadre de dispositifs d'action publique ou d'associations poursuivant des objectifs sociaux, d'insertion, de formation, d'éducation ou médico-sociaux. Il prend pour cible des difficultés rencontrées dans le secteur de la vie socio-économique au sens large, ce qui inclut la vie familiale : accès à des droits sociaux, accès à un certain niveau de bien-être économique, à travers, notamment, l'accès à l'emploi, l'accès et le maintien dans un logement stable, l'exercice du rôle de parent, l'accès aux soins. L'accompagnement peut prendre une forme individuelle ou collective. Son intensité (fréquence des contacts, profondeur de la relation) est extrêmement variable selon les opérateurs, les publics auxquels il s'adresse et les objectifs poursuivis.

Cette variété dans le détail n'empêche cependant pas d'établir une définition générale du fait d'accompagner en matière sociale, à partir des traits communs qui se retrouvent d'une expérience à l'autre. Au vu des textes recueillis, nous retiendrons les caractéristiques suivantes : L'accompagnement social désigne une relation bilatérale associant un accompagné et un accompagnant, ce dernier agissant dans le cadre d'une structure d'aide sociale, qu'elle soit publique, privée à but lucratif ou privée à but non lucratif. Son objectif est généralement défini comme l'acquisition d'une autonomie du bénéficiaire dans le secteur considéré, c'est-à-dire l'atteinte d'un niveau de connaissances et de pratiques qui permettent à ce dernier de réaliser des actions (trouver un emploi, se maintenir dans un logement etc.) sans avoir recours à l'appui d'un tiers. En outre, la notion d'accès à l'autonomie peut être interrogée, quand les sociologues français des pratiques sociales mentionnent des processus « d'injonction à l'autonomie » ou encore « d'injonction à vivre dignement ». L'accompagnement social en ce sens peut être appréhendé comme produisant une nouvelle norme de conduite porteuse d'un sens particulier calqué sur des règles de performance individuelle. L'accompagnement social a néanmoins un caractère novateur, puisqu'il se démarque des logiques d'assistance qui prévalurent dans l'aide aux plus démunis et qui façonnent encore aujourd'hui l'imaginaire collectif.

À partir de cette définition nous dressons un panorama des différents effets dans plusieurs sphères d'action : le logement, la parentalité, la jeunesse, le handicap et l'emploi.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Logement

Déterminant majeur de la santé et du bien-être au même titre que l'emploi ou l'éducation, le logement est le catalyseur du traitement de la question sociale contemporaine au prisme de tout un ensemble d'enjeux connexes. Devant la persistance de la crise de l'emploi, de la montée des inégalités, de la reconfiguration des sphères de socialisation traditionnelles, les politiques générales du logement ont été jugées inefficaces pour répondre aux besoins des plus démunis, et ce constat est partagé dans la plupart des pays dotés d'une protection sociale développée : il n'y a plus d'adéquation entre l'offre et la demande de logements sociaux, le parc privé est inaccessible et le sans-abrisme s'intensifie. Dès lors, l'objectif premier des pratiques d'accompagnement en matière de logement est le développement de l'autonomie des bénéficiaires en ce qui concerne notamment la gestion d'un budget dédié au logement, la recherche d'un logement, et la constitution de dossier d'allocations. Cet accompagnement spécifique peut également entrer dans le cadre d'un accompagnement global de restauration de l'accès aux droits sociaux, de l'insertion professionnelle et

de la prise en charge des problèmes de santé. L'intervention est souvent réalisée en partenariat avec d'autres parties prenantes (bailleurs, collectivités territoriales, réseau CAF en France, etc.). L'accompagnement peut être mis en place selon les besoins spécifiques des individus concernés, mais également à l'occasion d'opération de restructuration urbaine concernant tout un quartier.

Le public bénéficiaire de l'accompagnement social en matière de logement regroupe les personnes sans domicile fixe ou risquant de le redevenir, les ménages marginalisés à cause du chômage, de l'inactivité, de faibles niveaux d'éducation ou de problèmes médicaux ou psycho-médicaux, les jeunes en difficulté d'insertion, les personnes vivant dans des quartiers dégradés du point de vue de la qualité de l'habitat. L'accompagnement peut être individuel ou collectif et avoir lieu à domicile, dans des foyers d'hébergements ou dans des centres d'action sociale ou d'accompagnement dédié (CCAS, Missions locale etc.).

L'un des premiers constats auquel aboutit le passage en revue systématique de la littérature en matière d'accompagnement au logement est la faible production d'études et d'évaluations en la matière. Les lacunes sont particulièrement criantes en matière d'évaluation quantitatives. Le faible nombre d'indicateurs disponibles, la remise en question par les acteurs sociaux de la construction d'indicateurs de suivi et la dimension centrale du retour à l'emploi des personnes en exclusion sociale primant sur les objectifs de relogement sont les principaux paramètres qui paraissent freiner la progression de travaux d'évaluation des dispositifs d'accompagnement au logement. Néanmoins, la plupart des travaux recensés se rejoignent pour estimer que l'accompagnement contribue à remettre sur les rails de l'insertion sociale, et dans une certaine mesure professionnelle, les publics durablement exclus des dispositifs traditionnels de la protection sociale. Ainsi, le fait d'avoir un lieu où habiter permet de se positionner vers d'autres sphères de socialisation. Le fait de créer des dispositifs ciblés sur l'accompagnement au relogement ou au maintien dans le logement apparaît bénéfique à cet égard.

Le principal indicateur de mesure de la réussite des opérations d'accompagnement est le taux d'accès au logement autonome à la sortie du dispositif. Cet indicateur montre souvent de bons résultats. Quand il est mesuré, le délai de relogement apparaît souvent réduit sous l'effet d'un accompagnement. La stabilité et la durabilité dans l'occupation des logements est également meilleure. Au fil de l'accompagnement, les ménages opèrent une déconstruction du logement idéal et appréhendent mieux l'offre existante et les conséquences d'un refus de logement. D'autres études montrent que le principal déterminant du maintien dans un logement stabilisé à la sortie est d'obtenir le bénéfice d'allocations logements (ces dernières sont contingentées dans le cas américain). Sans cela, accompagnement ou non, la stabilité résidentielle ne connaît pas de grande amélioration. L'accompagnement, dans toute une série d'expérimentations américaines, prend pour objet essentiel (mais non unique) l'appui aux familles pour constituer les dossiers et se maintenir sur les listes d'attente qui leur permettent d'obtenir (moyennant parfois un long temps d'attente) une aide au logement. D'autres indicateurs de qualité de vie (état de stress, niveau des relations sociales, sentiment de sécurité) et de santé (addictions, état mental) sont également mesurés dans des études scandinaves ou canadiennes. Les travaux collectés attestent généralement d'une amélioration de la qualité de vie, sans permettre toutefois de se prononcer sur son caractère durable au-delà du programme et des quelques mois qui suivent son échéance. Le fait d'avoir un logement procure plus de sécurité et il réduit le niveau de stress puisque les bénéficiaires n'ont plus à s'occuper de leur survie journalière. C'est également un aspect mis en évidence par la plupart des études américaines : dès lors que l'accompagnement au logement est assorti d'une stabilisation dans un logement autonome, le niveau de stress baisse significativement, et des conséquences positives peuvent être mesurées dans bien des

secteurs de la vie sociale, de la santé, de l'éducation. Sur tous ces secteurs « annexes » au logement, les évaluations témoignent de grandes disparités, explicables par les effets de contexte socio-économique, mais aussi par les importantes variations d'intensité et de durée des accompagnements considérés. La santé, et plus particulièrement la santé psychique, semble être un secteur sur lequel les résultats sont souvent décevants.

Parentalité

L'évaluation des accompagnements en direction des parents reste encore largement à explorer. Le soutien à la parentalité, mis à l'agenda politique de nombreux pays occidentaux et inscrit dans le sillage de la Convention internationale des droits de l'enfant (1989), procède partout de l'idée que c'est dans l'intérêt des enfants d'aider les parents dans leur mission éducative. Cependant, elle croise aussi partout, avec des effets plus ou moins marqués, une préoccupation d'ordre public, mettant en tension l'accompagnement des parents entre logique de soutien et logique de responsabilisation, éventuellement assortie de sanctions envers les parents dont les enfants feraient courir un risque à la société (délinquance ou pauvreté).

L'organisation du « soutien à la parentalité » est souvent qualifiée de « nébuleuse ». Elle regroupe de nombreuses actions et acteurs, publics et associatifs, situés à l'intersection de diverses politiques publiques, avec des objectifs parfois peu définis. C'est davantage la mise en place effective des services qui est évaluée, notamment afin de contrôler les financements. Quelques travaux prennent la perspective des familles, mais s'intéressent à leur ressenti sans proposer les moyens d'évaluer les effets de l'accompagnement sur la situation concrète des familles. Cette tension se traduit par une hésitation entre accompagnements ouverts à tous et accompagnements ciblés sur certaines populations. La dimension ciblée des actions (en direction de familles populaires et souvent monoparentales) est soulignée par la littérature française et étrangère, avec ce paradoxe que les difficultés liées à des conditions matérielles restent évincées du travail d'accompagnement au profit d'un travail sur les comportements des membres de la famille. Pour autant, dans la littérature, les conditions de vie économiques semblent traitées de manière disjointe, avec des contributions axées sur les aides financières : leurs formes, leur quantification, leur durée de perception et l'articulation entre travail et garde des enfants. La recherche sur l'accompagnement dans le cadre de la parentalité pourrait s'attarder davantage sur les profils sociologiques et les trajectoires des familles concernées, afin de mettre en lien accompagnements, configurations familiales et conditions d'existence.

Les effets à long terme de cet accompagnement à la parentalité sont aussi des inconnues pointées dans la littérature anglo-saxonne, qui déplore le manque d'évaluation rigoureuse malgré l'utilisation répandue des méthodes d'*evidence based policy*³, et les *randomized controlled trial*⁴, et l'utilisation d'outils de mesure standardisés visant à quantifier et qualifier les apports de l'accompagnement. Ces évaluations semblent surtout assurer un consensus politique permettant le financement de certains programmes mais les travaux scientifiques aboutissent à des points de vue mesurés, voire contradictoires : certaines populations seraient ainsi davantage surveillées que d'autres à travers des programmes dits de soutien ; des programmes seraient certes positifs mais d'une efficacité relativisée ; enfin des travaux insistent sur la différence entre la théorie et la mise en pratique. De plus, la déperdition de certains ingrédients des programmes lorsqu'ils dépassent l'expérimentation est soulignée (moindre formation des professionnels, allègement des programmes, mauvaise adaptation à des contextes nouveaux).

³ Politique fondées sur des données probantes.

⁴ Expérimentation contrôlée aléatoire

In fine, il ressort de cette revue de littérature que pour mieux saisir les effets de l'accompagnement social pour les bénéficiaires, les différents niveaux en jeu dans ces accompagnements devraient être davantage pris en compte : les financeurs, les échelons territoriaux, le secteur d'activité, le type de difficulté repéré, les besoins exprimés par les publics, demande ou contrainte des publics. Les recherches suggèrent que l'évaluation donne rarement des certitudes mais plus certainement des hypothèses à réajuster avec une réalité toujours nouvelle par rapport aux résultats de l'évaluation. Dans ce contexte, l'angle de la participation semble une piste pour la mesure des effets de l'accompagnement social. Enfin, les études montrent combien entre en jeu la représentation de l'enfance dans le monde contemporain, avec des conflits de normes entre une parentalité « chaleureuse et harmonieuse », inspirée du référentiel européen de la « parentalité positive », fondée sur une « hyper-centralité » de l'enfant qu'il faut accompagner dans son développement, et la vision de l'éducation de l'enfant en termes de limites à lui imposer. S'intéresser à la conception de l'enfance en jeu dans les accompagnements sociaux et dans les familles concernées semble un axe encore peu exploité de la recherche, alors même que l'enfant est posé comme la « boussole » de l'accompagnement à la parentalité.

Jeunesse

Partout en Europe, la prise de conscience quant aux difficultés d'insertion des jeunes a débouché sur la constitution de cet enjeu en problème public et sur la multiplication des dispositifs visant à améliorer leurs chances d'accéder à un emploi stable. À côté des offres de formation et des emplois aidés, l'accompagnement est souvent un ressort essentiel de ces politiques publiques.

La France y a eu largement recours, par exemple dans le cadre du Crédit Formation Individualisé en 1989, de la Préparation active à la qualification et à l'emploi en 1992, puis successivement des programmes TRACE, CIVIS, RCA, Garantie Jeune ... le plus souvent déployés en s'appuyant sur les Missions locales. Tous ces instruments proposent un accompagnement associé à une allocation monétaire. Toutefois, les modalités concrètes de cet accompagnement et la fréquence des interactions entre bénéficiaire et référent s'avèrent extrêmement variables. Surtout, les mesures de leur efficacité restent rares et parcellaires. En effet, malgré la diversité des dispositifs spécifiquement dédiés aux jeunes, très peu de dispositifs ont été évalués. Les études quantitatives portant sur les systèmes de contrats aidés et les programmes de formation relèvent un impact positif. En revanche, en ce qui concerne les mesures d'accompagnement, les études d'impact aboutissent généralement à des effets peu discernables. Ainsi, en 2016 un rapport de la Cour des Comptes jugeait que le bilan des dispositifs nationaux était décevant, en dépit d'un coût jugé conséquent (environ 1,45 milliards d'euros au budget de l'État en 2015). Quel que soit le dispositif d'accompagnement proposé, et malgré les efforts de différenciation en fonction des besoins, les bénéficiaires ne rattraperaient jamais le taux de sortie vers l'emploi des catégories plus diplômées. Si la logique de l'accompagnement est de favoriser un tel « rattrapage », force serait donc de constater son échec.

Des évaluations plus spécifiques permettent de nuancer ce portrait par quelques points positifs, même si le constat qui domine reste celui de la très grande inertie des trajectoires sociales et des effets au mieux modestes de l'accompagnement. Le programme TRACE (un dispositif d'accompagnement renforcé offert aux jeunes non qualifiés inscrits dans les missions locales de 1998 à 2005) montre par exemple quelques effets encourageants sur l'accès à l'emploi et à la formation lorsque l'on compare ces résultats à ceux qui sont observés pour les bénéficiaires d'un accompagnement classique. Mais la position structurellement très défavorable de ces jeunes n'est améliorée qu'à la marge. Concernant l'accompagnement intensif offert à certains jeunes dans le cadre du CIVIS (contrat d'insertion dans la vie sociale), les auteurs d'une évaluation récente estiment qu'il a « un impact positif, net et robuste ». Un jeune en CIVIS intensif a davantage de chances

de se réinsérer. Mais les auteur-e-s notent aussi que les fluctuations de la situation économique sont les véritables déterminants de l'accès à l'emploi, la crise de 2008 ayant particulièrement pesé sur les chances d'insertion de l'échantillon étudié... Une étude sur les effets du RCA (Revenu contractualisé d'autonomie) expérimenté en 2011 donne des résultats moins probants : l'accompagnement renforcé qui est associé à cette allocation ne modifie pas les chances d'accès à l'emploi de ses bénéficiaires par rapport à ceux qui bénéficient d'un accompagnement plus classique.

Les enseignements des études étrangères permettent de compléter les données à prendre en compte. En Allemagne, une équipe de l'Institut pour le travail s'est intéressée aux effets des divers programmes de « politique active du marché du travail » mis en œuvre dans ce pays à destination des jeunes de moins de 25 ans. Leur principale conclusion montre que les politiques actives du marché du travail améliorent, de manière générale, les chances de succès des jeunes pour trouver un emploi. Néanmoins, les mesures d'accompagnement classiques ne sont pas les plus efficaces quand on les compare aux politiques de contrats aidés ou aux programmes de formation de court ou de long terme. D'autre part, l'accompagnement a un impact plus limité sur les jeunes éloignés de l'emploi (les moins qualifiés) que sur les plus diplômés. Une étude réalisée au Portugal rejoint en grande partie ces conclusions. D'après les auteurs de ce travail de recherche économétrique, les impacts d'un programme d'accompagnement associé à des sessions de formation a un impact très limité sur la durée de chômage des bénéficiaires lorsque ces derniers ont moins de 25 ans. Des expérimentations plus spécifiques ont été menées sur certains freins à l'accès à l'emploi tel que le logement. Les évaluations réalisées dans le cadre du Fond d'expérimentation pour la jeunesse donnent des résultats globalement modestes. En 2016, l'évaluation d'une expérimentation dans le Bas-Rhin constatait que la situation locative est certes améliorée à court terme, du fait de l'accès à un référent et à des aides, mais qu'à moyen terme, les bénéficiaires n'accèdent pas davantage à un logement autonome que le groupe test. En outre, le taux d'emploi et la situation professionnelle des jeunes bénéficiaires ne sont pas non plus améliorés.

Concernant la situation particulière des jeunes en errance, dont les situations sont particulièrement complexes du fait qu'elles entremêlent problèmes d'addiction, de mauvaise santé psychique, de délinquance et les procédures judiciaires, l'accompagnement paraît également peiner à obtenir des résultats probants. En 2012, des chercheurs montraient que la situation de ces jeunes était extrêmement peu propice à la logique de « co-construction des parcours » qui est celle de l'accompagnement, et que le temps et les moyens disponibles pour les y intégrer étaient largement insuffisants. L'accompagnement pourrait cependant permettre des progrès à condition qu'il limite la fragmentation et l'absence de coordination entre acteurs, et sous réserve d'adopter une approche globale et transversale.

Au total, la littérature sur les effets de l'accompagnement des jeunes, dans les conditions dans lesquelles il est habituellement pratiqué, laisse à penser que ces effets sont dans tous les cas insuffisants pour corriger les faibles chances d'accès à l'emploi des jeunes disposant d'un faible niveau de formation. Les effets de l'accompagnement deviennent plus discernables avec des publics plus proches de l'emploi, mais avec des effets d'échanges de places dans la file d'attente plutôt qu'une amélioration globale des processus d'insertion.

Handicap

L'accompagnement social s'inscrit dans le modèle d'intégration sociale des personnes en situation de handicap, hérité de la loi de 1975 sur le handicap, consistant à un changement d'approche des personnes en situation de handicap qui étaient précédemment suivies au sein de structures médico-sociales qualifiées « d'enfermantes ». La personne handicapée se voyait

cantonnée en un seul et même lieu de vie, espace de contrôle où se déroulaient les activités de jour et de soirée ainsi que les soins, évoquant l'institution asilaire et l'institution totale au sens de Goffman. Au cours de la seconde moitié du xx^e siècle lui succède un modèle plus protectionnel où les interventions de l'État visent à organiser, réglementer et subventionner les initiatives de la société civile revendiquant dès lors un besoin de normalité et de développement de projets de vie. Le handicap entre en tant que catégorie publique dans les mécanismes de redistribution et de la dispensation de soins et de services et il s'insère en ce sens dans la protection sociale. Dans ce cadre, l'accompagnement social des personnes en situation de handicap n'échappe pas au modèle d'activation des ressources et des compétences dominant dans l'intervention sociale contemporaine et promouvant l'autonomie comme valeur cardinale.

L'accompagnement social des personnes en situation de handicap ne diffère pas de celui d'un autre public dit vulnérable, dans ses méthodes et ses outils. Néanmoins, il diffère dans la prise en compte des différentes aptitudes physiques et mentales, de la connaissance des représentations sociales et dans les adaptations nécessaires des méthodes et des outils de l'accompagnement social aux différentes sources de déficiences et des capacités ainsi qu'aux différentes situations sociales handicapantes. Les pratiques d'accompagnement sont ainsi impactées par les demandes complexes, voire contradictoires, exprimées par les personnes en situation de handicap. Ces demandes d'accompagnement font appel à une diversité de compétences, une disponibilité régulière, une souplesse et une coordination qui semblent parfois peu en adéquation avec l'offre d'accompagnement. En d'autres termes, les dispositifs d'accompagnement social des personnes handicapées, s'ils sont destinés à favoriser l'émancipation de la personne accompagnée, doivent trouver la juste distance de l'accompagnement pour ne pas avoir des effets contraires aux objectifs escomptés et renforcer ce faisant une situation de dépendance.

La construction d'un accompagnement social spécifique est également impactée par des relations la plupart du temps tripolaires : d'un côté, la personne destinataire et de l'autre l'intervenant social et l'accompagnateur médical. Cette triple relation (intervenant – personnel soignant – personne en situation de handicap) remet en perspective la notion de dialogue et d'auto-détermination de l'individu, notamment dans l'émergence des besoins de la personne accompagnée et des méthodes d'accompagnement individuel. En effet, l'intervenant social reste le principal coordinateur de l'accompagnement, mais il devient également un médiateur entre le personnel soignant et la personne accompagnée. Dans sa pratique d'accompagnement, il peut faire émerger des besoins individuels qui n'étaient pas analysés par le personnel médical. Ce dernier, en tant que soignant, peut contraindre certaines pratiques d'accompagnement qui ne sont pas en adéquation avec les capacités. Cette tension relationnelle peut impacter directement la personne en situation de handicap et avoir des effets pervers. Dans cette relation, l'enjeu est donc de délimiter les missions de chaque intervenant afin de ne pas compromettre leurs actions professionnelles respectives. Enfin, cette dimension particulière de l'accompagnement peut être renforcée par un quatrième acteur dans le cas de la déficience intellectuelle, lorsque la présence d'une tierce personne (responsable légal ou familial) est nécessaire.

Bien que mis au cœur de la pratique d'intervention sociale envers le public en situation de handicap, rares sont les travaux académiques portant strictement sur les effets de l'accompagnement social sur les personnes handicapées. Les études qui traitent de ses effets se sont néanmoins focalisées sur l'insertion et le maintien dans l'emploi, qui reste l'enjeu majeur de la pratique d'accompagnement, car c'est une demande forte de reconnaissance d'un statut de « normalité » que de pouvoir exercer une activité en réelle autonomie. Les mesures des effets de l'accompagnement sont également présentes dans les études sur l'accès à la scolarité.

Ces études proviennent essentiellement de travaux nord-américains (États-Unis et Canada), à la pointe de la recherche en matière de handicap. L'accompagnement social vers l'emploi dans le champ du handicap émerge de l'incapacité des services médico-sociaux à satisfaire les besoins des personnes en situation de handicap en la matière. Les études nord-américaines démontrent régulièrement depuis plus d'une trentaine d'années l'efficacité de l'accompagnement vers l'emploi dans le modèle de soutien à l'emploi (*supported employment*) en ce qui concerne l'entrée et le maintien dans l'emploi. D'une part, les personnes en situation de handicap sont satisfaites des modalités de l'accompagnement, notamment lorsqu'elles ont le pouvoir de choisir elles-mêmes l'emploi. Le niveau de rémunération, les opportunités de promotion salariale ou de poste, les relations avec la hiérarchie montrent des niveaux de satisfaction générale positifs. D'autre part, les employeurs montrent également un niveau de satisfaction globale positif et la présence des intervenants de l'accompagnement ne perturbe pas le fonctionnement des établissements d'insertion. La participation proactive des personnes en situation de handicap dans ces programmes est un facteur essentiel de ce succès. Le sentiment d'estime de soi et celui d'accomplissement personnel sont des indicateurs de cette réussite.

Enfin, les analyses sociologiques mettent en avant de nombreux obstacles à la « participation sociale » des personnes concernées, qui rencontrent des difficultés sociales plus importantes qu'en population générale, malgré les efforts sans précédents effectués par les pouvoirs publics pour favoriser une société inclusive depuis la loi du 11 février 2005 sur la participation, l'égalité et la citoyenneté des personnes handicapées.

Emploi

C'est sur ce champ que la littérature visant à évaluer de manière quantitative l'accompagnement est la plus nombreuse. Les propos ci-après se focalisent en particulier sur l'accompagnement vers l'emploi et non l'accompagnement social. Cette distinction est à la fois la conséquence et l'origine de nombreuses réflexions que l'on retrouve très présentes dans l'ensemble de la littérature en économie sur ces thématiques. Outre la place centrale et la primauté accordée à ces questions par les économistes, elle traduit la difficulté de saisir quantitativement des éléments multidimensionnels de l'inclusion et du bien-être des personnes accompagnées. L'étude de l'accompagnement social est ainsi resserrée sur les thématiques d'emploi car l'objet est plus facilement mesurable, à travers des variables telles que les taux de sortie du chômage. L'emploi devient dans cette optique l'un des seuls canaux par lesquels les individus peuvent sortir de la pauvreté. La résultante est que l'objectif de l'accompagnement devient un objectif macroéconomique de réduction de la durée du chômage. Les études sur l'accompagnement vers l'emploi et ses effets peuvent par conséquent relever d'approches essentiellement économicistes se confondant avec les objectifs de réduction des coûts des politiques publiques en la matière et laissant de côté les aspects sociaux.

D'autre part, d'abondantes études sociologiques relèvent d'une approche critique appuyée sur des méthodes qualitatives sans focaliser leurs résultats sur la question des effets de l'accompagnement social vers l'emploi. Ces études, basées sur les trajectoires de vie des bénéficiaires relèvent soit d'une approche misérabiliste ne permettant pas de noter d'effets précis de l'accompagnement, soit d'une approche de recherche-action pragmatiste visant l'émancipation des bénéficiaires face à l'obligation d'un parcours d'accompagnement ascendant. On repère de manière générale cette littérature dans les domaines de l'insertion par l'activité économique, de la vulnérabilité et de la fragilité sociale ou encore de l'action sociale. Néanmoins, des études centrées sur le cas des Missions locales produisent des résultats intéressants pointant les marges de manœuvre des acteurs en matière d'accompagnement social des jeunes les plus proches de l'emploi.

Du côté des sciences économiques, en termes de méthodes, deux types d'approches sont généralement utilisés : les méthodes non expérimentales et celles qui le sont. Les premières s'appuient principalement sur des données administratives ou des enquêtes ponctuelles pour modéliser les effets de l'accompagnement toutes choses étant égales par ailleurs. La difficulté principale pour évaluer les effets d'un programme est en effet de parvenir à contrôler des éventuels biais de sélection (les participants aux programmes d'accompagnement ont des caractéristiques spécifiques qui ne permettraient pas de généraliser les résultats à l'ensemble d'une population). Il est en effet très difficile d'identifier les effets propres d'un programme d'accompagnement indépendamment d'effets de contexte ou de caractéristiques inobservables attachées aux individus. Face à ces méthodes, depuis les années 2000 particulièrement, se sont développées les méthodes d'expérimentation contrôlée.

Les résultats des effets de l'accompagnement sur l'accès à l'emploi sont globalement mixtes et contrastés, mais il est possible de dégager de la littérature économique des résultats légèrement plus positifs. Parmi les différences notables, il semble que la durée pendant laquelle l'évaluation est menée a un impact sur les résultats : à court terme les résultats sont moins souvent positifs. C'est plus généralement le degré d'intensité de l'accompagnement passant par des rencontres plus fréquentes avec les demandeurs d'emploi qui se montre légèrement plus efficace. Les effets des programmes de formation professionnelle des demandeurs d'emploi sont plus mitigés et s'expliquent par d'éventuels effets d'enfermement (le demandeur d'emploi resterait plus longtemps au chômage pour « bénéficiaire » de l'accompagnement). En revanche, le nombre d'études se focalisant sur les effets de l'accompagnement sur la qualité de l'emploi - mesurée par la durée de l'emploi ou la récurrence des épisodes de chômage consécutive à l'accompagnement -, est plus faible. Les résultats sont légèrement positifs mais souvent discutés et ils n'englobent pas la globalité de la qualité de l'emploi. Il est en outre mis en avant la difficulté de séparer les effets de l'accompagnement de ceux liés au renforcement du contrôle, la plupart des études montrant que l'intensité de la recherche d'emploi est corrélée aux mécanismes de sanction et de radiation des services de placement. Il existe néanmoins des études montrant à l'opposé que les programmes d'accompagnement renforcé peuvent générer des effets de déplacement ou de file d'attente. Les impacts positifs liés aux programmes peuvent provenir d'une amélioration de la situation des personnes accompagnées mais cet effet s'exerce au détriment des personnes non suivies dans le programme renforcé, c'est-à-dire que ces effets positifs créent simplement un déplacement dans la file d'attente des demandeurs d'emploi, ceux n'étant pas accompagnés dans le programme voyant leur situation d'autant plus dégradée. L'effet global est alors neutre ou négatif. Les études menées sur les opérateurs mettent en avant quant à elles des pratiques d'écramage au profit des individus les plus employables parmi l'ensemble des candidats accompagnés.

Aussi, le rôle et l'attitude des conseillers ont un effet fort sur la probabilité de retour à l'emploi. Selon cette logique, deux techniques ont également été fréquemment étudiées : le profilage et l'externalisation de l'accompagnement. Sur le premier point, les études *ex ante* évoquent des effets positifs, c'est-à-dire que le ciblage statistique augmenterait davantage le retour à l'emploi par rapport à une orientation réalisée par les conseillers du service de l'emploi. Par exemple, au Danemark, des chercheurs montrent que les conseillers réalisent l'assignation des demandeurs d'emploi à un programme aussi bien qu'un service d'assignation aléatoire, quand la performance est mesurée en termes de taux d'emploi un an après le début du programme d'accompagnement évalué. Il est toutefois très difficile de trouver des variables permettant de réaliser ce profilage qui n'est en outre pas particulièrement efficace. Le rôle des conseillers demeure, quoi qu'il en soit, beaucoup plus large que celui qui consisterait uniquement à assigner les individus à des programmes, et en l'état, le propos n'est pas de les remplacer par des méthodes

statistiques dont les coûts et bénéfices n'ont de plus pas été calculés. Concernant l'externalisation de l'accompagnement, les effets de l'accompagnement social vers l'emploi sont plus souvent positifs à l'étranger qu'en France. Des débats autour de la flexibilité des prestations et des mécanismes de rémunération sont posés autour de la prise en charge de l'accompagnement par des opérateurs privés de placement. Faut-il mieux communiquer sur l'existence des différents opérateurs, les mettre en concurrence, publiciser leurs résultats et leurs performances ? Ces débats, posés à la fois par les politiques publiques nationales et repris par les économistes, reflètent des modèles sociaux en tension, entre modèle libéral et modèle universaliste de protection sociale. Ils reviennent à tenter d'hybrider logique d'optimisation et logique d'accompagnement social favorisant l'auto-émancipation des bénéficiaires. Il ressort *in fine* de la littérature en sciences économiques que les enjeux de l'accompagnement social dans le champ de l'emploi tournent autour de la difficulté de capter des éléments difficilement quantifiables.

Au total, les études dominantes en économie sur la question de l'accompagnement social vers l'emploi et de ses effets sur les bénéficiaires ne se décentrent pas, au regard de cette exploration, de l'objectif de réduction du chômage et elles ne questionnent qu'extrêmement rarement la place et le rôle du travail et de l'activité dans les trajectoires de vie au-delà de l'attention principale sur le revenu. Du côté de la socio-économie, de la sociologie et des sciences de l'éducation, les études ouvrent quant à elles des perspectives critiques à dimension normative – sur la construction genrée des métiers par exemple – à propos du primat du retour à l'emploi sur le reste de la vie sociale des individus et des collectifs.

CONCLUSION

Le chantier de cette revue de littérature apporte une nouvelle pierre à l'édifice de la mesure des effets de l'accompagnement social sur ses bénéficiaires en portant le message de la nécessité de nouveaux travaux et de nouvelles fouilles. Les effets de l'accompagnement social ne peuvent être évalués par les sciences sociales sans s'arrêter sur une définition stricte de l'accompagnement et cette dernière n'est pas aisée. Si la littérature mentionne que les acteurs de l'accompagnement innovent dans leurs pratiques, instituant de nouvelles formes d'accompagnement (collectives, par exemple), les effets de leurs actions ne sont, au regard de cette littérature, que mitigés sur les trajectoires de vie des bénéficiaires. Mais ce principal résultat est fortement lié au biais des méthodes des sciences sociales qui ne peuvent saisir l'ensemble des réalités vécues par les acteurs et qui expliquent les issues contrastées de ce panorama. Ces résultats remettent au goût du jour le débat académique transversal sur la mesure d'un effet et appellent à intégrer aux liens de causalité recherchés dans les études majoritaires des dialectiques de rétroaction dans les temporalités sociales étudiées (analyses socio-économiques sur une durée plus longue, études longitudinales de parcours, insertion systématique des effets de contexte aux analyses des résultats de l'accompagnement social). Quoi qu'il en soit, un renouvellement des approches mobilisant différentes disciplines et une hybridation des méthodes de recherche apparaît nécessaire pour saisir les résultats des accompagnements sociaux et des multiples innovations sociales participatives portées par les institutions et les professionnels.

Introduction

L'APEX a sélectionné, parmi plusieurs milliers d'articles accessibles sur les bases de données internationales, en français et en anglais, et parmi les ouvrages et rapports publiés, ceux qui apportent des réponses à la question soulevée par la CNAF : quel est l'état des connaissances quant aux effets des pratiques d'accompagnement social sur leurs bénéficiaires ?

Deux grands types de méthodologies sont mobilisés par les chercheurs et certains praticiens, pour répondre à cette question. La première se fonde sur la production de données *qualitatives* : la réflexion repose sur un ensemble limité de cas d'études, analysés en profondeur par le chercheur, sur la base d'entretiens approfondis, d'observations directes, d'interactions personnelles avec des bénéficiaires et/ou des personnes en contact avec les bénéficiaires, de manière à saisir tant la multiplicité des paramètres qui constituent l'accompagnement social que la complexité de ses effets. Le second type de méthodologie employée est *quantitatif* : la réflexion repose alors sur un grand nombre de cas, rassemblés dans un échantillon dont le caractère représentatif est contrôlé, et qui ne sont pas étudiés dans toute leur complexité mais à travers un jeu de variables clés. Lorsque cette population est suivie dans le temps, l'étude (*longitudinale*) permet de mesurer quels paramètres des situations personnelles des bénéficiaires connaissent des changements significatifs sous l'effet de l'accompagnement, et si ces changements se répètent d'un individu à l'autre. Lorsqu'un échantillon témoin (c'est-à-dire non bénéficiaire de l'accompagnement) a pu être constitué, l'enquête quantitative renseigne avec davantage de certitude, grâce à la comparaison, sur les effets attribuables exclusivement à l'accompagnement (*évaluation aléatoire randomisée*).

La recherche francophone a moins souvent recours aux méthodes quantitatives que son *alter-ego* anglophone. Elle est aussi moins structurée par le paradigme de l'*evidence-based policy* qui conduit, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis notamment, les organismes publics et parapublics, de même que les fondations philanthropiques, à commander et financer des évaluations quantitatives (ou parfois mixtes) des dispositifs d'action, jugées de loin les plus performantes pour renseigner sur leur succès ou non.

Pour ces raisons, il existe un assez net partage méthodologique entre les connaissances produites sur l'accompagnement en France et dans le monde anglophone, ce dont cette revue de littérature porte témoignage. La différence est cependant à nuancer pour certains secteurs de l'accompagnement : les études statistiques ne sont pas inexistantes en France, loin de là, particulièrement dans le champ de l'accès à l'emploi et de l'insertion.

Au-delà de ces différences de culture scientifique, on observe que la notion même d'accompagnement social se retrouve d'un contexte national à l'autre (sous le vocabulaire de *social support*, ou de *social intervention* en anglais). Mais si la notion est répandue, sa définition et le contenu exact de ce qu'elle recouvre en termes de principes et de pratiques sont très loin d'être stabilisés, y compris au sein d'un seul pays. Sa définition, plurielle, apparaît tributaire des spécificités des contextes de production scientifique et des dispositifs étudiés.

Or, bien sûr, les effets des diverses offres d'accompagnement social sur les bénéficiaires ne peuvent être appréciés, comparés entre eux, ou évalués dans leurs effets communs qu'à partir du moment où l'accompagnement social est précisément circonscrit, à la fois théoriquement et empiriquement. Force est de constater que le flou des définitions et la pluralité des pratiques

dans ce domaine compliquent l'effort – pourtant souhaitable – de cumulativité des recherches sur la question des effets. Dans une revue de littérature portant sur l'accompagnement au logement des personnes sans-abri ou à risque de le (re)devenir, des chercheurs américains observent ainsi qu'une « *synthèse rigoureuse dans ce domaine se heurte à de nombreuses difficultés : définitions instables, hétérogénéité des populations cibles, variété des interventions, manque de consensus sur ce que serait une stabilité résidentielle, un service, ou encore la notion de bien-être. Cela rend les comparaisons entre études très difficiles, et la généralisation des résultats impossible.* » (Bassuk *et al.*, 2014 : 272). Il résulte de ces difficultés que la question des définitions ne peut être ignorée. Nous y consacrons donc une première étape de cette revue de littérature, dans le but de clarifier et circonscrire les types de pratiques qui ont été retenus.

Un point prédominant lié à l'histoire de la protection sociale en France (Gazier, Palier, Périvier, 2014 ; Elbaum, 2011) et à celle du chômage (Salais, Baverez, Reynaud, 1986 ; Schnapper, 1994 ; Gautié, 2002 ; L'Horty, 2006), est le rabattement de la question de l'accompagnement social sur la priorité du retour à l'emploi de publics fragilisés. La revue porte la marque de ce tournant, intervenu au début des années 1980, dans la mesure où il a généré de nombreux travaux de mesures et d'évaluation des politiques d'accompagnement au retour à l'emploi. Nous avons eu le souci, cependant, d'empêcher que la prédominance de cette ligne d'action publique et de recherche masque les retours d'expérience qui existent sur d'autres types d'accompagnement. Aussi avons-nous choisi, pour que les travaux recensés apparaissent de manière claire, de les présenter selon un ordre thématique selon qu'ils portent sur tel ou tel aspect de l'exclusion ou des politiques sociales : le logement ; la famille et la parentalité ; l'insertion et l'emploi. Dans la mesure où le public « jeune » et le public « handicap » font également l'objet de pratiques d'accompagnement ciblées justifiées par des besoins ou fragilités particulières, nous leur consacrons également une entrée à part entière. Ce découpage, réalisé dans un objectif didactique, ne doit pas avoir pour conséquence de laisser penser que les différentes sphères de l'accompagnement ne peuvent être appréhendées que séparément : nombre d'études qualitatives ou quantitatives pointent au contraire le manque de globalité de l'accompagnement comme un obstacle fort sur le chemin de son succès. Il en ressort, par exemple, qu'aider les personnes à faire face à leurs difficultés familiales ou de logement, ou même de santé, sans adresser la question de l'emploi et des revenus, ne permet d'obtenir que des résultats partiels dans chaque secteur considéré, et d'exposer le bénéficiaire à un risque de retour en arrière. La revue de littérature aura l'occasion de revenir sur ce point important.

Méthode

Encadré 1

Cette revue de littérature a été réalisée entre avril 2016 et octobre 2016, à partir de plusieurs types de sources : articles académiques, ouvrages de chercheurs ou de praticiens, rapports administratifs.

Concernant les articles publiés dans des revues universitaires, nous avons eu accès aux deux principales bases de données électroniques anglophones en sciences humaines et sociales (Web of Science, EBSCOHost). Pour la production francophone, s'y est ajoutée la consultation de plateformes de diffusion regroupant l'essentiel de la recherche en sciences sociales (CAIRN, PERSEE, ERUDIT).

Les mots clés utilisés ont été choisis de manière à ne pas restreindre abusivement *a priori* les résultats bruts de recherche. En français il s'agit du mot « accompagnement » associé selon le secteur recherché à *social, logement, famille, parentalité, emploi, insertion, jeunes* ou à des termes permettant de décrire

les mêmes univers. En anglais, nous avons utilisé en première approche les mots clés de *social intervention, social work intervention, social service intervention, social support services* associés au secteur recherché. Lorsqu'une spécification s'avérait nécessaire au vu du nombre de références retournées, nous avons ajouté les termes de *effects* et *impacts*. Les résultats ont ensuite été raffinés par discipline, puis suivant une lecture des résumés, et enfin, pour les papiers jugés pertinents à ce stade, par leur lecture complète.

Nous avons également interrogé Google et Google Scholar pour identifier des ouvrages, rapports et autres types de documents publiés électroniquement (PDF) disponibles en français et en anglais à partir des mêmes mots clés. Ceux qui ne sont pas disponibles en version numérique ont été commandés en version papier ou consultés en bibliothèque. La période prise en compte court de 1980 à aujourd'hui.

Le rapport est structuré en deux parties. Dans la première partie, nous proposons une synthèse des principaux enjeux de l'accompagnement social du point de vue de la recherche en sciences sociales, des résultats mesurés de l'accompagnement sur ses bénéficiaires, ainsi que des limites qui sont relevées par les études recensées. Cette synthèse est l'occasion d'avancer un point de vue critique, nourri par la revue de littérature, sur les zones d'ombres de la connaissance dans ce domaine de l'action sociale et sur certains moyens de les atténuer. Le rapport se poursuit ensuite en deuxième partie par une présentation détaillée, organisée par thèmes, de chaque production de recherche (article, livre ou rapport) apportant des informations significatives sur les effets de l'accompagnement social sur les bénéficiaires.

Références citées

BASSUK Ellen L., DECANDIA Carmella, TSERTSVADZE Alexander, RICHARD Molly K. (2014), 'The Effectiveness of Housing Interventions and Housing and Service Interventions on Ending Family Homelessness: A Systematic Review', *American Journal of Orthopsychiatry*, vol. 84, n°5, p. 457-474.

ELBAUM Mireille (2011), *Économie politique de la protection sociale*, Paris, PUF.

GAUTIE Jérôme (2002), « De l'invention du chômage à sa déconstruction », *Genèses* 2002/1, n°46, p. 60-76.

GAZIER Bernard, PALIER Bruno, PERIVIER Hélène (2014), *Refonder le système de protection sociale, Pour une nouvelle génération de droits sociaux*, Paris, Presses de Sciences Po.

L'HORTY Yannick (2006), *Les nouvelles politiques de l'emploi*, Paris, La Découverte.

SALAI Robert, BAVEREZ Nicolas, REYNAUD Bénédicte (1986), *L'invention du chômage : histoire et transformations d'une catégorie en France des années 1890 aux années 1980*, Paris, PUF.

SCHNAPPER Dominique (1994) (1^{re} édition 1981), *L'épreuve du chômage*, Paris, Gallimard.

1. L'accompagnement social et ses effets : éléments de contexte et de définition

1.1. L'accompagnement au prisme de l'histoire du social

Né de l'assistance et de la bienfaisance à la fin du XIX^e siècle, l'État social a pris successivement le visage de l'aide et de la protection (début du XX^e siècle), celui du « suivi » et de la « prise en charge » (Après-guerre), et enfin celui de « l'accompagnement » au début des années 1990. Ce glissement de vocabulaire accompagne un changement conceptuel, qui témoigne lui-même de bouleversements dans l'ordre des valeurs liés à la crise de l'État-Providence (Rosanvallon, 1981).

De l'assistance à l'accompagnement : un changement de valeurs

Plus « positif » dans ses connotations, l'accompagnement renvoie d'abord à l'idée d'une démarche partagée, (le suffixe « com- »), « impliquante » pour les deux membres de la relation. Le « compagnon » est étymologiquement celui avec lequel on partage le pain, étymologie qui véhicule donc le sentiment d'une œuvre commune, là où le secours, l'assistance ou la prise en charge renvoient à une relation plus déséquilibrée entre un aidant capable et un aidé impuissant. À l'entrée « accompagnement », les dictionnaires évoquent également la notion de cheminement avec une escorte (le compagnon, accompagner, raccompagner), dont le rôle est de protéger en « marchant à côté ». À la connotation de partage s'ajoute donc celle du processus, du chemin, de la trajectoire, qui fournit à son tour un surcroît de dynamisme par rapport à la notion d'assistance. En d'autres termes, conceptuellement, l'accompagnement social substitue au contrôle social et à la surveillance d'individus en position statique une notion plus positive, marquée par le bilatéralisme et l'engagement réciproque, frappée également d'une plus grande considération pour l'individu comme personne dotée de droits (et non seulement de besoins) et de capacités d'émancipation. Résumé en quelques mots, l'accompagnement est un parcours avec autrui, vers un objectif fixé, dans une relation de proximité.

Il ne faut pas négliger ce que l'avènement d'une telle notion a de politique ni en quoi il s'inscrit dans la trajectoire particulière de l'État social au XX^e siècle. Alimenté par le processus d'individualisation (Elias, 1991) l'accompagnement répond parfaitement à l'exigence moderne de la responsabilisation et de la réalisation de soi, où l'autonomie devient une valeur cardinale. Le recours à autrui, en effet, n'y est pas conçu comme une autorité ni une tutelle, mais comme un conseil, un « coach », un appui apportant méthode et confiance. Une telle approche du cheminement est à la mode : du coaching professionnel à l'accompagnement à *la fin de vie*, en passant par les sphères de l'éducation ou des placements judiciaires, l'accompagnement est une pierre angulaire de bien des espaces de la vie sociale, moins selon une méthode standardisée cependant que comme « nébuleuse » centrée sur la relation et le partenariat (Paul, 2004).

Aussi positive qu'elle paraisse sous l'angle de l'émancipation de chacun, cette légitimation de la responsabilité individuelle a pourtant son revers : elle renforce la stigmatisation d'attitudes désormais perçues comme « déviantes », telles que la passivité, l'inaction, la non-prise en charge

de son destin. Cependant, combattons-nous tous à armes égales devant l'injonction à « conduire sa vie » ? L'inégale répartition des ressources économiques, de l'instruction, des réseaux sociaux, ou même de la bonne santé ne rend-elle pas injuste d'attendre de chacun les mêmes efforts et le même succès pour y répondre ? La stigmatisation de la passivité des « exclus » face à leur propre exclusion, leur culpabilisation à certains égards, ont pourtant nourri eux aussi l'avènement de « l'accompagnement » comme levier de l'Etat social, dans la mesure où, au fil des décennies, il a été jugé de moins en moins légitime de simplement les « assister » quand on pouvait les « motiver ». Le discrédit jeté sur les « assistés » et « l'assistanat » (Duvoux, 2009a) a ainsi fortement renforcé dans les politiques publiques le registre de l'activation, censée pousser, à la différence de « l'assistance », les demandeurs d'une aide sociale à l'action et à la responsabilisation personnelle et à l'autonomie, voire à « l'injonction à vivre dignement » (Astier, Duvoux, 2006 ; Duvoux 2009b, Lochard 2010). Le succès de la notion d'accompagnement est ainsi étroitement lié à une évolution plus générale, « l'activation biographique des politiques sociales » (Bessin, 2009).

L'accompagnement dans les politiques sociales

En France, l'accompagnement a été défini comme l'une des modalités de l'intervention sociale dans le cadre du XI^e Plan (1992, Rapport des travaux de groupe « évolution du travail social ») (Guele *et al.*, 2003). Conçu comme une relation entre une personne en difficulté et un professionnel disposant de ressources pour résoudre ces difficultés, l'accompagnement en matière sociale a pour but explicite, dès ces premiers textes, de transformer les conditions de vie de son bénéficiaire tout en favorisant sa prise d'autonomie.

Avant ce texte, de premiers jalons de l'accompagnement avaient été posés dans le domaine de l'aide aux personnes handicapées, à travers les programmes d'intégration en milieu ordinaire des années 1980, qui prenaient le contre-pied d'une prise en charge institutionnelle qualifiée « d'enfermante » ou « asilaire ». En 1988, dans un contexte d'aggravation de la crise économique, du chômage et de la pauvreté, le Revenu Minimum d'Insertion instaurait la pratique du contrat d'insertion et promouvait l'accompagnement comme un levier d'action capable de mener à l'autonomie des bénéficiaires. La loi Besson du 31 mai 1990 créait de son côté le Fonds Solidarité Logement, dont la gestion était confiée aux départements, avec la possibilité de financer des mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL). Ces dispositifs de lutte contre l'exclusion par l'accompagnement ont encore été renforcés par la loi du 29 juillet 1998, dont l'article 1 réaffirme « l'objectif d'accès effectif de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection, de la santé, de la justice, de l'éducation » et qui introduit la notion « d'accompagnement personnalisé pour aider à accomplir les démarches administratives ou sociales nécessaires à la mise en œuvre de ces droits ».

La décennie 1985-1995 se présente donc comme une période de cristallisation des politiques légitimant les pratiques d'accompagnement social dans toutes les sphères du travail social. Il n'est pas anodin que cette transformation se produise dans un contexte de crise économique, pour répondre à la montée du chômage, à la progression des inégalités et aux reconfigurations des processus de socialisation. L'accompagnement est ainsi contemporain du délitement du lien social entre les individus composant la société, généré par l'affaiblissement des solidarités économiques, mais aussi par les évolutions des structures familiales et la prégnance de l'échec scolaire.

En 1987, le Conseil économique et social définissait l'exclusion comme « l'absence d'une ou plusieurs sécurités, notamment celle de l'emploi, permettant aux personnes et aux familles d'assumer leurs obligations professionnelles, familiales et sociales et de jouir de leurs droits fondamentaux » (Guele *et al.*, 2003). Les développements de l'exclusion (Castel, 1995 ; 2009) auront conduit à

une rupture significative vis-à-vis des pratiques traditionnelles de prise en charge du social. La question n'est plus d'agir contre une pauvreté résiduelle que le progrès et la croissance économique auraient échoué à éradiquer, comme on le pensait pendant les trente glorieuses (Fourastier, 1979). Il s'agit plutôt de trouver un remède à l'exclusion sociale produite par les crises économiques, que la croissance tendancielle et les grains de prospérité ne font pas disparaître, et face auxquelles les systèmes de protection sociale ne proposent pas de réponse adaptée (Lory, 1975). Il faut, également, répondre aux phénomènes de disqualification sociale (Paugam, Clemençon, 2003) qui confinent certaines couches de la population dans des espaces socio-économiques n'offrant ni bien-être immédiat, ni espoir d'ascension sociale, du fait de la prégnance du chômage et de la précarité. De nouveaux publics hétérogènes, aux problèmes sociaux inédits, interpellent donc l'État social. Le spectre s'étend des personnes sans-abri aux travailleurs pauvres, en passant par les jeunes – dont l'insertion sur le marché du travail est désormais difficile –, les migrants, les familles monoparentales, les personnes handicapées. Dans ce contexte complètement renouvelé, où les difficultés socio-économiques apparaissent durables, où les capacités de l'État-Providence à les amortir s'affaiblissent, l'accompagnement social fait figure de palliatif. Il rompt avec l'approche en termes de suivi générique, ou même d'accès universel et inconditionnel à un droit, en articulant les réponses apportées à chaque situation, à chaque usager, avec l'offre disponible, et suivant le degré d'investissement de chacun dans « son » chemin vers la sortie des difficultés (APEX, 2015).

C'est par ailleurs dans cette même décennie que s'opère en France le processus de décentralisation, qui voit des compétences administratives clés transférées vers les collectivités locales. À partir de 1982, l'action sociale devient une compétence des départements, ce qui conduit à territorialiser l'État social bien davantage qu'il ne l'a été au cours du xx^e siècle. De nouveaux mots d'ordre accompagnent cette évolution, comme le « projet d'insertion », qui doit diriger les opérations d'accompagnement social et qui se traduit souvent par une contractualisation entre l'usager et le dispensateur d'aide, le travail en réseau, qui sollicite les complémentarités entre opérateurs, ou encore l'exigence de transversalité entre insertion et action sociale, qui active des réseaux locaux d'économie sociale et solidaire de plus en plus professionnalisés et dont le maillage territorial est sans commune mesure avec celui des opérateurs administratifs.

C'est dans ce nouveau contexte économique et social que l'accompagnement social émerge comme un levier de choix dans la lutte contre l'exclusion, et qu'il se diffuse peu à peu dans chaque sous-secteur de l'intervention sociale : chômage et insertion bien sûr, mais aussi logement (avec en ligne de mire la hausse des expulsions, le phénomène du sans-abrisme et aujourd'hui l'accueil des réfugiés), parentalité et vie familiale, soutien aux jeunes et aux personnes handicapées. Avec souvent les mêmes maîtres-mots : co-construction d'un projet personnalisé, relation de confiance (FNARS, 2011), souvent matérialisée dans une contractualisation qui a pour effet de responsabiliser à la fois l'usager et l'accompagnant (Isern-Réal, 2006).

1.2. Une définition peu stabilisée

Peut-on aller plus loin qu'une énumération de ces quelques principes et proposer une véritable définition de l'accompagnement social ? Comme on a pu déjà le souligner, l'accompagnement social n'est pas un label qui viendrait recouvrir un ensemble de pratiques bien formalisées, et encore moins standardisées. Il n'est pas tout à fait un concept, ni tout à fait une métaphore, mais plutôt un mot-valise qui permet de désigner des pratiques diversifiées, de les porter et les exprimer au gré des contextes (UNIOPSS, 1995). Il y a potentiellement autant d'accompagnements que d'objectifs, d'institutions, de publics, et probablement aussi de personnes bénéficiaires. Cette variété dans le détail n'empêche cependant pas d'établir une définition générale du fait

d'accompagner en matière sociale, à partir des traits communs qui se retrouvent d'une expérience à l'autre. Une telle définition est au demeurant un préalable de la réalisation d'une revue de littérature, ne serait-ce que parce qu'elle permet d'en préciser les objectifs et de circonscrire le champ des études à considérer.

Au vu des textes recueillis, nous retiendrons les caractéristiques suivantes :

L'accompagnement social désigne une relation bilatérale associant un accompagné et un accompagnant, ce dernier agissant dans le cadre d'une structure d'aide sociale, qu'elle soit publique, privée ou associative. Son objectif est généralement défini comme l'acquisition d'une autonomie du bénéficiaire dans le secteur considéré, c'est-à-dire l'atteinte d'un niveau de connaissances et de pratiques qui permettent à ce dernier de réaliser des actions (trouver un emploi, se maintenir dans un logement...) sans avoir recours à l'appui d'un tiers.

La relation d'accompagnement est constituée dans le cadre d'une relation professionnelle (ou assimilée s'il s'agit d'un accompagnement bénévole, associatif par exemple) : elle existe parce qu'elle est administrativement et institutionnellement construite, parce qu'un individu « bénéficiaire » est désigné dans ce statut. L'accompagnement social s'exerce dans le cadre de dispositifs d'action publique ou d'associations poursuivant des objectifs sociaux, d'insertion, de formation, d'éducation ou médico-sociaux. Il prend pour cible des difficultés rencontrées dans le secteur de la vie socio-économique au sens large, ce qui inclut la vie familiale : accès à des droits sociaux, accès à un certain niveau de bien-être économique, à travers, notamment, l'accès à l'emploi, l'accès et le maintien dans un logement stable, l'exercice du rôle de parent, l'accès aux soins. L'accompagnement peut prendre une forme individuelle ou collective. Son intensité (fréquence des contacts, profondeur de la relation) est extrêmement variable selon les opérateurs, les publics auxquels il s'adresse et les objectifs poursuivis.

Deux manières de concevoir l'accompagnement social émergent des discours des professionnels, de la littérature grise et de rapports associatifs. Ce qui les distingue est la centralité donnée à l'accompagnement professionnel. Dans un premier cas, la question de l'accès à l'emploi est au cœur du dispositif : les problématiques traitées dans la relation d'accompagnement sont alors de l'ordre des étayages nécessaires au retour ou au maintien à l'emploi et de la résolution des situations de difficultés économiques rencontrées par les personnes accompagnées. Dans un second cas, l'accompagnement social peut s'attacher à résoudre des difficultés variées de la vie sociale sans faire de l'emploi la clé unique d'un chemin vers l'autonomie.

Cette différence d'approche a de l'importance dans la mesure où, depuis 25 ans, une orientation forte des politiques publiques est d'avoir déconnecté la problématique de l'emploi du reste de la vie socio-économique, en focalisant les efforts d'accompagnement sur le seul secteur du travail. Les recherches qualitatives sur le RSA témoignent ainsi que l'accompagnement social dans le cadre de cette politique d'insertion poursuit l'objectif de l'activation du projet de retour à l'emploi de l'allocataire d'une part, et qu'il entraîne une « gestionnarisation » des pratiques d'accompagnement des professionnels d'autre part. Si les études mentionnent son relatif échec à inciter au retour à l'emploi, le RSA implique pour les allocataires l'intériorisation d'une norme à atteindre, suscitant dans l'accompagnement des attitudes de soumission à l'institution (Benabdelmoumen *et al.*, 2012 ; Gomel, Eydoux, 2014). Cette partition a pour conséquence de conduire à une certaine division sociale du travail d'accompagnement, avec un système institutionnel centré sur l'emploi et « la restauration des critères d'employabilité » d'une part, et une offre d'accompagnement tournée vers d'autres aspects de la vie socio-économique (famille, logement, santé etc.) d'autre part.

Or, pour la FNARS (2011), il existe deux obstacles majeurs au développement de l'efficacité des pratiques d'accompagnement. Le premier est bien cette segmentation des politiques par type de problèmes, qui fait correspondre chaque besoin à une prestation spécifique. Un tel cloisonnement – encouragé par des appels d'offre qui poussent à la spécialisation des opérateurs – s'écarte d'un accompagnement global des usagers qui permettrait de répondre à des difficultés qui, le plus souvent, s'entrecroisent et se nourrissent mutuellement. Il concourt à segmenter les publics : à telle catégorie administrative de public, tels soutiens sociaux correspondent avec, à la clé, des soutiens publics financiers ouverts et fléchés. De plus, chaque politique prise individuellement est soumise à une diminution de son budget liée à la rationalisation des dépenses publiques, ce qui limite encore les possibilités de transversalité.

Un second obstacle mis en avant est la prime donnée aux objectifs quantitatifs, qui tendrait à détériorer l'efficacité de l'accompagnement social. Le mode de contractualisation entre les associations et les collectivités publiques jouerait un rôle clé à cet égard, en favorisant des approches où l'objectif financier prime sur la qualité de l'action. Cela conduit en outre à une uniformisation des pratiques au détriment de l'innovation, ainsi qu'à un surcroît de temps de travail administratif pénalisant pour le travail social. Enfin, et c'est peut-être l'aspect le plus déterminant, le poids des objectifs quantitatifs nourrirait un processus de sélection *a priori* favorisant ceux des bénéficiaires potentiels qui donnent le plus de chances de réussite au programme d'accompagnement. La rationalisation de l'accompagnement social favoriserait l'*écrémage* à l'entrée des dispositifs en fonction de la plus ou moins grande difficulté des personnes à atteindre les objectifs de l'accompagnement.

Si ce rapide tour d'horizon a donc une vertu, c'est bien de faire apparaître l'utilité d'une entreprise comme celle commandée par la CNAF : il reste beaucoup à faire non seulement pour dresser un état des lieux des pratiques d'accompagnement dans les mondes de l'intervention sociale, mais bien davantage encore pour avoir une idée plus claire et plus exacte de ses effets : L'accompagnement atteint-il ses objectifs ? Dans quelles conditions ? Quels sont les obstacles qu'il ne parvient pas à lever ? Ce sont les questions, à la fois nécessaires mais difficiles à affronter, auxquelles cette revue de littérature s'efforce de répondre en s'appuyant sur toute la diversité des travaux produits sur le sujet.

1.3. Connaître l'impact de l'accompagnement social ? Mesure des effets et effets de la mesure

La place prépondérante des études d'impact en matière d'emploi

Dans un numéro d'*Informations Sociales* de 2012 Pauline Domingo formule ce constat : la recherche sur l'accompagnement social est dominée par l'objectif de retour à l'emploi et les évaluations qui y sont liées (IGAS, 2005). Dans un contexte de crise économique et de chômage de masse depuis le début des années 1980, la principale politique publique traitant d'accompagnement social est en effet sans conteste la politique de l'emploi, entièrement façonnée par la formule de l'activation : être acteur de son projet, aller à la rencontre de ses recruteurs, se placer dans une logique de réussite (Trombert, 2012).

Cette recherche en porte le reflet, dans la mesure où les travaux portant sur d'autres volets de l'accompagnement (en sciences de l'éducation, dans le médico-social...) sont fort peu nombreux et restent souvent méconnus. Les recherches les plus fréquentes sur les dispositifs de retour à l'emploi sont marquées, de surcroît, par le recours à des méthodologies quantitatives issues des sciences économiques (évaluations d'impact économétriques), qui ont l'avantage d'atteindre un bon niveau de preuve sur des variables particulières, mais l'inconvénient de mal prendre en

compte la diversité des impacts d'un accompagnement, de difficilement envisager les décalages de temporalité dans ses effets ou encore de ne pas éclairer les mécanismes concrets à l'œuvre dans le succès ou l'échec d'un programme. Camille Guézennec le souligne dans une note du Conseil d'Analyse Stratégique de 2011 : la boîte noire de l'accompagnement est rarement ouverte, les évaluations d'impact limitant l'analyse à la situation à l'entrée et à la sortie des dispositifs d'accompagnement. En ce sens, les informations les plus complètes sur la dimension relationnelle de l'accompagnement social ne sont pas à rechercher du côté des sciences économiques et des analyses quantitatives, mais en sollicitant d'autres sciences sociales dont les productions sont souvent moins valorisées académiquement, publiquement et socialement. Parmi ces rares travaux par exemple, ceux issus d'un appel d'offre de la DARES de 2006, ayant donné lieu à deux rapports de recherche qualitatifs et un numéro spécial de la *Revue Travail et Emploi* (Travail et Emploi, 2009 ; Balzani *et al.*, 2008 ; Defalvard *et al.*, 2008). En dehors de la stricte question de l'emploi, la sociologie de l'intervention sociale et du travail social (Jaeger, 2015) fournit également des appuis importants pour penser les pratiques. De même, les sciences de l'éducation avancent que la relation d'accompagnement fait évoluer les postures d'engagement dans le travail social, et ouvre vers des processus d'attachement affectif et d'identification entre accompagnés et accompagnant, qui laisse attendre un surcroît d'*empowerment* des personnes (Libois, 2011) et une amélioration de leur capacités sociales (Sen, 2012).

Ces promesses sont-elles tenues ? La mesure des effets de l'accompagnement, en matière d'emploi ou autre, est un chantier qui reste parsemé de difficultés. Pauline Domingo rappelle à cet égard la position de Cyprien Avenel, dans des travaux menés 10 ans plus tôt : étant donné que les objectifs du recours à l'accompagnement sont le plus souvent formulés de façon « très générale » : « maintenir le lien social », « réinsérer une personne », « soutenir la parentalité » (...) l'effort pour tenter de les évaluer semble vain » (Avenel, 2003, p. 94, cité par Domingo, 2012 : 102). Avant d'entrer plus avant dans cette revue de littérature, il nous faut donc passer par une dernière étape : mieux comprendre les conditions de production de l'information en matière d'effets de l'accompagnement.

Apports et limites des méthodes quantitatives pour l'étude des effets de l'accompagnement social

Déterminer en quoi les modifications du traitement social produisent un effet sur les bénéficiaires est un enjeu qui fait dialoguer praticiens et chercheurs depuis des décennies. Or, il n'existe pas de consensus sur la « bonne » méthode à employer pour évaluer les effets d'un dispositif sur les trajectoires individuelles et sur les relations sociales. Les comportements humains ne sont pas homogènes, les parcours individuels peu semblables, les situations familiales sont diverses et les motivations comme les ambitions personnelles divergent d'un individu à l'autre. Comment, dans ces conditions, identifier des régularités significatives qui permettraient de dire ce qui « marche » et ce qui « ne marche pas » ?

Chercheurs et praticiens du travail social ont cherché à amoindrir ces écueils en développant des méthodes d'évaluation des effets reposant sur l'expérimentation et plus particulièrement en ayant recours à des expérimentations reposant sur une sélection aléatoire des bénéficiaires. Sous certaines conditions, cette approche permet d'établir un lien de causalité entre des indicateurs d'intérêt - la sortie vers l'emploi, par exemple - et telle ou telle mesure sociale. La méthode a cependant certains défauts, notamment sur les méthodes d'estimation, sur le choix des mesures d'intérêts, sur le recours au tirage au sort pour sélectionner les bénéficiaires, que nous aurons l'occasion de présenter.

Mais commençons par ses avantages. L'évaluation renvoie à un processus de rationalisation de l'action humaine. Elle permet de penser l'écart entre les intentions et les effets de l'initiative

humaine, de fonder une professionnalité spécifique de l'action sociale et médico-sociale, et élève le débat sur l'évolution de la conduite des politiques publiques qui structurent ces actions (Barbe, 2012). Elle nourrit aussi des réflexions de recherche fondamentale en sciences sociales sur la réaction des individus à des dispositifs externes (Harrison & Thyer, 1988).

La réflexion sur les effets de l'action sociale est ancienne et elle semble inhérente à la conduite du travail social en général. Les premiers travaux américains sur des processus d'évaluation de l'action sociale datent du milieu du xx^e siècle sur des programmes de prévention de la délinquance (Powers, 1942), puis se sont progressivement étendus à l'ensemble des champs d'action du travail social (Moffitt, 2004) : éducation ; logement ; immigration ; emploi ; assurance santé ; contrats aidés... Dans un travail de recension bibliographique de l'ensemble des expérimentations sociales produites, le chercheur Bruce Thyer a comptabilisé 740 études couvrant la période 1949-2013. Il existe donc une réelle prise en compte de l'évaluation dans les pratiques. En France, l'avènement du paradigme de l'action par projet au cours des années 1980, puis la loi de 2002 promouvant la pratique de l'évaluation en ont largement diffusé l'idée et le vocabulaire, en témoigne l'omniprésence des notions d'objectifs et de moyens dans les discours des acteurs (Barbe, 2012).

Une partie de ces évaluations est conduite au sein des organisations sociales ou médico-sociales avec l'objectif d'optimiser la gestion de ces organismes du point de vue de l'efficacité économique. Une autre partie porte sur l'efficacité mesurable de l'action, et s'intéresse aux effets sur les bénéficiaires. Si l'on considère uniquement ce dernier niveau, le principal argument retenu pour conduire ces expertises est qu'elles produisent une information scientifique crédible dénuée de jugements subjectifs et qu'elles sont donc capables de s'assurer qu'une intervention produit bien des bénéfices sociaux (Lipsey & Cordray, 2000).

Dans ce cadre, le paradigme central de l'évaluation des effets sur les bénéficiaires est le recours à des dispositifs expérimentaux ou quasi expérimentaux. Selon ses promoteurs, l'avantage de ce type de méthodes est de parvenir à produire des liens de causalité entre l'intervention sociale et des indicateurs d'intérêt en éliminant un ensemble de biais affectant les résultats, notamment les compositions sociodémographiques des bénéficiaires, ou encore l'environnement social des participants. Cela est possible car les variables sont contrôlées de manière à ce qu'un groupe bénéficiaire et un groupe non bénéficiaire (témoin) partagent les mêmes caractéristiques. Si les groupes diffèrent sur un ou plusieurs indicateurs d'intérêt suivant l'exposition au dispositif, alors il est possible de conclure que le traitement est directement responsable de ces changements.

En effet, l'une des principales méthodes expérimentales réside dans les programmes sociaux à sélection aléatoire des participants. Le tirage au sort permet de composer les deux groupes, l'un récipiendaire du dispositif expérimenté et l'autre témoin. Il est possible d'identifier l'impact causal des dispositifs sur les bénéficiaires (Newman & Roberts, 1997) par simple comparaison entre le groupe bénéficiaire et le groupe témoin. Pour qu'une telle méthode soit valable, il est cependant nécessaire que ces programmes couvrent de grands échantillons afin de conférer aux estimations un pouvoir statistique suffisant. Mais lorsqu'elle est possible, la méthode aléatoire permet d'estimer des effets de manière assez simple sans qu'il y ait besoin de stipuler des hypothèses théoriques trop restrictives. Cette méthode a suscité un réel attrait outre-Atlantique durant des décennies, notamment à partir des programmes de réforme de l'aide destinée aux familles monoparentales dans les années 1960 (Moffitt, 2004). Elle a ensuite été diffusée aux réformes de l'assurance sociale en général aux États-Unis. De nombreux travaux ont été produits pour mesurer l'efficacité de ces réformes sur le taux de participation au marché du travail, les

inégalités de revenu, la réduction du chômage. Pour la majorité d'entre elles, ces évaluations ont montré les bénéfices des réformes qui étaient expérimentées avant d'être généralisées.

Malgré l'enthousiasme qu'a pu recevoir la méthode d'évaluation via un programme expérimental à sélection aléatoire des participants, elle n'est pas exempte de critiques pratiques et conceptuelles (Thyer, 2015). En premier lieu, le coût financier et temporel de ces évaluations expérimentales peut s'avérer considérable, notamment du fait de la gestion des dossiers bénéficiaires et non bénéficiaires, des nombreuses discussions nécessaires entre les évaluateurs et les expérimentateurs dans la tâche d'élaboration des protocoles expérimentaux. Un obstacle fréquent est ainsi l'existence de divergences entre les intervenants sociaux et les prescripteurs quant aux actions à mener dans ce genre de procédure expérimentale. Souvent, le faible nombre de participants et l'échelon local sont les principaux freins à la validité des résultats : comment peuvent-ils être généralisables et représentatifs de la population générale à qui sera destiné le dispositif expérimenté ? L'idée même de tirage au sort des bénéficiaires soulève des considérations éthiques qui peuvent heurter les intervenants sociaux en charge d'opérationnaliser les dispositifs (Gomel & Serverin, 2013). D'autre part, une expérimentation avec un processus de sélection aléatoire ne couvre jamais l'ensemble des variables de contrôle possibles. C'est une limite forte à une évaluation crédible et une interprétation des résultats sincère, ce qui peut conduire à remettre en question l'utilité même de l'expérimentation. Enfin, de multiples phénomènes peuvent déstabiliser l'expérimentation sociale sur le terrain, comme l'attrition des bénéficiaires ou l'entrée dans le dispositif des non-bénéficiaires, ce qui a pour effet de réduire, voire d'annuler, la comparabilité des groupes entre eux. Des retards, des adaptations du protocole en cours de route sont également susceptibles de se produire. De manière générale, l'intervention sociale qui est au cœur de ces programmes, profondément humaine et en mouvement, se plie mal à la définition simple d'objectifs et d'indicateurs : un travailleur social peut décider par exemple de focaliser son intervention sur un champ qui n'a pas été anticipé par le protocole expérimental, ce qui biaise les canaux de transmission logiques entre les réactions et les actions.

Lorsqu'on se focalise spécifiquement sur l'évaluation de l'accompagnement social, les effets quantitatifs ne sont que très imparfaitement appréhendables au niveau de l'agrégation des suivis d'accompagnement. La statistique a tendance à produire une vision linéaire pour aider à la décision alors que l'accompagnement est typiquement hétérogène, protéiforme, et requiert des temporalités différentes en fonction des individus. De plus, les effets attendus et observables d'une intervention ne peuvent être considérés sur un registre unique qui serait déterminé de l'extérieur, ils sont plutôt à comprendre au sein d'une interactivité complexe entre l'opérateur de l'accompagnement et le bénéficiaire lui-même, qui, ne l'oublions pas, est lui-même acteur (Barbe, 2012). Ceci est d'autant plus vrai que l'accompagnement est réalisé dans le cadre d'un projet négocié et d'un contrat bilatéral dans un objectif d'autonomisation des bénéficiaires, ce qui rend l'appréciation de la démarche d'accompagnement, par rapport à la démarche d'action du bénéficiaire, floue. Les effets de l'accompagnement sont donc à analyser en tenant compte de l'intégralité des relations humaines, complexes et inconscientes. Enfin, réduire l'impact de l'accompagnement aux seuls effets directs sur les parcours des bénéficiaires dans l'inclusion sociale masquerait les effets induits par tous dispositifs techniques ou sociaux (Beck, 1986). À notre connaissance, les travaux de mesures quantitatives des effets focalisent leur attention sur les effets directs, sans qu'il y ait de réelles prises en compte des externalités de l'accompagnement. Ajoutons enfin qu'à la différence des objets des sciences naturelles, l'action dans le domaine humain ne relève que faiblement d'une perspective déterministe où l'action produirait des effets prédictibles et répétables. La diversité et la divergence l'emportent le plus souvent sur la répliquabilité.

Ces critiques issues des débats opposants les défenseurs aux détracteurs de ces méthodes ont néanmoins permis de produire des comportements réflexifs sur les pratiques d'évaluation de

l'intervention sociale. L'un des affinements de l'évaluation expérimentale quantitative a été de proposer la complémentarité avec les méthodes qualitatives qui apparaissent essentielles « comme fondations pré-requises pour la quantification », car « l'utilisation d'un ordinateur sans information qualitative est dénuée de sens voire peut induire en erreur » (Campbell & Russo, 1999). Dans cette revue de littérature, nous avons pris un soin tout particulier à l'intégration des informations produites par tous les types de recherche, qu'elles soient basées sur des protocoles expérimentaux ou quasi-expérimentaux, ou sur des démarches qualitatives portant sur un faible nombre de cas. Nous partons du point de vue, soutenu par la vision réaliste des apports et limites des méthodes quantitatives rappelées ci-dessus, que les deux approches sont complémentaires davantage qu'en concurrence. Il serait infiniment dommageable, comme cela se produit parfois, de se priver des apports des méthodologies qualitatives en justifiant cette mise à l'écart par leur faible puissance de preuve. Elles sont, au contraire, les mieux placées, pour disséquer les mécanismes humains de l'accompagnement, faire valoir des effets inattendus, ou encore appréhender les temporalités complexes du travail sur l'action humaine.

Une tentative de clarification

Encadré 2

La notion d'accompagnement social est issue d'un processus relativement long dans la méthode d'administration de la question sociale. S'il est possible de tracer à grands traits l'histoire de l'accompagnement social, on peut faire remonter sa genèse à la notion d'assistance et de bienfaisance à la fin du XIX^e siècle. Au cours du XX^e siècle, l'État social a pris successivement le visage de l'aide et de la protection, puis celui du « suivi » et de la « prise en charge », et enfin celui de « l'accompagnement » au début des années 1990. Ainsi, l'intervention sociale est devenue plus « positive » dans ses connotations. Ce glissement sémantique interpelle : dans quelle mesure sommes-nous face à une nouvelle pratique aux effets nouveaux ?

L'accompagnement social n'est pas un label qui viendrait recouvrir un ensemble de pratiques bien formalisées, et encore moins standardisées. Il n'est pas tout à fait un concept, ni tout à fait une métaphore, mais plutôt un mot-valise qui permet de désigner des pratiques diversifiées, de les porter et de les exprimer au gré des contextes. Il y a potentiellement autant d'accompagnements que d'objectifs, d'institutions, de publics, et probablement aussi de personnes bénéficiaires. Conceptuellement, l'accompagnement social substitue au contrôle social et à la surveillance d'individus en position statique une notion plus positive, marquée par le bilatéralisme et l'engagement réciproque, frappée également d'une plus grande considération pour l'individu comme personne dotée de droits (et non seulement de besoins) et de capacités d'émancipation. Résumé en quelques mots, l'accompagnement est donc un parcours avec autrui, vers un objectif fixé, dans une relation de proximité. En pratique, peu de travaux finalement vérifient l'augmentation de ces « capacités d'émancipation » car ils sont peu nombreux à étudier la dimension relationnelle et émotionnelle de l'accompagnement.

L'accompagnement social est aussi une notion vague. Elle est d'abord une relation instituée dans le cadre d'une relation professionnelle (ou assimilée s'il s'agit d'un accompagnement bénévole, associatif par exemple) : cette notion existe parce qu'elle est administrativement et institutionnellement construite, parce qu'un individu « bénéficiaire » est désigné

dans ce statut. L'accompagnement social s'exerce dans le cadre de dispositifs d'action publique ou d'associations poursuivant des objectifs sociaux, d'insertion, de formation, d'éducation ou médico-sociaux. Il prend pour cible des difficultés rencontrées dans le secteur de la vie socio-économique au sens large, ce qui inclut la vie familiale : accès à des droits sociaux, accès à un certain niveau de bien-être économique, à travers, notamment, l'accès à l'emploi, l'accès et le maintien dans un logement stable, l'exercice du rôle de parent, l'accès aux soins. L'accompagnement peut prendre une forme individuelle ou collective. Son intensité (fréquence des contacts, profondeur de la relation) est extrêmement variable selon les opérateurs, les publics auxquels il s'adresse et les objectifs poursuivis.

Cette variété dans le détail n'empêche cependant pas d'établir une définition générale du fait d'accompagner en matière sociale, à partir des traits communs qui se retrouvent d'une expérience à l'autre. Au vu des textes recueillis, nous retiendrons les caractéristiques suivantes :

L'accompagnement social désigne une relation bilatérale associant un accompagné et un accompagnant, ce dernier agissant dans le cadre d'une structure d'aide sociale, qu'elle soit publique, privée à but lucratif ou privée à but non lucratif. Son objectif est généralement défini comme l'acquisition d'une autonomie du bénéficiaire dans le secteur considéré, c'est-à-dire l'atteinte d'un niveau de connaissances et de pratiques qui permettent à ce dernier de réaliser des actions (trouver un emploi, se maintenir dans un logement etc.) sans avoir recours à l'appui d'un tiers. En outre, la notion d'accès à l'autonomie peut être interrogée, quand les sociologues français des pratiques sociales mentionnent des processus « d'injonction à l'autonomie » ou encore « d'injonction à vivre dignement ». L'accompagnement social en ce sens peut être appréhendé comme produisant une nouvelle norme de conduite porteuse d'un sens particulier calqué sur des règles de performance individuelle. L'accompagnement social a néanmoins un caractère novateur, puisqu'il se démarque des logiques d'assistance qui prévalent dans l'aide aux plus démunis et qui façonnent encore aujourd'hui l'imaginaire collectif.

Références citées

- APEX (2015), *La construction institutionnelle de l'invisibilité sociale. Compte-rendu et analyse de 14 entretiens avec des décideurs politiques* (Melaine Cervera et Renaud Hourcade), rapport final pour l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (ONPES), septembre.
- ASTIER Isabelle, DUVOUX Nicolas (dir.) (2006), *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, Paris, L'Harmattan.
- AVENEL Cyprien (2003), « Quelle démarche d'évaluation pour le travail social ? », *Informations sociales*, n° 110, p. 92-99.
- BALZANI Bernard et al. (2008), *L'accompagnement vers l'emploi. Acteurs, pratiques, dynamiques*, Rapport final Dares.
- BARBE Laurent (2012), « Réflexions pour des évaluations attentives à la complexité », *Cahiers de l'Actif*, n°426/427.
- BECK Ulrich (1986), *Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne* [La Société du risque : Sur la voie d'une autre modernité], Suhrkamp.
- BENABDELMOUMEN Samia, GOMEL Bernard, ABDELWAHED Mabrouki, MÉDA Dominique, THEVENOT Virginie (2012), *Le RSA : une monographie parisienne*, Rapport de recherche, n°69, CEE, Pôle Emploi, janvier.
- BESSIN Marc (2009), « Parcours de vie et temporalités biographiques : quelques éléments de problématique », *Informations sociales*, n° 156, novembre-décembre, p.12-21.
- BRUNEAU Marie-Odile (1998), « Accompagnement... ambiguïté... ambivalence... ambition... », 12^e Journées Nationales de Formations du MAIS, Vannes, in Mouvement pour l'Accompagnement et insertion sociale (MAIS) (2010), « Accompagnement social : histoire d'un mouvement, concept et pratiques », Rennes, Presses de l'École des Hautes Études en Santé Publique.
- CAMPBELL D., RUSSO M. (1999), *Social experimentation*, Thousand Oak, CA: SAGE.
- CASTEL Robert (2009), *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*, Paris, Seuil.
- CASTEL Robert (1995), *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard.
- DEFALVARD Hervé, BRUN François, THIBAUT Martin (dir.) (2008), *Les pratiques de l'accompagnement dans et vers l'emploi au sein de différents contextes institutionnels d'acteurs*, Rapport final, juin 2008, Convention Dares/CEE, septembre.
- DESROCHE Henri (1991), Maïeutique et Recherche-Action, p. 83-100, in : PINEAU Gaston, COURTOIS Bernadette (1991), "La Formation expérientielle des adultes", Paris, La Documentation Française.
- DOMINGO Pauline (2012), « Évaluation des effets de l'accompagnement sur les trajectoires des bénéficiaires : quels enseignements ? », *Informations sociales* 2012/1, n° 169, p. 100-107.
- DOMINGO Pauline (2011), « Typologie des bénéficiaires potentiels d'action sociale au regard de leurs besoins », *Politiques sociales et familiales*, n° 105, p. 89-95.
- DUVOUX Nicolas (2009a), « L'injonction biographique dans les politiques sociales. Spécificité et exemplarité de l'insertion », *Informations sociales*, 2009/6, n°156, pp.114-122.
- DUVOUX Nicolas (2009b), *L'autonomie des assistés, sociologie des politiques d'insertion*, Paris, PUF.
- DUVOUX Nicolas (2012a), « L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion », *Informations sociales*, 2012/1 n° 169, p. 108-115.
- DUVOUX Nicolas (2012b), *Le nouvel âge de la solidarité. Pauvreté, précarité et politique publique*, Paris, Seuil.
- ELIAS Norbert (1991), *La société des individus*, Paris, Fayard.
- Fédération nationale des associations d'accueil de réinsertion et sociale (FNARS) (2011), « *Le Livre Blanc de l'accompagnement social* », Paris, Les Éditions de l'Atelier/Éditions Ouvrières.
- FOURASTIER Jean (1979), « *Les trente glorieuses: ou la Révolution invisible de 1946 à 1975* », Paris, Fayard.
- FUSTIER Paul (1993), « *Les Corridors du quotidien : La relation d'accompagnement dans les établissements spécialisés pour enfants* », Lyon, Presses Universitaires de Lyon.
- GOMEL Bernard, SERVERIN Évelyne (2013), « L'expérimentation sociale aléatoire en France en trois questions », *Travail et emploi*, n° 135, p. 57-71.

- GOMEL Bernard, EYDOUX Anne (2014), *Apprendre (de l'échec) du RSA. La solidarité active en question*, Rueil Malmaison, Wolters Kluwer et Centre d'Études de l'Emploi, éd. Liaisons.
- GUELE Joëlle, SIBEUD Christiane, RABEYRIN Jean, DEVRIES Patrick (2003), « L'accompagnement social en question », Rapport élaboré par des conseillers techniques en travail social des DDASS et DRASS de la région Rhône-Alpes.
- GUÉZENNEC Camille (2011), « L'accompagnement des demandeurs d'emploi : bilan d'une politique active du marché du travail en Europe et enseignement pour la France », *La note d'Analyse - Travail - Emploi*, Conseil d'Analyse Stratégique, n°228, juin.
- HARRISON Dianne, THYER Bruce (1988), 'Doctoral research on social work practice: A proposed agenda', *Journal of Social Work Education*, 1988, vol. 24, n°2, p. 107-114.
- IGAS (2005), *Suivi, contrôle et évaluation du travail social et de l'intervention sociale*, Rapport n°2005034.
- ISERN-REAL Marie-Hélène (2006), « Accompagnement et action partenariale. L'articulation du droit et du projet individualisé », in 20^e Journées Nationales de Formations du Mouvement pour l'Accompagnement et insertion sociale (MAIS) (2010), *Accompagnement social : histoire d'un mouvement, concept et pratiques*, Rennes, Presses de l'École des Hautes Études en Santé Publique.
- JAEGER Marcel (coord.) (2015), *Refonder le rapport aux personnes. « Merci de ne plus nous appeler usagers*, Rapport du Conseil supérieur du travail social, DGCS.
- LIBOIS Joëlle (2011), *La part sensible de l'acte. Approche clinique de l'éducation sociale*, Thèse de doctorat, Formation des adultes, Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM).
- LIPSEY Mark, CORDRAY David (2000), 'Evaluation methods for social intervention', *Annual Review of Psychology*, n°51, p. 345-375.
- LOCHARD Yves (2010), « L'accompagnement bénévole des chômeurs. Le cas de l'association Solidarités Nouvelles face au Chômage », Document de travail, n°1, IRES.
- LORY Bernard (1975), *La politique d'action sociale*, Toulouse, Privat.
- MOFFITT Robert (2004), 'The Role of Randomized Field Trials in Social Science Research', *American Behavioral Scientist*, vol. 47, n°5, p. 506-540.
- Mouvement pour l'Accompagnement et insertion sociale (MAIS) (2010), *Accompagnement social : histoire d'un mouvement, concept et pratiques*, Rennes, Presses de l'École des Hautes Études en Santé Publique.
- NEWMAN T., ROBERTS H. (1997), 'Assessing social work effectiveness in child care practice: The contribution of randomized controlled trials', *Child: care, health and development*, vol. 23, n°4, p. 287-296.
- PAUGAM Serge, CLÉMENCON Mireille (2003), « Détresse et rupture sociale. Enquête auprès des populations s'adressant aux service d'accueil, d'aide et d'hébergement », in PIRON O. (dir.), *Les SDF. Représentations, trajectoires et politiques publiques*, Paris, La Documentation Française, p. 133-162.
- PAUL Maëla (2004), *L'accompagnement, une posture professionnelle spécifique*, Paris, L'Harmattan.
- POWERS E (1949), 'An experiment in prevention of delinquency', *Annals of the American Academy of Political and social sciences*, n°261, p. 77-58.
- REVUE D'ÉDUCATION PERMANENTE (2002-2004), « L'accompagnement dans tous ses états », n°153.
- ROGERS Carl (1974), « *La relation d'aide et a psychothérapie (Counselling and psychoterapy)* », Paris, ESF éd.
- ROSANVALLON Pierre (1981), *La crise de l'État-Providence*, Paris, Seuil/Points.
- SEN Amartya (2012), *L'idée de justice*, Paris, Flammarion, col. « Champs essais ».
- THYER Bruce (2015), 'A bibliography of Randomized Controlled Experiments in Social Work (1949-2013)', *Research on social work practice*, vol. 25, n°7, p. 753-793.
- TROMBERT Christophe (2012), « Le social auto-disciplinaire de marché, nouveau référentiel de l'insertion ? », in M.-C. BUREAU, I. SAINSAULIEU (éds), *Reconfiguration de l'Etat social en pratique*, Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion, p.47-50.
- Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux (UNIOPSS) (1995), « *Accompagnement social et insertion : pratiques associatives* », Paris, Syros.

2. Logement, accompagnement social et effets sur les bénéficiaires

L'accompagnement social en matière de logement apparaît comme l'une des pierres angulaires du traitement de la question sociale contemporaine. En effet, le logement, déterminant majeur de la santé et du bien-être au même titre que l'emploi ou l'éducation, est le catalyseur de la prise en charge sociale de tout un ensemble d'enjeux connexes. Devant la persistance de la crise de l'emploi, la montée des inégalités, la reconfiguration des sphères de socialisation traditionnelles, les politiques générales du logement ont été jugées inefficaces pour répondre aux besoins des plus démunis, et ce constat est partagé dans la plupart des pays dotés d'une protection sociale développée : il n'y a plus d'adéquation entre l'offre et la demande de logements sociaux, le parc privé est inaccessible et le sans-abrisme s'intensifie. Par ailleurs, l'architecture générale des transferts monétaires aux ménages n'apparaît plus optimale compte tenu des nouvelles configurations familiales. L'accompagnement social en matière de logement prend donc toute son importance dans un contexte où les outils traditionnels de l'Etat-Providence exposent leurs limites.

Or, l'un des premiers constats auquel aboutit le passage en revue systématique de la littérature en matière d'accompagnement au logement est la faible production d'études et d'évaluations en la matière. Cela peut s'expliquer par le fait que l'évaluation de ces dispositifs est une problématique relativement récente et que la communauté de chercheurs capable de produire des données à ce sujet se concentre plus particulièrement sur l'emploi, comme souligné par Domingo (2012). Les lacunes sont particulièrement criantes en matière d'évaluation quantitatives, dont la collecte est bien pauvre par comparaison non seulement à ce qui est produit sur l'emploi, mais également par rapport aux productions en langue anglaise. Le faible nombre d'indicateurs disponibles, la remise en question par les acteurs sociaux de la construction d'indicateurs de suivi et la dimension centrale du retour à l'emploi des personnes en exclusion sociale sont les principaux paramètres qui paraissent freiner la progression de travaux d'évaluation des dispositifs d'accompagnement au logement.

Le faible nombre d'études disponibles sur les effets de l'accompagnement ne doit pourtant pas masquer qu'il existe une dynamique en faveur du développement de tels outils : territorialisation des opérateurs, développement de pratiques innovantes, mise en place de dispositifs institutionnels expérimentaux, jouent en faveur d'un travail de proximité. La visibilité du problème des SDF, des tentes, campements sauvages et bidonvilles, dont les retours à l'agenda médiatique sont réguliers, renforce également la préoccupation politique pour le sujet. La centralité du logement dans les conditions du bien-être et de l'accès à l'autonomie ne fait, par ailleurs, guère de doute aux yeux de nombreux intervenants : l'accompagnement social lié au logement est ainsi souvent envisagé comme un tremplin, un sas, dans un parcours d'accompagnement global où les problématiques de santé, d'emploi et de formation sont intimement liées. En témoignent la prégnance des approches « Housing First » dans les contextes anglo-saxons, notamment.

Plus spécifiquement, l'objectif premier des pratiques d'accompagnement en matière de logement est le développement de l'autonomie des bénéficiaires en ce qui concerne notamment la gestion d'un budget dédié au logement, la recherche d'un logement, et la constitution de dossier d'allocations. Cet accompagnement spécifique peut également entrer dans le cadre d'un accompagnement global de restauration de l'accès aux droits sociaux, de l'insertion professionnelle et de la prise en charge des problèmes de santé.

De façon générale, le public bénéficiaire de l'accompagnement social en matière de logement regroupe les personnes sans domicile fixe ou risquant de le redevenir, les ménages marginalisés

à cause du chômage, de l'inactivité, de faibles niveaux d'éducation ou de problèmes médicaux ou psycho-médicaux, les jeunes en difficulté d'insertion, les personnes vivant dans des quartiers dégradés du point de vue de la qualité de l'habitat. L'accompagnement peut être individuel ou collectif et avoir lieu à domicile, dans des foyers d'hébergements ou dans des centres d'aide sociale (CCAS, Missions locale etc.). L'intervention est souvent réalisée en partenariat avec d'autres parties prenantes (bailleurs, collectivités territoriales, CAF). L'accompagnement peut être mis en place selon les besoins spécifiques des individus concernés, mais également à l'occasion d'opération de restructuration urbaine concernant tout un quartier.

2.1. Accompagnement au logement et dans le logement : un état des pratiques

2.1.1. La situation française

Le législateur a inscrit dans la loi du 31 mai 1990, dite loi Besson, portant sur l'instauration d'un droit universel au logement, la dimension d'accompagnement. Elle s'est matérialisée concrètement à travers trois dispositifs nationaux pilotés à l'échelon départemental.

La loi du 31 mai 1990 a permis la création des plans départementaux d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD), conduits par les conseils départementaux en partenariat avec les caisses d'allocations familiales, dans lesquels figurent notamment les fonds de solidarité au logement (FSL) dédiés au financement des mesures d'accompagnement social liées au logement. On estime aujourd'hui qu'un tiers des dépenses de ces fonds de solidarité est dédié

Une claire domination des évaluations d'impact Encadré 3

En sciences économiques, une recherche dominée par les études d'impact des transferts monétaires

La politique sociale en matière de logement est abordée dans les travaux de sciences économiques essentiellement au prisme des allocations et des transferts monétaires (Hourriez, Legris, 1998). L'objectif y est de définir les critères de redistribution les plus justes et efficaces des ressources collectives. Les économistes sont donc logiquement compétents dans ce domaine, auxquels ils se sont intéressés de longue date, afin de proposer des outils aptes à déterminer si les choix publics atteignent leurs objectifs. Le contexte du passage de l'aide à la pierre à l'aide à la personne a déclenché une vague de recherches dans ce domaine. L'année 1977 marque l'instauration progressive des aides personnelles au logement sans contraindre le libre choix d'accès au logement.

Le plus souvent, ces recherches sont fondées sur l'hypothèse de la théorie des incitations qui postule que les individus sont des agents rationnels et qu'ils tirent un bénéfice de leur décision. Or, dans le cadre d'un transfert monétaire sans contrepartie, les individus qui disposent de ces allocations ne vont pas nécessairement les utiliser dans le sens qui leur est initialement destiné. On se retrouve alors dans une situation d'aléa moral, où le décideur public ne connaît pas parfaitement l'utilisation des transferts effectués par les bénéficiaires. Dans le même ordre d'idée, dans un cadre de concurrence pure et parfaite des marchés efficients, l'introduction d'un transfert monétaire produit un choc extérieur au marché. Il en résulte des mécanismes de blocage de l'efficacité, au détriment des bénéficiaires. Un fait stylisé sautant aux yeux des études quantitatives et drainant l'essentiel des recherches sur les effets des transferts monétaires aux ménages, fut ainsi que l'augmentation des montants d'al-

locations s'accompagnait d'une augmentation des montants des loyers. Dans une optique de mesure des effets des allocations, c'est l'enquête Logements produite par l'INSEE qui est le plus souvent mobilisée à l'appui de ces recherches (Curci, Taffin, 1991 ; Bessy, 1992 ; Fack, 2005).

Un tel cadre épistémologique révèle des limites évidentes dès lors que les politiques mises en œuvre associent à ces transferts monétaires (par exemple l'allocation logement en France) des pratiques d'accompagnement incluant l'intervention de travailleurs sociaux, destinés à favoriser l'accès au logement ou le maintien dans celui-ci. Sur ce sujet, les données quantitatives habituellement mobilisées (INSEE, CNAF) sont de peu de secours. L'évaluation économétrique suppose alors la constitution de protocoles complexes, capables de produire ou extraire des données originales, au moyen d'expérimentations contrôlées, et avec la nécessité de neutraliser un ensemble complexe de variables. Du fait du coût et de la complexité de telles études, elles se révèlent rares dans le contexte des politiques françaises en faveur de l'accès au logement (mais non inexistantes, cf. Chiodi *et al.* 2016, **Fiche n°47**). Elles sont plus fréquentes dans le contexte américain, britannique, australien ou canadien, où le poids de l'*evidence-based policy* et les capacités financières des fondations ont permis le développement de ce type d'études (Voir notamment : Hayes *et al.* 2013 ; Meschede & Chaganti, 2015 ; Northwest Institute for Children and Families, 2008). Saisir la recherche francophone suppose donc de se tourner majoritairement vers des études descriptives telles que, par exemple, celle de Marjorie Lelubre (2013, **Fiche n°14**).

à l'accompagnement, avec des disparités très fortes selon les moyens financiers des départements (Ballain et Sauvayre, 2008, [Fiche n°4](#)). Le poste le plus important correspond à l'accompagnement social lié au logement individuel délégué par convention avec les CAF et les conseils départementaux aux associations d'insertion par le logement. Certains départements utilisent ce poste pour les partenariats conclus avec les services sociaux des organismes HLM. Il est possible d'identifier dans ces prestations le coût unitaire de chaque accompagnement : une mesure d'accompagnement sur 12 mois s'échelonne entre 1 600 et 1 858 euros. Le FSL peut également financer des aides à des publics spécifiques (nomades sédentarisés, jeunes, handicapés, réfugiés). Dans le cadre des mesures financées par les FSL, on retient généralement les objectifs de traitement des difficultés financières en accompagnant des ménages non solvables à résoudre leurs impayés, en facilitant l'accès ou le maintien dans le logement grâce à des opérations de relogement.

Si le public bénéficiaire des fonds alloués au FSL est disparate en fonction des départements, les principaux bénéficiaires sont les hébergés dans des établissements de la chaîne d'insertion par le logement, les jeunes, les gens du voyage et les réfugiés statutaires. Les règlements des FSL reprennent par ailleurs les catégories prioritaires des plans départementaux définis par la loi : les publics cumulant des conditions de ressources très faibles et des conditions de logement indignes ou précaires. Bien qu'ils aient été créés au départ pour résorber le stock de situations les plus fragiles, les plans départementaux ont été mis à contribution pour gérer un flux croissant de publics défavorisés, généré par l'extension de la précarité professionnelle et familiale, par les dysfonctionnements du marché du logement et par les limites des politiques publiques (Genest & Depriester, 2001, [Fiche n°2](#)). Cette gestion a mis en évidence des catégories de démunis ne répondant pas aux critères établis par les plans départementaux. Il a donc fallu privilégier de nouvelles méthodes d'intervention pour intégrer les exclus des dispositifs sociaux pour l'accès au logement durable : accords départementaux avec les organismes HLM et chartes de prévention des expulsions notamment. Ce phénomène est renforcé par l'existence de fortes disparités de financement de l'accompagnement selon les FSL départementaux. Ces disparités sont expliquées par l'hétérogénéité des territoires étudiés. Elles renforcent les inégalités de traitement des populations fragiles d'un département à l'autre, ce qui n'est pas sans questionner l'efficacité de la décentralisation du point de vue de l'égalité territoriale.

L'Aide aux organismes logeant à titre temporaire (ALT) a été conçue pour traiter l'urgence sociale (Debordeaux, 1993, [Fiche n°1](#)), en complément des objectifs de plus long terme du FSL. Cette prestation est versée aux associations conventionnées avec les ex Directions départementales des affaires sanitaires et sociales (DDASS) et doit leur permettre de développer une offre spécifique de logement temporaire pour les personnes défavorisées, tout en proposant un filet de sécurité juridique et financier. En 1998, l'ALT est étendue aux associations des centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), puis aux centres communaux d'action sociale (CCAS).

Les publics accueillis par les opérateurs bénéficiant de l'ALT sont des personnes en situation de rupture familiale ou conjugale, démunies de moyens matériels, des personnes atteintes de troubles graves de santé, des personnes, qui à cause d'un parcours carcéral ou d'exil, perdent leurs repères sociaux et la capacité de s'en sortir par eux-mêmes, des personnes en marge du travail engagées dans une démarche d'insertion, mais qui sont obligées de quitter leurs structures d'hébergement, des familles monoparentales et des jeunes, disposant de ressources faibles constituées par des allocations et des revenus de transfert. Les familles étrangères migrantes sont également la cible des opérateurs afin de prendre le temps de régulariser leur situation.

Les services assurés par les structures bénéficiant de l'ALT varient du simple hébergement gratuit à un suivi spécialisé avec une perspective d'insertion. C'est dans ce dernier cas qu'un accompagnement social peut se mettre en place : aide aux démarches administratives pour l'accès aux allocations, pour la formation professionnelle, prise en charge des difficultés de santé. L'accompagnement est encadré par des règlements intérieurs propres aux opérateurs et par des contrats individualisés. Les contrats d'hébergement portent sur la durée du séjour, le versement d'un loyer, les règles de comportement dans les logements. Certains contrats fixent des objectifs d'insertion. Chaque accompagnement est également assorti d'une participation pécuniaire tenant compte des ressources financières. Ce principe s'inscrit dans une perspective éducative.

En 1998, plus de 100 000 personnes ont été suivies par près de 1 200 opérateurs dans le cadre de l'ALT. Les durées de logement varient entre six et douze mois. La notion d'étape graduée dans un parcours, est centrale dans ce dispositif. L'hébergement financé par l'ALT est une halte dans l'errance, une pause entre deux formules d'habitat temporaire, mais aussi et surtout, un élément de la chaîne de relogement des publics dans le parc privé, public, voire associatif.

Le dispositif d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) est le troisième pilier de l'accompagnement social en matière de logement (Rougier & Tardivon, 2015, **Fiche n°6**). L'AVDL est porté par l'État dans le cadre du Droit au logement opposable (DALO). Les opérateurs de ce dispositif sont les préfetures.

Les missions d'AVDL sont confiées à des opérateurs associatifs gestionnaires de centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) agréés par l'État et sélectionnés via un appel à projet. Les centres communaux d'action sociale et les communautés d'agglomération peuvent également être conventionnés. Le but de ce dispositif est de permettre une réactivité plus forte pour les personnes qui ne bénéficient pas des instruments départementaux. Il peut s'agir de jeunes ayant relevé de l'Aide sociale à l'enfance et qui se retrouvent sans hébergement ou sans logement à leur majorité, de personnes sortant de l'hôpital psychiatrique ou de détention. Il peut s'agir de ménages menacés d'expulsion, reconnus prioritaires au titre du DALO ou non. Il peut également s'agir de personnes logées dans un habitat indigne et pour lesquelles le relogement peut être difficile ou long à opérer (grandes familles, irrégularité du séjour). L'AVDL est donc un volet complémentaire de l'intervention sociale en faveur des ménages en difficulté qui vise à rendre autonomes les bénéficiaires. L'objectif est de faciliter le relogement ou de prévenir la mise à la rue.

L'AVDL est réalisé, dans chaque département, en fonction de critères de priorisation des commissions départementales de médiation dans le cadre du DALO et il comprend deux phases distinctes. Une phase de diagnostic est réalisée par l'opérateur agréé au travers d'un bilan social (ou l'actualisation d'un bilan existant), qui comporte un volet social (droits et prestations, situation budgétaire) et un volet logement (autonomie de gestion, historique et situation actuelle du logement, état des démarches en cours, besoins et attentes du ménage). Ce diagnostic définit l'intensité de l'accompagnement nécessaire, sa durée prévisionnelle, et donne les critères de réussite de l'accompagnement préconisé. Ce diagnostic est ensuite transmis au prescripteur de l'AVDL et, le cas échéant, à un opérateur agréé différent qui se chargera de réaliser l'accompagnement prescrit. L'accompagnement a pour objectif de permettre au ménage d'accéder à un logement et de pouvoir le gérer en autonomie. Il sera orienté vers la recherche de logement, sa gestion, et/ou la vie sociale dans et hors du logement. L'accompagnement prescrit par le diagnostiqueur peut être « léger » (niveau 1, 4 heures par mois), « moyen » (niveau 2, 8 heures par mois), ou « approfondi » (niveau 3, 16 heures par mois). Il peut permettre, avec le secours éventuel de partenaires extérieurs, de réaliser un « accompagnement global ».

Il ressort de ces différents dispositifs que même si le pilotage des financements revient généralement aux départements, ce sont principalement les travailleurs sociaux des associations et plus largement des organisations de l'économie sociale et solidaire qui sont les pourvoyeurs de l'accompagnement social en matière de logement en France. En 1998, plus de 1 300 agréments avaient été accordés à des associations, dont 700 conventions au titre de l'accompagnement social et 1300 au titre de l'ALT. D'autres associations avaient investi le champ de la production de logements ou de la gestion locative (Ballain, 2001).

Ces associations sont différentes en fonction du public qu'elles accompagnent et des modalités d'accompagnement. Ainsi, il existe des structures à bas seuil d'exigences qui proposent une aide au jour le jour sans contrepartie, c'est-à-dire qu'il n'y a pas d'obligation de projet, l'anonymat y est pratiqué, l'objectif étant de trouver un abri : le SAMU social, les équipes mobiles d'aide, les centres d'accueil d'urgence et les centres d'accueil de jour ainsi que les centres d'hébergement temporaire. Il existe aussi des structures d'accompagnement à bas seuil d'exigences pour un public spécifique, comme les jeunes en errance : dans cette catégorie se distinguent les centres d'hébergement et de réinsertion sociale, les foyers de jeunes travailleurs et les centres d'accueil pour jeunes mineurs ou majeurs âgés de moins de 20 ans. Pour le public des personnes sans abri, l'accompagnement est réparti entre la mission d'aller à la rencontre des personnes à la rue pour créer un contact et un climat de confiance afin d'informer de l'existence de structures d'hébergement plus durables que la rue, la mission d'émergence de projet individuel de formation et de réinsertion professionnelle, et la mission de prise en charge de la santé en orientant les individus vers l'hôpital, les centres de désintoxication et de psychiatrie.

Il existe également les structures institutionnelles avec une prise en charge globale d'insertion où la notion de projet est le maître mot de la démarche d'accompagnement. Dans ce cadre, les bénéficiaires peuvent accéder à une modalité d'hébergement collectif avec des règles plus strictes. D'autres structures sont chargées d'un objectif de médiation (quantitativement moins nombreuses que les autres opérateurs) et de prévention. L'accompagnement est censé être personnalisé et individualisé. La prise en charge est négociée et formalisée dans un contrat signé entre l'opérateur de l'accompagnement et son bénéficiaire.

2.1.2. Données issues de travaux étrangers :

des pratiques similaires dans des contextes institutionnels très variés

Si la France s'est démarquée en inscrivant dans la loi le droit au logement pour tous, ce qui a contribué à renforcer les missions d'accompagnement social en matière de logement, des pratiques similaires d'accompagnement au logement existent dans la plupart des pays développés à haut niveau de protection sociale (Esping-Andersen, 1990). Ce qui les distingue, outre des différences de publics et de priorités, est souvent un financement plus local des programmes et un recours plus fréquent à l'expérimentation.

En **Belgique**, l'accompagnement social en matière de logement apparaît comme relativement similaire à celui pratiqué en France, ce qui facilite des échanges de pratiques et de réflexions entre praticiens (Malki *et al.* 2006, **Fiche n°5**). Les acteurs de l'accompagnement social conventionnés en matière de logement apparaissent très divers en Belgique, comme les agences immobilières sociales, les régies de quartiers, les associations de promotion du logement. Néanmoins, il s'agit d'un secteur qui peine à se structurer et à trouver une identité commune. Deux dynamiques structurent l'accompagnement en la matière : l'accompagnement *dans* le logement consiste à assurer un suivi et un encadrement des bénéficiaires pour gérer un budget logement, pour l'entretien du logement et pour la pédagogie de l'habitation, tandis que l'accompagnement

social par le logement conçoit le logement comme un pilier du parcours d'insertion et d'intégration sociale. L'accompagnement en matière de logement élargit de ces deux façons le travail social, en déclinant l'intervention en amont et en aval de la mise à disposition matérielle d'un logement.

Le contexte institutionnel est assez différent au **Royaume-Uni**, au **Canada** ou en **Australie**, mais il n'empêche pas une proximité des pratiques, par exemple sous l'angle de la mise en œuvre du « care » dans la sphère médico-sociale. Au Royaume-Uni, l'accompagnement social en matière de logement est assuré par un nombre d'agences relativement important : les administrations locales, les associations de logement et les bailleurs sociaux (*registered social landlords*). Les administrations locales assurent la provision directe de logements locatifs et ont reçu le rôle d'activation des logements (Housing Act, 1988). Les associations de logement ont pour rôle de réduire le « stress » immobilier (*i.e.* le fait de ne pas assurer le paiement du loyer), de réduire le sans-abrisme, de fournir un logement aux personnes aux besoins spécifiques (« *special needs* ») et de maintenir le stock du parc locatif. Les principaux bénéficiaires de ces interventions sont les sans-abris, les personnes avec des problèmes de santé mentale, et les personnes âgées et les jeunes sortants du système de protection de la jeunesse (*care leavers*). L'accompagnement a pour principale mission d'encourager l'accession à un logement au moyen d'un engagement contractuel, qui peut prévoir une aide à la recherche, aide à la gestion d'un budget, allocations monétaires, accompagnement lié à l'addiction, aide à l'habillement.

En **Angleterre**, le département logement du conseil de district (subdivision administrative communale) occupe la charge de l'accompagnement des jeunes en errance, ainsi que les bailleurs et les agences de conseil et de service (Dequire & Jovelin, 2007, **Fiche n°3**). L'accompagnement est individualisé et le soutien personnalisé. Les structures établissent également des bilans qui permettent de développer et d'encourager la capacité des individus à vivre de façon indépendante. L'objectif principal des structures d'accueil est de faire entrer 30% des jeunes en errance dans l'éducation dans l'emploi ou dans la formation. Le contact régulier avec une personne référente est essentiel pour la majorité des jeunes. L'accompagnement passe plutôt par la gestion des risques, car il existe un vrai manque de logements temporaires. Les logements privés sont réservés au plus de 18 ans et les logements d'urgence financés par le secteur public sont également peu nombreux. Les travailleurs sociaux utilisent donc fréquemment les B&B pour loger temporairement les jeunes. Cette gestion du risque permet d'établir une hiérarchie des risques qui fonde les partenariats avec les bailleurs en fonction des prestations fournies : pour les foyers à haut risque, un personnel est mobilisé 24 heures sur 24. Mais cette gestion du risque limite la capacité de développement de confiance et de respect dans les rapports entretenus entre les jeunes bénéficiaires de l'accompagnement social et les travailleurs sociaux.

À partir de 2003, l'instauration du programme social « *Supporting People* », a redéfini les missions d'accompagnement en matière de logement entre les acteurs traditionnels, les associations et les collectivités locales, avec l'ambition de donner un logement aux personnes vulnérables tout en remettant en cause le principe de dépenses précautionneuses (Carr, 2005, **Fiche n°7**). Ce programme a modifié la structure de l'accompagnement social en unifiant les lignes budgétaires au sein des collectivités locales et a permis de mieux structurer le réseau partenarial entre toutes les parties prenantes de l'accompagnement (associations, services de santé, bailleurs). Elle a renforcé le pouvoir local sur les décisions de conventionnement avec les acteurs associatifs et privés pour l'accession à un logement. Le niveau administratif le plus souvent utilisé pour l'accompagnement est donc l'échelon communal (Bochel, Bochel et Page, 1999, **Fiche n°9**). L'accompagnement social en matière de logement au **Royaume-Uni** devait permettre de réduire

le sans-abrisme de deux tiers et de réduire les familles sans domicile avec enfant logeant dans les *bed&breakfast* (Hulse *et al.*, 2011, **Fiche n°12**). La stratégie favorisée est de proposer des logements autonomes durables. Les logements autonomes sont également conçus comme la clé pour prévenir ou reporter les situations de dépendance dans les institutions psychiatriques et dans les maisons médicalisées, à partir de « vie ordinaire dans un logement ordinaire ».

De la même façon, au **Canada** au début des années 1990, le traitement de la question sociale a été reconfiguré au niveau fédéral et au niveau de l'État central, alors que l'économie sociale a pris de l'ampleur dans la construction de dispositifs sociaux à destination des personnes vulnérables (Thériault *et al.*, 2011, **Fiche n°9** ; Vaillancourt *et al.*, 2001, **Fiche n°10**). L'accompagnement lié au logement fait partie intégrante de la politique de logement social au Québec. Les opérateurs du logement social sont également des accompagnateurs en plus de pourvoyeurs d'allocations sociales spécifiquement liées au logement, sous la forme de programmes de subventions au loyer, par exemple. Les intervenants dans l'accompagnement social lié au logement sont trois acteurs traditionnels : le secteur privé (le marché) s'occupe du parc locatif, y compris des logements sociaux ; les institutions publiques et parapubliques ; le secteur de l'économie sociale et solidaire où figurent notamment les associations de défense des droits (*advocacy group*), les coopératives, les groupes de ressources techniques, et dans une certaine mesure les familles. L'accompagnement peut s'effectuer par un unique opérateur mais, le plus souvent, c'est un réseau de partenaires qui assure un accompagnement social effectif, tant en matière de logement que pour d'autres sphères d'accompagnement. C'est l'échelon local qui a été choisi pour piloter les programmes d'accompagnement.

L'accompagnement social en matière de logement est conçu de sorte qu'il accompagne les ménages qui ne peuvent pas accéder à un logement autonome avec un loyer abordable. De façon spécifique au **Canada**, l'accompagnement social au logement constitue une alternative à l'institutionnalisation et l'hospitalisation, en favorisant l'insertion sociale des personnes ayant de multiples handicaps physiques, mentaux ou sociaux, en leur permettant d'accéder à un logement décent et digne plutôt que de vivre dans des milieux séparés du reste de la société. Les principaux bénéficiaires de cet accompagnement social sont les seniors, les personnes handicapées, les personnes d'origine indienne, les victimes de violence familiale, les familles monoparentales, et les travailleurs pauvres. Cependant, l'accompagnement social en matière de logement est séparé du reste de la question sociale et ne bénéficie pas de rapprochement avec les autres sphères de l'accompagnement, notamment de l'accompagnement des troubles mentaux.

En **Australie**, l'accompagnement social en matière de logement permet de répondre aux besoins des personnes qui ne sont pas « atteignables » par les politiques sociales traditionnelles (Hulse *et al.*, 2011, **Fiche n°12**). En 2008, un objectif national à l'horizon 2020 fixait la possibilité d'offrir un abri à toutes personnes à la rue désirant le recevoir. L'accompagnement est global et concerne aussi bien l'éducation que l'emploi, la santé et le logement. Le niveau fédéral fournit les fonds nécessaires aux États à destination de l'accompagnement social. L'accompagnement s'effectue principalement à l'échelon local par les municipalités en partenariat avec les opérateurs de l'économie sociale et les bailleurs sociaux. Deux formes d'accompagnement se dégagent des pratiques. Les personnes vivant une profonde exclusion sociale, souvent les personnes sans domicile fixe, bénéficient durablement des bienfaits d'un accompagnement social sur une longue période de manière personnalisée. La meilleure stratégie serait que l'accompagnement suive les personnes plutôt que les personnes se mobilisent pour bénéficier de l'accompagnement. Parallèlement à cette modalité d'accompagnement, les programmes sociaux destinés à l'accompagnement social en termes de logement pour les personnes vivant dans des quartiers

défavorisés sont plutôt collectifs et sont destinés au relogement des personnes ciblées dans une aire urbaine.

Le cas des **États-Unis** peut clore ce rapide tour d'horizon. Le poids particulier des fondations philanthropiques dans l'action sociale (Duvoux, 2014) et l'étendue des capacités financières rendent fréquent le recours à programmes par projet faisant l'objet d'une évaluation en cours de route et à terme. La question des sans domicile fixe y apparaît particulièrement saillante et la recherche se nourrit d'études cherchant à identifier les meilleurs instruments pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement d'une classe ouvrière très largement paupérisée, en dépit de filets de protection sociale plutôt restrictifs au niveau fédéral.

2.2. Les effets de l'accompagnement en matière de logement : principales leçons

Au tournant des années 2000, l'évaluation des politiques publiques a pu conduire à développer l'idée que les politiques sociales devaient être expérimentées avant toute mesure de généralisation, de manière à optimiser les dépenses publiques. Dans ce contexte, se sont développées de multiples expérimentations qui ont eu en partie pour effet de combler les lacunes de la prise en charge sociale universelle. Réduits à l'échelle d'un territoire, ces dispositifs expérimentaux tiennent compte des forces et faiblesses locales pour apporter une réponse ciblée à des publics en difficulté d'insertion sociale. Ce sont des opérateurs externes qui évaluent ces dispositifs sous l'angle de leurs effets sur les parcours des bénéficiaires et sous celui des effets produits sur l'organisation de l'intervention sociale.

2.2.1. La lutte contre l'exclusion du logement : des résultats contrastés

La prise en compte de l'évaluation n'est pas simplement un module complémentaire à la politique appliquée : elle requiert une planification et un protocole rigoureux de mesure des effets. Il s'agit donc d'une entreprise complexe qui requiert deux à trois années de délai avant de pouvoir mesurer des effets détectables (Hulse *et al.*, 2011, **Fiche n°12**). L'évaluation d'impact est particulièrement prégnante en Australie, au Royaume-Uni et aux États-Unis, où les mesures d'efficacité et des calculs coûts-avantages des politiques publiques sont nombreux. En dehors de ces contextes, le faible nombre de travaux de mesure des effets des programmes d'accompagnement en matière de logement s'explique en partie par la difficulté d'accessibilité au fichier de gestion des opérateurs d'accompagnement, par la faiblesse des données destinées à mesurer des indicateurs quantitatifs de l'accompagnement, et par le faible attrait relatif à des indicateurs chiffrés par les praticiens de l'accompagnement.

De meilleures chances d'accès et de maintien dans le logement

La plupart des travaux recensés se rejoignent pour estimer que l'accompagnement contribue à remettre sur les rails de l'insertion sociale, et dans une certaine mesure professionnelle, les publics durablement exclus des dispositifs traditionnels de la protection sociale. Ainsi, le fait d'avoir un lieu où habiter permet de se positionner vers d'autres sphères de socialisation et permet de reconfigurer les stratégies cognitives d'action. Le fait de créer des dispositifs ciblés sur l'accompagnement au relogement ou au maintien dans le logement apparaît bénéfique à cet égard. Le principal indicateur de mesure de la réussite des opérations d'accompagnement est le taux d'accès au logement autonome à la sortie du dispositif. Cet indicateur montre souvent de bons résultats. Quand il est mesuré, le délai de relogement apparaît souvent réduit par l'effet d'un accompagnement. La stabilité et la durabilité des logements occupés est également meilleure.

L'étude d'impact de l'AVDL montre que le taux de relogement est supérieur à celui des personnes qui ne sont pas suivies dans ce cadre en Île-de-France. Les délais de relogement y sont également inférieurs pour les personnes suivies en AVDL. Au fil de l'accompagnement, les ménages opèrent

une déconstruction du logement idéal et appréhendent mieux l'offre existante et les conséquences d'un refus de logement.

L'étude américaine *Building Changes* (2011, [Fiche n°16](#)), dans laquelle les bénéficiaires reçoivent un accompagnement intensif (3 à 5 contacts par semaine) donne de son côté de bons résultats de stabilité résidentielle : après 6 mois cette stabilité s'est améliorée pour la plupart des familles (moins à risque d'expulsion, moins de recours à l'emprunt pour payer le loyer ou de non-paiement du loyer). L'évaluation du programme *Sound Family Initiatives* donne les mêmes indications : l'accompagnement intensif associé à des logements de transition favorise un relogement durable à la sortie. 89 % des bénéficiaires ayant suivi tout le programme accèdent ainsi à un logement permanent à la sortie, quand ce taux n'est que de 16 % pour ceux qui en sortent prématurément. La stabilité de ce logement est cependant relative, puisque presque un tiers des bénéficiaires déménage au cours de la 2^e année suivant leur sortie du programme.

D'autres études montrent que le principal déterminant du maintien dans un logement stabilisé à la sortie est d'obtenir le bénéfice d'allocations logements (ces dernières sont contingentées dans le cas américain⁵). Sans cela, accompagnement ou non, la stabilité résidentielle ne connaît pas de grande amélioration (Burt, 2010). Le programme *Family Homes* (État du Massachusetts) donne des enseignements éclairants sur cet aspect de la situation aux États-Unis : en dépit de conditions d'habitat améliorées pour des familles anciennement à la rue ou en hébergement d'urgence, les logements que parviennent à trouver les bénéficiaires (avec obligation qu'ils se situent en-dessous de 80 % du prix moyen du marché pour bénéficier d'une aide financière) se révèlent de qualité médiocre. Le paiement des factures reste un important facteur de stress. Les évaluateurs notent que compte-tenu des niveaux d'éducation des bénéficiaires, il leur est extrêmement difficile, à la sortie du programme, de trouver un emploi qui leur permette de soutenir les coûts d'un loyer du marché privé et des frais afférents. Les temps-plein correctement rémunérés sont extrêmement rares. C'est pourquoi l'accompagnement, dans toute une série d'expérimentations américaines, prend pour objet essentiel (mais non unique) l'appui aux familles pour constituer les dossiers et se maintenir sur les listes d'attente qui leur permettent d'obtenir (moyennant parfois un long temps d'attente) une aide au logement. Dans le cas de *Family Homes*, si l'évaluation du programme est plutôt positive en ce qui concerne les objectifs centraux, à savoir le fait de ne pas retourner à la rue ou en hébergement, seulement un quart des familles qui ont quitté le programme en 2011 (le plus souvent après y avoir passé deux ans) a pu conserver son logement sans allocations. 20 % ont pu s'y maintenir grâce à des allocations obtenues. D'autres ont trouvé des voies alternatives, mais la plupart n'est pas retournée à une situation de sans-abrisme : seulement 9 % sont dans ce cas. Au total, c'est cependant la moitié des bénéficiaires qui se retrouve dans une situation résidentielle moins stable que pendant le programme.

Bassuk *et al.* (2011, [Fiche n°15](#)) parviennent aux mêmes conclusions au terme d'une revue de littérature portant sur 6 évaluations d'impact : il apparaît, à un certain degré, une amélioration dans le statut résidentiel et dans l'emploi, mais les progrès réalisés ne sont pas assurés sur le long terme et la situation n'est pas stabilisée pour la plupart des familles. Les salaires atteints ne permettent pas de garantir l'accès au logement de manière durable, même si dans la plupart des cas les programmes permettent que les bénéficiaires ne soient plus littéralement « sans abri ».

⁵ Aux États-Unis, le contexte est particulier car il n'existe pas d'équivalent du parc HLM et des allocations logement universelles. La pièce maîtresse du dispositif américain est le programme d'assistance des *Housing Choice Vouchers* (HCV) qui consiste à attribuer des bons de logement (sous forme de « tickets » ou de « chèques logement ») destinés à maintenir la part du loyer sous les 30 % de revenus. Le montant alloué à ce programme est fixé chaque année par un vote du Congrès. Cette enveloppe n'est pas suffisante pour distribuer une aide à tous les ménages remplissant les critères d'éligibilité. 30 % des ménages potentiellement éligibles – ceux jugés les plus légitimes par les autorités locales – sont couverts.

Du côté français, c'est peut-être sur l'accompagnement dédié aux jeunes en errance que les résultats sont le plus ambivalents. D'une part, les professionnels français ont un avis négatif sur l'architecture des aides destinées aux jeunes en errance, qui « conforterait le jeune dans sa situation », voire « conduiraient à l'assistanat ». La prise en charge des jeunes est difficile dans la mesure où ils seraient vite découragés par les démarches et manqueraient de sérieux. Ils déplorent leur instabilité, y compris lorsqu'ils sortent de l'errance. L'accompagnement est plus perçu comme la gestion de la pauvreté et de l'exclusion plutôt que leur réduction (Dequire & Jovelin, 2007, **Fiche n°3**, voir *supra*). Les jeunes sont également relativement critiques des actions menées par les travailleurs sociaux, notamment lorsqu'il faut changer de référent social. Ils refusent souvent d'utiliser les dispositifs d'accueil d'urgence, principalement à cause du manque d'hygiène, de la violence, et des règles qui régissent ces solutions d'hébergement. Ils refusent bien souvent l'engagement dans une démarche d'insertion sociale et professionnelle. Ceux qui s'y engagent se sentent disqualifiés et ont la sensation qu'elle n'aboutit à rien de durable.

2.2.2. Et au-delà du logement ?

Des effets contrastés sur la santé, l'emploi ou la réussite scolaire

D'autres indicateurs de qualité de vie générale (état de stress, niveau des relations sociales, sentiment de sécurité) et de santé (addictions, état mental) sont également mesurés. Les travaux collectés attestent généralement d'une amélioration de la qualité de vie, sans permettre toutefois de se prononcer sur son caractère durable au-delà du programme et des quelques mois qui suivent son échéance. Dans le cas de l'expérimentation québécoise de la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM), l'accompagnement au logement est bénéfique pour contrecarrer l'isolement social des occupants, tandis que les besoins primaires sont assurés grâce au logement autonome. La qualité de vie s'est améliorée pour 67 % des personnes interrogées, notamment en ce qui concerne le logement, les relations avec les amis, la vie de quartier, la confiance en soi. Les indicateurs mesurant le ressenti en termes de finances ou de relations amoureuses ne se sont en revanche pas améliorés. Le fait d'avoir un logement procure plus de sécurité et il réduit le niveau de stress puisque les bénéficiaires n'ont plus à s'occuper de leur survie journalière. C'est également un aspect mis en évidence par la plupart des études américaines : dès lors que l'accompagnement au logement est assorti d'une stabilisation dans un logement autonome, le niveau de stress baisse significativement, et des conséquences positives peuvent être mesurées dans bien des secteurs de la vie sociale, de la santé, de l'éducation. Avec *Sound Families*, par exemple, les bénéficiaires connaissent une amélioration de l'emploi et des revenus (taux d'emploi – temps plein et partiel confondus passe de 22 à 45 %) (2008). Il s'agit cependant essentiellement d'emplois à temps partiels mal rémunérés qui ne conduisent pas l'autonomie, mais confinent dans la précarité. Ce programme aboutit aussi à des améliorations sur le plan scolaire : le taux de changement d'école par année scolaire des enfants chute de 53 % à 17 %.

Sur tous ces secteurs « annexes » au logement, les évaluations témoignent de grandes disparités, explicables par les effets de contexte socio-économique, mais aussi par les importantes variations d'intensité et de durée des accompagnements considérés. L'expérimentation *Moving to Opportunity for Fair Housing*, réalisée entre 1994 et 1998 dans cinq villes : Baltimore, Boston, Chicago, Los Angeles, New York City (Gennetian *et al.*, 2012, **Fiche n°11**), laisse entrevoir de faibles effets sur la réussite scolaire, l'emploi, la santé, et les comportements à risque. Les tests d'examen sont légèrement supérieurs à ceux du groupe témoin. Les jeunes filles réussissent mieux à l'école que les garçons. L'indicateur présentant l'écart le plus important est celui de la santé mentale des filles, meilleure que celle des filles du groupe témoin. Néanmoins les résultats généraux montrent une réduction de la pauvreté des ménages ayant bénéficié de l'accompagnement social en matière de logement, et un sentiment de sécurité dans le quartier d'habitation a été amélioré. Burt (2010) ne montre aucun changement notable en matière de santé mentale mais observe que pour les enfants,

la situation scolaire s'améliore légèrement, de même que les problèmes émotionnels, au moment de la sortie du dispositif. Un an après, cependant, leur assiduité scolaire apparaît dégradée.

La santé, et plus particulièrement la santé psychique, semble être un secteur sur lequel les résultats sont souvent décevants. Le programme québécois FOHM laisse ainsi apparaître que l'état de santé global des bénéficiaires ne s'est pas amélioré, malgré une baisse des pensées suicidaires et un bien-être global accru. C'est probablement l'évaluation de Hayes *et al.* (2013) portant sur 48 programmes de l'État de New York, qui apporte le plus d'éléments à cet égard. Cette étude met en évidence l'importance des facteurs de stress dans les trajectoires qui mènent à la précarité résidentielle : 93 % des mères de l'échantillon (204 familles sans abri ou à risque de le devenir) ont vécu un ou plusieurs événements traumatiques, le plus souvent des agressions physiques ou sexuelles, 79 % ont vécu un traumatisme lors de l'enfance, 48 % présentent des syndromes de stress post-traumatique à l'entrée dans le programme mais seules 5 % de ces mères reçoivent un traitement pour cela. L'étude observe que dans ce contexte, les effets des 48 programmes évalués sur la santé des mères et des enfants sont quasiment nuls : la plupart des enfants pris en charge continuent d'avoir des problèmes de santé, émotionnels, de développement et de comportement sur toute la durée de l'étude. Le fait d'avoir une mère qui connaît des problèmes de santé mentale, notamment la dépression, est un facteur noté comme explicatif de cette situation. Aucun des types d'intervention évalués ne parvient à y faire face. Selon les auteures, à 15 mois, les facteurs qui déterminent statistiquement les chances de stabilité résidentielle sont principalement l'emploi, le niveau d'éducation, la santé et l'estime de soi. À 30 mois, en revanche, ce sont principalement une estime de soi basse et des syndromes de stress post-traumatiques importants qui déterminent l'instabilité résidentielle.

2.3. Des effets de l'accompagnement qui demeurent indéterminés

Lorsque l'accompagnement social en matière de logement est analysé à l'aune de ses effets sur les bénéficiaires, la majeure partie des travaux de recherche focalisent leur traitement sur les effets bruts grâce à des indicateurs d'intérêt tels que l'accès au logement, la durée de résidence et parfois sur l'état de santé ou la scolarité. Cependant, des déterminants supplémentaires qui conditionnent les effets de l'accompagnement ne sont pas pris en compte. Ces biais d'analyse peuvent alors conduire à sous-estimer les effets nets de l'accompagnement sur les bénéficiaires. Nous souhaitons identifier quels sont ces biais, afin qu'ils puissent conduire à améliorer la réflexion autour des effets de l'accompagnement sur les bénéficiaires.

2.3.1. Les pratiques d'accompagnement conditionnent nécessairement l'aboutissement des projets d'accompagnement social en matière de logement

L'accompagnement social ne bénéficie pas d'apports théoriques fondamentaux qui permettraient de tenir compte des différents modes opératoires des intervenants de l'accompagnement. En effet, les pratiques d'accompagnement social sont diverses et elles conditionnent nécessairement l'aboutissement des projets d'accompagnement social en matière de logement. Ainsi il existe des différences d'appréciation selon le type d'accompagnement opéré.

L'accompagnement peut être individuel et personnalisé, mais il peut également s'agir d'un accompagnement collectif. Quand l'accompagnement est individuel, il fonctionne surtout pour permettre l'accès aux droits. Quand il est collectif, il permet de réaliser des économies de moyens, de valoriser les compétences des bénéficiaires, de représenter une force sociale, de remobiliser les personnes d'un quartier, d'un groupe social ou d'une famille, et de rompre l'isolement et l'individualisme ou le repli sur soi (Malki *et al.*, 2006, [Fiche n°5](#)).

De plus, l'accompagnement social en matière de logement peut être spécifiquement dédié à la recherche d'un logement et au maintien durable dans un logement autonome, en facilitant l'accès au marché du logement, en permettant aux bénéficiaires de gérer un budget de manière plus économe. Tandis qu'un accompagnement social global, dont les missions sont tournées vers le retour à l'emploi, l'accès aux soins, ou l'amélioration des conditions de vie générales, ne focalise pas son attention vers l'accès au logement. L'accompagnement pratiqué donnera donc des effets hétérogènes selon les priorités données par les intervenants.

La façon de concevoir cette typologie à quatre cadrans de l'accompagnement social en matière de logement (individuel / collectif – spécifique / global) est une grille de lecture supplémentaire qui doit être approfondie par les études d'impact de l'accompagnement social afin d'identifier précisément les sources de succès ou d'échecs de ces différentes pratiques.

2.3.2. La temporalité des dispositifs d'accompagnement est une donnée qui n'est pas suffisamment prise en compte dans les mesures d'impact

Si nous comparons l'accompagnement social avec des formes d'intervention sociale antérieures ou complémentaires, il ressort que la notion de durabilité des projets d'accompagnement est essentielle pour comprendre le nouveau paradigme de la prise en charge de la question sociale.

Ainsi, l'accompagnement social est appréhendé dans le temps long, et non plus dans un court-termisme, afin de réduire les files d'attente de l'assistance sociale. Il s'agit d'un processus qui conduit les parties prenantes à interagir incessamment et leurs relations font l'objet de tentatives, d'essais, d'erreurs, d'enchaînements fructueux ou malheureux, dans l'objectif de constituer un parcours vers un objectif à atteindre. Or, ce processus dynamique ne semble pas faire l'objet d'attention particulière dans les mesures d'impact de l'accompagnement social en matière de logement. Les méthodes statistiques employées par les analystes ne suffisent généralement pas à appréhender cette non-linéarité des processus sociaux. L'exemple de l'évaluation de la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) est éclairant à ce sujet (Département de Seine Saint-Denis, 2014, [Fiche n°13](#)). Les effets positifs de la MASP obéissent à un certain nombre de déterminants : la durée, avec un taux d'échec qui diminue avec le temps et un taux de retour à l'autonomie qui augmente. La durée permet d'adapter l'accompagnement au rythme des institutions (CAF, justice...) et à celui de l'apprentissage des bénéficiaires.

De plus, les durées d'accompagnement social sont très variables d'un individu à l'autre. Elles peuvent avoir un effet globalement moindre auprès d'un public désaffilié, qui nécessite des retours permanents vers ces individus qui ne suivent pas le chemin tracé par l'accompagnement (Lelubre, 2013, [Fiche n°14](#)). Ce processus conduit à une image hétérogène des effets de l'accompagnement. Celui-ci dépend ainsi essentiellement de l'individu accompagné et non d'un public ciblé en fonction de critères sociologiques, économiques ou administratifs.

Enfin, la question de la prise en charge des bénéficiaires sous le prisme de l'urgence conditionne les effets produits par l'accompagnement : faut-il plutôt accompagner l'urgence ou accompagner d'urgence ? Cela amène à considérer l'urgence relative vécue par la personne, mais qui n'appelle pas nécessairement une réponse dans l'urgence et l'urgence objective où aux situations (incendie, expulsions) correspondent des réponses immédiates, préalablement ou indépendamment de l'accompagnement.

Prendre en compte la temporalité de l'accompagnement, c'est remettre en question l'idée qu'un dispositif efficace est un dispositif rapide à diffuser. Cette idée est ancrée dans les pratiques parce qu'elles conditionnent également les moyens qui sont alloués à l'accompagnement, au

nom de la gestion efficace des comptes d'une organisation. La durabilité des dispositifs permet de prendre en considération que l'essai-erreur fait partie intégrante des trajectoires individuelles.

2.3.3. La place des bénéficiaires est mal identifiée par l'analyste

Même si la temporalité et la typologie de l'accompagnement peuvent faire l'objet d'une attention particulière, c'est surtout les attentes et les besoins des bénéficiaires ainsi que le réseau interpersonnel, qui restent mal identifiés par les analystes. Or, le bénéficiaire est bien le cœur de l'accompagnement social et du réseau d'intervenants qui pratiquent sur sa personne des interventions. Malheureusement, il est souvent difficile de faire correspondre ces dimensions qualitatives dans les mesures d'impact.

Si on prend l'exemple des personnes sans domicile fixe, une des difficultés qu'elles appréhendent est de se retrouver dans le même temps accompagné et en appartement, ce qui renvoie par symétrie à la solitude que l'errance permettait d'éviter. L'accompagnement mis en œuvre permet de bien accompagner dans le logement, mais produit également des effets psychologiques indésirables qui étaient masqués par « l'agir permanent de l'errance ». On se rend bien compte que l'identification de ses effets devient une tâche ardue quand il s'agit de quantifier des éléments objectifs de résultats.

De la même façon, la question du développement de la confiance en soi et de l'autonomie est en permanence impactée par des éléments extérieurs à l'accompagnement. L'environnement social du bénéficiaire de l'accompagnement constitué par la famille, le réseau amical, les autres intervenants du corps médico-social, est en perpétuelle reconfiguration. Cette reconfiguration modifie par extension le mouvement d'adhésion au projet d'accompagnement et l'engagement des bénéficiaires. Dans ce contexte, il est difficile de démêler ce qui relève bien d'un développement de l'autonomie et de la production du consentement ou de la norme (Weill, 2014). L'évaluation des effets de l'accompagnement social n'est alors pas calibrée pour prendre en compte toutes ses dimensions relationnelles.

Enfin, les relations entre le travailleur social engagé dans l'accompagnement et le bénéficiaire occupent une place prépondérante. Elles peuvent être court-circuitées lorsque l'intervenant est à la fois accompagnant et bailleur, ce qui peut engendrer une confusion des rôles voire un conflit d'intérêts. L'accompagnement peut alors être perçu comme une aide ou une contrainte, ce qui forme son ambivalence. Cette ambivalence de l'accompagnement social en matière de logement ne semble pas être suffisamment prise en compte dans la détermination des effets.

Références citées

BALLAIN René, SAUVAYRE Anne (2008), *La place du Fonds de Solidarité logement (FSL) dans les systèmes départementaux d'aide aux personnes en difficulté suite à sa décentralisation*, Document de travail de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), Série et Études.

BALLAIN René (2001), « Avec l'insertion par le logement, de nouvelles figures d'associations », *Annales de la recherche urbaine*, n°86, p. 120-128.

BASSUK Ellen L., DECANDIA Carmella, TSERTSVADZE Alexander, RICHARD Molly K. (2014), 'The Effectiveness of Housing Interventions and Housing and Service Interventions on Ending Family Homelessness: A Systematic Review', *American Journal of Orthopsychiatry*, Vol. 84, n°5, P. 457-474.

BESSY Pascale (1992), « Un ménage sur six perçoit une aide au logement », *Économie et statistique*, vol. 251, p.29-39.

BOCHEL Catherine, BOCHEL Hugh, PAGE Dilys (1999), 'Housing: the foundation of community care?' *Health & social care in the community*, vol. 7, n°6, p. 492-501.

BURT Martha R., (2010), 'Life after transitional housing for homeless families', DIANE Publishing, Building Changes. Year 2 evaluation summary (2011), *Washington families fund - High-needs family program*, Seattle, WA.

CARR Helen (2005), 'Someone to Watch over Me': Making Supported Housing Work', *Social & Legal Studies*, vol. 14, n°3, p. 387-408.

- CHIODI Vera, CREPON Bruno, KIENY Clémence (2016), « Le Pass'Accompagnement : un programme d'accompagnement global et d'accès au logement : les enseignements d'une expérimentation contrôlée en France », *Troisième rapport d'étape pour le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse*, CREST, J-PAL Europe, Malakoff.
- CORNUEL Didier, CALCOEN Francis (2005), « Effets économiques des aides personnelles au logement », *Économie & prévision*, n°169-170-171, p. 211-226.
- CURCI Gérard, TAFFIN Claude (1991), « Les écarts de loyer », *Économie et statistique*, vol. 240, p. 29-36.
- DEBORDEAUX Danièle (1993), « Évaluation de l'aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées », *Recherches et prévisions*, n°62, p. 19-31.
- DÉPARTEMENT DE SEINE SAINT-DENIS (2014), *Évaluation de la mise en œuvre de la mesure d'accompagnement social personnalisé en Seine-Saint-Denis*, Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation.
- DEQUIRE Anne-Françoise, JOVELIN Emmanuel (2007), « Évaluation des services et initiatives en faveur des jeunes sans domicile fixe : une comparaison France-Angleterre », *Pensée plurielle*, n°16, p. 181-206.
- DOMINGO Pauline (2012), « Évaluation des effets de l'accompagnement sur les trajectoires des bénéficiaires: quels enseignements ? », *Informations sociales*, n°169, p. 100-107.
- DUVOUX Nicolas (2014), « La philanthropie contre la pauvreté urbaine. Etude de cas à Boston », *Revue Française des Affaires Sociales*, 2014, n°1-2, p. 144-168.
- ESPING-ANDERSEN Gøsta (1990), *The Three Worlds of Welfare Capitalism*, Cambridge, Polity Press & Princeton, Princeton University Press.
- FACK Gabrielle (2005) « Pourquoi les ménages pauvres paient-ils des loyers de plus en plus élevés? [L'incidence des aides au logement en France (1973-2002)] », *Économie et statistique*, vol. 381, p. 17-40.
- GENEST Sigrine, DEPRIESTER Marc (2001), « L'évaluation des fonds de solidarité logement », *Recherches et Prévisions*, n°63, p. 61-72.
- GENNETIAN Lisa, SANBONMATSU Lisa, KATZ Lawrence, KLING Jeffrey, SCIANDRA Matthew, LUDWIG Jens, DUNCAN Greg, KESSLER Ronald (2012), 'The long-term effects of Moving to Opportunity on youth outcomes', *Cityscape*, vol. 14, n°2, p. 137-167.
- GILLES Léopold, LAUTIE Sophie (2013), « Évaluation de la plateforme logement jeunes 94. Dispositif expérimental de sécurisation du logement des jeunes du Conseil général du Val-de-Marne », *Rapports n°298, CREDOC, Collection des rapports*, Paris.
- GUILLEMOT Jeanne, PERRIOT Christophe, (2009), « Accompagnement au logement de jeunes marginaux », *Vie sociale et traitements*, n°103, p. 61-67.
- HAYES Maureen A., ZONNEVILLE Megan, BASSUK Ellen (2013), *The Service and Housing Interventions for Families in Transition (Shift) Study : Final Report*, American Institutes for Research, Wilson Foundation, Dallas, États-Unis.
- HOURRIEZ Jean-Michel, LEGRIS Bernard (1998), « L'approche monétaire de la pauvreté: méthodologie et résultats », *Économie et statistique*, vol. 308, p. 35-63.
- HULSE Kath, JACOBS Keith, ARTHURSON Kathy, SPINNEY Angela, (2011), *At home and in place? The role of housing in social inclusion*, Australian Housing and Urban Research Institute, Final Report n°177, Melbourne, Australie.
- LAFERRÈRE Anne, LE BLANC David (2002), « Comment les aides au logement affectent-elles les loyers? », *Économie et statistique*, vol. 351, p. 3-30.
- LELUBRE Marjorie (2013), *Un logement pour les sans-abri ? La nouvelle dynamique des dispositifs d'accompagnement social en logement*, Éditions du Basson.
- MALKI Milouda, RIZZO Anne-Catherine, PRAILE David (2006), « Pratiques d'accompagnement social en matière de logement : une expérience transfrontalière pour contribuer au débat », *Pensée plurielle*, n°12, p. 101-122.
- MESCHEDE T., CHAGANTI S., (2015), 'Home for now : A mixed-methods evaluation of a short-term housing support program for homeless families', *Eval Program Plann*, oct., 52, p.85-95.
- Northwest Institute for Children and Families (2007), *Evaluation of the Sound Families Initiative : final findings report : a comprehensive evaluation of the Sound Families Initiatives*, Bill & Melinda Gates Foundation, Seattle, États-Unis.
- ROUGIER Isabelle, TARDIVON Pascaline (2015), « Évaluation du dispositif d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) », *Rapport conjoint de l'Inspection générale des affaires sociales et du Conseil général de l'environnement et du développement durable*, n°2015-079R, Paris.
- THÉRIAULT Luc, JETTÉ Christian, MATHIEU Réjean, VAILLANCOURT Yves (2011), 'Social housing with community support : A study of the FOHM experience', The Caledon Institute of Social Policy, Université du Québec, Montréal, Canada.

TRANNOY Alain, WASMER Étienne (2013), « La politique du logement locatif », *Notes du conseil d'analyse économique*, n°10, p. 1-12.

VAILLANCOURT Yves, DUCHARME Marie-Noëlle, COHEN Robert, ROY Claude, JETTE Christian (2001), 'Social housing: A key component of social policies in transformation: The Quebec experience', Caledon Institute of Social Policy, Université du Québec, Montréal, Canada.

WEILL Pierre-Edouard (2014), « Quand les associations font office de street-level bureaucracy. Le travail quotidien en faveur de l'accès au droit au logement opposable », *Sociologie du travail*, vol. 56, n°3, p. 298-319.

Synthèse de l'accompagnement social au logement

Encadré 4

Déterminant majeur de la santé et du bien-être au même titre que l'emploi ou l'éducation, le logement est le catalyseur du traitement de la question sociale contemporaine au prisme de tout un ensemble d'enjeux connexes. Devant la persistance de la crise de l'emploi, de la montée des inégalités, de la reconfiguration des sphères de socialisation traditionnelles, les politiques générales du logement ont été jugées inefficaces pour répondre aux besoins des plus démunis, et ce constat est partagé dans la plupart des pays dotés d'une protection sociale développée : il n'y a plus d'adéquation entre l'offre et la demande de logements sociaux, le parc privé est inaccessible et le sans-abrisme s'intensifie. Dès lors, l'objectif premier des pratiques d'accompagnement en matière de logement est le développement de l'autonomie des bénéficiaires en ce qui concerne notamment la gestion d'un budget dédié au logement, la recherche d'un logement, et la constitution de dossier d'allocations. Cet accompagnement spécifique peut également entrer dans le cadre d'un accompagnement global de restauration de l'accès aux droits sociaux, de l'insertion professionnelle et de la prise en charge des problèmes de santé. L'intervention est souvent réalisée en partenariat avec d'autres parties prenantes (bailleurs, collectivités territoriales, réseau CAF en France, etc.). L'accompagnement peut être mis en place selon les besoins spécifiques des individus concernés, mais également à l'occasion d'opération de restructuration urbaine concernant tout un quartier.

Le public bénéficiaire de l'accompagnement social en matière de logement regroupe les personnes sans domicile fixe ou risquant de le redevenir, les ménages marginalisés à cause du chômage, de l'inactivité, de faibles niveaux d'éducation ou de problèmes médicaux ou psycho-médicaux, les jeunes en difficulté d'insertion, les personnes vivant dans des quartiers dégradés du point de vue de la qualité de l'habitat. L'accompagnement peut être individuel ou collectif et avoir lieu à domicile, dans des foyers d'hébergements ou dans des centres d'action sociale ou d'accompagnement dédié (CCAS, Missions locale etc.).

L'un des premiers constats auquel aboutit le passage en revue systématique de la littérature en matière d'accompagnement au logement est la faible production d'études et d'évaluations en la matière. Les lacunes sont particulièrement criantes en matière d'évaluation quantitatives. Le faible nombre d'indicateurs disponibles, la remise en question par les acteurs sociaux de la construction d'indicateurs de suivi et la dimension centrale du retour à l'emploi des personnes en exclusion sociale primant sur les objectifs de logement sont les principaux paramètres qui paraissent freiner la progression de travaux d'évaluation des dispositifs d'accompagnement au logement.

Néanmoins, la plupart des travaux recensés se rejoignent

pour estimer que l'accompagnement contribue à remettre sur les rails de l'insertion sociale, et dans une certaine mesure professionnelle, les publics durablement exclus des dispositifs traditionnels de la protection sociale. Ainsi, le fait d'avoir un lieu où habiter permet de se positionner vers d'autres sphères de socialisation. Le fait de créer des dispositifs ciblés sur l'accompagnement au logement ou au maintien dans le logement apparaît bénéfique à cet égard.

Le principal indicateur de mesure de la réussite des opérations d'accompagnement est le taux d'accès au logement autonome à la sortie du dispositif. Cet indicateur montre souvent de bons résultats. Quand il est mesuré, le délai de logement apparaît souvent réduit sous l'effet d'un accompagnement. La stabilité et la durabilité dans l'occupation des logements est également meilleure. Au fil de l'accompagnement, les ménages opèrent une déconstruction du logement idéal et appréhendent mieux l'offre existante et les conséquences d'un refus de logement. D'autres études montrent que le principal déterminant du maintien dans un logement stabilisé à la sortie est d'obtenir le bénéfice d'allocations logements (ces dernières sont contingentes dans le cas américain). Sans cela, accompagnement ou non, la stabilité résidentielle ne connaît pas de grande amélioration. L'accompagnement, dans toute une série d'expérimentations américaines, prend pour objet essentiel (mais non unique) l'appui aux familles pour constituer les dossiers et se maintenir sur les listes d'attente qui leur permettent d'obtenir (moyennant parfois un long temps d'attente) une aide au logement. D'autres indicateurs de qualité de vie (état de stress, niveau des relations sociales, sentiment de sécurité) et de santé (addictions, état mental) sont également mesurés dans des études scandinaves ou canadiennes. Les travaux collectés attestent généralement d'une amélioration de la qualité de vie, sans permettre toutefois de se prononcer sur son caractère durable au-delà du programme et des quelques mois qui suivent son échéance. Le fait d'avoir un logement procure plus de sécurité et il réduit le niveau de stress puisque les bénéficiaires n'ont plus à s'occuper de leur survie journalière. C'est également un aspect mis en évidence par la plupart des études américaines : dès lors que l'accompagnement au logement est assorti d'une stabilisation dans un logement autonome, le niveau de stress baisse significativement, et des conséquences positives peuvent être mesurées dans bien des secteurs de la vie sociale, de la santé, de l'éducation. Sur tous ces secteurs « annexes » au logement, les évaluations témoignent de grandes disparités, explicables par les effets de contexte socio-économique, mais aussi par les importantes variations d'intensité et de durée des accompagnements considérés. La santé, et plus particulièrement la santé psychique, semble être un secteur sur lequel les résultats sont souvent décevants.

3. Famille et parentalité, accompagnement social et effets sur les bénéficiaires

3.1. Au niveau des méthodes quantitatives : peu de travaux francophones

En ce qui concerne les questions de soutien à la parentalité, l'analyse économique de l'accompagnement social fixe son attention sur les transferts monétaires. L'angle d'approche est celui du critère de redistribution des richesses verticale, des populations favorisées aux populations les moins favorisées. Plusieurs principes de justice s'appliquent à la politique familiale (Sterdyniak, 2011 ; Allègre, 2012). Premièrement, le principe de compensation permet de traiter différemment les ménages avec enfant qui ont des besoins plus importants que les ménages sans enfant. Deuxièmement, la prise en charge collective de ce bien public permet de renforcer l'idée que la société a besoin d'enfants pour assurer sa survie et son développement. Le troisième critère de justice est la promotion de l'égalité des chances des enfants et la lutte contre la pauvreté des enfants.

Les commentaires sur les nombreux dispositifs d'allocations familiales ont contribué à renforcer le soutien financier aux familles (l'allocation parent isolé, allocation parentale d'éducation, congé parental, quotient familial, prestation d'accueil du jeune enfant, etc.). L'objectif principal de ces prestations est le soutien de la charge des enfants. Les données disponibles ne permettent pas de produire des analyses sur les objectifs d'accompagnement et d'aide à la parentalité (Neyrand, 2013 ; 2011, [Fiche n°37](#)). Trois modalités de recherche visant à mesurer les effets des transferts sociaux de la politique familiale sont recensées. Il existe des contributions visant à calibrer des dispositifs par une simulation de la forme des aides et les transferts. Il existe des contributions sur la quantification des aides et sur les durées de perception. Enfin, la politique familiale est analysée au prisme du retrait de l'activité, le temps de la prise en charge des enfants.

L'outil de micro-simulation des aides développé au sein de la Caisse des Allocations Familiales, MYRIADE, permet de piloter l'affectation des transferts sociaux tout en tenant compte de la diversité des compositions familiales sur toute l'échelle des revenus (Legendre *et al.*, 2004). Les résultats principaux sont que les transferts atteignent bien l'objectif de redistribution verticale, que les montants distribués sont en moyenne relativement importants, et que les montants les plus élevés sont atteints à partir du troisième enfant. Ce constat renforce l'idée que l'allocation monétaire a un lien positif sur la natalité (Landais, 2003).

Puis des recherches ont été focalisées sur les durées de perception des aides et l'identification des déterminants de la durée des allocations (Afsa, 1999). La durée de l'allocation parent isolé (API – désormais fondu dans le Revenu de Solidarité Active) a été étudiée afin de déterminer les influences de la prestation : les résultats montrent que la durée de perception est souvent inférieure à la durée légale de perception (trois ans). Le taux de chômage des bénéficiaires joue un rôle positif sur la perception et la durée de l'allocation. En revanche, cette étude ne permet pas de visualiser clairement comment les bénéficiaires utilisent leur allocation.

Enfin, la dimension de la sortie d'activité des allocataires a été analysée de manière à renforcer l'activation des dépenses sociales (Khalifa, 2016). Les transferts monétaires censés aider les ménages à assurer des dépenses liées à la charge des enfants remettent en question l'efficacité en termes d'activité et d'effet d'éviction ou d'aubaine lié au transfert (Afsa, 1996 ; 1998 ; Bonnet, Labbé, 2000 ; Piketty, 1998). L'externalité négative de ces allocations est qu'elle ne favorise

pas le retour à l'activité. En permettant aux femmes de cesser ou de diminuer leur activité, l'API a entraîné un retrait important des femmes du marché du travail. Ainsi, depuis 1994, et en se restreignant aux mères ayant au moins un enfant de moins de 3 ans, les taux d'activité des mères d'un et de trois enfants ont poursuivi leur lente progression, tandis que le taux d'activité des mères de deux enfants a chuté d'une bonne dizaine de points (le taux d'activité des mères de deux enfants est passé de 74% en 1994 à 62% en 2002) (Afsa, 1996 ; 1998).

3.2. Une sociologie de l'intervention sociale centrée sur les ingrédients de l'accompagnement social plutôt que sur ses effets

Depuis les années 1990, l'aide à la famille se caractérise par un changement de paradigme : c'est autour de la parentalité que s'organise désormais la politique familiale. Les études qualitatives s'intéressent donc à l'accompagnement des familles revu sous l'angle de l'accompagnement à la parentalité.

Les sociologues, considérant que la popularité d'un terme traduit un problème nouveau (Martin, 2003, [Fiche n°36](#)), interrogent autant la notion et ce qu'elle traduit que l'accompagnement qui en découle. Ce changement de paradigme gagne une visibilité politique à partir de la Conférence de la famille de 1998 et la publication des résultats d'un groupe de travail sur la question, mandaté par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité (Houzel, 1999, [Fiche n°35](#)). De ce fait, la littérature analytique et critique sur les types d'accompagnement revus ou initiés à l'aune de la parentalité est logiquement produite à partir du début des années 2000.

Cet intérêt occupe d'ailleurs de nombreux sociologues de la famille mais porte moins sur des dispositifs particuliers que sur des tendances de fond. De ce fait, les travaux sociologiques portent sur des interventions variées où les différences de niveaux d'intervention, que ce soit en termes d'opérateur, d'échelon territorial ou de public concerné, sont enchevêtrés et analysés en bloc comme « dispositif social de parentalité » (Neyrand, 2011, [Fiche n°37](#)). Ces différents niveaux et les conséquences qu'ils pourraient avoir sur des accompagnements différenciés et leurs effets sur les bénéficiaires apparaissent relativement peu dans les travaux qualitatifs. Les effets de l'accompagnement des familles, requalifié en accompagnement de la parentalité, sont donc peu différenciés selon qui porte cet accompagnement, qui le finance, qui le met en œuvre concrètement et qui en bénéficie. Restent des travaux portant davantage sur les objectifs et les aspects gestionnaires du dispositif (Malochet 2011, [Fiche n°28](#) ; Jacquy-Vasquez, Raymond, Sitruk, 2013, [Fiche n°31](#)).

Le rapport de l'IGAS 2013 (Jacquy-Vasquez, Raymond, Sitruk, 2013, [Fiche n°31](#)) trace le périmètre de la politique de soutien à la parentalité : Réseaux d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP), Lieux d'accueil enfant parents (LEAP), Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (CLAS), Point d'information famille (PIF), Médiation familiale et Espaces rencontre, touchant plus d'un million de bénéficiaires, pour un budget de 150ion des familles, les interventions des techniciennes de l'intervention sociale et familiale de la branche famille ou l'aide aux vacances familiales. En fait, l'accompagnement de la parentalité recouvre une très large palette d'actions et irrigue diverses politiques (Protection maternelle et infantile – PMI, Aide sociale à l'enfance – ASE, politique de la ville, Education nationale, notamment). La politique de soutien à la parentalité est ainsi souvent décrite comme une « nébuleuse » (Boucher, 2011, [Fiche n°26](#)), aux contours flous. La Cour des comptes a pointé en 2009 une difficulté à mesurer l'impact de ces actions reconnues de soutien à la parentalité qui ont tendance à se juxtaposer, sont mal connues et présentent des données éparées et

insuffisantes. Un certain nombre de travaux sociologiques portant sur l'intervention sociale sur la parentalité se sont centrés sur un dispositif supposé exemplaire, les REAAP (Martin, 2003, [Fiche n°36](#)). Sur le plan institutionnel, les REAAP concrétisent la forme du réseau, nouveau modèle de l'action sociale (Neyrand, 2011, [Fiche n°37](#)) : CAF, Conseils Départementaux, Directions départementales de la cohésion sociale – DDCS, Éducation nationale, collectivités locales et secteur associatif, y compris de petites associations créées à l'instigation de parents, participent de ce maillage. Ce serait aussi un outil phare en raison des principes qui l'animent : universalité et participation des publics.

La parentalité traverse en fait toutes les aides proposées aux familles et s'impose comme nouveau référentiel de l'accompagnement social des familles (Neyrand, 2011, [Fiche n°37](#) ; Sas-Barondeau 2014, [Fiche n°32](#)), reposant sur le présupposé que le renforcement des liens familiaux et le renforcement des liens sociaux font système (Guillaudeux, Phillip, 2012, [Fiche n°30](#) ; Boucher, 2011, [Fiche n°26](#)). La littérature s'accorde à décrire de ce fait un dispositif composite, construit par strates (Martin, 2012, [Fiche n°38](#) ; Jacquy-Vasquez, Raymond, Sitruk, 2013, [Fiche n°31](#)), qui peut s'étendre à des acteurs qui n'ont pas vocation à intervenir auprès des familles (Boucher, 2011, [Fiche n°26](#)).

Les travaux sociologiques français (à l'exception du rapport de l'IGAS en 2013 qui cependant s'appuie sur les apports des travaux sociologiques sur la question de l'accompagnement de la parentalité), sont circonscrits aux périmètres des enquêtes de terrain. Ces études mobilisent diverses méthodes et allient parfois approche quantitative et approche qualitative, avec des méthodes d'enquête mobilisant des entretiens, des questionnaires, des observations participantes et des réunions d'intervention sociologique ou encore des analyses documentaires. Plusieurs points saillants ressortent de ces travaux quant à l'accompagnement des familles réorienté par le référentiel de la parentalité. Un consensus s'observe sur l'ambivalence du dispositif de parentalité qui se répercute sur l'accompagnement et son évaluation. Des études traduisent les effets de ce tiraillement sur la réalité de l'accompagnement et montrent comment il impacte les acteurs, tant les bénéficiaires que les intervenants et les concepteurs.

3.2.1. Contexte : la notion ambivalente de parentalité

Les évolutions de la famille contemporaine

L'émergence du terme parentalité et sa déclinaison sur le plan politique et dans les interventions sociales peuvent prêter à des interprétations différentes et dépendent des évolutions contemporaines de la famille. Le terme parentalité permet de faire la distinction entre parenté, c'est-à-dire les dimensions d'origine et de filiation, renvoyant au biologique et au juridique, et l'être parent, c'est-à-dire la dimension éducative et quotidienne. Ceux qui endossent ces divers rôles ne sont pas forcément les mêmes, dans un contexte social où non seulement l'aide à la procréation pose la séparation du biologique et de l'éducatif, mais où les ruptures conjugales et les recompositions familiales se sont multipliées, imposant de réfléchir à de nouvelles formes de famille et à de nouveaux acteurs dans la famille, comme par exemple le beau-parent. Le terme de « parentalité » permettrait donc de s'adapter à la diversité des configurations familiales et des nouveaux acteurs de la famille où les rôles se seraient complexifiés (Martin, 2003, [Fiche n°36](#) ; 2012, [Fiche n°38](#)). Dans les interventions sociales, c'est en particulier du côté de la protection de l'enfance que se pose cette dissociation des fonctions avec la notion de « suppléance familiale », qui suppose de partager entre professionnels et parents la charge des enfants sous des degrés divers. La parentalité permet ainsi de penser la répartition de ces places. Cette fonction de la parentalité est particulièrement opérationnelle dans l'accompagnement des familles dans le cadre de la protection de l'enfance, comme le montre le groupe de travail

dirigé par Didier Houzel (Houzel, 1999, [Fiche n 37](#)). Celui-ci s'appuie sur l'analyse de cas cliniques issus de situations faisant l'objet d'une mesure de protection de l'enfance : soit par l'intervention à domicile de professionnels socio-éducatifs, soit par le placement d'un enfant en institution ou dans une famille d'accueil. Il propose ainsi de distinguer trois axes ou niveaux de parentalité, qui peuvent éventuellement se partager avec des professionnels de l'accompagnement des familles et des enfants. La parentalité recouvre alors trois dimensions :

1. l'exercice, qui relève de l'identité et a trait aux droits et devoirs des parents et couvre l'autorité parentale ;
2. l'expérience, qui renvoie à l'expérience affective de la parentalité et aux représentations ;
3. la pratique, qui concerne les tâches effectives et objectivables du quotidien.

Un certain nombre de travaux convergent sur le rôle central joué, dans cette reconfiguration de l'accompagnement sous l'angle de la parentalité, par la rupture conjugale. De fait, les études soulignent combien les publics rencontrés dans les dispositifs étudiés sont concernés par des enjeux liés à la séparation conjugale dans l'exercice de leur parentalité (Malochet, 2011, [Fiche n°30](#)).

L'étude pluridisciplinaire et pluri-institutionnelle exposée lors de la conférence de la famille issue du groupe de travail dirigé par Didier Houzel souligne d'ailleurs l'importance de la discontinuité des relations entre les membres de la famille, qu'il s'agisse des liens parents-enfants ou des liens conjugaux. Pour certains c'est même la législation sur la répartition des places lors d'une séparation conjugale qui signe le déplacement de la conjugalité vers la parentalité dans l'action publique. Ainsi pour Laura Cardia-Vardèche et Benoît Bastard (2005, [Fiche n°25](#)), la loi du 4 mars 2002 relative à l'autorité parentale vient inscrire le nouveau modèle de la fonction parentale, inscrit dans la coéducation ou plutôt, désormais, la coparentalité. Il s'agit de maintenir le couple parental auprès de l'enfant, par-delà la séparation du couple conjugal, conduisant à ce que les auteur-e-s nomment une « obligation de s'entendre ». Celle-ci aurait alors ouvert à de nouveaux métiers auprès des familles, dont les postures, renouvelées, se seraient diffusées dans l'accompagnement social des familles. Ces nouvelles modalités de travail avec les parents, analysées à travers l'exemple des lieux d'accueil et de médiation familiale dans le cadre d'un divorce, seraient caractérisées par une posture de retrait de l'intervenant, modèle s'inscrivant en faux par rapport à celui de l'imposition.

La « culture de l'enfance »

Un recentrage sur l'enfance s'opère dans un contexte de transformations familiales et de multiplication des configurations familiales possibles, à travers lesquelles les individus peuvent naviguer au cours de leur existence. Le faire famille s'est ainsi déplacé du mariage vers l'enfant : désormais, c'est l'enfant qui fait la famille.

Le nouveau mode de régulation des ruptures serait adossé à la théorie de l'attachement, qui suppose une continuité des figures parentales pour garantir la sécurité affective de l'enfant. Au-delà de la régulation des divorces, les auteur-e-s s'accordent ainsi sur l'importance de la prise en compte de l'enfant dans la manière d'accompagner les familles, et l'influence des référentiels psychologiques (Cardi, 2015, [Fiche n°34](#)). Parallèlement aux transformations familiales s'impose aussi une transformation des modes d'éducation, basés sur des savoirs psychologiques diffusés largement par la vulgarisation dans l'espace médiatique. De fait, la valorisation parentale serait la conséquence du développement d'une « culture de l'enfance » (Neyrand, 2011, [Fiche n°37](#)) qui s'est développée depuis les années 1960 avec de nouveaux intervenants de l'accueil et de l'éducation des enfants, occupés à soutenir les fonctions parentales et à développer les compétences

des parents. Claude Martin (2003, [Fiche n°36](#)) propose à ce titre de prendre en compte l'évolution du « sentiment de l'enfance » développé par l'historien Philippe Ariès⁶ jusqu'à l'avènement de l'enfant sujet, consacré par la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) de 1989. Il la met en parallèle avec les travaux de Jacques Donzelot sur la création d'un modèle éducatif bourgeois⁷. La focalisation sur les fonctions parentales révèle une nouvelle place de l'enfant, marqueur d'un clivage social entre deux modèles éducatifs. Alors qu'aujourd'hui semble s'imposer un modèle de famille relationnelle traversée par des rapports horizontaux, les milieux sociaux seraient en fait marqués par des différences dans leurs modèles éducatifs.

Claude Martin rappelle ainsi les travaux de Kellerhals et Montandon⁸, qui avaient identifié trois modèles éducatifs reliés à des milieux sociaux situés :

- les styles "maternaliste" et "statutaire" concerneraient, et en particulier le second, plutôt les milieux populaires ;
- le style "contractualiste" concernerait surtout les couches moyennes diplômées.

S'accordant avec Gérard Neyrand (2011, [Fiche n°37](#)), pour qui la logique parentaliste rabat toutes les préoccupations sociales d'une personne sur la fonction parentale, Claude Martin insiste sur le fait qu'une réflexion sur la parentalité doit intégrer une réflexion sur « la condition parentale » dans la société contemporaine, c'est-à-dire la parentalité prise dans sa dimension de possibilités concrètes d'exercice, étroitement liées aux conditions d'existence inégalitaires (Martin, 2012, [Fiche n°38](#)).

Culture de l'enfance et référentiel psychologique seraient donc les piliers de la valorisation des fonctions parentales recouverte par le terme de parentalité, qui viendrait gommer les aspects les plus concrets des difficultés et des besoins des familles bénéficiaires d'un accompagnement, comme le souligne notamment Coline Cardi dans son étude au sein d'une association accompagnant des parents en médiation familiale et dans des groupes de paroles (2015, [Fiche n°34](#)). Celle-ci note l'écart entre le discours des familles, axé sur leurs difficultés sociales et éducatives, et les réponses des professionnels, sur le versant de l'histoire familiale, constatant que « les catégories de la psychologie prennent le pas sur une lecture sociologique du monde ». L'auteur de cette étude rejoint Gérard Neyrand (2011, [Fiche n°37](#)) qui voit dans le travail sur la parentalité une récurrence des rôles genrés malgré l'apparente neutralité de la notion de parentalité. Pour lui, il y aurait même une rhétorique réactionnaire cherchant à activer un modèle familial dépassé et fondé sur les fonctions très classiques de père et de mère, quand pour Coline Cardi, qui constate comme les autres travaux que les mères sont surreprésentées dans l'accompagnement à destination des familles, les interventions sont largement traversées par des rapports de genres et restent pensées sur un modèle hétéro-normé.

Ainsi les évolutions de la famille sont interprétées diversement dans l'espace social et ces interprétations sont fortement liées au milieu social malgré une volonté paradoxale de s'en détacher. Ce constat a pour origine une ambiguïté fondatrice de l'accompagnement des parents, relevée dans tous les travaux, qui prend sa source dans les inquiétudes de certains qui craignent que, dans ce qu'ils nomment la « crise de la famille », les parents ne soient pas capables d'assumer leurs rôles et leurs responsabilités auprès de leurs enfants. Ces transformations sont alors vues en termes de risque, encouru par les enfants, mais au-delà, par la société. C'est sur ces bases fluctuantes et fortement normatives que se construisent des dispositifs d'accompagnement et de soutien à la parentalité.

⁶ Dans son ouvrage *L'enfant et la vie familiale sous l'Ancien Régime*, Paris, éditions du Seuil, [1960] 1973.

⁷ Donzelot Jacques, *La police des familles*, Paris, éditions de Minuit, [1977] 2005.

⁸ Kellerhals Jean, Montandon Cléopâtre, *Les stratégies éducatives des familles*, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 1991.

Émancipation ou contrôle ?

L'étude de documents officiels et évaluations montrent que si les Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP) sont cités comme un outil phare de la politique de parentalité, c'est parce qu'ils s'appuient sur deux principes fédérateurs : l'universalité de l'offre et la valorisation des compétences parentales. Pourtant, sur ces deux aspects, l'étude de la mise en place de l'accompagnement et de ses effets met en avant une division.

L'enquête de terrain menée dans le cadre d'une étude dirigée par Manuel Boucher dans trois départements (Gironde, Seine-Maritime, Puy-de-Dôme) et dans des actions reflétant la grande diversité des aides proposées sous le chapeau de « l'aide à la parentalité » (de la protection de l'enfance aux ateliers théâtre en passant par les programmes de réussite éducative), met au jour deux conceptions du soutien à la parentalité :

- d'une part une conception basée sur la coéducation et utilisée aussi dans le sens d'une transformation des pratiques de travail social,
- d'autre part une conception où « la dimension de contrôle moral et le souci de normaliser les comportements sont plus appuyés ».

Ces divergences de points de vue des professionnels s'observent parfois dans la même structure (Cardi, 2015, [Fiche n°34](#)).

La protection de l'enfance est un terrain privilégié pour observer ces logiques qui sont aussi fonction des situations au regard de l'enfant auxquelles doivent répondre les interventions. Ainsi, le travail d'Abdia Touharia-Gaillard (2014, [Fiche n°33](#)), portant sur l'accompagnement dans le cadre d'une mesure de protection de l'enfance ou de protection judiciaire de la jeunesse, met en avant trois formes de travail d'accompagnement des familles. Celles-ci seraient tout autant fonction du projet socio-éducatif, de la gravité de la situation familiale que de la capacité des parents à reconnaître leur part de responsabilité.

Travailler « avec » les familles : la logique du soutien.

Les formes de travail avec et pour les familles s'orientent sur le renforcement des compétences qui sont valorisées, et de l'autonomie des parents pour les aider dans l'exercice de leurs fonctions. L'accompagnement repose ici autant sur l'investissement éducatif des professionnels que la capacité à « l'auto-narration » des parents. Les parents qui sollicitent de l'aide sont logiquement plus facilement inscrits dans ce type d'accompagnement dont ils tirent des bénéfices, notamment en termes de reconnaissance et d'estime sociale.

Travailler « sur » les familles : la logique de la rééducation.

Cet accompagnement s'apparente davantage à un travail sur autrui, où il s'agit d'« apprendre » aux parents à « devenir ou redevenir acteurs de l'éducation de leur enfant ». Il suppose, de la part des parents, de se plier aux règles du jeu et d'attester de leur bonne foi et de leur bonne volonté. Ici, l'aspect normatif de l'accompagnement est clair.

Travailler « sans » les familles : la logique de la contention.

Dans les cas les plus graves de protection de l'enfance, les parents ne sont plus considérés comme pouvant être associés au travail éducatif, conduisant à un travail d'accompagnement « sans autrui ». Les situations conflictuelles où les parents s'opposent aux interventions des professionnels sont particulièrement concernées mais cette forme de travail n'est que peu commentée par les professionnels de l'accompagnement, précisément parce qu'elle entre en contradiction avec l'idéal de coopération qui prévaut dans l'intervention sociale.

Les travaux lient le glissement vers le contrôle à un discours d'ordre public qui a une tendance « à surinvestir le facteur « parentalité » parmi les causes des « déviances juvéniles » (Pothet, 2014, [Fiche n°39](#)). Claude Martin, par exemple, lie l'émergence de la notion de parentalité,

dans les années 1990, à la montée d'un discours sur l'insécurité causée par les incivilités des jeunes, qui s'est poursuivi fortement au début des années 2000, en lien avec la campagne présidentielle de 2002. En atteste la mise en place, à cette période, de moyens coercitifs à l'égard des parents dont les enfants seraient repérés, soit sur le terrain de la délinquance, soit sur celui, un peu plus en amont, de l'absentéisme scolaire. Pour Manuel Boucher (2011, [Fiche n°26](#)), la double réforme, le 5 mars 2007, de la protection de l'enfance et de la prévention de la délinquance, accentue l'ambiguïté entre accompagnement et sanction des parents avec une frontière poreuse entre les deux.

Enfin, si d'un côté les auteurs relèvent un « allègement de la police des familles », de l'autre les nouvelles modalités de travail, axées tant sur les besoins que sur les comportements des enfants reposent sur de nouvelles normes qui déplacent la police des familles vers une « police de la parentalité » dans le contexte d'un recul de l'État social et d'une « privatisation » de la famille (Cardia- Vardèche et Bastard, 2005, [Fiche n°25](#)). C'est moins les transformations de la famille qui sont en débat, que leurs conséquences. Derrière la prétendue neutralité des interventions, se dessine un encadrement d'autant plus difficile à appréhender qu'il ne dit pas son nom. De fait, comme le constate l'IGAS en 2013 (Jacquey-Vasquez, Raymond, Sitruk, 2013, [Fiche n°31](#)), malgré les principes qui sous-tendent les actions référencées à la parentalité, on observe sur ce terrain davantage d'injonctions faites aux parents.

3.2.2. Des acteurs sous tension

L'ambivalence repérée se traduit aussi sur le plan politique et au niveau de son pilotage. Jessica Pothet (2014, [Fiche n°39](#)) s'est par exemple intéressée aux délibérations des acteurs institutionnels composant le Comité national de soutien à la parentalité (CNSP) dans la production et l'orientation du dispositif. Ce comité, créé en 2010, a vocation à piloter sur le plan national l'élaboration et la mise en œuvre de la politique de parentalité. Il s'inscrit dans un contexte de désengagement de l'État (Jacquey-Vasquez, Raymond, Sitruk, 2013, [Fiche n°31](#)), marqué par la suppression de la Délégation interministérielle à la Famille (DIF) et la réduction des effectifs et moyens dédiés à la question de l'accompagnement de la parentalité, au moment où ce référentiel s'est diffusé dans tout le travail avec les familles. Ce désengagement de l'État aurait ainsi conduit à la montée en puissance de la CNAF qui assume le rôle de vice-présidence du CNSP. Jessica

Évolutions sociologiques de la famille et recherche en travail social

Encadré 5

BUREAU Marie-Christine, FAVA-NATALI Véronique, RIST Barbara, (2014), « Faire famille aujourd'hui » au prisme de la recherche en travail social », *Vie Sociale*, n° 8, p. 143-159.

D'après une analyse globale du corpus de thèses répertoriées pour la période 2000-2008 dans Thésis sur le thème de la famille (105), il ressort que ce sujet intéresse d'abord le droit (33), puis la psychologie (29), la sociologie (18) et les sciences de l'éducation (13), et plus rarement l'histoire (5), la philosophie (3), les sciences économiques (2) et l'ethnologie (2). Par ailleurs, une étude des thèses « intéressant le social » soutenues entre 1996 et 2008 (8) montre que la famille est le plus souvent abordée sous l'angle des difficultés sociales et interroge les interventions professionnelles auprès de familles démunies, souvent sous l'angle de l'exclusion sociale et des défaillances éducatives. Après les années 2000 émerge dans ces travaux une préoccupation pour les « nouvelles

règles du jeu familial » et la « parentalité » permettrait de faire le lien entre ces deux approches de la famille : situations sociales critiques et nouvelles configurations familiales.

Deux secteurs d'activité sont en particulier mobilisés : la protection de l'enfance, où la parentalité est surtout envisagée sous l'angle de la substitution parentale et s'intéresse en particulier aux familles d'accueil et à la question du handicap, où la question de la participation des familles est plus présente.

Dans ces thèses soutenues, le rôle des institutions vis-à-vis des familles est assez peu exploité malgré des référentiels de l'action sociale qui depuis le début des années 2000 ont renforcé la question de la place des familles et du droit des usagers. D'autre part, « la question de l'adaptation des institutions et des pratiques vis-à-vis de la diversification des configurations est peu traitée ».

Globalement, la prise de parole des usagers pour faire évoluer les institutions reste un champ peu exploré.

Pothet, à l'issue de son étude ethnographique au sein de l'instance, met en avant la présence de groupes distincts, entre les tenants de la valorisation des compétences parentales d'un côté, et ceux qui envisagent d'abord la question sous l'angle du risque de l'autre. Cette mise en débat de la responsabilisation des parents au sein même de l'instance de pilotage nationale reflète l'ambiguïté repérée et participe du brouillage politique et médiatique qui rend le dispositif flou et difficilement opérationnel sur le terrain. Une étude sur la région Île-de-France met d'ailleurs en avant la nécessité, pour le politique, de dissocier parentalité et prévention de la délinquance (Malochet, 2011, [Fiche n°28](#)), une recommandation qui est également portée par l'IGAS (Jacquy-Vasquez, Raymond, Sitruk, 2013, [Fiche n°31](#)). Cette ambiguïté met de plus en débat un autre principe qui n'est pas tranché : celui de l'universalité de l'offre. Ce principe, fortement défendu par les professionnels, est souvent contredit dans la pratique. Non seulement, comme évoqué plus haut, ce sont majoritairement des femmes qui sont les destinataires de ces accompagnements, mais de plus, les familles « qui en ont le plus besoin » seraient priorisées.

Or, dans la pratique, c'est moins sur leurs difficultés matérielles que les familles sont accompagnées que sur de prétendues difficultés relationnelles et les « carences éducatives » qui en découlent (Boucher, 2011, [Fiche n°26](#)). Ces accompagnements seraient ancrés, selon Martine Sas-Barondeau (2015, [Fiche n°32](#)), sur le présupposé selon lequel les familles populaires sont traversées par des liens distendus. De fait, les accompagnements sociaux dans le cadre de la politique familiale prennent appui sur l'accompagnement des liens familiaux, partant du principe que ce travail permettra d'améliorer les conditions de vie sociale des familles et surtout garantir un « vivre ensemble », alors que dans les familles populaires les liens « se maintiennent souvent avec force ».

Manuel Boucher (2011) identifie trois niveaux de prévention des risques et de ciblage des publics :

1. la prévention primaire, niveau le plus large et le plus ouvert qui consiste à favoriser la bienveillance par le lien social ;
2. des interventions ciblées et souvent contractualisées à destination de familles identifiées par les acteurs sociaux comme « en difficulté » ;
3. l'intervention sociale devient plus contraignante et les dispositifs plus coercitifs une fois les difficultés avérées.

Ces tensions entre principes et pratiques conduisent à une tension entre les acteurs sur le terrain, voire à une concurrence entre professionnels (Boucher, 2011, [Fiche n°26](#) ; Cardi, 2015, [Fiche n°34](#)) qui met à mal l'idéal de partenariat et de réseau que représentent au premier chef les REAAP. D'autant plus que certains travaux mettent au jour un écart entre les prescripteurs-financeurs, en particulier les CAF, et les opérateurs. Certains, par exemple les centres sociaux, « habilleraient » de parentalité leurs activités pour entrer dans le cadre prescriptif du financeur, comme le montre une étude sur un centre social de Moselle (Sas-Barondeau, 2014, [Fiche n°32](#)). L'étude des dispositifs subventionnés par la région Île-de-France (Malochet, 2011, [Fiche n°28](#)) montre aussi ces tiraillements des porteurs de projets, plus soucieux de « coller » à la demande des financeurs que de prendre en compte l'intérêt et les besoins des bénéficiaires.

De fait, les bénéficiaires potentiels ne sont guère attirés par ces dispositifs censés les aider et leur permettre de participer, par ce biais, à la vie sociale. Les études montrent ainsi le manque de participation des parents dans les dispositifs d'accompagnement. Là où ils constituent un public captif, ils s'investissent peu dans l'accompagnement alors que par ailleurs, lorsque les parents sont actifs, les effets positifs seraient constatés tant par les professionnels que par les personnes, notamment grâce à la rencontre d'autres parents (Crépin, 2011, [Fiche n°27](#) ; Boucher,

2011, [Fiche n°26](#)). La mission de protection de l'enfance et les logiques d'étiquetage peuvent mettre à distance certains parents, et de fait des structures, supposées de proximité, comme les centres sociaux, ne sont pas repérées comme des lieux ressource par les habitants. Leurs propositions ne rencontreraient pas les attentes et besoins des parents, qui font des usages différenciés de l'offre globale d'accompagnement. La visée participative et collaborative a ainsi du mal à s'instaurer et à produire des effets à long terme : en somme, « la sociabilité ne se décrète pas » (Sas-Barondeau, 2014, [Fiche n°32](#) ; Guillaudeux & Philip, 2012, [Fiche n°30](#)).

3.3. Soutenir les parents : les données internationales sur les effets des dispositifs

3.3.1. Des données anglo-saxonnes en trompe l'œil

Le monde anglo-saxon est souvent cité en modèle pour sa capacité à construire des interventions sociales plus efficaces, avec des effets concrets mesurables, prouvant l'effectivité et l'efficacité par des modèles d'analyse scientifique : ces approches, *evidence based*, fondées sur la logique de la preuve et inspirées des protocoles expérimentaux en médecine, sont souvent critiquées en France pour leur effet de dépolitisation des débats, ou au contraire valorisées comme une méthode rompant avec les interprétations normatives des résultats de recherche au profit d'une objectivité sans faille. Le foisonnement de données disponibles tranche avec la production française.

Le soutien à la parentalité, du côté des travaux anglo-saxons, est sur-documenté mais ne relève pas strictement de la thématique de l'accompagnement social. En effet, les programmes de *parenting support*, objet de ces évaluations, sont bien souvent inscrits dans un autre périmètre que l'accompagnement social. Ainsi, nombre de programmes se déclinent en santé publique pour une part, ou dans des programmes de « formation parentale » délivrés par des organismes spécialisés sur la base d'un « cursus ». Ces programmes se différencient d'un accompagnement social au long cours, basé sur des échanges conversationnels et d'une forme de clinique sociale et consistent, pour certains, en un véritable parcours de formation où les compétences parentales doivent avoir progressé à la fin du programme. Ces programmes de soutien à la parentalité sont donc standardisés dans leur contenu et sont ensuite exportés clé-en-main, non seulement à travers le pays où ils ont été expérimentés, mais au-delà avec, pour transmetteur européen, le Conseil de l'Europe. A titre d'exemple, le programme Triple P (*Positive Parenting Program*) a été implanté dans 25 pays⁹.

C'est d'ailleurs pour leur potentiel d'essaimage¹⁰ que les données anglo-saxonnes sont ici privilégiées dans la collecte de travaux sur la thématique des effets de l'accompagnement social en termes de soutien à la parentalité. Dans ce foisonnement, quelques données exemplaires ont été restituées sous la forme de fiches : d'une part concernant un type d'action et un type d'évaluation correspondant à un secteur largement pris en charge par les structures d'accompagnement social en France¹¹, d'autre part des travaux issus du périmètre de l'accompagnement social anglo-saxon proprement dit.

Comme le notent Moran *et al.* (2004, [Fiche n°19](#)), cette littérature s'intéresse à « ce qui marche », plus rarement à « ce qui ne marche pas ». Dans cette revue de littérature, qui a fait date et reste

⁹ Voir : <http://www.triplep.net/glo-en/home>

¹⁰ Cf. Claude Martin (2014), « Le soutien à la parentalité en Europe : une nouvelle politique ? », *Politiques sociales et familiales*, n°118, p. 9-22 ; Moran *et al.* (2004, [Fiche n°19](#)).

¹¹ Encore que le croisement avec la santé publique et le champ psychologique est aussi au cœur de l'accompagnement à la parentalité en France (Cf. Martin, 2012, [Fiche n°38](#)). Il n'est d'ailleurs pas anodin que la notion de parentalité soit d'ailleurs désormais reprise en santé publique, comme le montre l'intérêt de l'INPES pour la question et l'expérimentation de programmes inspirées du modèle anglo-saxon visant la période périnatale (voir *supra*).

très souvent citée dans les travaux récents, les auteures montrent qu'il n'y a finalement pas de modèle, les programmes ayant prouvé leur efficacité se déclinant sous des formes diverses : soutien collectif ou individuel, ciblés ou généralistes, de longue ou courte durée. Il ressort des travaux anglo-saxons un consensus sur l'utilité des actions de soutien à la parentalité, dans le champ de la prévention ou de l'action correctrice, la diversité de l'offre étant susceptible de couvrir une diversité des besoins. Moran *et al.* soulignent que toute intervention est bénéfique par rapport à une non-intervention, mais suggèrent de s'intéresser à « pourquoi ça marche », c'est-à-dire de prendre en compte dans l'évaluation du programme les données de contexte, les circonstances dans lesquelles il se déroule, les moyens qui y sont consacrés et notamment la qualité de formation des professionnels qui interviennent, et les objectifs fixés en relation avec la problématique visée. Ils invitent de ce fait à relativiser la transférabilité de « ce qui marche », eu égard aux différences de contexte. Ainsi, les données sur ce qui marche n'offrent, selon Moran *et al.* qu'une vue et une compréhension partielles de pourquoi ils marchent. Pour les auteures, le soutien à la parentalité britannique, en pleine expansion depuis les années 1990, ne s'est pas accompagné de recherches suffisamment sérieuses pour permettre une meilleure compréhension de leur efficacité. Si ces auteures en appellent notamment au recours à la méthodologie du RCT (*randomised controlled trials*), d'autres, comme O'Mara *et al.* (2011, [Fiche n°22](#)) notent que les besoins des parents pourraient être évalués avec eux par le biais d'entretiens ou focus groups.

3.3.2 Des objectifs variables, des accompagnements divers, des outils variés

Impact comportemental et social

Les programmes anglo-saxons relèvent de plusieurs domaines, de la prévention de la délinquance à la protection de l'enfance en passant par la santé publique. Autrement dit, ils répondent autant à des objectifs d'amélioration de la vie des familles, qu'à des objectifs qui relèvent de l'ordre public et de la santé publique. *Triple P* et *Incredible Years*, deux programmes particulièrement valorisés et déployés dans plusieurs pays, ont été qualifiés par les *United Nations Office on Drugs and Crime* (UNODC) comme ayant les meilleures preuves scientifiques d'efficacité. Les indicateurs relèvent ainsi souvent du registre comportemental et se mesurent sur des échelles standardisées, souvent par comparaison avec la population générale ou encore avec un groupe témoin.

Par exemple, l'évaluation des programmes de soutien à la parentalité en Angleterre par Lindsay et Strand (2013, [Fiche n°18](#)) cherche à mesurer les styles éducatifs des parents à partir d'un outil mesurant le "laxisme" et "l'hyperréactivité" des parents ? Ils évaluent également, sur la base d'une échelle, le bien-être psychique des parents, et utilisent un questionnaire pour évaluer le comportement de l'enfant. Ces outils standardisés leur permettent de mesurer un état ou des comportements à l'entrée dans le programme, à l'issue du programme et parfois, comme ici, à distance du programme (un an après par exemple). Sur cette base, l'étude a conclu à un effet positif des programmes de soutien à la parentalité à destination de parents d'enfants âgés de 8 à 13 ans connaissant, ou risquant de connaître des difficultés sociales, émotionnelles ou comportementales (*Behavioural, emotional and social difficulties* - BEDS). Les parents se montreraient ainsi plus adaptés dans leur réponse à leur enfant en présentant moins de laxisme et d'hyperréactivité. Quant aux enfants, qui étaient évalués par leurs propres parents à l'aide du questionnaire *Strengths and Difficulties Questionnaire* (SDQ), ils étaient moins souvent évalués dans la catégorie la plus en difficulté.

Les indicateurs utilisés dans les études anglo-saxonnes sont aussi parfois directement liés aux recours des personnes à l'aide publique ou à leur relation à la justice. Dans une évaluation de programmes américains de visites à domicile périnatales (pendant la grossesse et jusqu'à l'âge

préscolaire) (Park, 2003, **Fiche n°21**), programmes de prévention au titre de la protection de l'enfance mis en œuvre par des personnels médicaux et paramédicaux¹², les indicateurs proposés visent à mesurer l'impact de ces visites à domicile sur le comportement social des mères et de leurs enfants à long terme. Les auteurs citent ainsi des études qui ont mesuré les effets de ces visites, par comparaison avec des familles suivies non pas à domicile mais par des services. Ces effets ont trait à la protection de l'enfance (les enfants seraient moins souvent signalés en danger), la prévention de la délinquance (à 15 ans, les jeunes dont les mères ont été suivies à domicile seraient moins souvent arrêtés par la police, de même que leur mère), à l'aide sociale (l'utilisation des bons alimentaires durerait moins longtemps pour ces mères suivies à domicile) et à l'aide médicale (là encore, les mères suivies à domicile auraient recours moins longtemps à l'aide médicale que le groupe témoin).

En Angleterre, un dispositif d'accompagnement des mères en difficulté avec leurs enfants et identifiées comme dépressives est en revanche directement effectué par des travailleurs sociaux. Une étude (Sheppard, 2004, **Fiche n°22**), outillée là encore d'échelles standardisées, vise à mesurer l'adéquation de cet accompagnement avec les besoins des mères usagères du service. L'accompagnement social a été mesuré sur la base de l'*Arizona Social Support Interview Schedule* (ASSIS), spécifiquement construit pour mesurer l'accompagnement social des mères en prenant en compte les soutiens possibles et les soutiens mis en œuvre, ainsi que la prise en compte des attitudes soutenant, répertoriés en 7 domaines : émotions personnelles, retours positifs, aide pour les enfants, conseils, aide matérielle, autres aides pratiques, participation sociale. L'intervention sociale a également été analysée au travers du *Social Assessment Schedule* (SAS), permettant de distinguer le travail social direct, indirect (orientation vers un autre service), et le soutien informel (par un proche sollicité par le travailleur social). L'étude conclut à une relative adéquation entre l'offre et les besoins d'accompagnement (74% des cas) malgré une évaluation de ces derniers par les travailleurs sociaux plus ou moins hasardeuse : c'est davantage le besoin pressenti que le besoin exprimé qui donne lieu à une action. De plus, l'étude montre que les travailleurs sociaux se reposent essentiellement sur eux-mêmes dans l'accompagnement social des mères dépressives. Les travailleurs sociaux privilégient l'aide formelle sur l'aide informelle, et l'aide directe plutôt qu'indirecte via d'autres services : ils se concentrent surtout sur l'aide morale et le conseil, et recourent à l'aide indirecte et/ou informelle pour la prise en charge des enfants.

Un angle communautaire fort

La question du réseau informel est cruciale dans les évaluations anglo-saxonnes, de même que celle de la participation des familles. Les indicateurs s'intéressent ainsi à la capacité des travailleurs sociaux à permettre aux familles de mobiliser des ressources familiales et de voisinage, et de créer leur propre réseau d'aide. Cela figure par exemple dans les objectifs de programmes expérimentaux dans le champ de la protection de l'enfance aux États-Unis. Une étude sur les « approches différentielles » de la protection de l'enfance dans certains États (Abner & Gordon, 2012, **Fiche n°17**) donne à voir une approche qui s'apparente à l'aide éducative en milieu ouvert proposée en France bien qu'elle s'en distingue en mettant l'accent sur la non investigation et le soutien à la création

¹² Ces programmes ont d'ailleurs inspiré des expérimentations en France : le programme CAPEDP (Compétences Parentales et Attachement dans la Petite Enfance : Diminution des risques liés aux troubles de santé mentale et Promotion de la résilience) étendu à l'outil Panjo (Promotion de la santé et de l'Attachement des Nouveau-nés et de leurs jeunes parents : un Outil de renforcement des services de PMI) sont mis en œuvre à Paris grâce au soutien de l'INPES (qui forme désormais, avec l'InVS et l'Eprus, « Santé Publique France »). Ils reposent sur des visites à domicile renforcées avec l'intervention de psychologues (CAPEDP) et de sages-femmes (Panjo). Si nous avons choisi de présenter une étude sur les visites à domicile aux USA et non en France, alors que dans les deux cas elles se situent à la marge de cette revue de littérature qui s'intéressent aux effets de l'accompagnement social, c'est justement par la différence d'importance qu'ils ont pu prendre aux USA et pour les indicateurs d'évaluation : alors qu'en France ces expériences sont évaluées en termes de relation précoce mère-enfant (et incidences en protection de l'enfance) et de troubles de la mère (dépression post-natale, post-partum blues), les indicateurs que nous avons relevés dans l'étude américaine présentée ici relèvent d'implications strictement sociales.

de liens, dans la famille mais aussi dans le quartier. L'aide « différentielle » repose par ailleurs sur un partenariat entre les agences de protection de l'enfance et les associations de quartier à qui sont déléguées 90 % de ces mesures de protection de l'enfance différentielle, qui reposent aussi sur la mobilisation du réseau des familles pour répondre aux problématiques repérées. L'étude proposée ici repose sur une méthodologie suivant des axes d'analyse en référence aux familles, produite par le *Policy Institute for Family Impact Seminars* qui analyse l'impact des programmes d'aide dédiés aux familles depuis leur perspective. Or, en prenant l'exemple des familles qui entrent dans le programme d'aide différentielle à Chicago, les auteures montrent que celles-ci sont souvent regroupées géographiquement, indiquant que des facteurs contextuels et systémiques jouent sur la situation familiale d'une part, mais d'autre part que l'accent mis sur l'aide informelle de quartier, alors que ces situations sont regroupées au même endroit, rend peu probable la disponibilité du voisinage. Les études ne renseignent pas sur la fréquence à laquelle les travailleurs sociaux cherchent à développer les relations au sein de la famille et du voisinage pour construire ce soutien informel. Les professionnels de l'aide différentielle ont pu être formés à faciliter les rencontres pour créer un réseau de soutien familial, mais rien ne permet encore de dire si cette formation se traduit concrètement sur le terrain et si elle fonctionne en termes d'implication de la famille.

Le recours au soutien informel est également au cœur des conférences du groupe familial¹³ parfois mises en œuvre dans la protection de l'enfance. Dans leur étude d'impact à court, moyen et long termes de ces conférences aux Etats-Unis, Shore *et al.* (2001, **Fiche n°23**) montrent comment, accompagnées dans cette démarche, les familles parviennent à mobiliser leur entourage et à proposer des plans d'action permettant soit le retour de l'enfant placé au domicile ou dans la famille élargie, soit de prévenir ce placement, en articulant aides formelle et informelle. L'étude, qui a porté sur 70 conférences du groupe familial, montre que presque la totalité des situations ont donné lieu à la présentation d'un plan d'action, démontrant la capacité des familles à prendre en compte les limites posées par le système de la protection de l'enfance. Les conférences ont réuni, en moyenne, huit membres de la famille au sens large (prenant aussi en compte les amis ou personnes importantes pour la famille) qui participaient par exemple par une aide financière, une aide de transport, l'accueil à court ou long terme de l'enfant, et cinq pourvoyeurs de services (suivi psychologique ou en addictologie, stages comportementalistes, centres d'hébergement, soutien éducatif, accès aux soins, services de garde, par exemple). La plupart des enfants sont restés chez eux ou y sont retournés, et un certain nombre ont pu être accueillis dans la famille élargie. L'étude conclut que cette forme d'intervention est effective pour aider les familles à identifier leurs propres ressources et les combiner avec les aides publiques de protection de l'enfance.

La capacité des travailleurs sociaux à créer un réseau informel autour des familles est interrogée et évaluée dans les études d'impact. Comme le soulignent Abner et Gordon (2012, **Fiche n°17**), cet axe de travail réconcilie, sur le plan politique, les conservateurs, car l'aide informelle et associative tend à réduire l'engagement de l'Etat, et les libéraux, car elle repose sur la reconnaissance de causes structurelles des inégalités expliquant pourquoi certaines familles sont surreprésentées dans certains dispositifs, notamment la protection de l'enfance. Les catégories de familles sont d'ailleurs beaucoup plus explicites dans le monde anglo-saxon qu'en France, et la diversité des familles est autant un objectif qu'un indicateur d'évaluation, sur la base de statistiques ethniques, qui n'existent pas en France où elles font débat sur le plan éthique.

¹³ Cette approche a été développée par les Maori de Nouvelle Zélande, particulièrement touchés par des mesures de protection de l'enfance conduisant à des séparations familiales et culturelles. Le processus en trois étapes considéré ici et tel qu'il est proposé dans des situations de protection de l'enfance dans l'Etat de Washington, suppose l'intervention d'un « facilitateur » (intervenant indépendant), chargé de rassembler le réseau de la famille auquel le travailleur social explique les limites dans lesquelles le plan peut être conçu, puis le groupe se réunit seul et présente ensuite un plan au travailleur social qui l'approuve ou pas, sur les critères du bien-être et de l'intérêt de l'enfant.

3.3.3. Des catégories explicites

L'accompagnement des familles dans le cadre d'un soutien à la parentalité est parfois analysé dans le monde anglo-saxon, sous l'angle de l'universalité ou du ciblage de l'offre. Cette préoccupation rejoint les analyses françaises avec la différence que les catégories liées à la position sociale (pauvreté), à la situation conjugale (familles monoparentales, pour les anglo-saxons appelées « mères célibataires »), sont clairement croisées avec des statistiques ethniques. Par exemple, les anglais Lindsay et Strand (2013, [Fiche n°18](#)), dans la composition de leur échantillon, s'intéressent non seulement à la situation au regard de l'emploi, au niveau d'éducation, à la situation conjugale, mais aussi à aux origines (en l'occurrence, asiatique – Pakistan, Inde, Bangladesh). Shore *et al.* (2001, [Fiche n°23](#)) précisent aussi la représentativité ethnique de leur échantillon par des statistiques.

La prise en compte de la diversité des familles est d'ailleurs un objectif clairement affiché dans l'approche différentielle en protection de l'enfance américaine, celle-ci reposant justement sur l'idée que la surreprésentation des minorités ethniques et raciales et des populations aux faibles revenus dans les affaires signalées de protection de l'enfance découle davantage de leur proximité avec les systèmes de surveillance que du danger éducatif réel. Un des objectifs attendus de cette approche est donc aussi de relativiser cette disproportion dans le système de protection de l'enfance qui reste cependant à évaluer (Abner et Gordon, 2012, [Fiche n°17](#)). Moran *et al.* (2004, [Fiche n°19](#)) proposent de leurs côtés que les études s'intéressent aux aspects du soutien à la parentalité qui seraient plus efficaces avec les parents noirs et asiatiques et comment mieux répondre à leurs besoins. Par ailleurs, selon Park (2003, [Fiche n°21](#)), le ciblage des programmes de visite à domicile sur les familles pauvres et les mères célibataires peut renforcer des stéréotypes négatifs sur les carences sociales et éducatives de ces personnes, d'autant que les programmes de soutien à la parentalité sont basés sur des contenus normatifs issus de recherches et observations liées à la classe moyenne. Les auteures opposent ainsi la norme de la parentalité positive, imposée par ces programmes, à des observations de recherche dans des familles d'origines asiatique et afro-américaine présentant des environnements familiaux de meilleure qualité avec un style éducatif pourtant autoritaire.

Cette entrée par les origines ethniques et raciales, statistiques à l'appui, n'a pas lieu en France, où elle fait régulièrement débat : elle pourrait à la fois être détournée de manière accusatoire ou au contraire faire tomber des présupposés, créer de la stigmatisation ou permettre de contextualiser les problématiques. Au vu des analyses de la revue de littérature anglo-saxonne, ce débat n'est pas tranché par l'utilisation de catégories explicites dans les statistiques.

Sur la question du genre, on note également une spécificité des anglo-saxons par rapport à la France. Les études françaises comme anglo-saxonnes soulignent la matrifocalité des institutions mais la question de la participation du père semble abordée différemment : sur un versant culpabilisant pour les mères françaises (Cardi, 2015, [Fiche n°34](#)), ou relevant de la responsabilité des porteurs de projet pour les anglo-saxons. Moran *et al.* (2004, [Fiche n°19](#)) recommandent par exemple que les études renseignent davantage sur ce qui est plus efficace pour les pères dans le soutien à la parentalité et quels sont leurs besoins. O'Mara *et al.* (2011, [Fiche n°20](#)) vont dans le même sens en pointant le manque d'études sur les besoins des pères, considérés comme un groupe sous-représenté. Sheppard (2004, [Fiche n°22](#)) remarque de son côté que lorsque les travailleurs sociaux anglais accompagnant des mères dépressives encouragent l'aide informelle, ils mobilisent d'abord l'aide de leur compagnon, puis de leur mère, ensuite de leurs amis, et en dernier de leur père. Pour Shore *et al.* (2001, [Fiche n°23](#)), les huit membres de la famille mobilisés en moyenne pour les conférences du groupe familial, se partagent entre cinq

membres de la branche maternelle et trois de la branche paternelle, soit une participation significativement plus importante des pères et de leur famille dans ce type d'accompagnement.

Comme tout indicateur, il ne nous renseigne que sur un résultat observable et objectivable mais pas sur la manière dont on arrive à ce résultat. Cependant, dans les deux cas, l'image de la mère ne semble pas se renouveler, alors que celle du père est valorisée.

3.4. Une évaluation à construire

Les freins

L'évaluation des accompagnements en direction des parents reste encore largement à explorer et s'avère difficile comme le reflètent les travaux sur la question, et comme cela est régulièrement pointé dans les études françaises. Hors évaluation d'impact, l'appréciation des effets sur les familles est difficile à identifier. Ce constat est relativement paradoxal dans un contexte où les financements sont soumis à des contractualisations autour d'objectifs et de compte rendus des actions menées. Mais pour beaucoup, ce serait justement ce tournant vers une évaluation des seuls aspects objectivables qui pose problème. Ainsi, le « gouvernement par le chiffre » rend illégitime toute une partie invisible du travail et suscite les réticences des intervenants, qui se sentent aussi évalués personnellement, entraînant des stratégies d'évitement de leur part. Certains peuvent alors « gonfler » leurs chiffres (Serre, 2011, [Fiche n°29](#)), d'autres se focalisent sur les indicateurs de réalisation et rendent compte de la mise en place effective des projets financés (Malochet, 2011, [Fiche n°28](#)). En conséquence, ce type d'évaluation gestionnaire, non seulement peine à rendre compte de la réalité du terrain, mais de plus s'intéresse peu aux résultats concrets pour les bénéficiaires des accompagnements et la qualité du service rendu. L'efficacité et l'utilité sont difficilement mesurables et posent des questions éthiques.

Aussi, la complexité du maillage de l'offre d'accompagnement, avec son imbrication entre services publics et associations, enchevêtre diverses politiques publiques, de l'Education nationale à la protection de l'enfance, en passant par la politique de la ville ou les affaires sociales. Cette complexité institutionnelle rend difficile la lisibilité du dispositif et la légitimation d'un redécoupage des niveaux institutionnels d'intervention et de public. La recherche, qui s'intéresse à des actions très diverses sous la bannière généraliste de « dispositif de parentalité », participe aussi de l'opacité de celui-ci.

Cette hétérogénéité n'est pas réglée par un pilotage clair selon les recherches, et le développement des actions est freiné par des financements restreints qui placent les porteurs de projet dans une certaine insécurité. Les inégalités territoriales, la question de la pérennité des financements et la mise en concurrence des professionnels, mettraient à mal les projets d'évaluation sur les effets concrets des accompagnements. Des études pointent la nécessité d'associer les acteurs à la construction aussi bien du diagnostic à la base du projet, que des indicateurs permettant de l'évaluer (Malochet, 2011, [Fiche n°28](#)). Quant aux intervenants, ils renouvelleraient leurs postures essentiellement dans le discours mais fonderaient leurs interventions sur des présupposés sans les confronter aux évolutions sociologiques de la famille (Sas-Barondeau, 2014, [Fiche n°32](#)). Les intervenants semblent *in fine* accentuer leur réflexivité sur l'analyse de pratiques plutôt que sur les effets concrets de leur intervention sur les familles (Serre, 2011, [Fiche n°29](#)). De fait, la recherche donne plus souvent la parole aux professionnels qu'aux personnes auxquelles ils s'adressent, ce que confirment aussi les travaux anglo-saxons (O'Mara *et al.*, 2011, [Fiche n°20](#)) soulignant que la consultation des personnes sur leurs besoins est un angle mort de l'accompagnement (O'Mara *et al.*, 2011, [Fiche n°20](#) ; Sheppard, 2004, [Fiche n°22](#)).

Les effets à long terme sont aussi des inconnues souvent pointées dans la littérature anglo-saxonne, qui finalement déplore le manque d'évaluation rigoureuse malgré l'utilisation répandue des méthodes dites *evidence based*, RCT, et l'utilisation d'outils de mesure standardisés visant à quantifier et qualifier les apports de l'accompagnement (des échelles mesurent le comportement parental, d'autres le comportement de l'enfant, d'autres encore la manière dont les travailleurs sociaux évaluent les situations). Ces évaluations semblent surtout assurer un consensus politique permettant le financement de certains programmes mais les travaux scientifiques aboutissent à des points de vue nuancés voire contradictoires : certaines populations seraient ainsi davantage surveillées que d'autres à travers certains programmes dits de soutien ; certains programmes seraient certes positifs mais d'une efficacité relativisée dans le temps ; certains travaux insistent sur la différence entre la théorie et la mise en pratique ; et enfin, la déperdition de certains ingrédients des programmes lorsqu'ils dépassent l'expérimentation (moindre formation des professionnels, allègement des programmes, mauvaises adaptations à des nouveaux contextes) est soulignée.

Les pistes

Mieux saisir les effets de l'accompagnement social pour les bénéficiaires nécessite de mieux prendre en compte les différents niveaux en jeu dans ces accompagnements, comme par exemple :

- les financeurs ;
- les échelons territoriaux ;
- le secteur d'activité ;
- le type de difficulté repéré ;
- les besoins exprimés par les publics ;
- les publics sont-ils demandeurs ou contraints ?

Des travaux anglo-saxons suggèrent que l'évaluation donne rarement des certitudes mais plus certainement des hypothèses à réajuster avec une réalité toujours nouvelle par rapport aux résultats de l'évaluation. Dans ce contexte, l'angle de la participation des familles à l'appréciation des dispositifs qui leur sont destinés semble une piste de renouvellement des travaux. Aussi, la dimension ciblée des actions mises en place, en direction de familles populaires et souvent monoparentales¹⁴, associée parfois à des questions de migration, souligne le paradoxe selon lequel les difficultés liées à des conditions matérielles sont souvent évincées du travail d'accompagnement au profit d'un travail sur les comportements des membres de la famille. Pour autant les recherches décrivent peu ces conditions et peinent à rendre compte des besoins non pourvus par l'offre d'accompagnement. Les recherches sur l'accompagnement dans le cadre de la parentalité, qui se veulent une porte d'entrée dans un accompagnement social global, pourraient ainsi s'attarder davantage sur les profils sociologiques et les trajectoires des familles concernées. Cela permettrait de davantage lier l'accompagnement aux configurations des familles et à leurs conditions d'existence. A cet égard, il serait utile de regarder comment l'accompagnement de la parentalité se combine avec d'autres outils de l'accompagnement social, en particulier les dispositifs d'aide monétaire. L'inclinaison communautaire anglo-saxonne élargit, au moins sur le plan théorique, la perspective en proposant la combinaison des aides formelles et informelles.

Les études montrent combien entrent en jeu la représentation de l'enfance dans le monde contemporain et les conflits de normes au sein des pratiques professionnelles : entre une parentalité

¹⁴ En outre, selon l'étude de Danièle Boyer (2004, [Fiche n°24](#)), lorsque, de manière atypique, des hommes bénéficient de dispositifs largement féminisés, ces pratiques, à la marge, ne signifient pas pour autant des représentations différentes des rôles genrés dans ces familles que dans les autres familles.

« chaleureuse et harmonieuse » (Pothet, 2014, [Fiche n°39](#)), inspirée du référentiel européen de la « parentalité positive » et fondée sur une « hyper-centralité » de l'enfant qu'il faut accompagner dans son développement d'un côté, et des conceptions qui voient l'éducation de l'enfant en termes de limites à lui imposer d'un autre côté. S'intéresser à la conception de l'enfance en jeu dans les accompagnements et dans les familles concernées semble un axe encore inexploité de la recherche, alors que l'enfant serait « la boussole de la parentalité comme de son évaluation » (Pothet, 2014, [Fiche n°39](#)). Les travaux anglo-saxons (Moran *et al.*, 2004, [Fiche n°19](#)) insistent néanmoins sur la nécessité de s'appuyer sur le ressenti de l'enfant dans l'évaluation de l'accompagnement, d'autant plus que de nombreux programmes anglo-saxons prennent pour indicateurs, voire pour objectifs, la situation de l'enfant¹⁵.

Perspectives

On observe une concordance des agendas à l'échelle internationale qui s'inscrit dans le sillage de la Convention internationale des droits de l'enfant (1989). Celle-ci réoriente nettement les aides à la famille vers une co-construction de l'éducation dans l'intérêt de l'enfant : le développement du soutien à la parentalité procède partout de l'idée que les enfants ont intérêt à vivre avec leurs parents, qu'il faut donc aider dans leur mission éducative. Cependant, elle croise aussi partout, avec des effets plus ou moins marqués, une préoccupation d'ordre public, mettant en tension l'accompagnement des parents entre une logique de soutien et une logique de responsabilisation éventuellement assortie de sanctions envers les parents dont les enfants feraient courir un risque à la société (délinquance ou pauvreté). Cette tension se traduit aussi par une hésitation entre accompagnements ouverts à tous et accompagnements ciblés sur certaines populations. Dans la littérature française, au-delà du développement des travaux sur la consolidation de l'accompagnement à la parentalité, peu de travaux portent sur les effets sur les familles. En termes de résultats, c'est davantage la mise en place effective des services qui est évaluée (Malochet, Heurtel, 2011), mais aussi l'organisation du « soutien à la parentalité », qualifié de nébuleuse, car regroupant de nombreuses actions et acteurs, situés à l'intersection de diverses politiques publiques, avec des objectifs assez peu définis et donc difficiles à évaluer (Jacquey-Vasquez, Raymond, Sitruk, 2013, [Fiche n°31](#)).

Quelques travaux prennent la perspective des familles mais s'intéressent à leur ressenti sans proposer d'indicateurs d'évaluation des effets de l'accompagnement social sur la situation concrète des familles (Touahria-Gaillard, 2014, [Fiche n°33](#)). À l'inverse, les études étrangères proposent davantage d'évaluations de l'efficacité des programmes. Ceux-ci sont d'ailleurs souvent construits sur une base expérimentale (*evidence based*) puis généralisés et standardisés. Ils sont généralement à la lisière de l'accompagnement social proprement dit et sont évalués le plus souvent au regard de l'enfant, sur la base d'indicateurs, là aussi standardisés, d'ordre socio-comportemental (non usage de drogue, passages devant la justice, protection de l'enfance, sans domicile, par exemple). À côté de ces programmes, des expériences d'accompagnement social valorisent le recours aux aides informelles pour aider les familles dans l'exercice de leurs fonctions parentales. Dans le cadre de la protection de l'enfance américaine, ces expériences visent à aider les parents à identifier et mobiliser leur réseau personnel (famille élargie et voisinage) et les évaluations valorisent un mode de travail basé sur la conversation et l'écoute mais évaluées sur la base d'indicateurs d'évolution concrets et incluant aussi le long terme (études rétrospectives) et sur la base de comparaisons.

¹⁵ Notamment aux États-Unis, de nombreux programmes sont orientés sur le niveau de vie de l'enfant, dans une perspective d'investissement social. Voir à ce sujet Gaberel Pascal Eric (2014), « Instaurer des normes de bonne parentalité. Les indicateurs statistiques des risques et du bien-être de l'enfant aux États-Unis », p. 53-71, *In* Martin Claude (2014), « *Etre un bon parent* ». *Une injonction contemporaine*, Rennes, Presses de l'EHESP.

Synthèse Encadré 6 de l'accompagnement social à la famille et à la parentalité

L'évaluation des accompagnements en direction des parents reste encore largement à explorer. Le soutien à la parentalité, mis à l'agenda politique de nombreux pays occidentaux et inscrit dans le sillage de la Convention internationale des droits de l'enfant (1989), procède partout de l'idée que c'est dans l'intérêt des enfants d'aider les parents dans leur mission éducative. Cependant, elle croise aussi partout, avec des effets plus ou moins marqués, une préoccupation d'ordre public, mettant en tension l'accompagnement des parents entre logique de soutien et logique de responsabilisation, éventuellement assortie de sanctions envers les parents dont les enfants feraient courir un risque à la société (délinquance ou pauvreté).

L'organisation du « soutien à la parentalité » est souvent qualifiée de « nébuleuse ». Elle regroupe de nombreuses actions et acteurs, publics et associatifs, situés à l'intersection de diverses politiques publiques, avec des objectifs parfois peu définis. C'est davantage la mise en place effective des services qui est évaluée, notamment afin de contrôler les financements. Quelques travaux prennent la perspective des familles, mais s'intéressent à leur ressenti sans proposer les moyens d'évaluer les effets de l'accompagnement sur la situation concrète des familles. Cette tension se traduit par une hésitation entre accompagnements ouverts à tous et accompagnements ciblés sur certaines populations. La dimension ciblée des actions (en direction de familles populaires et souvent monoparentales) est soulignée par la littérature française et étrangère, avec ce paradoxe que les difficultés liées à des conditions matérielles restent évincées du travail d'accompagnement au profit d'un travail sur les comportements des membres de la famille. Pour autant, dans la littérature, les conditions de vie économiques semblent traitées de manière disjointe, avec des contributions axées sur les aides financières : leurs formes, leur quantification, leur durée de perception et l'articulation entre travail et garde des enfants. La recherche sur l'accompagnement dans le cadre de la parentalité pourrait s'attarder davantage sur les profils sociologiques et les trajectoires des familles concernées, afin de mettre en lien accompagnements, configurations familiales et conditions d'existence.

Les effets à long terme de cet accompagnement à la parentalité sont aussi des inconnues pointées dans la littérature

anglo-saxonne, qui déplore le manque d'évaluation rigoureuse malgré l'utilisation répandue des méthodes *evidence based policy*¹⁶, et les *randomized controlled trial*¹⁷, et l'utilisation d'outils de mesure standardisés visant à quantifier et qualifier les apports de l'accompagnement. Ces évaluations semblent surtout assurer un consensus politique permettant le financement de certains programmes mais les travaux scientifiques aboutissent à des points de vue mesurés, voire contradictoires : certaines populations seraient ainsi davantage surveillées que d'autres à travers des programmes dits de soutien ; des programmes seraient certes positifs mais d'une efficacité relativisée ; enfin des travaux insistent sur la différence entre la théorie et la mise en pratique. De plus, la déperdition de certains ingrédients des programmes lorsqu'ils dépassent l'expérimentation est soulignée (moins formation des professionnels, allègement des programmes, mauvaise adaptation à des contextes nouveaux). *In fine*, il ressort de cette revue de littérature que pour mieux saisir les effets de l'accompagnement social pour les bénéficiaires, les différents niveaux en jeu dans ces accompagnements devraient être davantage pris en compte : les financeurs, les échelons territoriaux, le secteur d'activité, le type de difficulté repéré, les besoins exprimés par les publics, demande ou contrainte des publics. Les recherches suggèrent que l'évaluation donne rarement des certitudes mais plus certainement des hypothèses à réajuster avec une réalité toujours nouvelle par rapport aux résultats de l'évaluation. Dans ce contexte, l'angle de la participation semble une piste pour la mesure des effets de l'accompagnement social. Enfin, les études montrent combien entre en jeu la représentation de l'enfance dans le monde contemporain, avec des conflits de normes entre une parentalité « chaleureuse et harmonieuse », inspirée du référentiel européen de la « parentalité positive », fondée sur une « hyper-centralité » de l'enfant qu'il faut accompagner dans son développement, et la vision de l'éducation de l'enfant en termes de limites à lui imposer. S'intéresser à la conception de l'enfance en jeu dans les accompagnements sociaux et dans les familles concernées semble un axe encore peu exploité de la recherche, alors même que l'enfant est posé comme la « boussole » de l'accompagnement à la parentalité.

¹⁶ Politique fondées sur des données probantes.

¹⁷ Expérimentation contrôlée aléatoire

Références citées

ABNER Kristin, GORDON A., Rachel (2012), 'Differential Response: A Family Impact Analysis', *Family Impact Analysis Series*, Madison, WI: Policy Institute for Family Impact Seminars.

AFSA Cédric (1996), « L'activité féminine à l'épreuve de l'allocation parentale d'éducation », *Recherches et prévisions*, vol. 46, p. 1-8.

AFSA Cédric (1998), « L'allocation parentale d'éducation: entre politique familiale et politique pour l'emploi », *Insee première*, vol. 569, p. 1-4.

AFSA Cédric (1999), « L'Allocation de parent isolé: une prestation sous influences. Une analyse de la durée de perception », *Économie et prévision*, vol. 137, p. 13-31.

ALLÈGRE Guillaume (2012), « Faut-il défendre le quotient familial? », *Revue de l'OFCE*, n° 122, p.187-220.

- BONNET Carole, LABBÉ Morgane (2000), « L'activité des femmes après la naissance du deuxième enfant [L'allocation parentale d'éducation a-t-elle un effet incitatif au retrait du marché du travail?] », *Recherches et prévisions*, vol. 59, p. 9-23.
- BOUCHER Manuel (dir.) (2011), *Gouverner les familles. Les classes populaires à l'épreuve de la parentalité*, Paris, L'Harmattan.
- BOYER Danielle (2004), « Les pères bénéficiaires de l'APE : révélateurs de nouvelles pratiques paternelles », *Recherches et Prévisions*, n° 76, p. 53-62.
- CARDI Coline (2015), « Les habits neufs du familialisme. Ordre social et ordre du genre dans les dispositifs de soutien à la parentalité », *Mouvements*, n° 82, p. 11-19.
- CARDIA-VARDECHE Laura, BASTARD Benoît (2005), « Vers un nouvel encadrement de la parentalité ? », *Informations sociales*, n° 122, p. 110-121.
- CRÉPIN Christiane (2011), « Le rôle de parent. Attentes et besoins des familles. Actions innovantes dans les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents », *Dossier d'études*, n° 144, CNAF.
- DONZELOT Jacques (2005) (première édition 1977), *La police des familles*, Paris, éditions de Minuit.
- GABEREL, Pascal Eric (2014), « Instaurer des normes de bonne parentalité. Les indicateurs statistiques des risques et du bien-être de l'enfant aux Etats-Unis », in MARTIN Claude (2014), « *Etre un bon parent* ». *Une injonction contemporaine*, Rennes, Presses de l'EHESP, p. 53-71.
- GUILLAUDEUX Vincent, PHILIP Françoise (2012), « L'accompagnement social des familles dans l'accès aux vacances : éléments d'évaluation », *l'e-ssentiel*, CNAF, n° 128.
- HOUZEL Didier (dir.) (1999), *Les enjeux de la parentalité*, Toulouse, Érès.
- JACQUEY-VASQUEZ Bénédicte, RAYMOND Michel, SITRUK Patricia (2013), *Évaluation de la politique de parentalité (MAP- Volet 1)*, Inspection générale des affaires sociales (IGAS).
- KELLERHALS Jean, MONTANDON Cléopâtre (1991), *Les stratégies éducatives des familles*, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé.
- LANDAIS Camille (2003), « Le quotient familial a-t-il stimulé la natalité française ? », *Économie publique/Public economics*, n° 13, p.3-31.
- LEGENDRE François, LORGNET Jean-Paul, MAHIEU Ronan (2004). « Les aides publiques à la garde des jeunes enfants [Une analyse à partir du modèle de microsimulation MYRIADE] », *Recherches et prévisions*, vol. 75, p. 5-20.
- LINDSAY, Geoff, STRAND, Steve (2013), 'Evaluation of the national roll-out of parenting programmes across England : the parenting early intervention programme (PEIP)', *BMC Public Health*, n° 972, En ligne, [<http://bmcpubhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-13-972>]
- MALOCHET Virginie (2011), *Aide à la parentalité. Étude sur la politique régionale de soutien aux structures porteuses de projet (2000-2010)*, Paris, Institut d'aménagement et d'urbanisme (IAU) d'Île-de-France.
- MARTIN Claude (2014), « Le soutien à la parentalité en Europe : une nouvelle politique? », *Politiques sociales et familiales*, n° 118, p. 9-22.
- MARTIN Claude (2012), « Généalogie d'une politique émergente », in : « *Aider les parents à être parents. Le soutien à la parentalité, une perspective internationale* », *Rapports & Documents*, n°50, Centre d'analyse stratégique.
- MARTIN Claude (2003), *La parentalité en questions. Perspectives sociologiques*, Rapport pour le Haut Conseil de la Famille et de la Population, La Documentation Française.
- MORAN Patricia, GHATE Deborah, VAN den MERWE Amelia (2004), 'What works in parenting support ? E review of the international evidence', *Research Report*, n° 574, Policy Research Bureau.
- NEYRAND Gérard (2013), « Le soutien aux parents entre citoyenneté démocratique et individualisme néolibéral. Logique d'accompagnement et logique d'évaluation », *Recherches familiales*, n° 10, p. 49-56.
- NEYRAND Gérard, (2011), *Soutenir et contrôler les parents. Le dispositif de parentalité*, Toulouse, Érès.
- O'MARA Alison, JAMAL Farah, LLEWELLYN Alexis, LEHMANN Angela, MARTIN Alison, COOPER Chris (2011), 'The impact of parenting on children and young people's outcomes', Center for Excellence and Outcomes in Children and Young People's Services (C4EO).
- PARK Jennifer (2003), 'A family impact analysis of home visiting programs', *Family Impact Analysis Series*, Madison, WI: Policy Institute for Family Impact Seminars.
- PIKETTY Thomas (1998), « L'impact des incitations financières au travail sur les comportements individuels: une estimation pour le cas français », *Économie et prévision*, vol. 132, p. 1-35.

POTHET Jessica (2014), « Le Comité national de soutien à la parentalité : ethnographie de l'élaboration d'une politique publique », in MARTIN Claude (dir.), « *Etre un bon parent* ». Une injonction contemporaine, Rennes, Presses de l'EHESP, p. 109-135.

SAS-BARONDEAU Martine (2014), « L'accompagnement de la fonction parentale par les caisses d'Allocations familiales. Des centres sociaux pris entre deux logiques d'intervention sociale », *Politiques sociales et familiales*, n° 118, p. 66-73.

SERRE Delphine (2011), « Gouverner le travail des assistantes sociales par le chiffre ? Les effets contrastés d'un indicateur informel », *Informations sociales*, n° 167, p. 132-139.

SHEPPARD Michael (2004), 'An evaluation of social support intervention with Depressed Mothers in Child and Family Care', *British Journal of Social Work*, n° 34, p. 939-960.

SHORE Nancy, CAHN Katherine, YANCEY Briana, GUNDERSON Karin (2001), 'Long Term and Immediate Outcomes of Family Group Conferencing in Washington State', International Institute for Restorative Practices.

STERDYNIAK Henri (2011), « Faut-il remettre en cause la politique familiale française? », *Revue de l'OFCE*, 2011, n° 116, p. 333-366.

TOUAHRIA-GAILLARD Abdia (2014), *La régulation normative de l'enfance en danger*, 2014, Paris, École des Hautes Études en Sciences Sociales

4. Le public jeune et l'accompagnement social vers l'emploi

Saisir le public jeune

Dans tous les pays occidentaux, les jeunes en situation ou à risque d'exclusion ont été érigés depuis plusieurs décennies en public-cible particulier des politiques sociales. Peut-être davantage que pour d'autres catégories, il s'agit d'un ensemble dont les bornes sont délicates à saisir. D'une part, la jeunesse en tant qu'étape de vie n'a pas de frontières facilement discernables. Classiquement, en termes d'action publique, le secteur « jeunesse » débute à la majorité et se termine vers 25 ans. En France, comme on sait, l'accès au revenu minimum d'insertion (RMI) (puis au RSA) à partir de cet âge a longtemps conduit à fixer à 25 ans la borne formelle du passage de la jeunesse vers les régimes de droit commun. D'autre part, la catégorie de « jeunes » tend à masquer la diversité des types de situation et de difficultés qui peuvent concerner les moins de 25 ans, des plus générales (difficile accès à l'emploi ou à la formation) aux plus spécifiques : décrochage scolaire et trajectoires délinquantes, problèmes de santé et de santé mentale non pris en charge, ou même errance et sans-abrisme. La période contemporaine a « profondément transformé le visage de la jeunesse », comme l'écrivent Bellot et Loncle (2013), du fait de l'allongement de sa durée, du temps passé en études, de l'entrée plus tardive et, surtout, plus précaire dans le marché du travail. Une « autre jeunesse » (Dubar 1987) a fait son apparition sous l'empire de la galère, la précarité et le chômage, du fait du contexte de crise économique qui caractérise les sociétés européennes depuis les années 1980.

Le « devenir adulte » se trouve ainsi désormais jalonné d'étapes rendues plus longues et plus difficiles à franchir du fait d'un contexte socio-économique dégradé. Or, les jeunes sont, comme les autres, soumis à l'injonction de conduire leur vie de manière autonome, de bâtir individuellement leurs parcours et leurs réussites, et d'assumer finalement la responsabilité d'une entrée réussie dans la vie active ou d'un échec. Cette injonction est une importante source de tensions psycho-sociales, d'autant plus renforcées pour ceux qui manquent des ressources financières, culturelles, affectives ou cognitives qui permettent d'y faire face. Ses conséquences peuvent se

manifester de diverses manières. En Asie, et de plus en plus en Europe et en Amérique, le phénomène du « retrait du monde » en compose une réponse extrême. Plus généralement, on constate dans de multiples sociétés des formes multiples de mal-être (importants taux de suicide, violence et délinquance, errance et marginalité) qui sont un indice fort des grandes difficultés qu'éprouve une partie de la jeunesse à s'intégrer convenablement dans la vie sociale et économique. Partout en Europe, la prise de conscience quant à cette jeunesse en mauvaise posture a débouché sur la constitution de cet enjeu en problème public (Van de Velde, 2008).

Des pratiques nouvelles d'intervention y sont apparues avec l'appui des pouvoirs publics. Elles se sont le plus souvent inscrites dans le paradigme de « l'activation », qui vise à faire des bénéficiaires des mesures sociales des acteurs à part entière de leur trajectoire d'insertion. Le cas de la France fournit une bonne illustration.

Les jeunes et l'emploi : une succession de dispositifs d'accompagnement

Avec l'installation de la crise dans la durée, la question de l'insertion des jeunes sur le marché du travail est apparue particulièrement préoccupante. Récemment, la récession de 2008 a confirmé que cette partie de la population était beaucoup plus vulnérable aux soubresauts économiques. En Europe, quand les taux de chômage de la population générale augmentaient de 2 points entre 2008 et 2009, la différence était de 5 points pour les jeunes, amenant leur taux de chômage à 20 % en moyenne, contre 11 % pour les plus de 25 ans. Cette plus grande exposition des jeunes à une situation économique dégradée a suscité des politiques particulières dès le début des années 1980, particulièrement à compter du Rapport au Premier Ministre de Bertrand Schwartz de 1981 sur l'insertion professionnelle et sociale des jeunes, acte de naissance des missions locales et des Permanences d'accueil d'information et d'orientation (PAIO). Elle a donné lieu en France à une série de dispositifs visant à les aider – particulièrement les moins qualifiés d'entre eux – à construire un « parcours » de formation et de recherche d'emploi susceptible de rencontrer le succès. Le CFI (Crédit Formation Individualisé) créée en 1989 doit ainsi permettre à des jeunes sans diplôme d'acquérir une qualification, à partir de la formalisation d'un projet professionnel et dans un cadre accompagné. En 1992 lui succède la PAQUE (Préparation active à la qualification et à l'emploi), qui doit mieux prendre en compte le manque de formation de base dont souffrent de nombreux jeunes. Une évaluation défavorable réalisée par l'IGAS conduit à son abandon dès 1993. PAQUE souffrirait d'un coût élevé pour un fort taux d'abandon (20 %) et un taux d'accès à l'emploi jugé faible. Présenté à l'Assemblée nationale en 1997, l'itinéraire personnalisé d'insertion professionnelle en reprend cependant les principes. Suivront, toujours sur la même logique (référént unique pour chaque jeune, alternance entre ateliers collectifs et entretiens individuels réguliers, partenariats entre intervenants, offres de stages, durée limitée, contractualisation) les programmes TRACE, CIVIS, RCA et Garantie Jeune... qui associent tous une offre d'accompagnement et une allocation monétaire aux montants et conditionnalités variables. L'enjeu central y est l'accès à l'emploi. L'ensemble de ces dispositifs répondent aux principes de l'accompagnement social dans la mesure où ils placent les bénéficiaires au centre d'une relation interactive avec un référént, matérialisée le plus souvent dans un contrat, dans le cadre d'un parcours visant l'insertion socio-économique. Toutefois, les modalités concrètes de cet accompagnement et la fréquence des entretiens individuels s'avèrent extrêmement variables. Et ses résultats rarement mesurés.

En France, le rôle clé des missions locales

Comme le souligne Léa Lima (2015 : 27 et s.), les années 1980 ouvrent pour les jeunes un « second âge des minima sociaux de jeunesse », dans lequel le droit à une couverture universelle du risque chômage, qui prévalait tant bien que mal jusqu'alors, est mis en échec. En 1988, les

jeunes sont exclus du dispositif RMI, avec l'idée de privilégier particulièrement pour eux les politiques publiques d'incitation à l'emploi et à la formation plutôt que les indemnisations. Ces développements fondent ce qui se présente comme « une activation sans protection », un régime particulier appliqué dès les années 1980 et qui se prolonge en partie malgré la mise en place d'un volet jeune dans le RSA. L'État s'oriente alors vers des formes spécifiques d'intervention pour les moins de 25 ans, dans lesquelles la logique de l'accompagnement prend une part centrale. Parallèlement, le faible recours offert par la protection sociale classique a conduit au développement d'un réseau d'acteurs publics ou parapublics spécialisés dans la prise en charge des problèmes touchant les jeunes : les 800 Missions locales de France, qui accueillent environ 900 000 Jeunes chaque année (Lima, 2015) représentent depuis leur création en 1982 le cœur de l'action sociale envers cette population. Le suivi des parcours et l'accompagnement reviennent en premier lieu aux professionnels de ces institutions, qui les appréhendent dans leur globalité (emploi, mais aussi santé, logement, mobilité, etc.). Cette approche transversale est justifiée par l'idée que régler les difficultés d'insertion dans l'emploi suppose de lever préalablement divers « freins » socio-économiques tels que les problèmes de mobilité, de santé, de formation ou de logement. C'est dans ce cadre qu'est mise en œuvre, en France, une grande partie des mesures d'accompagnement destinées à la jeunesse.

Dans les missions locales, cet accompagnement prend essentiellement la forme d'une suite de « prescriptions », qui sont des recommandations d'actions, de formations ou de stages, adressées aux jeunes suivis. L'idée d'un parcours personnalisé structure l'intervention. Elle témoigne d'une conception longitudinale de l'insertion – celle d'un cheminement –, qui donne une grande place au rôle de coordination et d'accompagnement exercé par un conseiller professionnel, capable d'échanger, de comprendre, d'informer, d'orienter. Pour les jeunes concernés, le suivi en mission locale et le respect de ces prescriptions de leurs conseillers sont censés faciliter l'accès aux stages de formation, mais aussi à certaines prestations financières ponctuelles, telles que les aides du Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ) ou le CIVIS.

Les effets de l'accompagnement : un point aveugle ?

Malgré la centralité de l'accompagnement dans les dispositifs publics de soutien à la jeunesse, en France comme dans d'autres pays, les mesures de son efficacité restent rares. La question des effets apparaît peu posée. Elle ne fait pas partie, par exemple, des points abordés par Céline Bellot et Patricia Loncle dans leur panorama pourtant relativement exhaustif des enjeux des politiques de jeunesse. Dans un article de 2011, Aeberhardt *et al.* soulignent que l'information manque : très peu de dispositifs d'action publique destinés aux jeunes ont été évalués de manière spécifique. La plupart des efforts en ce sens ont porté sur les systèmes de contrats aidés et les programmes de formation, pour lesquels un impact positif est généralement relevé (Aeberhardt, Crusson, Pommier, 2011).

Mais pour le reste, et notamment les mesures d'accompagnement mises en œuvre au niveau des missions locales, les données quant aux résultats font défaut. Comment interpréter ce manque ? Bien entendu, il renvoie pour une part aux importantes difficultés d'une telle entreprise déjà soulignées dans ce rapport. D'une part, en matière sociale et psychosociale, mesurer suppose une réduction de la complexité des situations individuelles qui ne va pas de soi, à la fois d'un point de vue épistémologique et méthodologique. D'autre part, il est très souvent difficile de dissocier les effets de l'accompagnement de ceux des supports d'aide qui sont souvent déployés simultanément, comme l'accès à des formations ou l'attribution d'aides financières. Enfin, il faut y voir aussi une conséquence du faible intérêt qu'ont suscité en France les approches « par les preuves » en matière sociale, particulièrement dans leur versant mobilisant

Nous avons exclu du cadre de cette revue de littérature un certain nombre de dispositifs visant la jeunesse mais qui ne relevaient pas directement de l'accompagnement social des jeunes vers l'emploi : mesures de prévention des addictions et de la délinquance, mesures d'éducation ou de promotion de la santé dans un cadre scolaire, et plus généralement tout ce qui ne correspond pas à un accompagnement individuel réalisé dans le cadre d'une structure sociale ayant pour but principal l'insertion sociale et économique. Ces choix ont été difficiles, compte-tenu des

frontières incertaines de la notion d'accompagnement, mais nécessaires pour filtrer le très grand volume de données, notamment en langue anglaise, produit par la psychologie sociale, les sciences de l'éducation et les sciences de la prévention, dans le cadre de démarches *evidence-based*. Ainsi, par exemple, les nombreux programmes à base d'ateliers collectifs ou de jeux de rôles, qui constituent davantage des offres de formation et d'éducation que des mesures d'accompagnement social, ont été écartés de cette revue de littérature.

des méthodes randomisées. Très peu d'organismes, parmi tous ceux qui mettent en place des dispositifs d'accompagnement, ont commandé de telles études. Dans le cas des jeunes, cependant, la création du Fonds d'expérimentation pour la Jeunesse a conduit à mettre en œuvre une série d'études d'impact sur des dispositifs présentés comme « innovants », dont certaines concernent des mesures d'accompagnement. Dans les pages qui suivent, nous passons en revue les sources documentaires disponibles qui renseignent sur les effets de l'accompagnement social des jeunes et en présentons les principaux résultats.

4.1. L'accompagnement des jeunes vers l'emploi : une succession de dispositifs, des effets faiblement discernables

4.1.1. L'accompagnement permet-il de compenser le déficit des chances d'accès à un emploi stable ?

Dans un rapport récent, la Cour des Comptes (2016, [Fiche n°43](#)) dresse un bilan médiocre des dispositifs d'accompagnement déployés par les pouvoirs publics depuis 20 ans dans l'objectif d'améliorer l'accès à l'emploi des jeunes, et particulièrement les moins qualifiés d'entre eux. Elle observe d'abord que cette offre d'accompagnement se décompose en une mosaïque de dispositifs poursuivant des buts similaires : le projet personnel d'accompagnement vers l'emploi (PPAE), mis en œuvre par Pole Emploi et les Missions locales, le Contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS) – remplacé progressivement en 2015 et 2016 par la Garantie Jeunes – l'ANI Jeunes (2011-2015) ou encore l'Accompagnement Intensif Jeunes (Pôle Emploi) étaient, en 2015, des outils à la disposition des organismes spécialisés dans l'accès à l'emploi des jeunes. Ils succèdent à des dispositifs assez similaires, tels que le programme TRACE (1998 – 2003), lui-même héritier du Crédit formation individualisé, dont les prémisses communes résident dans le projet d'*activer* les jeunes dans le cadre d'un parcours contractualisé vers l'emploi.

Dans son rapport, la Cour des comptes aborde la question des effets à partir des données collectées à travers les fichiers des organismes publics qui mettent en œuvre les dispositifs. Ce sont des « indicateurs de performance » internes aux administrations et destinés à juger des résultats d'une politique publique. Ces chiffres ne donnent pas une image précise et fiable, notamment du fait de l'ambiguïté et de la variabilité de la notion de « sortie positive » d'un dispositif à l'autre. En outre, comme nous avons eu déjà l'occasion de le souligner, l'évaluation des effets de l'accompagnement ne saurait se limiter à prendre en compte des indicateurs de retour à l'emploi, qui se révèlent réducteurs quant aux conséquences potentielles de long terme d'un accompagnement (en termes, par exemple, de chances de retrouver du travail au-delà de plusieurs mois, ou de le perdre à nouveau, mais aussi sur les paramètres non mesurables, tels que la compétence, l'estime de soi, la dynamisation personnelle... qui ne se traduisent pas toujours mécaniquement par l'obtention d'un emploi stable).

Bien qu'elle ait conscience de ces limites, la Cour estime que le bilan de ces dispositifs est largement décevant. Ils concernent des centaines de milliers de jeunes et coûtent environ 1,45 milliards d'euros au budget de l'État (en 2015 – ce qui représente 14 % des sommes allouées au soutien à l'emploi des jeunes) sans que des conséquences positives claires puissent en être dégagées. Concernant l'accompagnement par Pôle Emploi, les données sont lacunaires et ne permettent pas de mesurer les apports de l'accompagnement proposé aux jeunes. La Cour retient cependant que les jeunes qui bénéficient d'un accompagnement renforcé sont ceux pour qui on mesure un taux de retour à l'emploi le plus faible. Si, tous les mois, 9,6 % des jeunes demandeurs d'emploi trouvent un emploi, ce taux varie en effet avec le mode d'accompagnement proposé par Pôle emploi : 12,4 % en « suivi », 9,4 % en « guidé » et 7,7 % en « renforcé ». Ce paradoxe est classiquement expliqué par le fait que le profil des bénéficiaires de l'accompagnement renforcé est particulièrement défavorable au retour à l'emploi (jeunes pas ou peu qualifiés trois fois plus nombreux dans cette catégorie). Néanmoins, selon les auteurs du rapport, dans la mesure où leurs effectifs ne dépassent pas 15 % des bénéficiaires de l'accompagnement renforcé, ce paramètre ne peut suffire à expliquer la « performance médiocre » observée (Cour des Comptes, 2016 : 46).

Concernant les accompagnements en mission locale, les données de suivi des performances sont également très lacunaires. Seul le CIVIS permet de renseigner un taux de retour à l'emploi, stable à 40 % au fil des années. Tous dispositifs confondus, les jeunes accédant à l'emploi au cours ou à l'issue du programme représentent en 2015, 47,3 % des jeunes accompagnés, ce qui est jugé « peu élevé ». La Cour n'a cependant aucun moyen de connaître les taux d'accès à l'emploi qui seraient observés en l'absence de mesures d'accompagnement. Le jugement émis sur les performances de l'accompagnement doit donc être relativisé, faute de ce point de comparaison.

Plus généralement, la Cour observe que quel que soit le dispositif d'accompagnement proposé, et malgré les efforts de différenciation en fonction des besoins, les bénéficiaires ne rattrapent jamais le taux de sortie vers l'emploi qui sont ceux des catégories plus diplômées. Si la logique de l'accompagnement est de favoriser ce « rattrapage », force est de constater son échec : les trajectoires d'accès à l'emploi restent fondamentalement déterminées par le niveau de formation. Pour la Cour, les modalités les plus efficaces (relativement) sont probablement les plus concentrées dans le temps et les plus intensives, telles que la Garantie Jeunes et c'est sur ce type d'accompagnement qu'il faudrait concentrer les efforts.

4.1.2. Des résultats nuancés selon les dispositifs : une grande inertie des trajectoires, mais quelques points encourageants

Se pencher sur les évaluations disponibles de divers programmes d'accompagnement des jeunes permet d'avoir une approche un peu plus fine de leurs effets, même s'il faut constater que la collecte d'informations sur ce point est loin d'être systématique, que ce soit selon des méthodes qualitatives, statistiques, ou expérimentales. Les données les plus fréquemment produites se basent sur les fichiers internes des missions locales ou de Pôle Emploi, qui permettent de faire apparaître les changements de situation des bénéficiaires entre un temps T et un temps T+1. S'il est logique de penser que ces changements doivent quelque chose au programme, l'absence de population témoin entièrement comparable permet mal de savoir à quel degré. Il reste possible, en revanche, de comparer avec les résultats généraux de ces organismes lorsqu'ils mettent en œuvre un accompagnement en dehors de ces programmes. C'est ce qui est proposé par Stéphanie Mas dans son évaluation du programme TRACE (Mas 2005, [Fiche n°40](#)), un dispositif d'accompagnement renforcé offert aux jeunes non qualifiés inscrits dans les missions locales de 1998 à 2005.

Si l'objectif d'emmener un jeune sur deux à l'emploi durable à la sortie de l'accompagnement n'est pas atteint (le chiffre est plutôt de 40%), TRACE offre quand même quelques indices encourageants de son utilité. Il ouvre davantage l'accès à l'emploi et à la formation pendant la durée du programme pour les jeunes qui en bénéficient, avec des taux environ deux fois supérieurs par rapport aux jeunes qui sont suivis dans le cadre habituel des missions locales. Le conseiller remplit ainsi son rôle en orientant les bénéficiaires vers les dispositifs d'aide existants (Contrats aidés, aides à la formation...) auxquels ces derniers auraient un moindre accès sans son aide. Cet appui est reflété dans des questionnaires soumis aux jeunes, puisqu'ils sont 75 % à juger leur référent TRACE utile ou indispensable. En revanche, seulement un sur deux estime qu'il a eu un effet bénéfique sur leur situation professionnelle. L'accompagnement offert avec TRACE ne parvient pas à compenser structurellement la position très défavorable de ces jeunes sur le marché du travail, mais il aide probablement certains d'entre eux à améliorer leur situation personnelle (quoique dans des proportions impossibles à établir à partir des seules données des fichiers de gestion).

TRACE s'est interrompu en 2003 et a été remplacé en 2005 par le CIVIS (contrat d'insertion dans la vie sociale), qui en reprend les principaux axes. Le CIVIS, toutefois, propose aux jeunes les plus éloignés de l'emploi un accompagnement intensif pendant les premiers mois, de l'ordre d'un entretien par semaine avec leur référent. Les entretiens deviennent ensuite mensuels, mais ils se prolongent jusqu'à la réalisation du « projet d'insertion » (pas de durée limitée pour ces jeunes-là). Pour les jeunes davantage qualifiés (niveau supérieur à une première année de CAP/BEP), les entretiens sont d'emblée mensuels et la durée du CIVIS limitée à un an, renouvelable une seule fois. Cette différence d'intensité de l'accompagnement a rendu possible une étude d'impact économétrique (Gomel, Issehnane et Legendre 2013, [Fiche n°42](#)). Les jeunes bénéficiaires d'un accompagnement renforcé se distinguent-ils par un meilleur succès d'insertion professionnelle ? Répondre à cette question suppose d'isoler la variable de la distance à l'emploi pour la neutraliser, ce que l'équipe en charge de cette étude est parvenue à faire. Toutes choses égales par ailleurs, les données montrent une amélioration, ce qui leur permet de conclure à « un impact positif, net et robuste » de l'intensification de l'accompagnement. Un jeune en CIVIS a davantage de chances de se réinsérer. Mais les auteurs notent aussi que les fluctuations de la situation économique sont les véritables déterminants de l'accès à l'emploi, la crise de 2008 ayant particulièrement pesé sur les chances d'insertion de l'échantillon étudié. Au vu de ces résultats, les auteurs soulignent que l'accompagnement ne peut pas être perçu comme un remède au chômage. Il est une façon d'améliorer les chances d'accéder à l'emploi d'une partie des chômeurs (les moins qualifiés), mais ne change rien au niveau général du chômage. En d'autres termes, l'accompagnement a pour effet de redistribuer les places dans la file d'attente, en permettant à certains moins bien placés de gagner quelques places, mais il n'en change pas la longueur, qui varie avec les cycles économiques (voir *Supra*).

Une démarche assez comparable a été suivie pour évaluer les effets d'un accompagnement renforcé à l'occasion de l'expérimentation du RCA (revenu contractualisé d'autonomie) en 2011. Cette allocation a été versée à 5500 jeunes suivis par les missions locales. En théorie, le volet d'accompagnement reste similaire mais en pratique il se révèle renforcé dans le cadre du RCA du fait que l'assiduité est érigée en condition au maintien de l'allocation (ce qui se traduit par un accompagnement plus riche en rendez-vous et en propositions). Ce différentiel a rendu possible une étude économétrique afin de mesurer les conséquences d'un accompagnement plus fréquent sur les situations des jeunes (Aeberhardt *et al.*, 2014, [Fiche n°41](#)). Un groupe bénéficiaire du régime RCA a été constitué pour les besoins de l'expérimentation, tandis qu'un

groupe aux caractéristiques similaires restait soumis au régime du CIVIS. La conclusion des auteur-e-s est que malgré cet accompagnement de plus grande intensité, le RCA n'augmente pas le taux d'emploi des jeunes suivis, ni la qualité de l'emploi occupé le cas échéant. Il n'améliore pas non plus leur effort de recherche d'emploi et de formation par rapport au CIVIS tels qu'ils peuvent être mesurés par l'enquête. L'allocation versée aux jeunes (sous condition de ressources) pourrait même avoir un effet désincitatif, du fait qu'elle ne peut être que partiellement cumulée avec les revenus d'un travail (son montant décroît si les revenus augmentent).

Au total, les évaluateurs de cette expérimentation concluent que l'intensification de l'accompagnement dans les missions locales ne suffit pas à augmenter le taux d'emploi ni les efforts de recherche, ce qui pose selon eux la question de l'efficacité des programmes d'accompagnement. (Toutefois, il ne faut pas oublier que le groupe témoin de cette expérimentation n'est pas privé d'accompagnement, mais dispose du suivi offert par le CIVIS).

À noter que depuis 2013, c'est un nouveau dispositif, la Garantie Jeunes, qui a été progressivement déployé sur toute la France à destination des jeunes sans diplômes ou faiblement qualifiés. La Garantie Jeunes combine sur une période d'un an, renouvelable six mois, un accompagnement intensif (mêlant ateliers collectifs et entretiens individuels), une remise à niveau en cas de besoin, une mise en contact du monde professionnel incluant des mises en situation professionnelle et le versement d'une allocation mensuelle sous condition de ressources. Bien que sa généralisation soit d'ores et déjà prévue pour 2017, après une phase d'expérimentation commencée en 2013, les évaluations de ce dispositif n'ont pas été publiées à la date de finalisation de ce rapport (elles devraient l'être à l'automne 2016). Dans un communiqué diffusé à l'été 2016, le comité scientifique d'évaluation a cependant fait part de premières observations sous une forme très synthétique. Il en ressort que cette mesure obtiendrait quelques résultats, en faisant passer le taux d'emploi durable des jeunes bénéficiaires de 30 à 40 %. Bien entendu cela reste loin du taux de chômage de la classe d'âge 16-25 ans (24,2 % au premier trimestre 2016), mais la progression est néanmoins notable. La publication prochaine de l'évaluation permettra de savoir si le cas de la Garantie Jeunes confirme les principaux enseignements des évaluations des divers dispositifs d'accompagnement proposés aux jeunes peu qualifiés depuis 15 ans en France : l'accompagnement, lorsqu'il prend une forme intensive, peut permettre d'améliorer les chances d'accès à l'emploi des jeunes particulièrement déqualifiés. Cependant, ses effets restent globalement marginaux au regard de l'impact de la conjoncture économique et de la très forte inertie de la trajectoire sociale préalable de ces jeunes.

4.1.3. L'accompagnement des jeunes et l'emploi : enseignements d'études anglophones
Quelques études sur les situations non-françaises permettent de compléter l'appréciation des effets de l'accompagnement des jeunes vers l'emploi. Les dispositifs destinés aux jeunes ont cependant été beaucoup moins évalués que ceux qui s'adressent aux adultes. En Allemagne, une équipe de l'institut pour le travail s'est intéressée aux effets des divers programmes de « politique active du marché du travail » mis en œuvre dans ce pays à destination des jeunes de moins de 25 ans (Caliendo, Kühn et Schmidl 2011, [Fiche n°44](#)). À partir d'un traitement statistique relevant d'une « quasi-expérimentation » (reconstitution a posteriori d'une population de contrôle), ils arrivent à la conclusion principale que les politiques actives du marché du travail améliorent, de manière générale, les chances de succès des jeunes. Néanmoins, les mesures d'accompagnement classiques ne sont pas les plus efficaces quand on les compare aux politiques de contrats aidés ou aux programmes de formation de court ou de long terme. D'autre part, l'accompagnement est d'un impact plus limité sur les jeunes éloignés de l'emploi (les

moins qualifiés) que sur les plus diplômés. Concernant les durées « utiles » de l'accompagnement – qui est objet de débats car certains acteurs craignent que l'accompagnement perde de son impact en devenant routinier – les auteurs trouvent que l'accompagnement obtient ses effets les plus visibles entre 3 et 6 mois après le début du programme.

Une étude réalisée au Portugal (Centeno, Centeno et Novo, 2009, [Fiche n°45](#)) rejoint en grande partie ces conclusions. D'après les auteurs de ce travail de recherche économétrique, les impacts d'un programme d'accompagnement, associé à des sessions de formation, a un impact « minuscule » (« *a tiny impact* ») sur la durée de chômage des bénéficiaires lorsque ces derniers sont des jeunes de moins de 25 ans. Le même type de programme obtient des résultats un peu meilleurs pour les hommes entre 30 et 40 ans, ainsi que pour ceux qui disposent d'une qualification. L'impact est jugé nul sur les bénéficiaires les moins qualifiés, et il est globalement moins important pour les femmes. L'impact évolue en fonction de la durée du programme : pour les jeunes, il est un peu plus grand à partir de 6 mois d'accompagnement. A moyen terme, cependant, ses effets se détériorent. D'autres études donnent des résultats intéressants à partir de l'évaluation de programmes d'aide aux processus d'accès à l'indépendance des jeunes dits « à risques » en Norvège (Andvig *et al.*, 2016, [Fiche n°52](#)).

4.1.4. L'accompagnement vers l'emploi des jeunes diplômés

Si les politiques d'accompagnement socio-professionnel des jeunes se concentrent généralement sur les moins qualifiés d'entre eux, les outils de prise en charge des diplômés ne sont pas inexistant, notamment dans les services publics de l'emploi. La DARES s'est penché sur les effets de ce type d'accompagnement quand il est confié à des opérateurs privés de placement (Crépon *et al.* 2011, [Fiche n°73](#)). Les jeunes considérés sont diplômés au minimum d'un bac+2, au chômage depuis au moins 6 mois, et font l'objet d'un accompagnement au rythme d'environ un entretien mensuel par des opérateurs du secteur marchand et non marchand (cela en complément de l'accompagnement de l'ANPE). Cet accompagnement inclut une aide à la recherche, une mise en relation avec des offres d'emploi, et une aide à la rédaction de CV et de candidatures. 10 000 jeunes en ont bénéficié entre 2007 et 2009. Une évaluation aléatoire a été mise en place par une équipe du CREST, ce qui a rendu possible une comparaison entre un groupe de jeunes bénéficiaires et un groupe témoin doté des mêmes caractéristiques, moins l'accompagnement.

Les conclusions de cette étude sont que cet accompagnement a un impact, assez modeste, à court terme. A 8 mois, la proportion de jeunes occupant un CDD d'au moins 6 mois a augmenté de 3 %. L'effet est plus marqué pour les jeunes qui n'ont aucun emploi au moment de l'accompagnement (certains occupent un emploi à temps partiel), pour les jeunes les moins diplômés, et pour les hommes. Il est nul pour les femmes. Le secteur marchand semble parvenir à de meilleurs résultats que le secteur non marchand. Leur impact a été significatif (+ 9,4 points) lorsque leur intervention portait sur des jeunes n'occupant pas d'emploi au moment de l'accompagnement et qui ont obtenu un emploi durable. Les opérateurs non-marchands ne créent en revanche pas de différence quelle que soit la sous-population considérée. Une donnée intéressante apportée par l'étude concerne les résultats à plus long terme : à une échelle de 16 ou de 20 mois, on ne constate plus de différence entre les jeunes suivis et les autres. Les auteurs en tirent la conclusion que l'accompagnement a essentiellement un effet accélérateur, en permettant aux jeunes bénéficiaires de trouver un emploi plus rapidement que s'ils étaient livrés à eux-mêmes. Il semble parallèlement avoir un effet d'éviction, en donnant la priorité aux jeunes accompagnés par rapport aux non-accompagnés. Dans la mesure où le stock d'emplois disponibles n'évolue pas, l'accès de demandeurs se fait au détriment des autres.

4.2. Les jeunes et l'accès au logement

Le difficile accès au logement fait partie des obstacles souvent identifiés dans le parcours des jeunes vers l'emploi. Comme la santé ou la mobilité, ce « frein périphérique » fait l'objet de mesures d'accompagnement – le plus souvent provisoires et expérimentales – qui complètent les services financiers et matériels disponibles par le droit commun (allocation des CAF, places d'hébergement en foyer, organismes HLM), ou visent à rendre ces derniers plus accessibles par la diffusion d'informations et l'aide au montage de dossier. Le Fonds d'expérimentation pour la Jeunesse a financé plusieurs expérimentations à ce sujet, toujours assorties d'une évaluation. C'est par exemple le cas de l'expérimentation « Plateforme - Logement jeunes 94 », déployée dans le Val-de-Marne, qui avait pour objectif de structurer l'offre de services dédiée aux jeunes de 18 à 25 ans en parcours d'insertion professionnelle sous une plateforme unique d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement (AIO-A) afin de favoriser l'accès au logement autonome (Gilles et Lautie, 2013, [Fiche n°46](#) ; CREDOC, 2013, [Fiche n°48](#)). L'accompagnement des jeunes était constitué d'un suivi personnalisé au sein des missions locales, d'une aide à l'installation à hauteur de 500 euros et la possibilité de proposer une place en logement relais jeunes. Le guichet unique de la plateforme logement proposait des services d'accompagnement et des solutions adaptées à chaque étape du parcours professionnel tout en permettant de faire connaître les droits sociaux permettant de solvabiliser l'accès au logement autonome. Selon les évaluateurs, le suivi personnalisé de la plateforme d'accompagnement a permis aux jeunes bénéficiaires de prendre conscience de la réalité du marché du logement, de connaître les droits et devoirs d'un locataire, et de montrer les compétences spécifiques de la mission locale comme point de repère pour les problématiques liées au logement. Un quart des bénéficiaires a accédé à un logement autonome (privé ou social) en passant par la plateforme. De nouveaux partenariats ont émergé entre les services habitats des communes, les bailleurs sociaux et privés grâce au recrutement de travailleurs sociaux spécialisés dans le logement. Les opérateurs de la plateforme reconnaissent l'utilité de l'AIO-A spécifique sur la thématique du logement au sein de la mission locale, en permettant un élargissement du domaine de compétences afin de renforcer les pratiques et les types de réponse apportés aux jeunes.

Un deuxième dispositif d'accompagnement global au logement de jeunes a été expérimenté dans le Bas-Rhin pour favoriser l'accès ou le maintien dans un logement indépendant (Chiodi, Crépon et Kieny, 2016, [Fiche n°47](#)). Il répond à la demande sociale des jeunes en difficulté d'insertion dans l'emploi faute d'un logement qui puisse apporter la stabilisation nécessaire à la recherche d'un emploi. L'opération d'accompagnement s'effectue à travers la construction d'un guichet unique financé par le département dans les missions locales ou dans les Relais Emploi Jeune, tenus par des travailleurs sociaux et des éducateurs issus d'associations d'insertion. Les bénéficiaires de l'accompagnement sont des jeunes de 18 à 25 ans sans soutien familial, précaires, isolés ou en couple avec ou sans enfants et présélectionnés par des partenaires prescripteurs de l'expérimentation : les missions locales, le conseil départemental du Bas-Rhin et les associations. Ces bénéficiaires étaient les plus proches de l'accès au logement et les problématiques principales étaient l'accès à l'emploi et à la stabilisation des ressources. L'accompagnement est individuel et personnalisé et les jeunes bénéficient d'un cautionnement locatif ainsi qu'un soutien financier (jusqu'à 250 euros). Chaque jeune bénéficiaire a à sa disposition un référent parcours qui les aide dans les démarches d'insertion sociale afin d'accéder à un logement autonome et/ou à un parcours professionnel. La durée de l'accompagnement est au maximum de 24 mois. Les référents font le point sur la situation en termes de santé, éducative, professionnelle et locative des bénéficiaires. Ils définissent ensemble les besoins, fixent les objectifs et les démarches pour les atteindre. L'accompagnement est encadré par un contrat

d'objectif de 3 mois. Le bénéficiaire est tenu de rencontrer le référent tous les 15 jours, mais la fréquence peut être adaptée en fonction des besoins. Sa durée maximale est de 2 ans. Trois étapes constituent l'accompagnement : la stabilisation des ressources financières articulée par la recherche d'un emploi stable lors de laquelle le référent peut aider à la constitution d'un CV et peut guider à la recherche d'emploi en ligne ; la recherche de logement indépendant pendant laquelle le référent aide à préparer les dossiers de candidature, accompagne lors de la visite de logement, communique avec le bailleur ; le maintien dans le logement lors duquel le référent prodigue des conseils pour la vie dans le logement (respect des voisins, ménage...).

L'évaluation de ce programme, confiée au CREST de l'école d'économie de Paris, fournit des résultats assez riches. Tout d'abord, l'accompagnement social offert dans le cadre de cette expérimentation a permis aux jeunes de trouver un logement autonome, surtout pour les femmes et pour les plus éloignés de l'emploi. Les jeunes bénéficiaires déclarent davantage être satisfaits de leur logement et de leur quartier de résidence que les non-bénéficiaires, y compris après la fin du dispositif. En revanche, et malgré ce que peuvent laisser penser ses résultats, les évaluateurs n'observent aucun effet significatif sur la propension des jeunes à entreprendre des démarches de recherche de logement. Il n'y a pas d'effet non plus sur le fait d'avoir accédé à un nouveau logement au cours des 12 mois précédents l'enquête. C'était pourtant l'un des objectifs centraux de l'accompagnement opéré par le référent unique du jeune que de fournir à celui-ci des informations sur les démarches à entreprendre. C'est même l'inverse qui semble se produire : le programme entraîne une diminution jugée significative des connaissances des jeunes par rapport aux démarches de recherche d'un logement. Il y aurait une désincitation à l'apprentissage du fait de l'existence d'un référent sur lequel se reposer.

Par ailleurs, l'accompagnement en matière de logement n'a pas permis aux jeunes de se réinsérer durablement sur le marché du travail, y compris pour les bénéficiaires d'une formation professionnelle. Le dispositif n'a pas permis d'augmenter le taux d'emploi, ni d'améliorer la situation professionnelle des jeunes dans l'emploi (type et durée de contrat, salaire, durée du travail...). Aucun effet n'est trouvé sur les ressorts psychosociaux comme « l'investissement dans le capital humain » (participer à un atelier d'insertion ou à une formation au cours des 12 mois précédents) et la capacité à effectuer seul les démarches de recherche d'emploi. À un an, le nombre de jeunes orientés vers des formations professionnelles était supérieur dans le groupe test que dans le groupe témoin, mais ceci n'a pas conduit à améliorer leur situation professionnelle après deux ans. Les revenus des jeunes bénéficiaires n'ont également pas évolué sur cette période.

Le « Pass 'Accompagnement » a donc des effets positifs (tels que mesurables par le dispositif d'évaluation mis en œuvre, forcément limitatif) uniquement sur l'amélioration de la situation locative à court terme. Il ne permet pas aux bénéficiaires d'accéder à un logement autonome. Ses effets positifs s'expliquent principalement par le fait qu'il permet d'obtenir le bénéfice des APL et des prestations CAF, ce qui est un effet de l'aide apportée pour remplir les dossiers de demande. Les impacts de l'accompagnement sur l'intégration socio-professionnelle sont en revanche très faibles ou nuls.

4.3. Accompagner à la santé pour améliorer l'emploi : des effets mal démontrés

Le programme PRESAGE (Projet de Recherche sur la Santé des Jeunes), financé par le FEJ, a donné l'occasion à une équipe d'évaluation de mesurer les effets sur la santé et sur l'emploi d'une offre d'accompagnement dans le domaine de la santé (Beck, Crépon, Pernaudet et Romanello,

2014, **Fiche n°49**). Le dispositif comprend deux volets. L'un est un accompagnement réalisé par une assistante sociale dans le but d'améliorer l'accès des jeunes aux droits sociaux. Par la remise d'information et l'aide à la constitution de dossiers, cette étape doit permettre d'améliorer la couverture maladie des bénéficiaires. Le second volet est une consultation médicale généraliste, dont le but est de lever les obstacles sociaux et culturels qui peuvent faire barrage à un bon suivi médical. Une population test et une population de contrôle ont été constituées à partir des 5 missions locales partenaires de cette expérimentation.

L'enseignement principal de cette évaluation est que Presaje ne résout qu'à la marge les difficultés d'accès aux soins. Si l'ouverture des droits est améliorée grâce au travail de l'assistante sociale (accès à la CMU de base et CMU-C), le résultat ne montre pas de différence significative entre le groupe test et le groupe contrôle pour ce qui est de disposer d'une couverture maladie complète. Par ailleurs, les groupes bénéficiaires ne disposent pas d'une meilleure connaissance de leurs droits ni d'une meilleure compréhension des procédures de remboursement des soins à l'issue du programme que les groupes témoins.

La visite médicale d'orientation débouche également sur de faibles résultats : si les jeunes consultent davantage un psychologue, l'une des principales orientations proposées par le médecin, les autres professionnels tels que le généraliste, le gynécologue ou l'ophtalmologiste ne sont pas davantage consultés. L'état de santé perçu par les jeunes ne subit pas de changement.

Quelques signes encourageants sont perceptibles sur le plan de l'insertion sociale et professionnelle, avec une hausse significative du nombre de jours de formation effectués par les jeunes dans les deux groupes traitement, quand on les compare au groupe contrôle.

4.4. Les jeunes en errance : un accompagnement particulièrement difficile, des résultats mal mesurables

Si l'on s'en tient à l'enseignement selon lequel l'accompagnement a davantage de chances d'avoir des effets sur les bénéficiaires les moins désaffiliés, le cas des « jeunes en errance » ne laisse pas entrevoir de grandes perspectives de succès, du moins sur les critères et temporalités habituellement observés. De fait, Anne-Françoise Dequiré et Emmanuel Jovelin (2009, 2012) posent un regard particulièrement sceptique sur les résultats à attendre d'un accompagnement de ces jeunes. Tel qu'il peut être mis en œuvre aujourd'hui, ce type d'aide sociale leur paraît largement « inadéquat ». D'une part, ces jeunes, du fait de leurs parcours et profils, privilégient des aides ponctuelles et ne sont pas en demande d'un « compagnonnage » sur la durée. D'autre part, le besoin essentiel qu'ils cherchent à satisfaire est avant tout matériel : l'accès à un hébergement de longue durée qui apporte la sécurité (Dequiré et Jovelin 2012 : 126). Les observations de ces deux auteur-e-s dans le Nord-Pas-de-Calais montrent ainsi une attitude extrêmement défiante envers les institutions, très peu propice *a priori* à l'idée d'une démarche « co-construite », partenariale et de long terme. Les professionnels interrogés relèvent pour leur part un grand découragement des jeunes, un non-respect des cadres imposés (heures de rendez-vous, démarches...) et une absence de projet qui rend très compliquée la mise en œuvre d'une relation interactive. Ils déplorent également n'avoir que des aides temporaires à leur attribuer, ce qui ne permet pas de réduire leurs difficultés matérielles ni d'avancer vers une stabilisation de leur situation. Les problèmes d'addiction, de mauvaise santé psychique, de délinquance et les procédures judiciaires se cumulent souvent dans les parcours de ces jeunes et rendent leurs situations très délicates et longues à démêler. La présence de chiens à leurs côtés rend en outre problématique, et souvent impossible, leur accueil dans des foyers. Au terme de leur analyse, ces

deux auteur-e-s estiment donc que la solution au problème des jeunes en errance est à rechercher dans des réformes générales de la protection sociale, plutôt que dans une action à la marge, dotée de faibles moyens, qui ne parviendrait finalement qu'à « gérer la pauvreté sans la réduire ». L'accompagnement peut néanmoins permettre des progrès à condition qu'il limite la fragmentation et l'absence de coordination entre acteurs, et sous réserve d'adopter une approche globale et transversale. Il ne remplace cependant pas la prévention au niveau des familles, en amont, véritable clé de la lutte face au mal-être qui mène à l'errance, selon les auteur-e-s.

En 2014-2015, le FEJ a financé une expérimentation bordelaise qui donne quelques éléments complémentaires sur l'accompagnement des jeunes en errance (Langlois 2015, [Fiche n°50](#)). Baptisé *Pro Domo*, ce programme vise à proposer un hébergement en foyer réservé aux jeunes, associé à un accompagnement global, socio-éducatif, réalisé *in situ*, poursuivi ensuite par un accueil en appartements individuels semi-autonomes, puis en habitat autonome (à l'extérieur du foyer). Un « projet de séjour » structure l'engagement des bénéficiaires tandis qu'est offerte une prise en charge individualisée au maximum, prenant en compte les aspects administratifs, judiciaires, éducatifs, d'emploi et de santé.

Bien qu'elle porte sur de faibles effectifs, des enseignements peuvent être tirés de cette expérience. Son premier objectif est de briser le cycle rue – foyer – squat que connaissent ces jeunes. Pour une partie des bénéficiaires, c'est une réussite puisque le passage par *Pro Domo* a débouché sur des formes de stabilisation au niveau du logement. La situation résidentielle à la sortie est généralement améliorée (seulement 10% de sorties vers un squat quand 70 % des bénéficiaires en proviennent à l'entrée). L'expérimentation a en revanche beaucoup de mal à répondre aux problématiques psychiques et aux addictions, qui sont des causes assez fréquentes d'interruption du parcours (Guillemot, Perriot, 2009, [Fiche n°51](#)). De manière générale, cette évaluation ne fournit pas de données de long terme sur l'amélioration de la situation sociale des jeunes concernés. On ne sait pas par exemple, si l'amélioration de la situation résidentielle se révélera durable ou s'il est conservé de forts risques de retour à la rue. L'évaluateur observe également qu'il est très difficile d'apprécier les effets propres de *Pro Domo* compte tenu de la complexité des paramètres entrant en ligne de compte dans l'amélioration ou non des situations des jeunes. Notons également que les enseignements de cette expérimentation ne permettent pas de distinguer l'effet propre d'une offre d'habitat adaptée aux jeunes en errance (avec accueil des couples, autorisation des chiens, faibles contraintes...) de celui de l'accompagnement socio-éducatif offert. Ces éléments de résultat sont donc à prendre avec prudence et mériteraient d'être complétés par des études plus systématiques, sur de plus gros effectifs, et incluant le moyen terme comme le long terme.

De manière générale, les études disponibles sur les effets de l'accompagnement social suggèrent qu'il se révèle plus productif sur les personnes les moins désaffiliées, pour lesquelles la somme des problèmes à régler n'est pas trop décourageante. De par leur situation de cumul extrême de difficultés économiques, sociales, relationnelles, sanitaires... les jeunes en errance font au contraire partie des publics pour lesquels l'accompagnement, tel qu'il est généralement pratiqué, a le moins de chance de parvenir à des résultats visibles. Si les enseignements de l'expérience bordelaise donnent quelques signes encourageants, ils apportent surtout un témoignage de la nécessité d'aborder ces situations avec des moyens lourds, mêlant solutions matérielles adaptées et engagement étroit d'accompagnateurs, idéalement en situation de traiter ensemble les problématiques d'addiction, de troubles psychologiques et d'insertion socio-économique. L'inertie des trajectoires, en matière d'errance, paraît extrêmement difficile à briser.

Références citées

AEBERHARDT R., CRUSSON L., POMMIER P. (2011), « Les politiques d'accès à l'emploi en faveur des jeunes : qualifier et accompagner » *INSEE, Portrait social*, 2011.

AEBERHARDT Romain, CHIODI Vera, CREPON Bruno, GAINI Mathilde, VICARD Augustin (2014), « Du revenu contractualisé d'autonomie à la garantie jeunes : les enseignements d'une expérimentation » in Jean Bérard et Mathieu Valdenaire (dir.), *De l'éducation à l'insertion : dix résultats du Fonds d'expérimentation pour la jeunesse*, INJEP - Observatoire de la Jeunesse et des Politiques de Jeunesse, Paris, La Documentation Française, p. 134-148.

ANDIVG Ellen, SVANOE Karol, BORG Martit (2016), "Gaining a Foothold: How Housing and Belonging Support Youth-at-Risk in Getting a Grip on Adulthood", *Open Journal of Social Sciences*, vol.4, p. 26-37.

BECK Simon, CREPON Bruno, PERNAUDET Julie, ROMANELLO Lucille (2014), « PRESAGE : Projet de REcherche sur la SAnté des JEunes », rapport final d'évaluation, FEJ, CREST.

BELLOT Céline, LONCLE Patricia (2013) « Présentation : l'accompagnement des jeunes en difficulté », *Lien social et Politiques*, n°70, automne.

CALIENDO Marco, KHÜN Steffen, SCHMIDL Ricarda (2011), 'Fighting Youth unemployment : The Effects of Active Labor Market Policies', *Discussion Paper Series*, Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit.

CENTENO Luis, CENTENO Mário, NOVO Álvaro A. (2009), 'Evaluating job-search programs for old and young individuals: Heterogeneous impact on unemployment duration', *Labour Economics*, 16, p. 12–25.

CHIODI Vera, CREPON Bruno, KIENY Clémence (2016), « Evaluation d'impact du Pass'Accompagnement », Troisième Rapport d'Etape, CREST – Poverty Action Lab, 99 p.

Cour des Comptes (2016), *L'accès des jeunes à l'emploi. Construire des parcours, adapter les aides*, Rapport thématique, 145 p.

CREPON Bruno, DUFLO Esther, GURGAND Marc, RATHELOT Roland, ZAMORA Philippe (2011), « L'accompagnement des jeunes diplômés demandeurs d'emploi par des opérateurs privés de placement », *Dares Analyses*, 094.

DEQUIRE Anne-Françoise, JOVELIN Emmanuel (2009), *La jeunesse en errance face aux dispositifs d'accompagnement*, Rennes, Presses de l'EHESP..

DEQUIRE Anne-Françoise, JOVELIN Emmanuel (2012), « Les jeunes sans domicile fixe face aux dispositifs d'accompagnement », *Informations sociales : l'accompagnement social vers l'emploi*, n°169, 2012, p. 126-133.

DUBAR Claude (dir.) (1987), *L'autre jeunesse. Des jeunes sans diplôme dans un dispositif de socialisation*, Lille, Presses Universitaires de Lille.

GILLES Léopold, LAUTIE Sophie (2013), « Évaluation de la plateforme logement jeunes 94. Dispositif expérimental de sécurisation du logement des jeunes du Conseil général du Val-de-Marne », Rapports n°298, CREDOC, Collection des rapports, Paris.

GUILLEMOT Jeanne, PERRIOT Christophe (2009), « Accompagnement au logement de jeunes marginaux, *Vie sociale et traitements*, n°103, p. 61-67.

GOMEL Bernard, ISSEHNANE Sabina, LEGENDRE François (2013), « L'accompagnement et les trajectoires d'insertion des jeunes bénéficiaires d'un contrat d'insertion dans la vie sociale », *Travail et Emploi*, 134, p. 5-20.

LANGLOIS Emmanuel (2015), « Pro Domo. Donner l'hospitalité aux jeunes en errance », Rapport d'évaluation, Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse.

LIMA Léa (2015), *Pauvres Jeunes. Enquête au cœur de la politique sociale de jeunesse*, Paris, Champ social.

MAS Stéphanie (2005), *Sur les traces de TRACE. Bilan d'un programme d'accompagnement de jeunes en difficulté*, Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques.

VAN DE VELDE Cécile (2008), *Devenir adulte : sociologie comparée de la jeunesse en Europe*. Paris, Presses universitaires de France.

Synthèse de l'accompagnement social du public jeune

Encadré 8

Partout en Europe, la prise de conscience quant aux difficultés d'insertion des jeunes a débouché sur la constitution de cet enjeu en problème public et sur la multiplication des dispositifs visant à améliorer leurs chances d'accéder à un emploi stable. À côté des offres de formation et des emplois aidés, l'accompagnement est souvent un ressort essentiel de ces politiques publiques.

La France y a eu largement recours, par exemple dans le cadre du Crédit Formation Individualisé en 1989, de la Préparation active à la qualification et à l'emploi en 1992, puis successivement des programmes TRACE, CIVIS, RCA, Garantie Jeune ... le plus souvent déployés en s'appuyant sur les Missions locales. Tous ces instruments proposent un accompagnement associé à une allocation monétaire. Toutefois, les modalités concrètes de cet accompagnement et la fréquence des interactions entre bénéficiaire et référent s'avèrent extrêmement variables. Surtout, les mesures de leur efficacité restent rares et parcellaires. En effet, malgré la diversité des dispositifs spécifiquement dédiés aux jeunes, très peu de dispositifs ont été évalués. Les études quantitatives portant sur les systèmes de contrats aidés et les programmes de formation relèvent un impact positif. En revanche, en ce qui concerne les mesures d'accompagnement, les études d'impact aboutissent généralement à des effets peu discernables. Ainsi, en 2016 un rapport de la Cour des Comptes jugeait que le bilan des dispositifs nationaux était décevant, en dépit d'un coût jugé conséquent (environ 1,45 milliards d'euros au budget de l'État en 2015). Quel que soit le dispositif d'accompagnement proposé, et malgré les efforts de différenciation en fonction des besoins, les bénéficiaires ne rattraperaient jamais le taux de sortie vers l'emploi des catégories plus diplômées. Si la logique de l'accompagnement est de favoriser un tel « rattrapage », force serait donc de constater son échec.

Des évaluations plus spécifiques permettent de nuancer ce portrait par quelques points positifs, même si le constat qui domine reste celui de la très grande inertie des trajectoires sociales et des effets au mieux modestes de l'accompagnement. Le programme TRACE (un dispositif d'accompagnement renforcé offert aux jeunes non qualifiés inscrits dans les missions locales de 1998 à 2005) montre par exemple quelques effets encourageants sur l'accès à l'emploi et à la formation lorsque l'on compare ces résultats à ceux qui sont observés pour les bénéficiaires d'un accompagnement classique. Mais la position structurellement très défavorable de ces jeunes n'est améliorée qu'à la marge. Concernant l'accompagnement intensif offert à certains jeunes dans le cadre du CIVIS (contrat d'insertion dans la vie sociale), les auteur-e-s d'une évaluation récente estiment qu'il a « un impact positif, net et robuste ». Un jeune en CIVIS intensif a davantage de chances de se réinsérer. Mais les auteur-e-s notent aussi que les fluctuations de la situation économique sont les véritables déterminants de l'accès à l'emploi, la crise de 2008 ayant particulièrement pesé sur les chances d'insertion de l'échantillon étudié... Une étude sur les effets du RCA (Revenu contractualisé d'autonomie) expérimenté en 2011 donne des résultats moins probants : l'accompagnement renforcé qui est associé à cette allocation ne

modifie pas les chances d'accès à l'emploi de ses bénéficiaires par rapport à ceux qui bénéficient d'un accompagnement plus classique.

Les enseignements des études étrangères permettent de compléter les données à prendre en compte. En Allemagne, une équipe de l'Institut pour le travail s'est intéressée aux effets des divers programmes de « politique active du marché du travail » mis en œuvre dans ce pays à destination des jeunes de moins de 25 ans. Leur principale conclusion montre que les politiques actives du marché du travail améliorent, de manière générale, les chances de succès des jeunes pour trouver un emploi. Néanmoins, les mesures d'accompagnement classiques ne sont pas les plus efficaces quand on les compare aux politiques de contrats aidés ou aux programmes de formation de court ou de long terme. D'autre part, l'accompagnement a un impact plus limité sur les jeunes éloignés de l'emploi (les moins qualifiés) que sur les plus diplômés. Une étude réalisée au Portugal rejoint en grande partie ces conclusions. D'après les auteurs de ce travail de recherche économétrique, les impacts d'un programme d'accompagnement associé à des sessions de formation a un impact très limité sur la durée de chômage des bénéficiaires lorsque ces derniers ont moins de 25 ans. Des expérimentations plus spécifiques ont été menées sur certains freins à l'accès à l'emploi tel que le logement. Les évaluations réalisées dans le cadre du Fond d'expérimentation pour la jeunesse donnent des résultats globalement modestes. En 2016, l'évaluation d'une expérimentation dans le Bas-Rhin constatait que la situation locative est certes améliorée à court terme, du fait de l'accès à un référent et à des aides, mais qu'à moyen terme, les bénéficiaires n'accèdent pas davantage à un logement autonome que le groupe test. En outre, le taux d'emploi et la situation professionnelle des jeunes bénéficiaires ne sont pas non plus améliorés.

Concernant la situation particulière des jeunes en errance, dont les situations sont particulièrement complexes du fait qu'elles entremêlent problèmes d'addiction, de mauvaise santé psychique, de délinquance et les procédures judiciaires, l'accompagnement paraît également peiner à obtenir des résultats probants. En 2012, des chercheurs montraient que la situation de ces jeunes était extrêmement peu propice à la logique de « co-construction des parcours » qui est celle de l'accompagnement, et que le temps et les moyens disponibles pour les y intégrer étaient largement insuffisants. L'accompagnement pourrait cependant permettre des progrès à condition qu'il limite la fragmentation et l'absence de coordination entre acteurs, et sous réserve d'adopter une approche globale et transversale.

Au total, la littérature sur les effets de l'accompagnement des jeunes, dans les conditions dans lesquelles il est habituellement pratiqué, laisse à penser que ces effets sont dans tous les cas insuffisants pour corriger les faibles chances d'accès à l'emploi des jeunes disposant d'un faible niveau de formation. Les effets de l'accompagnement deviennent plus discernables avec des publics plus proches de l'emploi, mais avec des effets d'échanges de places dans la file d'attente plutôt qu'une amélioration globale des processus d'insertion.

5. Le public en situation de handicap et l'accompagnement

5.1. Contexte de l'accompagnement social face au handicap

Les débats conceptuels souhaitant aboutir à une définition du handicap ne sont pas stabilisés et sont alimentés par les revendications associatives, les programmes politiques, les préconisations médicales et par les discussions scientifiques. Les organismes internationaux s'évertuent également à formuler des classifications qui tiennent un rôle majeur dans la structuration du phénomène de handicap. Ce terme évoque les anciennes notions d'infirmité, d'inaptitude, d'impotence, d'invalidité, d'incapacité ainsi que tous les dérivatifs de la privation, et plus généralement l'idée de désavantage voire de mise en infériorité. Au sens figuré, il évoque la gêne, le désavantage que supporte une personne par rapport à des conditions « normales » d'action et d'existence.

5.1.1. Des catégories institutionnelles...

La notion de handicap a connu une évolution conceptuelle au cours du xx^e siècle, passant d'un modèle dominant dans lequel la référence médicale est centrale à un modèle socio-environnemental, dans lequel les facteurs externes accentuent la perception du handicap. Dans le modèle individuel, c'est la séquence de Wood (OMS, 1980) qui fige la conceptualisation du handicap : la maladie est à l'origine de l'ensemble des difficultés liées au handicap. Trois difficultés sont reconnues par ailleurs : les déficiences sont toutes les pertes de substance ou les altérations de structure ou fonction psychologique ; les incapacités sont des impossibilités à réaliser des actes élémentaires ou complexes ; les désavantages correspondent aux difficultés à remplir des rôles sociaux (suivre une scolarité, accomplir un travail et communiquer). Le handicap était donc considéré comme une caractéristique inhérente à la personne, et c'est à la médecine de prendre en charge cette question.

À partir des années 1950-1960, cette conception linéaire a été remise en question par les mouvements sociaux des associations de personnes handicapées, mais également par une refondation du paradigme scientifique grâce à l'émergence des *disabilities studies* (Albrecht, Ravaud et Stiker, 2001). Émerge un modèle qui implique la responsabilité de la société et le rôle des facteurs environnementaux dans un *processus de production du handicap* (Cf. Fougeyrollas, 2010). Dans cette perspective, le handicap serait un produit social et un construit historique et culturel : les structures sociales et économiques créent le handicap. Dans ce modèle, les questions de discrimination, d'égalité des chances et de développement humain sont les principes directeurs de la prise en charge du handicap. De ce fait, la question de l'accompagnement social des personnes en situation de handicap se pose comme un devoir de compensation de la société envers la personne se trouvant dans cette situation.

En France, le terme apparaît pour la première fois dans un texte officiel par la loi du 23 novembre 1957 qui consacre l'expression de « travailleur handicapé ». La loi du 30 juin 1975, dite loi d'orientation en faveur des personnes handicapées, a constitué, pendant une trentaine d'années, le socle de la politique médico-sociale en faveur des personnes en situation de handicap. Elle marque le passage de la logique d'assistance à une logique de solidarité (Didier-Courbin, Gilbert, 2005). Mais, c'est la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, qui apporte la première définition légale du handicap. Il « constitue toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ». Cette définition grave dans le marbre la catégorie d'action publique des personnes handicapées auxquelles un accompagnement et une aide peuvent être proposés.

Elle s'inspire de la classification recommandée par l'Organisation Mondiale de la Santé établie après plus de trente années de recherche sur la taxonomie du handicap en matière de santé (Bickenbach *et al.*, 1999), dans laquelle le handicap est défini comme « une restriction de la participation sociale résultant de l'interaction entre une limitation d'activité, consécutive à un problème de santé et des obstacles environnementaux » (Classification internationale du fonctionnement du handicap et de la santé, 2001). Le modèle social du handicap permet de faire émerger l'idée selon laquelle il existe des restrictions à la participation sociale, un accès limité aux conditions de survie et d'épanouissement individuel (Fougeyrollas, 2001 ; Ravaud, 2009).

En définitive, comme le rappelle, en 2015, l'Organisation Mondiale de la Santé, « le handicap n'est pas simplement un problème de santé. Il s'agit d'un phénomène complexe qui découle de l'interaction entre les caractéristiques corporelles d'une personne et les caractéristiques de la société où elle vit. Pour surmonter les difficultés auxquelles les personnes handicapées sont confrontées, des interventions destinées à lever les obstacles environnementaux et sociaux sont nécessaires ». C'est au travers de la stabilisation de cette définition que l'accompagnement social des personnes en situation de handicap et ses effets sur ces situations doivent être explorés.

5.1.2. ... vers l'accompagnement social des personnes handicapées...

Parallèlement à l'évolution de la conceptualisation du handicap s'est effectuée une refondation du mode de prise en charge médico-sociale des personnes en situation de handicap. Ce processus est commun à l'ensemble des pays traitant de la question sociale du handicap. L'accompagnement social s'inscrit dans un processus de réintégration sociale des personnes en situation de handicap qui était précédemment suivies au sein de structures médico-sociales qualifiées « d'enfermantes » (Carr, 2005, **Fiche n°7**). La personne handicapée se voyait cantonnée en un seul et même lieu de vie, espace de contrôle où se déroulaient les activités de jour et de soirée ainsi que les soins, évoquant l'institution asilaire et l'*institution totale* au sens de Goffman. L'univers des personnes handicapées relevait de logiques asilaires reposant sur le modèle aliéniste, hérité du XIXe siècle (Bartholomé et Vrancken, 2005, **Fiche n°54** ; Vrancken et Batholomé, 2004, **Fiche n°53**). Au cours de la seconde moitié du XXe siècle, lui succède un modèle plus protectionnel où les interventions de l'État visent à organiser, réglementer et subventionner les initiatives de la société civile qui revendiquait dès lors un besoin de normalité et de développement de projets de vie. Le handicap entre en tant que catégorie publique dans les mécanismes de redistribution et de la dispensation de soins et de services et il s'insère en ce sens à la protection sociale. Dans ce cadre, l'accompagnement social des personnes en situation de handicap n'échappe pas au modèle d'activation des ressources et des compétences dominant dans l'intervention sociale contemporaine et promouvant l'autonomie comme valeur cardinale. La littérature issue de la psychologie fait échos à la notion d'autonomie à travers celle de l'autodétermination (Algozzine et al, 2001). En renforçant la notion d'autonomie, l'autodétermination associe les compétences, les connaissances et les croyances afin de mettre les personnes accompagnées en situation de projet et d'objectifs à atteindre. La notion façonne la conduite de l'éducation spécialisée et des services médico-sociaux destinés aux personnes en situation de handicap. Dans cette perspective, l'accompagnement social étaye cette conception de l'autonomie individuelle, comme exprimant un droit inaliénable à faire ses propres choix à propos de sa vie et de son futur (Wehmeyer, 2007).

5.1.3. ... à la nécessité d'un accompagnement réflexif

L'accompagnement social des personnes en situation de handicap ne diffère pas de celui d'un autre public dit vulnérable (Brodiez-Dolino, 2015), dans ses méthodes et ses outils. Il désigne un cheminement et un processus devant conduire la personne en situation de handicap à s'autonomiser et

à améliorer ses conditions de vie. Néanmoins, il diffère dans la prise en compte des différentes aptitudes physiques et mentales, de la connaissance des représentations sociales et dans les adaptations nécessaires des méthodes et des outils de l'accompagnement social aux différentes sources de déficiences et des capacités. Par exemple, l'accompagnement socio-professionnel des personnes rencontrant des troubles psychiques, pose de sérieuses questions au milieu du travail quand il s'agit de maintenir dans l'emploi un salarié dans cette situation et de trouver l'étayage et les outils d'adaptation nécessaires à la pérennisation de sa présence dans l'entreprise (*Vie Sociale*, 2009).

La pratique d'accompagnement est d'abord impactée par les demandes complexes, voire contradictoires, exprimées par les personnes en situation de handicap. Ces demandes d'accompagnement font appel à une diversité de compétences, une disponibilité régulière, une souplesse et une coordination qui semblent parfois peu en adéquation avec l'offre d'accompagnement. Les paradoxes de l'accompagnement en matière de handicap sont formulés en ces termes par Yves Lacroix (2008) : « Pour toute personne dépendante, vivre exige d'accepter la contrainte de l'accompagnement, vecteur paradoxal d'autonomie ». Les demandes contradictoires tiendraient à « la volonté de prévenir les effets pervers d'un accompagnement trop envahissant et trop rigide qui viendrait ajouter à la dépendance physique une nouvelle dépendance » (Sticker *et al*, 2014). En d'autres termes, les dispositifs d'accompagnement social des personnes handicapées, s'ils sont destinés à favoriser l'émancipation de la personne accompagnée, doivent trouver la juste distance de l'accompagnement pour ne pas avoir des effets contraires aux objectifs escomptés et renforcer une situation de dépendance.

La vulnérabilité sociale (Soulet, 2014) liée à la situation de handicap, implique la construction d'un accompagnement social spécifique puisque ce dernier est la plupart du temps tripolaire : d'un côté, la personne destinataire et de l'autre l'intervenant social et l'accompagnateur médical. Cette triple relation (intervenant – personnel soignant – personne en situation de handicap) remet en perspective la notion de dialogue et d'auto-détermination de l'individu, notamment dans l'émergence des besoins de la personne accompagnée et des méthodes d'accompagnement individuel. En effet, l'intervenant social reste le principal coordinateur de l'accompagnement, mais il devient également un médiateur entre le personnel soignant et la personne accompagnée. Dans sa pratique d'accompagnement, il peut faire émerger des besoins individuels qui n'étaient pas analysés par le personnel médical. Ce dernier, en tant que soignant, peut contraindre certaines pratiques d'accompagnement qui ne sont pas en adéquation avec les capacités. Cette tension relationnelle peut impacter directement la personne en situation de handicap et avoir des effets pervers. Dans cette relation, l'enjeu est donc de délimiter les missions de chaque intervenant afin de ne pas compromettre les actions professionnelles respectives. Enfin, cette dimension particulière de l'accompagnement peut être renforcée par un quatrième acteur dans le cas de la déficience intellectuelle, lorsque la présence d'une tierce personne (responsable légal ou familial) est nécessaire. Il existe donc un travail particulier à faire à deux niveaux :

- celui de la personne accompagnée : il s'agit de faire reconnaître et faire exister la capacité d'une personne à être, à exercer un pouvoir de décision ;
- celui de l'environnement de la personne accompagnée, en instaurant ou en rétablissant le lien social, en favorisant la médiation interpersonnelle et en mobilisant le partenariat.

La complexité de l'accompagnement des personnes en situation de handicap est accentuée par des besoins individuels qui évoluent au fur et à mesure de la démarche d'accompagnement, en fonction de l'âge, de l'état de santé, de l'évolution de l'environnement social, l'évolution du droit, les passages de l'enfance à l'adolescence ou de l'adolescence à l'âge adulte, les transitions dans la prise en charge (passage de l'institution à la vie professionnelle, par exemple).

5.2. L'accompagnement socioprofessionnel des personnes en situation de handicap

Rares sont les travaux académiques portant strictement sur les effets de l'accompagnement sur les personnes handicapées. Les études qui traitent des effets se sont néanmoins focalisées sur l'insertion et le maintien dans l'emploi, qui reste l'enjeu majeur de la pratique d'accompagnement, car c'est une demande forte de reconnaissance d'un statut de « normalité » que de pouvoir exercer une activité en réelle autonomie. Les mesures des effets de l'accompagnement sont également présentes dans les études sur l'accès à la scolarité (Wolff et al, 2005, **Fiche n°57**). Ces études proviennent essentiellement de travaux nord-américains (États-Unis et Canada), à la pointe de la recherche en matière de handicap.

5.2.1. Les objectifs de l'accompagnement socio-professionnel des personnes en situation de handicap

En France, mais également en Europe et dans la majeure partie des pays ayant adopté la classification de l'OMS, la conception d'un modèle social du handicap a profondément et durablement changé la prise en charge des personnes en situation de handicap. Ainsi, l'accès à l'emploi devient un élément déterminant pour l'intégration des personnes handicapées dans la société. L'égalité de traitement et d'accès à l'emploi, en supprimant toute discrimination, est l'un des objectifs des politiques d'emploi. Le volet emploi de la loi du 11 février 2005 reconnaît le principe fondamental selon lequel la société a le devoir envers tous ses membres de faire en sorte que les effets du handicap soient réduits au minimum, notamment en favorisant l'insertion professionnelle.

C'est donc à la société dans son ensemble d'adapter les conditions d'entrée et de maintien dans l'emploi pour toutes les personnes, en situation de handicap ou non. Depuis 10 ans, le traitement social du handicap suit une logique de compensation. La trajectoire d'insertion professionnelle des personnes handicapées se déroule en fonction de leur aptitude au travail. Le milieu protégé constitue dans ce contexte une transition dans un parcours plus large vers l'autonomie professionnelle et l'insertion en milieu ordinaire de travail. Ce continuum d'insertion en fonction de l'aptitude au travail permet l'exercice d'une activité professionnelle dans différents types d'établissements en milieu protégé (en France, l'exemple des établissements et service d'aide par le travail – ESAT – reflète la volonté de renforcer les compétences des individus) ou en milieu ouvert (entreprises adaptées ou non). Ce principe de continuum d'insertion rappelle alors la typologie de l'accompagnement socio-professionnel. Il s'agit de soutenir et valoriser les compétences individuelles afin de développer l'autonomie et la qualité de vie des individus.

5.2.2. Une nouvelle philosophie : le soutien à l'emploi

L'accompagnement social vers l'emploi dans le champ du handicap émerge de l'incapacité des services médico-sociaux à satisfaire les besoins des personnes en situation de handicap.

Il est possible de considérer trois modes d'insertion vers l'emploi (Pachoud et Allemand, 2013, **Fiche n°59**).

- Premièrement, le modèle de type « emploi protégé » consiste à trouver des formes d'adaptation au poste de travail.
- Deuxièmement, le modèle de type « emploi de transition » réside dans l'idée d'un développement par étapes des compétences de travail en formant les personnes puis en les insérant progressivement dans un emploi traditionnel (train & place model).
- Troisièmement, le modèle du « soutien à l'emploi » vise à supplanter le processus de formation et insertion par une logique de réinsertion directe dans un emploi traditionnel avec le soutien d'un appui humain. C'est ce modèle qui tient lieu de référence nord-américaine, et qui s'est diffusé dans les pratiques européennes.

Dans ce troisième modèle, l'accompagnement suit une logique de placement et de formation vers l'emploi, puis de maintien dans l'emploi. Le placement correspond au profilage d'un « *job coach* », l'opérateur de l'accompagnement, pour faire émerger les forces, les faiblesses, les attentes et les besoins de la personne à accompagner. L'accompagnant suit la personne dans un parcours de recherche d'emploi en identifiant les activités qui correspondent au profil de la personne en situation de handicap. La formation déploie une analyse de l'activité, où le métier est découpé en tâches simples et appréhendables. La partie « maintien » correspond à un processus continu de soutien à l'emploi et de multiples allers et retours de l'intervenant dans le contexte d'emploi afin de réajuster au mieux les conditions d'exercice de l'emploi.

Sept principes conditionnent l'efficacité de ces soutiens à l'emploi (Pachoud et Allemand, 2013, [Fiche n°59](#)). L'objectif de l'accompagnement est l'obtention d'un emploi en milieu ordinaire. Il n'y a pas de sélection a priori sur le public ciblé par l'accompagnement. La recherche d'emploi est rapide. L'accompagnement est individualisé. Le soutien à l'emploi est coordonné avec l'équipe soignante. Le soutien est continu, sans limites de durée. Enfin des conseils en matière de prestations sociales sont fournis aux participants.

5.2.3. Les opérateurs de l'accompagnement

Le modèle social façonne durablement le réseau pluri-professionnel d'insertion et de maintien dans l'emploi en milieu ordinaire (Watine, 2005). En France, le réseau des Cap Emploi, les prestataires d'appuis spécifiques, les services d'appui pour le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés (SAMETH), les observatoires régionaux et les missions d'observation régionale de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées et les plans départementaux des travailleurs handicapés, dans lesquels figurent les structures médicalisées d'accompagnement (services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés – SAMSAH) ou non médicalisées (services d'accompagnement à la vie sociale – SAVS), le service public pour l'emploi, les organismes de protection sociale, et le secteur de l'économie sociale et solidaire structurent l'architecture institutionnelle de l'accompagnement. Chaque pilier de cette architecture prodigue l'insertion et le maintien de l'emploi à différentes échelles.

Des structures innovantes portent également des méthodes d'accompagnement à destination des personnes en situation de handicap spécifique. En témoigne l'expérimentation Fil Rouge 35, portée par un Groupement de coopération médico-sociale (GCMS) en Ille-et-Vilaine (Biche, 2014, [Fiche n°58](#)). Cette expérimentation associe plusieurs acteurs de l'action sociale, du sanitaire, du champ du handicap et de l'entreprise pour répondre aux questions de l'insertion des personnes en situation de handicap psychique. Cette démarche met en œuvre les outils de l'économie sociale et solidaire afin de promouvoir la dynamique partenariale et construire un dispositif qui engage chacun des membres dans une responsabilité partagée.

5.2.4. Les effets de l'accompagnement social face au handicap

Les études nord-américaines ont régulièrement démontré l'efficacité de l'accompagnement vers l'emploi dans le modèle de soutien à l'emploi (*supported employment*) en ce qui concerne l'entrée et le maintien dans l'emploi. Une revue de littérature générale (Weston, 2001, [Fiche n°60](#)) et plusieurs revues de littérature spécifiques sur l'évaluation des effets de l'accompagnement sur les personnes en situation de handicap psychique (Bond *et al.*, 2001 ; Bond *et al.*, 2008, [Fiche n°61](#) ; *Vie Sociale*, 2009) ont tenté de synthétiser les effets de ces

programmes ancrés dans le modèle social du handicap. D'une part, les personnes en situation de handicap sont satisfaites des modalités de l'accompagnement, notamment lorsqu'elles ont le pouvoir de choisir elles-mêmes l'emploi. Le niveau de rémunération, les opportunités de promotion salariale ou de poste, les relations avec la hiérarchie montrent des niveaux de satisfaction générale positifs. D'autre part, les employeurs montrent également un niveau de satisfaction globale positif, et la présence des intervenants de l'accompagnement ne perturbe pas le fonctionnement des établissements d'insertion. La participation proactive des personnes en situation de handicap dans ces programmes est une partie essentielle de ce succès. Le sentiment d'estime de soi et celui d'accomplissement personnel sont des indicateurs de cette réussite.

En ce qui concerne l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique, les résultats sont également probants (Bond *et al.*, 2008, **Fiche n°61**). Le taux d'emploi mesuré dans les programmes d'accompagnement est de 61 % contre 23% pour les individus qui n'en bénéficient pas. Les deux tiers qui sont en emploi travaillent en moyenne 20 heures par semaine. La recherche d'emploi est plus rapide d'en moyenne 10 semaines chez les personnes en situation de handicap accompagnées. Enfin, les personnes restent plus longtemps en emploi, pendant environ 24,2 semaines par an.

5.2.5. Les limites des dispositifs de soutien

Malgré le succès manifeste des programmes sociaux pour la promotion de l'autonomie, l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, il subsiste des difficultés matérielles et éthiques.

Weston (2002, **Fiche n°60**) note que les programmes d'accompagnement ne sont pas suffisamment bien dotés financièrement pour être capables de répondre aux demandes des personnes en situation de handicap. Au Royaume-Uni, la source de financement s'effectue à l'échelle des communes, et souvent c'est l'administration du « care » et par extension le domaine médical et non celui de l'administration sociale qui est en charge de l'accompagnement. Les manques de financement et la stabilité des flux financiers sont donc en grande partie responsables d'un faible recours à l'accompagnement. Comme déjà noté dans ce rapport en ce qui concerne les structures d'accompagnement au logement par exemple, les compétences sont décentralisées et il existe de réelles inégalités de dotation territoriale, ce qui rajoute à la difficulté de financer l'accompagnement socio-professionnel.

Un autre problème surgit quand il s'agit d'analyser les caractéristiques du public ciblé par l'accompagnement socio-professionnel. Il est le plus souvent destiné aux personnes ayant des difficultés d'apprentissage (Weston, 2002, **Fiche n°60**), ou en situation de maladie mentale (Pachoud et Allemand, 2013, **Fiche n°59**). Cette approche par aptitude renforce l'idée que l'accompagnement est destiné en priorité aux individus les plus aptes à l'entrée et au maintien dans l'emploi, ce qui produit par conséquent une exclusion de fait d'un public qui n'est pas profilé pour l'insertion, voire des effets stigmatisants (Burgener, 2013, **Fiche n°55** ; Rebetz, 2003, **Fiche n°56**). La nature de l'activité professionnelle obtenue dans les programmes de soutien aux personnes handicapées fait également l'objet de critiques : nature répétitive des tâches, pénibilité du travail et distance des travailleurs valides. Ces constats atténuent le succès quantitatif des programmes de soutien à l'emploi en ce qui détériorait objectivement la qualité de vie au travail des personnes accompagnées.

Références citées

- ALBRECHT Gary L., RAVAUD Jean-François, STIKER Henri-Jacques (2001), « L'émergence des disability studies: état des lieux et perspectives », *Sciences sociales et santé*, vol. 19, no 4, p. 43-73.
- ALGOZZINE Bob, BROWDER Diane, KARVONEN Meagan *et al.*, (2001), 'Effects of interventions to promote self-determination for individuals with disabilities', *Review of Educational Research*, vol. 71, n° 2, p. 219-277.
- BARTHOLOMÉ Christophe, VRANCKEN Didier (2005), « L'accompagnement: un concept au cœur de l'État social actif. Le cas des pratiques d'accompagnement des personnes handicapées », *Pensée plurielle*, n° 2, p. 85-95.
- BICKENBACH J.E., CHATTERJI S., BADLEY E. M., ÜSTÜN T.B. (1999), 'Models of disablement, universalism and the international classification of impairments, disabilities and handicaps', *Social Science and Medicine*, 48, p. 1173-1187.
- BICHE André, (2014), « Fil Rouge 35: accompagner l'inclusion sociale et professionnelle des personnes présentant des troubles psychiques », *Pratiques en santé mentale*, vol. 60, n° 3, p. 17-20.
- BOND Gary R., BECKER Deborah R., DRAKE, Robert E. *et al.*, (2001), 'Implementing Supported Employment as an Evidence-Based Practice', *Psychiatric services*.
- BOND, Gary R., DRAKE, Robert E., BECKER Deborah R. (2008), 'An update on randomized controlled trials of evidence-based supported employment', *Psychiatric rehabilitation journal*, vol. 31, n° 4, p. 280-290.
- BRODIEZ-DOLINO, Axelle, (2015), « La vulnérabilité, nouvelle catégorie de l'action publique », *Informations sociales*, n°2, p. 10-18.
- DIDIER-COURBIN Philippe, GILBERT Pascale (2005), « Éléments d'information sur la législation en faveur des personnes handicapées en France : de la loi de 1975 à celle de 2005 », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, p. 207-227.
- FOUGEYROLLAS Patrick (2010), *La funambule, le fil et la toile. Transformations réciproques du sens du handicap*, Laval, Presses Universitaires de Laval.
- FOUGEYROLLAS Patrick (2002), « L'évolution conceptuelle internationale dans le champ du handicap : Enjeux socio-politiques et contributions québécoises », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*.
- LACROIX, Yves, (2008), *Accompagner les personnes handicapées à domicile : une vie négociée*, Chronique sociale.
- PACHOUD Bernard, ALLEMAND Christophe (2013), « Le soutien à l'emploi (ou les pratiques de « job coaching ») : une nouvelle stratégie d'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap psychique », *L'Évolution Psychiatrique*, vol. 78, n° 1, p. 107-117.
- RAVAUD Jean-François (2009), 'Definition, classification and epidemiology of disability', *Revue du Praticien (La)*, J B Bailliere et Fils, 59 (8), p. 1067-74.
- SOULET, Marc-Henry (2014), « Vulnérabilité et enfance en danger. Quels rapports? Quels apports? », ONED, *Vulnérabilité, identification des risques et protection de l'enfance*, Paris, La Documentation française.
- STIKER Henri-Jacques, PUIG, José, HUET Olivier, (2009), *Handicap et accompagnement : nouvelles attentes, nouvelles pratiques*, Paris, Dunod.
- WEHMEYER Michael L. (2007), *Promoting self-determination in students with developmental disabilities*, Guilford Press.
- Vie Sociale* (2009), « Handicap psychique et insertion sociale », n°1, Cédias-Musée social.
- WOLFF Marion, GATTEGNO Maria Pilar, ADRIEN Jean-Louis (2005), « Étude de la fonction d'accompagnant de personnes avec autisme par l'analyse d'entretiens semi-dirigés », *Revue québécoise de Psychologie*, vol. 26, n° 3, p. 1-22.
- World Health Organization (1980), 'International classification of impairments, disabilities, and handicaps: a manual of classification relating to the consequences of disease', publ. for trial purposes in accordance with resolution WHA29, 35 for the Twenty-ninth World Health Assembly, May 1976.
- WATINE Philippe (2005), « Insertion et maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap en France », *EMC-Toxicologie-Pathologie*, vol. 2, n° 3, p. 111-136.
- WESTON Jeremy (2002), 'Supported Employment and People with Complex Needs A Review of Research Literature and Ongoing Research', *Journal of Social Work*, vol. 2, n° 1, p. 83-104.

Synthèse de l'accompagnement social des personnes en situation de handicap

Encadré 9

L'accompagnement social s'inscrit dans le modèle d'intégration sociale des personnes en situation de handicap, hérité de la loi de 1975 sur le handicap, consistant à un changement d'approche des personnes en situation de handicap qui étaient précédemment suivies au sein de structures médico-sociales qualifiées « d'enfermantes ». La personne handicapée se voyait cantonnée en un seul et même lieu de vie, espace de contrôle où se déroulaient les activités de jour et de soirée ainsi que les soins, évoquant l'institution asilaire et l'institution totale au sens de Goffman. Au cours de la seconde moitié du xx^e siècle lui succède un modèle plus protectionnel où les interventions de l'État visent à organiser, réglementer et subventionner les initiatives de la société civile revendiquant dès lors un besoin de normalité et de développement de projets de vie. Le handicap entre en tant que catégorie publique dans les mécanismes de redistribution et de la dispensation de soins et de services et il s'insère en ce sens dans la protection sociale. Dans ce cadre, l'accompagnement social des personnes en situation de handicap n'échappe pas au modèle d'activation des ressources et des compétences dominant dans l'intervention sociale contemporaine et promouvant l'autonomie comme valeur cardinale.

L'accompagnement social des personnes en situation de handicap ne diffère pas de celui d'un autre public dit vulnérable, dans ses méthodes et ses outils. Néanmoins, il diffère dans la prise en compte des différentes aptitudes physiques et mentales, de la connaissance des représentations sociales et dans les adaptations nécessaires des méthodes et des outils de l'accompagnement social aux différentes sources de déficiences et des capacités ainsi qu'aux différentes situations sociales handicapantes. Les pratiques d'accompagnement sont ainsi impactées par les demandes complexes, voire contradictoires, exprimées par les personnes en situation de handicap. Ces demandes d'accompagnement font appel à une diversité de compétences, une disponibilité régulière, une souplesse et une coordination qui semblent parfois peu en adéquation avec l'offre d'accompagnement. En d'autres termes, les dispositifs d'accompagnement social des personnes handicapées, s'ils sont destinés à favoriser l'émancipation de la personne accompagnée, doivent trouver la juste distance de l'accompagnement pour ne pas avoir des effets contraires aux objectifs escomptés et renforcer ce faisant une situation de dépendance.

La construction d'un accompagnement social spécifique est également impactée par des relations la plupart du temps tripolaires : d'un côté, la personne destinataire et de l'autre l'intervenant social et l'accompagnateur médical. Cette triple relation (intervenant – personnel soignant – personne en situation de handicap) remet en perspective la notion de dialogue et d'auto-détermination de l'individu, notamment dans l'émergence des besoins de la personne accompagnée et des méthodes d'accompagnement individuel. En effet, l'intervenant social reste le principal coordinateur de l'accompagnement, mais il devient également un médiateur entre le personnel soignant et la personne accompagnée.

Dans sa pratique d'accompagnement, il peut faire émerger

des besoins individuels qui n'étaient pas analysés par le personnel médical. Ce dernier, en tant que soignant, peut contraindre certaines pratiques d'accompagnement qui ne sont pas en adéquation avec les capacités. Cette tension relationnelle peut impacter directement la personne en situation de handicap et avoir des effets pervers. Dans cette relation, l'enjeu est donc de délimiter les missions de chaque intervenant afin de ne pas compromettre leurs actions professionnelles respectives. Enfin, cette dimension particulière de l'accompagnement peut être renforcée par un quatrième acteur dans le cas de la déficience intellectuelle, lorsque la présence d'une tierce personne (responsable légal ou familial) est nécessaire.

Bien que mis au cœur de la pratique d'intervention sociale envers le public en situation de handicap, rares sont les travaux académiques portant strictement sur les effets de l'accompagnement social sur les personnes handicapées. Les études qui traitent de ses effets se sont néanmoins focalisées sur l'insertion et le maintien dans l'emploi, qui reste l'enjeu majeur de la pratique d'accompagnement, car c'est une demande forte de reconnaissance d'un statut de « normalité » que de pouvoir exercer une activité en réelle autonomie. Les mesures des effets de l'accompagnement sont également présentes dans les études sur l'accès à la scolarité.

Ces études proviennent essentiellement de travaux nord-américains (États-Unis et Canada), à la pointe de la recherche en matière de handicap. L'accompagnement social vers l'emploi dans le champ du handicap émerge de l'incapacité des services médico-sociaux à satisfaire les besoins des personnes en situation de handicap en la matière. Les études nord-américaines démontrent régulièrement depuis plus d'une trentaine d'années l'efficacité de l'accompagnement vers l'emploi dans le modèle de soutien à l'emploi (*supported employment*) en ce qui concerne l'entrée et le maintien dans l'emploi. D'une part, les personnes en situation de handicap sont satisfaites des modalités de l'accompagnement, notamment lorsqu'elles ont le pouvoir de choisir elles-mêmes l'emploi. Le niveau de rémunération, les opportunités de promotion salariale ou de poste, les relations avec la hiérarchie montrent des niveaux de satisfaction générale positifs. D'autre part, les employeurs montrent également un niveau de satisfaction globale positif et la présence des intervenants de l'accompagnement ne perturbe pas le fonctionnement des établissements d'insertion. La participation proactive des personnes en situation de handicap dans ces programmes est un facteur essentiel de ce succès. Le sentiment d'estime de soi et celui d'accomplissement personnel sont des indicateurs de cette réussite.

Enfin, les analyses sociologiques mettent en avant de nombreux obstacles à la « participation sociale » des personnes concernées, qui rencontrent des difficultés sociales plus importantes qu'en population générale, malgré les efforts sans précédents effectués par les pouvoirs publics pour favoriser une société inclusive depuis la loi du 11 février 2005 sur la participation, l'égalité et la citoyenneté des personnes handicapées.

6. Accès à l'emploi, accompagnement social et effets sur les bénéficiaires

6.1. Les effets contrastés de l'accompagnement social vers l'emploi

La littérature visant à évaluer de manière quantitative l'accompagnement social vers l'emploi est importante. Cette partie se focalise en particulier sur l'accompagnement vers l'emploi et non l'accompagnement social. Cette distinction est généralement à la fois la conséquence et à l'origine de nombreuses réflexions que l'on retrouve très présentes dans l'ensemble de la littérature sur ces thématiques. Outre la place centrale et la primauté accordée à ces questions, notamment par les économistes, elle traduit la difficulté de saisir quantitativement des éléments multidimensionnels de l'inclusion et du bien-être des personnes accompagnées (Domingo, 2012). L'étude de l'accompagnement social s'est resserrée sur les thématiques d'emploi car l'objet est plus facilement mesurable, à travers des variables telles que les taux de sortie du chômage. L'emploi devient ainsi l'un des seuls canaux par lesquels les individus peuvent sortir de la pauvreté. La résultante est que l'objectif de l'accompagnement est de réduire la durée du chômage (CAS, 2011).

Dans le champ de l'emploi, il existe plus de données disponibles et les indicateurs sont plus facilement constructibles. La contrepartie de cette relative facilité à obtenir des indicateurs est qu'ils sont plus restreints et ne captent qu'une petite partie des changements de situation des personnes accompagnées, masquant la dimension relationnelle, la dimension d'*empowerment* ou encore l'épaisseur émotionnelle de l'accompagnement. La plupart de la littérature se limite donc à mesurer des éléments quantifiables tels que les durées de chômage, les taux de sorties vers l'emploi et vers l'emploi durable, c'est-à-dire de plus de six mois. Plus rares sont les études qui mesurent les gains financiers réels à l'issue de l'accompagnement en termes de salaire, l'accès à des emplois de qualité et les améliorations en termes de bien-être.

En termes de méthodes, deux types d'approches quantitatives sont généralement utilisés, les méthodes non expérimentales et celles qui le sont. Les premières s'appuient principalement sur des données administratives telles que l'enquête emploi pour la France, les données du Fichier Historique Statistique de Pôle Emploi ou encore des enquêtes ponctuelles de la DARES. Face à ces méthodes, depuis les années 2000 particulièrement, se sont développées les méthodes d'expérimentation contrôlée. La difficulté principale pour évaluer les effets d'un programme est en effet de parvenir à contrôler d'éventuels biais de sélection. Il est en effet très difficile d'identifier les effets propres d'un programme d'accompagnement indépendamment d'effets de contexte ou de caractéristiques inobservables attachées aux individus. Un exemple simple du biais de sélection peut être que les chômeurs sélectionnés par les conseillers pour participer au programme soient ceux perçus comme les plus motivés. Dans ces circonstances, l'impact plus ou moins positif sur l'accès à l'emploi peut ainsi être lié à l'effet du programme ou aux caractéristiques propres des individus accompagnés. Et il est difficile de distinguer ces deux origines possibles. Les difficultés inhérentes à l'identification d'un effet propre du programme d'accompagnement contribuent néanmoins à limiter l'éventail de facteurs qu'il est possible de tester. Afin d'extraire un effet propre des programmes, le principe est de constituer en amont de la mise en œuvre de la politique testée deux groupes aléatoirement, l'un que l'on appelle traité, qui entre dans le programme d'accompagnement et le second dit témoin qui ne bénéficiera des mesures que dans un second temps. Les deux groupes étant statistiquement similaires, la différence entre les deux groupes ne doit tenir qu'à l'effet propre du programme.

Pour résumer, les différences entre les analyses sur données administratives et les expérimentations contrôlées, sont que les premières tentent de reconstituer les groupes test et témoin

ex post, tandis que les secondes s'appuient sur des protocoles de recherche précis, définis en amont de la mise en œuvre de la politique. Les méthodes d'expérimentation contrôlées ont commencé à se développer dès les années 1990, mais se sont particulièrement multipliées dans les années 2000, années qui ont vu en France la réforme des acteurs du service public de l'emploi et de l'accompagnement (2005). Sans entrer plus dans le détail de ces différentes méthodes, il semble que le développement des méthodes expérimentales soit l'une des origines du resserrement de l'objet de l'accompagnement sur le domaine de l'emploi, les deux groupes ne devant se distinguer que sur un unique élément identifiable et quantifiable. Néanmoins, alors que ces méthodes sont souvent présentées comme les plus fiables en matière d'évaluation et de causalité, Card *et al.* (2010) (**Fiche n°62**), dans leur revue de littérature internationale, ne trouvent pas de différence significative entre les résultats qui en sont issus et ceux obtenus à partir de méthodes non expérimentales.

Nous faisons le choix de présenter la littérature visant à évaluer les politiques d'accompagnement vers l'emploi suivant trois perspectives. Nous présentons les effets de l'accompagnement d'abord. Parce que ses effets propres sont difficiles à distinguer de ceux d'autres mécanismes tels que le contrôle et les sanctions, nous présentons un rapide tour d'horizon les concernant. Nous nous tournons ensuite vers la littérature qui présente un autre aspect de l'accompagnement et met l'accent sur les acteurs de l'accompagnement, les conseillers et de manière plus large, les opérateurs de placement. Le dernier aspect présenté ici rend compte de questions moins souvent étudiées et plus à la marge de notre revue de littérature mais qui néanmoins nous paraissent importantes lorsqu'on s'intéresse à l'accompagnement social d'un point de vue économique. Il s'agit de voir les conséquences de l'accompagnement d'un point de vue plus macro-économique, sur les entreprises. Enfin, l'apport des recherches qualitatives apparaît ici en complément crucial des deux méthodes quantitatives.

Hormis la dernière partie, ce choix de présentation se rapproche de celui réalisé dans un document d'études de la DARES daté de 2013 et se justifie dans la mesure où il permet de couvrir l'essentiel de la littérature sur les effets de l'accompagnement (Parent *et al.*, 2013, **Fiche n°63**). Le travail présenté ici est néanmoins actualisé et sélectif.

6.1.1. Les effets de l'accompagnement sur l'accès à l'emploi

L'accompagnement et son intensification

Les résultats de recherches sur les effets de l'accompagnement sur l'accès à l'emploi sont globalement mixtes, mais il est peut être possible de dégager de la littérature économique notamment des résultats légèrement plus positifs. Card *et al.* (2010) ont réalisé une synthèse à partir d'un échantillon de 97 études réalisées sur les politiques actives de marché du travail entre 1995 et 2007, ce qui correspond à l'évaluation de 199 programmes d'accompagnement. Leurs résultats amènent à distinguer des facteurs qui font varier les effets de l'accompagnement. L'un de leurs principaux résultats tient à l'importance du terme auquel l'analyse est menée. Les impacts de l'accompagnement sont variables selon la nature de l'accompagnement et deviennent plus ou moins favorables avec le temps. Les effets deviennent plus souvent significatifs et positifs dans les études qui tiennent compte du moyen ou long terme (soient 2 ou 3 ans après). A court terme, les résultats sont moins souvent significatifs, hormis les programmes d'aide à la recherche d'emploi à proprement parler, qui lorsqu'ils ont des effets positifs les ont assez rapidement. Il est notable dès ici que les études qui tiennent explicitement compte des effets dans le temps sont rares, ce qui peut s'expliquer au moins en partie, par le temps de mise en œuvre requis par les méthodes aléatoires. Ce sont dans une certaine mesure les études qualitatives longitudinales qui peuvent apprécier les effets de l'accompagnement social vers l'emploi (Lhuillier *et al.*, 2010).

Card *et al.* (2010) mettent en avant un certain nombre de différences selon la variable d'intérêt analysée dans les différents travaux qu'ils recensent ainsi que selon la nature du programme d'accompagnement. L'influence des variables d'intérêt est de plus souvent combinée à l'échéance à laquelle elle est étudiée. Les impacts sont plus souvent significatifs et positifs lorsque les résultats examinés recouvrent la sortie du chômage vers l'emploi ou les sorties, sans qu'en soient précisées les destinations à court terme.

Lorsqu'est distinguée la nature des programmes d'accompagnement, on voit que les programmes d'aide à la recherche d'emploi dominent à court terme par opposition aux programmes de formation, tandis qu'à des horizons plus grands, les politiques les plus efficaces sont celles qui visent le développement du capital humain. Plus généralement, les évaluations qui mesurent des résultats basés sur les durées de chômage ont des impacts plus positifs à court terme que les évaluations basées sur le retour à l'emploi ou les revenus¹⁸. Les programmes ciblés vers les jeunes semblent avoir moins de succès mais ces différences sont attribuées aux écarts dans les méthodologies d'évaluation. Les différences entre les pays sont également largement expliquées par les différences dans les types de programmes et les participants.

Fougère *et al.* (2010) évaluent l'effet d'une politique particulière en France mise en place en 2001, le Plan d'Aide au Retour à l'Emploi (PARE) qui a pris la suite de l'Allocation Unique Dégressive et vise à renforcer l'accompagnement et améliorer l'orientation des demandeurs d'emploi à travers quatre parcours différents (Fiche n°64). Les quatre services proposés sont d'abord le libre accès aux services usuels de l'ANPE (ex. Pôle Emploi) (offres d'emploi, documentation sur les métiers et les formations, accès à des postes informatiques). En second, il s'agit d'un appui individualisé qui se compose de bilans de compétences approfondis, d'aide à la définition d'un projet, de l'évaluation des compétences et des capacités professionnelles, d'ateliers CV, etc. L'accompagnement renforcé renvoie aux mêmes types de services, mais qui sont proposés de manière plus intensive. Enfin, le quatrième programme est plus spécifique et consiste en un accompagnement social, médical ou psychologique. Ce dernier est plus rarement évalué dans la mesure où il est proposé à des individus beaucoup plus éloignés de l'emploi, qui ont besoin de services dépassant la sphère professionnelle. À partir des fichiers de l'Unedic, les évaluateurs disposent d'un grand nombre d'observations. 55 % des demandeurs d'emploi du stock et 86% de ceux du flux¹⁹ ont bénéficié d'une offre de service. Les premiers effets de l'accompagnement semblent plutôt négatifs mais il s'avère que ce sont souvent les demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi qui ont le plus souvent été accompagnés. Ce constat rejoint les questions de biais de sélection que nous avons évoquées plus haut. Les offres de service ne sont pas proposées aléatoirement. Les auteurs discutent de ces limites et lorsqu'ils mettent en œuvre des méthodes statistiques afin de contrôler ce biais, ils montrent que le passage par une offre de service augmente le retour à l'emploi et l'effet devient d'autant plus fort à mesure que l'accompagnement s'intensifie. Crépon *et al.* (2005) ont également mené une évaluation des effets du PARE à partir du Fichier Historique Statistique de l'ANPE (ex. Pôle Emploi), ils trouvent des effets plus faibles mais positifs de l'accompagnement sur le retour à l'emploi (Fiche n°65). L'effet le plus fort semble être celui de l'accompagnement renforcé (troisième offre de service).

Blundell *et al.* (2004) évaluent la politique de New Deal en Angleterre²⁰, qui vise les jeunes de 18 à 24 ans au chômage depuis six mois et qui combine des exonérations de charges sur

¹⁸ La différence entre les résultats basés sur les durées de chômage et ceux basés sur le retour à l'emploi réside dans le fait que les premiers n'indiquent pas les raisons pour lesquelles le demandeur d'emploi est sorti des listes.

¹⁹ Le stock inclut tous les demandeurs d'emploi présents dans les fichiers administratifs à une date donnée, tandis que les données de flux sont comptabilisées entre deux périodes et représentent la variation du nombre de demandeurs d'emploi.

²⁰ Ils évaluent uniquement la partie « Gateway » du programme.

certaines emplois et un accompagnement renforcé (Fiche n°66). Les demandeurs d'emploi sont suivis par un référent qu'ils rencontrent toutes les deux semaines et peuvent bénéficier de formations de base. En reconstituant de manière *ex post* des groupes test et témoin, ils montrent des effets positifs du programme, particulièrement dans le trimestre qui suit sa mise en œuvre. Ils signalent néanmoins que les effets diminuent avec le temps, ce qui laisse ouverte la question des effets de long terme.

Behaghel *et al.* (2012), dans une expérimentation sur laquelle nous revenons ci-après, montrent qu'une plus grande intensivité de l'accompagnement augmente la probabilité de retrouver un emploi. Ils estiment qu'au bout de six mois, les taux de sorties vers l'emploi ont augmenté de 4 à 9 % pour les bénéficiaires du programme, soit 15 à 35 % de plus que les individus du groupe témoin. La politique qui était évaluée impliquait la baisse du nombre de dossiers par conseiller (trois fois moins), et consistait notamment à des rendez-vous plus fréquents avec ces derniers (au moins un contact par e-mail ou téléphone par semaine).

Fontaine et Le Barbanchon (2012) mettent aussi en avant des impacts positifs de l'accompagnement de demandeurs d'emploi qui présentent un risque plus faible de rester au chômage à l'aide d'une méthode en double différence. À travers l'évaluation du Suivi Mensuel Personnalisé, c'est une nouvelle fois l'intensification de l'accompagnement qui est mesurée, à travers le suivi plus précoce (dès le 4^e mois), plus régulier (rendez-vous mensuels) et plus personnalisé des demandeurs d'emploi.

À l'étranger également, les exemples sont nombreux qui cherchent à évaluer les effets de programmes d'accompagnement. Certains travaux sont régulièrement cités dans la littérature. Dolton et O'Neill (1996) constatent une baisse de la durée du chômage suite à la mise en œuvre du programme *Restart*²¹ au Royaume-Uni, qui instaure un rendez-vous obligatoire avec les demandeurs d'emploi. Au Danemark, Graversen et Van Ours (2008) évaluent un programme d'activation obligatoire d'activité de recherche d'emploi à l'aide d'une expérimentation aléatoire (Fiche n°67). L'accompagnement consiste en une intensification du conseil et de la formation. Ils trouvent également que les individus suivis quittent le chômage plus rapidement que les individus du groupe témoin.

Le type d'accompagnement

Dans ces travaux, la fréquence intensifiée des rendez-vous est la forme la plus courante que prend l'accompagnement renforcé ou alors la nature de l'accompagnement n'est pas identifiée. La synthèse de Card *et al.* (2010) cherche à mettre en avant les différences dans le type d'accompagnement. Dans sa nature, il peut consister dans une aide à la recherche d'offres d'emploi, des ateliers d'écriture de CV ou de lettres de motivation, des programmes de formation des demandeurs d'emploi ou la combinaison de ces différentes formes. Un dernier type de politique testée consiste en des subventions de l'emploi public (qui peuvent prendre la forme d'emplois aidés par exemple). Ces auteurs montrent qu'à court terme, les ateliers de formation ont moins de succès que les programmes combinés, ou que les aides directes à la recherche d'emploi. À moyen terme, les formations ont un impact légèrement plus positif, et globalement à court ou moyen terme les programmes de subvention du service public ont un effet moins favorable que les autres types de programmes.

²¹ Le programme *Restart* consiste à convoquer les demandeurs d'emploi à des entretiens tous les 6 mois pour les conseiller dans leur recherche d'emploi et vérifier leur éligibilité aux indemnités chômage.

Ferracci (2013), après Heckman *et al.* (1999), se sont particulièrement penchés sur les programmes de formation professionnelle et mettent en avant des effets hétérogènes qui tiennent à la diversité des formations, à leur temporalité et aux publics concernés. Le fait que ces formations soient le plus souvent obligatoires peut effectivement inciter à un retour à l'emploi plus rapide, lié à l'effet de menace. Mais le temps pris par la formation n'est plus du temps consacré à la recherche d'emploi ce qui contribue à un effet d'enfermement (*lock-in*). Une autre explication est liée au fait qu'être au chômage peut prendre de la valeur aux yeux des personnes en formation. L'augmentation du capital humain de ces personnes peut les inciter à augmenter leur salaire de réservation et les pousser à ne pas accepter des emplois qu'elles auraient auparavant acceptés. Les entreprises peuvent aussi percevoir la formation comme un signal négatif pour des chômeurs de plus longue durée. Il existe encore d'autres interprétations qui expliquent que les effets de la formation sur le retour à l'emploi soient mitigés ; les résultats lorsqu'ils sont positifs sont alors moindres qu'attendus (Fontaine et Malherbet, 2003, [Fiche n°68](#)). Bloom *et al.* (2003), d'une manière un peu approchante de celle de Card *et al.* (2010) après, réalisent une méta-analyse à partir des résultats présents dans la littérature ([Fiche n°69](#)). Ils passent en revue différents aspects de débat sur l'accompagnement et opposent notamment l'accompagnement qui vise à un retour à l'emploi rapide et l'accent mis sur le développement du capital humain et la formation. Ils citent Hamilton *et al.* (2001), Riccio, Friedlander, et Freedman (1994), qui associent les régions ayant les plus forts taux de retour à l'emploi avec celles où les conseillers encouragent une reprise d'emploi rapide. Leur propre analyse va dans le même sens.

La qualité de l'emploi

Jusqu'ici la littérature met généralement en avant des effets de l'accompagnement globalement positifs en France comme à l'étranger. La DARES a réalisé une longue revue de la littérature en 2013 et confirme ces résultats, dans l'ensemble positifs, des mesures d'accompagnement renforcé sur le retour à l'emploi ou même plus en amont sur la sortie des listes du chômage. C'est néanmoins là une première limite à souligner : la cause de la sortie n'est pas systématiquement bien renseignée.

Cette question amène naturellement à s'interroger sur la qualité des emplois retrouvés. Les études sont plus rares qui parviennent par exemple à mesurer la durée de l'emploi retrouvé. Blundell *et al.* (2004) trouvent les résultats précédemment cités pour le New Deal au Royaume-Uni, significatifs et positifs pour l'accès à des emplois de plus de 13 semaines. Néanmoins, ils ne discutent pas ce résultat. Si la qualité des emplois retrouvés est relativement peu étudiée, c'est souvent faute d'information. Les bases de données à partir desquelles sont réalisées les évaluations ne comportent pas d'indications sur la nature des emplois retrouvés. Crépon *et al.* (2005) ont étudié dans leur évaluation la récurrence des épisodes de chômage. Ils montrent un effet positif plus fort sur celle-ci que sur les reprises d'emploi. Mais dans l'ensemble, les expérimentations aléatoires menées sur la base de la constitution de groupes test et témoin sont longues à être mises en œuvre et les investigations sont peu accompagnées d'enquêtes plus qualitatives sur ce sujet.

Black *et al.* (2002) évaluent la mise en œuvre du programme « Worker Profiling and Reemployment Services » en 1993 dans le Kentucky, qui est destiné aux individus les plus éloignés de l'emploi ([Fiche n°70](#)). L'un des objectifs du programme est de tester un système de profilage des individus et de développer des services d'emploi et de formation pour ce type de demandeurs d'emploi. Les auteurs ne détaillent pas plus. Leur plus fort résultat suggère que cette politique réduit la durée d'indemnisation de 2,2 semaines pour des individus ayant certaines

caractéristiques. Ils observent également que les personnes suivies ont des revenus plus élevés durant les deux trimestres suivant leur demande d'allocation, ce qui pourrait suggérer que les emplois retrouvés sont de meilleure qualité mais la différence n'est plus significative après. L'auteur suggère que l'explication peut être liée à leur retour à l'emploi plus précoce. Ces deux constats ne permettent pas de conclure à l'amélioration de la qualité des emplois retrouvés.

6.1.2. Surveillance et sanction : un mal nécessaire ?

Plus généralement, la littérature met également en avant la difficulté de séparer les effets de l'accompagnement de ceux liés au renforcement du contrôle. Fontaine et Malherbet (2003) insistent sur la crédibilité des mécanismes de contrôle et de sanction du service public de l'emploi qui auraient un effet sur l'efficacité des programmes. Pour la France, le nombre d'évaluations est limité, mais un certain nombre ont été menées à l'étranger. Dolton et O'Neill (1996) analysent les effets du programme *Restart* au Royaume-Uni et trouvent des résultats positifs sur les sorties de liste, mais ils ne parviennent pas à identifier si l'effet est lié à l'accompagnement ou à l'effet de menace provoqué par la vérification de l'éligibilité aux aides des demandeurs. Dans l'étude de Black *et al.* (2002), l'information et l'insistance sur le caractère obligatoire des devoirs des candidats semblent être l'origine principale des résultats positifs qu'ils mettent en avant. Meyer (1995), à l'issue de sa revue de la littérature, conclut que les expérimentations combinent fréquemment le renforcement des prérequis de recherche, et notamment l'insistance sur leur caractère obligatoire, avec d'autres traitements telle que l'assistance dans la recherche d'emploi, les deux générant des effets qui peuvent être positifs.

Aux Pays Bas, Van den Berg et Van der Klaauw (2006) testent les effets propres du contrôle et de la surveillance (Fiche n°71). Les demandeurs d'emploi sont fortement incités à respecter les plans élaborés avec leur conseiller, au risque de voir leur indemnisation diminuer dans le cas contraire. La sanction moyenne représente une réduction de 10% des allocations pendant 2 mois. Ils ne trouvent pas que l'intensité de la recherche d'emploi augmente suite au renforcement du contrôle. Ils interprètent ce phénomène par la moindre mobilisation de méthodes informelles de recherche d'emploi suite à l'imposition de celles du service public de l'emploi (voir aussi Fougère *et al.*, 2009).

Plus en détail, Boone et Van Ours (2006) cherchent à décortiquer les effets du rappel des obligations, et développent un modèle théorique qu'ils calibrent sur données néerlandaises. Ils trouvent que les effets de la surveillance et de la sanction génèrent un effet *ex ante* de dissuasion et un effet *ex post* de recherche plus intensive. Avec un niveau de surveillance faible, chaque action est liée à l'effet *ex post*. Avec un haut niveau de surveillance, c'est l'effet dissuasif qui l'emporte. Le risque d'être sanctionné peut avoir de fortes conséquences sur les comportements même si la pénalité est faible.

Fredriksson et Holmlund dans leur article de 2003, ne rentrent pas dans le détail de l'accompagnement mais le séparent du contrôle et de la sanction (Fiche n°72). Ils font l'hypothèse qu'il faut durcir les conditions d'indemnisation afin que les individus préfèrent travailler et s'attardent sur le design optimal de l'indemnisation chômage²². Leurs résultats suggèrent que les sanctions induisent une forte augmentation des taux de sortie du chômage. Les effets *ex ante* sont plus difficiles à percevoir. Entre surveillance et sanction, les auteurs affirment que l'arbitrage doit pencher vers le canal de la sanction si les coûts de la surveillance sont élevés.

²² L'indemnisation chômage est souvent présentée comme ayant des effets adverses, puisqu'elle peut inciter les individus à diminuer leur effort de recherche, et augmenter le salaire de réservation, principalement.

Avant eux, Johnson et Klepinger (1994) avaient montré des effets du contrôle croissant avec son intensité. À l’opposé, Gorter et Kalb (1996) aux Pays-Bas, mettent en avant des effets forts de la surveillance mais qui ne sont pas significatifs, de même que Ashenfelter *et al.* (2005). Ils avancent que ce type de politique mené seul n’est pas effectif. On retrouve l’idée que les aspects positifs des services de l’emploi viendraient principalement de l’aide à la recherche d’emploi, ou du caractère dissuasif généré par le rappel des obligations de recherche d’emploi.

Nous avons présenté ici quelques travaux sur le contrôle et la sanction, car leurs effets sont difficilement analysables indépendamment de ceux de l’accompagnement. Aussi, le fait de mettre en place des outils de contrôle coercitif de l’activation ne doit pas faire oublier que les effets de ces dispositifs sont peu connus, alors que les systèmes de sanction eux-mêmes sont extrêmement évolutifs, suivant le chahut des politiques d’emploi (Le Gall, 2015). Pour autant, s’il est important de savoir qu’accompagnement et durcissement des conditions d’indemnisation sont certainement liés, nous ne souhaitons pas nous attarder dessus, l’accompagnement devant conserver son caractère positif. Il faut néanmoins retenir de cette brève revue que la littérature quantitative sur l’accompagnement vers l’emploi peine à capter des éléments propres à l’accompagnement et plus contextuels. Les mesures portent sur les éléments mesurables : nombre de rendez-vous, participation à une formation, montant des indemnisations. Assez peu de travaux se sont concentrés sur les facteurs plus subjectifs, en distinguant les différents effets et sont parvenus à entrer dans la « boîte noire » de l’accompagnement (nous y revenons plus bas).

6.1.3. Les autres effets des programmes d’accompagnement

Un dernier point est régulièrement avancé dans les travaux passés en revue. Hormis les différences en termes d’horizon temporel que nous avons déjà évoquées, les résultats légèrement positifs comportent d’autres limites que les études peinent à isoler. Les programmes d’accompagnement renforcé peuvent générer des *effets de déplacement* ou de file d’attente. Les impacts positifs liés aux programmes peuvent en effet provenir d’une amélioration de la situation des personnes accompagnées mais au détriment des personnes non suivies. C’est souvent le cas lorsque les bénéficiaires des programmes occupent à l’issue des programmes des emplois qui auraient sinon été pourvus par les non bénéficiaires de l’accompagnement et notamment les individus des groupes témoin. Les coûts totaux de la politique peuvent alors se révéler bien plus importants si elle modifie la file d’attente sans pour autant la diminuer (Crépon *et al.*, 2013, [Fiche n°73](#) ; Gautier, 2012 ; Pallais, 2010 ; Gomel *et al.*, 2013, [Fiche n°42](#)) par exemple, ne parviennent pas à dire si la meilleure réinsertion professionnelle de certains jeunes se fait au détriment d’autres demandeurs d’emploi.

Crépon *et al.* (2013) montrent que les externalités des programmes d’accompagnement sont plus fortes quand les jeunes sont en concurrence principalement avec d’autres éligibles diplômés. Ce résultat suggère que les externalités affectent surement beaucoup d’autres personnes. En plus des effets négatifs sur l’ensemble des demandeurs d’emploi, ce phénomène peut rendre les programmes d’accompagnement très coûteux. Les résultats de Cahuc et Le Barbanchon (2010) vont également dans ce sens. Un résultat mitige ces conclusions ; les travaux de Cockx et Dejemeppe (2007 ; 2010) montrent que les effets de substitution entre demandeurs d’emploi sont faibles.

Les effets de substitution peuvent également se jouer à un autre niveau. Des travaux ont mis en avant des effets d’éviction du marché du travail vers d’autres états comme la formation ou la maladie (Cockx *et al.* (2011) à propos des effets de l’ACR en Belgique ; Manning (2009, [Fiche n°74](#)) de ceux de la jobseeker’s allowance au Royaume-Uni, et Arni *et al.*, (2009), en

Suisse). De plus grandes exigences en termes d'obligations de recherche d'emploi peuvent pousser les individus à se retirer du marché du travail.

Le second effet négatif est « l'écrémage » qui consiste à sélectionner en amont et à accompagner plus intensément des personnes qui semblent avoir le plus de chances de se réinsérer. À l'inverse, Gomel *et al.* (2013) (Fiche n°42) montrent que leurs premiers résultats sont négatifs car les individus accompagnés sont les plus éloignés de l'emploi. Lorsqu'ils intègrent le degré d'éloignement à l'emploi des demandeurs d'emplois accompagnés par le Civis, les effets apparaissent alors positifs. Cependant, s'il faut tenir compte du biais de sélection dans les deux sens, il s'avère que le plus souvent, c'est le mécanisme d'écrémage qui est mis en avant dans les études. Les conseillers agissent souvent inconsciemment mais de manière stratégique face aux injonctions qui leur sont données. Cette pratique questionne notamment les modes de rémunération des organismes accompagnateurs si l'on met par exemple en place une rémunération liée à l'efficacité des placements, comme prôné par Ferracci (2007).

6.2. Questionnements et apports sociologiques et socio-économiques sur les effets de l'accompagnement social

Si les études par l'expérimentation sociale ou les enquêtes sur données administratives se heurtent à des difficultés techniques statistiques permettant de prendre en compte d'une partie des réalités vécues par les demandeurs d'emploi pour apprécier les effets de telles ou telles actions d'accompagnement, les enquêtes qualitatives permettent quant à elles d'explorer et de typifier les effets des accompagnements sociaux vers l'emploi sans en donner néanmoins des résultats généralisables. Un débat crucial entre tenants des approches qualitatives et défenseurs des approches quantitatives intervient en France par l'intermédiaire de la *Revue Française de Sociologie*. Dubet et Veretout (2001) critiquent la notion de « trappe à inactivité » conçue dans les travaux en sciences économiques pour expliquer l'inefficacité des minima sociaux en termes de retour des allocataires à l'emploi. En effet, non pas que les approches soient antithétiques, mais dans la lignée d'une sociologie des institutions, les études qualitatives approfondies sur la pauvreté (autour des enquêtes de Paugam (1991), notamment) posent comme impossible de saisir dans un cas général les singularités de chaque situation individuelle. Est ici posée avec acuité le problème de l'incommensurabilité des trajectoires, concept cher à Sen (2011). Dubet et Veretout (2001) posent ainsi le débat : on ne peut saisir les effets incitatifs de tel ou tel dispositif qu'à un certain point, et seulement de manière distanciée, car, plus on prend en compte de variables, comme souligné plus haut, moins les effets demeurent mesurables. Ainsi on ne peut saisir à travers la notion totalisante de « trappe à inactivité » les choix des allocataires. En d'autres termes, plus on collecte d'informations sur une situation, plus sa singularité et son unicité rendent difficile l'analyse de récurrences et de changements à même d'expliquer d'autres situations, pourtant abordées comme similaires en début d'analyse. Gurgand (2002) répond à cet article l'année suivante dans la même revue, en soulignant la robustesse des analyses statistiques permettant de parvenir au résultat positionnant le RMI, non comme une aide sociale et un droit indispensable aux plus démunis mais comme une allocation freinant le retour à l'emploi.

Les apports récents du Centre d'Etudes de l'Emploi, institution produisant des recherches depuis la fin des années 1980 sur les thématiques du travail, des entreprises, de l'accompagnement et de l'emploi, viennent pacifier ce débat en faisant discuter ensemble différentes approches, articulant des résultats d'enquêtes de grande ampleur à des enquêtes par entretiens (Meilland et Sarfati, 2016). Que les directeurs de cet ouvrage soient respectivement économiste et sociologue n'est de ce point de vue pas anodin. De nature critique, l'ouvrage, introduit par Verdier, vient

expliciter les difficultés discutées *infra* concernant la qualité des emplois retrouvés suite au suivi d'un programme d'accompagnement social vers l'emploi : « Au fond, peu importe la qualité des emplois accessibles à la sortie du chômage, l'objectif de sortie du chômage devient auto-suffisant » (Meilland et Sarfati, 2016 : 19). On pourrait penser que dans ce cadre, l'accompagnement social vers l'emploi se réduit à un contrôle-suivi-placement. Or, tel n'est pas le cas comme le montre un ensemble d'études qualitatives réalisées sur la teneur relationnelle de l'accompagnement (comme par exemple, Lochard, 2010). Même si les dispositifs de rationalisation de l'accompagnement sont à l'œuvre pour optimiser leurs effets, le champ de l'accompagnement vers l'emploi donne à voir une palette de possibilités indiquées par la marge de manœuvre des acteurs accompagnants au sein des structures sociales de l'accompagnement. Des innovations comme la démarche Intervention Offre-Demande (Rémillon, 2009) le signalent.

Enfin, même si les dispositifs d'accompagnement vers l'emploi n'ont pas d'effets immédiats en termes d'obtention d'un emploi de consolidation d'un parcours de formation, Meilland et Sarfati signalent que l'accompagnement a bien un effet dans la construction des projets professionnels, autrement dit que les actions d'étayage et de dialogue possèdent en elles-mêmes un effet de projection : projection de la sortie d'un état de misère, projection de nouveaux liens sociaux, projection de changement. C'est en cela qu'il existe des effets des accompagnements sociaux produits mais que ces derniers ne sont pas saisissables par les méthodes statistiques actuelles ou l'*evidence-based policy*. L'ensemble des changements vécus par les destinataires d'un accompagnement produit pour eux ne peut être saisi par les protocoles d'enquêtes quantitatives, aussi sophistiqués soient-ils, car la dimension qualitative du sens que revêtent ses changements pour les acteurs en présence n'est pas saisissable par les chiffres. Enfin, si le chômage et l'inactivité provoquent majoritairement des situations anormales pour les personnes qui le traversent, le travail demeurant une valeur structurante (Méda, 2010), nous ne devons pas mettre de côté l'émergence du non emploi ou du chômage et sa construction sociale, comme rappelé par Gautié près de 20 ans après les travaux pionniers de Salais *et al.* (1986) : « L'apparition du chômage relève bien d'une invention et non pas d'une simple prise de conscience d'une nouvelle réalité, ni d'une nouvelle appellation d'une réalité très ancienne, le manque de travail, qui aurait pris des dimensions particulièrement importantes avec l'industrialisation » (Gautié, 2002 : 60).

6.2.1. Éléments de contexte des études qualitatives

Entre 2002 et 2004, 20 millions d'entretiens ont été menés auprès des demandeurs d'emploi (Debauche, Jugnot, 2005, cité par Defalvard, Cervera, 2009 : 51) dans le cadre d'accompagnements sociaux vers l'emploi, sans que les effets soient prononcés sur les chiffres du chômage, malgré une commande publique d'évaluation sans cesse renouvelée. Pourtant, les différents plans des politiques d'emploi depuis la mise en place du RMI (Viveret, 1989 ; L'Horty, 2006 ; Outin, 2008 ; Gautié, L'Horty, 2013) ne cessent de mettre en place de nouvelles incitations au travail dans une perspective de *workfare* - dont la mise en place du RSA est emblématique (Anne, L'Horty, 2009 ; 2008 ; L'Horty, 2013 ; Duvoux, 2009) - sans que des études approfondies ne qualifient précisément les effets sur les « parcours de vie » des accompagnés (*Informations sociales*, 2009). Au gré de l'évolution des règles de l'indemnisation de l'assurance chômage depuis 20 ans (Elbaum, 2011), les politiques d'emploi se sont progressivement centrées sur des régimes d'incitation et d'activation au retour à l'emploi. Si des approches monographiques et des études de cas ont été développées pour analyser la construction de l'accompagnement (Benabdelmoumen *et al.*, 2012 ; Castra, 2006), les trajectoires individuelles sont rarement analysées et les dialogues entre sociologues et économistes sont difficiles, comme nous l'avons vu (Dubet, Vérétoit, 2001), pour parvenir à une représentation commune des modifications de ces trajectoires suite à la mise en place des accompagnements sociaux.

Aussi, les effets de l'accompagnement social vers l'emploi sont-ils multidimensionnels car ils dépassent le seul retour à l'emploi.

Comme annoncé en première partie de ce rapport, les travaux en sciences économiques sur les effets de l'accompagnement social vers l'emploi se bornent à analyser la situation d'un bénéficiaire à l'entrée d'un accompagnement et sa situation à la sortie (Ferracci, Martin, 2013), ou à mesurer l'intensité de l'accompagnement en termes de nombres d'entretiens de suivi (Gomel, Issehnane, Legendre, 2013, **Fiche n°42**). Or, mesurer l'accompagnement peut-il se réduire à la mesure du *suivi* des personnes accompagnées ?

Peu de travaux en sciences économiques s'intéressent à la teneur de la relation d'accompagnement vers l'emploi. Ni son épaisseur émotionnelle, ni sa qualité ne sont présentées dans les travaux dominant le champ. En outre, les travaux qui en traitent sont essentiellement critiques et à visée normative, sans dénouer les enjeux de relations de pouvoir, de domination et d'émancipation qui s'y jouent. Les travaux en sociologie du travail ou en sociologie de l'emploi ouvrent la voie à la dépsychologisation individuelle de la relation d'accompagnement à travers laquelle le destin de l'accompagné pèse sur sa propre responsabilité et sa propre autonomie (Divay, 2008 ; 2001 ; Fretel, 2013). En d'autres termes, même s'ils s'appuient sur de nombreux entretiens avec des personnes en situation d'exclusion du marché du travail, ils analysent les cadres collectifs qui sous-tendent ces mécanismes d'éviction.

6.2.2. Interroger le point de vue des chômeurs du service public de l'emploi

Les travaux de Yolande Benarrosh tentent de mettre au cœur de l'analyse le point de vue des bénéficiaires face à l'accompagnement qui leur est délivré (Benarrosh, 2012). Cette ligne est poursuivie par Solen Berhuet qui analyse dans sa thèse les réformes des politiques d'emploi au cours des deux décennies 1990 et 2000 et ses effets sur les trajectoires des bénéficiaires, à travers le cas des Maisons de l'Emploi (2013). Ce sont les méthodes des idéaux-types qui sont retenues, dessinant différentes figures de demandeurs d'emploi et de comportements face à l'accompagnement. Les travaux construisent alors des typologies en fonction, notamment, de la plus ou moins grande proximité des publics avec l'emploi, et cherchent à dépasser la singularité de chaque situation (Demazière, Dubar, 1997). Enfin, pour Nicolas Duvoux, l'accompagnement étant le « *parent pauvre des politiques d'insertion* » (Duvoux, 2012b.), les traditions issues de la sociologie de Serge Paugam (1991) nous donnent des clés pour comprendre la manière dont l'accompagnement impacte l'expérience du parcours d'insertion (Duvoux, 2012c).

Les études les plus intéressantes sont celles qui interrogent le point de vue des chômeurs sur leur propre situation. Dans la lignée de l'économie des Conventions, Benarrosh montre par exemple comment les chômeurs invoquent les valeurs du travail dans le récit de leur trajectoire au contact des institutions de l'accompagnement (Service Public de l'emploi – SPE) : « *C'est à travers les différents modes et moments d'évocation du travail que l'on saisit comment est vécue l'absence de travail et que l'on comprend, à partir de ce point d'entrée, les expériences du chômage, les aménagements ou les réaménagements éventuels des modes de vie que le chômage suscite* » (2012 : 168). Ainsi pouvons-nous comprendre le sens de l'absence de travail mais aussi le sens donné aux accompagnements sociaux du SPE et par là même, tenter d'en identifier les effets. Les résultats de ce type d'enquêtes montrent une césure entre ceux qui résistent aux cadres de l'accompagnement social en n'en suivant pas les règles et ceux qui acceptent d'en jouer le jeu. Différents usages de l'institution sont constatés, tout en « ambivalence » (Demailly, 2009). Les bénéficiaires sont d'un côté en lutte contre l'accompagnement et façonnés par lui de l'autre. Ils ont en commun un usage existentiel de l'accompagnement social.

S'il n'est pas aisé de définir un unique effet sur les trajectoires de vie, ces études montrent tout de même quels sont les types d'individus qui vont adopter telles ou telles attitudes, effet de leurs expériences du chômage et effet de leurs contacts avec les agents de l'accompagnement social de l'institution. Ceux qui répondent aux attentes de l'accompagnement social vont plutôt être des *senior* ayant eu une trajectoire d'emploi passée linéaire avec le même employeur ; ou au contraire des jeunes peu qualifiés à la recherche de formation complémentaire et dont le premier point d'accroche avec l'accompagnement social a été la mission locale. Sur ce type d'individu, l'accompagnement social a davantage de chance de produire des effets attendus (fixés dans le contrat d'accompagnement) : trouver une formation qualifiante, engager un processus de reconversion ou trouver un emploi, peu importe sa qualité. À l'inverse, ceux qui résistent et n'entrent pas dans l'accompagnement social sont moins à même d'en tirer bénéfice ou d'en connaître les effets : il s'agit de jeunes ou très jeunes en errance, sans ancrages familiaux d'un côté, ou de chômeurs militants positionnés sur une critique politique de l'institution et se déjouant de ses règles d'un autre côté. Enfin, ces travaux identifient ceux qui ne peuvent connaître des effets d'un accompagnement social puisqu'ils méconnaissent sa possibilité. Ces « invisibles » sont des « hors normes » desquels l'action publique ne parvient pas à s'approcher. Pour Benarrosh, ils se situent « à côté » ou « en deçà » de tout « jeu institutionnel du SPE ». Il s'agit plus de populations pour lesquelles l'urgence est quotidienne et pour lesquelles seules des logiques de « bas seuil » seraient propices à réduire leur détresse constatée. Il s'agit en majorité de « femmes en exil avec des enfants ». Ces publics peuvent, à un moment donné ou un autre, si le travail de prévention spécialisée parvient à les capter, être accompagnés socialement dans un premier temps par des chantiers d'insertion ou des régies de quartier, Structures d'Insertion par l'Activité Économique (SIAE) permettant aux plus vulnérables d'accéder à des ressources économiques par le retour à l'emploi.

6.2.3. L'insertion, quels effets ?

L'Insertion par l'activité économique (IAE) est un secteur d'activité encadré par la loi de lutte contre les exclusions de 1998 dans la mesure où il produit un accompagnement dans et vers l'emploi et reçoit un financement public pour compenser la faible « productivité » des personnes qu'il emploie. Aujourd'hui critiqué en tant que « tiers secteur insertionnel » (Eme, 1994), ce secteur a néanmoins le mérite de construire des parcours d'insertion et d'atteindre, dans certains cas, des sorties vers l'emploi durable pour les bénéficiaires qu'il accompagne. Ce secteur, en coordination formel avec le service public de l'emploi, permet déjà à des publics fragilisés de retrouver un niveau de ressources décent évitant et prévenant des ruptures sociales plus conséquentes. Ensuite, un des derniers chiffres des sorties dites « dynamiques » de ces structures est de 40 % (DARES Analyse, 2015a). Aujourd'hui maillage essentiel des politiques locales d'emploi, l'IAE présente une « subversion du social par l'économique » (Autès, 1999) et aide à penser les ambiguïtés relevées ci-avant par la thématique de l'accompagnement social. En effet, ce dernier met, dans le cadre du retour à l'emploi, le social au service de l'économique.

Les travaux sur l'insertion par l'activité économique sont nombreux. D'une part ils analysent l'évolution des cadres institutionnels qui conditionnent la structuration et l'existence des SIAE et les nouveaux rapports des structures à l'action publique qui en découlent et ses effets sur les pratiques d'accompagnement (Gianfaldoni, 2012). D'autre part, ils s'intéressent, comme chez Lazuech (2005) ou Trouvé (2007), ou dans d'autres travaux belges ou québécois (Gardin, Laville, Nyssens, 2012), aux « salariés en insertion » et aux manières dont ils accueillent l'accompagnement dans et vers l'emploi construit par la structure. Même si ces modalités sont nombreuses, on peut toutefois tenter d'en écrire une synthèse par rapport à la question des effets de l'accompagnement social produit par les SIAE.

Les structures d'insertion par l'activité économique produisent un accompagnement à destination des personnes qu'elles salarient « en insertion », en s'appuyant sur des contrats de travail séquentiels. Cet accompagnement vers et dans l'emploi comprend quasi-systématiquement un accompagnement social, des chantiers d'insertion aux entreprises d'insertion. Cet accompagnement social vise la résolution des problématiques de précarité de logement, d'endettement, de difficultés administratives, voire de papiers. Cet accompagnement est vécu comme une aide certaine pour les personnes qui en bénéficient. Déjà, la SIAE permet aux personnes vulnérables et en « parcours d'insertion » d'accéder à une nouvelle source de revenus. Ces apports enclenchent la résolution des problématiques sociales (au sens large). De ce fait, sans pour autant le mesurer, ces travaux indiquent que l'accompagnement social des SIAE permet aux bénéficiaires (les salariés en insertion) de résoudre leur problématique administrative (CAF, impôts, gestion du courrier), plus rarement celle de l'amélioration de la situation de logement (demande de logement social ou domiciliation), prise en étau par les restrictions du marché locatif. Le chargé d'accompagnement de la structure peut également orienter le « salarié en insertion » vers un travailleur social spécialisé sur des problématiques spécifiques : maladie chronique, addiction, problèmes conjugaux etc.... Si l'accompagnement social n'a pas ici d'effet direct sur l'état de santé, la vulnérabilité sociale ou la situation personnelle du salarié, il accroît de surcroît l'intensité et le maillage du travail social en réseau.

En somme, les travaux sur les SIAE montrent que si leur porte d'entrée est le retour à l'emploi, l'enclenchement de ce processus permet que certaines difficultés sociales se dissipent. Contrairement à l'idée reçue selon laquelle le retour à l'emploi doit être précédé d'un ensemble d'étapes (logement, papiers, santé), l'accompagnement social délivré par les SIAE prouve dans certains cas l'inverse, comme par exemple dans les structures spécialisées dans l'accueil de publics sortant de prison, en lien avec les Services Pénitentiaires d'Insertion et Probation (SPIP). Si l'accompagnement social des SIAE produit un effet en termes de résolution des problématiques sociales des salariés en insertion et de satisfaction des salariés (DARES, 2015b), il pêche sur son premier objectif fixé par les textes législatifs, à savoir celui du retour à l'emploi. Le sas de l'insertion permet à son entrée d'améliorer des situations sociales en détresse, mais, en 2012, seulement 1/5^e environ des sorties de SIAE sont considérées comme « positives » ou « dynamiques », à savoir l'intégration à une formation qualifiante ou l'insertion dans l'emploi « classique », un CDD de plus de 6 mois ou un CDI (DARES, 2014).

Enfin, peu portés sur la question des effets de l'action sociale des structures d'insertion par l'activité économique, de nombreux travaux, dans la lignée de Mauger (2001) ou d'Ebersold (2001 ; 2004), exercent une sociologie critique du champ de l'insertion sur le registre de la dénonciation d'un précarité et d'une inemployabilité orchestrée par l'Etat. Ces travaux contribuent *in fine* à masquer la réelle valeur ajoutée de ces SIAE dans la résolution progressive des difficultés sociales et professionnelles de publics fragilisés. En revanche, les pratiques d'écrémage (Gardin, Laville, Nyssens, 2012), c'est à dire de sélection à l'entrée des publics les moins fragiles ou « les plus proches de l'emploi », ne sont pas étrangères aux SIAE, afin d'accroître les effets de leurs accompagnements sociaux sur le retour à l'emploi. Néanmoins, si l'IAE présente des limites en France, elle constitue un opérateur primordial de l'accompagnement vers l'emploi, et travaille de près avec le service public de l'emploi.

6.3. Du côté des opérateurs

Le rôle des conseillers

Les pratiques d'écrémage ou de parking, lorsque l'accompagnement est intensifié pour les individus les plus employables parmi l'ensemble des candidats accompagnés, soulèvent la

question du rôle des opérateurs et des conseillers. Bloom *et al.* (2003) soulignent même que la manière dont un programme est mis en œuvre a plus d'influence sur son efficacité que le type de client. Être proche des candidats a des effets significatifs et positifs ; les conseillers les plus proches des demandeurs d'emploi ont plus de succès dans leurs actions. Dans la même idée, avoir beaucoup de dossiers individuels génère significativement plus d'effets négatifs. Enfin, ils se penchent sur l'importance du fait que l'équipe soit en accord, ce qui est un point que nous avons rarement rencontré ailleurs dans la littérature. Leurs résultats ne sont pas tranchés.

Behncke *et al.* (2009) étudient l'importance du rôle des conseillers, et cherchent à mesurer les effets de leur proximité avec les candidats à l'accompagnement en Suisse (Fiche n°75). Ils distinguent les conseillers qui instaurent une relation coopérative et harmonieuse avec ces derniers. Des différences sont sensibles entre les différents comportements des conseillers et il semblerait que plus les conseillers sont demandeurs et exigeants, plus ils augmentent la probabilité d'emploi des individus à court et moyen termes. Les conseillers les moins coopératifs ont des taux de retour à l'emploi 2% supérieurs par rapport à leurs collègues plus coopérants. Pour autant, dans une étude ultérieure, ils montrent que la proximité du conseiller en termes d'âge, de genre ou de niveau d'éducation augmente la probabilité de retour à l'emploi du candidat quatre mois après son inscription au chômage (Behncke, Frölich et Lechner, 2010). Les conseillers sont alors sûrement mieux placés pour conseiller les individus et ces derniers semblent davantage comprendre et prendre en compte leur situation par cet étayage. Le rôle des conseillers est très important.

Le profilage

Afin d'en comprendre l'importance et les conséquences sur le placement des chômeurs, quelques tentatives ont été réalisées afin de « rationaliser » leur travail. Diverses politiques ont pour objectif de mettre en place du « profilage », c'est-à-dire d'identifier les risques de chômage de long-terme pour chaque individu et de lui attribuer un programme d'accompagnement en conséquence²³.

Dans les années 2000, de nombreux pays ont mis en place des techniques de profilage (Australie, Finlande, Allemagne, France, Irlande, Danemark, etc.). L'avantage de ces techniques serait sensible en termes d'équité, car il garantirait un accompagnement plus intensif pour les demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi. D'après Rosholm *et al.* (2004), le pouvoir prédictif de ces modèles statistiques est variable²⁴. Dans leur étude, ils notent que les prédictions de leur modèle sont correctes à 66%. La plupart des modèles ne permettent pas de prédire précisément les risques de chômage de longue durée. L'étude de Berger *et al.* (2000) seulement, suggère que la méthode de profilage obtient de meilleurs résultats en termes de prédiction de consommation des indemnités chômage dans le Kentucky par rapport aux États qui ne l'avaient pas adoptée. Lorsqu'on étudie les effets du profilage sur le retour à l'emploi, les résultats sont partagés. Les études *ex ante* évoquent des effets positifs (Frölich, Lechner, Steiger, 2003) c'est-à-dire que le ciblage statistique augmenterait davantage le retour à l'emploi par rapport à une orientation réalisée par les conseillers du service de l'emploi (Dares, 2013), de même que Staghoj, Svarer et Rosholm (2010) au Danemark. Lechner et Smith (2007) montrent que les conseillers font aussi bien leur assignation qu'un service d'assignation aléatoire quand la performance est mesurée en termes de taux d'emploi un an après le début du programme (Fiche n°76). C'est un peu moins bien que ce que ferait une assignation basée sur des modèles statistiques tenant compte des taux d'emploi associés aux programmes. Il est toutefois très difficile de trouver des variables permettant de réaliser ce profilage qui n'est en outre pas particulièrement

²³ Nous ne distinguons pas ici les modèles statistiques de profilage et de ciblage comme le fait l'étude de la Dares (2013).

²⁴ Le modèle statistique prédit la probabilité qu'un demandeur d'emploi, qui entre dans les fichiers des services de l'emploi pour la première fois, a d'être encore au chômage à l'issue des six prochains mois.

efficace. Ils citent Plesca et Smith (2000) qui ne mettent en avant que des avantages limités de l'assignation par des méthodes statistiques. Ils soulignent également fortement que leur étude n'est pas expérimentale et possède de nombreuses limites.

Le travail de Black *et al.* (2002) que nous avons déjà cité, relie les résultats positifs associés au retour à l'emploi aux méthodes de profilage. Pour autant, la relation n'est pas automatique entre la probabilité estimée de chômage durable et l'impact du programme. Ce ne sont pas les individus dont la probabilité est la mieux estimée qui ont vu leur situation s'améliorer le plus. Le rôle des conseillers demeure de toute manière beaucoup plus large que celui de simplement assigner les individus à des programmes et, en l'état, le propos n'est pas de les remplacer par des méthodes statistiques dont les coûts et bénéfices n'ont de plus, pas été calculés.

Le rôle des opérateurs

Le rôle des conseillers peut ensuite se jouer à un niveau plus large que le niveau individuel et c'est le rôle de la structure d'accompagnement à part entière qui a été évalué. En effet, au-delà de la formation des conseillers, l'accompagnement peut-il être influencé par l'opérateur de l'accompagnement ? La tendance a en effet été d'externaliser le placement ainsi que l'accompagnement des demandeurs d'emploi depuis la fin des années 1990.

Suite à la réforme du service public de l'emploi dans les années 2000, Behaghel *et al.* (2009) ont évalué l'accompagnement selon qu'il était réalisé par le service public de l'emploi, un programme particulier de Pôle Emploi (Cap Vers l'Entreprise) ou par des opérateurs privés de placement (OPP), opérateurs spécifiques par ailleurs étudiés par Crépon *et al.* pour la DARES, s'agissant de l'accompagnement des jeunes diplômés vers l'emploi (2011, [Fiche n°73](#)). Alors qu'un effet positif a été montré au Royaume-Uni, ou en Australie, Behaghel *et al.* (2009) montrent que l'accompagnement par les opérateurs privés de placement a eu des effets plus faibles, au moins dans les six mois suivant l'enrôlement des demandeurs d'emploi. Au Royaume-Uni, en revanche, l'effet de l'accompagnement par les opérateurs privés de placement est positif (Griffiths, Durkin (2007)). En Allemagne et Suède, les résultats des OPP ne sont pas positifs pour tous les groupes de demandeurs d'emploi ; ils le sont plus pour les travailleurs immigrés en Suède, ou pour les travailleurs les moins employables en Allemagne.

Les débats qui se posent autour de la prise en charge de l'accompagnement par des opérateurs privés de placement renvoient à ses modalités de délégation. Ainsi en reprenant le document de Fontaine et Malherbet (2003), il semble que se posent des questions autour de la flexibilité des prestations et des mécanismes de rémunération. Faut-il ensuite mieux communiquer sur l'existence des différents opérateurs, les mettre en concurrence, publiciser leurs résultats et leurs performances ? Les résultats positifs en Australie pourraient être liés au fait que les candidats ont accès à toutes ces informations et peuvent choisir leur prestataire sur cette base. Mais, ces changements pourraient faire rejaillir plus fortement encore les problématiques d'écroulement de la part de ces acteurs que nous avons déjà évoquées.

6.4. Les effets macroéconomiques de l'accompagnement

Enfin, nous abordons un dernier point, légèrement en dehors des effets de l'accompagnement social sur les individus accompagnés, mais qu'il nous semble intéressant d'évoquer.

L'accompagnement des personnes peut d'une part modifier la « qualité de l'appariement » entre les demandeurs d'emploi et les emplois qu'ils vont occuper et il peut également modifier

les comportements des offreurs d'emploi. Sur le premier point, un certain nombre d'études ont montré que l'effet de menace de l'assignation à un programme pouvait pousser les individus à retrouver plus rapidement un emploi. On retrouve ici les problématiques liées à la qualité des emplois retrouvés. Comme l'indiquent Lechner *et al.* (2013), on ne peut mesurer la qualité de l'emploi retrouvé qu'à la lumière des individus qui ont effectivement retrouvé un emploi. Ensuite, des taux plus élevés de sortie du chômage peuvent ne pas se traduire par des appariements de bonne qualité ; ce sont des effets qui ont été mis en avant dans un certain nombre d'études (Berger, Black, Smith, Berger, 2000 ; Geerdsen, 2006 ; Geerdsen & Holm, 2007 ; Graversen & van Ours, 2008 ; Rosholm & Svarer, 2008 ; Van den Berg, Bergemann, Caliendo, 2009).

Un article de Blasco et Pertold-Gebicka (2014) montre que l'accompagnement peut avoir des effets sur l'appariement entre employés et employeurs, notamment en augmentant le nombre de demandeurs d'emploi qui recherchent effectivement un emploi (Fiche n°77). L'effort de recherche est augmenté, les entreprises reçoivent plus d'offres. Les auteurs analysent l'effet de l'accompagnement sur la valeur ajoutée des entreprises et trouvent un effet positif pour les entreprises de taille moyenne. Elles ne trouvent pas d'effet significatif sur les grandes entreprises. Elles concluent ainsi que ces résultats ne renforcent pas ni n'invalident les conclusions des travaux sur l'accompagnement.

Face à elles, Lechner *et al.* (2013), ne trouvaient pas d'effet significatif sur la rentabilité des entreprises de plus de 100 salariés en Allemagne et trouvent plutôt à l'inverse que les entreprises ne profitent pas des politiques locales d'activation du marché de l'emploi. Au contraire, l'utilisation massive d'emplois exonérés et de programmes de formation peut avoir un effet relativement négatif.

Références citées

ANNE Denis, L'HORTY Yannick (2008), « Les effets du Revenu de Solidarité Active (RSA) sur les gains du retour à l'emploi », *Document de Travail CEE*, n°106, octobre.

ANNE Denis, L'HORTY Yannick (2009), « Aides sociales locales, revenu de Solidarité active (RSA) et gains du retour à l'emploi », *Économie et statistique*, n°429-430, p. 129-157.

ARNI Patrick, LALIVE Rafael, Van OURS Jan (2012), 'How Effective are Unemployment Benefit Sanctions? Looking Beyond Unemployment Exit', *Journal of Applied Econometrics*, Vol. 28, n° 7, p. 1153–1178.

ASHENFELTER Orley, ASHMORE David, Olivier DESCHENES (2005), 'Do Unemployment Insurance Recipients Actively Seek Work? Evidence from Randomized Trials in Four U.S. States', *Journal of Econometrics*, 125(1-2), p. 53-75.

AUTES Michel (1999), *Le paradoxe du travail social*, Paris, Dunod.

BEHAGHEL Luc, CREPON Bruno, GURGAND Marc (2009), « Évaluation d'impact de l'accompagnement des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés de placement et le programme Cap vers l'entreprise », Rapport final, Centre de recherche en économie et statistique (CREST) pour l'ANPE, l'Unedic et la Dares.

BEHAGHEL Luc, CREPON Bruno, GURGAND Marc (2012), 'Private and public provision of counseling to job-seekers: evidence from a large controlled experiment', *IZA Discussion Paper*, n°6518.

BEHNCKE Stefanie, FROLICH Markus, LECHNER Michael (2010), 'Unemployed and their caseworkers: should they be friends or foes?', *Journal of the Royal Statistical Society: Series A*, 173, 67-92.

BEHNCKE Stefanie, FROLICH Markus, LECHNER, Michael (2009), 'Targeting Labour Market Programmes – Results from a Randomized Experiment', *Swiss Journal of Economics and Statistics*, vol. 145, n°3, p. 221-268.

BENABDELMOUMEN S., GOMEL B., ABDELWAHED M., MEDA D., THEVENOT V. (2012), *Le RSA : une monographie parisienne*, Rapport de recherche, n°69, CEE, Pôle Emploi, janvier.

- BENARROSH Yolande (2012), « Les chômeurs, leurs institutions et le travail : Normes, usages et croyances », in Eymard-Duvernay F. (dir.), *Épreuves d'évaluation et chômage*, Toulouse, Octarès, p. 159-192.
- BERGER Mark, BLACK Dan, SMITH Jeffrey, 2000, 'Evaluating Profiling as a Means of Allocating Government Services', in LECHNER M., PFEIFFER F. (eds.), *Econometric evaluation of labour market policies*, Heidelberg: Physica-Verlag, p. 59-84.
- BERHUET Solen (2013), *Restructurations actuelles du Service Public de l'Emploi : une rationalisation et une intermédiation sur le marché du travail*, Thèse de sociologie, soutenue le 11 février 2013, CNAM.
- BLACK Dan, SMITH Jeffrey, BERGER Mark, NOEL B. (2003), 'Is the Threat of Reemployment Services More Effective than the Services Themselves? Evidence from Random Assignment in the UI System', *American Economic Review*, vol. 93, no. 4, pp. 1313-1327.
- BLASCO Sylvie, PERTOLD-GEBICKA Barbara (2014), « L'effet de l'accompagnement sur les recrutements et performances des entreprises », *Revue française d'économie* 2014/1 (Volume XXIX), p. 99-127.
- BLOOM Howard S., HILL Carolyn J., RICCIO James A. (2003), 'Linking program implementation and effectiveness: Lessons from a pooled sample of Welfare-to-work experiments', *Journal of Policy Analysis and Management*, vol.22, n°4, p. 551-575.
- BLUNDELL Richard, COSTA DIAS Monica, MEGHIR Costas, VAN REENEN John (2004), 'Evaluating the employment impact of a mandatory job search program', *Journal of the European Economic Association*, 2.4, p. 569-606.
- CAHUC Pierre, Le BARBANCHON Thomas (2010), 'Labor market policy evaluation in equilibrium: Some lessons of the job search and matching model', *Labour Economics*, 17(1), p. 196-205.
- CARD David, KLUVE Jochen, WEBER Andrea (2010), 'Active Labour Market Policy Evaluations: A Meta-Analysis Economic', *Journal, Royal Economic Society*, vol. 120, n° 548, p. F452-F477.
- CASTRA Denis (2006) (première éd. 2003), *L'insertion professionnelle des publics précaires*, Paris, PUF.
- Centre d'Analyse Stratégique (2011), « L'accompagnement des demandeurs d'emploi : bilan d'une politique active du marché du travail en Europe et enseignements pour la France », *La note d'Analyse*, n°228.
- COCKX Bart, DEJEMEPPE Muriel (2007), 'Is the Notification of Monitoring a Threat to the Unemployed ? A Regression Discontinuity Approach', *IZA DP*, n°2854.
- COCKX Bart, DEJEMEPPE Muriel (2010), '(The Threat of Monitoring Job Search. A Discontinuity Design', *IZA Discussion Paper*, n°5337.
- COCKX Bart, DEJEMEPPE Muriel, Van der LINDEN Bruno (2011), « Evaluation de l'activation du comportement de recherche d'emploi », Gent : Academia Press, 2011.
- CREPON Bruno, DEJEMEPPE Muriel, GURGAND Marc (2005), 'Counseling the Unemployed: Does It Lower Unemployment Duration and Recurrence?', *IZA Discussion Papers*, n°1796, Institute for the Study of Labor (IZA).
- CREPON Bruno, DUFLO Esther, GURGAND Marc, RATHELOT Roland, ZAMORA Philippe (2013), 'Do Labor Market Policies have Displacement Effects? Evidence from a Clustered Randomized Experiment', *The Quarterly Journal of Economics*, Oxford University Press, vol. 128(2), p. 531-580.
- CREPON Bruno, DUFLO Esther, GURGAND Marc, RATHELOT Roland, ZAMORA Philippe (2011), « L'accompagnement des jeunes diplômés demandeurs d'emploi par des opérateurs privés de placement », *Dares Analyses*, 094.
- DARES Analyse (2015a), *L'insertion par l'activité économique en 2013. Stabilité de l'emploi et de l'activité*, n°46, Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.
- DARES Analyses (2015b), « Les salariés des structures de l'insertion par l'activité économique. Globalement satisfaits de leur passage par la structure », n°40, Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.
- DARES Analyses (2014), « Les salariés des structures d'insertion par l'activité économique. Profil, accompagnement, situation à la sortie », n°20, Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.
- DEBAUCHE Étienne, JUGNOT Stéphane (2005), « Le projet d'action personnalisée du demandeur d'emploi : un accompagnement individualisé de masse », *Première Synthèse*, n° 30-2, DARES.

- DEFALVARD Hervé, CERVERA Melaine (2009), « Accompagnement dans et vers l'emploi : profits et pertes dans les Structures d'Insertion par l'Activité Économique », *Travail et emploi*, n°119, juillet-septembre, p. 51-62.
- DEMAILLY Lise (2009), « Fortunes et ambiguïtés de l'accompagnement », *Empan*, n° 74, 2009/2, p. 21-28.
- DEMAZIÈRE Didier, DUBAR Claude (2004), *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*, Québec, PUL.
- DIVAY Sophie (2001), 'Chômage, malchance et traitement social', *Ethnologie française*, n° 31, 2001/1, p. 153-159.
- DIVAY Sophie (2008), « Psychologisation et dépsychologisation de l'accompagnement des chômeurs », *Sociologies Pratiques*, 2008/2, n°17, p. 55-66.
- DOLTON Peter, O'NEILL Donal (1996), « Unemployment duration and the restart effect: some experimental evidence », *The Economic Journal*, Vol. 106, No. 435, p.. 387-400.
- DOMINGO Pauline (2012), « Évaluation des effets de l'accompagnement sur les trajectoires des bénéficiaires : quels enseignements ? », *Informations sociales*, 2012/1, n°169, p. 100-107.
- DUBET François, VÉRETOUT Antoine (2001), « Une « réduction » de la rationalité de l'acteur. Pourquoi sortir du RMI ? », *Revue française de sociologie*, 42/3, p. 407-436.
- DUVOUX Nicolas (2012b), *Le nouvel âge de la solidarité. Pauvreté, précarité et politique publique*, Paris, Seuil.
- DUVOUX Nicolas (2012c), « L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion », *Informations sociales*, 2012/1, n° 169, p. 108-115.
- DUVOUX Nicolas (2009), « L'injonction biographiques dans les politiques sociales. Spécificités et exemplarité de l'insertion », *Informations Sociales*, n°156, p. 114-122.
- EBERSOLD Serge (2001), *La naissance de l'inemployabilité. De l'insertion aux risques d'exclusion*, Rennes, PUR.
- EBERSOLD Serge (2004), « L'insertion ou la délégitimation du chômeur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2004/4, n°154, p. 92-102.
- ELBAUM Mireille (2011), *Economie politique de la protection sociale*, Paris, PUF.
- EME Bernard (1994), « Insertion et économie solidaire », in EME Bernard, LAVILLE Jean-Louis (dir.), *Cohésion sociale et emploi*, Paris, Desclée de Brouwer, p. 157-194.
- FERRACCI Marc (2007), « Améliorer le Service public de l'emploi : ce que disent les faits », *Revue française d'économie*, n° 3, vol XXI, p. 75-135.
- FERRACCI Marc (2013), « Étude relative à l'évaluation des dispositifs de formation professionnelle des demandeurs d'emploi et des salariés », Chaire de Sécurisation des Parcours Professionnels.
- FERRACCI Marc, MARTIN Florine (2013), « Évaluation par expérimentation aléatoire de dispositifs de reclassement innovants pour les demandeurs d'emploi », *Travail et Emploi*, n°135, p.15-26.
- FONTAINE François, MALHERBET Franck (2003), « L'accompagnement des demandeurs d'emploi », Rapport pour la chaire de sécurisation des parcours professionnels.
- FONTAINE Maëlle, LE BARBANCHON Thomas (2012), « Evaluation du suivi mensuel personnalisé mise en place par l'ANPE en 2006 », *Document d'études*, n°175, DARES.
- FOUGERE Denis, KAMIONKA Thierry, PRIETO Ana (2010), « L'efficacité des mesures d'accompagnement sur le retour à l'emploi », *Revue Économique*, 61 (3), p. 599-612.
- FOUGERE Denis, PRADEL Jacqueline, ROGER Muriel (2009), 'Does the public employment service affect search effort and outcomes?', *European Economic Review*, 53.7, p. 846- 869.
- FREDRIKSSON Peter, HOLMLUND Bertil (2003), 'Improving incentives in unemployment insurance: a Review of recent research', *IFAU Working Paper*, n°5.
- FRETEL Anne (2013), « La notion d'accompagnement dans les dispositifs de la politique d'emploi : entre centralité et indétermination », *Revue Française de Socio-Économie*, n°11, p.55-79.

FROHLICH, M., LECHNER, M., STEIGER, H. (2003), 'Statistically assisted programme selection –International experiences and potential benefits for Switzerland', *Swiss Journal of Economics and Statistics*, vol. 139, n°3, p. 311-331.

GARDIN Laurent, LAVILLE Jean-Louis, NYSENS Marthe (dir.) (2012), *Entreprise sociale et insertion. Une perspective internationale*, Paris, Desclée de Brouwer.

GAUTIE Jérôme (2002), « De l'invention du chômage à sa déconstruction », *Genèses* 2002/1, n°46, p. 60-76.

GAUTIÉ Jérôme, L'HORTY Yannick (2013), « Emploi et chômage », in DELÉAGE J.-P., FORAY D., GAUTIÉ J., GAZIER B., GUELLEC D., L'HORTY Y., *Croissance, Emploi et développement. Les grandes questions économiques et sociales I*, Paris, La Découverte, p. 65-101.

GAUTIER Pieter A., MULLER Paul, VAN DER KLAUW Bas, ROSHOLM Michael, SVARER, Michael (2012), 'Estimating Equilibrium Effects of Job Search Assistance', *IZA Discussion Papers*, n°6748, Institute for the Study of Labor (IZA).

GEERDSEN Lars (2006), 'Is There a Threat Effect of Labour Market Programs? A Study of ALMP in the Danish UI System', *Economic Journal*, n°116, p. 738–750.

GEERDSEN Lars, HOLM Anders (2007), 'Duration of UI Periods and the Perceived Threat Effect from Labour Market Programs', *Labour Economics*, n°14, p. 639–652.

GIANFALDONI Patrick (2012), « Les attributs de l'innovation sociale dans l'insertion par l'activité économique », *Innovations*, n°38, p. 129-150.

GOMEL Bernard, ISSEHNANE Sabina, LEGENDRE François (2013), « L'accompagnement et les trajectoires d'insertion des jeunes bénéficiaires d'un contrat d'insertion dans la vie sociale », *Travail et Emploi*, n°134.

GORTER Cees, KALB Guyonne (1996), 'Estimating the Effect of Counseling and Monitoring the Unemployed Using a Job Search Model', *The Journal of Human Resources*, vol. 31, p. 590-610.

GRAVERSEN, Brian Krogh, Van OURS Jan C. (2008), 'Activating unemployed workers works; Experimental evidence from Denmark', *Economic Letters*, n°100, p. 308-310.

GRIFFITHS Rita et DURKIN Stuart (2007), 'Synthetizing the evidence on Employment Zones', *Research Report* n°449, Department for Work and Pensions, London.

GURGAND Marc (2002), « Commentaire de l'article de François Dubet et Antoine Véréout. Une "réduction" de la rationalité de l'acteur. Pourquoi sortir du RMI ? », *Revue française de sociologie*, 43/4, p. 765- 769.

HAMILTON, G., FREEDMAN, S., GENNETIAN, L., MICHAPOULOS, C., WALTER, J., ADAMS-CIARDULO, D., GASSMAN-PINES, A., MCGRODER, S., ZASLOW, M., BROOKS, J., AHLUWALIA, S. (2001), 'National evaluation of welfare-to-work strategies: how effective are different welfare to work approaches? Five-year adult and child impacts for eleven programs', Washington DC, U.S. Department of Health and Human Services, Administration for Children and Families, Office of the Assistant Secretary for Planning and Evaluation and U.S. Department of Education, Office of the Under Secretary, Office of Vocational and Adult Education.

HECKMAN James, LALONDE Robert, SMITH Jeffrey, (1999), 'The Economics and Econometrics of Active Labor markets Programs', in *Handbook of Labor Economics*, Orley Ashenfelter and David Card (eds.), Elsevier Science, vol. 3A, Chap. 31, p. 1865-2097.

JOHNSON, Terry R., KLEPINGER Daniel R (1994), 'Experimental Evidence on unemployment Insurance Work search Policies', *Journal of Human Resources*, n°29, p. 695–717.

LAZUECH Gilles (2005), *Sortir du chômage, retrouver un emploi. Ethnosociologie d'une entreprise d'insertion*, Paris, L'Harmattan.

LE GALL Rémi (2015), « Le contrôle des demandeurs d'emplois », *Les Cahiers Français*, n°385, p. 80-86.

LECHNER Michael, SMITH Jeffrey (2007), 'What is the value added by caseworkers?', *Labour economics*, 14.2.

LECHNER Michael, WUNSCH Conny, SCIOCH Patrycja (2013), 'Do Firms Benefit from Active Labour Market Policies?', *IZA Discussion Papers*, Institute for the Study of Labor, Bonn, n°7614.

- L'HORTY Yannick (2006), *Les nouvelles politiques de l'emploi*, Paris, La Découverte.
- LHUILIER Dominique, AMADO Sandra, BRUGELLES Frédéric, DIALLO Myriam, ROLLAND Dominique (2010), « Le travail et l'emploi à l'épreuve du VIH/VHC : Régulations des systèmes d'activités et réévaluation du modèle de vie », *Activités*, en ligne, n°7-2, p. 2-26.
- LOCHARD Yves (2010), L'accompagnement bénévole des chômeurs. Le cas de l'association Solidarités Nouvelles face au Chômage », *Document de travail*, n°1, IRES.
- MANNING Alan (2009), 'You Can't Always Get What You Want: The Impact of the UK jobseeker's Allowance', *Labour Economics* 16(3), p. 239-250.
- MAUGER Gérard (2001), « Les politiques d'insertion », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 136-137, p. 5-14.
- MÉDA Dominique (2010) (1re éd. 1995), *Le travail. Une valeur en voie de disparition ?*, Paris, Flammarion.
- MEILLAND Christèle, SARFATI François (dir.) (2016), *Accompagner vers l'emploi. Quand les dispositifs se mettent en action*, Bruxelles, P.I.E. Peter Lang.
- MEYER Bruce (1995), 'Lessons from the US Unemployment Insurance Experiments', *The Journal of Economic Literature*, vol. 33, n°1, p. 91-131.
- OUTIN Jean-Luc. (2008), « Le RMI et l'indemnisation du chômage », in LELIÈVRE M., NAUZE-FICHET E., *RMI, l'état des lieux*, Paris, La Découverte, p.101-117.
- PALLAIS Amanda (2014), 'Inefficient Hiring in Entry-level Labor Market', *American Economic Review*, 104(11), p. 3565-3599.
- PARENT Gwenn, SAUTORY Olivia, DESPLATZ Rosenn (2013), « L'accompagnement des demandeurs d'emploi : enseignements des évaluations », *Document d'études*, n°178, DARES.
- PAUGAM Serge (1991), *La disqualification sociale*, Paris, PUF.
- PLESCA, Miana et SMITH Jeffrey (2000), 'How Can We Improve Public Employment and Training Programs', Unpublished manuscript, University of Maryland.
- RÉMILLON Delphine (2009), « Comment accompagner les demandeurs d'emploi? Les enseignements de l'expérience IOD », *Cahiers du CIRTES*, Presses Universitaires de Louvain.
- RICCIO, J., FRIEDLANDER, D., et FREEDMAN, S. (1994), 'GAIN: benefits, costs, and three-year impact of a welfare-to-work program', New York, MDRC.
- ROSHOLM Michael, SVARER Michael, HAMMER Bo (2004), 'A Danish Profiling System', *CAM Working Papers*, 2004-22, University of Copenhagen, Department of Economics, Centre for Applied Microeconometrics.
- SALAI Robert, BAVEREZ Nicolas, REYNAUD Bénédicte (1986), *L'invention du chômage*, Paris, PUF.
- SEN Amartya, (2011), *The Idea of Justice*. Harvard University Press.
- STAGHOJ J., SVARER M., M. ROSHOLM (2010), 'Choosing the best training programme: is there a case for statistical treatment rules?', *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, vol. 72, n°2.
- TROUVE Hélène, (2007), *L'utilité sociale: des pratiques aux représentations. Une étude de cas dans le champ de l'insertion par l'activité économique*. Thèse de doctorat en Sciences Economiques. Université Panthéon-Sorbonne-Paris I.
- VAN DEN BERG Gerard, BERGEMANN Annette and Marco CALIENDO (2009), 'The Effect of Active Labor Market Programs on Not-Yet Treated Unemployed Individuals', *Journal of the European Economic Association*, n°7, p. 606-616.
- VAN DEN BERG Gerard, VAN DER KLAUW Bas (2006), 'Counseling and monitoring of unemployed workers: theory and evidence from a controlled social experiment', *International Economic Review*, 47(3), p. 895-936.
- VIVERET Patrick (1989), *L'évaluation des politiques et des actions publiques et Propositions en vue de l'évaluation du Revenu Minimum d'Insertion*, Rapport au premier ministre, la Documentation française.

Synthèse de l'accompagnement socio-professionnel

Encadré 10

C'est sur ce champ que la littérature visant à évaluer de manière quantitative l'accompagnement est la plus nombreuse. Les propos ci-après se focalisent en particulier sur l'accompagnement vers l'emploi et non l'accompagnement social. Cette distinction est à la fois la conséquence et l'origine de nombreuses réflexions que l'on retrouve très présentes dans l'ensemble de la littérature en économie sur ces thématiques. Outre la place centrale et la primauté accordée à ces questions par les économistes, elle traduit la difficulté de saisir quantitativement des éléments multidimensionnels de l'inclusion et du bien-être des personnes accompagnées. L'étude de l'accompagnement social est ainsi resserrée sur les thématiques d'emploi car l'objet est plus facilement mesurable, à travers des variables telles que les taux de sortie du chômage. L'emploi devient dans cette optique l'un des seuls canaux par lesquels les individus peuvent sortir de la pauvreté. La résultante est que l'objectif de l'accompagnement devient un objectif macroéconomique de réduction de la durée du chômage. Les études sur l'accompagnement vers l'emploi et ses effets peuvent par conséquent relever d'approches essentiellement économicistes se confondant avec les objectifs de réduction des coûts des politiques publiques en la matière et laissant de côté les aspects sociaux.

D'autre part, d'abondantes études sociologiques relèvent d'une approche critique appuyée sur des méthodes qualitatives sans focaliser leurs résultats sur la question des effets de l'accompagnement social vers l'emploi. Ces études, basées sur les trajectoires de vie des bénéficiaires relèvent soit d'une approche misérabiliste ne permettant pas de noter d'effets précis de l'accompagnement, soit d'une approche de recherche-action pragmatiste visant l'émancipation des bénéficiaires face à l'obligation d'un parcours d'accompagnement ascendant. On repère de manière générale cette littérature dans les domaines de l'insertion par l'activité économique, de la vulnérabilité et de la fragilité sociale ou encore de l'action sociale. Néanmoins, des études centrées sur le cas des Missions locales produisent des résultats intéressants pointant les marges de manœuvre des acteurs en matière d'accompagnement social des jeunes les plus proches de l'emploi.

Du côté des sciences économiques, en termes de méthodes, deux types d'approches sont généralement utilisés : les méthodes non expérimentales et celles qui le sont. Les premières s'appuient principalement sur des données administratives ou des enquêtes ponctuelles pour modéliser les effets de l'accompagnement toutes choses étant égales par ailleurs. La difficulté principale pour évaluer les effets d'un programme est en effet de parvenir à contrôler des éventuels biais de sélection (les participants aux programmes d'accompagnement ont des caractéristiques spécifiques qui ne permettraient pas de généraliser les résultats à l'ensemble d'une population). Il est en effet très difficile d'identifier les effets propres d'un programme d'accompagnement indépendamment d'effets de contexte ou de caractéristiques inobservables attachées aux individus. Face à ces méthodes, depuis les années 2000 particulièrement, se sont développées les méthodes d'expérimentation contrôlée.

Les résultats des effets de l'accompagnement sur l'accès à l'emploi sont globalement mixtes et contrastés, mais il est possible de dégager de la littérature économique des résultats légèrement plus positifs. Parmi les différences notables, il semble que la durée pendant laquelle l'évaluation est menée a un impact sur les résultats : à court terme les résultats sont moins souvent positifs. C'est plus généralement le degré d'intensité de l'accompagnement passant par des rencontres plus fréquentes avec les demandeurs d'emploi qui se montre légèrement plus efficace. Les effets des programmes de formation professionnelle des demandeurs d'emploi sont plus mitigés et s'expliquent par d'éventuels effets d'enfermement (le demandeur d'emploi resterait plus longtemps au chômage pour « bénéficiaire » de l'accompagnement). En revanche, le nombre d'études se focalisant sur les effets de l'accompagnement sur la qualité de l'emploi - mesurée par la

durée de l'emploi ou la récurrence des épisodes de chômage consécutive à l'accompagnement -, est plus faible. Les résultats sont légèrement positifs mais souvent discutés et ils n'englobent pas la globalité de la qualité de l'emploi. Il est en outre mis en avant la difficulté de séparer les effets de l'accompagnement de ceux liés au renforcement du contrôle, la plupart des études montrant que l'intensité de la recherche d'emploi est corrélée aux mécanismes de sanction et de radiation des services de placement. Il existe néanmoins des études montrant à l'opposé que les programmes d'accompagnement renforcé peuvent générer des effets de déplacement ou de file d'attente. Les impacts positifs liés aux programmes peuvent provenir d'une amélioration de la situation des personnes accompagnées mais cet effet s'exerce au détriment des personnes non suivies dans le programme renforcé, c'est-à-dire que ces effets positifs créent simplement un déplacement dans la file d'attente des demandeurs d'emploi, ceux n'étant pas accompagnés dans le programme voyant leur situation d'autant plus dégradée. L'effet global est alors neutre ou négatif. Les études menées sur les opérateurs mettent en avant quant à elles des pratiques d'écroulement au profit des individus les plus employables parmi l'ensemble des candidats accompagnés.

Aussi, le rôle et l'attitude des conseillers ont un effet fort sur la probabilité de retour à l'emploi. Selon cette logique, deux techniques ont également été fréquemment étudiées : le profilage et l'externalisation de l'accompagnement. Sur le premier point, les études *ex ante* évoquent des effets positifs, c'est-à-dire que le ciblage statistique augmenterait davantage le retour à l'emploi par rapport à une orientation réalisée par les conseillers du service de l'emploi. Par exemple, au Danemark, des chercheurs montrent que les conseillers réalisent l'assignation des demandeurs d'emploi à un programme aussi bien qu'un service d'assignation aléatoire, quand la performance est mesurée en termes de taux d'emploi un an après le début du programme d'accompagnement évalué. Il est toutefois très difficile de trouver des variables permettant de réaliser ce profilage qui n'est en outre pas particulièrement efficace. Le rôle des conseillers demeure, quoi qu'il en soit, beaucoup plus large que celui qui consisterait uniquement à assigner les individus à des programmes, et en l'état, le propos n'est pas de les remplacer par des méthodes statistiques dont les coûts et bénéfices n'ont de plus pas été calculés. Concernant l'externalisation de l'accompagnement, les effets de l'accompagnement social vers l'emploi sont plus souvent positifs à l'étranger qu'en France. Des débats autour de la flexibilité des prestations et des mécanismes de rémunération sont posés autour de la prise en charge de l'accompagnement par des opérateurs privés de placement. Faut-il mieux communiquer sur l'existence des différents opérateurs, les mettre en concurrence, publier leurs résultats et leurs performances ? Ces débats, posés à la fois par les politiques publiques nationales et repris par les économistes, reflètent des modèles sociaux en tension, entre modèle libéral et modèle universaliste de protection sociale. Ils reviennent à tenter d'hybrider logique d'optimisation et logique d'accompagnement social favorisant l'auto-émancipation des bénéficiaires. Il ressort *in fine* de la littérature en sciences économiques que les enjeux de l'accompagnement social dans le champ de l'emploi tournent autour de la difficulté de capter des éléments difficilement quantifiables.

Au total, les études dominantes en économie sur la question de l'accompagnement social vers l'emploi et de ses effets sur les bénéficiaires ne se décentrent pas, au regard de cette exploration, de l'objectif de réduction du chômage et elles ne questionnent qu'extrêmement rarement la place et le rôle du travail et de l'activité dans les trajectoires de vie au-delà de l'attention principale sur le revenu. Du côté de la socio-économie, de la sociologie et des sciences de l'éducation, les études ouvrent quant à elles des perspectives critiques à dimension normative - sur la construction genrée des métiers par exemple - à propos du primat du retour à l'emploi sur le reste de la vie sociale des individus et des collectifs

Conclusion générale

Qu'est-ce que les sciences sociales peuvent nous apprendre sur les effets de l'accompagnement social sur ses bénéficiaires ? C'est à cette question que cette revue de la littérature produite sur les trente dernières années a tenté de répondre, en prêtant attention aux multiples dimensions de l'accompagnement (sociale, humaine, économique) ainsi qu'à la diversité de ses modes de mise en œuvre et d'évaluation.

Ce travail met d'abord en évidence que le recours à l'accompagnement, comme forme d'intervention destinée à pallier les échecs du traitement de la question sociale, est une pratique déjà ancienne et de diffusion internationale, qui se caractérise aussi par une grande variété d'acteurs, de bénéficiaires et de modalités.

Il montre aussi, conséquence de ce qui précède, que la mesure de ses effets est particulièrement ardue et a conduit à des manières diverses d'envisager la question. De nombreuses administrations, des fondations, des chercheurs en sciences sociales, des praticiens, en France comme à l'étranger, ont réfléchi à la meilleure manière d'identifier les déterminants qui conditionnent le succès ou l'échec des programmes d'accompagnement, de distinguer les recettes « qui marchent » et d'évaluer leur répliquabilité, ou de comprendre, selon un angle plus centré sur les acteurs, en quoi l'accompagnement peut répondre à des trajectoires individuelles multiples, souvent marquées par des difficultés lourdes, et à quelles conditions il peut parvenir à les réorienter.

Les nuances de ces questions prédéterminent déjà en partie la réponse à la question des effets. Elles recouvrent aussi des spécificités disciplinaires sous la forme de préférences méthodologiques « incorporées », en économie, en sociologie, ou toutes autres disciplines intéressées par le sujet qui, pour peu qu'on choisisse de les cumuler plutôt que de les aborder comme des exclusives, composent un kaléidoscope complexe, mais instructif, sur ce que l'on peut attendre des pratiques d'accompagnement.

Identifier, collecter puis sélectionner ces travaux sur l'accompagnement social et ses effets sur les bénéficiaires est une tâche longue et ardue à laquelle les chercheurs de l'Apex se sont consacrés pendant plusieurs mois. Inévitablement, comme tout travail de sélection, réalisé dans un temps limité, il a privilégié certains angles, et doit assumer de laisser dans l'ombre une partie de la production de connaissances sur des thèmes liés au sujet. Néanmoins, la recension à laquelle nous aboutissons donne une image fidèle de l'état de la recherche sur les effets de l'accompagnement, principalement celle produite en France, mais complétée de nombreux éclairages sur des informations et méthodes relevant d'autres pays occidentaux.

Parmi les choix que nous avons dû faire, celui de la définition est important. Nous avons circonscrit une définition de l'accompagnement social qui évite de lui donner un caractère trop englobant, en privilégiant la dimension de relation bilatérale entre un aidant et un aidé, opéré dans le contexte d'une structure sociale, sur une temporalité limitée. En pratique, ce choix s'est souvent heurté au fait que l'accompagnement est rarement proposé seul. Il est souvent complété d'une offre de services – aides monétaires ponctuelles, fourniture d'un hébergement, etc. – qui rend très difficile d'isoler les effets propres de l'accompagnement de celui des interventions annexes. Le bilan auquel nous parvenons reflète aussi la limite inhérente au fait de produire des indicateurs. Si ces derniers sont nécessaires dans la perspective de produire une mesure, ils ont pour effet bien connu, en orientant le projecteur sur tel ou tel aspect jugé

prioritaire, de rejeter dans l'ombre une partie de la réalité. Il en va ainsi, par exemple, de la durée : comment savoir ce que l'accompagnement produit au bout de quelques années quand ses effets sont évalués à 6 mois ? Comment savoir ce qu'il change dans l'ordre des affects, de l'estime de soi, ou du bien-être quand seul le retour à l'emploi durable, ou l'obtention d'un logement, est mesuré ? Pour toutes ces dimensions de l'ombre, on ne peut qu'appeler au développement de recherches moins tournées vers la production de connaissances immédiatement exploitables, qui envisagent le temps long, et qui puissent mieux prendre en compte la diversité possible des impacts d'un accompagnement (y compris sous l'angle affectif et cognitif), que ces recherches mobilisent des protocoles qualitatifs, quantitatifs, ou mixtes. On ne peut que plaider, à cet égard, pour une articulation étroite entre les méthodes quantitatives et qualitatives, dans un dialogue transdisciplinaire renouvelé. De telles recherches sont coûteuses et complexes, mais elles sont les seules à permettre de lever l'ignorance qui règne encore, à bien des égards, sur l'utilité de ce mode d'action sociale.

Les approches sociologiques par entretiens ou par observations, parce qu'elles permettent d'aller au plus près des subjectivités des bénéficiaires, apportent des informations déterminantes pour comprendre non seulement la portée des changements possibles mais aussi les mécanismes qui les rendent possibles. Pour ces raisons, il est souhaitable de les intégrer aux protocoles d'évaluation, en allant à rebours d'une approche « par les preuves » encore trop prisonnière d'un positivisme scientifique maladroitement inspiré des « sciences dures » quand vient le moment de circonscrire ce qui définit une « preuve ». Il ne faudrait pas perdre de vue que les « effets » de l'accompagnement social ne sont pas une donnée transparente, presque « naturelle » ou évidente, mais un construit socio-scientifique. Sa cible, le bénéficiaire, n'est rien d'autre qu'une expérience humaine, irréductible à l'application d'un protocole administratif, ou même au statut de « bénéficiaire », qui n'est rien d'autre, en réalité, que le produit de la situation d'accompagnement. Perdre de vue cette construction institutionnelle est ce qui empêche, par exemple, de comprendre les résistances à l'accompagnement des jeunes dits en errance ou des sans-abris vivant dans des abris de fortune à l'orée des grandes agglomérations. Les mêmes réflexions peuvent s'appliquer à la construction institutionnelle des parcours d'insertion, des parcours de soins, ou encore des parcours résidentiels.

Malgré ces limites, cette revue de littérature permet de dégager quelques enseignements :

- Tout d'abord, dans le champ de l'accès au logement, les programmes d'accompagnement peuvent permettre l'amélioration des situations vécues par les personnes sans domicile ou en voie de l'être. Il semble que l'accompagnement au logement augmente ses chances de succès s'il se construit sur une temporalité longue, dans un rapport de confiance, et s'il est assorti de mécanismes de redistribution qui permettent de rendre réaliste l'accès à un logement stable pour des personnes à très faibles ressources. Il est mieux armé face aux personnes les moins désaffiliées et rencontre au contraire des grandes difficultés pour améliorer la situation de ceux qui sont sans domicile depuis longtemps, ou qui développent un rapport de profonde défiance face aux institutions (jeunes en errance par exemple). Il semble enfin illusoire de voir réussir un accompagnement au logement si ce dernier n'est pas pensé dans un rapport de globalité avec la question de l'emploi (ou de l'activité), de la santé, notamment psychique et des addictions
- Ensuite, dans le champ du soutien à la parentalité, les programmes d'aide aux familles semblent ne se défaire que très imparfaitement des images traditionnelles et stéréotypées de « l'être parent ». Les dichotomies entre coercition de l'action sociale d'un côté et visée émancipatrice de l'accompagnement de l'autre restent plus vives que l'on peut le penser. De même, force est de constater dans les travaux recensés que les rapports genrés concernant

la place de l'enfant au sein des familles n'évoluent guère. Si certaines recherches permettent de repérer et quantifier des effets des programmes de soutien sur les familles, ils proviennent d'études dont les modalités d'enquête sont questionnables et peu répliquables. Une piste à suivre concerne la production de recherches prenant en compte la participation des familles aux dispositifs qui leur sont destinés.

- Sur les publics particuliers que sont les personnes en situation de handicap ou la catégorie des jeunes, on constate dans les deux cas le déploiement de programmes spécifiques en termes d'accompagnements socio-professionnels, depuis 10 ans pour le handicap et depuis 30 ans pour la jeunesse. Dans les deux cas, les effets se présentent comme contrastés. Des efforts ont été faits pour sortir les personnes en situation de handicap de la logique asilaire ou de mise à l'écart, en favorisant une intégration à la norme dominante par la logique de compensation. Mais la logique du stigmatisme continue de structurer bien des rapports sociaux impliquant des personnes handicapées. Si la jeunesse a depuis longtemps fait l'objet d'une incitation à l'insertion sociale fondée sur l'accompagnement (et le plus souvent sans allocation ou dans un format réduit), les jeunes peu qualifiés et peu diplômés demeurent dans des situations de fragilité sociale que l'accompagnement échoue globalement à réduire. On peut en attendre, au mieux, une amélioration de la situation de publics bien ciblés (qui fonctionne mieux avec les plus proches de l'emploi), mais pas une amélioration d'ensemble de la situation socio-économique de la jeunesse en difficulté.
- Enfin, dans le champ de l'accès à l'emploi, les travaux montrent pour la plupart des effets des programmes d'incitation ou d'accompagnement au retour à l'emploi. Si les résultats des études statistiques peuvent s'avérer optimistes, les travaux sociologiques montrent d'un autre côté des effets qui ne se défont pas des logiques de domination que subissent les chômeurs dans l'accès à leurs droits.

Au-delà de la question des effets mesurables de l'accompagnement sur les bénéficiaires, il serait intéressant d'envisager la question dans une perspective plus collective, et d'interroger les effets de l'accompagnement social sur le social. La logique de l'autonomisation qui est promue à travers le paradigme de l'accompagnement apparaît en effet à double tranchant du point de vue de l'organisation de la société. Dans un versant enchanté, *l'empowerment*, correspond à l'augmentation souhaitable des capacités individuelles à faire des choix en contexte d'incertitude, à partir de ses ressources personnelles. Mais il renforce ce faisant le schéma d'un individu responsable pour lui-même, dans un monde social atomisé. On peut lui opposer une approche différente, qui fait de la quête d'autonomie un projet collectif, valorisant l'agir en commun. Dans ce schéma alternatif, l'accompagnement ne prend son sens que s'il complète des solidarités collectives solides, plutôt que de s'y substituer.

* Le rapport compte 77 fiches numérotées de 1 à 77, classées en 5 thèmes : logement, famille, jeunesse, handicap et emploi.

I. Fiches-références : Accompagnement social et effets sur l'accès au logement

Fiche n°1

DEBORDEAUX Danièle (1993), « Évaluation de l'aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées », *Recherches et prévisions*, n°62, p. 19-31.

Objet et contexte de recherche/étude

En 1993, l'aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées (ALT) a été instaurée. Ce dispositif fait partie d'un ensemble de mesures incluses dans la loi du 31 mai 1990, dite loi Besson, dont l'objet est la mise en œuvre d'un droit universel au logement. L'objet de cet article est d'évaluer cinq ans après l'instauration de l'aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées (ALT) ses effets sur les bénéficiaires, son intégration vis-à-vis des autres dispositifs existants et le pilotage de cette aide.

Type d'accompagnement social visé

L'ALT est une prestation, qui est versée aux associations conventionnées avec les directions départementales des affaires sanitaires et sociales (DDASS), qui doit permettre de développer une offre spécifique de logement temporaire pour les personnes défavorisées en proposant un filet de sécurité juridique et financier. En 1998, l'ALT est étendue aux associations des centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) puis aux centres communaux d'actions sociales (CCAS). Les CAF assurent la liquidation de la prestation financière.

Ce sont donc des associations qui opéraient déjà dans le cadre de l'accompagnement au logement qui bénéficie d'un financement supplémentaire et spécifique pour diversifier l'offre de logement temporaire.

Les publics qui sont accueillis par les opérateurs bénéficiant de l'ALT sont des personnes isolées, des familles monoparentales, des jeunes, des personnes en marge du travail, disposant de ressources faibles constituées par des allocations et des revenus de transfert. Une partie des bénéficiaires présentent des troubles de santé liés à des comportements addictifs ou à des problèmes psychologiques. Les familles étrangères immigrées sont également la cible des opérateurs afin de prendre le temps de régulariser leur situation.

Les publics diffèrent selon la vocation des opérateurs. Ils diffèrent également en fonction des réponses apportées par les opérateurs bénéficiant de l'ALT : les jeunes, instables, ne s'inscrivent pas dans une logique d'insertion ni de projet ; idem pour les sans domicile fixe.

L'ALT permet à la fois de proposer des réponses d'urgence face à des situations critiques, mais également de faire émerger des projets d'insertion. Les services assurés par les structures bénéficiant de l'ALT varient du simple hébergement gratuit à un suivi spécialisé avec une perspective d'insertion. Lorsque les bénéficiaires indirects de l'ALT sont pris en charge par les opérateurs, c'est un temps qui est également consacré à la restauration des droits des

personnes : aide aux démarches administratives pour l'accès aux allocations, pour la formation professionnelle ; prise en charge des difficultés de santé.

Ces prestations de service sont majoritairement assurées par les travailleurs sociaux des structures, mais les opérateurs font également appel à des services extérieurs et à des bénévoles, en faisant appel au réseau.

L'accompagnement est encadré par des règlements intérieurs propres aux opérateurs et par des contrats individualisés. Les contrats d'hébergement portent sur la durée du séjour, le versement d'un loyer, les règles de comportement dans les logements. Certains contrats fixent des objectifs d'insertion. Chaque accompagnement est également assorti d'une participation financière tenant compte des ressources financières. Ce principe s'inscrit dans une perspective éducative.

Méthodologie

L'évaluation de la mise en œuvre de l'ALT a été effectuée à plusieurs niveaux : un niveau politique afin de déterminer les transformations des normes et des pratiques en matière d'accès au logement, notamment au travers de la dimension « d'étape vers l'insertion » et d'accompagnement ; un niveau gestionnaire afin de quantifier le nombre de logements autonomes permis par la mesure.

L'évaluation a été réalisée sur sept sites : à Paris, dans les Yvelines, en Haute-Garonne, dans les Bouches-du-Rhône par des bureaux d'études et dans le Pas-de-Calais, en Charente-Maritime et dans l'Yonne par les CAF de chaque département.

Des entretiens ont été réalisés avec les pilotes de l'ALT au niveau de chaque département (préfets, DDASS, CAF) et les associations bénéficiaires de l'aide

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

En 1998, plus de 100 000 personnes ont été suivies par près de 1200 opérateurs dans le cadre de l'ALT.

Le constat général est que l'ALT est perçue comme une mesure technique et pragmatique plutôt que politique. Elle répond bien au renforcement et à la diversification de l'offre d'hébergement. Elle permet d'ouvrir le spectre des personnes aidées. Mais elle n'est pas fortement articulée avec les autres dispositifs en faveur des personnes défavorisées, notamment avec les Plans départementaux d'action en faveur du logement.

Sur les cinq premières années d'existence de l'ALT, les personnes qui sont hébergées dans un logement couvert par l'ALT, restent pour la plupart dans ses structures d'hébergement. Mais la moitié d'entre eux sortent de ce dispositif vers un logement durable et autonome.

L'évaluation ne permet pas de dresser une typologie du public typiquement bénéficiaire de l'ALT. Néanmoins, trois publics sont distingués : les personnes en situation de rupture familiale ou conjugale démunies de moyens matériels ; les personnes atteintes de troubles graves de santé ou à cause de la prison et de l'exil perdent leurs repères sociaux et la capacité de s'en sortir par eux-mêmes ; des personnes engagées dans une démarche d'insertion, mais qui sont obligées de quitter leurs structures d'hébergement. Il y a donc une réussite à capter des personnes différentes pour les aider à trouver un hébergement.

La dimension d'étape dans un parcours est centrale dans l'ALT. Les durées de logement varient entre six et douze mois. L'hébergement financé par l'ALT est une halte dans l'errance, une pause entre deux formules d'habitat temporaire, mais aussi et surtout un élément de la chaîne de relogement des publics dans le parc privé, publique voire associatif.

L'ALT pointe le défaut des aides à la personne qui ne sont plus adaptées aux ménages confrontés aux situations de rupture. Ces publics sont renvoyés aux mécanismes compensateurs qui fonctionnent sur l'aide sociale.

Fiche n°2

GENEST Sigrine, DEPRIESTER Marc (2001), « L'évaluation des fonds de solidarité logement », *Recherches et Prévisions*, n°63, p 61-72.

Objet et contexte de recherche/étude

L'objectif de l'article est de parvenir à une synthèse des évaluations menées par la CAF sur la politique du logement en faveur des personnes défavorisées dans le cadre de l'évaluation des politiques publiques. Le cadre temporel commence à partir de l'application de la loi Besson de mai 1990 à la loi de lutte contre les exclusions votée en 1998. Dans ce contexte, la politique consacrée au logement a été modifiée par l'instauration des Fonds de solidarité logement (FSL) en 1991. Ils sont des outils de correction des politiques du logement dans son versant solidarité. Ils ont été les premiers outils (et les seuls) des nouveaux Plans départementaux d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD). Ce sont ces fonds de solidarité logement, qui font l'objet d'une synthèse des évaluations.

Les FSL ont été créés afin de traiter les difficultés financières, d'accès ou de maintien dans le logement et de rendre solvables les ménages.

Type d'accompagnement social visé

Dans le cadre de l'accompagnement social lié au logement, les opérateurs sont principalement les associations. La mise en place du FSL a changé la donne en faisant prioritairement les conseils généraux les pilotes de l'accompagnement en lien avec les CAF et les organismes HLM.

L'article ne se focalise pas sur un public spécifique. Tous les individus potentiellement en rupture sociale ou dans l'exclusion sociale sont une cible des fonds alloués aux FSL.

Le FSL est l'outil majeur de l'accompagnement social, celui sous lequel passe la majeure partie des dispositifs d'accompagnement des personnes défavorisées : impayés, surendettement, relogement, logement temporaire, etc.

Méthodologie

L'évaluation s'appuie sur le programme de recherche sur les conditions d'élaboration des PDALPD (1992), l'évaluation de la loi du 31 mai 1990 (1997) et sur les rapports annuels du Haut comité pour le logement des personnes défavorisées (HCLPD), sur le rapport d'information de l'Assemblée nationale sur l'application des dispositions relatives au logement (1998), sur la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.

Des difficultés ont été rencontrées pour mesurer la part propre des FSL dans la multiplicité des dispositifs d'aide à l'insertion dans le logement.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les auteurs identifient trois périodes d'élaboration des FSL dans le paysage des politiques sociales liées au logement : le temps de mise en œuvre avec l'agencement des partenariats entre opérateurs de décisions et opérateurs de fonctionnement ; temps de montée en puissance des dépenses des fonds avec la remise en question en parallèle des aides au logement et la croissance continue des dossiers pris en charge par les départements en matière de logement ; le temps de vitesse de croisière.

À chacun de ces trois temps correspondent des analyses et des préconisations propres. Dans le premier temps de mise en cohérence des fonds avec les plans départementaux, les évaluations se centrent essentiellement sur l'organisation et le fonctionnement. Dans le deuxième temps, les bénéficiaires sont interrogés afin de comprendre les parcours d'accompagnement de manière à mettre en lumière les phénomènes de paupérisation, mais aussi de déterminer les

meilleures stratégies d'aide. Le troisième temps correspond plutôt à une formulation des besoins des opérateurs après dix années d'existence des fonds, notamment parce que des situations d'exclusions sociales perdurent et que le droit au logement reste une chimère.

Au départ créé pour résorber le stock de situations les plus fragiles, les plans départementaux ont été mis à contribution pour gérer le flux des publics défavorisés, généré par l'extension de la précarité professionnelle et familiale, les dysfonctionnements du marché du logement et les limites des politiques publiques. Le problème est que cette gestion a créé un nouveau stock de populations les plus démunies ne répondant pas aux critères établis par les plans départementaux. Il a donc fallu privilégier de nouvelles méthodes d'intervention pour intégrer les exclus des dispositifs sociaux pour l'accès au logement durable : accords départementaux avec les organismes HLM et chartes de prévention des expulsions notamment.

La principale perspective porte sur le repositionnement du travail social des CAF en matière de logement. Les CAF ont vu jouer un rôle marginal dans le partenariat des FSL : bien que gestionnaires et en charge des secrétariats des FSL, elles ont été instrumentalisées et interpellées sur la capacité de traitement des dossiers et sur la maîtrise des dépenses de ces fonds.

Fiche n°3

DEQUIRE Anne-Françoise, JOVELIN Emmanuel (2007), « Évaluation des services et initiatives en faveur des jeunes sans domicile fixe : une comparaison France-Angleterre », *Pensée plurielle*, n°16, p. 181-206.

Objet et contexte de recherche/étude

L'article souhaite étudier l'ensemble des dispositifs territoriaux français et britanniques de prise en charge et d'aide à destination des jeunes en errance.

Type d'accompagnement social visé

Les jeunes en errance sont majoritairement accompagnés par le secteur public et le secteur associatif. Il existe ainsi des structures à bas seuil d'exigences qui proposent une aide au jour le jour sans contrepartie : il n'y a pas d'obligation de projet, l'anonymat est pratiqué, l'objectif étant de trouver un abri. Les auteurs ont répertorié le SAMU social, les équipes mobiles d'aide, les centres d'accueil d'urgence et les centres d'accueil de jour ainsi que les centres d'hébergement temporaire comme les principales structures à bas seuil d'exigences. Il existe également les structures institutionnelles avec une prise en charge globale d'insertion où le projet est le maître mot. Dans ce cadre, le jeune accède à une modalité d'hébergement collectif avec des règles strictes. Dans cette catégorie se distinguent les centres d'hébergement et de réinsertion sociale, les foyers de jeunes travailleurs et les centres d'accueil pour jeunes mineurs ou majeurs âgés de moins de 20 ans. D'autres structures sont chargés d'un objectif de médiation (quantitativement moins nombreuses que les autres opérateurs) et dans la prévention.

En Angleterre, le département logement du conseil de district (subdivision administrative communale) occupe la charge de l'accompagnement des jeunes en errance, ainsi que les bailleurs et les agences de conseil et de service.

La tranche d'âge jeune est entre 18 et 25 ans (16 et 22 ans en Angleterre), vivant dans la rue ou dans des centres d'hébergement, ou dans les squats. L'hébergement des jeunes en errance varie en fonction des saisons (mais ce n'est pas l'âge qui est caractéristique de ce comportement).

En France l'aide est à la fois monétaire (le Fonds d'Aide aux Jeunes, l'Allocation Jeune Majeur, le Fonds local d'aide aux jeunes, le RMI) et non monétaire (l'ALT, la mission locale). L'accompagnement est réparti entre la mission d'aller à la rencontre des personnes à la rue pour créer

un contact et un climat de confiance afin d'informer de l'existence de structures d'hébergement plus durable que la rue, la mission d'émergence de projet individuel de formation et de réinsertion professionnelle, la mission de prise en charge de la santé en orientant les jeunes vers l'hôpital, les centres de désintoxication et de psychiatrie. La prise en charge de l'accompagnement se fait mensuellement au moyen de prise de rendez-vous avec un référent social. En Angleterre, l'accompagnement est individualisé et le soutien personnalisé. Les structures établissent également des bilans qui permettent de développer et d'encourager la capacité des individus à vivre de façon indépendante. L'objectif principal des structures d'accueil est de faire entrer 30% des jeunes en errance dans l'éducation dans l'emploi ou dans la formation.

Méthodologie

60 entretiens semi-directifs avec des jeunes SDF dans la région Nord-Pas-de-Calais (un quart de femmes et trois quart d'hommes) et 27 professionnels (éducateurs, directeurs d'établissements et de missions locales, responsables des services jeunesse). 40 jeunes SDF (part égale d'hommes et de femmes) ont été interviewés dans le Kent et 20 structures (agences de soutien, agences pour l'emploi et la formation, services de santé, services de médiation).

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Selon la recherche menée par les auteurs, les professionnels français ont un avis négatif sur l'architecture des aides destinés aux jeunes en errance et elles « conforteraient le jeune dans sa situation » voire « conduiraient à l'assistanat ». Ils ont également des difficultés dans la prise en charge des jeunes qui sont vite découragés par les démarches et qui manquent de sérieux. Ils déplorent leur instabilité y compris lorsqu'ils sortent de l'errance.

L'accompagnement est plus perçu comme la gestion de la pauvreté et de l'exclusion plutôt que la réduction.

Les dispositifs publics et associatifs sont mal articulés et ils ne sont pas mis en cohérence.

Les jeunes sont relativement critiques des actions menées par les travailleurs sociaux, notamment lorsqu'il faut changer de référent social. Ils refusent souvent d'utiliser les dispositifs d'accueil d'urgence, principalement à cause du manque d'hygiène, de la violence, et des règles qui régissent ces solutions d'hébergement, lié à l'établissement d'un projet et à la vie en collectivité. Ils refusent bien souvent l'engagement dans une démarche d'insertion sociale et professionnelle. Ceux qui s'y engagent se sentent disqualifiés et ont la sensation qu'elle n'aboutit à rien de durable.

En Angleterre, le contact régulier avec une personne référente est essentiel pour la majorité des jeunes. L'accompagnement passe plutôt dans la gestion des risques, car il existe un vrai manque de logement temporaire. Les logements privés sont réservés au plus de 18 ans et les logements d'urgence financés par le secteur public sont également peu nombreux. Les travailleurs sociaux utilisent donc fréquemment les B&B pour loger temporairement les jeunes. Cette gestion du risque permet d'établir une hiérarchie des risques qui fondent les partenariats avec les bailleurs en fonction des prestations fournies : les foyers à haut risque ont un personnel mobilisé 24 heures sur 24. Mais cette gestion du risque limite la capacité de développement de confiance et de respect dans les rapports entretenus entre les jeunes bénéficiaires de l'accompagnement social et les travailleurs sociaux.

D'après les responsables de structure, l'amélioration de la prise en charge passe aussi par la prévention auprès des familles, l'adaptation des structures aux jeunes SDF en couple, en bande, assouplir les conditions d'hébergement et améliorer les partenariats sociaux et médicaux. Plutôt que la gestion, il faut aller dans la curation de l'errance de la jeunesse.

Fiche n°4

BALLAIN René, SAUVAYRE Anne (2008), « La place du fonds de solidarité logement dans les systèmes départementaux d'aide aux personnes en difficulté suite à sa décentralisation », Document de travail n°74, Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DRESS), Paris.

Objet et contexte de recherche/étude

Ce document de travail permet de tracer une grille d'analyse de la place des FSL dans l'ensemble des systèmes départementaux d'aide aux personnes défavorisées. Elle dresse un panorama institutionnel et fonctionnel afin de comparer les pratiques des FSL et les principales évolutions amenées par les lois de décentralisation.

Type d'accompagnement social visé

L'opérateur lié au FSL est le conseil général. Le tiers des dépenses allouées par les fonds sont consacrés spécifiquement à l'accompagnement social.

Le public bénéficiaire des fonds alloués au FSL est disparate en fonction des départements. Les règlements intérieurs des FSL reprennent les catégories des plans départementaux définis par la loi : les publics cumulant des conditions de ressources très faibles et des conditions de logement indignes ou précaires. Les conditions d'éligibilité prennent en compte les critères de revenus et le RMI comme référence, voire les plafonds HLM, PLA-I ou PLUS.

Les publics ciblés sont principalement les hébergés dans des établissements de la chaîne d'insertion par le logement, les jeunes, les gens du voyage et les réfugiés statutaires

Chaque FSL est doté d'une comptabilité propre. Le rapport a identifié les lignes budgétaires propres à l'accompagnement social et les a analysés. Ainsi, le poste le plus important correspond à l'accompagnement social lié au logement individuel délégué par convention aux associations d'insertion par le logement, ce qui est qualifié de traditionnel. Certains départements utilisent ce poste pour les partenariats conclus avec les services sociaux des organismes HLM. Il est possible d'identifier dans ces prestations le coût unitaire de chaque accompagnement : les auteurs ont calculé qu'une mesure d'accompagnement sur 12 mois s'échelonnait entre 1600 et 1858 euros.

Le FSL peut également financer les enquêtes sociales d'expulsion (dans la moitié des départements), les postes de dépenses dans les logements foyer, des aides à des publics spécifiques (nomades sédentarisés, jeunes, handicapés, réfugiés).

L'instruction des dossiers saisis par les fonds est assistée par les opérateurs d'accompagnement. Toute demande d'aide doit être visée par un travailleur social pour être éligible.

Méthodologie

L'étude commandée par la DRESS analyse la place des FSL grâce à six monographies de FSL dans six départements. Ces derniers ne sont pas explicitement nommés.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Il existe de fortes disparités de financement de l'accompagnement dans les lignes budgétaires dédiées dans les FSL départementaux. Ces disparités sont expliquées par l'hétérogénéité des territoires étudiés. Elles renforcent les inégalités de traitement des populations fragiles entre les départements, ce qui renforce l'idée d'une inefficience de la décentralisation au niveau départemental. Néanmoins, il n'y a pas d'argument spécifiquement lié aux effets des FSL sur les trajectoires des bénéficiaires. Les auteurs reconnaissent l'effet de transition que procurent les mesures d'accompagnements vers d'autres dispositifs.

Fiche n°5

MALKI Milouda, RIZZO Anne-Catherine, PRAILE David (2006), « Pratiques d'accompagnement social en matière de logement: une expérience transfrontalière pour contribuer au débat », *Pensée plurielle*, n°12, p. 101-122.

Objet et contexte de recherche/étude

Dans cet article il est question d'une comparaison des pratiques en matière d'accompagnement social entre la France et la Belgique, et plus particulièrement la région de Wallonie, dans le cadre d'un programme européen Interreg III, entre 2004 et 2007. Cette contribution est une sorte de rapport d'étape dans les réflexions menées à la frontière franco-belge. L'accompagnement social est spécifiquement lié au logement.

Type d'accompagnement social visé

En Wallonie, les auteurs ont remarqué une diversification des acteurs de l'accompagnement social conventionnés comme les agences immobilières sociales, les régies de quartiers, les associations de promotions de logement. Ce secteur peine à se structurer et à trouver une identité commune.

De façon générale, le public bénéficiaire est représenté par un ensemble hétérogène d'individus « exclus » (comparable en dans le nord de la France et en Wallonie) engendrés par les difficultés financières d'accès au logement causé par l'inflation des prix de l'immobilier.

Les auteurs parviennent à dresser une typologie en deux perspectives complémentaires de l'accompagnement en matière de logement en France et en Wallonie. L'accompagnement dans le logement consiste à assurer un suivi et un encadrement des bénéficiaires pour gérer un budget logement, pour l'entretien du logement et pour la pédagogie de l'habitation. L'accompagnement social par le logement consiste à concevoir le logement comme un outil d'intervention sociale afin de constituer un pilier du parcours d'insertion et d'intégration sociale. L'accompagnement en matière de logement élargit de ces deux façons le travail social en déclinant l'intervention en amont et en aval de la mise à disposition matérielle d'un logement. L'accompagnement peut être individuel ou collectif. L'intervention est réalisée en partenariat avec d'autres parties prenantes (bailleurs, collectivités territoriales, etc.).

Méthodologie

Les auteurs sont des professionnels de l'intervention sociale et mènent un travail de dialogue avec les travailleurs sociaux des deux régions.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Cet article propose seulement de comparer les pratiques d'intervention sociale sans véritablement questionner les résultats et les impacts que l'accompagnement social provoque. Néanmoins, il est question de l'accompagnement collectif qui semble permettre de réaliser des économies de moyen, de valoriser les compétences des bénéficiaires, de représenter une force sociale, et de remobiliser les personnes d'un quartier d'un groupe social ou d'une famille, et de rompre l'isolement et l'individualisme.

À travers ce travail de comparaison émerge l'idée de l'existence de tensions permanentes dans l'intervention sociale de l'accompagnement. Le travailleur social engagé dans cette démarche occupe une place prépondérante lorsqu'il est à la fois accompagnant et bailleur, ce qui peut engendrer une confusion des rôles voire un conflit d'intérêts. L'accompagnement peut alors être perçu comme une aide ou une contrainte, ce qui forme son ambivalence. La temporalité

est également un sujet au cœur de l'accompagnement. Les auteurs se posent la question de la prise en charge des bénéficiaires sous le prisme de l'urgence : faut-il plutôt accompagner l'urgence ou accompagner d'urgence ? Cela amène à considérer l'urgence relative vécue par la personne, mais qui n'appelle pas nécessairement une réponse dans l'urgence et l'urgence objective où les situations (incendie, expulsions) correspondent des réponses immédiates préalablement ou indépendamment de l'accompagnement.

Fiche n°6

ROUGIER Isabelle, TARDIVON Pascaline (2015), « Évaluation du dispositif d'accompagnement vers et dans le logement (AVLD) », Rapport conjoint de l'Inspection générale des affaires sociales et du Conseil général de l'environnement et du développement durable, n°2015-079R, Paris.

Objet et contexte de recherche/étude

L'IGAS et le CGEDD ont mené une évaluation du dispositif département AVDL afin de comprendre ses modalités de mise en place au niveau des départements tant au niveau des fonds alloués qu'au niveau de sa complémentarité avec les autres dispositifs existants (notamment l'Accompagnement social lié au logement (ASLL) des FSL).

Type d'accompagnement social visé

Les opérateurs de ce dispositif sont les préfetures puisque le dispositif est porté par l'État dans le cadre de l'instauration du droit au logement opposable (DALO). L'AVDL est un volet de l'intervention sociale en faveur des ménages en difficulté qui vise à rendre autonomes les bénéficiaires. L'objectif est de faciliter le relogement ou de prévenir la mise à la rue des ménages les plus fragiles.

L'accompagnement s'effectue en fonction de critères de priorisation des commissions départementales de médiation dans le cadre du DALO.

Le choix des DDCS a été de confier les missions d'AVDL à des opérateurs associatifs gestionnaires de centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS). Les centres communaux d'actions sociales et les communautés d'agglomérations ont également été conventionnés au titre de l'AVDL.

Le rapport a conclu que le dispositif était complémentaire avec les autres dispositifs et qu'il intervenait au-devant des personnes qui ne bénéficiaient pas des dispositifs départementaux, ce qui apporte une réactivité plus forte. Il peut s'agir de jeunes ayant relevé de l'aide sociale à l'enfance et qui se retrouvent sans hébergement ou sans logement à leur majorité, de personnes sortant de l'hôpital psychiatrique ou de la prison. Il peut s'agir des ménages menacés d'expulsion, reconnus prioritaires au titre du DALO ou non. Il peut également s'agir de personnes logées dans un habitat indigne et pour lesquelles le relogement peut être difficile ou long à opérer (grandes familles, irrégularité du séjour).

L'AVDL est réalisé, dans chaque département, par des associations agréées par l'État et sélectionnées via un appel à projet lancé en février 2012. L'AVDL comprend deux phases distinctes : le diagnostic et l'accompagnement. Le diagnostic est un bilan social (ou l'actualisation d'un bilan existant) réalisé par l'opérateur agréé. Il comporte un volet social (droits et prestations, situation budgétaire) et un volet logement (autonomie de gestion, historique et situation actuelle du logement, état des démarches en cours, besoins et attente du ménage). Si un accompagnement est justifié, le diagnostic définit l'intensité de l'accompagnement nécessaire, sa durée prévisionnelle, et donne les critères de réussite de l'accompagnement préconisé. Ce diagnostic est ensuite transmis au prescripteur de l'AVDL, et, le cas échéant, à un opérateur agréé différent qui se chargera de réaliser l'accompagnement prescrit.

L'accompagnement met en œuvre les prescriptions du diagnostic. Il a pour objectif de permettre au ménage d'accéder à un logement et de pouvoir le gérer en autonomie. Il sera orienté vers la recherche de logement, sa gestion, et/ou la vie sociale dans et hors du logement. L'accompagnement prescrit par le diagnostiqueur peut être « léger » (niveau 1, 4 heures par mois), « moyen » (niveau 2, 8 heures par mois), ou « approfondi » (niveau 3, 16 heures par mois ; il peut permettre, avec le secours éventuel de partenaires extérieurs, de réaliser un « accompagnement global »).

Methodologie

Des entretiens ont été conduits en Île-de-France, en Provence-Alpes-Côte-d'Azur et en Rhône-Alpes avec les directions d'administrations telles que la direction générale de la cohésion sociale et la direction de l'habitat de l'urbanisme et des paysages, la Caisse de garantie du logement locatif social, le délégué interministériel à l'hébergement et à l'accès au logement, la Fédération nationale des associations de réinsertion sociale et la fédération des associations et des acteurs pour la promotion et l'insertion pour le logement, et le tribunal administratif de Paris.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les auteurs notent qu'ils manquent d'évaluations quantitatives plus précises sur ce dispositif. Le principal indicateur de mesure est le taux de relogement des bénéficiaires de l'accompagnement dans le cadre AVDL. Il est supérieur à ceux qui ne sont pas suivis dans ce cadre en Île-de-France. Les délais de relogement y sont également inférieurs pour les personnes suivies en AVDL. Il ne semble pas y avoir d'effets de substitution avec les autres dispositifs d'accompagnement social lié au logement.

Néanmoins, le constat est fait que les ménages opèrent une déconstruction du logement idéal et appréhendent mieux l'offre existante et les conséquences d'un refus de logement.

Le copilotage des dispositifs est rare (seulement en Isère). Les auteurs proposent un renforcement de la coordination État-département pour piloter l'accompagnement social au logement au travers des Plans départementaux d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées, notamment pour la prévention des expulsions et le relais après l'AVDL par l'action sociale départementale.

Pour les auteurs, une réflexion sur les compétences en termes d'accompagnement social lié au logement est à mener, et de conclure que l'accompagnement doit être privilégié au niveau de l'État et que le déploiement d'aide financière au maintien et à l'accès serait au niveau du département.

Fiche n°7

CARR Helen (2005), « 'Someone to Watch over Me': Making Supported Housing Work », *Social & Legal Studies*, vol. 14, n°3, p. 387-408.

Objet et contexte de recherche/étude

Cet article remet en perspective l'instauration d'un programme social britannique, le « Supporting People », qui a redéfini les missions d'accompagnement en matière de logement entre les acteurs traditionnels, les associations et les collectivités locales, à partir de 1999 et mis effectivement en place en 2003. Ce programme national avait comme ambition de donner un logement aux personnes vulnérables tout en remettant en cause le principe de dépenses précautionneuses. Dans le même temps, ce programme a mis l'accent sur l'idée de cohérence, du management du risque et sur l'idée que les dispositifs doivent fonctionner (« makes things work »).

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement social britannique en matière de logement n'est pas coordonné par une

politique publique nationale. Ainsi, une multitude d'opérateurs interviennent : le secteur privé et le secteur associatif sont des opérateurs traditionnels de l'accompagnement à côté des bailleurs sociaux (registered social landlords). Le niveau administratif le plus souvent utilisé pour l'accompagnement est l'échelon communal depuis l'instauration du National Health service and Community Care Act en 1990.

Le programme Supporting People a modifié la structure de l'accompagnement social en unifiant les lignes budgétaires au sein des collectivités locales a permis de mieux structurer le réseau partenarial entre toutes les parties prenantes de l'accompagnement (associations, les services de santé, les bailleurs). Elle a renforcé le pouvoir local sur les décisions de conventionnement avec les acteurs associatifs et privés pour l'accès à un logement.

Les bénéficiaires de l'accompagnement en matière de logement sont généralement classés dans les populations aux besoins spécifiques (« special needs »). Les principaux bénéficiaires sont les sans-abris, les personnes avec des problèmes de santé mentale, et les personnes âgées et les jeunes sortants du système du « care ».

L'accompagnement social en matière de logement a pour principale mission d'accompagner à l'accès d'un logement par le biais d'un contrat. L'accompagnement est effectué par le biais d'aide à la recherche ou d'allocations monétaires, d'aide à la gestion d'un budget, d'accompagnement à l'addiction, d'aide à l'habillement.

Methodologie

C'est un article descriptif qui repose sur l'analyse des textes législatifs et juridiques liés à l'instauration du programme Supporting People.

Fiche n°8

BOCHEL Catherine, BOCHEL Hugh, PAGE Dilys (1999), « Housing: the foundation of community care? » *Health & social care in the community*, vol. 7, n°6, p. 492-501.

Objet et contexte de recherche/étude

Cet article dresse un panorama du développement de l'accompagnement social en matière de logement comme le prélude du « community care », c'est-à-dire de la prise en charge sociale au niveau de l'échelon communal au Royaume-Uni au début des années 1990. Cet historique permet de re-contextualiser l'émergence de l'accompagnement social en matière de logement face à l'établissement de la dimension « care ».

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement social en matière de logement est assuré par un nombre d'agences relativement important : les administrations locales, les associations de logement et les bailleurs sociaux (registered social landlords). Les administrations locales assurent la provision directe de logements locatifs et ont reçu le rôle d'activation des logements (Housing Act 1988). Les associations de logement ont un rôle de réduire le « stress » immobilier, c'est-à-dire le fait de ne pas assurer le paiement du loyer, de réduire le sans-abrisme, de fournir un logement aux personnes aux besoins spécifiques (« special needs ») et de maintenir le stock du parc locatif. Ces acteurs ont également le rôle de planification des besoins de logement entre le parc privé et le parc social.

L'accompagnement social en matière de logement s'est focalisé dans la production de logement autonome afin de prévenir ou de reporter les situations de dépendance dans les institutions psychiatriques et dans les maisons médicalisées en développant le concept d'une « vie ordinaire dans un logement ordinaire ».

L'accompagnement social en matière de logement a d'abord pris la forme de maisons communautaires ou de foyers afin de désinstitutionnaliser les personnes atteintes de troubles mentaux et les personnes atteintes de problèmes d'apprentissage. Puis l'accompagnement s'est développé vers les personnes âgées en fournissant des « amenity housing » ou des « sheltered housing », des logements spécifiquement dédiés aux besoins des personnes âgées.

Méthodologie

Cet article est une revue de la littérature composée des principaux rapports nationaux commandés par les autorités nationales au Royaume-Uni ainsi que d'une compilation des principaux résultats produits sur l'accompagnement social en matière de logement sur la période 1980-1999.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Il semble que les personnes qui bénéficient de l'accompagnement social en matière de logement en complément du « care » préfèrent bénéficier du « care » au sein de leur propre logement plutôt qu'au sein de leur institution, y compris si leur logement est communautaire.

Fiche n°9

THÉRIAULT Luc, JETTÉ Christian, MATHIEU Réjean, VAILLANCOURT Yves (2011), « Social housing with community support: A study of the FOHM experience », The Caledon Institute of Social Policy. Université du Québec, Montréal, Canada.

Objet et contexte de recherche/étude

Ce rapport présente les résultats d'une évaluation d'un programme de logement social de la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM) entre 1990 et 2000. Cette organisation sans but lucratif s'occupe de 325 logements occupés par des personnes souffrant de troubles physiques ou mentaux, de comportements addictifs liés à l'alcool ou à la drogue, de personnes atteintes du VIH.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement est réalisé par la FOHM, une fédération d'associations de logement de Montréal. Le programme consiste à fournir une solution flexible qui permet aux bénéficiaires de signer un contrat de bail et d'avoir les clés de leur propre appartement. Ces associations interviennent dans un contexte de reconfiguration des missions de l'État fédéral sur la question sociale. Ce dernier a constamment confié à l'économie sociale la responsabilité de l'accompagnement des populations marginalisées dans ses diverses dimensions.

Les 325 logements sociaux gérés par la FOHM ont pour objectif de maintenir et de développer l'autonomie des occupants, de supprimer l'isolement social, d'accompagner leur engagement dans leur environnement et de leur montrer les services accessibles à proximité.

Les bénéficiaires de l'accompagnement social en matière de logement étaient des personnes sur le point d'entrer dans le sans-abrisme ou des personnes institutionnalisées. Le critère de ressource était également déterminant dans l'éligibilité au programme. Il n'y a pas de critère d'âge.

Sur les sites de logement, les personnes composant les FOHM sont des superviseurs qui sont responsables de la maintenance des locaux et du gardiennage et qui assurent une présence physique et psychologique pour les occupants. Les équipes sont également composées de travailleurs sociaux chargés de l'accompagnement global à l'écoute et chargés de la médiation

des conflits. Ils s'occupent également de l'accompagnement aux droits sociaux et à la gestion administrative avec les bailleurs.

L'accompagnement social en termes de logement est individualisé.

Les autres missions du programme initié par la FOHM étaient de pouvoir intégrer les habitants dans le pilotage du programme au sein des comités et des activités proposées par les travailleurs sociaux. De cette façon, leur engagement dans le programme pouvait être plus durable qu'un simple sas vers d'autres solutions de logement.

Méthodologie

Trente-trois personnes accompagnées par la FOHM (vingt-six hommes et sept femmes, âgés entre 32 et 60 ans) ont répondu à un questionnaire dont l'objet était de mesurer leur qualité de vie durant l'accompagnement par rapport à leur situation avant leur entrée dans le dispositif. Vingt-et-une personnes n'avaient pas d'enfants. Des indicateurs secondaires étaient destinés à décrire les comportements de santé et les relations sociales qui pouvaient être modifiés à l'issue de l'entrée dans le dispositif d'accompagnement en matière de logement.

Des groupes d'entretien ont été menés avec les membres de la fédération.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les résultats de cette expérimentation sont positifs. La qualité de vie s'est améliorée pour 67% des personnes interrogées notamment en ce qui concerne le logement, les relations avec les amis, la vie de quartier, la confiance en soi. Les indicateurs mesurant le ressenti en termes de finance ou de relations amoureuses ne se sont pas améliorés.

En général l'accompagnement est bénéfique pour contrecarrer l'isolement social des occupants de logements de la FOHM. Les besoins primaires sont assurés grâce au logement autonome.

Le fait d'avoir un logement procure plus de sécurité et réduit le niveau de stress puisque les bénéficiaires n'ont plus à s'occuper de leur survie journalière.

Néanmoins, les états de santé n'ont pas été améliorés par le programme de la FOHM, malgré une baisse des pensées suicidaires.

Les auteurs concluent que l'organisation a produit des effets vertueux y compris sur l'organisation territoriale de l'accompagnement en matière de logement. Les effets peuvent être maintenus si l'accompagnement est global et non séparé de la prise en charge terme de santé et des services sociaux en général.

Fiche n°10

VAILLANCOURT Yves, DUCHARME Marie-Noëlle, COHEN Robert, ROY Claude, JETTE Christian (2001), « Social housing: A key component of social policies in transformation: The Quebec experience », Caledon Institute of Social Policy. Université du Québec, Montréal, Canada.

Objet et contexte de recherche/étude

Ce rapport dresse le panorama d'un certain nombre d'innovations sociales dans le secteur du logement mises en place au Québec sur la décennie 1990-2000. Il met en lumière les reconfigurations du traitement de la question sociale au niveau fédéral et au niveau de l'État central. Ces reconfigurations interviennent alors que l'économie sociale prend de l'ampleur dans la construction de dispositifs sociaux à destination des personnes vulnérables. L'objet de l'article est de resituer le contexte de l'accompagnement social en matière de logement dans la reconfiguration globale du traitement social au Canada.

De façon générale, le logement est le catalyseur de la question sociale puisque c'est un déterminant majeur de la santé et du bien-être au même titre que l'emploi ou l'éducation.

Type d'accompagnement social visé

Les intervenants dans l'accompagnement social au Québec sont trois acteurs traditionnels : le secteur privé (le marché) s'occupe du parc locatif y compris des logements sociaux ; les institutions publiques et parapubliques ; le secteur de l'économie sociale et solidaire où figurent notamment les associations de défense des droits (advocacy group), les coopératives et les « community », les groupes de ressources techniques, ainsi que les familles. L'accompagnement peut s'effectuer par un unique opérateur, mais plus souvent c'est un réseau de partenaires qui concourt à assurer un accompagnement social effectif tant en matière de logement que pour d'autres sphères d'accompagnement.

L'accompagnement social en matière de logement est conçu de sorte qu'il accompagne les ménages qui ne peuvent pas accéder à un logement autonome à un loyer abordable.

De façon spécifique, l'accompagnement social au logement constitue une alternative à l'institutionnalisation et l'hospitalisation en favorisant l'insertion sociale des personnes ayant de multiples handicaps physiques mentaux ou sociaux en les permettant d'accéder à un logement décent et digne plutôt que de vivre dans des milieux séparés du reste de la société.

L'échelon local a été choisi pour mener ces programmes d'accompagnement.

Les principaux bénéficiaires de cet accompagnement social sont les seniors, les personnes handicapées, les personnes d'origine indienne, les victimes de violence familiale, les familles monoparentales, et les travailleurs pauvres.

L'accompagnement social en matière de logement est séparé du reste de la question sociale et ne bénéficie pas de rapprochement avec les autres sphères de l'accompagnement, notamment de l'accompagnement des troubles mentaux.

L'accompagnement lié au logement fait partie intégrante de la politique de logement social au Québec. Les opérateurs du logement social sont également des accompagnateurs en plus de pourvoyeurs d'allocations sociales spécifiquement liées au logement, sous la forme de programme de subventions au loyer, par exemple.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les effets de l'accompagnement ne sont pas mesurés. C'est une description de gestion des organisations et il n'y a pas de mention des bénéficiaires.

Fiche n°11

GENNETIAN Lisa, SANBONMATSU Lisa, KATZ Lawrence, KLING Jeffrey, SCIANDRA Matthew, LUDWIG Jens, DUNCAN Greg, KESSLER Ronald (2012), « The long-term effects of Moving to Opportunity on youth outcomes », *Cityscape*, vol. 14, n°2, p. 137-167.

Objet et contexte de recherche/étude

Cet article relate les principaux effets produits par un programme national aux États-Unis à destination de ménages pauvres dont l'objectif était de les inciter au déménagement des quartiers défavorisés vers des quartiers modestes. Cette expérimentation intitulée « Moving to Opportunity for Fair Housing » a été réalisée entre 1994 et 1998 au sein de cinq villes (Baltimore, Boston, Chicago, Los Angeles, New York City).

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement a été effectué par le département américain au logement et au développement urbain (niveau fédéral). Au niveau local, ce sont les associations qui ont été chargées d'aider à la recherche d'un logement.

Il répond à une problématique de l'effet des quartiers pauvres sur le devenir des personnes, et plus particulièrement sur les chances de réussite des jeunes. Plusieurs études montrent l'impact

de l'effet du quartier sur l'échec scolaire ou la délinquance. Les enfants pauvres peuvent subir une double peine : grandir dans des quartiers défavorisés dans des ménages à bas revenus.

4604 ménages avec enfants vivant en dessous du seuil de pauvreté dans des quartiers des villes ayant un marché du logement tendu étaient éligibles au programme. La cible principale de l'article est les enfants et les adolescents qui ont indirectement bénéficié du changement de localisation de leurs parents. L'idée étant que le déménagement vers un quartier moins défavorisé peut contribuer à obtenir une meilleure scolarisation dans une école bénéficiant de plus de ressources.

Les bénéficiaires de l'accompagnement étaient sélectionnés par tirage au sort de façon à identifier les effets causaux du programme sur plusieurs indicateurs de référence en supprimant les effets de préférences des individus pour une localisation : la réussite scolaire des enfants, le niveau de revenu des ménages, l'emploi, les comportements de délinquance et la santé. L'accompagnement consiste principalement en la délivrance d'un chèque mobilité qui permet au ménage de déménager dans un quartier moins défavorisé dans leur ville et d'une aide spécifique à la recherche d'un nouveau logement. L'accompagnement est donc spécifiquement lié au logement.

Méthodologie

Les effets sont mesurés par la méthode de différence de différences entre un groupe traité (les bénéficiaires) et un groupe témoin sur des indicateurs de références mesurés par des questionnaires avant l'entrée dans le dispositif et après l'entrée dans le programme. Les effets sont mesurés sur le long terme, c'est-à-dire plus de dix ans après l'entrée dans le dispositif.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les effets de ce programme sur tous les indicateurs (de réussite scolaire, emploi, santé, comportements à risque) sont de faibles ampleurs. Les tests d'examen sont légèrement supérieurs à ceux du groupe témoin. Les jeunes filles réussissent mieux à l'école que les garçons. L'indicateur ayant eu le plus grand changement est celui de la santé mentale des filles qui est meilleur que celui des filles du groupe témoin.

Néanmoins, les résultats généraux montrent une réduction de la pauvreté des ménages ayant bénéficié de l'accompagnement social en matière de logement, de même que le sentiment de sécurité dans le quartier d'habitation a été amélioré.

L'accompagnement social a été restreint à l'aide à la localisation vers des quartiers moins défavorisés. Il ne s'est pas concentré vers l'accompagnement à l'éducation, ni vers l'accompagnement à l'emploi.

Fiche n°12

HULSE Kath, JACOBS Keith, ARTHURSON Kathy, SPINNEY Angela (2011), « At home and in place? The role of housing in social inclusion », Australian Housing and Urban Research Institute. Final Report n°177. Melbourne, Australie.

Objet et contexte de recherche/étude

L'objectif de ce rapport est de produire une comparaison des politiques sociales liées au logement qui garantissent l'inclusion sociale entre l'Australie et le Royaume-Uni. Deux axes de recherche composent ce travail : comment les solutions de logement modifient la perception des ménages à bas revenus de leurs désavantages ? Quelle est l'efficacité de ces programmes sociaux en matière de logement ?

L'inclusion/exclusion sociale est un objet de recherche à part entière et les politiques qui

permettent aux personnes marginalisées de la société font l'objet de multiples analyses. Le fait d'avoir un logement et le fait d'y vivre décemment sont les catalyseurs de l'inclusion sociale.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement social en matière de logement en Australie permet de répondre aux besoins des personnes qui ne sont pas atteignables par les politiques sociales traditionnelles. En 2008, un objectif national à l'horizon 2020 fixait la possibilité d'offrir un abri à toutes personnes à la rue désirant le recevoir. L'accompagnement est global et concerne aussi bien l'éducation que l'emploi, la santé et le logement. Le niveau fédéral fournit les fonds nécessaires aux États à destination de l'accompagnement social. L'accompagnement s'effectue principalement à l'échelon local par les municipalités en partenariat avec les opérateurs de l'économie sociale et les bailleurs sociaux. L'accompagnement social en matière de logement au Royaume-Uni devait permettre de réduire le sans-abrisme de deux tiers et de réduire les familles sans domicile avec enfant logeant dans les bed & breakfast. L'objectif est de proposer des logements autonomes durables. Au Royaume-Uni, ce sont les collectivités locales qui sont les opérateurs de l'accompagnement social en partenariat avec les réseaux associatifs et les bailleurs sociaux. Les personnes sans domicile fixe sont bénéficiaires d'un accompagnement spécifiquement lié au logement.

Les personnes vivant dans des quartiers défavorisés ou les ménages marginalisés à cause du chômage ou de l'inactivité, en mauvaise santé, et avec de faibles niveaux d'éducation sont également les bénéficiaires d'accompagnement social lié au logement.

Pour les personnes sans domicile fixe, l'accompagnement est personnalisé tandis que pour les personnes suivies dans le cadre des programmes de rénovation urbaine, l'accompagnement est plus collectif (au niveau du ménage).

Méthodologie

Afin de mesurer les effets des politiques sociales en matière de logement, les auteurs ont compilé une revue de littérature scientifique sur ce thème et ont mené deux études de cas : la première en Australie du Sud et la seconde en Angleterre. Chaque étude de cas était composée d'entretiens avec les parties prenantes des politiques sociales, d'analyse des évaluations menées sur le terrain et des documents de politiques publiques.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Deux formes d'accompagnement se dégagent du rapport. Les personnes vivant une profonde exclusion sociale, souvent les personnes sans domicile fixe, et qui bénéficient durablement des bienfaits d'un accompagnement social sur une longue période de manière personnalisée. La meilleure stratégie serait que l'accompagnement suive les personnes plutôt que les personnes se mobilisent pour bénéficier de l'accompagnement.

Les programmes sociaux destinés à l'accompagnement social en terme de logement pour les personnes vivant dans des quartiers défavorisés sont également efficaces pour accroître les niveaux d'éducation, l'état de santé et réduire le chômage.

Le commentaire général des auteurs tourne autour de la question de l'évaluation des effets. Celle-ci est particulièrement prégnante en Australie et au Royaume-Uni où les mesures d'efficacité et des calculs coûts-avantages des politiques publiques sont nombreux. Or, la prise en compte de l'évaluation n'est pas simplement un module complémentaire à la politique : elle requiert une planification et un protocole rigoureux de mesure des effets.

La mesure des effets des programmes d'accompagnement social en matière de logement est complexe et requiert deux à trois années de délai avant de pouvoir mesurer des effets détectables.

Fiche n°13

DEPARTEMENT DE SEINE SAINT-DENIS (2014), « Évaluation de la mise en œuvre de la mesure d'accompagnement social personnalisé en Seine-Saint-Denis », Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation.

Objet et contexte de recherche/étude

La mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) a été créée par la loi du 5 mars 2007. Elle vise à créer une alternative aux mesures judiciaires telles que le placement sous tutelle. Confié aux départements, ce dispositif est ouvert à « toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources ». L'accompagnement social peut être associé à des mesures de gestion plus ou moins incitatives ou contraignantes des ressources et du budget de la personne concernée. L'action est confiée à une association conventionnée (l'UDAF 1993). En Seine-Saint-Denis, la durée des mesures a été limitée à 18 mois. Le logement (paiement des charges et du loyer) occupe une place prépondérante dans cet accompagnement, qui prend place dans un contexte d'augmentation de l'endettement et des expulsions locatives. Ce document synthétise une évaluation réalisée par le département de Seine-Saint-Denis quatre ans après la mise en œuvre du programme. L'étude s'intéresse directement aux effets de l'accompagnement renforcé : la MASP permet-elle d'accéder à l'autonomie dans la gestion budgétaire, de résorber l'endettement et de sécuriser le logement (fin de la menace d'expulsion locative, relogement...) ? De prendre en charge les autres problèmes tels que la santé ?

Type d'accompagnement social évalué

Accompagnement individuel personnalisé réalisé dans la cadre d'un contrat associant le bénéficiaire et le département. Il est conclu pour une durée de 6 à 18 mois, et peut prendre 3 niveaux différents d'intensité, allant dans certains cas jusqu'à la gestion directe (avec l'accord de l'intéressé) des prestations reçues (dans le but de les affecter au paiement du loyer).

Méthodologie

Les données recueillies consistent notamment en des entretiens avec les opérateurs (5) et les bénéficiaires (13) et une analyse statistique approfondie des trajectoires d'un échantillon de 50 personnes étant arrivées au terme d'une MASP.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

En premier lieu, l'étude constate que ¼ des MASPs acceptées ne sont pas effectuées, ce qui dénote un défaut dans la préparation et le ciblage des mesures. Parmi celles qui sont mises en œuvre, le retour en autonomie (relative) concerne 36 % des sorties, tandis que le taux d'échec et de sorties prématurées est de 26 %. Les autres sorties sont des orientations vers d'autres dispositifs (36 %). L'évaluation constate que plus la durée d'accompagnement est longue meilleure est le taux de sortie vers l'autonomie. Il est de 51 % au-delà de 18 mois.

Le maintien du logement semble profiter particulièrement de la MASP. Le taux de personnes prises dans un contentieux diminue ainsi de 62 % à 19 % au cours de la mesure, tandis que 93 % des bénéficiaires reprennent le paiement de leur loyer pendant la mesure, l'accès au FSL et aux assurances locatives est lui aussi rouvert. Par ailleurs, les trois quarts des bénéficiaires connaissent une amélioration de leur gestion budgétaire, malgré des revenus qui demeurent très faibles à court et long terme.

Les impacts existent sur d'autres problématiques même s'ils semblent moins significatifs. La moitié des bénéficiaires connaissant un problème de santé a enclenché ou repris une démarche de soin. Remobilisation et confiance en soi apparaissent également comme des effets collatéraux. La MASP a moins de succès sur l'insertion dans l'emploi ou sur la résolution des difficultés familiales.

Les effets positifs de la MASP obéissent à un certain nombre de déterminants que l'évaluation met en évidence. Il s'agit d'abord de la durée avec un taux d'échec qui diminue avec le temps et un taux de retour à l'autonomie qui augmente. La durée permet d'adapter l'accompagnement au rythme des institutions (CAF, justice...) et à celui de l'apprentissage des bénéficiaires. L'adhésion au projet, l'engagement des bénéficiaires et la qualité de la relation avec l'intervenant et le bénéficiaire sont également des facteurs essentiels de réussite.

Le profil des bénéficiaires influe également sur le taux d'échec : l'échec de la mesure concerne davantage les bénéficiaires les plus pauvres, et ceux dont la procédure d'expulsion est la plus avancée – ou encore, les personnes en couple avec enfant à charge, pour lesquels l'accompagnement budgétaire est parfois plus difficile. Mais si la sortie vers l'autonomie n'est pas acquise au terme du dispositif, le chemin parcouru n'est généralement pas nul. Pour le long terme, l'évaluateur observe que le contexte socio-économique rend structurellement l'autonomie difficile à atteindre : pauvreté, chômage, prix des loyers, difficultés d'accès aux droits et à la santé restent des menaces très fortes pour ceux qui sont mis sur la voie de l'autonomie.

En conclusion, il est proposé d'allonger le plafond de durée des dispositifs à 24 mois (au lieu de 18), avec dépassement possible jusqu'à 30, et d'augmenter également l'intensité de l'accompagnement.

Fiche n°14

LELUBRE Marjorie (2013), *Un logement pour les sans-abri ? La nouvelle dynamique des dispositifs d'accompagnement social en logement*, Éditions du Basson, 96 p.

Objet et contexte de recherche/étude

L'ouvrage porte sur les réponses au phénomène des sans-abri, en mettant en avant le développement de pratiques d'accompagnement visant une réinsertion à long terme dans un logement. Le retour au logement est en effet une épreuve après de longues années dans la rue, épreuve qui demande un apprentissage pour être surmontée. L'auteure balaye différents aspects de ce sujet et s'intéresse en particulier à l'impact sur les bénéficiaires, sur la base d'une recherche longitudinale de quatre ans réalisée à Charleroi, impliquant 9 services et 30 bénéficiaires.

L'angle original de ce travail est de confronter le point de vue des professionnels et celui des bénéficiaires de l'accompagnement (sans-abri mais plus largement personnes en difficulté de logement), en recourant à des méthodes qualitatives. Le travail interroge ainsi frontalement « les impacts de ces dispositifs quant à la réinsertion des personnes et la lutte contre l'exclusion du logement ».

Type d'accompagnement social évalué

Le public ciblé concerne prioritairement les sans-abri. Les pratiques d'accompagnement social analysées sont relativement diverses mais incluent toutes un accompagnement personnalisé d'une durée de plusieurs mois. La recherche retient la définition de l'accompagnement qui émerge des discours des professionnels : une dynamique relationnelle, au caractère négocié et évolutif – au cours des interactions mettant en face-à-face bénéficiaires et professionnels – ayant une visée multidimensionnelle dans l'objectif d'une réinsertion durable et stable.

Méthodologie

L'enquête procède par recueil de données qualitatives : entretiens auprès de travailleurs sociaux (nombre non précisé) puis auprès de 33 bénéficiaires sollicités par ces derniers et ayant connu une situation de sans-abrisme. Au fil de l'enquête, devant le faible nombre de personnes sans-abri à proprement parler, ont été intégrées toutes personnes ayant vécu un épisode d'exclusion du logement (logement chez un tiers, logement insalubre, logement précaire). Ce travail est l'un des rares travaux qui présente une vraie analyse longitudinale des effets de l'accompagnement, même si c'est sur un effectif réduit (33 bénéficiaires).

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les bénéficiaires interrogés valorisent avant tout l'accompagnement comme une relation, dont la qualité est déterminante. Il ne s'agit pas seulement de « faire des papiers », mais de « discuter un petit peu ». Il y a une dimension de soutien moral, d'estime de soi – par le fait par exemple de prendre des nouvelles – qui transparait dans les témoignages des bénéficiaires. Établir une confiance est donc primordial et c'est déjà un effet de l'accompagnement à prendre en compte. Pour des personnes souvent en situation d'isolement, l'investissement émotionnel peut-être fort et délicat à gérer pour l'accompagnant, qui devra donc prévoir les outils permettant de se désinvestir dans de bonnes conditions, et sans susciter la déception ou le rejet. L'accompagnant fait partie d'un nouveau « capital social » pour la personne qui accède à un logement, parfois présenté dans les termes des liens familiaux, qui permettent de compenser la perte des relations liées à la rue ou à l'espace résidentiel d'avant.

L'auteure s'intéresse par ailleurs à « l'injonction paradoxale » faite aux bénéficiaires de l'accompagnement social de se stabiliser dans le logement alors que l'organisation générale du parc social implique une importante mobilité résidentielle. Le logement doit apparaître comme un « chez soi » et non comme un lieu de passage, faute de quoi se développe un sentiment d'incertitude et d'angoisse quant à la possibilité de revivre une période d'exclusion. Chaque déménagement est aussi une épreuve de réadaptation. Il importe donc, selon l'analyse de l'auteur, de différencier la durée d'accompagnement de la durée prévue d'occupation du logement.

L'un des chapitres cherche à analyser les effets et impacts de l'accompagnement social en logement sur l'autonomie de ses bénéficiaires. L'auteur remarque que là où les professionnels envisagent comme objectif une autonomie encadrée, mettant en quelque sorte les institutions en veille mais non loin, les bénéficiaires perçoivent l'autonomie à atteindre comme totale, c'est-à-dire affranchie de toute tutelle : savoir se « débrouiller » seul dans toute situation. Trois critères ont permis d'évaluer l'autonomie des bénéficiaires enquêtés : rapport avec les travailleurs sociaux, appréciation quant à l'autonomie et rapport au logement. À l'entrée dans le dispositif, l'enquêtrice observe que la population des bénéficiaires est composée d'individus qui sont déjà relativement autonomes (20 sur 33) ce qui témoigne de l'effet des procédures de sélection par l'accès au dispositif, avantageant les moins désaffiliés et les exclus de courte durée, et de l'effet d'apprentissage de démarches d'accompagnement antérieures. Concernant l'effet de l'apprentissage, l'auteure note que l'effectif en « réappropriation de son autonomie » (grade le plus élevé dans cet indicateur) passe de 9 à 16, ce qui suggère une réelle amélioration de l'autonomie à travers l'accompagnement. Au total, 8 personnes ont connu une évolution positive, 23 une situation inchangée, 2 une baisse d'autonomie.

Mais derrière ces données globales, il faut retenir des durées d'accompagnement nécessaires très variables et surtout un effet moindre de l'accompagnement auprès des publics les plus désaffiliés. Les carrières d'exclusion les plus longues sont les plus difficiles à réorienter. C'est à elles que l'accompagnement profite le moins. Ce sont parmi ces bénéficiaires que se trouvent ceux qui interrompent l'accompagnement (3 cas) et quittent le logement. À contrario, ce sont les plus proches de l'autonomie qui profitent le plus de l'accompagnement. Ces réussites et échecs conduisent à penser que les formes d'accompagnement aujourd'hui proposées ne sont pas adaptées pour les publics les plus désaffiliés, en termes d'intensité ou de moyens.

Sur la pratique du contrat, l'enquête montre que s'il est important pour les travailleurs sociaux, les bénéficiaires n'en font pas grand cas, et souvent même ne se souviennent pas d'en avoir signé un. Cet outil est très faiblement approprié, ce qui peut être vu comme une stratégie de mise à distance du rôle « administratif » et de contrainte du travailleur social, au profit de celui de confident ou de l'ami, naturellement plus valorisant. Il y a ainsi réinstauration d'un équilibre que le contrat dénierait.

L'auteure conclut en soulignant que « évaluer les résultats des dispositifs d'accompagnement

social en logement n'est pas une tâche aisée » : si le maintien dans le logement – et la construction d'un nouveau référentiel y afférant – constitue sans doute l'un des indicateurs principaux, il ne peut être suffisant compte tenu de la vocation multidimensionnelle de l'accompagnement. L'autonomie est un critère intéressant, qui permet d'aller à l'encontre de l'idée d'un maintien dans l'assistanat par l'aide sociale : on constate au contraire des progrès vers l'autonomie pour ceux qui demeurent longtemps dans les dispositifs.

Fiche n°15

BASSUK Ellen L., DECANDIA Carmella, TSERTSVADZE Alexander, RICHARD Molly K. (2014), « The Effectiveness of Housing Interventions and Housing and Service Interventions on Ending Family Homelessness: A Systematic Review », *American Journal of Orthopsychiatry*, Vol. 84, n°5, P. 457–474.

Objet et contexte de recherche/étude

Cette revue de littérature propose d'évaluer et de synthétiser les résultats des études américaines menées entre 2007 et 2013 sur les effets des programmes de logement et d'accompagnement au logement sur les familles sans-abri (*family homelessness*). Le principal apport de cette revue de littérature, selon ses auteurs, est de démontrer le manque de preuves disponibles pour fonder la lutte contre le problème du sans-abrisme ou du mal-logement. Comblé le fossé entre recherche, pratique et politique publique suppose de développer une meilleure connaissance de ce qui fonctionne

Type d'accompagnement social évalué

Accompagnement individuel des familles associé à des programmes de relogement. Sont définis comme 'sans abri' les personnes qui résident dans des abris d'urgence, de l'hébergement de transition ou de soutien, des foyers d'accueil, ou des familles vivant dans des endroits qui ne sont pas destinés à l'hébergement, tels que des voitures, des parcs ou des immeubles abandonnés. Les auteurs remarquent au préalable que 36 % de la population sans abri est constituée de familles, qui sont principalement des mères célibataires avec de jeunes enfants. Les familles composent aussi la moitié des personnes hébergées en structures d'accueil.

Méthodologie

Seules des études quantitatives ou utilisant des méthodes mixtes sont prises en compte. Ces études portent sur des offres de service (hébergement, bons logements) associées à différents types d'accompagnement (*intensive case management, parental training, employment training...*) selon les cas. Les effets pris en compte incluent l'accès au logement, l'emploi, la santé mentale des parents, l'usage de drogues, le comportement des enfants et leur assiduité scolaire, et la réunification familiale (fin de placement des enfants). Les auteurs observent qu'il n'y a jamais eu d'évaluation systématique des résultats de ce type d'interventions aux États-Unis. Compte tenu de critères de sélection très étroits des auteurs, le nombre d'études entrant dans le champ de la revue est faible (6). La comparaison entre études est rendue difficile par l'absence de définitions communes et les limitations méthodologiques des études. Plus généralement, l'ensemble des études passées en revue souffrent, selon les auteurs, d'un manque de rigueur dans la construction du *design* de recherche (pas de population témoin la plupart du temps) dans le recueil et surtout dans la restitution des données, qui empêche de connaître le détail des services proposés au bénéficiaire, notamment.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Des enseignements généraux tirés de cette revue de littératures sont présentés, en dépit des difficultés méthodologiques soulignées par les auteurs. Comme bénéfice de l'accompagnement,

il apparaît à un certain degré une amélioration dans le statut résidentiel et dans l'emploi, mais aussi que les progrès réalisés ne sont pas assurés sur le long terme et que la situation n'est pas stabilisée pour la plupart des familles. Les salaires atteints ne permettent pas de garantir l'accès au logement de manière durable, même si dans la plupart des cas les programmes permettent qu'elles ne soient plus littéralement « sans abri ».

Fiche n°16

Building Changes (2011), « Year 2 evaluation summary », Washington families fund - High-needs family program. Seattle, WA.

Objet et contexte de recherche/étude

Le programme évalué (*High Needs Family Program*, État de Washington, États-Unis) vise à permettre l'accès et le maintien dans le logement de familles menacées par le sans-abrisme. Il s'appuie sur 11 services d'aide sociale et concerne 122 familles. Les critères d'éligibilité sont le fait d'avoir été concerné au moins une fois par le sans-abrisme, et par au moins deux des problèmes suivants : placement d'enfant, handicap physique ou maladie chronique, problèmes de santé mentale récents, usage de drogue, passé de violence domestique, condamnations pénales, handicap de développement ou d'apprentissage.

Au départ de l'étude, 12 % des adultes des familles de la cohorte occupaient un emploi, 25 % consommaient des drogues, 87 % rapportaient des expériences de violence physique ou sexuelle. Le revenu médian mensuel par famille était de 450 dollars.

Type d'accompagnement social évalué

Accompagnement individualisé centré sur l'accès et le maintien dans le logement. L'accompagnement offert peut être qualifié d'intensif : chaque intervenant suit dix familles, avec un minimum de 3 à 5 contacts par semaine. Des fonds sont également disponibles pour soulager les difficultés immédiates.

Méthodologie

Étude longitudinale quantitative. 107 familles ont été intégrées à l'étude de départ, et 58 à l'étude de sortie, au bout de six mois. Les effets évalués étaient : stabilité résidentielle, bien-être économique, sentiment de sécurité, accès aux aides et services sociaux, amélioration de la santé physique, mentale et comportementale pour à la fois les mères et les enfants.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

L'accompagnement offert par le programme peut être qualifié d'intensif : chaque intervenant suit dix familles, avec un minimum de 3 à 5 contacts par semaine. Des fonds sont disponibles pour soulager les difficultés immédiates. Après 6 mois, les résultats constatés sont les suivants : la stabilité résidentielle s'est améliorée pour la plupart des familles (moins à risque d'expulsion, moins de recours à l'emprunt pour payer le loyer ou de non-paiement du loyer). La santé mentale s'améliore aussi légèrement, avec un taux d'affections de santé mentale qui passe de 66 % à 45 %. Le taux de parents avec des symptômes d'anxiété est réduit fortement, de 63 % à 38 %. Les taux de dépression évoluent également favorablement de 48 % à 35 %. En revanche, les taux d'usages de drogues ne changent pas. Il n'y a pas non plus d'effets sur le plan des niveaux de revenus, qui ne s'améliorent quasiment pas, ni d'accès à l'emploi (15 % au lieu de 12 % à l'entrée). Si les taux d'assiduité scolaire des enfants s'améliorent légèrement (54 % d'absentéisme dans les 30 derniers jours contre 64 %), les problèmes à l'extérieur de l'école s'accroissent au contraire (de 25 % à 39 %).

II. Fiches-références : Accompagnement social, soutien à la parentalité et effets sur la famille

Fiche n°17

ABNER Kristin, GORDON A. Rachel (2012), « Differential Response: A Family Impact Analysis », Family Impact Analysis Series, Madison, WI: Policy Institute for Family Impact Seminars.

Objet et contexte de recherche/étude

L'article cherche à analyser les effets pour les familles d'une aide éducative des services de protection de l'enfance en prévention du placement.

L'article s'inscrit dans le travail d'un institut de recherche basé à Chicago orienté sur l'évaluation des programmes sur les familles dans le but de mettre en lumière les bénéfices réels pour les familles, ainsi que les manques et les pistes d'amélioration pour que ces programmes soient effectifs du point de vue des familles.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement social vise les familles signalées aux services de protection de l'enfance mais identifiées comme étant facilement repérées en raison de leurs conditions de vie mais comme à bas risque du point de vue de la mise en danger de l'enfant.

Cet accompagnement est « différentiel » dans la mesure où traditionnellement, les mesures de protection de l'enfance américaines consistent en un placement de l'enfant hors de la famille signalée. L'accompagnement différentiel ne consiste pas en une investigation mais cherche à définir les besoins de la famille pour trouver des solutions, au regard d'un nouvel axe politique visant à préserver l'équilibre familial autour de l'enfant. Cette aide s'apparente à l'aide éducative en milieu ouvert offerte en France bien qu'elle s'en distingue en mettant l'accent sur la non-investigation et le soutien à la création de liens, dans la famille mais aussi dans le quartier.

Cette réponse différentielle et la possibilité de traiter les questions de protection de l'enfance selon une échelle de risques dissociant les familles à bas risque des familles présentant des situations plus graves de protection de l'enfance ont émergé à partir de 1994, dans le Missouri et en Floride. La famille peut accepter ou refuser cette aide différentielle qui repose aussi sur la mobilisation du réseau des familles pour répondre aux problématiques repérées.

L'aide repose par ailleurs sur un partenariat entre les agences de protection de l'enfance et les associations de quartier à qui sont déléguées 90% de ces mesures de protection de l'enfance différentielle.

Méthodologie

L'institut de recherche sur l'impact pour les familles a construit en 2012 un guide pour l'analyse des politiques sociales, programmes et services dédiés à la famille, sur la base d'un premier travail produit par le Consortium of Family Organizations dans les années 1980. L'analyse de l'impact pour les familles de l'aide différentielle présentée ici s'est appuyée sur ce guide. Celui-ci propose 5 principes directeurs : responsabilités familiales, stabilité familiale, relations dans la famille, diversité des familles, implication de la famille.

L'analyse de l'impact familial peut reposer sur des recherches empiriques, des entretiens, ou des analyses secondaires.

L'analyse de l'aide différentielle ici proposée s'appuie sur une revue de littérature qualitative analysée suivant les 5 principes directeurs du guide cité ci-dessus.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Principe 1 : responsabilités familiales

En proposant des services allant de l'aide économique à l'aide-ménagère, l'aide différentielle est perçue comme moins menaçante par les familles. De plus, le fait que l'évaluation des situations soit menée en partenariat entre les travailleurs sociaux et les associations de quartier tend à apporter une aide moins centrée sur les problèmes individuels à court terme, aidant ainsi les familles à assumer leurs fonctions.

Principe 2 : stabilité familiale

Au-delà de l'aide économique apportée directement par l'aide différentielle, les professionnels peuvent aussi orienter les familles vers des programmes sociaux pour les aider à améliorer leur situation économique de manière durable. À New York, une étude a mis en évidence un meilleur accès à ces services et programmes sociaux pour les personnes suivies dans le cadre de l'aide différentielle par rapport aux familles suivies dans le cadre d'une investigation éducative des services de protection de l'enfance.

Plusieurs études montrent une tendance à une moindre proportion de re-signalements d'enfants en danger pour les familles qui ont bénéficié de l'aide différentielle.

Principe 3 : relations dans la famille

Il n'y a pas encore d'études sur l'impact de l'aide différentielle sur les mariages et divorces.

L'aide différentielle implique non pas de mener une investigation dans la famille mais d'aider à construire des relations, dans la famille mais aussi dans le quartier, et créer un réseau de soutien informel visant à réduire l'isolement social des familles vulnérables.

Or, les familles qui entrent dans le programme d'aide différentielle à Chicago sont souvent regroupées géographiquement, indiquant que des facteurs contextuels et systémiques jouent sur la situation familiale. Cependant, l'accent mis sur l'aide informelle de quartier alors que ces situations sont regroupées au même endroit rend peu probable la disponibilité des voisins.

De plus, les études à l'heure actuelle ne renseignent pas sur la fréquence à laquelle les travailleurs sociaux cherchent à développer les relations au sein de la famille et du voisinage pour construire ce soutien informel.

Principe 4 : diversité des familles

La littérature est bien documentée sur le fait que les minorités ethniques et raciales et les populations aux faibles revenus sont concernées, dans des proportions extrêmement élevées, par les signalements d'enfant en danger.

Le *National Quality Improvement Center on Differential Response in Child Protection* a clairement mis en avant le besoin de connaître les effets de l'aide différentielle en termes démographiques et culturels et d'évaluer si elle permet de relativiser cette disproportion dans le système de protection de l'enfance en danger. Cet impact n'a pas encore été évalué.

Principe 5 : implication de la famille

Dans l'Illinois, les professionnels de l'aide différentielle ont été formés à faciliter les rencontres pour créer un réseau de soutien familial. Mais il n'est pas encore bien connu si cette formation est mise en pratique sur le terrain et si elle fonctionne en termes d'implication de la famille.

Cependant, dans une étude menée à New York, les familles concernées par une aide différentielle se sont senties plus écoutées et respectées que les familles concernées par une mesure d'investigation éducative. Ceux qui avaient vécu les deux types d'approches ont confirmé cette différence.

Les auteurs concluent sur la concordance politique autour de l'aide différentielle. Pour les conservateurs, reposant sur les associations de quartier et l'aide informelle, elle tend à réduire l'engagement de l'État. Pour les libéraux, elle repose sur la reconnaissance de causes structurelles des inégalités expliquant pourquoi certaines familles sont surreprésentées dans la protection de l'enfance.

Fiche n°18

LINDSAY Geoff, STRAND Steve (2013), « Evaluation of the national roll-out of parenting programmes across England: the parenting early intervention program (PEIP) », *BMC Public Health*, n°972.
En ligne : [<http://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-13-972>]

Objet et contexte de recherche/étude

L'article est basé sur les résultats d'une étude portant sur l'évaluation de programmes de soutien à la parentalité financés par le gouvernement britannique, dans le cadre du *Parenting Early Intervention Programme* (PEIP).

Cette étude est présentée comme la première étude comparative des programmes de soutien à la parentalité en Angleterre, et la première étude concernant les parents d'enfants âgés de 8 à 13 ans. L'originalité de l'étude est de chercher à voir si les programmes *evidence based* maintiennent leurs effets positifs une fois déployés à grande échelle, et au bout d'un an, et en particulier pour les parents et leurs enfants âgés de 8 à 13 ans. Elle fait suite à une première étude sur la mise en place de ces programmes de soutien à la parentalité en phase expérimentale sur 18 localités administratives (LA).

Type d'accompagnement social visé

Les programmes de soutien à la parentalité impulsés par les services de santé publique et d'éducation, dans le cadre du *Parenting Early Intervention Programme* (PEIP), programme national déployés dans les 152 localités administratives (LA) d'Angleterre, visant les parents d'enfants âgés de 8 à 13 ans, en souffrance, ou en risque de connaître des difficultés sociales, émotionnelles ou comportementales (*Behavioural, emotional and social difficulties – BEDS*), à travers plusieurs programmes :

- *Triple P* et *Incredible Years* : deux programmes qualifiés par les United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC) comme ayant les meilleures preuves scientifiques d'efficacité ;
- *Strengthening Families Strengthening Communities* (SFSC), *Strengthening Families Programme 10-14* (SFP), *Families and Schools Together* (FAST): également classés dans la liste UNODC.

Ces programmes ont des durées limitées et comportent un nombre d'heures fixe par parents, avec des recommandations quant à la tenue du suivi : fréquence, entretiens en face-à-face ou téléphoniques, sessions collectives.

Les personnes concernées entrent donc dans un parcours de formation (cours parental), normé et limité dans le temps.

Méthodologie

6143 parents (85,4% de femmes pour 14,6% d'hommes) dans 43 LA ont été inclus dans la vague 1 de l'étude, dont 3325 après les tests (vague 2), et 1035 parents au bout d'un an (vague 3). 43,9% des parents étaient célibataires. La majorité des parents étaient les parents biologiques (90,6%). Les parents d'origine asiatique (Pakistan, Inde, Bangladesh) étaient minoritaires (19,3%). Plus de la moitié des parents (53,8%) étaient issus de milieux défavorisés et avaient quitté l'école après l'obligation scolaire (16 ans), dont 23,5% sans aucune qualification, mais un tiers avait un bon niveau d'éducation.

Les cours de parentalité étaient donc relativement hétérogènes.

Il a été demandé aux parents de désigner l'enfant dont le développement comportemental, émotionnel et social les préoccupait le plus, pour qu'il soit inclus dans l'échantillon de l'étude. 61,3% des enfants ainsi désignés par leurs parents sont des garçons et l'âge moyen des enfants inclus est de 8,5 ans.

Seulement un peu plus de la moitié d'entre eux (53,8%) étaient dans la tranche d'âge visée par le PEIP (8-13 ans).

Presque 1/3 des enfants bénéficiaient déjà d'un soutien éducatif ou psychologique.

L'étude utilise des questionnaires visant à mesurer plusieurs paramètres :

- styles éducatifs (laxisme/hyperréactivité ; échelle comportementale des parents – *Parenting Scale - Adolescent*)
- santé psychique du parent (*Warwick-Edinburgh Mantel Well Being Scale – WEMWBS*)
- comportement de l'enfant (*Strengths and Difficulties Questionnaire – SDQ*).

Les questionnaires étaient envoyés par courrier avant le début du programme (vague 1, n= 6143), à la fin du programme (vague 2, n= 3325), et un an après avoir terminé le programme (vague 3, n= 1034).

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Parents

Au début du programme, la santé et le bien-être psychiques des parents étaient bas : environ 75% des parents inclus dans le PEIP avaient un score de 43, inférieur au score médian au niveau national (51).

Des baisses significatives dans toutes les mesures de style parental ont été observées à l'issue de l'étude : laxisme -0.72 ; sur-réactivité : -0.85 ; score total : -0.91. Ces résultats indiquent pour les auteurs des effets moyens à importants pour les parents ayant suivi le programme, qui serait ainsi plus adaptés dans leurs réponses à leurs enfants présentant des troubles du comportement.

Enfants

Au début du programme, une part importante des parents ont évalué le comportement de leur enfant à l'aide de l'outil SDQ. Les améliorations sont, de manière générale, moins importantes que celles observées sur les parents.

Les résultats les plus probants s'observent sur l'indicateur des problèmes de conduite (-0.45). De plus, le SDQ classe les comportements des enfants selon trois catégories : anormal, borderline, normal. Le pourcentage d'enfants évalués par leurs parents comme ayant des difficultés cliniques importantes (catégorie de comportement anormal) a été réduit d'un tiers.

Résultats un an après la fin du programme

Des effets significatifs s'observent sur les comportements parentaux (indicateurs de laxisme et d'hyperréactivité) sur la durée avec une faible reprise au bout d'un an.

Concernant les difficultés de l'enfant, les résultats restent stables au bout d'un an.

Pour les auteurs, les programmes gardent donc leur efficacité après leur généralisation (par rapport à l'expérimentation qui précédait sur un nombre réduit de 18 LA). Par ailleurs, la stabilité des résultats et effets observés un an après la fin du programme montreraient l'efficacité à long terme de ces programmes de soutien parental.

Les résultats concernant les parents d'enfants âgés de 8 à 13 ans étaient sensiblement similaires à ceux de l'échantillon complet, suggérant que ces programmes pourraient s'adresser à des enfants plus jeunes.

Fiche n°19

MORAN Patricia, GHATE Deborah, VAN DEN MERWE Amelia (2004), « What works in Parenting Support? A Review of the International Evidence », *Research Report*, n°574, Policy Research Bureau.

Objet et contexte de recherche/étude

Rapport de recherche du Policy Research Bureau, instance indépendante, mandatée par la Family Policy Unit du Home Office britannique pour une revue de littérature internationale (en langue anglaise) sur les pratiques de soutien à la parentalité afin de dégager les pratiques utiles.

Type d'accompagnement social visé

Services dits de "soutien à la parentalité" (*parenting support*).

Méthodologie

La revue de littérature internationale en langue anglaise vise à dégager des pistes de travail tant sur le plan pratique, que politique et pour la recherche.

Les pratiques sont ainsi classées en 4 catégories : « ce qui marche », « ce qui est prometteur », « ce qui ne marche pas », « effets encore inconnus ».

Les sources portent sur des travaux quantitatifs et qualitatifs. Les résultats sont présentés sous forme de liste de « ce qui marche ».

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Ce qui marche

- Toutes les interventions, même tardives, apporteraient un bénéfice par rapport à une non intervention en termes de stress parental, mais les interventions précoces auraient de meilleurs résultats et à plus long terme pour les enfants.
- Les interventions basées sur une importante méthodologie et articulées à des objectifs de changement sont plus efficaces car les services ont besoins de savoir où ils veulent aller et comment.
- Les interventions universalistes de prévention primaire, situées très en amont des problématiques de parentalité, bien que certaines de ces interventions demanderaient plus d'évaluation pour mesurer leur efficacité.
- Les interventions ciblées pour des populations vulnérables pour faire face à des problèmes plus graves.
- Les interventions qui prêtent attention aux conditions de recrutement des parents et à la manière de les fidéliser et de les faire participer.
- Les services à entrées multiples pour les parents.
- Les groupes de travail capables de vulgariser et d'intégrer des parents dans leur processus.
- Les approches individuelles pour les situations complexes où les parents ne sont pas prêts à s'investir dans un travail collectif, notamment les approches associant des visites à domicile.
- Les interventions assurées par des professionnels qualifiés, formés, et soutenus et encadrés.
- Les interventions de longue durée pour les groupes de parents les plus en risque.
- Les interventions courtes à portée de conseil et information portant sur le développement de l'enfant
- Les interventions comportementales axées sur des compétences parentales précises et des « recettes » pour impulser le changement des comportements parentaux complexes et influencer sur le comportement des enfants.
- Les interventions cognitives permettant de faire changer les croyances et attitudes et perceptions de la parentalité.
- Les interventions qui travaillent en parallèle, mais pas forcément en même temps, avec les enfants et les parents.

Pistes politiques avec les inconnus au regard de la recherche

Pour savoir si le soutien à la parentalité britannique est efficace plutôt que prometteur, il faudrait mettre en place des recherches plus solides que celles actuellement en vigueur.

La transférabilité de ce qui marche ailleurs, et notamment aux États-Unis, est à relativiser au regard des différences de contexte. Ce qui ne marche pas est à relativiser car ces résultats sont parfois basés sur des recherches avec des biais importants et des résultats douteux. Au-delà de savoir « ce qui marche », il faut s'intéresser à pour qui ça marche, et dans quelles circonstances. L'évaluation devrait prendre en considération la tenue sur le long terme des changements positifs observés chez les parents et les enfants et s'intéresser à comment les modifications des postures

parentales et leurs nouvelles connaissances se traduisent en changement comportemental. Une attention aux facteurs de résilience et de protection qui relativisent les résultats du soutien à la parentalité du côté des parents et de l'enfant sera utile.

Il faut s'interroger sur quels aspects du soutien à la parentalité sont plus efficaces avec les pères et comment mieux répondre à leurs besoins, et quels aspects du soutien à la parentalité sont plus efficaces avec les parents noirs et asiatiques et comment mieux répondre à leurs besoins. Chercher à comprendre comment retenir et engager les familles à haut risque dans des interventions de soutien à la parentalité de groupe, et comment améliorer les résultats de ces interventions collectives. Prendre en compte cependant la relativement moindre efficacité des actions de groupes par rapport à l'approche individuelle à moyen et long terme. Il faudrait évaluer la durée optimale en fonction des interventions pour obtenir le meilleur résultat.

L'évaluation devrait s'intéresser à la perception de l'efficacité des programmes du point de vue de l'enfant.

Enfin, il faudrait étudier le rapport coût-efficacité de ces programmes.

Pistes pour la recherche

Il est nécessaire de commander des études rigoureuses aux solides méthodologies qui peuvent nous renseigner sur ce qui marche, notamment des études RCT (*randomised controlled trials*), et des études qualitatives de meilleure qualité, ainsi que des études développementales.

Les résultats de la recherche doivent être rendus publics et accessibles, mais pas seulement pour promouvoir les bonnes pratiques. Les résultats négatifs ou peu concluants sont aussi porteurs de connaissances. Financer une recherche sur « ce qui ne marche pas » pourrait être utile.

Il est suggéré de mieux former les commanditaires des recherches pour qu'ils soient mieux informés des différentes méthodes de recherche.

Préconisations politiques

Les bénéfices du soutien à la parentalité pour les familles justifient qu'on pérennise les financements de ce type d'intervention sociale. Les parents ont besoin d'un soutien dans leurs fonctions à un moment donné et il est important de normaliser le recours à cette aide en universalisant l'offre pour de meilleurs résultats et un plus grand accès à ces programmes, notamment de prévention. Cependant, il apparaît nécessaire de vérifier dans quel contexte sont implantés les programmes afin de ne pas créer de concurrence sur les territoires.

Afin d'améliorer les actions de soutien aux parents, il faudrait mettre en lien les modèles *evidence based* avec des indicateurs de résultats concernant les enfants.

Les résultats des études montrent encore combien il est difficile pour les parents cumulant un certain nombre de difficultés sociales de tirer profit des programmes de soutien à la parentalité et que les politiques visant à réduire la pauvreté, le chômage, la mal logement et à améliorer l'accès à l'éducation et la santé doivent être considérées comme apportant un soutien aux parents dans l'éducation de leurs enfants. Cependant, il faut admettre qu'il y aura toujours une minorité de parents qui ne pourront pas tirer profit du soutien parental, ce qui ne signifie ni que les services ne sont pas bons, ni que les parents sont mauvais. Les médias devraient être associés à cette meilleure compréhension.

Par ailleurs, il faut s'interroger sur le bénéfice pour les enfants de sanctionner radicalement les parents qui échouent à tirer profit des programmes de soutien.

Enfin, la formation des équipes intervenant dans le soutien à la parentalité doit faire l'objet d'un investissement. Soutenir les familles sans porter atteinte à leur autonomie est un travail exigeant et délicat qui nécessite un niveau de compétences élevé pour porter ses fruits.

La recherche montre ainsi que de nombreuses familles peuvent tirer profit des programmes d'accompagnement de la fonction parentale délivrés sous des formes variées. Cependant, c'est attirer les parents et les rendre actifs dans ces programmes qui posent aujourd'hui un défi.

Les auteurs regrettent que le foisonnement des nouveaux programmes de soutien à la parentalité ces dernières années en Grande Bretagne n'ait pas été accompagné d'une augmentation des études qualitatives et quantitatives de qualité pour les évaluer. De ce fait, la littérature concernant l'évaluation ne nous offre qu'une vue partielle de « ce qui marche » et qu'une compréhension partielle de pourquoi certains programmes marchent mieux que d'autres. Il n'en ressort pas moins clairement que les programmes de soutien à la parentalité représentent une bonne porte d'entrée pour aider les parents, notamment lorsque les politiques locales et nationales sont coordonnées, permettant de prendre en compte des contextes plus larges qui pèsent sur la vie des parents et des enfants.

Fiche n°20

O'MARA Alison, JAMAL Farah, LLEWELLYN Alexis, LEHMANN Angela, MARTIN Alison, COOPER Chris (2011), « The impact of parenting on children and young people's outcomes », Center for Excellence and Outcomes in Children and Young People's Services (C4EO).

Objet et contexte de recherche/étude

Rapport d'étude du *Center for Excellence and Outcomes in Children and Young People's Services*, (C4EO), financé par le Department of Education anglais, en collaboration avec le King's College, visant à identifier « ce qui marche » (« what works ») dans le soutien à la parentalité. Basé sur des résultats de recherches, le rapport se veut un outil pour améliorer les pratiques.

Type d'accompagnement social visé

Programmes de soutien à la parentalité à destination de parents d'enfants âgés de 7 à 19 ans ayant pour objectifs l'amélioration de la santé émotionnelle et comportementale et des compétences des enfants et jeunes.

Méthodologie

Quatre questions de recherches guident ce travail qui s'appuie sur 32 sources anglaises, 11 américaines, 1 canadienne et 6 études comparatives internationales :

- Quels sont les besoins en termes de soutien pour les adultes prenant en charge des enfants âgés de 7 à 19 ans ?
- Quel est l'impact pour les enfants des actions de soutien à la parentalité implantés dans l'école ou le quartier ?
- Comment impliquer les adultes dans ces actions pour améliorer les résultats pour les enfants ?
- Les actions à destination des parents sont-elles un bon investissement au regard des résultats concernant les enfants ?

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les principaux résultats de cette revue de littérature sont proposés sous trois catégories.

Relations

Si les jeunes apprécient d'être aidés, ils ont besoin d'être rassurés sur la confidentialité de l'aide car ils redoutent la stigmatisation qui pourrait en découler.

Les parents et adultes en charge d'enfants et jeunes déclare avoir essentiellement besoin de conseils et de soutien notamment au moment de l'adolescence. Ils apprécient les aides individualisées et informelles. Leur participation dans la définition des besoins et des actions à mener semble décisive pour l'efficacité de ces actions.

L'école est un lieu central pour la coordination et l'organisation des aides à destination des jeunes, tandis que les services de quartier sont plus efficaces lorsqu'ils reposent sur une équipe pluri-institutionnelle entretenant de bonnes relations avec les usagers.

Moyens

Les parents et adultes prenant en charge des enfants et jeunes ont besoin de savoir que les services dans lesquels ils sont impliqués sont pérennes. Ils préfèrent des services dont l'offre est universelle plutôt que ciblée sur des risques, car moins stigmatisant.

Les pourvoyeurs de services reconnaissent l'intérêt d'une équipe pluri-institutionnelle bien formée et soutenue.

Recherche

Les porteurs de projet reconnaissent l'importance d'évaluer les services qu'ils proposent mais ne se sentent pas assez compétents pour le faire efficacement.

L'évaluation de « ce qui marche » pour améliorer les résultats, en particulier les résultats sur les plans éducatif et économique, n'est pas encore assez solide pour choisir les formes de soutien aux parents et aux familles les plus efficaces en termes de bénéfices-coûts.

La revue de littérature a mis au jour des manques importants pour comprendre le soutien à la parentalité : un manque d'études portant sur les besoins des pères et des parents issus des minorités ethniques ; des comparaisons insuffisantes entre différents types d'interventions ; un recours insuffisant à des mesures standardisées des résultats pour les enfants permettant des comparaisons ; un manque du point de vue de l'enfant dans l'évaluation des résultats ; trop peu d'études proposant une analyse en termes de coûts et d'efficacité.

En conclusion, les auteurs relèvent dans la littérature un consensus sur l'utilité des actions préventives ou correctives. Les actions de soutien à la parentalité préventives ciblent plus souvent les populations pour qui ces résultats sont plus difficiles à atteindre (par exemple les enfants à troubles du comportement, les parents avec handicap psychique ou moteur). Si certaines familles ont besoin d'une aide préventive et d'autres d'une aide curative, pour d'autres, une combinaison des deux est utile.

De plus, le besoin de soutien des parents est rarement évalué par le biais d'études, de focus groups ou d'entretiens. Cela est d'autant plus vrai pour les groupes les moins représentés comme les pères ou les parents de minorités ethniques. Or, tous les parents ne pensent pas que leurs besoins doivent être comblés par des aide de quartier et l'école, et préfèrent le soutien venant de leurs famille ou amis. Cependant, la diversité de l'offre est susceptible de couvrir une diversité de besoins.

Fiche n°21

PARK Jennifer (2003), « A family impact analysis of home visiting programs », *Family Impact Analysis Series*, Madison, WI: Policy Institute for Family Impact Seminars.

Objet et contexte de recherche/étude

L'article, proposé dans le cadre d'un programme de travail sur les effets pour les familles des politiques qui les concernent, propose d'analyser les effets positifs et négatifs des programmes basés sur la visite à domicile du point de vue des familles. Ces programmes, revenus à l'agenda politique depuis le début des années 1990 aux États-Unis sur la base de recherches dans le cadre de la protection de l'enfance en danger, pourraient être développés à plus large échelle.

Type d'accompagnement social visé

Les programmes de visites à domicile dans le but de prévenir les mauvais traitements à enfant, qui s'appuient sur des objectifs tels que : aider les parents dans leur projet, renforcer les relations parents-enfants pour le bien-être des parents et des enfants.

Méthodologie

L'article interroge le programme de visites à domicile et son émergence du point de vue historique

et du point de vue politique, et s'intéresse à son impact pour les familles afin de proposer des pistes pour la mise en œuvre politique de tels programmes.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Des données à long terme montrent que comparées à des familles adressées vers des services, les femmes et les enfants suivis à domicile par une infirmière présentent des résultats significativement meilleurs, notamment : 46% de signalements d'enfants en danger en moins ; les enfants, à l'âge de 15 ans, étaient 56% de fois moins arrêtés par la police, 69% pour leur mère. Celles-ci avaient utilisé les bons alimentaires sur une période plus courte (37 mois de moins), et bénéficié moins longtemps de l'aide médicale (23 mois de moins que dans le groupe de contrôle).

De plus, ces familles ont bénéficié d'un plus grand soutien informel et ont connu une réduction de la pauvreté.

Si les visites à domicile ont été reconnues comme utiles dans le dépistage et la prévention de la maltraitance infantile, il est à noter que certains programmes de visites à domicile font des raccourcis et ne mettent pas à profit leur potentiel. Il est ainsi recommandé, par le Conseil d'orientations sur la protection de l'enfance (*U.S. Advisory Board on Child Abuse and Neglect*) que ces visites à domicile : soient une offre universelle de manière à ne pas stigmatiser les populations qui en ont vraiment besoin ; soient conduites sur la base du volontariat ; commencent par au minimum une visite par semaine en période néo-natale puis des visites régulières jusqu'à quelques années après ; s'appuient sur des équipes mixant des services professionnels et para-professionnels ; proposent des services favorisant les interactions familiales.

Or, par manque de ressources notamment, les programmes ne sont pas mis en œuvre selon ces recommandations. La plupart (28%) sont des programmes ciblés. De plus, bien que la plupart des programmes sont censés couvrir la période prénatale comme postnatale, certains ne touchent la famille qu'après la période néonatale. La fréquence des visites à domicile varie d'un programme à l'autre et dans une évaluation récente, seulement la moitié des programmes rapportaient des visites hebdomadaires. Nombre de programmes s'appuient sur des services para-professionnels plutôt que sur des équipes mixtes. De manière générale, les données sur l'implantation de ces programmes ne permettent pas d'avoir une connaissance des services offerts aux personnes.

Soutien aux familles et responsabilité : les programmes s'appuient-ils sur le réseau social d'aide informelle (associations de quartiers, religieuses), essentiels dans la vie des familles ?

Les études ont montré l'importance du soutien du réseau social dans la parentalité. L'isolement social est l'un des plus grands facteurs de maltraitance infantile et le soutien social au cours de la première année de l'enfant est associé à un attachement sécurisé pour l'enfant. Cependant, le recours à une figure de soutien en contact limité avec la famille n'est sans doute pas suffisant pour la plupart des familles en difficulté. D'autant plus que beaucoup de ces programmes de visites à domicile sont frappés d'un *turn over* important des équipes qui peut déstabiliser les familles les plus impliquées qui ont noué des relations de confiance avec les intervenants.

Membres de la famille et stabilité : les programmes renforcent-ils les liens conjugaux et les obligations parentales ?

Les programmes peuvent conduire à une moindre participation des pères du fait d'un manque de reconnaissance de l'importance de leur rôle dans la vie des enfants.

Implication de la famille et interdépendance : dans quelle mesure les programmes prennent en compte l'influence des besoins de la famille sur les besoins individuels et inversement ?

Même dans les programmes qui travaillent sur l'intergénérationnel, il y a peu d'attention à la famille élargie. Les grands-parents et autres membres de la famille peuvent jouer un rôle important dans la famille et l'éducation des enfants et faire l'impasse sur cette dimension peut conduire à l'échec du programme par sa mise en conflit avec les attentes et potentialités du système familial. En tenant compte du fait que les relations familiales forment un réseau

complexe à plusieurs niveaux générationnels, les programmes de visites à domicile seraient plus utiles à leur clientèle.

Partenariat avec la famille et *empowerment* : de quelle façon les programmes encouragent-ils les professionnels à collaborer avec les familles ?

Certaines évaluations suggèrent que les visites à domicile par des para-professionnels induisent des schémas négatifs dans la famille, en ne privilégiant pas le changement de comportement des parents ou en les aidant concrètement à devenir de meilleurs parents. Seulement 53% des programmes de visites à domicile proposent une formation interne à leurs employés.

Par ailleurs, la littérature sur les visites à domicile montre que ces programmes n'incluent pas les familles ou parents dans la planification et l'évaluation du programme de visites.

Diversité des familles : les programmes identifient-ils et respectent-ils les différences de valeurs, dans les familles provenant d'origines ethnique, raciale, religieuse, culturelle et géographique diverses ?

Alors que le Conseil d'orientations sur la protection de l'enfance (*U.S. Advisory Board on Child Abuse and Neglect*) recommande des programmes universels, les programmes sont bien souvent ciblés sur les familles pauvres et les mères célibataires, pouvant ainsi renforcer sans le vouloir des stéréotypes négatifs sur les carences sociales et culturelles de ces populations.

La plupart de ces programmes de visites à domicile sont basés sur une littérature normative sur le développement de l'enfant reposant sur des recherches portant sur des enfants et des valeurs de la classe moyenne. Par exemple, il est déconseillé aux parents de recourir à la sanction physique et au contraire adopter un style éducatif moins autoritaire, alors que des études actuelles suggèrent que les enfants de certains milieux, en particulier les familles d'origines asiatique et afro-américaine, peuvent avoir des environnements familiaux de meilleure qualité avec un style éducatif autoritaire. Ainsi, avant de développer ces programmes de visites à domicile à plus grande échelle, l'analyse propose de regarder de plus près ces programmes qui peuvent avoir aussi bien une portée positive que négative sur les familles à qui ils s'adressent. Les résultats diffèrent suivant les variantes des modalités de mise en œuvre des programmes, et finalement peu de programmes s'avèrent avoir des effets positifs.

Fiche n°22

SHEPPARD Michael (2004), « an evaluation of social support intervention with Depressed Mothers in Child and Family Care », *British Journal of Social Work*, n° 34, p. 939-960.

Objet et contexte de recherche/étude

Compte tenu de l'importance croissante de la question de la dépression maternelle dans l'accompagnement social des familles et des enfants, et d'un autre côté de l'intérêt de cet accompagnement comme outil de prévention de la dépression maternelle, l'article cherche à évaluer la qualité de l'accompagnement et notamment l'adéquation entre l'offre et le besoin.

Type d'accompagnement social visé

L'étude se concentre sur les interventions sociales départementales de soutien à destination de mères dépressives dans trois domaines : les soutiens directs délivrés par un travailleur social, le soutien indirect, c'est-à-dire via les aides délivrées par les agences sociales, le soutien informel. L'analyse cherche à voir comment le soutien proposé par les travailleurs sociaux repose sur une évaluation des besoins de ces femmes et de leur famille, si ce soutien est en adéquation avec leurs besoins, et les relations entre les différentes formes de soutien.

Méthodologie

L'étude porte sur 4 équipes sociales situées dans deux localités urbaines du Sud de l'Angleterre.

L'une, à Londres, est mixte sur le plan ethnique et la majorité de la population salariée relève du secteur des services et à peine plus d'un quart des foyers ont des enfants en bas âge, dont près d'un tiers d'âge préscolaire.

Dans l'autre localité, il n'y a pas de diversité ethnique, et les personnes travaillant dans le secteur des services est moins important (36%). Plus de la moitié de la population travaille dans les usines ou le bâtiment. Environ 2/5^{es} des foyers ont des enfants en bas âge dont 30% d'âge préscolaire. 1/7^e des foyers sont des foyers monoparentaux.

Seules les mères de naissances et les mères adoptives ont été incluses dans l'étude. Une première phase de l'enquête a consisté à dépister, parmi les mères accompagnées dans le cadre de l'aide à la famille ou d'un suivi social, celles souffrant de dépression. Celles-ci, avec leur accord, ont ensuite été vues lors d'un entretien axé sur le soutien social qu'elles reçoivent. Les travailleurs sociaux qu'elles rencontrent ont également été vus en entretien pour recueillir des données sur les actions menées dans le cadre de cet accompagnement.

Cet article présente les résultats de l'enquête concernant les femmes identifiées comme dépressives, sur la base de l'instrument de mesure *Beck Depression Inventory* (BDI).

L'accompagnement social a été mesuré sur la base de l'*Arizona Social Support Interview Schedule* (ASSIS), spécifiquement construit pour mesurer l'accompagnement social des mères en prenant en compte les soutiens possibles et les soutiens mis en œuvre, ainsi que la prise en compte des attitudes soutenantes, répertoriées en sept domaines (émotions personnelles, retours positifs, aide pour les enfants, conseils, aide matérielle, autres aides pratiques, participation sociale). Enfin, un troisième axe de l'étude porte sur l'adéquation entre les besoins d'aide ressentis par ces femmes et l'aide apportée, analysée dans les sept domaines ci-dessus.

L'intervention sociale a également été analysée au travers du *Social Assessment Schedule* (SAS), permettant de distinguer le travail social direct, indirect, et le soutien informel.

223 femmes ont été incluses dans l'étude, mères de 591 enfants, soit un peu moins de 3/5^{es} des femmes approchées, dont 43% ont été identifiées comme dépressives, proportion similaire dans les deux localités.

Les données complètes sur lesquelles s'appuie l'article portent sur 85 femmes.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Des études ont montré que les femmes souffrant de dépression, souffrent également, par comparaison avec les autres femmes, de problèmes sociaux plus importants et de difficultés dans leurs postures parentales. De plus, les femmes souffrent deux fois plus de dépression que les hommes. Les femmes qui viennent des milieux les moins favorisés sont plus souvent impactées. Les mères de famille nombreuse, sont plus vulnérables. Les enfants de mères dépressives ont plus de risques, par rapport aux autres enfants, de présenter des problèmes émotionnels, comportementaux et cognitifs. Les situations qui bénéficient d'un accompagnement social sont identifiées comme plus problématiques avec un besoin accru de soutien par rapport aux autres familles.

Les études ont prouvé que la présence d'un confident, en particulier lorsqu'il peut mettre en œuvre de l'aide, protège les femmes de la dépression. De plus, les études ont montré la relation entre personnalité et soutien social au regard de la dépression.

Travail social direct

La première des trois formes d'aide analysées est celle proposée directement par le travailleur social. Il s'agit ici de regarder les actions mises en place par le travailleur social en relation avec les besoins. Besoin d'aide éprouvé par les femmes : le taux le plus bas était 69% (cela concernait le besoin d'aide matérielle) et le plus haut était de 93% (cela concernait le soutien émotionnel). En d'autres termes, le besoin d'être aidé était largement éprouvé dans toutes les sphères. Cependant, le besoin d'aide ne joue pas sur l'intensité de l'aide. Par exemple, les femmes qui éprouvent davantage le besoin d'être conseillées ne reçoivent pas plus de conseils de la part des travailleurs sociaux que

les autres femmes, suggérant que les travailleurs sociaux ciblent les besoins de manière fortuite. Un accompagnement *primairement positif* (*true positive*) est une aide qui croise les besoins exprimés, et un accompagnement *secondairement positif* (*false positive*) est une aide qui ne correspond pas à un besoin exprimé par la mère.

Un apport *primairement négatif* (*true negative*) correspond au cas où le travailleur social n'a pas proposé d'intervention couvrant un besoin exprimé par la mère, et un accompagnement *secondairement négatif* (*false negative*) correspond au cas il n'y pas de besoin exprimé ni d'aide proposée. Globalement, des accompagnements *primairement* et *secondairement positifs* sont délivrés par les travailleurs sociaux dans 74% des cas, pour 26% d'accompagnement négatifs, *primairement* ou *secondairement*.

Le travail social direct semble donc relativement satisfaisant dans l'offre d'accompagnement.

Recours au réseau informel

Les travailleurs sociaux encouragent l'aide, par ordre : du compagnon, des « autres parents », de la mère, des amis, du père.

Le fait que ce soutien soit accessible ou non ne change pas la propension du travailleur social à la solliciter. De plus, lorsque cette aide est accessible, les travailleurs sociaux ne parviennent pas plus à la provoquer. En général, ils sont tentés d'élargir l'aide au réseau informel dans 25% des cas où elle était accessible, soit à peine plus (18%) que lorsqu'elle ne l'est pas.

De ce fait, les travailleurs sociaux apparaissent peu en capacité d'évaluer les soutiens dont peut disposer la mère dans son réseau personnel.

Au-delà du recours relativement hasardeux au soutien informel, les travailleurs sociaux n'y ont que peu recours par rapport à l'aide directe.

Intervention indirecte

(Accès à d'autres services à travers l'intervention du travailleur social).

Les travailleurs sociaux privilégient l'aide formelle sur l'aide informelle, et l'aide directe sur l'aide indirecte (autres services).

L'accompagnement direct des travailleurs sociaux touche essentiellement au soutien émotionnel et aux conseils, et le recours à l'aide indirecte et l'aide informelle, concerne l'aide pour la garde des enfants, centrale dans le travail avec ce groupe d'utilisateurs. 54 ressources différentes ont été utilisées pour proposer une aide de répit en prenant en garde les enfants, parfois à domicile, parfois en dehors : placement (13), centre familial (10), groupes d'enfants (8), assistante maternelle (7), centre familial (6), aide-ménagère (5) et foyer de l'enfance (5).

Conclusion

La distinction entre aide directe, indirecte et informelle est une grille d'analyse utile pour comprendre l'accompagnement social. Les travailleurs sociaux privilégient l'aide formelle sur l'aide informelle, et l'aide directe plutôt qu'indirecte via d'autres services.

Les travailleurs sociaux se concentrent surtout sur l'aide morale et le conseil, et recourent à l'aide indirecte et informelle pour la prise en charge des enfants.

Ainsi, les travailleurs sociaux se reposent essentiellement sur eux-mêmes dans l'accompagnement social des mères dépressives.

Il apparaît nettement que les besoins d'aide étaient en relation avec l'importance des problèmes touchant à l'enfant, les femmes qui se disaient le plus en difficulté avec leur enfant disant avoir du mal à obtenir de l'aide, quelle que soit la sphère.

Malgré le manque de méthodologie dans l'évaluation des besoins, la plupart d'entre eux étaient cependant couverts par l'accompagnement direct. Une meilleure évaluation avec plus de coordination avec d'autres services et réseaux informels permettraient cependant un meilleur accompagnement, au cœur duquel il apparaît que la prise en charge de l'enfant au quotidien est une aide utile pour les mères dépressives.

Fiche n°23

SHORE Nancy, CAHN Katherine, YANCEY Briana, GUNDERSON Karin (2001), « Long Term and Immediate Outcomes of Family Group Conferencing in Washington State », International Institute for Restorative Practices.

Objet et contexte de recherche/étude

Cet article présente les résultats d'une étude rétrospective portant sur les effets d'un accompagnement par Conférence du groupe familial (CGF) pour 70 familles en ayant bénéficié dans l'État de Washington. Les CGF consistent ici en un processus en trois étapes dans lequel les familles jouent un rôle central dans la définition d'un plan d'action pour leur enfant dans le cadre de la protection de l'enfance.

Des études précédentes ont montré que dans 90 à 95 % des cas, les plans proposés par les familles sont approuvés, puis mis en œuvre.

Type d'accompagnement social visé

La CGF est une approche participative de conception de plan d'action. Cette approche a été développée par les Maori de Nouvelle Zélande, particulièrement touchés par des mesures de protection de l'enfance conduisant à des séparations familiales et culturelles. Le processus en trois étapes considéré ici et tel qu'il est proposé dans des situations de protection de l'enfance dans l'État de Washington, suppose l'intervention d'un « facilitateur » (intervenant indépendant), chargé de rassembler le réseau de la famille auquel le travailleur social explique les limites dans lesquelles le plan peut être conçu ; le groupe se réunit seul, puis présente le plan au travailleur social qui approuve ou pas le plan, sur les critères du bien-être et de l'intérêt de l'enfant.

Méthodologie

138 enfants vivant dans 70 familles, dans la banlieue et dans une zone rurale, au nord de la ville de Seattle dans l'État de Washington.

Ces enfants étaient orientés par les services de protection de l'enfance non judiciaire, où ils étaient, au moment de la mise en place des conférences du groupe familial, pris en charge depuis au moins 90 jours.

Des études ont montré que les CGF permettent d'impliquer plus de membres de la famille que d'autres méthodes de planification de projet et qu'elles seraient appréciées par les familles comme par les professionnels, améliorant la qualité de l'aide.

Cependant, peu d'études s'intéressent aux effets à long terme.

L'étude présentée ici propose une reprise des résultats immédiats six mois et douze mois après le processus de CGF ;

Cette comparaison repose sur deux sources d'information :

- l'analyse du contenu de plans d'action des familles et les résultats immédiats de la CGF ;
- l'accès à des bases de données individuelles tenues par les facilitateurs

Sur les 66 familles pour lesquelles ces informations étaient disponibles, 74% étaient orientées par les services du *Child Welfare System* (CWS – aide à la famille au titre de la protection de l'enfance) et 23% par les *Child Protection Services* (CPS – services d'intervention de protection de l'enfance), 3% par les services tribaux indiens de protection de l'enfance.

Pour la plupart des familles, la situation était considérée comme complexe et aucun plan d'action pour l'enfant n'avait encore pu être défini.

L'addiction et les négligences envers les enfants étaient les deux causes principales qui avaient conduit les familles dans le système de la protection de l'enfance.

La diversité ethnique des familles était représentative des familles prises en charge en général

au titre de la protection de l'enfance dans la région : dans l'échantillon, 59% des familles étaient Caucasiennes, 23% Indiennes d'Amérique, 4% Hispaniques et 3% Asiatiques.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

La participation aux CGF permettait d'évaluer dans quelle mesure les membres de la famille élargie se mobilisent dans la construction d'un plan d'action dans l'intérêt de l'enfant. Les 70 CGF étudiées ont réuni 589 membres de la famille et 361 pourvoyeurs de services, soit une moyenne de 8 membres de la famille et 5 pourvoyeurs de services par conférence.

Étaient considérés comme membres de la famille : famille, amis de la famille, ou toute personne identifiée par la famille comme apportant un soutien (par exemple un pasteur).

Parmi les pourvoyeurs de services se trouvaient notamment des conseillers d'éducation, des psychologues ou des familles d'accueil.

Pour 57 situations renseignées sur l'origine maternelle ou paternelle des membres de la famille, 263 personnes venaient de la branche maternelle et 163 de la branche paternelle, soit une moyenne de 5 personnes de la famille maternelle et 3 de la famille paternelle par conférence.

16 enfants ont été notés présents lors de la conférence.

Résultats à court terme des CGF

Pour 97% (n=134) des enfants, un plan d'action a été identifié. Pour 3 des enfants restant, la famille a décidé de se réunir une autre fois pour décider d'un plan. Seul pour un enfant la famille n'a pas pu aboutir à une proposition de plan.

Tous les plans identifiés ont été approuvés par le travailleur social, indiquant que la famille avait pu s'aligner, dans sa proposition, sur les standards de la protection de l'enfance en termes de santé et bien-être de l'enfant.

Sur 70 familles, 57 plans étaient suffisamment renseignés pour prêter à une analyse des services mobilisés dans le plan.

Dan 80% d'entre eux, la famille a listé des services psychologiques. Le deuxième service le plus cité (61%) concerne le traitement ou la prévention des addictions. Vient en même temps (61%) des services comportementaux tels que des services orientés sur la gestion de la colère, la lutte contre les violences domestiques, les stages parentaux ou de gestion du stress. Dans 30% des cas étaient évoqués des centres d'hébergement. Venaient ensuite des services éducatifs, d'assistance, d'accès aux soins pour les enfants et des services de petite enfance.

Les aides produites par la famille pouvaient concerner l'aide au transport, une aide financière, des visites de soutien, des accueils de répit ou un placement à long terme chez eux.

La proportion d'enfants vivant chez un parent a augmenté après les CGF tandis que celle des enfants vivant avec une personne hors de leur famille a diminué.

Où vit l'enfant avant et après la CGF (N = 114)	Avant la CGF	Après la CGF
Avec son/ses parent(s)	20%	43%
Avec des membres de sa famille	55%	31%
Avec une personne hors de sa famille	25%	9%
Autorités tribales	0%	4%
Plan non réalisé	N/A	13%

Résultats à court terme des CGF

Pour 129 enfants où la situation était renseignée, 82% ont été orientés vers un placement stable à long terme, même si tous les plans d'action n'avaient pas relevé la notion de permanence comme un enjeu. Ces placements se sont produits dans les deux branches de la famille. 24% des enfants ont été accueillis chez leur père, 10% chez un membre de la famille paternelle, 28% chez leur mère, 20% chez un membre de la famille maternelle, 6% chez leurs deux parents, 12% chez une personne hors de la famille.

La question de la sécurité et de la stabilité à long terme a été évaluée selon trois indicateurs :

- re-signalements à la protection de l'enfance ;
- stabilité des accueils ;
- clôture du dossier.

Elle concernait trois groupes d'enfants :

- ceux pour qui la CGF datait de plus de 2 ans (n=55) ;
- ceux pour qui elle s'était déroulée entre un an et deux ans plus tôt (n=60) ;
- ceux pour qui elle s'était déroulée entre 6 mois et un an plus tôt (n=23).

Hormis sur la question de la fermeture du dossier, les résultats ne différaient pas d'un groupe à l'autre.

Au moment de l'étude, la majorité des enfants vivaient dans le placement défini dans le plan d'action. Seulement 10 enfants éprouvent des difficultés avec ce mode d'accueil.

Parmi les 55 enfants dont la CGF s'était déroulée plus de 2 ans auparavant, 4% avaient été remplacés par les services sociaux alors qu'en 1997, le taux de remplacement régional était de 10%.

Pour 54% enfants de ce groupe, le dossier avait été clôturé, contre 24% du groupe suivant, et 13,6% du dernier groupe.

L'étude conclut que cette forme d'intervention est effective pour aider les familles à identifier leurs propres ressources et les combiner avec les aides publiques de protection de l'enfance. La plupart des enfants sont restés chez eux ou y sont retournés, et un certain nombre ont pu être accueillis dans la famille élargie.

De plus, en lien avec la forte implication des pères dans les CGF, l'accueil chez le père ou dans sa branche familiale est assez important.

Cependant un faible nombre d'enfants ont assisté au CGF alors que des études ont montré qu'en Nouvelle Zélande ils participaient à 79% de conférences.

Fiche n°24

BOYER Danielle (2004), « Les pères bénéficiaires de l'APE : révélateurs de nouvelles pratiques paternelles ? », *Recherches et Prévisions*, n° 76, p. 53-62.

Objet et contexte de recherche/étude

Article analysant les situations marginales de couples où l'homme a demandé à bénéficier d'une Allocation parentale d'éducation (APE), alors que ce sont plus souvent des femmes qui demandent à en bénéficier (98% des bénéficiaires).

L'auteur interroge donc le recours fortement sexué de cette prestation, et ce que cette situation atypique dit du partage des tâches parentales et domestiques.

Type d'accompagnement social visé

Dans le cadre d'une politique familiale qui compte parmi ses objectifs l'encouragement des pères à « s'occuper de leurs enfants dès la naissance », ont été créées plusieurs dispositions, comme la reconnaissance parentale, le livret de paternité, ou le congé de paternité. L'Allocation

parentale d'éducation (APE), allocation versée par la Caf, permettant à des parents de cesser ou diminuer leur activité professionnelle pour s'occuper de leurs jeunes enfants (jusqu'aux 3 ans du dernier né) est prise dans ce contexte. Cette allocation est soumise à condition de ressources, elle est versée à taux plein ou à taux réduit lorsque l'activité professionnelle a été réduite d'au moins 20%. En 2004, cette prestation a évolué avec la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE).

Méthodologie

L'enquête vise les hommes bénéficiant de l'allocation à taux plein, qui ont donc interrompu leur activité professionnelle, à partir des informations issues de la base de données de 9 Caf, permettant d'établir une base de 1033 pères allocataires, dont 668 allocataires à taux plein, à qui un questionnaire auto-administré, comprenant 60 items, a été envoyé.

369 pères, soit un peu plus de la moitié, ont répondu à ce questionnaire. Cet échantillon est présenté comme représentatif par comparaison avec le tableau général des allocataires, disponible à travers les fichiers Caf, avec cependant une sous-représentation des familles aux ressources les plus modestes qui ont moins répondu.

L'enquête comporte également un volet qualitatif avec des entretiens approfondis menés auprès de 20 pères concernés. Les données se réfèrent à l'année 2002.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

L'auteur rappelle en préambule de l'article que certains dispositifs de la politique familiale française « participent de la division sexuée du travail non rémunéré », dont, notamment, l'APE, ici objet de l'étude. Celle-ci concerne 98% de femmes pour 2% d'hommes en 2002, soit 10 000 hommes.

78% des hommes bénéficiaires de l'APE reçoivent la prestation à taux plein, ils ont donc majoritairement choisi, comme les femmes bénéficiaires, d'interrompre complètement leur activité professionnelle.

Plus d'un père sur deux travaillaient dans le commerce, notamment en tant qu'ouvrier ou employé, souvent vendeur ou caissier, métiers « typiquement féminins » qui sont aussi sur-représentés chez les femmes bénéficiaires de l'APE, note l'auteur.

D'autre part, un secteur fortement représenté est celui des métiers de la santé, avec des emplois d'agents hospitaliers et aides-soignants.

Pour l'auteur, les hommes enquêtés présentent des trajectoires professionnelles proches de celles des femmes.

La moitié des conjointes des hommes bénéficiant de l'APE à taux plein appartiennent à une catégorie socio-professionnelle supérieure à celle de leur conjoint, avec un diplôme et un salaire supérieurs. Elles travaillent majoritairement à temps plein (90%), résultats qui « contrastent avec la configuration habituelle des couples avec enfants » où les femmes font souvent des aménagements de temps de travail. 77% d'entre elles ont repris leur travail dans les mêmes conditions qu'avant la naissance.

Sur le plan domestique comme parental, l'enquête de Danielle Boyer permet de constater un partage égalitaire des tâches, corroborant l'enquête de la Drees[1] sur les couples où la femme est active et l'homme inactif. Cependant l'enquête met ici en avant des tâches partagées (les soins et jeux avec les enfants) et des tâches assumées uniquement par le père allocataire (courses, ménages, cuisine, déplacements des enfants, vaisselle), le linge restant l'activité dévolue aux femmes.

Allant plus loin, l'auteur analyse que dans les soins à l'enfant, ce qui relève du « maternage » reste essentiellement un rôle féminin, dans les pratiques et dans les représentations des hommes interrogés, qui prennent davantage en charge les tâches organisationnelles.

Selon l'étude de la Drees que cite l'auteur, dans les couples où les femmes sont inactives, celles-ci surinvestissent la sphère familiale et les hommes actifs s'en désengagent. Si la configuration étudiée ici est inverse, les rôles ne sont pas pour autant inversés. Si les pères se spécialisent dans certaines tâches quotidiennes qui ne sont pas prises en charge par leur conjointe, « les pères bénéficiaires de l'APE ne semblent pas [...] se distinguer des autres pères par des références à un modèle particulier de prise en charge des tâches parentales », bien que « les pratiques "hors normes" de ces hommes "hors pairs" s'opposent au référentiel normatif de la division des rôles parentaux ».

En somme, cette étude témoignerait que certaines pratiques sont parfois en avance sur les représentations, y compris chez ceux qui les mettent pourtant en œuvre.

Fiche n°25

CARDIA-VARDECHE Laura, BASTARD Benoît (2005), « Vers un nouvel encadrement de la parentalité ? », *Informations sociales*, n° 122, p. 110-121.

Objet et contexte de recherche/étude

Article analysant l'intervention sociale de soutien à la parentalité en cas de séparation parentale : comment le fonctionnement des familles se trouve soutenu et encadré, comment sont définis les rôles respectifs et qu'est-ce qui est attendu des pères, des mères et des enfants ? Comment les institutions interviennent-elles pour définir ces attentes et guider les familles ? À travers la confrontation entre « l'obligation de s'entendre » et la réalité des familles, l'article interroge la notion d'autonomie de l'usager, au sens de sa marge de manœuvre, dans l'intervention sociale.

Type d'accompagnement social visé

La réflexion théorique prend appui sur les interventions proposées dans les lieux d'accueils parents-enfants et les dispositifs de médiation familiale, en particulier ceux mis en place après un divorce.

Méthodologie

Les auteurs s'attachent à analyser les principes et les valeurs guidant l'action des professionnels et de leurs institutions. Les observations des auteurs servent une analyse non pas descriptive des interventions mais une mise au jour des représentations et des projets des concepteurs de l'action sociale et transmis aux intervenants et aux usagers.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

De nombreux lieux d'accueil et dispositifs de médiation ont vu le jour depuis la fin des années 1980, proposant des soutiens d'une nature nouvelle. Ces lieux multiples (des lieux types Maison verte de Françoise Dolto, centrés sur la relation parents-enfants pour les tout-petits, aux relais parents-enfants pour maintenir le lien familial pour les parents incarcérés et divers lieux et espaces rencontres et de médiation familiale liés aux divorces), seraient les lieux du "renouvellement des modalités de travail avec les parents". Leur trait commun réside en effet dans une posture de retrait de la part de l'intervenant, dans son "autolimitation". Cette position de retrait prétend ainsi mettre l'usager en position de « se rendre service à lui-même », l'efficacité du médiateur provenant alors de son manque de pouvoir dans la relation. Le modèle d'intervention s'inscrit en opposition avec une tendance à « faire à la place de » ou d'imposition d'un modèle.

Cette posture participe d'un mouvement qui vise à remettre aux parents la responsabilité des décisions concernant la prise en charge de leurs enfants qui s'observe dans le cadre des séparations conjugales, autant dans l'attitude des magistrats qui recherchent les arrangements atoproduits que dans l'action sociale, d'après les auteurs. À cet égard, la loi de mars 2002 sur l'autorité parentale est exemplaire et consacre le principe de la coparentalité, conduisant en fait à une « obligation de s'entendre » dans la rupture.

Car derrière l'autonomie accordée aux parents dans la prise de décision, et l'apparente neutralité des intervenants chargés de les aider à trouver un accord entre eux, une nouvelle norme plus douce se ferait jour, mettant l'accent sur la démarche d'inscription dans un cadre construit mais pas toujours explicite. Les auteurs interrogent ainsi la neutralité affichée comme nouvelle forme de contrôle.

Constatant le déplacement de la conjugalité vers la parentalité dans l'action publique, les auteurs soulignent que la loi du mars 2002 relative à l'autorité parentale vient inscrire le modèle de la fonction parentale : si les deux parents doivent rester en lien avec l'enfant, nécessité qui prend sa source, relève l'article, dans la théorie de l'attachement, alors ils doivent s'entendre. Cette obligation de s'entendre au-delà de la rupture pour maintenir le lien parental s'accorde par ailleurs avec « la préférence moderne pour l'ordre négocié ».

Ainsi, à travers l'exemple des lieux d'accueil et de médiation familiale dans le cadre d'un divorce, les auteurs évaluent une transformation de l'intervention, qui repose sur le retrait de l'intervenant, et de fait un « allègement de la police des familles ». Pour autant, ces nouvelles modalités ne sont pas exemptes de nouvelles normes, désormais davantage axées sur les besoins de l'enfant.

Ces évolutions sont à replacer dans le temps. Ainsi, nous serions passés de la correction paternelle à la police des familles avec, aujourd'hui, un recul de l'État social parallèle à une « privatisation » et une « démocratisation » de la famille. Mais dans chacune de ces configurations, « coexistent une conception de la famille et de l'éducation et des modalités spécifiques de l'intervention sociale en direction des familles ».

Fiche n°26

BOUCHER Manuel (dir.) (2011), *Gouverner les familles. Les classes populaires à l'épreuve de la parentalité*, Paris, L'Harmattan.

Objet et contexte de recherche/étude

Ouvrage présentant les résultats d'une recherche financée par l'Observatoire national de l'enfance en danger (ONED – aujourd'hui ONPE) dans le cadre de l'appel à propositions de recherches thématique en 2009 portant sur « Les actions psycho-socio-éducatives en protection de l'enfance conduites en milieu ouvert ou ordinaire ». Cette recherche, menée sous la direction de Manuel Boucher par le Laboratoire d'Étude et de Recherche Sociales de l'Institut du Développement Social (LERS-IDS) associe l'Institut Régional du Travail Social d'Aquitaine et l'Institut du Travail Social de la Région Auvergne.

Il s'agit d'interroger « les transformations de la protection de l'enfance en milieu ordinaire à l'épreuve des représentations, des pratiques professionnelles et des stratégies d'acteurs (acteurs sociaux et politiques/parents) » en analysant les modes d'intervention psycho-socio-éducatifs de soutien à la fonction parentale dans les quartiers populaires et de comprendre la réalité de ce que recouvre le champ du soutien à la parentalité, à l'articulation entre logiques protectrices et émancipatrices issues de la protection de l'enfance et logiques sécuritaires et de contrôle qui se développent dans la prévention de la délinquance.

La double réforme, le 5 mars 2007, de la protection de l'enfance et de la prévention de la

délinquance, accentue une certaine ambiguïté en améliorant d'un côté le repérage des familles où le développement de l'enfant peut être compromis, et en intensifiant de l'autre la dissuasion et la sanction de la délinquance juvénile.

Type d'accompagnement social visé

Les auteurs retiennent pour principaux acteurs et dispositifs de soutien à la parentalité :

- les Écoles des parents et des éducateurs ;
- les Caf qui développent et soutiennent des dispositifs et services tels que la médiation familiale, les lieux d'écoute parents-enfants (LAEP), les contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (CLAS), l'aide au domicile des familles, les REAAP (qui entendent renforcer les compétences des parents par l'échange et le dialogue tout en modifiant le regard des institutions et développent la dynamique de mise en réseau des acteurs), les groupes de paroles de parents ;
- les conseils généraux, compétents pour l'action sociale déterritorialisée, notamment la protection de l'enfance mais aussi des dispositifs plus récents tels que les Contrats de responsabilité parentale (CRP), le Programme de réussite éducative (PRE) ou le Conseil pour les droits et les devoirs des familles (CDDF).

Méthodologie

La recherche s'est déroulée entre les mois de juillet 2009 et mai 2011 dans trois départements : Gironde, Seine-Maritime, Puy-de-Dôme.

La recherche s'appuie sur une sociologie de l'acteur en dissociant trois types d'acteurs :

- les acteurs politico-institutionnels chargés d'impulser les politiques de parentalité (État, collectivités locales, mais aussi Cnaf, agences...);
- les organisations sociales et les intervenants chargés de mettre en œuvre des actions de soutien à la parentalité (Udaf, associations de médiation familiale, collectifs de parents, École des parents et des éducateurs, prévention spécialisée, établissements scolaires, ...);
- les populations cibles inscrites dans ces actions.

La recherche s'attache notamment à analyser les relations entre ces acteurs, en croisant plusieurs techniques d'enquête :

- les entretiens avec les acteurs politico-institutionnels, les organisations sociales et les intervenants sociaux et avec les familles rencontrées par l'intermédiaire des intervenants sociaux avec lesquels ils sont en contact ;
- des réunions d'« interventions sociologiques » avec des acteurs sociaux et institutionnels afin d'analyser tensions et conflits ;
- des observations participantes directes, notamment dans des groupes de parole, des réunions, des stages de parentalité ou cellules de veille.

Dans une première partie, « penser la parentalité », les auteurs étudient l'apparition, les définitions et les évolutions de la notion de parentalité et du soutien à la fonction parentale avant d'en délimiter les principaux acteurs et dispositifs.

Une deuxième partie, « soutenir et encadrer les familles » examine, à travers les pratiques d'intervenants sociaux, et le vécu des évolutions par les acteurs pionniers de l'accompagnement parental, ainsi que les perceptions des familles, les jeux de force entre des logiques différentes sur un territoire.

La troisième partie, « prévenir et pacifier les désordres » analyse davantage les jeux de force politiques et interroge les pratiques à l'aune des enjeux de politique locale, voire nationale.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Entre soutien et normalisation des conduites

Avec la parentalité, c'est moins les "modèles familiaux" que ce qui "fait famille" qui est placé

au-devant, entérinant par-là les transformations sociales et en donnant « une unité de sens à des situations de plus en plus dissemblables ».

Usagers

À travers l'observation et l'enquête dans divers lieux en Gironde (maison des parents, centres sociaux, associations...), les auteurs notent que la « mixité sociale des populations est un principe d'action fort » dans le discours des représentants institutionnels des dispositifs de soutien à la parentalité, conformément à l'esprit historique de la création des REAAP, alors que l'étude de terrain révèle une majorité de publics fragilisés, notamment de familles monoparentales et une « écrasante majorité de femmes qui cumulent les handicaps sociaux ».

Les difficultés sociales « se traduisent, dans le vocabulaire des professionnels, par l'appellation générique de "carences éducatives" ».

Par ailleurs, les auteurs notent, parmi ces femmes, une forte proportion d'origine étrangère et qui font état de leurs difficultés, « en tant que mères seules, à élever des enfants dans un pays qui n'est pas leur pays d'origine ».

Partenariats

L'appui à la parentalité apparaît comme un enjeu commun d'intervention. Le soutien à la parentalité déborde largement les dispositifs traditionnels et les frontières institutionnelles et on assiste à une « implication de tous les acteurs du territoire autour d'une dynamique commune », y compris des acteurs qui n'ont pas vocation à intervenir auprès des familles (théâtres, associations de jardinage...). Les professionnels de la santé et psychologues sont également associés, mais le partenariat avec l'éducation nationale est analysé comme difficile à mettre en place. Les auteurs mettent également au jour des « logiques de concurrence et d'appropriation des publics » qui mettent à mal partenariats et échanges.

Représentations de la parentalité chez les professionnels

Les auteurs perçoivent deux tendances dans la perception de la parentalité : d'une part celle de l'empowerment, d'autre part celle des incapacités et responsabilités parentales. Dans tous les cas, le principe du soutien à la parentalité est repéré par les professionnels comme un outil de prévention et de réduction des risques. Le risque est d'ailleurs identifié de façon diversifiée selon les institutions : maltraitance, dislocation du lien familial et social, désordres urbains.

- la maltraitance et les risques familiaux que recouvrent les "carences éducatives", relèvent essentiellement des acteurs départementaux (service social, protection de l'enfance en danger, PMI) ;

- les structures associatives abordent davantage les risques sociaux par le renforcement du lien social sur un quartier, vu comme un facteur d'amélioration des relations parents-enfants ;

- la prévention des désordres comme finalité du soutien à la parentalité serait revendiquée par une part minoritaire des professionnels entendus.

Selon les professionnels, la parentalité serait « le sel de leur activité », en particulier quand elle s'inscrit dans une relation duelle famille-professionnel.

Les professionnels de la prévention de la délinquance définiraient la parentalité en termes de droits et surtout de devoirs des parents.

Enfin, pour les auteurs, les professionnels du secteur associatif rapprochent le soutien à la parentalité des besoins exprimés par les parents qu'il s'agit de soutenir dans leurs questionnements et de valoriser les compétences. Il s'agit alors « d'amener des clés de compréhension » dans un contexte de décalage culturel. Il faut apprendre à être parent, avec la vision de la société d'accueil.

Les professionnels de la Caf sont placés à un niveau intermédiaire et « entrevoient la parentalité sous l'angle exclusif des relations ou du maintien des liens parents-enfants », y compris père-enfant, contrairement aux acteurs du conseil général où elle se résume souvent à la relation

mère-enfant. « Pour la Caf, parler de parentalité revient à distinguer le lien parental du lien conjugal et faire primer le premier sur le second ».

Certains acteurs se montrent plus critiques et pointent notamment qu'il est difficile d'isoler le soutien à la parentalité de l'accompagnement global des familles, et d'autre part que pour les parents cumulant les difficultés (financière, logement, couple, difficultés administratives), « la question de l'être parent n'a souvent pas grand sens ».

Perception des acteurs sur les actions mises en place

Les actions de soutien à la parentalité ne sont pas toujours clairement identifiées comme telles et prennent des formes diverses.

Certains professionnels notent cependant l'aspect plus théorique que réel de la dimension participative et évoquent des difficultés à impliquer les familles.

Les travailleurs sociaux font également état d'un certain décalage entre les objectifs visés par les actions de parentalité et l'urgence sociale vécue par les familles.

Selon les auteurs, le discours des professionnels laisse entrevoir l'idée que « le manque d'engagement des familles dans les actions parentalité pourrait être lié aux logiques d'étiquetage produites par les institutions » qui conduit au fait que ce serait toujours les mêmes familles qui seraient sollicitées par les diverses institutions du quartier. De plus, certains professionnels pensent que leur mission de protection de l'enfance peut effrayer les parents.

Familles sous contrôle ? Le point de vue des familles

Les auteurs distinguent deux types de familles parmi celles qu'ils ont entendues : celles qui participent à des actions de parentalité et celles qui sont à l'origine d'initiatives (groupes de parole de parents, ...).

Les familles participant à des actions révèlent une expérience positive et bénéfique, en termes d'avantages pratiques, formels, de sociabilité (rencontrer d'autres parents, participer à des activités auxquelles elles n'auraient pas eu accès seules). Ce serait la rencontre d'autres parents qui apparaît la plus appréciée, apportant soutien, valorisation, légitimité. L'apport des professionnels ne serait possible que dans un deuxième temps ainsi qu'une ouverture à de nouveaux principes éducatifs.

Les familles à l'initiative d'actions soulèvent les mêmes avantages avec une mobilisation et un investissement particuliers, presque professionnels, qui les placent dans un autre dialogue avec les professionnels. Selon ces parents, souvent critiques, les institutions favoriseraient peu les initiatives. Elles voient là les signes d'une concurrence entre familles et travailleurs sociaux, et soulèvent « le malaise ou la frustration de ces derniers à voir les parents s'émanciper et s'auto-organiser ». Les travailleurs sociaux poussent donc théoriquement les parents à l'émancipation, mais resteraient réticents à son aboutissement.

Les pionniers de l'accompagnement parental à la recherche d'une légitimité renouvelée

L'enquête de terrain met au jour deux conceptions du soutien à la parentalité : d'une part une conception basée sur la coéducation et utilisée aussi dans le sens d'une transformation des pratiques de travail social, d'autre part une conception où « la dimension de contrôle moral et le souci de normaliser les comportements sont plus appuyés ».

La création en 2010 du comité national de soutien à la parentalité vise à coordonner et clarifier les nombreuses initiatives et actions menées sous le signe de la parentalité contribuant à en faire ce que les auteurs appellent « une nébuleuse », elle-même révélant l'ambivalence des pratiques et des discours. En effet, la parentalité est traversée par un double mouvement de valorisation et d'incrimination. À un discours émancipateur, axé sur les compétences des parents et la coéducation, répond un discours moralisateur fondé sur les défaillances et la

responsabilisation des familles en lien avec les phénomènes de délinquance. Les objectifs sécuritaires sont d'ailleurs peu à peu intégrés par certains intervenants auprès des familles, et en pratique, la logique sociale-sécuritaire gagnerait donc du terrain.

Selon la recherche, le soutien à la fonction parentale des familles populaires s'organise sur trois niveaux de prévention des risques :

- la prévention primaire, niveau le plus large et le plus ouvert qui consiste à favoriser la bien-traitance par le lien social ;
- des interventions ciblées et souvent contractualisées à destination de familles identifiées par les acteurs sociaux comme "en difficulté" ;
- l'intervention sociale devient plus contraignante et les dispositifs plus coercitifs une fois les difficultés avérées.

Les auteurs voient dans l'injonction à la responsabilisation une nouvelle forme de domination. Les « prestataires de parentalité » seraient donc une nouvelle police des familles par le gouvernement des comportements parentaux.

Dans ce contexte, les travailleurs sociaux présentent une certaine homologie avec leur public, se sentant domestiqués par des procédures et font la preuve de leur autonomie et de leur créativité au travers des usagers et des projets réalisés, en les instrumentalisant parfois. Les auteurs y voient une compétition de légitimité entre usagers et professionnels. C'est finalement moins l'empowerment pour les parents qui compte que la légitimité qu'elle apporte aux professionnels. La philosophie de co-éducation semble donc fortement remise en cause, et les pratiques de contractualisation de plus en plus nombreuses risquent de renforcer les logiques de responsabilisation plutôt que de favoriser une confiance.

Fiche n°27

CRÉPIN Christiane (2011), « Le rôle de parent. Attentes et besoins des familles. Actions innovantes dans les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents », *Dossier d'études*, n° 144, CNAF.

Objet et contexte de recherche/étude

Dossier présentant une synthèse de plusieurs études locales portant sur les Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP) réalisées par les Caisses d'Allocations Familiales (Caf) sur le rôle des parents et les attentes des familles. Cette synthèse recense les besoins identifiés quant au rôle de parent, les actions intéressantes, les bonnes pratiques, l'implication des parents et les effets observés. Les atouts des REAAP, les difficultés rencontrées par les parents et par les professionnels sont mis en exergue, et des pistes de recherche sont proposées.

Type d'accompagnement social visé

Le travail avec les parents s'inscrit dans le cadre d'un Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement (REAAP) mis en œuvre sur une diversité de territoires et bénéficiant d'une subvention Caf.

Méthodologie

La synthèse vise des travaux réalisés par les Caf et/ou leurs partenaires, par des bureaux d'étude, des travailleurs sociaux ou des centres sociaux et portant sur :

- l'évaluation locale des actions des réseaux d'écoute, d'appui, et d'accompagnement des parents (REAAP);
- un diagnostic des besoins des parents préalable à des programmes d'actions de soutien à la parentalité ;
- des études des effets de ces actions ;
- des analyses territoriales.

L'analyse s'appuie de plus sur des expériences innovantes, mais aussi sur des sources telles que des comptes rendus d'ateliers de parents ou des conférences.

La synthèse se présente en deux grandes parties : la première décrit les demandes des familles et la deuxième porte sur les actions des REAPP.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Attentes des parents

Les motivations principales des parents seraient de confronter avec d'autres parents leurs idées et leurs expériences de parents : tant du point de vue de leurs relations avec leurs enfants que du point de vue de leurs échanges avec les institutions autour de sujets sur la scolarité, la vie familiale, la santé et les comportements à risque des adolescents. Si dans l'ensemble, des thèmes se distinguent autour de l'école, de l'éducation, de la santé, ils sont cependant très souvent entremêlés.

L'auteur de la synthèse s'interroge sur les motifs qui cristallisent les préoccupations autour de l'école. Elle évoque en réponse les études pointant le fort stress généré par la vie scolaire en France en lien avec les enjeux de réussite scolaire, déterminante pour la trajectoire future. D'après les travaux étudiés, les préoccupations des parents s'accroîtraient avec l'âge des enfants, et selon les milieux sociaux.

Santé et prévention des conduites à risque sont des sujets de préoccupation largement partagés avec une transformation des questionnements selon l'âge et le sexe des enfants et des jeunes. Des manques sont observés dans les recueils de besoins des parents, leurs perceptions et leurs préoccupations, et les réponses immédiates et de proximité.

L'auteur suggère de prendre en compte les demandes des parents en dissociant les niveaux locaux et nationaux, mais aussi en fonction du sexe et de l'âge des enfants.

Les effets selon les professionnels

Lorsque les parents sont actifs, parents comme professionnels valident les effets positifs de la participation, en termes de reprise de confiance en soi qui se répercuterait dans la vie familiale et sociale.

Les études locales passées en revue suggèrent que l'accompagnement d'un parent qui prend en compte ses préoccupations immédiates en termes d'emploi, de logement ou de besoin de soutien scolaire est une porte d'entrée dans la relation sociale, dont les effets bénéfiques se prolongent dans tous les domaines sociaux et familiaux.

Familles visées, familles bénéficiaires

Une préoccupation des professionnels est d'attirer les parents dont les difficultés les tiennent les plus éloignés des réseaux de relations sociales. Ils voient ainsi leur mission sous l'angle de la création ou recreation de liens dans les familles, et entre les familles.

Toutes les familles sont ainsi susceptibles de participer aux actions des REAPP, pourtant toutes ne le font pas, ou le font de manière plus ou moins impliquée. Cependant, les échelles différentes des actions rendent difficile le recensement des participants/bénéficiaires.

Les REAPP se déclinent dans une multitude d'actions d'ampleur et durée variables. Cette hétérogénéité d'actions révélerait la grande diversité des demandes des familles. L'auteur cite une chaîne d'actions possible dans le cadre de ces dispositifs : « un groupe de paroles devient un projet de départ en vacances, puis se transforme en atelier parents/enfants, avec une pause en forme de conférence, puis une sortie familiale ».

Pour autant, ce ne sont pas forcément les mêmes parents qui participent à chacun de ces maillons dont ils font un usage différencié.

Des données plus fines sur quelles familles s'intéressent à quels types d'action et accompagnement et avec quels effets sont ainsi manquantes dans les travaux étudiés, ce qui permettrait de mieux cerner les déterminants d'une implication des parents.

Fiche n°28

MALOCHET Virginie (2011), « Aide à la parentalité. Étude sur la politique régionale de soutien aux structures porteuses de projet (2000-2010) », Institut d'aménagement et d'urbanisme (IAU) d'Île-de-France.

Objet et contexte de recherche/étude

Étude de la mission "Études sécurité" de l'institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France (IAU – aujourd'hui IAURIF) réalisée en 2011 à la demande de la région Île-de-France qui souhaite un bilan à 10 ans sur les actions d'aide à la parentalité qu'elle subventionne depuis 2000 dans le cadre de sa politique prévention/sécurité et d'animation sociale des quartiers. Cette étude sociologique s'est donnée comme objectifs de :

- mettre en perspective les enjeux liés à la constitution d'un nouveau champ d'action publique autour des questions de parentalité;
- fournir une description quantifiée des dispositifs régionaux de soutien aux actions d'aide à la parentalité et des projets financés ;
- apporter un éclairage sur les modes de fonctionnement concrets des structures subventionnées, les pratiques professionnelles et les logiques d'intervention des acteurs de terrain ;
- cerner les enjeux et les difficultés de l'évaluation, et dégager des orientations pour la construction d'une démarche évaluative adaptée.

Type d'accompagnement social visé

Actions d'aide à la parentalité subventionnées par la Région Île-de France sur la période de 2000 à 2010, dans le secteur de l'animation sociale des quartiers (ASQ) et celui de la sécurité justice prévention (SJP).

5 cas de figure, essentiellement dans le champ associatif, ont été étudiés sur le plan qualitatif :

- L'École des parents et des éducateurs d'Île-de-France (75) ;
- Le centre social Millandy (92) ;
- l'Espace Droit Famille (94) ;
- l'ARIFA (association de femmes relais) (93) ;
- la Maison de la Famille en Pays de Fontainebleau (77).

Méthodologie

Sur le plan méthodologique, l'étude comprend 4 volets :

- un étude documentaire sur la parentalité ;
- un bilan statistique visant à répertorier les structures et actions soutenues par la région au titre de l'aide à la parentalité sur la période 2000-2010 ;
- une enquête de terrain au sein de 5 structures subventionnées par la Région pour des actions d'aide à la parentalité (voir ci-dessus). Cette enquête qualitative a consisté, d'une part en une série d'entretiens semi-directifs avec les responsables et les divers intervenants mobilisés, et d'autre part en des observations in situ.
- l'analyse d'un corpus de 22 rapports d'activité produits en 2009 par les porteurs de projet est la base d'une réflexion sur les modes d'évaluation en vigueur.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

La politique de parentalité en contexte

Le rapport d'étude revient sur l'évolution de l'aide à la parentalité, qui s'est imposée comme une catégorie d'action publique à part entière, malgré un référentiel ambivalent, porteur d'orientations divergentes, entre soutien et contrôle des parents.

Il est rappelé que l'aide à la parentalité s'est d'abord logiquement développée dans le champ des politiques familiales, mais qu'elle est cependant de plus en plus mobilisée en tant que levier des politiques de prévention de la délinquance juvénile, dont l'importance et le développement serait régulièrement souligné dans l'espace public en dépit des résultats de recherche scientifiques, avec pour porte d'entrée explicative une "crise" de la famille, motivant ainsi une politique de responsabilisation des parents.

Le rapport souligne cependant que sur le terrain, les professionnels résistent à ce virage sécuritaire. Sans forcément nier le lien entre travail sur la parentalité et prévention de la délinquance, ils refusent d'en faire leur finalité première. Pour les professionnels de l'accompagnement à la parentalité, la visée émancipatrice de l'intervention est primordiale.

La politique de parentalité de la Région Île-de-France

Le rapport propose donc, sur la base de ces constats, de réinterroger les objectifs de la région Île-de-France qui a commencé à subventionner des actions d'aide à la parentalité dans le cadre de sa politique de sécurité afin de « restaurer l'autorité parentale pour prévenir les comportements délinquants des adolescents ». Dans ce cadre, souligne le rapport, le nombre de structures soutenues a ainsi quintuplé entre 2000 et 2006, année culminante pour les financements régionaux de l'aide à la parentalité, soit près de 80 projets subventionnés, pour un montant total de 890 000 €.

Bien que réduisant ensuite ses subventions, la région Île-de-France a cependant élargi le périmètre et ouvert des financements, à partir de 2008, au titre de l'animation sociale des quartiers (ASQ) dans le cadre de la politique de la ville.

En 2010, entre les programmes du dispositif sécurité - justice - prévention, et ceux du dispositif animation sociale des quartiers, 45 structures ont été subventionnées au titre de l'aide à la parentalité, pour un montant de 580 000 €.

Au total, depuis 2000, 114 structures différentes ont bénéficié d'un financement régional, pour des actions d'aide à la parentalité, de médiation familiale ou pour des espaces de rencontre parents-enfants, très souvent dans le secteur associatif.

Convergence des acteurs d'un dispositif pluriel

A ce bilan statistique s'ajoute une enquête de terrain menée sur cinq sites. Elle met en avant la diversité des structures et des projets subventionnés, ainsi que celles des publics et des actions proposées.

Derrière cette diversité, l'étude relève des points de convergence :

- les problématiques, souvent liées aux enjeux de séparation des parents et de coéducation qui en résultent ;
- les difficultés pour les intervenants de l'aide à la parentalité situés « dans les interstices des métiers traditionnels du travail social » à construire une légitimité, dans un contexte de travail largement associatif où les moyens dédiés à la formation restent restreints ;
- des structures face à des incertitudes budgétaires qui fragilisent les conditions de travail et la pérennité des actions.

L'évaluation en question

Le rapport souligne ainsi la prégnance des aspects financiers qui se doublent d'impératifs d'évaluation et de comptes à rendre aux financeurs. Pour ce faire, l'étude relève que les structures tendent à se « focaliser sur les indicateurs de réalisation au détriment des indicateurs de résultats relatifs à la qualité du service rendu », dans une logique gestionnaire qui répond aux exigences des financeurs.

Pour le rapport cette évaluation reste incomplète puisqu'elle fait l'impasse sur la question de l'efficacité, tout en relevant cependant que l'utilité du soutien à la parentalité reste difficile à mesurer.

Le rapport suggère de relever le défi méthodologique que pose l'évaluation de l'impact réel de ces actions afin d'en démontrer la valeur ajoutée.

Dans ce sens le rapport propose trois orientations principales pour la construction d'une évaluation régionale adaptée à la politique d'aide à la parentalité :

- Clarifier les objectifs en amont en précisant les attentes et les finalités tout en recadrant la politique d'aide à la parentalité dans une logique de prévention sociale primaire non réductible à la prévention de la délinquance.
- Dépasser l'approche strictement gestionnaire et standardisée et statistique, et intégrer divers niveaux de questionnements et des critères d'appréciation qui dépassent la question de la seule mise en œuvre afin de questionner la pertinence et l'efficacité des actions.
- Reconsidérer la place des porteurs de projet en les soutenant davantage par des aides méthodologiques et des conventions pluriannuelles, et en les associant au diagnostic et au référentiel d'évaluation.

Fiche n°29

SERRE Delphine (2011), « Gouverner le travail des assistantes sociales par le chiffre ? Les effets contrastés d'un indicateur informel », *Informations sociales*, n° 167, p. 132-139.

Objet et contexte de recherche/étude

Article analysant les effets du « recours au chiffre » sur l'exercice du métier d'assistante sociale en milieu scolaire et de secteur dans un contexte où, en conséquence d'une remise en cause de l'efficacité de l'État social, les institutions ont mis en place des méthodes « gestionnaires » pour évaluer les résultats de leurs politiques et maîtriser leurs dépenses.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement social en milieu scolaire et l'accompagnement social des familles par les services sociaux polyvalents de secteur. L'analyse porte plus précisément sur l'impact de l'évaluation prenant le nombre de signalements d'enfants en danger comme indicateur d'activité.

Méthodologie

Observations et entretiens qualitatifs dans des services sociaux de secteur et scolaires.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

L'auteur de l'article relève que les assistantes sociales peinent à rendre compte de la diversité de leur activité à travers les outils administratifs et statistiques mis en place par leurs directions. Nombre d'actions mises en place au cours de l'accompagnement restent ainsi invisibles, par exemple : « les conseils donnés à l'oral dans le huis clos, la rencontre avec les usagers, les multiples démarches téléphoniques ou les moments de réflexion avec les pairs ou la hiérarchie ».

Ces actions, complexes à rendre objectives, sont ainsi évincées, dans les indicateurs, par des actions facilement objectivables selon l'auteur, comme les signalements écrits envoyés à la justice, conduisant à un sentiment de perte de légitimité de ce qui n'est pas objectivable.

Dans un des services étudiés par l'auteur, le nombre de signalements d'enfants en danger envoyés à la justice serait devenu une norme de rendement implicite, sorte de pression du chiffre pesant sur les assistantes sociales.

Les effets de ce « gouvernement par le chiffre, même officieux », se mesureraient en termes de contrôle de la hiérarchie intermédiaire sur les professionnels de première ligne et la mise en concurrence, par la possible comparaison chiffrée, de ces professionnels.

Face à cette pression, l'auteur observe deux conceptions du travail opposées parmi les assistantes sociales.

D'un côté, signaler étant considéré comme le cœur de métier, mesurer le signalement serait pertinent pour évaluer le travail effectué. Tandis que de l'autre côté, le cœur de métier se situe au contraire en amont du signalement et résiderait justement dans l'accompagnement des familles et des enfants, le signalement étant alors considéré comme un acte à éviter.

Pour autant, l'enquête a montré que la plupart des professionnels, en dehors d'un groupe hermétique aux logiques d'évaluation, ont tendance à gonfler leurs chiffres et déclarent plus de signalements effectués dans leurs comptes rendus officiels que lors des entretiens de recherche (105 signalements déclarés contre 51 recueillis au cours des entretiens).

Pour l'auteur, ces façons de se positionner vis-à-vis de l'évaluation quantitative de l'accompagnement social des familles, sont liées aux relations avec la hiérarchie et avec les pairs, mais sont aussi fonction des trajectoires professionnelles diversifiées. Elles seraient aussi fonction de l'âge de la formation, l'auteur mettant en avant l'influence sur les positions des assistantes sociales des contenus de formation proposés dans les écoles de travail social avant les années 1990 et après. Enfin, les positions varieraient également en fonction des projets de carrière des travailleurs sociaux : les assistantes sociales se montrant les plus opposées à la norme de rendement seraient ainsi celles qui projettent de se maintenir dans l'administration et au niveau du poste qu'elles occupent actuellement et celles qui au contraire envisagent un départ rapide de l'institution, tandis que les professionnelles aspirant à une mobilité dans l'institution vers des positions hiérarchiques plus élevées y seraient les plus favorables.

Fiche n°30

GUILLAUMEUX Vincent, PHILIP Françoise (2012), « L'accompagnement social des familles dans l'accès aux vacances : éléments d'évaluation », *l'essentiel*, CNAF, n° 128.

Objet et contexte de recherche/étude

Étude, menée à la demande de la Cnaf, sur les effets des dispositifs d'accompagnement aux vacances des familles les plus défavorisées par les Caf, accompagnement reposant sur l'hypothèse que « le temps des vacances n'est pas seulement un temps heureux, mais qu'il peut également être un temps utile aux familles ».

Type d'accompagnement social visé

Partant du constat que la première cause du non-départ en vacances s'explique par des ressources insuffisantes, la Caf mène une politique d'aide au départ en vacances par le biais de prestations et d'accompagnements spécifiques, afin notamment, de lever les freins aux difficultés d'organisation et d'anticipation et d'accompagner les familles en leur permettant de participer à l'élaboration du projet.

L'accompagnement concernant l'aide aux vacances ici mesuré est celui qui se décline sous la

forme de l'une des prestations proposées par la Caf : l'aide aux vacances sociales (AVS), prestation individuelle à destination des familles fragilisées qui comprend un accompagnement socio-éducatif à la conception du projet vacances et qui permet de prendre en charge jusqu'à 90% du coût du séjour. Cette prestation relève de la politique d'action sociale des Caf, qu'elles financent sur fonds propres. En 2010, 7 300 familles étaient bénéficiaires de l'AVS, qui touche particulièrement les familles monoparentales et/ou les bénéficiaires de minima sociaux.

Méthodologie

Afin d'évaluer, du point de vue des familles, ce que produisent concrètement le départ et sa préparation dans le cadre d'un accompagnement social aux vacances familiales, des entretiens individuels ont été conduits dans 80 familles ayant bénéficié d'un accompagnement aux vacances, (résidant pour moitié en Bas-Rhin et pour moitié en Gironde), et parties durant les vacances d'été 2011 ou préparant un départ pour les vacances 2012. Dans neuf cas sur dix, il s'agissait de mères seules avec enfant(s).

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les vacances ne sont pas inscrites dans les premières préoccupations des publics accompagnés. Pour l'expliquer, l'étude propose plusieurs raisons : les vacances sont perçues comme un risque économique par les familles concernées par l'AVS, mais aussi comme « le risque de renforcer la mésestime de soi » en cas d'échec du projet de vacances. De plus, selon l'article, les familles en grande précarité ont une « vie sociale très structurée et laissant très peu de place à l'imprévu » et auraient de ce fait du mal à envisager le départ en vacances dans la mesure où il remet en cause un certain équilibre. De plus, certaines familles, bénéficiaires des minima sociaux, s'interdiraient l'aide aux vacances pour des motifs moraux, estimant ce recours à l'aide abusif dans leur situation.

L'accompagnement social qui, en fonction des familles, va de la gestion complète du projet par le travailleur social à la co-élaboration, serait estimé, au-delà de l'aide financière, par les familles les plus en difficulté, comme la condition nécessaire, même si le degré de participation reste une question ouverte par l'étude.

L'enquête met en avant un effet positif sur l'image de soi, observable chez ceux qui bénéficiaient de cette aide pour la première fois, et sur l'effet de ressourcement vécu par les familles qui renoueraient ainsi avec d'autres préoccupations que celles du quotidien et évoquent « un avant et un après le départ ».

Cependant, les auteurs soulignent que ces effets positifs ne sont pas mécaniques, et par exemple chez les familles les plus en difficulté et ayant bénéficié d'un accompagnement total, ces effets ne s'observent pas toujours.

L'étude questionne l'effet du départ en vacances sur l'insertion sociale. Selon l'analyse de l'enquête, le départ en vacances produirait parfois une « prise de conscience accrue de son isolement » ne permettant pas de générer des effets positifs en termes de resocialisation. D'un autre côté, les départs en vacances collectifs proposés à l'échelle du quartier par un centre social seraient positifs en termes de lutte contre l'isolement, mais peu bénéfiques en termes d'autonomisation des familles.

Selon les auteurs, le départ est une source d'apprentissage de compétences pratiques au sens où il permettrait d'accroître le « capital de mobilité » des familles.

Pour autant, si pour les familles confrontées à des difficultés sociales plus lourdes, le séjour permet d'expérimenter de nouvelles pratiques, elles resteraient insuffisamment capitalisées pour porter de nouvelles aptitudes.

En conclusion, les auteurs suggèrent que les types d'accompagnement soient davantage adaptés à la diversité des familles et de leurs situations pour un effet capitalisable à plus long terme pour les familles.

Fiche n°31

JACQUEY-VASQUEZ Bénédicte, RAYMOND Michel, SITRUK Patricia (2013), « Évaluation de la politique de parentalité (MAP- Volet 1) », Inspection générale des affaires sociales (IGAS).

Objet et contexte de recherche/étude

Rapport administratif de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) en réponse à une demande du ministre des affaires sociales et de la santé et de la ministre déléguée chargée de la famille pour un bilan de la politique de soutien à la parentalité, en termes d'apport pour les familles, de mode de gouvernance et de pistes de travail.

Type d'accompagnement social visé

La mission a porté sur les dispositifs d'accompagnement et de soutien à la parentalité notamment les Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP), qui concernaient alors, en 2010, 800 000 bénéficiaires de 5 500 actions, pour un financement de 30 m €, dont la moitié assuré par la CNAF. La mission retient aussi les Lieux d'accueil enfants-parents (LAEP), les interventions de Techniciennes de l'intervention sociale et familiale, le parrainage, l'aide aux vacances, la médiation familiale, les espaces rencontre, les Points info familles (PIF), la Maison pour la famille, et les Contrats locaux pour l'accompagnement à la scolarité (CLAS).

Méthodologie

Étude de documents (bilans d'activité, rapports, protocoles) doublée d'entretiens avec des acteurs institutionnels et associatifs du soutien à la parentalité.

Le rapport s'est concentré sur un échantillon de départements reflétant une diversité opérationnelle : l'Ain, les Bouches-du-Rhône, les Deux-Sèvres, l'Ille-et-Vilaine, le Pas-de-Calais, les Pyrénées Orientales et la Seine-et-Marne. Dans ces départements, la mission a rencontré les institutions locales et les opérateurs et animateurs locaux d'actions de soutien à la parentalité, ainsi que des familles, enfants et promoteurs d'actions.

Au total, 200 personnes ont été rencontrées, dont une vingtaine de parents.

Le rapport est articulé autour de deux parties : les constats et analyses de la mission, suivis de ses recommandations.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Le rapport met en avant un paradoxe : malgré un consensus de la communauté scientifique et des évaluations tant en France qu'à l'étranger, autour de l'intérêt des actions de soutien à la parentalité, celles-ci se développent relativement peu en raison de financements restreints et d'un pilotage « flottant ».

Les REAAP (1999) sont vus comme l'outil « phare et fédérateur de la politique de soutien à la parentalité » à travers deux principes essentiels : « l'universalité de l'offre et la valorisation des compétences parentales », mais aussi par le travail en réseau et le partenariat. Cependant le rapport note que ce sont davantage des « orientations injonctives en direction des parents » qui semblent à l'œuvre, en lien avec l'assiduité scolaire et la prévention de la délinquance. Cela participe d'un brouillage politique et pratique, raison pour laquelle les auteurs du rapport préconisent de dissocier le soutien à la parentalité de la politique de prévention de la délinquance.

Il est noté de plus que le dispositif de soutien à la parentalité est par ailleurs composite, construits par strates successives et en lien avec d'autres politiques.

La politique de soutien à la parentalité touche autant le renforcement des compétences parentales, le renforcement des liens entre les familles et l'école, la prévention des ruptures familiales ou encore l'information et l'orientation, au croisement de l'action sociale des CAF, des politiques éducatives, de la prévention des inégalités, de la PMI et de la protection de l'enfance, notamment depuis la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance où la parentalité est prise en compte explicitement.

La mission note une montée en puissance de l'engagement de la CAF dans les actions de soutien à la parentalité, mission clairement établie dans la Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2009-2012, bien que l'IGAS a pointé un manque d'ambition dans les objectifs fixés. Selon les auteurs, la suppression de la Délégation interministérielle à la Famille (DIF) en 2010 n'est pas étrangère à la montée en puissance de la CNAF et à son rôle de pilote national aux côtés des instances nationales de la DGCS, puisque le président du conseil d'administration de la CNAF siège comme vice-président du Comité national du soutien à la parentalité (CNSP) depuis 2010. Les auteurs pointent également que la CNAF a permis une meilleure connaissance dans le domaine de la parentalité par la production d'études et évaluations.

Parallèlement, le rapport de l'IGAS met en exergue le désengagement de l'État, dont les financements et les effectifs dédiés à la parentalité sont en diminution de depuis 2008. Les crédits auraient ainsi baissé de plus de 70% entre 2008 et 2012. D'autres acteurs sont cependant financeurs de ces actions, comme la MSA et les collectivités locales

L'IGAS corrobore « un consensus de la communauté scientifique sur l'intérêt du soutien à la parentalité » par le biais d'évaluations en France comme à l'étranger et notamment en 2004 par l'IGAS et en 2009 par le cabinet ASDO, qui concluent à la pertinence des REAAP mais à « la nécessité de consolider le pilotage et l'animation du dispositif ».

Depuis 2005, la CNAF évalue par enquêtes les services de médiation familiale qu'elle a en gestion directe. Selon l'enquête citée dans le rapport de l'IGAS, qui concerne les années 2006 et 2007, 64% des médiations ont une portée positive (amélioration significative pour 16%, et 48% débouchent sur un accord). Le rapport cite également des études plus ponctuelles et à petite échelle montrant l'intérêt des groupes de paroles ainsi que des lieux d'accueil parents enfants (LEAP), de même que l'étude sur l'expérimentation de la mallette des parents.

Pour les auteurs, d'où qu'elles proviennent, acteurs, promoteurs ou contrôleurs, les évaluations concourent sur l'intérêt d'un « investissement social » dans le soutien à la parentalité, « induisant des dynamiques personnelles et familiales positives permettant d'éviter des interventions curatives ultérieures ».

Pourtant le dispositif est sous-exploité. La fragilité des financements, le manque de visibilité et de pilotage aboutissent à un « accès insuffisant des familles aux dispositifs », et à une « offre de service très en deçà des besoins » et marquée par des inégalités territoriales. À titre d'exemple, la médiation familiale couvre uniquement 4 % des divorces, ou encore, selon le Credoc, en 2012 à peine plus d'une tiers des familles aux plus bas revenus (37%) sont parties en vacances et les REAAP toucheraient une famille sur 10, les groupes de paroles 3 sur 100.

En conclusion, la mission propose de fonder les évolutions futures sur trois enjeux :

- reconnaître le soutien à la parentalité comme un axe de la politique familiale ;
- rénover le Comité national de soutien à la parentalité et positionner la branche famille comme l'opérateur de cette politique, tant sur le plan national que local ;
- consolider les moyens budgétaires dédiés.

Fiche n°32

SAS-BARONDEAU Martine (2014), « L'accompagnement de la fonction parentale par les caisses d'Allocations familiales. Des centres sociaux pris entre deux logiques d'intervention sociale », *Politiques sociales et familiales*, n° 118, p. 66-73.

Objet et contexte de recherche/étude

Article basé sur les données recueillies dans le cadre d'un travail de thèse en sciences sociales. Il propose de s'attacher aux attendus de la politique de parentalité lors de son émergence au cours des années 1990, pour ensuite étudier sa mise en œuvre par la CNAF avec la collaboration des centres sociaux. Il cherche à mesurer les attendus d'une part, et l'efficacité du dispositif d'autre part.

Type d'accompagnement social visé

Les circulaires d'action sociale de la CNAF mobilisent des principes de parentalité, relayés notamment par les intervenants sociaux des centres sociaux, et en particulier les "référents famille", dont la fonction a été créée en 1998 par la CNAF spécifiquement pour accompagner la fonction parentale au sein des centres sociaux. À ce titre, plusieurs actions sont proposées dans ces centres et contractualisées avec les Caf qui subventionnent et délivrent les agréments des centres sociaux. L'article s'intéresse en particulier à l'animation collective famille (ACF), aux vacances familiales collectives (VFC), aux contrats locaux d'accompagnement scolaire (Clas) et à la participation au réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP).

Méthodologie

L'article s'appuie sur les résultats d'une thèse qui mobilise une méthode progressive « consistant à mettre en perspective des données quantitatives avec un recueil de données qualitatives, assorties d'observation participante », visant à appréhender la réalité sociale dans ses dimensions socioéconomiques, culturelles et institutionnelles.

L'enquête a consisté en une étude documentaire portant sur les rapports d'experts et circulaires diffusées par la CNAF, sur 21 projets "animation collective familles" rédigés de 2000 à 2003 par des centres sociaux de Moselle, et 15 projets de départ en "vacances familiales collectives" rédigés en 2007 par 13 centres sociaux.

2 associations caritatives et le centre social et culturel d'un quartier implanté en zone urbaine sensible et zone d'éducation prioritaire, ont également été étudiés. Une enquête par questionnaire a été menée en 2006 au sein du quartier de ce centre social, visant à comprendre l'organisation des liens familiaux, amicaux et de voisinage, et mettre en perspective la connaissance des structures associatives et institutionnelles implantées et leur fréquentation par la population. Un tiers de la population a été ciblé par des courriers, soit 300 questionnaires. 214 ont été renseignés, soit un taux de renseignement de 82%.

Cette enquête quantitative a été complétée par 18 entretiens semi directifs auprès des habitants du quartier ciblé et de quartiers similaires sur 4 communes.

Des entretiens semi-directifs ont été menés auprès de 8 professionnels entre 2001 et 2011, et des observations participantes notamment dans les ateliers du centre social enquêté complètent ce recueil de données.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Cet article rend compte de la mise en œuvre de la politique de parentalité par les centres sociaux, pris entre deux logiques d'intervention sociale, l'une fortement incitée par les dispositifs financés par les Caf, l'autre relevant d'une volonté de développement social local en

faveur des familles, lesquelles forment un public incertain tant l'impact de leurs conditions de vie contraint leur sociabilité.

D'après l'analyse croisée des circulaires d'action sociale des Caf et des projets des centres sociaux, ceux-ci auraient tendance à « habiller » de parentalité leurs activités pour coïncider avec les objectifs figurant dans les documents des Caf, pris dans la contrainte à l'égard de ce partenaire financeur. L'auteur cite l'exemple d'une professionnelle expliquant la nécessité de « rendre les projets acceptables aux yeux des financeurs tout en souhaitant porter à leur connaissance les difficultés rencontrées par la population ». Les professionnels auraient ainsi des difficultés à remonter les problèmes de mise en œuvre des projets agréés sur le terrain pour sauvegarder l'activité.

D'après les données de l'observation participante, l'auteur dégage trois catégories d'utilisateurs des ateliers REAAP :

- des professionnels de l'intervention sociale accompagnant ou non des usagers ;
- des publics dits « captifs » (en contrepartie d'une aide sociale contractualisée) ;
- des parents (principalement des femmes) qui viennent volontairement et assidûment.

Le manque de fréquentation et d'assiduité est pointé par les professionnels et ce malgré les efforts pour les mobiliser. « La sociabilité ne se décrète pas et les incitations demeurent vaines ». Cette situation s'expliquerait par des objectifs ne correspondant pas aux réalités et attentes des familles. L'auteur ajoute que les centres sociaux ne sont pas vraiment repérés comme des lieux ressources par la majorité des habitants des quartiers défavorisés.

Enfin, l'article met en évidence que les professionnels envisagent le renforcement des liens familiaux en tant qu'action préventive pour garantir un « vivre ensemble », alors qu'en milieu populaire, comme le montrent par exemple les travaux de Marie-Clémence Lepape, les liens familiaux ne sont pas particulièrement distendus, même si les familles populaires sont plus souvent attachées à la répartition statutaire des rôles.

Selon la recherche, « les concepteurs de la politique familiale cherchent à renforcer des liens qui se maintiennent souvent avec force sans ces injonctions », alors que les préoccupations des parents rencontrés dans les actions de soutien à la parentalité manifestent des préoccupations qui ne sont guère différentes de la majorité des parents. Reste qu'ils rencontrent des difficultés particulières, ce qui légitime finalement les dispositifs de soutien à la parentalité malgré une efficacité toute relative eu égard au manque de mobilisation des publics.

Fiche n°33

TOUAHRIA-GAILLARD Abdia (2014), « La régulation normative de l'enfance en danger », Thèse de sociologie, École des Hautes Études en Sciences Sociales, Paris.

Objet et contexte de recherche/étude

Thèse de sociologie soutenue à l'École des Hautes Études en Sciences Sociales de Paris, portant sur les rapports des familles avec les intervenants sociaux dans le cadre d'une mesure éducative de la protection de l'enfance ou de la protection judiciaire de la jeunesse, partant de l'interrogation : comment concilier protection de l'enfant d'une part et attributs de l'autorité parentale d'autre part ?

Type d'accompagnement social visé

La recherche porte sur les mesures de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) sous mandat judiciaire

(lorsque le juge des enfants prononce une mesure d'assistance éducative au civil) ou administratif (lorsque la mesure est contractualisée par le service de l'ASE avec les parents) ainsi que de la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) (lorsque le juge intervient dans le cadre de délits mettant en cause les mineurs).

Ces mesures couvrent plusieurs types d'accompagnement de l'enfant et de la famille : accompagnement éducatif de l'enfant et accompagnement et soutien à la parentalité dans le cadre d'un accueil de l'enfant (placement), ou en milieu ouvert, c'est-à-dire au domicile des familles.

Méthodologie

La thèse s'appuie sur une enquête de terrain portant sur 91 dossiers de l'ASE et 31 dossiers de la PJJ. Dans 43 situations, ces études de dossiers ont été complétées par des entretiens avec les parents concernés.

Par ailleurs, des entretiens ont également été menés avec 14 professionnels des institutions impliquées.

Cet important matériau donne notamment lieu à un travail de typologie des effets de cet accompagnement dont il est question ici.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

La thèse mesure l'écart entre la prescription institutionnelle et sa réception par les usagers, mettant ainsi en évidence les logiques à l'œuvre dans les pratiques professionnelles : elle identifie ainsi 3 formes de travail d'accompagnement des familles, qui seraient fonction autant du projet socio-éducatif pour les enfants protégés ou délinquants et leur famille, de la gravité de la situation familiale, autant que de la capacité des usagers à reconnaître leur responsabilité dans les difficultés identifiées.

Ces 3 méthodes de travail sont sous-tendues par 3 logiques : « soutenir » les parents suppose d'accompagner les parents, « rééduquer » les parents suppose de les normaliser, et les « contenir » suppose de les éviter. Ces trois méthodes traduisent aussi le rapport aux familles dans le travail des intervenants : « avec » la famille, « sur » la famille ou « sans » elle.

- Travailler « avec » les familles : la logique du soutien

Selon la thèse, l'accompagnement, dans la logique du soutien, s'incarne dans des formes de travail avec et pour les familles. Il s'agit essentiellement de renforcer les compétences et l'autonomie des parents pour les aider dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont ainsi valorisés et l'accompagnement se décline avant tout dans l'investissement éducatif des professionnels et la capacité à « l'auto-narration » des parents. Les résultats de la thèse montrent que ce type de travail s'applique surtout aux parents qui ont sollicité de l'aide, cherchant ainsi à produire de la reconnaissance et de l'estime sociale.

- Travailler « sur » les familles : la logique de la rééducation

Cet accompagnement s'apparente davantage à une expertise et un travail sur autrui. Ici, la finalité est d'"apprendre" aux parents à « devenir ou redevenir acteurs de l'éducation de leur enfant » et s'appuie sur la capacité des familles à entrer dans le jeu en « plaidant coupable » et en donnant des gages de leur bonne foi et de leur bonne volonté. La thèse propose de transposer ici l'idée "d'orthopédie morale" de Gérard Mauger à propos des politiques d'insertion : « une entreprise normative qui ne cache pas ses intentions ».

- Travailler « sans » les familles : la logique de la contention

Ce type d'accompagnement s'apparente, selon la thèse, à un travail « sans autrui ». Dans les

cas les plus graves de protection de l'enfance, les parents ne sont plus considérés comme pouvant être associés au travail éducatif, mais au contraire comme des personnes peu fiables et dangereuses. Il s'agit donc de les éviter dans l'intérêt de l'enfant. Les parents seraient ainsi souvent exclus des décisions qui concernent l'enfant. Cet évitement est particulièrement observé dans les cas où les parents sont très opposants aux interventions des professionnels. Cette stratégie des services socio-éducatifs reste peu explicitée par les professionnels car elle entre en contradiction avec l'idéal de coopération dans l'intervention sociale.

La thèse met en avant que les interventions sociales liées à la parentalité ont été gagnées par les registres de l'activation, de la responsabilisation et de la participation, qui renvoient à la notion d'autonomie. Pour autant, professionnels et familles ne sont pas forcément d'accord sur le sens à donner à cette notion. Ainsi, pour les parents l'autonomie se rattache d'abord à la capacité à prendre ses propres décisions, alors que pour les professionnels, l'autonomie correspond à la capacité des parents à se passer des services sociaux, horizon auquel ils travaillent en demandant paradoxalement aux personnes d'être dans une conformité avec leurs prescriptions. « L'autonomie telle qu'elle est valorisée par les politiques sociales et portée par les agents désigne la capacité à intérioriser les normes éducatives et à mettre en pratique les consignes éducatives ».

La thèse montre ainsi, à travers les différentes modalités de travail analysées ici, une hiérarchisation des usagers fondée sur leurs aptitudes à intérioriser les normes prescrites par les professionnels.

Fiche n°34

CARDI Coline (2015), « Les habits neufs du familialisme. Ordre social et ordre du genre dans les dispositifs de soutien à la parentalité », *Mouvements*, n° 82, p. 11-19.

Objet et contexte de recherche/étude

Article s'attachant à relativiser l'idée que la « politique de la parentalité » marquerait un nouvel âge de la prise en charge des familles et notamment d'une nouvelle place des mères, toujours « largement comptables de l'ordre familial ».

Type d'accompagnement social visé

L'argumentation de l'article repose sur l'analyse de l'activité d'une association inscrite dans un REAAP, dont les actions se déclinent d'une part en séances de thérapie familiale en soirée, et d'autre part dans l'animation de groupes de parole avec des parents dans plusieurs villes du département. Selon l'auteur, l'association présente ses missions comme inscrites dans la « co-construction » et la « collaboration » : « en dehors de tout schème normatif, l'objectif est de révéler et de soutenir les compétences parentales ».

Méthodologie

Analyse des documents de l'association, observation et entretiens avec les professionnels de l'association.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

L'auteur met au jour une tension entre soutien et contrôle des familles à l'échelle de l'association même, en fonction des professions, les thérapeutes s'opposant aux positions qu'ils jugent trop normatives de leurs collègues psychiatres et travailleurs sociaux. Cette ambivalence est également relevée dans les documents dans lesquels l'association se présente comme un lieu de prévention précoce des déviations juvéniles.

La concurrence entre professionnels se traduit aussi par une prépondérance du registre psychologique qui met à distance dans le discours toute stigmatisation des parents mais qui dans la pratique les désignent comme responsables. « Les catégories de la psychologie prennent le pas sur une lecture sociologique du monde », et les conditions matérielles et sociales d'exercice de la parentalité ne sont que rarement, voire pas, prises en compte par les professionnels.

Le référentiel de l'institution « lie l'ordre social à l'ordre familial dans une sorte de fusion fonctionnelle ». L'auteur note l'écart entre le discours des parents qui s'adressent à l'association, souvent des mères, qui font état de leurs difficultés sociales et éducatives, et celui des thérapeutes qui les amènent sur leur histoire familiale, avec un inversement du lien de causalité : « c'est le système familial qui engendre une souffrance psychique, qui elle-même produit, à travers les mineurs, des désordres sociaux ». Les normes psychologiques se font vecteurs de normes sociales et morales, y compris dans leur dimension sexuée.

La neutralité du terme parentalité masquerait en fait des interventions d'abord dirigées vers les familles populaires, et largement marquées par les rapports de genre. L'auteur constate que les mères sont surreprésentées. De plus, la thérapeutique familiale serait « sous-tendue par une conception différentialiste des rôles de sexe : « prévenir les risques sociaux et familiaux, c'est réinscrire les fonctions parentales traditionnelles, mises en danger par les mères », avec l'idée « du père tiers séparateur, arrachant l'enfant à l'aliénation maternelle ». Pour l'auteur, le risque évalué par l'association enquêtée serait donc celui de « l'indétermination des sexes et des fonctions », et l'enjeu serait de « réhabiliter le père » disqualifié. Mais, note l'auteur, « derrière le père "absent" (symboliquement ou matériellement), on trouve toujours celui de la mère "dévorante", responsable de l'absence paternelle ».

Pour l'auteur, ces logiques professionnelles montrent que le processus de démocratisation de la famille est « socialement sélectif », et que non seulement la question familiale demeure étroitement liée à la question sociale, mais qu'elle reste, de plus, pensée « sur un modèle hétéronormatif ».

Fiche n°35

HOUZEL Didier (dir.) (1999), *Les enjeux de la parentalité*, Toulouse, Érès.

Objet et contexte de recherche/étude

Rapport du groupe de travail pluridisciplinaire et pluri-institutionnel, composé, à la demande du ministère de l'Emploi et de la Solidarité en 1993, de juriste, psychologue, médecin de PMI, sociologue, travailleur social, magistrat et dirigé par Didier Houzel, psychanalyste et professeur de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent à l'université de Caen. L'interpellation ministérielle prenait appui sur un tournant opéré dans la protection de l'enfance vers une culture du maintien des liens entre parents et enfants protégés et des pratiques qui en découlent, tant dans le domaine socio-éducatif, que judiciaire ou psychiatrique, et qu'il fallait interroger. Les résultats de ce groupe de travail publiés ici avaient été présentés lors de la Conférence de la famille de 1998.

Type d'accompagnement social visé

À partir des mesures de protection de l'enfance qui se déroulent à domicile ou dans le cadre d'un placement, le rapport interroge plus largement les liens parents-enfants pour proposer une définition opérationnelle pour les professionnels de l'accompagnement des familles et de la parentalité.

Les mesures de protection de l'enfance relèvent de la compétence des départements, qui en assurent le financement, le suivi et la mise en œuvre directement ou en partenariat avec le secteur associatif (selon les structures d'accueil, et selon le type de mesures en fonction des organisations territoriales).

Méthodologie

Le rapport s'appuie sur une étude de 10 cas cliniques et sur l'observation d'enfants vivant dans des familles objets de « nombreuses mesures d'assistance et de traitement » ou séparés de leurs familles, et choisis pour leur représentativité de la multiplicité des difficultés rencontrées dans le travail sur les liens parentaux et de suppléance des fonctions parentales.

Cette démarche casuistique mettant en exergue, pour chaque cas, un aspect de la problématique générale, s'efforce de présenter la dialectique entre clinique, pratique et théorie. C'est de cette dialectique que sont tirées les propositions théoriques du groupe de travail quant aux contours de la parentalité et aux moyens de la soutenir.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Une première partie présente une série de cas cliniques illustrant des problématiques particulières, appui à une réflexion théorique aboutissant à la mise en exergue d'une série d'enjeux repérés dans les familles concernées par des mesures diverses de protection de l'enfance :

- l'importance de la discontinuité des relations entre les membres de la famille (parents-enfants et relations conjugales), mais aussi discontinuité de la qualité de ces relations ;
- différentes temporalités difficiles à concilier : le temps des adultes, le temps des enfants et celui des institutions et de la justice ne coïncident pas toujours, générant, chez les parents comme chez les professionnels, des malentendus, source de clivage entre parents et professionnels mais aussi entre les différents professionnels ;
- des deux aspects précédents ressort pour les enfants une imprévisibilité des adultes, qu'ils soient de leur famille ou des institutions ;

Le groupe analyse ces phénomènes complexes selon trois axes : exercice, expérience et pratique de la parentalité.

- l'exercice de la parentalité renvoie au niveau symbolique de l'identité – inscription dans une filiation et une généalogie – et a trait aux droits et devoirs des parents ; il couvre l'autorité parentale ;
- l'expérience de la parentalité relève du niveau subjectif et renvoie à une expérience affective mettant en jeu plusieurs niveaux de représentations dans le processus de parentification ;
- la pratique de la parentalité concerne les tâches effectives et objectivables du quotidien.

Sur cette base, le groupe de travail fait 9 propositions pour « soutenir la parentalité » :

- toute décision de séparation d'un enfant de ses parents (dans le cadre de la protection de l'enfance) doit s'appuyer sur ce découpage en 3 axes de la parentalité, dans le but de délimiter les compétences et les limites parentales ;
- donner des moyens d'élaboration aux institutions mettant en œuvre la protection de l'enfance notamment en termes de temps : temps d'accompagnement des familles et temps de réflexion partagée ;
- mise en réseau et décloisonnement des équipes institutionnelles ;
- former les professionnels sur les problématiques familiales et de parentalité ;
- développer 3 types d'institutions spécialisées : réseaux coordonnés de prise en charge des mères présentant des troubles sévères de la parentalité (lien précoce mère-enfant), unités d'hospitalisation familiale (famille entière) et centres d'aide aux enfants de parents séparés (lieux de rencontres et de médiatisation des relations parents-enfants dans le cadre de divorces où l'exercice des droits d'un parent est difficile) ;
- formation des jeunes parents à leurs tâches parentales sous la forme notamment de lieu d'information sur la parentalité ;
- développer la recherche clinique sur la parentalité.

La décomposition des fonctions parentales proposées ici permet à la fois de faire face tant aux reconfigurations de la famille contemporaine et de conforter aussi de nouveaux modes d'action comme la suppléance familiale, fondée sur le partage de ces fonctions entre parents et professionnels.

Fiche n°36

MARTIN Claude (2003), « La parentalité en questions. Perspectives sociologiques », Rapport pour le Haut Conseil de la Famille et de la Population, La Documentation Française.

Objet et contexte de recherche/étude

Rapport pour le Haut conseil de la Famille et de la Population afin de rendre compte de l'émergence de la notion de "parentalité" et de sa signification.

Le rapport propose, d'une part de mieux comprendre les termes du débat sur la parentalité et le contexte dans lequel elle s'est déployée, et d'autre part une manière de concevoir cette notion dans une perspective sociologique qui privilégierait le point de vue des parents.

Type d'accompagnement social visé

Étant donné que la notion de parentalité irrigue depuis la fin des années 1990 de nombreux dispositifs d'accompagnement social des familles, c'est moins un type d'accompagnement qui est visé ici, que la notion qui sous-tend cet ensemble de dispositifs.

Méthodologie

Plutôt que de proposer une définition préalable de la "parentalité", tâche qui a déjà mobilisé d'autres travaux, l'auteur se propose plutôt ici de délimiter le débat suscité par la notion de "parentalité" en identifiant les controverses et les positions des acteurs impliqués. Deux questions traversent et organisent le rapport :

- Pourquoi parle-t-on de la parentalité aujourd'hui ?
- Comment aborder la parentalité en tenant compte du point de vue des parents ?

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Répondre à la question de savoir pourquoi on parle de parentalité amène l'auteur du rapport à aborder les différentes interprétations possibles et sources d'une controverse.

La parentalité permet d'abord de nommer le parent, de faire la distinction nécessaire entre parenté et parentalité : désormais celui qui prend soin, élève l'enfant, n'est pas forcément celui qui lui donne ses gènes, comme on le voit dans les situations d'adoption, d'aide médicale à la procréation (AMP) ou dans les familles recomposées avec les questions autour du rôle des beaux-parents.

Le terme de "parentalité" permet de faire ainsi face à la diversité des configurations familiales, et aux nouveaux acteurs qui peuvent en faire partie. L'auteur pointe qu'avec la parentalité, est prise en compte la transformation de la famille et sa complexification à laquelle correspondrait une complexification des places et des rôles.

Pour autant, le sociologue souligne que les normes sociales sont loin d'avoir disparu avec la disparition du contrat matrimonial et c'est justement par la rupture que s'inaugure un nouveau modèle de régulation, porté par de nouveaux métiers et intervenants auprès des familles, que Benoît Bastard appelle « les démarieurs ».

Cette complexification entraînerait une inquiétude. Sans être remise en cause, l'auteur relève que la transformation de la famille est interrogée dans ses causes et ses conséquences, enjeux de la controverse qui se noue sur la position des adultes, accusés par certains d'un égoïsme préjudiciable pour leurs enfants et pour la société.

Pour le rapporteur, la parentalité sert un discours d'ordre public qui s'est développé en France dans les années 1990 en lien avec la question des incivilités des jeunes. Celle-ci a été reliée à l'incapacité des parents de faire face à leurs responsabilités et pointée comme « le résultat de l'idéologie libertaire, individualiste et hédoniste, de l'effondrement de la dimension institutionnelle de la famille ».

Pour aborder différemment la parentalité, l'auteur propose de se tourner vers les parents pour comprendre comment ils conçoivent ce qui relève de leur responsabilité et ce qu'ils admettent de « déléguer », ou de sous-traiter à des tiers, que ce soit dans leur entourage ou dans un milieu professionnel.

Cependant, dans ce discours, les questions des conditions concrètes d'exercice de la fonction parentale et leur dimension inégalitaire, les conditions d'emploi, de temps disponible, sont escamotées, malgré, relève le sociologue, le nombre important d'enquêtes depuis 20 ans sur la question du divorce démontrant combien les ruptures familiales accentuent les risques.

Or, les parents doivent néanmoins faire face à de nouvelles obligations et responsabilités introduites par la nouvelle place de l'enfant, consacrée par les droits de l'enfant, envisagée par certains comme une idéologie culpabilisante pour les parents et pour les adultes en général. De fait, la place de l'enfant dans la famille, loin d'une évidence, participe d'un clivage social. Se référant aux travaux de Philippe Ariès sur l'invention du sentiment de l'enfance et ceux de Jacques Donzelot sur la création d'un modèle éducatif bourgeois, l'auteur montre ensuite comment dans les années 1960 s'est creusé un fossé entre deux modèles éducatifs, fonction des milieux sociaux : le milieu populaire maintenant un modèle traditionnel tandis que les milieux plus aisés développaient des rapports plus égalitaires au sein du foyer, largement diffusé par les savoirs psychologiques vulgarisés. Cette différenciation s'est maintenue au cours du temps comme le montrent certains travaux.

Le rapport s'attarde ainsi sur les travaux de Jean Kellerhals et Cléopâtre Montandon qui ont identifié trois grands styles éducatifs en fonction des milieux sociaux : les styles « "maternaliste" et "statutaire" se retrouveraient plutôt dans les milieux populaires, surtout le second, alors que le style "contractualiste" concernerait surtout les couches moyennes diplômées.

Ces travaux, comme d'autres, notamment ceux d'Annick Percheron, croisant types de familles et styles éducatifs, relativisent ainsi les travaux comme ceux de François de Singly portant sur la généralisation d'un modèle de famille relationnelle, et invitent à s'attarder sur les différenciations sociales. D'autant que des recherches britanniques avancent l'idée de l'insuffisance d'une approche centrée sur les normes et prescriptions externes mais insistent sur le phénomène de construction relationnelle de ces normes, au cœur des interactions familiales.

Une réflexion sur la parentalité ne peut, donc, selon les analyses de l'auteur du rapport, se limiter à évoquer des principes et des normes. Il s'agit d'engager une réflexion sur « la condition parentale » dans la société contemporaine, en tant qu'elle dépend étroitement des conditions quotidiennes d'existence, avec leurs contraintes profondément inégales. En cela, une approche centrée sur les normes extérieures est insuffisante dans la mesure où la recherche montre la dimension relationnelle de la construction des normes, au cœur même des interactions familiales.

Fiche n°37

NEYRAND Gérard (2011), *Soutenir et contrôler les parents. Le dispositif de parentalité*, Toulouse, Érès.

Objet et contexte de recherche/étude

Ouvrage sociologique portant sur l'émergence de la parentalité comme référentiel de politique publique et ses effets.

L'auteur cherche à comprendre comment la parentalité est devenu un objet socialement et politiquement pertinent et quelles procédures ont constitué la parentalité en dispositif social, dans un contexte ambigu, entre managérification du social et culte de l'individualisme consommateur et une conception gestionnaire de la vie sociale et individuelle où chacun est entrepreneur de sa vie.

Type d'accompagnement social visé

Gérard Neyrand s'appuie sur la politique de protection de l'enfance d'une part et les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP), et analyse le recentrage de la politique familiale sur la politique parentale, qui touche en fait un large faisceau de politiques publiques : l'Éducation, la politique de la ville les affaires sociales et même l'immigration sont concernées.

Dans la protection de l'enfance, l'auteur cite la loi du 6 juin 1984 relative aux droits des familles dans les relations avec les services de l'Aide sociale à l'enfance (ASE), qui consacre la logique du maintien des liens des enfants placés avec leurs parents comme marqueur d'un tournant : la protection de l'enfance se déplace d'une substitution parentale à une suppléance familiale, théorisée par Paul Durning.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Le dispositif d'intervention auprès des parents et des enfants se serait « cristallisé » autour de trois étapes :

- la mise en réseau de pratiques jusque-là éparses ;
- leur réglementation et le renouvellement des modes d'intervention ;
- la professionnalisation des acteurs, dont l'exemple type est pour l'auteur la création des Réseaux d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP).

Pour l'auteur, les REAAP sont typiques d'un nouveau modèle d'action qui repose sur le partenariat, la participation active des parents, l'initiative collective et l'analyse territoriale des besoins, et qui pose la question de la coéducation et de la bientraitance.

Créés en 1999 sur une visée généraliste d'une part, et une autre spécifique à destination des parents en difficulté, les REAAP reposent sur la valorisation de la relation parentale, conséquence de la « culture de l'enfance » à travers l'enfant sujet. Cette nouvelle approche se traduit par une « nouvelle professionnalité » des intervenants de l'accueil, du soin et de l'éducation. Mais au-delà de la visée universaliste des « précurseurs de la société civile », notamment sur le modèle des Maisons vertes créées par Françoise Dolto en 1979, se serait mise en place une politique préventive consistant à soutenir et développer les compétences parentales. Cette politique ciblée suppose pour l'auteur de considérer les familles en difficulté comme vulnérables plutôt que comme à risque. Pourtant, la valorisation de leurs compétences entraîne une focalisation sur la responsabilité éducative des parents en-dehors de tout autre élément de contexte.

L'exercice du soutien à la parentalité apparaît dès lors comme sur un fil, entre l'accompagnement et le contrôle, voire la répression des défaillances.

Dans la protection de l'enfance, le néologisme de parentalité se serait construit a contrario de la maltraitance, et son apparition symboliserait un tournant de posture dans le champ de la protection de l'enfance : il s'agirait avant tout de soutenir des parents pour éviter le placement des enfants par le biais d'une coéducation contrainte à laquelle il est demandé aux parents d'adhérer.

Ainsi à côté de l'objectif affiché lors de la constitution du dispositif de parentalité de soutenir les parents déstabilisés par les transformations sociales, l'auteur pose un possible « objectif latent de contrôle par la parentalité des rejetons des populations les plus précarisées ».

Reprenant Claude Martin selon qui la popularisation d'un terme est le signe d'un processus de construction d'un problème public nouveau, Gérard Neyrand voit, en toile de fond de l'émergence de la parentalité l'évolution de la famille qui s'accompagne d'interrogations et d'inquiétudes sur la capacité qu'auront les parents à assumer leur rôle.

Se penchant sur les travaux de Didier Houzel, qui dissocie trois axes de la parentalité, il y voit une approche fonctionnant sur l'implicite de « l'assignation sociale aux parents de la charge totale de l'enfant. Ce qui occulte un fait : la famille est traversée par les rapports sociaux et son caractère d'évidence naturelle est illusoire ». Pour l'auteur, à l'institution de la famille se substitue l'institution de la parentalité, mais à trop se focaliser sur les relations familiales on risque de passer à côté des rapports sociaux qui la traversent.

Pour Gérard Neyrand, c'est le glissement de l'aide vers le contrôle, y compris des pratiques, qui a conduit à une réorganisation du pilotage des actions et à la création en 2010 du Comité national de soutien à la parentalité (CNSP), en charge de la conception, de la mise en œuvre et du suivi des mesures de soutien à la parentalité par l'État (le ministre en charge de la famille préside le comité) et de la Cnaf (le président de la Cnaf en est le vice-président). Pour l'auteur, se joue alors une réorientation des financements vers des actions objectivables et quantifiables.

De plus, il est relevé que le discours neutralisé de la parentalité se révèle, dans la mise en pratique, ambigu puisque s'adressant en principe aux parents de manière indifférenciée alors qu'il concerne essentiellement des mères. Autre ambiguïté liée au genre, le soutien à la parentalité, dans sa rhétorique sécuritaire, réactiverait « la conception d'une autorité paternelle non assumée ». Le dispositif de parentalité serait réactionnaire car il chercherait à réactiver la référence à un modèle familial dépassé.

En somme, la logique parentaliste rabattrait toutes les préoccupations sociales d'une personne sur la fonction parentale, entraînant deux tentations possibles : réduire la personne à son statut de parent, reproduire une fonction très classique de père et de mère « masquée sous l'étiquette neutralisante de parentalité ».

Fiche n°38

MARTIN Claude (2012), « Généalogie d'une politique émergente », In : « Aider les parents à être parents. Le soutien à la parentalité, une perspective internationale », *Rapports & Documents*, n° 50, Centre d'analyse stratégique.

Objet et contexte de recherche/étude

Chapitre d'un rapport du Centre d'analyse stratégique (CAS – aujourd'hui France Stratégie) présentant de manière critique l'émergence et l'évolution des politiques dites de soutien à la parentalité en France, mettant ainsi en perspective le rapport consacré à la déclinaison de ce référentiel politique dans d'autres pays, notamment en Europe mais aussi aux États-Unis ou en Australie, sous la forme de dispositifs de « *parenting support* » ou « *parenting programs* ».

Prenant appui sur le développement de cette thématique en France comme au plan international, l'auteur interroge les effets de cette tendance : « Assiste-t-on pour autant à un changement de paradigme dans les politiques publiques de la famille et de l'enfance (au sens d'un changement d'objectif), [...] ou à un simple renouvellement des instruments d'action ? ».

Type d'accompagnement social visé

Dispositifs qualifiés d'« accompagnement des parents », de « soutien à la parentalité » articulés, depuis la création en novembre 2010, par un Comité national de soutien à la parentalité, « organe de gouvernance rattaché au Premier ministre qui a pour objectif de contribuer à la conception, à la mise en œuvre et au suivi de la politique et des mesures de soutien à la parentalité définies par l'État et les organismes de la branche famille des organismes de la sécurité sociale ».

Méthodologie

Pour répondre aux deux questions posées en préambule, l'auteur procède en deux étapes : définir la notion de parentalité, et retracer la généalogie de ces interventions en direction des parents.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

La parentalité : un concept ambigu et transdisciplinaire

Plusieurs notions se combinent dans le terme de « parentalité », telles que « parenté, paternité et maternité ou des expressions comme rôle parental, fonction parentale, responsabilité parentale, voire obligations et autorité parentales ».

Celles-ci sont plus ou moins recouvertes par plusieurs disciplines de sciences humaines et sociales qui contribuent à sa définition : la psychanalyse, l'anthropologie, le droit et la sociologie. Ces approches étant complémentaires et enchevêtrées, la notion de parentalité prête à des interprétations parfois ambiguës.

Une nouvelle politique ancrée dans un héritage mal connu

L'auteur propose de rechercher les origines de la politique publique dite de soutien à la parentalité à travers des « épisodes incontournables » qui constituent un héritage souvent occulté.

Il reprend (à la suite de Jacques Donzelot), l'exemple de l'École des parents, créée dans les années 1930, initiative associative et privée qui prétend « prévenir » les difficultés des enfants à un moment où il est plus fréquent de les cataloguer. Elle aurait été l'un des vecteurs de « diffusion d'une vulgate psychanalytique ».

L'auteur attire également l'attention sur la création en 1945 des services de protection maternelle et infantile (PMI) dont les objectifs initiaux liés à la lutte contre la mortalité infantile vont progressivement évoluer et prendre un tournant préventif.

Sur le terrain de la protection de l'enfance, l'apparition dans les années 1980 de la suppléance familiale plutôt que la substitution parentale, est la marque d'un retournement dans la représentation des parents qui, de défailnants sont présentés comme en difficulté et en souffrance dans leur être parent.

En somme, l'orientation préventive des dispositifs multiples qui se développent au cours des années 1990 ne date pas d'hier, qu'ils soient à portée universaliste ou ciblés sur certaines catégories de parents. Ils font l'objet de délibérations politiques et scientifiques. Un groupe de travail piloté par Didier Houzel produit d'ailleurs un rapport en 1998 sur la parentalité, suivi de la création des REAAP.

Une action publique qui se renouvelle dans l'ambiguïté

Si le succès du terme « parentalité » depuis une vingtaine d'années exprime un changement, c'est plutôt lié à la mise en question des capacités des parents à assumer leur rôle, leurs responsabilités vis-à-vis de leurs enfants, selon l'auteur, qui s'inscrit dans la lignée de Benoit Bastard évoquant une évolution de la « police des familles » vers une « police de la parentalité ». La question des rôles respectifs de l'État et de la famille dans la socialisation des enfants se pose, avec ce paradigme émergent dans les années 1990, d'une façon renouvelée, et le

déplacement ou le remplacement du terme “famille” par celui de “parentalité” serait lié à une nouvelle place faite à l’enfant en tant que sujet de droits.

Pour l’auteur, l’émergence de cette notion sur la scène publique dans les années 1990 est fortement liée à une inquiétude montante autour de l’incivilité des jeunes, définie comme un problème construit autour de la mise en cause des parents n’assumant plus leur rôle et créant une jeunesse sans repères, dangereuse. L’ambiguïté de la notion de parentalité est réactivée par le fait que parallèlement à ce discours sécuritaire sur la scène politique, la parentalité est au contraire convoquée, sur le terrain socio-éducatif, dans une logique d’empowerment des parents. Ce qui n’est pas sans rapport avec les évolutions de la famille depuis les années 1970, interprétées par certains comme une évolution ayant « permis aux individus de s’émanciper des carcans des traditions », alors que pour les autres, « elle est le signe d’un effondrement des bases familiales de la société et l’expression d’un individualisme rampant ».

Une autre manière encore d’aborder la parentalité suppose enfin de s’intéresser aux conditions dans lesquelles elle s’exerce, et notamment aux contraintes qui s’imposent aux parents contemporains. C’est ce que l’auteur appelle la « condition parentale ».

Ces différentes approches constituent des pôles vers lesquels s’oriente l’action publique, soit dans une optique « d’aider les parents à être parents », soit vers un versant plus coercitif réprimant les parents jugés incompetents ou irresponsables.

De plus, le contexte des élections présidentielles de 2002 aurait remis en jeu un discours plus moralisateur et sécuritaire. Sont alors évoquées des mesures de surveillance et de sanction des parents responsables de la recrudescence de la délinquance juvénile. Après les élections, la période est marquée par plusieurs dispositions que rappelle l’auteur, telles que le contrat de responsabilité parentale, en cas d’absentéisme ou trouble dans le milieu scolaire, ou encore les stages de responsabilité parentale ou le Conseil pour les droits et devoirs des familles dans les mairies.

Se dessine ainsi une opposition entre deux modèles, le soutien et le contrôle. Cette ambivalence de l’action entre universalisme et ciblage, entre action fondée sur la demande ou sur l’imposition, hypothèquerait l’avenir et l’efficacité de cette notion.

Influence internationale

Après avoir dressé la filiation et le contexte d’émergence de la politique de parentalité en France, l’auteur souligne cependant que les influences territoriales, notamment à l’échelle de la ville, ne doivent pas être négligées, pas plus que les influences internationales, qui par les textes normatifs marquent aussi de leur empreinte les politiques nationales.

Ainsi en est-il, selon l’auteur, du “positive parenting” (“parentalité positive”), promu dans le rapport de 2007 du Conseil de l’Europe reposant notamment sur la réduction de la violence subie par les enfants et critiqué par certains comme une « nouvelle forme de militantisme de la cause des enfants ».

En conclusion, l’auteur insiste sur l’idée que la politique de parentalité relève d’un processus, marqué par la création au cours du temps de dispositifs résultant de « luttes et compromis entre différentes visions possibles du rôle respectif de l’État et des proches dans la fabrique des citoyens ».

Cela suggère, souligne l’auteur, d’adopter une certaine modestie quant à la possibilité de transférer d’autres modèles d’intervention repérés ailleurs, pour des raisons moins culturelles qu’historiques selon lui.

Fiche n°39

POTHET Jessica (2014), « Le Comité national de soutien à la parentalité : ethnographie de l'élaboration d'une politique publique », In : "Être un bon parent". Une injonction contemporaine, p. 109-135.

Objet et contexte de recherche/étude

Chapitre d'un ouvrage collectif interrogeant les normes de "bonne parentalité" véhiculées par les institutions qui regroupe différents articles rattachés à des études différentes.

Type d'accompagnement social visé

Ce texte s'attache à la définition produite par le Comité national de soutien à la parentalité (CNSP) des actions relevant de son champ. Il interroge donc davantage la production et l'orientation des dispositifs d'accompagnement que cet accompagnement lui-même. Il montre comment la définition de cette politique procède par « tâtonnements, hésitations et clivages », et cherche à montrer les « points de rencontre et controverse qui marquent les réunions d'acteurs du soutien à la parentalité ».

Méthodologie

Étude ethnographique au sein du CNSP entre 2010 et 2012 : observations participantes des réunions et de la production de documents.

Une observation d'un groupe de parole de parents vient également compléter les données.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Au-delà de la tension entre soutien et contrôle, l'auteur identifie des conséquences sur la définition même des visées du soutien à la parentalité, prises entre universalisme et ciblage, entre adhésion volontaire des parents et contrainte.

Elle montre comment les débats autour de la définition de la parentalité et du soutien à la parentalité aboutissent à un consensus qui n'évite pas les flottements. L'auteur rappelle qu'en 2011 un avis du CNSP affirme que « les principes inscrits dans la charte des REAAP sont réaffirmés comme éléments constitutifs fondamentaux du soutien à la parentalité. En particulier, le « soutien à la parentalité ne peut être qu'universaliste ».

L'observation, par exemple d'un groupe de parole, vient illustrer cette proposition, toutefois, d'autres aspects de la politique du soutien à la parentalité s'inscrivent dans une logique relativement contradictoire. L'auteur analyse ainsi la politique de réussite éducative liant accompagnement à la parentalité et scolarité et qui, sous couvert d'une visée d'égalité des chances, vise néanmoins les familles qui en ont le plus besoin. Cependant la politique de prévention de la délinquance apparaît comme le nœud du débat quant aux orientations de la politique de parentalité et ses contours. Alors que le soutien à la parentalité est explicitement entré dans la prévention de lutte contre la délinquance, l'inverse est sujet à controverse.

L'auteur montre comment la question s'est posée à partir de dispositifs créés au début des années 2000 : contrat de responsabilité parentale (2006), conseils pour les droits et devoirs des familles (2007), notamment. Ces dispositifs coercitifs ont la particularité de rassembler des acteurs institutionnels multiples, représentant en particulier la ville ou le département et l'institution scolaire. L'intégration des acteurs représentant la politique de prévention de la délinquance – Comité interministériel de prévention de la délinquance (CIPD), Comité interministériel des villes (CIV), et la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) – participe d'une mise en débat de la notion de responsabilisation des parents au cœur du CNSP, entre d'un côté les tenants d'une valorisation des compétences des parents et de l'autre ceux pour qui la fonction

parentale n'est envisagée que sous l'angle du risque qu'elle fait courir aux enfants (absentéisme, délinquance) et par là, à la société.

L'auteur met ainsi en évidence la présence de groupes distincts au sein de l'instance de pilotage et relève que « l'âpreté des discussions auxquelles donnent lieu ces définitions relativement étanches de la parentalité empêche pour l'heure une définition et une délimitation précise de la politique publique de soutien à la parentalité ».

Au-delà, la conception même de l'enfant émerge comme objet de débat, entre les conceptions issues de la « parentalité positive », promue dans une recommandation du Conseil des ministres européens réunis à Lisbonne en 2006, reposant sur une « hypercentralité de l'enfant » articulée autour de la notion de l'intérêt supérieur de l'enfant comme boussole de la parentalité comme de son évaluation, et qui promeut une parentalité réflexive et chaleureuse, afin « d'accompagner le développement personnel et identitaire de son enfant », tandis que pour d'autres, le soutien à la parentalité « s'occupe au contraire des limites à imposer à l'enfant ».

Les échanges observés dans l'instance de pilotage mettent donc en avant, selon l'auteur, un clivage sur le statut de l'enfant et du rôle du parent qui en découle. Les contradictions observées, tant sur les concepts que sur les pratiques, aboutiraient à une politique de soutien à la parentalité « largement segmentée et à l'apparition de logiques d'action hybrides ».

La tendance « à surinvestir le facteur "parentalité" parmi les causes des "déviations juvéniles" », et la promotion d'un référentiel européen de "bonne parentalité", contribueraient par ailleurs à légitimer les pratiques éducatives adoptées par les classes moyennes et supérieures, conclut l'auteur.

III. Fiches-références :

Accompagnement social et effets sur le public jeune

Fiche n°40

MAS Stéphanie (2005), « *Sur les traces de TRACE. Bilan d'un programme d'accompagnement de jeunes en difficulté* », Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques, 108 p.

Objet et contexte de recherche/étude

TRACE (Trajet d'Accès à l'Emploi) est un programme d'appui à l'insertion professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans déployé au niveau des missions locales, en partenariat avec l'ANPE, l'ASSEDIC, l'AFPA et certaines collectivités territoriales jusqu'en 2003. Il a été remplacé en 2005 par le CIVIS.

Type d'accompagnement social visé

TRACE est fondé sur un accompagnement individualisé de chaque jeune avec un référent unique. Il aborde les problèmes d'insertion dans leur globalité : emploi, formation, santé, logement, citoyenneté... Le public visé est constitué en majorité de jeunes sans aucune qualification (64 % au début du programme). Sur les 320 000 jeunes ayant intégré le programme sur cinq ans, la moitié d'entre eux a bénéficié d'un entretien au moins mensuel avec leur référent. À partir de 2001, le versement d'une allocation modeste a complété le dispositif, d'un montant un peu plus élevé que les aides du FAJ (1800 euros maximum sur la durée du parcours).

Méthodologie

L'évaluation procède par analyse statistique des données nationales du programme TRACE.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

TRACE poursuivait l'objectif d'amener la moitié de ses bénéficiaires vers un emploi durable (défini comme un CDI ou un CDD de plus de 6 mois). Les données statistiques montrent qu'il n'est pas atteint. Quatre jeunes sur dix restent à la recherche d'un emploi deux ans et demi après avoir bénéficié du dispositif.

En revanche, les données montrent que pendant leur passage par TRACE, sept jeunes sur dix ont accédé à un emploi et quatre sur dix à une formation, ce qui est environ deux fois supérieur au taux moyen des jeunes suivis en Mission locale en dehors du programme. TRACE a ainsi donné un accès plus facile aux contrats aidés (CES), et à des formations. Il a aussi facilité l'obtention des aides matérielles du FAJ pour les jeunes bénéficiaires. L'accompagnement mis en œuvre dans ce cadre facilite donc nettement l'accès aux instruments de soutien existants, du fait de l'information donnée par le référent et de son appui dans la constitution des dossiers. Il a plus de difficultés à augmenter les chances de succès des jeunes sur le marché du travail et à pérenniser l'autonomie en dehors des aides sociales. L'inertie de trajectoires antérieures des jeunes et la fermeture du marché du travail restent des variables lourdes contre lesquelles l'accompagnement est d'un faible poids. Les trois quarts des jeunes qui ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre de TRACE jugent leur référent utile, voire indispensable, mais ils ne sont qu'un sur deux à considérer qu'il a eu un effet bénéfique sur leur situation professionnelle.

Fiche n°41

AEBERHARDT Romain, CHIODI Vera, CRÉPON Bruno, GAINI Mathilde, VICARD Augustin, (2014), « Du revenu contractualisé d'autonomie à la garantie jeunes : les enseignements d'une expérimentation » dans Jean Bérard et Mathieu Valdenaire (dir.), « De l'éducation à l'insertion : dix résultats du Fonds d'expérimentation pour la jeunesse », INJEP - Observatoire de la Jeunesse et des Politiques de Jeunesse / La Documentation Française, p. 134-148.

Objet et contexte de recherche/étude

L'évaluation s'intéresse aux effets d'une nouvelle mesure d'aide aux jeunes, le revenu contractualisé d'autonomie (RCA), qui est expérimentée pour remplacer une précédente modalité d'aide, le CIVIS. Les deux aides comprennent un volet d'accompagnement par les conseillers des missions locales. L'innovation du dispositif RCA réside, d'une part, dans le cumul possible de l'allocation d'un revenu garanti et de ressources d'activité éventuelles, d'autre part, dans la continuité du contrat sur deux années, quelle que soit la situation professionnelle du jeune. Le montant du RCA est de 250 euros la première année, il est ensuite dégressif. L'évaluation cherche à mesurer les impacts réels de ce dispositif d'aide aux jeunes associant allocation financière et accompagnement.

Type d'accompagnement social visé

Accompagnement en mission locale qui vient en association au versement d'une prestation financière, le RCA. Cet accompagnement est le plus souvent de faible intensité : un rendez-vous par mois assorti de quelques ateliers.

Méthodologie

Un groupe de jeunes à qui l'on a proposé le RCA est comparé à un « groupe de contrôle » de jeunes bénéficiaires du CIVIS. Ces deux groupes ont été tirés au sort pour assurer leur comparabilité. L'évaluation porte sur environ 5 500 inscrit dans 82 missions locales participant à l'expérimentation.

Les jeunes ont été interrogés à trois périodes différentes. Les taux de réponse sont modérés, mais les auteurs s'y attendaient du fait de la difficulté à contacter les jeunes concernés.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Le passage au RCA a pour effet de rendre plus dense et régulier l'accompagnement. Le nombre de jeunes qui vont au bout de l'accompagnement est supérieur. L'incitation à se rendre à la mission locale chaque mois est plus forte du fait que cela conditionne le maintien de l'allocation. Les jeunes du groupe RCA bénéficient donc de facto d'un accompagnement plus régulier et plus riche en propositions : ils déclarent plus souvent qu'au bout d'un an, entre janvier et mars 2012, leur conseiller leur a proposé des offres d'emploi (23 % dans le groupe RCA contre 17 % dans le groupe CIVIS) ou des formations et ateliers (CV ou lettre de motivation par exemple) à la mission locale (39 % dans le groupe RCA contre 30 % dans le groupe CIVIS). Enfin, les jeunes du groupe RCA se déclarent plus satisfaits de l'accompagnement dont ils ont bénéficié (32 % sont très satisfaits dans le groupe RCA, contre 25 % dans le groupe CIVIS au bout des deux ans) et ont plus confiance dans leur mission locale (87 % contre 81 %).

En revanche, et malgré cet accompagnement de plus grande intensité, le RCA n'augmente pas le taux d'emploi des jeunes suivis, ni leur effort de recherche d'emploi et de formation (par rapport au CIVIS). Un an après le début de l'expérimentation, moins de la moitié des jeunes sont en emploi. 48 % pour les jeunes du groupe RCA, 45 % pour ceux du groupe CIVIS, la différence n'étant pas statistiquement significative. Deux ans après le programme, 52 % des jeunes sont en emploi, toujours sans différence significative entre les deux groupes. La qualité de l'emploi ne varie pas non plus. Au total, le RCA ne suffit pas, à lui seul, à amener de façon

performante les jeunes à l'emploi. Il n'augmente pas non plus significativement leurs ressources globales du fait qu'il se substitue à d'autres sources.

Il faut noter également un effet désincitatif du RCA : certains jeunes semblent réduire temporairement leur effort de recherche d'emploi parce qu'ils bénéficient d'une allocation, ou parce qu'ils se concentrent sur la recherche d'un emploi de « meilleure qualité ». La règle d'un cumul uniquement partiel du RCA avec un salaire joue le rôle d'une taxe pesant sur la reprise d'emploi.

Le constat global de l'évaluation sur le RCA est donc négatif. Le renforcement de l'accompagnement qu'il permet ne débouche pas sur une meilleure insertion sur le marché du travail. Un surcroît de suivi par la mission locale ne suffit pas à augmenter le taux d'emploi ni les efforts de recherche de ces jeunes. Pour les évaluateurs, cela pose la question de l'efficacité de ces programmes d'accompagnement.

Fiche n°42

GOMEL Bernard, ISSEHNANE Sabina, LEGENDRE François (2013), « L'accompagnement et les trajectoires d'insertion des jeunes bénéficiaires d'un contrat d'insertion dans la vie sociale », *Travail et Emploi*, 134, p. 5-20

Objet et contexte de recherche/étude

Article scientifique présentant l'évaluation d'impact d'une mesure d'accompagnement social visant les jeunes. L'article est consacré en grande partie à la présentation de la méthodologie statistique employée. Mais il présente néanmoins des résultats qui renseignent le lecteur sur les effets d'un accompagnement renforcé. Le contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS) est un dispositif mis en œuvre dans le réseau des missions locales à partir de 2005. Il a pour objectif d'améliorer l'accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans peu ou pas diplômés vers l'emploi. L'évaluation cherche à mesurer l'impact d'une intensification de l'accompagnement offert au jeune dans le cadre du CIVIS. C'est la première fois qu'un programme d'accompagnement destiné aux jeunes suivis dans les missions locales fait l'objet d'évaluations économétriques, alors qu'elles sont nombreuses concernant les plus de 25 ans.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement évalué est mis en œuvre par les référents des missions locales et des PAIO. Ces derniers reçoivent les jeunes à une fréquence variable. Un accompagnement renforcé est proposé aux jeunes sans diplômes ou d'un niveau de première année de CAP / BEP. Dans ce cas, les entretiens avec le conseiller référent ont lieu une fois par semaine les premiers mois, ensuite mensuellement. Ils se prolongent jusqu'à la réalisation du projet d'insertion. Dans les autres cas, les entretiens sont mensuels et le suivi d'une durée d'un an renouvelable une fois. L'accompagnement individuel offre aux jeunes des mesures d'orientation, de qualification, d'acquisition d'expérience professionnelle. Il vise à améliorer les capacités des jeunes à entreprendre des démarches et leurs chances de succès.

Méthodologie

L'étude se base sur les données recueillies par les missions locales au moyen de leur logiciel de gestion des parcours d'insertion : Parcours 3. Une difficulté méthodologique de l'étude est d'apprécier correctement la distance à l'emploi de chaque jeune, car ne pas prendre en compte cette variable conduirait à mal poser le diagnostic, en obtenant l'information suivante : plus les jeunes sont aidés, moins ils parviennent à s'insérer. En réalité, c'est l'inverse qui se produit : plus les jeunes seraient éloignés de l'emploi, plus les conseillers des ML intensifient leur accompagnement. Il s'agit donc de neutraliser cette variable pour mesurer l'impact d'une intensification de l'accompagnement à *éloignement de l'emploi égal*.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

L'évaluation met en évidence « un impact positif, net et robuste » de l'intensification de l'accompagnement des jeunes sur leur insertion professionnelle. Un faible niveau de formation initiale apparaît comme un facteur particulièrement pénalisant pour la réinsertion professionnelle. Mais les auteurs observent qu'un « jeune en Civis, quand il est mieux accompagné, se réinsère plus rapidement ». L'inertie des trajectoires des jeunes est cependant très forte. Par ailleurs, les cycles économiques défavorables pèsent cependant d'un poids très fort. Ainsi la crise de 2008 apparaît avec des conséquences très marquées dans les chances d'insertion des populations de jeunes faisant l'objet de ce traitement statistique. Pour les auteurs, l'accompagnement ne peut pas être conçu comme un remède au chômage des jeunes : il a pour effet de redistribuer les places dans la file, à permettant à certains moins bien placés de gagner quelques places. Mais il ne change pas la longueur de la file d'attente.

Fiche n°43

COUR DES COMPTES (2016), « L'accès des jeunes à l'emploi. Construire des parcours, adapter les aides », Rapport thématique, 145 p.

Objet et contexte de recherche/étude

Ce rapport propose une évaluation des orientations et de l'efficacité des politiques de soutien à l'emploi des jeunes (incluant les contrats aidés, les exonérations de charge, et les divers modes d'accompagnement).

Type d'accompagnement social visé

Une partie du rapport s'intéresse aux nombreux dispositifs d'accompagnement employés par les missions locales et Pôle Emploi pour améliorer l'emploi des jeunes. Les auteurs distinguent clairement l'accompagnement des jeunes (sur la base d'entretiens individuels et de la co-construction d'un parcours) des actions éducatives ou de formation. Relèvent de cette catégorie le Projet personnel d'accompagnement personnalisé vers l'emploi (PPAE), l'ANI jeunes, le CIVIS, la Garantie Jeune.

Méthodologie

La Cour ne mobilise à l'appui de ses analyses que les données tirées des registres nationaux tenus par Pôle Emploi et les missions locales. Le critère de succès ou d'échec des dispositifs d'accompagnement qu'elle retient est donc le seul taux de retour à l'emploi. Ce taux ne fait l'objet d'aucune comparaison avec celui de personnes qui ne bénéficieraient pas d'un accompagnement, si bien qu'il est impossible de connaître la valeur ajoutée des programmes.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Pour les Cours des comptes, le bilan de ces dispositifs est décevant. Concernant l'accompagnement par Pôle Emploi, elle reconnaît les données lacunaires. Elles permettent toutefois de constater que les jeunes bénéficiant d'un accompagnement renforcé sont ceux pour qui on mesure un taux de retour à l'emploi le plus faible. 9,6 % des jeunes demandeurs d'emploi trouvent un emploi chaque mois, mais ce taux varie selon le mode d'accompagnement proposé (12,4 % en « suivi », 9,4 % en « guidé » et 7,7 % en « renforcé »). Ce paradoxe peut s'expliquer par le fait que le profil des bénéficiaires de l'accompagnement renforcé est particulièrement défavorable au retour à l'emploi (jeunes pas ou peu qualifiés trois fois plus nombreux dans cette catégorie). Néanmoins, leurs effectifs ne dépassent pas 15 % des bénéficiaires de l'accompagnement renforcé, et ce paramètre ne paraît pas suffire à expliquer la « performance

médiocre » observée. Concernant les accompagnements en mission locale, les données de suivi des performances sont également très lacunaires. Seul le CIVIS permet de renseigner un taux de retour à l'emploi, stable à 40 % au fil des années. Tous dispositifs confondus, les jeunes accédant à l'emploi au cours ou à l'issue du programme représentent en 2015 47,3 % des jeunes accompagnés, ce qui est jugé « peu élevé ».

Malgré un fort manque de données que la Cour relève elle-même, son jugement est sévère : la politique d'accompagnement des jeunes vers l'emploi serait décevante. Il faudrait privilégier des accompagnements ciblés, intensifs et de courte durée (sans toutefois apporter d'éléments pour étayer cette recommandation) tels que la Garantie Jeune ou l'École de la seconde chance. Les accompagnements de longue durée seraient en revanche trop inefficaces par rapport à leur coût.

Fiche n°44

CALIENDO Marco, KÜHN Steffen, SCHMIDL Ricarda (2011), « Fighting Youth unemployment: The Effects of Active Labor Market Policies », Discussion Paper Series, Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit.

Objet et contexte de recherche/étude

Les auteurs cherchent à mesurer l'efficacité des divers programmes proposés aux jeunes chômeurs allemands pour faciliter leur accès au marché du travail, par comparaison à une situation où les jeunes n'obtiendraient pas d'aide de ce type.

Type d'accompagnement social visé

L'approche retenue est panoramique au sens où elle se base sur un vaste échantillon de jeunes (moins de 25 ans) demandeurs d'emploi recensés dans les fichiers de l'agence nationale pour l'emploi allemande. Ces jeunes ont pu bénéficier de 8 programmes différents. Les plus importants d'entre eux en termes d'effectifs sont les programmes de conseils et d'aide à la recherche d'emploi (60% des entrées) - Job Search and Assessment of Employability - qui constituent donc un accompagnement. Les autres programmes relèvent du placement en apprentissage, de programmes de formation intensive, d'aide à la création d'entreprise, ainsi que des subventions attribuées aux employeurs.

Méthodologie

L'étude se base sur les données administratives des organisations de chômage allemandes de l'année 2002. Elle prend en compte à la fois des programmes d'accompagnement de long terme et de court terme et qualifie les bénéficiaires comme ceux qui ont participé à l'un de ces programmes au cours des 12 premiers mois de leur entrée au chômage. La méthode employée est quasi-expérimentale/ Elle recrée *a posteriori*, à partir des mêmes chiffres nationaux, un groupe de contrôle constitué de jeunes demandeurs d'emploi n'ayant pas bénéficié de ces programmes.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les résultats de cette étude sont difficiles à interpréter sur le seul enjeu de l'accompagnement car les contenus des différents programmes évalués sont peu précisés. Néanmoins, les auteurs arrivent à la conclusion que tous les programmes de politique 'active' « améliorent significativement les chances de succès des participants ». Après un phénomène initial courant de « locking-in », l'impact des dispositifs se stabilise aux alentours de deux ans après l'entrée dans le programme. L'impact de long terme – 3 ans après l'entrée dans le programme – correspond à une amélioration des taux de sortie vers l'emploi qui varie de 5 à 20 points, selon les programmes et les régions. Les programmes de contrats aidés paraissent les plus efficaces. Ils constituent un « véritable marchepied » vers l'emploi non-aidé. Les bénéficiaires des autres programmes, dont l'accompagnement simple, est moins élevé mais il est cependant notable :

il est d'environ 10 points en Allemagne de l'Est, mais de moins de 10 points en Allemagne de l'Ouest, où le chômage des jeunes s'explique davantage par des qualifications insuffisantes. L'accompagnement donne des effets "significativement positifs" entre 3 et 4 mois après l'entrée dans le programme. Mais des effets de long terme sont aussi observables (de l'ordre d'une amélioration de 5 à 10 points de pourcentage) à 3 ans.

Fiche n°45

CENTENO Luis, CENTENO Mário, NOVO Álvaro A. (2009), « Evaluating job-search programs for old and young individuals: Heterogeneous impact on unemployment duration », *Labour Economics* 16, p. 12–25

Objet et contexte de recherche/étude

L'étude se propose de comparer les résultats de deux programmes proposés aux chômeurs au Portugal, Inerjovem pour les jeunes, et Reage pour la population générale. L'impact pris en compte est celui de la durée au chômage. Il prend en compte les jeunes bénéficiant du programme dans les 6 mois de leur entrée au chômage, et les autres dans les 12 mois.

Type d'accompagnement social visé

Les programmes évalués consistent principalement en un accompagnement offert au début du chômage, avec l'objectif dans réduire le plus possible la durée. Il s'accompagne cependant également d'offres de formation qui vont au-delà d'un accompagnement simple, et donc l'impact n'est pas caractérisé séparément.

Méthodologie

L'étude propose un traitement économétrique à partir des données administratives relatives aux deux programmes. Une méthode de comparaison aléatoire est reconstituée *a posteriori* sur la base de différences entre territoires : entre 1998 et 2001, les deux programmes ont d'abord été mis en œuvre dans des sites pilotes. Ces sites fournissent des points de comparaison avec les territoires non participants. Il n'y a pas de différence significative entre les caractéristiques socio-économiques de ces deux types de territoire.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

L'impact de ces deux programmes sur le chômage de longue durée est « très limité ». Les auteurs trouvent une petite réduction de la durée du chômage pour les participants à Reage (plus de 25 ans), et un « minuscule » impact pour les participants à Inerjovem (moins de 25 ans). L'impact est de l'ordre de un demi mois de chômage en moins, pour des durées de chômage qui comptent de nombreux mois. Les femmes semblent moins touchées que les hommes par ces dispositifs. Les impacts sont plus forts pour les hommes entre 30 et 40 ans qui ont les meilleurs niveaux de qualification. Les plus de quarante ans et les moins qualifiés ne bénéficient en revanche pas du tout du programme. Ces impacts très faibles, voire négatifs pour certaines catégories et certaines durées, peuvent s'expliquer selon les auteurs par l'absence de mesures parallèles d'emplois aidés.

Fiche n°46

GILLES Léopold, LAUTIE Sophie (2013), « Évaluation de la plateforme logement jeunes 94. Dispositif expérimental de sécurisation du logement des jeunes du Conseil général du Val-de-Marne », Rapports n°298, CREDOC, Collection des rapports, Paris, 96 p.

Objet et contexte de recherche/étude

L'expérimentation sociale « Plateforme logement jeunes 94 » du Val-de-Marne a pour objectif de structurer l'offre de services dédiée aux jeunes de 18 à 25 ans en parcours d'insertion

professionnelle sous une plateforme unique d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement afin de favoriser l'accès au logement autonome.

Type d'accompagnement social visé

L'opérateur est la mission insertion jeune au conseil départemental du Val-de-Marne. L'expérimentation devait permettre de financer 4 postes d'accompagnateurs sociaux au sein des missions locales du département. Le public cible est la tranche d'âge 18-24 ans ainsi que des personnes en parcours d'insertion professionnelle. L'accompagnement des jeunes était constitué d'un suivi personnalisé des jeunes bénéficiaires au sein des missions locales, d'une aide à l'installation à hauteur de 500€ et la possibilité de proposer une place en logement relais jeunes. Le guichet unique de la plateforme logement proposait des services d'accompagnement et des solutions adaptées à chaque étape du parcours professionnel tout en permettant de faire connaître les droits sociaux permettant de solvabiliser l'accès au logement autonome.

Méthodologie

L'évaluation de l'accompagnement est constituée d'une analyse d'impact par le biais d'une enquête quantitative en deux vagues d'un an d'intervalle auprès d'un groupe de bénéficiaires (100 jeunes) et d'un groupe témoin (106 jeunes) ainsi qu'une enquête quantitative sur les opérateurs d'accompagnement.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

La plateforme d'accompagnement au travers du suivi personnalisé a permis aux jeunes bénéficiaires de prendre conscience de la réalité du marché du logement, de connaître les droits et devoirs d'un locataire, et de montrer les compétences spécifiques de la mission locale comme point de repère pour les problématiques liées au logement.

Un quart des bénéficiaires a accédé à un logement autonome (privé ou social) en passant par la plateforme. Ce faible nombre d'accès à un logement autonome résulte du marché du logement tendu en Île-de-France.

Les opérateurs de la plateforme reconnaissent l'utilité de l'AIO-A spécifique sur la thématique du logement au sein de la mission locale, en permettant un élargissement du domaine de compétences afin de renforcer les pratiques et les types de réponse apportés aux jeunes. De nouveaux partenariats ont émergé avec le recrutement des travailleurs sociaux spécialisés dans le logement avec les services habitats des communes, les bailleurs sociaux et privés.

La principale faiblesse de ce programme expérimental est sa modalité de financement, émanant de la DDCCS, relativement réduite à hauteur de 110 000 euros par an. De plus, le public cible semble « être le problème de personne » et donc les partenaires financiers sont rares.

Fiche n°47

CHIODI Vera, CRÉPON Bruno, KIENY Clémence (2016), « Évaluation d'impact du Pass'Accompagnement », Troisième Rapport d'Étape, CREST – Poverty Action Lab, 99 p.

Objet et contexte de recherche/étude

Le dispositif « Pass'Accompagnement » a été mis en place à partir de 2010 par le Conseil départemental du Bas-Rhin. Il cherche à améliorer l'accès au logement autonome des jeunes entre 18 et 25 ans ainsi que leur insertion socio-professionnelle. Il part du constat que les ces deux sphères de la vie sont interdépendantes et que les difficultés dans l'une entraînent des difficultés dans l'autre. L'évaluation a pour objectif de mesurer les effets du Pass'Accompagnement dans ces deux domaines et plus généralement l'impact de ce dispositif sur les connaissances, les attitudes et le bien-être des jeunes qui en bénéficient.

Type d'accompagnement social visé

Les bénéficiaires du Pass' Accompagnement sont suivis par un référent de parcours qui les conseille et les accompagne dans leurs démarches d'insertion sociale, locative et professionnelle. Cet aspect est présenté comme une innovation car les dispositifs courants tendent plutôt à confier la prise en charge de chaque aspect à un professionnel différent. Le Conseil général peut se porter garant de la location d'un logement pour les jeunes qui sont jugés aptes à accéder à un logement autonome. Enfin, sous certaines conditions les bénéficiaires peuvent se voir verser une aide financière sous forme de subvention ou de prêt.

L'opération d'accompagnement s'effectue à travers la construction d'un guichet unique financé par le département dans les missions locales ou dans les Relais Emploi Jeune, tenu par des travailleurs sociaux et des éducateurs issus d'association d'insertion.

Il répond à la demande sociale des jeunes en difficulté d'insertion dans l'emploi et le logement est le principal tremplin pour la stabilisation sociale avant la recherche d'un emploi.

Les bénéficiaires de l'accompagnement sont des jeunes de 18 à 25 ans, à jour de leur situation administrative, sans soutien familial, précaire, isolé ou en couple avec ou sans enfant.

Ils ont été présélectionnés par des partenaires prescripteurs de l'expérimentation : les missions locales, le conseil départemental du Bas-Rhin et les associations.

Ces bénéficiaires étaient les plus proches de l'accès au logement et dont les problématiques principales étaient l'accès à l'emploi et à la stabilisation des ressources.

L'expérimentation a engagé un processus de sélection aléatoire des jeunes éligibles au dispositif afin de mesurer les effets de l'accompagnement selon le principe toutes choses égales par ailleurs.

Le référent et les bénéficiaires font le point sur la situation en termes de santé, éducative, professionnelle et locative. Ils définissent ensemble les besoins, fixent les objectifs et les démarches pour les atteindre. L'accompagnement est encadré par un contrat d'objectif de 3 mois. Le bénéficiaire est tenu de rencontrer le référent tous les 15 jours, mais la fréquence peut être adaptée en fonction des besoins. À la fin du contrat initial, un bilan est effectué et si nécessaire un avenant est signé. L'accompagnement s'effectue de manière continue à la demande des bénéficiaires. L'accompagnement peut se terminer avant la période maximale des deux ans. Trois étapes constituent l'accompagnement : la stabilisation des ressources financières articulée par la recherche d'un emploi stable lors de laquelle le référent peut aider à la constitution d'un CV, et guider à la recherche d'emploi en ligne ; la recherche de logement indépendant pendant laquelle le référent aide à préparer les dossiers de candidature, accompagne lors de la visite de logement, communique avec le bailleur ; le maintien dans le logement lors duquel le référent prodigue des conseils pour la vie dans le logement (respect des voisins, ménage ...).

L'accompagnement est individuel et personnalisé et les jeunes bénéficient d'un cautionnement locatif ainsi qu'un soutien financier (jusqu'à 250 euros). Chaque jeune bénéficiaire avait à leur disposition un référent parcours qui les aidait dans les démarches d'insertion sociale afin d'accéder à un logement autonome et/ou à un parcours professionnel. La durée de l'accompagnement était au maximum de 24 mois. Le cautionnement locatif s'effectuait au niveau du département et pouvait durer jusqu'à 18 mois. Les aides financières étaient ponctuelles. L'objectif de l'accompagnement est de favoriser l'accès ou le maintien dans un logement indépendant.

Méthodologie

L'évaluation a été réalisée sous la forme d'une expérience contrôlée en sélectionnant aléatoirement les jeunes bénéficiant du dispositif et ceux qui n'en bénéficiaient pas. 486 jeunes étaient bénéficiaires et 495 n'en ont pas bénéficié.

Les mesures d'impact sur les indicateurs de situation locative sur la situation professionnelle et sur les compétences cognitives et les attitudes (i.e. les préférences de consommation) ont été recueillies par trois vagues de questionnaires : avant l'entrée dans le dispositif, 1 an après l'entrée dans le dispositif et deux ans après l'entrée dans le dispositif. Le taux de réponse global a été de 82,9%.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les résultats indiquent que le dispositif "Pass 'Accompagnement" a des effets positifs sur l'amélioration de la situation locative permettre toutefois aux bénéficiaires d'accéder à un logement autonome. En effet, le dispositif augmente, de manière assez significative, la proportion de jeunes en logement non précaire, non subi et de bonne qualité (de 43,9 à 51,8%) ainsi que la proportion de jeunes qui déclarent n'avoir aucun problème de logement (de 39,1 à 48,0%). Il augmente aussi la proportion de jeunes affirmant être très satisfaits de leur logement (de 34,7 à 44,3%) et de leur quartier d'habitation (de 44,4 à 51,0%). En revanche, les évaluateurs n'observent aucun effet significatif sur la propension des jeunes à entreprendre des démarches de recherche de logement. Il n'y a pas d'effet non plus sur le fait d'avoir accédé à un nouveau logement au cours des 12 mois précédents l'enquête. C'était pourtant l'un des objectifs centraux de l'accompagnement opéré par le référent unique du jeune que de fournir à celui-ci des informations sur les démarches à entreprendre. C'est même l'inverse qui semble se produire : le programme entraîne une diminution jugée significative des connaissances des jeunes par rapport aux démarches de recherche d'un logement. Il y aurait une désincitation à l'apprentissage du fait de l'existence d'un référent sur lequel se reposer. Concernant les compétences non-cognitives, le programme semble être sans effet.

Sur le volet de l'insertion socio-professionnelle des bénéficiaires, les résultats indiquent que le dispositif n'améliore pas la situation d'emploi ni la recherche d'emploi. Aucun effet n'est trouvé sur les ressorts psychosociaux comme « l'investissement dans le capital humain » (participer à un atelier d'insertion ou à une formation au cours des 12 mois précédents) et la capacité à effectuer seul les démarches de recherche d'emploi. De ce point de vue, une légère amélioration des conditions de logement apparaît donc sans conséquences positives sur les parcours d'insertion socio-professionnelle. L'accompagnement n'a pas non plus d'effet sur les compétences non-cognitives générales, comme le fait de pouvoir faire preuve de patience ou d'améliorer son estime de soi. Il s'agit de compétences très difficiles à acquérir à l'âge adulte, notent les auteurs. Au total, l'accompagnement n'a donc des effets positifs (tels que mesurables par le dispositif d'évaluation mis en œuvre, forcément limitatif) que sur deux éléments : obtenir le bénéfice des APL et des prestations CAF, ce qui est un effet de l'aide apportée pour remplir les dossiers de demande.

Fiche n°48

CREDOC (2013), « Évaluation d'un service de médiation logement. Dispositif expérimental de sécurisation du logement des jeunes, Missions locales du Lot-et-Garonne », *Les rapports du CREDOC*, n° 299.

Objet et contexte de recherche/étude

Le service évalué, financé par le FEJ, s'adresse aux jeunes de 16 à 25 ans qui souhaitent accéder à un logement autonome (ou qui rencontrent des difficultés pour s'y maintenir) et qui ont besoin d'un accompagnement socio-professionnel. Il est mis en œuvre par les conseillers des missions locales, en complément d'un accompagnement plus généraliste.

Type d'accompagnement social évalué

Ce programme n'est pas un simple service, mais se présente comme un « dispositif éducatif d'accompagnement » : il se base sur une information et un diagnostic de situation, la

communication d'informations, le suivi personnalisé de dossiers d'aide au logement et la mise en relation avec des bailleurs. Le contexte locatif n'est pas tendu dans ce département, mais des problèmes se posent néanmoins aux jeunes en termes de confiance des bailleurs, de stabilité financière, d'exercice des responsabilités de locataire. L'accompagnement vise à développer une plus grande responsabilisation du jeune afin de le rendre autonome dans son accès au logement.

Méthodologie

L'étude procède par recueil de données chiffrées à partir d'entretiens avec un échantillon de 150 jeunes bénéficiaires d'un dispositif d'accompagnement au logement mis en œuvre par trois missions locales du Lot-et-Garonne de 2009 à 2012 (dont 86 interrogés à deux reprises). Il n'y a pas d'échantillon témoin permettant de comparer les résultats obtenus par le programme aux situations qui n'en bénéficient pas. A ces données s'ajoutent des informations qualitatives issues d'entretiens avec les porteurs de projets, des partenaires et de certains jeunes bénéficiaires.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Malgré des difficultés dans sa réalisation (constitution délicate des échantillons statistiques et taux de réponse faible des jeunes pour l'étude qualitative par entretiens), l'étude permet d'observer que la proportion de jeunes en logement autonome augmente fortement au cours du dispositif, de 41 % à 72 % en un mois, puis 74 % au bout d'un an. L'effet ne peut cependant pas être attribué de façon certaine au dispositif (pas de population témoin). Les entretiens qualitatifs conduits auprès des jeunes et des acteurs du programme ont fait ressortir la double utilité du dispositif pour les jeunes d'une part, pour les propriétaires et bailleurs d'autre part. En effet, les « médiateurs logement » des missions locales jouent un rôle d'intermédiaire qui sécurise les propriétaires et permet parfois d'assouplir leurs critères de loyer et de solvabilité. Les logements trouvés par les jeunes présentent un meilleur rapport qualité-prix, même si les loyers restent dans la moyenne de ceux pratiqués dans la commune. Il est délicat, dans cette expérimentation, de faire la part des effets des seules fonctions de médiation entre jeunes et bailleurs et de celui de l'accompagnement plus individualisé dont on put bénéficier les jeunes concernés.

Fiche n°49

BECK Simon, CRÉPON Bruno, PERNAUDET Julie, ROMANELLO Lucille (2014), « PRESAGE : Projet de Recherche sur la Santé des Jeunes », Rapport final d'évaluation, FEJ, CREST, 111 p.

Objet et contexte de recherche/étude

PRESAGE est un programme expérimental à destination des jeunes porté par la Mission Locale de Sénart et financé par le FEJ. Il s'est déroulé de janvier 2011 à janvier 2013. Son objectif central est d'améliorer le recours aux soins des jeunes de moins de 25 ans.

Type d'accompagnement social visé

Dans le cadre de PRESAGE, les jeunes sont orientés vers deux instruments. 1. L'amélioration de la couverture maladie grâce à un accompagnement par une assistante sociale sur cet aspect. 2. Pour certains jeunes étant passés par le dispositif 1, les orienter vers une consultation médicale généraliste. Le premier outil vise à lever le frein financier. Le second à alléger les obstacles socio-culturels.

Méthodologie

Cette évaluation a impliqué plus de 1 500 jeunes répartis dans cinq Missions locales interrogés par questionnaire. Elle repose sur la méthodologie de l'allocation aléatoire entre groupe traitement et groupe contrôle. Le but est d'identifier les effets de chaque type d'instrument (1 ou 2) mis en œuvre. 28 % des jeunes ont abandonné en cours d'étude.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Le programme PRESAJE n'a que partiellement réduit les deux principaux freins aux soins qu'ils visaient respectivement : le frein financier (modalité 1) et le frein socioculturel (modalité 2). Le premier traitement a permis aux jeunes d'avoir une couverture plus adaptée à leur revenu, en ouvrant l'accès à la CMU de base et à la CMU-C à des jeunes qui étaient éligibles sans le savoir ou sans avoir fait les démarches. Néanmoins, la proportion de jeunes ayant une couverture maladie complète n'est pas plus élevée dans les groupes traitement que dans le groupe contrôle, et les jeunes des groupes traitement ne semblent pas mieux connaître leurs droits ni mieux comprendre les procédures de remboursement des soins. Le second traitement ne semble pas avoir permis de réduire la distance socioculturelle des jeunes aux institutions médicales, ni amélioré leurs pratiques de santé.

Les auteurs constatent néanmoins une hausse significative de la proportion de jeunes ayant consulté un psychologue, l'une des principales orientations réalisées par les médecins, pour le second groupe traitement comparé au groupe contrôle. Le recours à des professionnels de santé tels que le médecin généraliste, le dentiste, le gynécologue ou encore l'ophtalmologiste, souvent recommandés par les médecins, n'a pas augmenté. Les traitements n'ont pas permis d'améliorer l'état de santé perçu ni le rapport à la maladie des jeunes. Toutefois, les évaluateurs relèvent quelques résultats encourageants sur l'insertion sociale et professionnelle, avec une hausse significative du nombre de jours de formation dans les deux groupes traitement, quand on les compare au groupe contrôle.

Les auteurs relèvent que le groupe contrôle a lui aussi bénéficié d'un accompagnement en matière de santé du fait de l'investissement général sur cet enjeu des 5 Missions locales participantes (Toulouse, Rennes, Clichy-sous-Bois, Poitiers et Sénart), qui disposent toutes d'un médecin en interne. Elles ne sont donc pas jugées représentatives du réseau de la mission locale. Par ailleurs la sous-population échantillonnée se révèle globalement plus favorisée que l'ensemble de la population suivie par les missions locales.

Fiche n°50

LANGLOIS Emmanuel (2015), « *Pro Domo*. Donner l'hospitalité aux jeunes en errance », Rapport d'évaluation, Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse, 139 p.

Objet et contexte de recherche/étude

L'expérimentation se déroule sur le territoire de la Communauté urbaine de Bordeaux. Le but est d'offrir à ces jeunes un hébergement de transition adapté associé à un accompagnement médico-social global. Le projet comporte 3 phases : un accueil en structure collective de 15 lits avec encadrement éducatif permanent, une possibilité d'évolution en appartements individuels semi-autonomes, et enfin une phase d'autonomisation (hors du local commun) de 15 places en appartements individuels en lien avec les bailleurs sociaux. Les effectifs sont faibles : en juin 2015, 26 jeunes dont 12 femmes ont été accueillis à Prodomo depuis l'ouverture en février 2013. 20 en sont sortis

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement associé à ce programme est socio-éducatif. Il vise à permettre aux jeunes de prendre de la distance avec l'errance selon une logique de bas seuil, où les contraintes sont faibles. La prise en charge est individualisée au maximum. Elle s'articule sur un « projet de séjour ». Les professionnels interviennent principalement autour de 7 problèmes : l'aide à la recherche de logement, de contrat d'insertion ou d'emploi, à la recherche de formation, à la mise à jour administrative, à la mise à jour de la situation judiciaire, au suivi des questions de santé (addictions comprises) et à l'aide à l'obtention du permis de conduire. Les objectifs visent à restaurer l'estime de soi et à développer l'autonomie.

Méthodologie

L'évaluation applique une méthodologie qualitative. Les critères de réussite sont appréciés de manière large, au cas par cas. 71 entretiens formels ont été réalisés avec des bénéficiaires, des encadrants et d'autres acteurs. Il s'y ajoute une centaine d'entretiens informels. L'évaluation s'est déroulée sur un an de présence soutenue sur le site. Une difficulté méthodologique soulignée est le peu de recul sur les suites des trajectoires des jeunes, du fait de leurs durées de séjour plus longues qu'attendu et de la temporalité de l'enquête. « Les jeunes étant pris dans des dynamiques multiples, l'effet « Prodomo » est difficilement isolable » précise l'auteur, qui marque ainsi une grande prudence dans l'interprétation : « les effets que nous observons sur le parcours des jeunes ne peuvent que très partiellement être imputés à l'impact du dispositif » (p. 25).

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

L'auteur estime que l'effet propre du passage dans Prodomo est « sans doute assez marginal mais sans doute suffisamment présent pour laisser une marque dans le parcours des jeunes ». Prodomo introduit un « mieux » dans leur parcours pendant leur séjour et immédiatement après le passage dans Prodomo mais rien n'indique qu'il soit pérenne et que les jeunes ne connaissent pas à nouveau une situation plus problématique et risquée pour eux.

9 jeunes sont sortis avant 6 mois. Ces sorties précoces sont le fait des jeunes les plus fragiles et les plus instables sur le plan « psy ». Les durées intermédiaires de séjour (6 mois à un an) apparaissent les plus satisfaisantes au regard du devenir des jeunes.

Les sorties « négatives » révèlent une difficulté à offrir une réponse aux cas « psy », et à la surconsommation de drogues. Il y a eu aussi des formes d'installation dans la « résidence » (par des couples) qui ne correspondaient plus aux intentions du programme.

Les sorties positives correspondent à la réalisation de projets personnels (formation), une mise en couple avec enfant, ou l'obtention d'un logement à l'extérieur. Dans une large mesure, la situation résidentielle est améliorée à la sortie : 73,2 % des entrants arrivent de squats ou d'hébergement chez des tiers. Ils ne sont que 10 % à la sortie. Les auteurs considèrent donc que la problématique logement est bien traitée par Pro domo. Le ressenti des jeunes est « globalement très positif » quelles que soient les conditions de sortie.

L'option prise par Prodomo qui consiste à offrir un dispositif de type « bas seuil » qui évite les effets de seuil avec la vie dans les squats et des logements précaires, apparaît plutôt comme une réussite. Ses limites sont la pérennité des moyens sur la durée et la difficulté à faire face aux questions de santé mentale et d'addiction sur le long terme.

Fiche n°51

GUILLEMOT Jeanne, PERRIOT Christophe (2009), « Accompagnement au logement de jeunes marginaux », *Vie sociale et traitements*, n°103, p. 61-67.

Objet et contexte de recherche/étude

L'article raconte l'histoire d'une expérimentation sociale portant sur l'accompagnement en matière de logement à destination des jeunes en errance dans la commune de Limoges, entre 2006 et 2009.

Type d'accompagnement social visé

L'opérateur de l'accompagnement est le centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) de Limoges, au sein duquel deux travailleurs sociaux à parité homme/femme ont été mis à disposition pour l'expérimentation. L'objectif de l'expérimentation est d'apporter une réponse

spécifique aux jeunes en errance, qui n'existe pas dans le Limousin. L'expérimentation est construite autour de l'élaboration d'un projet individualisé élaboré conjointement entre le personnel du CHRS et les jeunes, autour « d'enjeux réalistes et réalisables », sans limites de temps, encadré par un contrat. L'accompagnement doit permettre d'instaurer une confiance réciproque entre les jeunes et le personnel, d'accéder aux soins et d'améliorer l'état de santé, d'accéder aux droits sociaux avec un accompagnement aux démarches administratives, de renforcer les liens familiaux, de reconstruire l'image de soi.

Les bénéficiaires sont âgés entre 18 et 30 ans. La cible est celle de jeunes qui ressentent le besoin de quitter la rue et qu'ils soient suffisamment matures pour intégrer l'accompagnement. L'accompagnement principal reste celui en matière de logement où l'expérimentation a mis l'accent sur le sentiment d'appropriation du lieu de vie en favorisant des espaces proches du centre-ville, en permettant l'accession à des logements ayant une chambre indépendante. L'accompagnement doit également tenir compte de l'existence de couple de jeunes accompagnés. L'accompagnement est basé sur des « rencontres régulières » entre les jeunes et les travailleurs sociaux.

En supplément de l'accompagnement social en matière de logement, le CHRS a mis en place un accompagnement socio-éducatif afin de remédier à la désocialisation, aux difficultés psychologiques et aux problèmes d'addiction.

Méthodologie

Dans la mesure où les résultats de l'expérimentation ne sont pas finalisés, les effets sont mesurés de manière qualitative par les travailleurs sociaux qui suivent tout le parcours des jeunes accompagnés.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

La trajectoire de personnes accompagnées n'est pas linéaire. Il existe des blocages et des régressions. La principale difficulté appréhendée est le fait de se retrouver dans le même temps accompagné et en appartement renvoie par symétrie la solitude que l'errance permettait d'éviter. L'accompagnement mis en œuvre permet de bien accompagner dans le logement, mais produit également des effets psychologiques indésirables qui étaient masqués par « l'agir permanent de l'errance ».

Les auteurs notent que l'accompagnement en matière de logement est une sorte de « sas de transition » dans la vie plutôt qu'un tremplin direct vers le logement ou l'emploi.

L'accompagnement en matière de logement pour les jeunes marginaux ne doit pas être spécifique il devrait être global. Ajouter la dimension psychologique et pathologique permettrait de combler les failles de l'accompagnement.

Fiche n°52

ANDVIG Ellen, SVANOE Karol, BORG Marit (2016), « Gaining a Foothold: How Housing and Belonging Support Youth-at-Risk in Getting a Grip on Adulthood », *Open Journal of Social Sciences*, vol. 4, p. 26-37.

Objet et contexte de recherche/étude

Cet article rapporte les résultats un programme gouvernemental (Good Start) à destination des jeunes à risque afin qu'ils puissent devenir des adultes indépendants en Norvège.

Type d'accompagnement social visé

Malgré un haut niveau de protection sociale en Norvège et une baisse tendancielle de la délinquance juvénile et des comportements addictifs, un certain nombre de jeunes sont classés

à risque parce qu'ils subissent des difficultés liées au décrochage scolaire, aux troubles de la santé mentale et qu'ils sont sans domicile fixe. Le programme consiste à prodiguer un accompagnement social global autour du logement, de l'emploi, de l'éducation et de la participation à des activités.

Le programme expérimental a été implanté dans une municipalité norvégienne d'environ 21 000 habitants entre 2010 et 2013.

20 participants au programme entre 18 et 23 ans étaient bénéficiaires de l'accompagnement. Ils étaient éligibles à cause de leur situation personnelle, leur santé mentale et de problèmes d'addiction. La plupart bénéficiaient d'allocations sociales et la moitié avait vécu en foyer (l'autre moitié vivant chez leur parent).

Les jeunes bénéficiaires ont été accompagnés à divers degrés. Dix d'entre eux ont signé un contrat de trois ans d'engagement à l'accompagnement au logement et ont vécu dans un logement collectif municipal. Deux autres ont bénéficié d'une aide à la location d'un appartement. Les huit autres n'ont pas bénéficié de l'accompagnement spécifique en matière de logement, mais un accompagnement à la prise en charge de leur santé mentale et à la gestion financière de leur budget. Tous les mois, chaque jeune avait rendez-vous avec un référent social qui s'occupait de cinq thématiques d'accompagnement : trouver un logement, trouver un emploi, trouver une formation, suivi de l'état de santé et activité de loisir.

Méthodologie

La méthode utilisée repose sur des principes phénoménologico-herméneutiques reposant sur cinq thématiques : un foyer sécurisé, la responsabilité et l'autonomie, variété de l'amitié, aide envers autrui et des activités motivantes. Cette méthode permet de comprendre les phénomènes étudiés au travers de l'expérience des participants qui sont les sujets de la recherche. Les indicateurs étaient recueillis par questionnaire lors d'entretiens avec les jeunes volontaires ayant logé dans le complexe municipal.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Le fait d'obtenir un logement autonome avec un accompagnement spécialisé a permis de rétablir un contact positif avec l'école, le travail, l'entourage amical et familial. Les résultats montrent une corrélation positive entre le fait de vivre dans un logement autonome avec la santé, la qualité de vie. Le fait d'accéder à leur propre logement a permis aux jeunes de focaliser leur attention sur la gestion de leur vie en autonomie. Leur logement leur permettait de trouver un sentiment de réconfort et d'intimité nécessaire à leur développement personnel.

L'accompagnement est d'autant plus efficace que les accompagnateurs sont proches des jeunes et nouent des relations de confiance durables. L'accompagnement social des jeunes à risque doit être global en incluant les enjeux de sécurité et d'intimité. Les enjeux autour des diagnostics et de prévention des troubles de santé et des besoins sociaux doivent être coordonnés dans une perspective de long terme.

IV. Fiches-références : Accompagnement social et effets sur le public en situation de handicap

Fiche n°53

VRANCKEN Didier, BARTHOLOMÉ Christophe (2004), « L'accompagnement des personnes handicapées en Belgique : un concept au cœur des nouvelles politiques sociale », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 17, n°1, p. 98-111.

Objet et contexte de recherche/étude

C'est un article de synthèse de recherches belges menées au début des années 2000, qui propose d'étudier l'émergence des pratiques d'accompagnement social pour les personnes en situation de handicap en Belgique, au prisme d'un questionnement sur le traitement de la question sociale contemporaine et la formulation de modèle de politiques de prise en charge des situations de handicap.

La recherche porte sur l'évolution de trois modes de prise en charge des personnes en situation de handicap et l'émergence de l'accompagnement comme pierre angulaire du traitement de la question sociale. Le passage d'un mode aliéniste, à un mode protectionnel puis à un mode d'activation des ressources et des compétences est ainsi décrit.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement visé est celui des personnes en situation de handicap en Belgique, dans la région de Wallonie.

Méthodologie

Les chercheurs ont conduit d'une part des entretiens avec des éducateurs spécialisés grâce à une enquête de terrain dans le champ de la santé mentale, et d'autre part une étude des politiques sociales à partir de rapports d'activité, de contrat de gestion, de documents portant sur la législation en matière de handicap. Ils complètent leur recherche avec des entretiens avec des praticiens de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

L'accompagnement social émerge dans le mode protectionnel à l'opposé de la logique d'enfermement, à partir des années 1970. Les pratiques d'accompagnement social sont officiellement reconnues en 1992. L'accompagnement vise à placer la personne au cœur du processus, à miser sur ses potentialités et sur celles de son entourage. Il s'opère un mouvement de « dérésidentialisation » de l'aide opérée de l'institution vers le milieu de vie de la personne handicapée. Ce mouvement est porté par une professionnalisation des éducateurs et par le développement de formations spécialisées.

Fiche n°54

BARTHOLOMÉ Christophe, VRANCKEN Didier, (2005), « L'accompagnement : un concept au cœur de l'État social actif. Le cas des pratiques d'accompagnement des personnes handicapées », *Pensée plurielle*, n°10, p. 85-95.

Objet et contexte de recherche/étude

L'article fait suite à un précédent travail (Bartholomé et Vrancken, 2005), en proposant de décrire les pratiques d'accompagnement social des personnes en situation de handicap en Belgique.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement social analysé est l'accompagnement des personnes en situation de handicap. L'intervention sociale est individualisée et centrée sur l'activation des potentialités et des ressources de l'individu.

Il existe ainsi 36 services d'accompagnement des personnes en situation de handicap en Région Wallonne. Les principaux opérateurs sont issus de l'économie sociale et solidaire, mais ils sont hétérogènes en fonction du type de services d'accompagnement proposé (spécifique ou généraliste) et parfois l'accompagnement généraliste peut se spécialiser en fonction du type de demande (mise en autonomie, recherche d'emploi, de loisirs, de logement etc...).

Trois principes communs ancrent les pratiques d'accompagnement : le travail à la demande, le travail au cas par cas et le « faire avec » au lieu du « faire pour ». Les opérateurs insistent sur la nécessité de partir d'une demande exprimée par l'utilisateur qui pourra déboucher sur la construction d'un projet. La notion de « demande » doit témoigner d'une envie, d'une volonté de la personne handicapée de vouloir changer quelque chose dans sa vie.

La personne handicapée accompagnée est qualifiée de « bénéficiaire » ou « d'utilisateur », afin de reconnaître sa qualité de citoyen. L'accompagnement repose ainsi sur l'établissement d'un contrat de service, qui porte sur les engagements et les droits de chacune des parties. Cette prise en charge contractualisée pose la question de la responsabilisation qui se fait en ignorant les déficiences objectives des populations et cela rend difficile le dénouement du processus d'accompagnement.

Les praticiens de l'accompagnement précisent que l'accompagnement social ne peut pas convenir et n'est pas destiné à toutes les personnes en situation de handicap. Il existe donc un principe de conditionnalité, qui repose sur « l'engagement et l'implication de la personne dans le processus d'aide et de son projet ». Le critère d'efficacité de l'accompagnement apparaît en creux et il y a donc un réel questionnement sur l'égalité d'accès à l'accompagnement.

Méthodologie

Les chercheurs ont conduit des entretiens avec des praticiens de l'accompagnement social et ont mené une analyse discursive des documents d'opérateurs de l'accompagnement et des documents législatifs.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Il n'y a pas de mesure de l'effet de l'accompagnement sur les bénéficiaires.

Fiche n°55

BURGENER Émilie, (2013), « Quelle autodétermination pour les personnes en situation de handicap en institution », Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme bachelor of Arts HES-SO en Travail Social, sous la direction de Pierre Margot-Cattin, Sierre, Suisse.

Objet et contexte de recherche/étude

Ce mémoire de recherche propose d'étudier le concept d'autodétermination des personnes en situation de handicap, notamment pour celles en institution ainsi que les moyens permettant de la développer.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement social des personnes adultes en situation de handicap mental en institution est analysé. Celui-ci porte l'idéal de l'autodétermination des personnes. L'autodétermination est une notion proche de l'autonomie : « c'est la capacité à agir de manière autonome, libre des inférences ». Selon Haelewyck et Nader (2004), l'autodétermination est définie comme

l'ensemble des « habiletés et attitudes requises chez une personne, lui permettant d'agir directement sur sa vie en effectuant librement des choix non influencés par des agents externes indus ». En fonction du type de handicap et du degré de dépendance des personnes, des besoins et des désirs exprimés par les personnes, l'autodétermination se formule différemment : cela peut être de la responsabilisation personnelle afin de pouvoir s'affirmer ; ou cela peut être la notion du choix proposés par les éducateurs, de manière à avoir des alternatives d'action.

L'auteur identifie deux formes d'accompagnement qui sont utilisées en institution. Le projet d'accompagnement individualisé (PAI) ou projet d'accompagnement personnalisé (PAP). Ce sont des dispositifs « co-construit » par les éducateurs et les personnes en situation de handicap basés sur le principe de valorisation des rôles sociaux (Wolfensberger, 1991). Il est un outil de planification et de coordination de services et des ressources visant à répondre à long terme aux besoins d'une personne. Il est élaboré par une équipe pluridisciplinaire en lien avec l'usager, le représentant légal et la famille. Chaque projet est personnalisé et s'adapte en fonction de la capacité de participation de l'usager. Cette approche centrée sur la personne permet « de ne pas partir de la représentation que l'on a de ce que doivent être les personnes, mais bien de ce qu'elles sont et du potentiel qu'elles ont » (Pörtner, 2010). Le PAI ou PAP se concrétisent par la signature d'un contrat. Les objectifs de ces projets sont évalués hebdomadairement.

L'objectif central de cette forme d'accompagnement est de préparer les bénéficiaires pour une vie en dehors de l'institution.

Méthodologie

En conduisant des entretiens semi-directifs avec des résidents et des professionnels, l'auteur est parvenu à découvrir comment l'autodétermination est vécue, comment elle s'exprime au travers des besoins et des désirs et comment ils sont pris en considération. En comparant le ressenti avec les prescriptions des institutions, il est permis d'analyser l'écart entre le prescrit et le réel.

Le champ d'investigation s'est limité à un groupe éducatif d'une institution spécifique prenant en charge de jeunes adultes en situation de handicap physique et mental. Cinq jeunes adultes et trois éducateurs ont été interviewés.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Sur certains aspects de la vie institutionnelle, les résidents ont peu de pouvoir de décision et ont peu d'occasions pour s'autodéterminer. Les résident évoquent un manque d'autonomie, manque de liberté de choix même si leur choix sont globalement respectés. Il y a donc peu d'alternatives et sont peu souvent consultés sur la prise de décision les concernant.

L'utilisation d'un PAI semble être un outil efficace pour favoriser l'autodétermination. Mais les résident ne sont pas suffisamment consultés pour la mise en place des objectifs.

Fiche n°56

REBETEZ Philippe (2003), « Accompagner vers l'autonomie : un service pour les personnes en situation de handicap », Mémoire pour le Diplôme en Travail Social, Université de Neuchâtel, Suisse.

Objet et contexte de recherche/étude

L'auteur, travailleur social, dépeint les pratiques d'accompagnement social pour les personnes en situation de handicap de l'organisation dans laquelle il travaille, Pro Infirmis Suisse. Sa problématique tourne autour de la notion d'autonomie qui « trop souvent est considérée comme étant en opposition avec la dépendance ». L'auteur soutient qu'il est possible d'être

dépendant (de soins, d'auxiliaires...), tout en restant une personne autonome, en gardant le pouvoir de décision sur sa vie. Ce travail tente de répondre à la question de l'intégration des personnes en situation de handicap dans la vie sociale.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement social des personnes en situation de handicap a pour but le développement de l'autonomie du bénéficiaire. L'autonomie est « l'autogestion équilibrée des multiples réseaux et chaînes de dépendances que nous entretenons avec les autres individus ; groupes, institutions, objets réels ou idéels ; tissu de relation où tour à tour nous sommes pourvoyeurs et receveurs dans la ronde incessante de la satisfaction de nos divers besoins » (Barreyre *et al.*, 1999).

L'accompagnement social de Pro Infirmis Suisse est au service des personnes en situation de handicap mental léger. Cette association a des antennes dans tous les cantons suisses. À partir du constat que certaines personnes peuvent vivre seules dans leur propre logement, l'accompagnement social s'est développé autour de la question du soutien individualisé à domicile. L'accompagnement offre aux personnes un soutien spécifique pour gérer le quotidien en autonomie. Les accompagnants assurent un service de quatre heures par semaine. Ce sont les personnes (ou leur tuteur) qui définissent les besoins et l'organisation et la coordination de l'accompagnement s'effectuent par l'intermédiaire de l'assistant social de l'association.

L'accompagnement consiste en des rencontres où s'effectuent des entretiens sur des questions d'actualité, de la planification des activités de la semaine, et des entraînements de certains savoir-faire. Les domaines du ménage, des finances, des correspondances, de l'administratif, de l'organisation des loisirs et de l'hygiène sont également abordés. L'accompagnement doit permettre de soutenir et d'encourager le processus d'évolution et d'apprentissage.

Les bénéficiaires sont des personnes âgées de 18 ans au moins.

Méthodologie

C'est une présentation du service d'accompagnement de l'association Pro Infirmis Suisse.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

L'accompagnement se limite aux seules personnes en situation de handicap mental. Il peut donc se produire un effet de stigmatisation.

Fiche n°57

WOLFF Marion, GATTEGNO Maria Pilar, ADRIEN Jean-Louis (2005), « Étude de la fonction d'accompagnant de personnes avec autisme par l'analyse d'entretiens semi-dirigés », *Revue québécoise de Psychologie*, vol. 26, n°3, p. 1-22.

Objet et contexte de recherche/étude

L'objectif de l'article est de proposer un modèle de fonction d'accompagnement individualisé de personnes avec autisme et des compétences pour l'exercer. Cette étude a été conduite en France. Elle associe la psychopathologie et l'ergonomie afin d'analyser les questions d'insertion et de formation, et de formuler des recommandations pour les facteurs favorables ou défavorables à l'intégration professionnelle des personnes.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement social des personnes avec autisme entre dans un programme Intervention-Développement-Domicile-École-Entreprise-Supervision (IDDEES), qui s'inscrit dans le prolongement de programmes français « School Coaching » et « Job Coaching » mis en place préalablement dans le cadre d'un plan européen, « l'Educautisme ». Le programme IDDESS

visé à la création et à la mise en œuvre de conditions d'une meilleure régulation des apprentissages cognitifs et sociaux des personnes avec autisme. Il vise à une intégration sociale appropriée. L'objectif de ce programme est de permettre l'épanouissement et l'accomplissement des personnes en favorisant les réussites, en diminuant les mises en échec et en l'établissement de liens sociaux.

L'accompagnant a pour tâche d'accompagner les personnes durant toute une journée (ou demi-journée) à l'école ou en entreprise. Il a également le rôle de médiateur entre la personne avec autisme et l'entourage, et le rôle de promoteur social dans l'expression des capacités et des désirs de la personne. L'accompagnant est lui-même supervisé par un psychologue expert. L'accompagnement doit répondre à des besoins spécifiques individuels. Les accompagnants sont des étudiants en Master et employé en « emploi-jeune ».

Méthodologie

L'évaluation des effets de l'accompagnement a été réalisée grâce à une analyse d'entretiens menés auprès de dix accompagnants d'enfants et d'adultes avec autisme. Grâce à une analyse discursive, les auteurs mettent en évidence un mode de pratique de l'accompagnement. Elle énumère également les résultats obtenus sur les bénéficiaires de l'accompagnement au travers de la reprise d'un rapport d'étape rendu en 2003 (non disponible : Adrien, J.-L. (2003). Les apprentissages et leurs dysfonctionnements. Rapport d'étape du projet Cognitique 2002. Paris : Ministère délégué à la recherche et aux nouvelles technologies, école et sciences cognitives.)

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les résultats obtenus de l'accompagnement sur les comportements de personnes avec autisme ont été évalués dans un premier temps sur 10 enfants avec autisme (9 garçons et 1 fille – âge moyen : 5 ans), suivis longitudinalement pendant 2 ans. Les enfants ont été examinés avant l'entrée dans le dispositif et un an après l'entrée dans le dispositif. Les chercheurs ont réalisés des tests sur l'évolution psychologique et sur le développement de l'activité cérébrale à l'aide de tests de développement et d'échelles standardisées. Pour 3 enfants sur 10, il y a de réels progrès dans le développement psychomoteur et des progrès cognitifs et socio-émotionnels. Chez 6 enfants sur 10 une amélioration des quotients de développement intellectuels globaux, qui indique une diminution du retard de développement. Pour 7 enfants sur 10, une progression des connaissances lexicales a été constatée. Enfin pour 9 enfants sur 10, les chercheurs ont noté une évolution positive des compétences socio-adaptatives.

Une étude sur la qualité de vie de l'entourage familial montre une amélioration due au soutien apporté par les accompagnants. Ils notent également des progrès dans l'intégration scolaire.

Fiche n°58

BICHE André (2014), « Fil Rouge 35 : accompagner l'inclusion sociale et professionnelle des personnes présentant des troubles psychiques », *Pratiques en santé mentale*, n°60, p17-20.

Objet et contexte de recherche/étude

L'article présente les modalités de l'insertion socio-professionnelle des personnes en situation de handicap psychique qui a pris la forme d'un Groupement de Coopération Médico-Sociale (GCMS) en Ille-et-Vilaine.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique est à la fois social et professionnelle. Elle s'inscrit dans une problématique régionale d'insertion de ces personnes sur le marché du travail.

Les personnes sollicitant cet accompagnement souhaitent accéder à l'emploi, mais également obtenir une utilité et une reconnaissance sociale et in fine développer du lien social.

L'accompagnement est personnalisé et adapté au parcours de la personne et il est global, c'est-à-dire qu'il doit répondre à d'autres problématiques que l'emploi (santé, vie sociale, etc...). Les accompagnants ont donc développé une approche partenariale pour structurer dispositifs existants sur le territoire.

C'est une équipe pluridisciplinaire qui dispense l'accompagnement, mis à disposition par les 9 structures qui composent le GCMS (des structures publiques : le Centre hospitalier Guillaume Régnier de Rennes, Maffrais services, de structures associatives du secteur social et médico-social : l'ADAPT, l'APASE, L'ATI et de partenaires associés : Médecine de Santé au Travail, Union des Entreprises, Mission Locale, association porteuse du Cap Emploi, Accueil de jour/GEM). Une phase d'analyse et une phase de projet d'insertion sont mises en place. L'accompagnateur de parcours aide à construire le projet personnel et professionnel, identifie les moyens d'accès à l'emploi et aide au maintien dans l'emploi.

Concrètement l'accompagnement passe par des entretiens individualisés qui sont complétés par des bilans, des stages, des bilans en milieu de travail. Le GCMS Fil Rouge a également mis en place des groupes de paroles et d'ateliers pour développer des capacités de mobilisation, d'estime de soi et des habiletés sociales.

Méthodologie

L'expérimentation sociale « Fil Rouge » est présentée. Quelques résultats sont issus d'une enquête interne réalisée en février 2013 (non disponible) et bilans sociaux du GCMS.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

En 8 ans (2005-2013), la coopérative a été sollicitée par 2068 personnes. 278 personnes sont accompagnées chaque mois. 124 sont suivies en emploi. En 2013, 41 personnes ont accédé à un emploi et 74 contrats ont été signés. L'accompagnement a produit des effets positifs sur la vie quotidienne, sur la vie sociale et relationnelle, sur la santé et sur les projets de vie.

Fiche n°59

PACHOUD Bernard, ALLEMAND Christophe (2013), « Le soutien à l'emploi (ou les pratiques de « *job coaching* ») : une nouvelle stratégie d'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap psychique », *L'évolution psychiatrique*, n°78, p. 107-117.

Objet et contexte de recherche/étude

Les deux auteurs font une revue de la littérature des effets produit par les pratiques dites de soutien à l'emploi (supported employment) ou de job coaching qui suscitent l'intérêt en raison de leur efficacité en termes d'accès à l'emploi en milieu ordinaire. Ils comparent ces résultats avec les pratiques actuelles portées par les Établissements et services d'aide par le travail (ESAT), où les évaluations des possibilités de réinsertion professionnelle dans le cadre des « Prestations Ponctuelles Spécifiques » financées par l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH), pour les personnes disposant de la « reconnaissance en qualité de travailleurs handicapé ». Ces dispositifs peinent néanmoins à développer le taux d'insertion du public en milieu ordinaire. L'objectif est de promouvoir ce genre d'innovations en France, qui n'existent pas encore.

Type d'accompagnement social visé

Ces pratiques reposent sur la conception « place and train », c'est-à-dire d'abord l'insertion puis la formation et le soutien dans le cadre de l'activité. Cet accompagnement est réalisé par

le « job coach ». Elle s'incarne dans le modèle « Individual Placement and Support (IPS) » qui est un programme d'insertion dans l'emploi et de soutien individualisé pour les personnes en situation de handicap psychique. Ce modèle est essentiellement appliqué en Europe et en Amérique du Nord.

Cette méthode a été appliquée à la fin des années 1970 aux États-Unis pour les personnes en présence de déficience intellectuelle, puis élargie à des personnes en situation de handicap physique. Il est désormais appliqué aux personnes en situation de handicap psychique.

L'accompagnement pratiqué est indissociable des concepts de responsabilisation, d'inclusion sociale, de dignité et de respect de la personne. La personnalisation du dispositif, le respect et le principe d'autodétermination dans l'élaboration du projet professionnel sont des principes directeurs de ces dispositifs.

L'accompagnement est individuel et personnalisé. Il y a un partenariat entre l'équipe de soutien à l'emploi et l'équipe soignante. L'accompagnant est sans limite dans la durée. Et en général l'accompagnement prodigue des conseils en matière de prestations sociales. Dans la majorité des études, les personnes accompagnées par les « jobs coach » sont au nombre de 20. Ces conseillers en emploi spécialisé passent une grande partie de leur temps dans les entreprises au sein desquelles les personnes seront insérées. Les bénéficiaires font l'objet d'une évaluation de besoin en milieu de travail.

Méthodologie

C'est une revue de la littérature des principales études placées sous le modèle IPS. Les résultats sont majoritairement issus d'expérimentation de terrain par sélection aléatoire des bénéficiaires.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les effets de l'accompagnement sur les bénéficiaires sont mesurés grâce au taux d'insertion en milieu ordinaire. Celui-ci s'établit à environ 60% des personnes accompagnés à l'issue d'un suivi de 18 mois en moyenne, alors qu'il ne serait que de 24% des personnes accompagnées dans le cadre d'autres méthodes d'accompagnement. La recherche d'emploi est rapide (entre 1 et 3 mois après l'inscription dans le dispositif d'accompagnement).

Fiche n°60

WESTON Jeremy (2002), « Supported employment and people with complex needs: A review of research literature and ongoing research », *Journal of Social Work*, vol. 2, n°1, p. 83-104.

Objet et contexte de recherche/étude

C'est un travail de revue de la littérature en sciences sociales focalisée sur les travaux américain, australien, et britanniques qui ont mesuré les effets des pratiques de soutien à l'emploi pour les personnes en situation de handicap, afin de les faire entrer et de les maintenir dans l'emploi.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement socio-professionnel est étudié dans cette revue de littérature. Jeremy Weston étudie plus particulièrement le nouveau paradigme de l'accompagnement socio-professionnel fondé sur le principe « place & train », c'est-à-dire d'abord de l'insertion des personnes en situation de handicap dans le milieu de travail ordinaire, puis une formation au poste de travail permanente, assurée par un intervenant, le « job coach ».

Méthodologie

L'auteur a recensé les travaux sur la période 1987-2001 pour identifier les effets de l'accompagnement socio-professionnel des personnes en situation de handicap.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les résultats de cette méthode d'accompagnement sont positifs à plusieurs niveaux. Elle permet un meilleur accès à l'emploi, une recherche d'emploi plus rapide et un maintien dans l'emploi plus durable. Le niveau de rémunération et les possibilités d'évolution professionnelle et de promotions salariales sont également satisfaisants pour les bénéficiaires. Les employeurs sont également satisfaits de cette démarche, qui contribue à modifier les relations salariales traditionnelles. En effet, les intervenants de l'accompagnement sont présents dans l'établissement d'accueil, ce qui modifie l'environnement de travail.

En revanche, certains travaux ont pointé les limites du modèle du « job coach » parce qu'il peut produire plus de dépendance que d'autonomie.

Fiche n°61

BOND Gary R., DRAKE Robert E., BECKER Deborah R. (2008) « An update on randomized controlled trials of evidence-based supported employment », *Psychiatric Rehabilitation Journal*, vol. 31, n°4, p. 280-290.

Objet et contexte de recherche/étude

Les auteurs ont conduit une revue de la littérature sur les programmes d'accompagnement et de placement individuel dans l'emploi (Individual Placement and Support) avec sélection aléatoire de bénéficiaires en situation de handicap afin de mettre à jour les principaux effets de cette méthode. Selon les auteurs, c'est la stratégie d'identification la plus à même d'identifier les effets causaux du soutien à l'emploi.

Type d'accompagnement social visé

Le soutien à l'emploi visé est spécifiquement destiné aux personnes en situation de handicap mental sévère. L'objectif est de trouver un emploi en milieu ordinaire rapidement, en fonction des préférences individuelles, grâce au soutien apporté par un coach d'emploi (« job coach »).

Méthodologie

En sélectionnant 11 études de 1996 à 2008 aux États-Unis, Australie et Canada, les auteurs ont mesuré des effets moyens des programmes de soutien à l'emploi.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Le taux d'emploi mesuré dans les programmes d'accompagnement est de 61 % contre 23% pour les individus qui n'en bénéficient pas. Les deux tiers qui sont en emploi travaillent en moyenne 20 heures par semaine. La recherche d'emploi est plus rapide chez les personnes en situation de handicap accompagné, en moyenne de 10 semaines. Enfin, les personnes restent plus longtemps en emploi, pendant environ 24,2 semaines par an.

V. Fiches-références : Accompagnement social et effets sur l'accès à l'emploi

Fiche n°62

CARD David, KLUVE Jochen, WEBER Andrea (2010), « Active Labor Market Policy Evaluations: A Meta-Analysis, NBER Working Papers n° 16173 », National Bureau of Economic Research.

Objet et contexte de recherche/étude

Méta-analyse des politiques d'activation du marché du travail. 199 programmes ont été étudiés à partir de 97 études, entre 1995 et 2007.

Type d'accompagnement social

Ils analysent des programmes majoritairement germanophones, scandinaves et anglo-saxons. 70% des programmes sont adressés à des individus qui entrent au chômage. Dans les pays germanophones et continentaux, ce sont surtout les individus au chômage qui sont ciblés tandis que ce sont les désavantagés dans les pays anglo-saxons (community outreach program ou welfare system). Les programmes de formation « en classe » ou en entreprise sont les plus communs dans les pays germanophones. L'accompagnement à la recherche d'emploi est une forme moins commune dans les pays allemands et scandinaves mais plus courante dans les pays anglo-saxons. Les emplois aidés et les programmes privés d'accompagnement représentent 30% de l'échantillon dans tous les pays.

Des programmes mixtes (« combination program ») sont communs en Scandinavie où les individus qui restent au chômage sont souvent automatiquement assignés à des formes de programme d'activation (Sianesi, 2004).

La plupart des programmes sont courts : 4-6 mois. Les programmes sont plus longs dans les pays allemands et plus courts dans les pays anglo-saxons. Les auteurs expliquent que les courtes durées témoignent du fait qu'on s'attend à ce que les effets soient modestes.

Peu de programmes sont ciblés en fonction du sexe ou alors effets différenciés séparés d'un même programme. Pour l'âge, il y a plus de différences : les programmes tournés vers les jeunes semblent avoir moins de succès.

Méthodologie

Ils estiment d'abord un modèle probit à partir des résultats des différentes études. Puis, ils estiment un modèle probit ordonné qui tient compte du changement dans le succès relatif d'un programme entre le court et le moyen terme. La variable estimée prend la valeur 2 pour un programme qui est passé de négatif et significatif à significatif et positif ; 1 pour les programmes qui sont passé de négatif et significatif à non significatif ou de non significatif à positif et significatif ; 0 pour les programmes qui n'ont pas changé entre le court et le moyen terme, et -1 pour les programmes qui sont passé de significativement positifs à court terme à non significatif à moyen terme.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Résultats de la première estimation

Les résultats sont très dépendants de la variable utilisée. À court terme, les programmes de formation ont moins de succès pour le groupe test que pour le groupe témoin, contrairement aux programmes d'accompagnement à la recherche d'emploi. À moyen terme, le désavantage de la formation diminue. À court et moyen termes, les programmes d'emploi aidés ont moins de succès. À court et moyen termes, les programmes pour les jeunes ont peu de succès. Les comparaisons de genre ne sont jamais significatives.

La variable d'intérêt a un rôle important : les programmes semblent plus positifs quand il s'agit de sortie du chômage que d'autres variables comme les gains financiers à l'emploi. L'utilisation de méthodes randomisées n'est pas significative.

Résultats de la deuxième estimation

Les évaluations de plus long terme tendent à devenir plus positives que celles à court terme. De nombreux programmes dont les effets sont non significatifs ou négatifs après un an, deviennent positifs et significatifs après 2 ou 3 ans.

L'impact des programmes de formation tend particulièrement à augmenter entre le court et le moyen terme. Si les programmes d'aides à la recherche d'emploi dominent à court terme ; à plus long terme, les gains des politiques de développement de capital humain sont plus grands.

Fiche n°63

PARENT Gwenn, SAUTORY Olivia, DESPLATZ Rozenn (2013), « L'accompagnement des demandeurs d'emploi : enseignements des évaluations », Document d'études, DARES, n° 178.

Objet et contexte de recherche/étude

Les auteurs réalisent une revue de littérature sur les travaux empiriques qui visent à évaluer les politiques actives du marché du travail en France et en Europe. Ils passent en revue 4 aspects de l'accompagnement :

- Les dispositifs d'accompagnement renforcés
- Les contrôles et les sanctions
- Le profilage et le ciblage statistique
- Le rôle des acteurs de l'accompagnement

Le document ne traite pas de la formation professionnelle et des subventions à l'emploi (emploi aidé).

Type d'accompagnement social visé

Le choix est fait dans ce document de présenter prioritairement les expérimentations aléatoires plutôt que les travaux non expérimentaux.

Méthodologie

C'est une revue de la littérature sur les principaux travaux d'évaluation de l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les auteurs évoquent en premier lieu l'effet de menace lié au fait d'intégrer un programme d'accompagnement qui peut avoir deux conséquences opposées : le demandeur peut intensifier sa recherche ou à l'inverse la réduire.

Les programmes d'accompagnement peuvent ensuite avoir un effet de verrouillage, parce qu'ils laissent moins de temps aux individus pour chercher un emploi, ce qui peut faire diminuer le taux de retour à l'emploi.

Leurs principales conclusions sont que :

- Les dispositifs d'accompagnement renforcé, qui consistent généralement en l'augmentation du nombre d'entretiens avec les conseillers, réduisent les durées du chômage et allongent la durée de l'emploi retrouvé.
- Le renforcement de l'accompagnement peut consister en l'augmentation du contrôle. Il est difficile de distinguer le rôle de chacun.

- L'efficacité de l'accompagnement renforcé augmente avec son intensité
- Les résultats diffèrent selon l'ancienneté au chômage. Ils sont aussi généralement plus efficaces pour les jeunes et les plus diplômés. Mais globalement les résultats sont très contrastés : des études trouvent que certains programmes sont plus efficaces pour les hommes, d'autres pour les femmes, pour les nouvellement entrés au chômage ou non.

Les travaux ont du mal à généraliser leurs résultats. Certains travaux trouvent des effets de déplacement de file d'attente (substitution entre bénéficiaires et non bénéficiaires, entre contrôles et traités).

Les conseillers jouent un rôle dans les probabilités de retour à l'emploi. Ils citent Lägerstrom (2011) qui trouve un écart de 2 à 5% de la probabilité d'être en emploi ayant son origine dans le conseiller qui a suivi l'individu (orientation vers de la formation moins efficace que recherche d'emploi) ms pas « d'effet conseiller » à programme équivalent proposé.

Behncke, Frölich et Lechner (2007) : Les conseillers qui entretiennent des relations directes avec des entreprises augmentent les taux d'emploi des demandeurs d'emploi qu'ils accompagnent de plus de 3 points de pourcentage six mois après leur inscription, cet écart restant ensuite relativement stable (Behncke, Frölich et Lechner, 2007). Cet effet est nettement plus important pour les demandeurs d'emploi les moins qualifiés.

Behncke, Frölich et Lechner (2010a) : les conseillers les moins coopératifs ont de meilleurs résultats.

Behncke, Frölich et Lechner (2010b) : montrent que le fait d'avoir un conseiller proche du demandeur d'emploi en termes d'âge, de genre ou de niveau d'éducation augmente les probabilités d'emploi du demandeur d'emploi de 3 points de pourcentage quatre mois après l'inscription au chômage, cet écart restant ensuite relativement stable. Cet effet peut provenir de différents canaux. Le fait de venir d'un même milieu social peut améliorer l'efficacité de la communication et l'échange d'informations. Le demandeur d'emploi peut également se sentir davantage en confiance pour accepter des offres d'emploi et participer à des programmes du marché du travail. Le conseiller peut de son côté mieux saisir les difficultés rencontrées par le chômeur dans sa recherche d'emploi et donc dispenser de meilleurs conseils.

Contrôle

Le contrôle vise à vérifier que les demandeurs d'emploi sont réellement engagés dans des activités de recherche. La sanction est la réduction voire la suppression de l'indemnisation. Les deux ont des effets positifs sur le retour à l'emploi mais négatifs sur la qualité de l'emploi. On constate également souvent la substitution des canaux informels vers les canaux formels. Ils modifient également le timing et l'intensité de la recherche d'emploi.

Dans les processus de contrôle et sanction, c'est surtout l'effet de menace qui prime, pas forcément leur application.

Profilage

Le profilage et le ciblage tient consistant à prédire le risque de rester au chômage de chaque individu, et de les classer sur cette base. En fonction des résultats les individus sont orientés vers des services qui leur conviennent mieux. Le ciblage statistique serait plus efficace que le ciblage opéré par les conseillers du service public de l'emploi. Le ciblage va plus loin que le profilage et cherche à orienter les demandeurs d'emplois vers les services dont ils ont le plus besoin et qui leur seront le plus profitables : ce ne sont pas forcément les demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi qui bénéficient des services d'accompagnement les plus intensifs.

Deux logiques différentes : équité et efficacité qui peuvent être contradictoires. Le profilage statistique est apparu dans les années 2000. Le ciblage est plus compliqué et moins répandu que le profilage.

Les modèles de profilage ne permettent pas toujours de prédire correctement le risque de chômage de longue durée, sauf si l'on dispose de suffisamment d'infos ;

Sur le ciblage statistique, la plupart des évaluations disponibles sont réalisées ex ante. Le ciblage statistique serait plus efficace que le ciblage opéré par les conseillers. Une seule évaluation ex post en Suisse qui ne permet pas de conclure si le recours à ce modèle a permis d'améliorer le retour à l'emploi.

Les OPP

L'accompagnement est souvent réalisé par des Opérateurs Privés de Placement depuis les années 1990. On observe deux risques :

- Le risque d'écrémage : les OPP s'occupent tout particulièrement voire uniquement des chômeurs les moins éloignés de l'emploi afin d'avoir les meilleurs résultats en termes de placement. Risque ex ante
- Le risque de parking : se concentrer uniquement sur les chômeurs les plus employables parmi ceux accompagnés. Risque ex post.

Le recours aux OPP est moins efficace pour le retour à l'emploi que les opérateurs publics, même si l'accompagnement des OPP est plus intensif.

Les OPP réagissent fortement aux incitations, il faut mettre en relation les modalités de paiement avec les objectifs visés.

Il existe peu de travaux qui mesurent l'avantage en terme monétaire à utiliser des technologies de contrôle coûteuses par rapport aux économies réalisées sur les dépenses d'assurance chômage.

Fiche n°64

FOUGERE Denis, KAMIONKA Thierry, PRIETO Ana (2010), « L'efficacité des mesures d'accompagnement sur le retour à l'emploi », *Revue économique*, vol. 61, p. 599-612.

Objet et contexte de recherche/étude

C'est une évaluation du plan d'aide au retour à l'emploi (PARE) mis en place en 2001. Le PARE a pris la suite de l'Allocation Unique Dégressive en supprimant les paliers de dégressivité de l'allocation chômage et a instauré un accompagnement personnalisé. En janvier 2006, le PARE est devenu le projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE).

Peu d'études existantes : Crépon, Dejemepe et Gurgand (2005), Dormont, Fougère et Prieto (2001), Van den Berg et Van der Klaauw (2006). Voir Fougère, Kamionka et Prieto (2008), Debauche et Jugnot (2005) et Boisard *et al.* (2005) sur le PARE

Type d'accompagnement social visé

Ici, les demandeurs d'emploi se voient proposer 4 types d'offres de services :

- Libre accès aux services usuels de l'ANPE : offres d'emploi, documentation sur les métiers et les formations, accès à des postes informatiques
- Appui individualisé : bilans de compétences approfondis, aide à la définition d'un projet, évaluation des compétences et des capacités pro, ateliers CV, etc.
- Accompagnement renforcé : idem en plus intensif.
- Accompagnement social : social, médical ou psychologique

Méthodologie

À partir du Fichier National des Allocataires de l'Unedic, un échantillon aléatoire au 40^e de la population des chômeurs indemnisés, deux échantillons sont tirés : l'un dans le stock des chômeurs indemnisés au 30 juin 2001 qui basculent dans le PARE à partir de cette date ; le second concerne le flux d'individus entrés au chômage indemnisé entre le 1^{er} juillet 2001 et le 30 juin 2002. Deux épisodes de chômage séparés par une période d'emploi de plus de 4 mois sont considérés comme différents. Les chercheurs ne considèrent que la 1^e offre de service d'emploi proposée. Ils disposent de 38004 observations dans l'échantillon de stock et 44552 dans l'échantillon de flux.

Dans stock : 55% des chômeurs ont bénéficié d'au moins une OFS et 86% dans le flux. Type 1 : 18% stock et 41% flux. Type 2 : 27% stock et 37% flux. Type 3 : 8% stock et 7% flux. Les types 4 sont trop peu fréquents pour être analysés.

Estimateur de Kaplan Meier pour estimer la fonction non paramétrique de la fonction de survie. Probabilité de rester au chômage au-delà d'une certaine durée : durée totale de l'épisode de chômage diminuée de la durée écoulée au 30 juin 2001.

Dans la partie économétrique, les auteurs endogénéisent les offres de service. Ils font dépendre le taux de sortie du chômage des caractéristiques observables des chômeurs, des OFS et d'une composante d'hétérogénéité individuelle non observable corrélée avec le besoin d'aide. Ils estiment des équations simultanées :

- probit ordonné : la variable d'intérêt est le type d'offre de service proposé : absence d'OFS, OFS1, OFS2 et OFS3 car ils font l'hypothèse que l'offre de service proposée est une fonction croissante par seuil du besoin d'aide.
- taux de sortie du chômage expliqué par le temps passé au chômage, les caractéristiques individuelles observables ou non et trois fonctions indicatrices qui valent 1 ou 0 selon que le chômeur est passé par une OFS de niveau k.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

À partir de l'estimation des fonctions de survie : 65% des chômeurs passés par un service sont encore au chômage un an après contre 55% de ceux qui n'ont pas obtenu d'offre. Mais il subsiste un effet de sélection : les OFS sont proposées aux chômeurs les moins employables.

Le même exercice réalisé sur les chômeurs de stock de longue durée montre un effet positif d'avoir bénéficié d'une OFS. Le résultat est le même quel que soit le type d'OFS. L'offre de service n'est donc pas proposée aléatoirement : l'accès aux différents types d'OFS dépend de l'âge, de la qualification et du motif de licenciement (en priorité les jeunes, les cadres et professions intermédiaires, et les licenciés pour motif économique).

Le taux de retour à l'emploi augmente puis diminue avec l'ancienneté au chômage.

Les taux de sortie du chômage augmentent significativement pour les hommes, les jeunes, les employés, les français.

Les individus qui accèdent le plus aux offres de service sont aussi ceux pour lesquels le retour à l'emploi est le plus faible. En contrôlant cette endogénéité, ils trouvent que le passage par une OFS augmente le taux de retour à l'emploi et ce résultat augmente avec l'intensification de l'accompagnement (OFS 2 et 3).

Fiche n°65

CREPON Bruno, DEJEMEPPE Muriel, GURGAND Marc (2005), « Counseling the Unemployed: Does It Lower Unemployment Duration and Recurrence? », IZA Discussion Papers 1796, Institute for the Study of Labor (IZA).

Objet et contexte de recherche/étude

C'est une évaluation du plan d'aide au retour à l'emploi (PARE) mis en place en 2001. Les auteurs cherchent à mesurer les effets de quatre programmes d'accompagnement sur le retour à l'emploi ainsi que sur la récurrence des épisodes de chômage.

Type d'accompagnement social visé

La réforme introduit un premier rendez-vous obligatoire. Lors de ce rendez-vous le candidat expose le niveau d'accompagnement qu'il souhaite en fonction de son autonomie. Les quatre programmes proposés ensuite consistent en :

- une première évaluation basique qui dure un jour et permet d'évaluer les compétences professionnelles du candidat ;
- le bilan de compétences approfondi vise à faire correspondre les aspirations professionnelles des candidats à leurs compétences. Il dure une vingtaine d'heure ;
- l'objectif emploi a pour objectif d'aider les demandeurs d'emploi qui ont un projet précis. Il dure 3 mois. Le conseiller aide au suivi, à la mise en relation avec des employeurs ;
- l'objectif projet concerne plus particulièrement les reconversions professionnelles, et dure 3 mois également.

Méthodologie

Ils utilisent les données du fichier historique statistique, qui permet de suivre les trajectoires des demandeurs d'emploi. 17% des individus ont participé à l'un ou l'autre des programmes. La plupart des individus n'ont suivi qu'un seul des programmes et le plus souvent il s'agit de l'objectif emploi. Relativement peu de demandeurs d'emploi en bénéficient par mois.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Ils trouvent que les effets des programmes sur la récurrence des épisodes de chômage sont significatifs et forts. Ils en concluent que ces derniers améliorent l'appariement entre demandeurs d'emploi et emploi. L'effet sur le retour à l'emploi est moins fort. Le programme « objectif emploi » qui est le plus coûteux a les plus grands effets positifs sur le retour à l'emploi.

Fiche n°66

BLUNDELL Richard, COSTA DIAS Monica, MEGHIR Costas, VAN REENEN John (2004), « Evaluating the employment impact of a mandatory job search program », *Journal of the European Economic Association*, 2, 569-606.

Objet et contexte de recherche/étude

C'est une évaluation du *New Deal for Young People* au Royaume-Uni.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement consiste en un accompagnement extensif à la recherche d'emploi ainsi que des exonérations de charge pour les employeurs. L'accompagnement se décompose en trois mesures :

- l'assignation au programme, et le « Gateway » qui est la partie du programme qui est évaluée. Elle dure 4 mois et consiste en un accompagnement intensif à la recherche d'emploi ainsi que des formations de base. Chaque candidat est suivi par un référent unique qu'il rencontre toutes les deux semaines.
- La seconde étape recouvre 4 options : l'option employeur, soit un épisode de 6 mois d'emplois aidés ; une formation de 6 mois ; jusqu'à 6 mois de bénévolat ou un emploi d'intérêt public (environment task force).
- Si le candidat n'a pas trouvé d'emploi, la 3e étape est du suivi (Follow through) constitué essentiellement d'accompagnement à la recherche d'emploi.

Le programme s'adresse aux individus entre 18 et 24 ans au chômage depuis 6 mois. Le programme est obligatoire et combine accompagnement à la recherche d'emploi suivi de différentes exonérations des employeurs, des emplois aidés, et de la formation à temps plein.

Méthodologie

Ils parviennent à tenir compte de l'éligibilité des candidats en fonction de l'âge et de la zone de recherche et utilisent comme groupe témoin, les jeunes qui se situent dans la tranche d'âge juste au-dessus. Ils utilisent également le décalage temporel entre la mise en œuvre de la politique dans une région d'abord puis au niveau national. Ils estiment une méthode en double différence.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Ils trouvent que les effets du programme sont positifs. Les transitions du chômage vers l'emploi ont augmenté de 5 points de pourcentage.

Ils ne mettent pas en avant des effets de déplacement, les participants occupant les emplois qu'auraient occupés ceux qui ne participent pas au programme. Et ils ne parviennent pas à distinguer les effets de l'exonération de charges des emplois de l'accompagnement à proprement parler. Ils trouvent également que les effets significatifs le sont au premier trimestre et faiblissent après, ce qui pose la question des effets du programme dans le long terme.

Fiche n°67

GRAVERSEN Brian Krogh, VAN OURS Jan (2008), « Activating unemployed workers works: experimental evidence from Denmark », *Economics Letters*, vol. 100, n°2, p. 308-310.

Objet et contexte de recherche/étude

L'accompagnement évalué consiste en l'annonce d'un programme d'activation obligatoire d'activité de recherche d'emploi, et d'une intensification du conseil et de la formation.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement consiste en une réunion une fois par semaine ou toutes les 2 semaines pour assister les individus dans leur recherche d'emploi et contrôler leurs efforts de recherche. Ils envoient aussi des offres d'emploi.

Après 4 mois de chômage, les individus doivent participer à un programme d'activation d'au moins 3 mois. S'ils ne trouvent pas d'emploi au bout de 6 ou 7 mois, ils doivent participer à une réunion plus longue avec un conseiller afin de construire d'un nouveau plan d'attaque si besoin.

Les individus du groupe témoin ont des services moins intensifs : ils doivent participer à un programme d'activation après un an de chômage, 6 mois pour les jeunes et plus de 60 ans.

Méthodologie

Ils mènent une évaluation avec assignation aléatoire au Danemark. La moitié des nouvellement chômeurs ont été assignés à un programme d'activation, dans le cas contraire, ils reçoivent les services classiques des services de l'emploi. La sélection est opérée sur la base de la date de naissance : avant le 15 du mois pour le groupe test, après pour le groupe contrôle. 4520 individus concernés dont 2229 test.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Ils font référence aux travaux suivants :

- Dolton et O'Neill (1996) trouvent un effet négatif des interviews *Restart* sur la durée de chômage.
- Dolton and O'Neill (2002) trouvent des effets de long terme. Le taux de chômage du groupe test est inférieur 5 ans après.
- Klepinger *et al.* (2002) trouvent qu'augmenter le nombre de contacts avec les employeurs réduit la durée du chômage.

- Black *et al.* (2003) trouvent qu'un programme de réemploi obligatoire a stimulé les travailleurs à quitter le chômage rapidement surtout au début de l'épisode de chômage.

Les résultats de leur étude montrent que les individus traités quittent le chômage plus vite que les individus du groupe témoin. Après 5 semaines, 78,4% du groupe contrôle est toujours au chômage contre 76,2% des traités. Après 10 semaines, il y a 6,7% d'écart, après 20 semaines : 8,6%. Ils ne trouvent pas d'effet significatif au bout de 5 semaines. La vitesse à laquelle les individus quittent le chômage dépend de caractéristiques individuelles.

Les hommes répondent plus rapidement au programme mais les différences sont faibles.

Fiche n°68

FONTAINE François, MALHERBET Franck (2003), « L'accompagnement des demandeurs d'emploi », Rapport pour la Chaire de Sécurisation des Parcours Professionnels.

Objet et contexte de recherche/étude

C'est un travail qui décrit les programmes d'accompagnement de quatre pays (Australie, Allemagne, Royaume uni, Suède) pour les comparer au cas français.

Méthodologie

Ils affirment que les études sur les effets de l'accompagnement sont peu nombreuses. L'effet de l'accompagnement sur l'emploi est souvent positif mais il est souvent difficile de séparer l'effet de l'accompagnement des effets du renforcement du contrôle.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Contrôles et sanctions

Une conclusion des travaux qu'ils passent en revue est que l'efficacité de l'accompagnement est conditionnelle à la crédibilité des mécanismes de contrôle et de sanctions du service public de l'emploi. Les sanctions peuvent pousser à un effort de recherche d'emploi observable. Pour Gerard van den Berg et Bas van der Klaauw (2006), le renforcement du contrôle n'a pas eu pour effet d'augmenter l'intensité de la recherche d'emploi. Les demandeurs d'emploi ont substitué des méthodes formelles aux méthodes informelles. Les méthodes de recherche formelles sont favorisées par le service public de l'emploi mais elles cannibalisent dans une certaine mesure les méthodes informelles.

Effets de déplacement

Les effets positifs de l'accompagnement provenaient d'une amélioration de la situation des personnes suivies au détriment des non suivies. Des effets de file d'attente ont été montrés par Crépon *et al.* (2013), Cahuc et Le Barbanchon (2010).

Externalisation de l'accompagnement

Les prestations d'accompagnement renforcé offertes par Pôle Emploi sont plus efficaces que celles offertes par les opérateurs privés (Behaghel, Crépon, Gurgand (2009)). Les pistes d'explication ne sont pas évidentes : Est-ce parce que pôle emploi est mis en concurrence ? Existe-t-il un biais de sélection ? Alors qu'à l'étranger, les résultats sont plutôt en faveur des OPP (Australie, RU). Les effets sont plus nuancés en Suède, en Allemagne.

On pourrait expliquer les effets négatifs en France par le fait que les modalités de délégation de l'accompagnement aux OPP sont peu transparentes. La liste des opérateurs en contrat avec Pôle Emploi, le degré de concurrence entre les OPP selon les bassins d'emploi ou encore leurs

performances individuelles sont autant d'informations qui ne sont pas rendues publiques. En Australie, le demandeur d'emploi peut choisir son prestataire de service sur cette base.

Fiche n°69

BLOOM, Howard S., HILL Carolyn J., RICCIO James A. (2003), « Linking program implementation and effectiveness: Lessons from a pooled sample of welfare-to-work experiments », *Journal of Policy Analysis and Management*, vol. 22, n°4, p. 551-575.

Les acteurs de l'accompagnement

Les auteurs investissent la question de déterminer comment le *welfare* et plus particulièrement le *welfare to work* est devenu opérationnel et ils étudient son efficacité. Ils analysent 69399 observations provenant de divers échantillons et de 59 programmes locaux d'accompagnement.

Type d'accompagnement social visé

C'est l'accompagnement socio-professionnel qui est analysé dans ce travail de recherche.

Méthodologie

Ils récupèrent les échantillons d'études antérieures et cherchent à tester de quoi dépend l'efficacité des programmes sur le retour à l'emploi. Ils estiment ensuite un modèle hiérarchique à deux niveaux afin d'explorer les variations dans les effets et isoler les influences indépendantes. Le premier niveau est une régression linéaire qui montre comment les caractéristiques des bénéficiaires (*clients*) influencent les impacts des programmes et produit des estimateurs des impacts conditionnels de chaque agence (en contrôlant des caractéristiques des clients). Le niveau 2 est composé de trois régressions linéaires : l'une consiste à estimer les effets du programme conditionnel à la mise en œuvre des activités et de l'environnement du programme ; une autre estimer la moyenne conditionnelle du groupe contrôle de chaque agence en fonction de l'environnement économique ; une autre prend en compte le fait que plusieurs sites d'expérimentation ont changé les ratios de leurs programmes et les groupes de contrôle.

Ils mesurent simultanément les variables d'intérêt suivantes :

- La rapidité du retour à l'emploi
- La manière dont l'information était transmise aux bénéficiaires dans chaque agence.
- Comment ils ont été encouragés à prendre un emploi rapidement ou à être sélectifs et de poursuivre éducation/formation.
- L'attention personnalisée au client : compréhension poussée de l'histoire du bénéficiaire.
- La proximité de la surveillance du bénéficiaire.
- Le nombre moyen de bénéficiaires.
- Les différences dans les réponses entre les employés directs et les superviseurs.
- La participation aux activités d'accompagnement. Ils tiennent compte du fait que les individus peuvent trouver les mêmes services dans leur communauté.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Ils trouvent de grandes variations entre les agences, ce qui peut refléter de réelles différences dans les impacts des programmes, notamment en termes de gains à l'emploi. De façon générale les résultats significatifs sont :

- Un plus grand effet lié à l'insistance mise sur la rapidité du retour à l'emploi : effet positif et fort.
- La proximité entre l'accompagnant et le bénéficiaire : effet significatif et positif.

Les agences qui contrôlent plus leurs bénéficiaires ont des effets plus petits : la surveillance

mesure la rapidité de la connaissance des conseillers des progrès des individus: Le fait d'avoir beaucoup de dossiers à gérer a un impact significatif négatif.

En revanche l'activité de recherche d'emploi individuelle n'est pas significative, ni l'apprentissage professionnel. Les résultats sont ambigus quant au fait que les membres de l'équipe intervenante soient d'accord entre eux.

Ils réalisent également des projections qui suggèrent que les différences dans la mise en place des programmes peuvent produire d'importantes différences dans l'effectivité même avec le même type de bénéficiaires, la même configuration d'activités, et les mêmes conditions économiques.

Les choix de management qui influencent la mise en œuvre du *welfare to work* importent beaucoup et jouent un grand rôle dans leur succès. En particulier un message fort d'emploi est un intermédiaire puissant pour stimuler les individus à trouver un emploi, une équipe clairement concentrée sur ses clients peut augmenter leurs succès et à l'inverse le fait d'avoir trop de dossiers à gérer peut diminuer l'efficacité du programme. Se reposer sur une éducation basique réduit les effets à court terme. Les programmes qui mettent l'accent sur le retour direct à l'emploi ont plus de succès à court terme. Les conditions économiques locales sont un déterminant majeur : les programmes sont moins efficaces quand il y a moins d'emploi.

Les programmes de *welfare to work* peuvent être efficaces pour différents types de bénéficiaires, bien que certaines caractéristiques fassent la différence. Mais il n'est pas si clair que cibler sur des individus prêts à travailler influence plus l'efficacité du programme

Globalement la manière dont un programme est mis en œuvre a plus d'influence sur son efficacité que le type de bénéficiaire.

Fiche n°70

BLACK Dan A., SMITH Jeffrey A., BERGER Mark C., NOEL Brett J. (2002), « Is the Threat of Reemployment Services More Effective than the Services Themselves? Experimental Evidence from the UI System », NBER Working Papers 8825, National Bureau of Economic Research.

Objet et contexte de recherche/étude

Ce sont les résultats d'une expérimentation aléatoire au Kentucky (US) d'un programme, « Worker Profiling and Reemployment services », mis en place en 1993. L'objectif est d'inciter les chômeurs en fin de droit à recevoir des services d'emploi et de formation afin qu'ils continuent à recevoir des allocations.

Les acteurs de l'accompagnement

Le WPRS est mis en place par les services de l'emploi. Ils visent les individus les plus éloignés de l'emploi.

Type d'accompagnement social visé

Ce programme définit le profilage des individus indemnisés pour déterminer leur probabilité de ne plus toucher les allocations (durée de l'épisode) et ensuite fournir des services d'emploi et de formation à ceux qui connaissent de longs épisodes. Le programme consiste en une assistance à la recherche d'emploi, du conseil en emploi, des ateliers de recherche d'emploi et programmes de (re)formation.

Méthodologie

Le design expérimental consiste en une sélection aléatoire des bénéficiaires du programme au Kentucky qu'ils appellent « Tie breaking experiment ». Le modèle de profilage é été obtenu à

partir de données concernant les personnes touchant les allocations chômage pendant cinq années. Les personnes pour lesquelles le modèle prédit qu'ils vont toucher entre 95 et 100% de leur indemnisation ont un score de 20, entre 90 et 95 % ont un score de 19, etc. Les éligibles remplissent un formulaire et certains sont sélectionnés et contactés en fonction de leur score.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Le programme réduit le nombre de semaines d'indemnisation de 2,2 semaines, réduit les indemnités de 143\$ et augmente les gains à l'emploi de 1050\$. Les auteurs trouvent que les résultats sont plus liés à la connaissance qu'acquière les individus de leurs obligations que des services de l'emploi et de formation proprement dits. Alors que le programme cible les plus exposés, on ne trouve pas que ces derniers bénéficient disproportionnellement du programme. En somme le programme réduit l'aléa moral sans augmenter le recours.

Fiche n°71

VAN DEN BERG Gerard, VAN DER KLAUW Bas (2006), « Counseling and monitoring of unemployed workers: theory and evidence from a controlled social experiment », *International Economic Review*, vol. 47, n°3.

Objet et contexte de recherche/étude

Cet article estime les effets de l'accompagnement à partir d'une évaluation d'une expérimentation sociale aux Pays-Bas sur un échantillon d'individus entrés au chômage en 1998. Les auteurs font l'hypothèse que la recherche d'emploi encadrée mène les individus à substituer les canaux formels de recherche d'emploi à ceux informels, ce qui réduit l'efficacité du programme.

Les acteurs de l'accompagnement

L'accompagnement est réalisé par les agences locales de l'emploi et vise les allocataires de chômage ayant des perspectives d'emploi, c'est-à-dire dont les caractéristiques ne sont pas très défavorables. Depuis avril 1998, les agences doivent fournir « conseil et surveillance » aux chômeurs pendant une période de 6 mois.

Type d'accompagnement social visé

À l'entrée dans le système, les individus sont classés dans l'une des quatre catégories en fonction de leurs caractéristiques individuelles, autrement dit en fonction du jugement sur leur autonomie et leur capacité à retrouver un emploi. La première catégorie inclut les individus dont les capacités sont jugées suffisantes pour trouver un emploi. Dans la seconde et la troisième catégorie, les individus ont besoin d'accompagnement (notamment de formation professionnelle) plus ou moins poussé, et les individus de la dernière catégorie ont besoin de plus d'aide. 75 à 80% des individus du flux, c'est-à-dire s'inscrivant à la date de début de l'étude, entrent dans la catégorie 1 et ils représentent 80% du stock (individus présents dans les fichiers à la même date).

L'accompagnement évalué consiste en du conseil et de la surveillance, soit des rendez-vous mensuels avec un employé de l'agence locale de l'emploi (hors service public de l'emploi) pour une durée de 6 mois et qui commence immédiatement après leur entrée dans le système d'indemnisation. L'objectif est de réduire la durée du chômage et son coût d'indemnisation. Les individus rendent compte de leur activité par mail et toutes les 4 semaines, l'agence détermine s'ils sont toujours éligibles.

Lors du premier rendez-vous, le conseiller regarde le CV, la lettre de motivation, discute des canaux de recherche d'emploi et un plan d'actions est mis en place jusqu'au prochain rendez-vous. Les conseillers ne font pas office d'intermédiaires entre les firmes et les chômeurs.

Les rendez-vous ultérieurs consistent à se concentrer sur les candidatures, et faire des plannings. Si le chômeur n'a pas suivi le plan, il voit ses indemnités diminuer. La sanction moyenne représente une réduction de 10% des allocations pendant 2 mois.

Méthodologie

L'évaluation repose sur les méthodes d'expérimentation aléatoire. Les auteurs constituent cinq groupes dont un groupe qui servira de témoin. À la fin ils sélectionnent aléatoirement l'un des groupes qui sera l'échantillon final, afin d'éviter le biais lié à un traitement particulier des agences de l'emploi.

394 individus ont participé à l'expérimentation. Un questionnaire a été envoyé par mail à tous les participants. Le taux de réponse est de 33%. Ils ont rencontré une difficulté pour faire correspondre les réponses aux individus qui apparaissent sous forme anonymisée dans la base. Au final, les données de seulement 49 individus test et 55 contrôles sont appariées.

Les auteurs estiment des fonctions non paramétriques (Kaplan-Meier) de la fonction de survie (probabilité de rester dans les fichiers). Ils estiment ensuite économétriquement des modèles de durée.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Ce questionnaire informe, à partir des avis émis sur C/M, que la part de surveillance est plus importante que celle de conseil.

Les auteurs observent peu de différences dans les 14 premiers mois, puis la fonction de survie diminue légèrement plus pour les traités (plus grande probabilité de retour à l'emploi). Mais la différence entre les 2 fonctions de survie n'est pas significative. L'estimation du modèle de durée montre des effets positifs du traitement mais qui ne sont pas significatifs statistiquement, probablement dû à la taille des échantillons qui sont petits.

Ils trouvent que seul le niveau des indemnités journalières a un effet significatif sur les taux de sortie individuels : plus d'indemnités élève le salaire de réservation et diminue les probabilités de réemploi. Mais le niveau d'indemnisation dépend du précédent salaire. Alors qu'on aurait pu s'attendre à ce que de précédents épisodes de chômage augmentent la durée du chômage, l'expérience acquise en matière de recherche d'emploi semble plus importante que le fait d'avoir été au chômage précédemment.

Ils réalisent également une analyse coût et bénéfices de l'opération qui s'avère positive : si l'accompagnement est coûteux, il s'avère relativement peu coûteux au regard des économies réalisées sur l'indemnisation du chômage.

Ils distinguent ensuite des canaux de recherche différents. Trois sont formels (les agences de l'emploi publiques/locales, les agence de l'emploi commerciale et recherche individuelle (personale avertissements)) et deux canaux sont informels (candidatures spontanées, recherche à travers ses relations). Le conseil et contrôle stimule l'utilisation de méthodes formelles de recherche d'emploi, surtout chez les jeunes. Cette analyse valide empiriquement les théories suggérant des effets de substitution entre les canaux de recherche formelle et informelle, mais ne parvient pas à estimer l'effet net du programme.

En guise de conclusion, ils suggèrent que lorsque l'aide est intensive, les taux de sortie vers l'emploi sont plus élevés. En revanche, moins les perspectives sur le marché du travail sont bonnes (individuelles et macro), plus les effets de la surveillance sont importants. Ils affirment que se concentrer sur les individus les plus éloignés de l'emploi fait plus sens, ainsi que des politiques qui n'ont pas l'effet de substituer les canaux formels et informels de recherche d'emploi.

Fiche n°72

FREDRIKSSON Peter, HOLMLUND Bertie (2003), « Improving Incentives in Unemployment Insurance: A Review of Recent Research », CESifo Working Paper Series 922, CESifo Group Munich.

Objet et contexte de recherche/étude

Il s'agit d'une revue de littérature théorique et empirique. Les travaux sont principalement américains et néerlandais. Les auteurs évoquent l'effet de trois outils incitatifs pour la reprise d'emploi : la durée d'indemnisation chômage, la surveillance et les sanctions, et le *workfare* (dispositif d'activité réduite).

Type d'accompagnement social visé

L'article ne rentre pas dans le détail de l'accompagnement. Ce dernier est compris comme la mise en place de « requirements », c'est-à-dire des obligations dans la recherche d'emploi et de l'intensification et de la sévérité de ces obligations. La partie de l'article qui concerne le plus l'accompagnement social est celle sur la surveillance et les sanctions, qui peuvent être vus comme le pendant de l'accompagnement.

Les auteurs constatent que beaucoup de travaux se sont intéressés aux effets de l'indemnisation chômage sur sa durée mais peu sur son design optimal, c'est-à-dire en prenant en compte toute l'architecture de l'assurance chômage y compris l'activité de contrôle et de sanction des opérateurs d'accompagnement, et des méthodes d'activation de la recherche d'emploi telle que la proposition d'exercice d'activité réduite afin de cumuler l'indemnisation chômage et des revenus du travail.

Méthodologie

C'est une revue de la littérature sur la thématique de l'assurance chômage, sur la prospection d'emploi et sur un système d'indemnisation optimal.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Surveillance et sanction

Le demandeur d'emploi doit être activement en recherche d'emploi sinon il peut être soumis à des sanctions telles que la suspension des indemnités (Grubb, 2001). Plus l'effort de recherche est élevé, moins le risque de sanction est faible. Le bénéfice associé à plus d'effort de recherche est double : trouver un emploi //ne pas être pénalisé par les sanctions. Le modèle est calibré sur données néerlandaises. Les effets de la surveillance et de la sanction génèrent un effet *ex ante* de dissuasion et un effet *ex post* de recherche plus intensive. Avec un niveau de surveillance faible chaque action est liée à l'effet *ex post*. Avec un haut niveau de surveillance, c'est l'effet dissuasif qui l'emporte. Le risque d'être sanctionné peut avoir de forts effets comportementaux même si la pénalité est faible (Boone & Van Ours, 2000). L'introduction de la surveillance et des sanctions représente une amélioration de bien être à de raisonnables estimations de coûts de surveillance. Les niveaux de sanction optimaux du modèle sont plus élevés que les sanctions généralement observées (Boone & Van Ours, 2002). Imposer des conditions strictes sur la recherche rend moins attractif le fait d'être au chômage et donc implique une plus grande acceptation des offres. Une hypothèse alternative est que les coûts de recherche dépendent de l'effort total de recherche de manière à ce que les recherches formelles ou informelles deviennent proches voire parfait substituts (Van den Berg & Van der Klauw, 2001). Plus la surveillance est coûteuse, moins on devrait dépenser dessus, et plus on doit utiliser le canal de la sanction. Il est néanmoins difficile de quantifier les coûts de la surveillance.

Workfare

Il existe trois arguments théoriques en faveur du *workfare* : il rend les indemnités plus politiquement acceptables ; il sert d'écran quand les individus varient en termes de capacité ou de loisir ; lorsque les individus doivent quitter le chômage pour du travail, ils seront plus avides de quitter le chômage. Il existe deux types d'objectifs : soit le gouvernement est concerné par le bien-être individuel défini par les préférences individuelles (la consommation de biens et la demande de loisirs) soit il se focalise seulement sur le revenu.

Les auteurs suggèrent qu'il y a peu de travaux hormis dans la littérature sur la taxation optimale. Des travaux ont suggéré que la menace du programme pouvait être plus efficace que le programme lui-même. Pas de comparaison entre efficacité du *workfare* et d'autres instruments de politique d'emploi.

Leur lecture des travaux théoriques est qu'imposer une pénalité sur les recherches d'emploi moins active est valide. Une baisse des indemnités punit les longs épisodes de chômage et indirectement les recherches non intensives. En surveillant les individus, le risque est pour les moins actifs de perdre leur indemnisation. Le *workfare* joue comme un outil de détection : soumettre les individus à ces dispositifs génère de l'auto-sélection et pousse les individus hors du système. Empiriquement, les taux de chômage diminuent quand les indemnités se terminent ou quand l'activité réduite est administrée. Davantage d'obligations dans la recherche d'emploi induit une recherche plus active. Enfin, il peut être optimal d'imposer une taxe à l'entrée dans le chômage en offrant un faible niveau d'allocations dans les premières semaines de chômage. Ça pourrait aussi décourager les licenciements temporaires financés par l'indemnisation chômage.

Dans leur revue, ils trouvent que la majorité des travaux plaident pour imposer une pénalité aux recherches d'emploi les moins actives, c'est-à-dire de renforcer un accompagnement coercitif.

Fiche n°73

CRÉPON Bruno, DUFLO Esther, GURGAND Marc, RATHELOT Roland, ZAMORA Philippe (2011), « L'accompagnement des jeunes diplômés demandeurs d'emploi par des opérateurs privés de placement », *Dares Analyses*, 94, 14 p.

Objet et contexte de recherche/étude

Étude commandée par la DARES pour identifier les résultats d'un accompagnement intensif de jeunes chômeurs détenteurs au moins d'un bac +2.

Type d'accompagnement social visé

L'accompagnement évalué est mis en œuvre par des opérateurs privés de placement (OPP), à la fois marchands et non marchands, qui sont rémunérés en fonction de leurs résultats. L'objectif est l'obtention d'un emploi d'au moins 6 mois pour les jeunes suivis, et le maintien dans cet emploi. L'accompagnement complète celui de Pôle Emploi. Il prend la forme d'une mise en relation avec des employeurs, de l'assistance à la recherche d'emploi, de l'aide à la rédaction de CV et de courriers. Il est parfois accompagné d'un bilan de compétences. La fréquence moyenne des accompagnements est d'un peu moins de un par mois.

Méthodologie

L'étude réalisée mobilise des méthodes économétriques et se fonde sur une sélection aléatoire des participants. Un groupe témoin est constitué. L'étude mesure les différences de taux d'accès à l'emploi à divers périodes de l'accompagnement, les types d'emploi obtenus (CDD ou CDI, durables ou non), selon les caractéristiques des jeunes demandeurs : en emploi au moment de l'accompagnement ou non, niveau de diplôme, homme ou femme.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les résultats de cette évaluation sont contrastés. L'accompagnement se révèle légèrement bénéfique si l'on considère la population bénéficiaire dans son ensemble. Mais des différences importantes sont mises en évidence selon les catégories de jeunes, les types d'emploi considérés, et les caractéristiques des opérateurs de placement. Concernant le type d'emploi, l'impact est quasi-nul pour l'accès à un CDI. Il est plus sensible pour permettre à des jeunes d'accéder à un CDD d'au moins 6 mois, et particulièrement pour les hommes chez qui les effets du programme sont significatifs. Les femmes n'en bénéficient que faiblement, sauf si elles étaient sans emploi au début de l'accompagnement (+3,4 points pour les femmes et +5,2 points pour les hommes) dans cette catégorie. L'impact est également plus significatif pour les jeunes les plus diplômés. A 16 mois, l'impact du programme devient beaucoup moins significatif quel que soit le type de sortie vers l'emploi considéré. Les auteurs en concluent que l'accompagnement a surtout un effet accélérateur de l'entrée dans l'emploi. L'impact du programme est également variable selon le statut de l'opérateur privé.

Dans les régions où l'accompagnement était assuré par des opérateurs privés marchands, l'accompagnement par les OPP a accru le taux d'emploi en CDD de 6 mois et plus d'environ 7 points. Si l'impact de cet accompagnement n'apparaît pas significatif sur l'emploi global et sur l'emploi durable des jeunes diplômés considérés dans leur ensemble, il a été en revanche très important sur l'emploi durable des jeunes qui n'étaient pas en emploi au moment de l'orientation vers les OPP (+9,4 points).

Dans les régions où l'accompagnement était assuré par des opérateurs privés non marchands, l'impact de l'accompagnement est apparu *a contrario* non significatif sur toutes les catégories d'emploi (emploi, emploi durable, CDD d'au moins 6 mois). Concernant l'effet global de l'accompagnement sur le marché du travail, les évaluateurs arrivent à la conclusion que l'accompagnement peut aboutir à des effets d'éviction forts, même s'ils n'apparaissent pas significatifs dans le cas des jeunes diplômés. Par conséquent les auteurs considèrent que cette politique d'accompagnement intensif peut-être bénéfique si elle est ciblée sur ces derniers, dans l'optique d'accélérer leur retour à l'emploi, mais qu'il n'est pas souhaitable de la généraliser.

Fiche n°74

MANNING Alan (2005), « You can't always get what you want: The Impact of the UK Jobseeker's Allowance », CEP Discussion Paper, n°697.

Objet et contexte de recherche/étude

C'est une évaluation de la réforme Jobseeker's Allowance au Royaume-Uni en octobre 1996, qui a durci les conditions d'éligibilités à l'assurance chômage. La réforme a été perçue comme un big Deal (en référence au New Deal) car le nombre d'allocataire a drastiquement diminué après son introduction, mais qui s'expliquerait plus par la diminution du nombre de nouveaux allocataires plutôt que l'augmentation du nombre de sorties.

Type d'accompagnement social visé

La réforme change la durée de l'indemnisation : elle passe de 12 mois à 6 mois. La réforme introduit également la notion d'obligation de recherche, par la signature d'un contrat qui détaille le type d'emploi recherché, et les étapes pour y arriver. Les chômeurs doivent nécessairement rapporter les activités de recherche. Le service de l'emploi peut orienter les allocataires à candidater à certains emplois. Le tout s'appuie sur des menaces de sanctions et disqualification.

Méthodologie

Les auteurs reconstituent des groupes test et témoin à partir des données de la Labor Force Survey (Enquête Emploi), qui est un questionnaire à destination de l'ensemble des personnes actives sur le marché du travail.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Il semblerait que l'une des raisons simples de la diminution du nombre d'allocataires indemnisés réside juste dans l'envoi d'un courrier qui invite les chômeurs à un entretien. Beaucoup de chômeurs sont sortis du système d'indemnisation chômage après la réforme (8 point de pourcentage supplémentaires). Il s'agit surtout d'individus ne recherchant pas forcément activement un emploi. L'auteur parle de « désherbage » (« weeding out »). En revanche, l'intensité de la recherche d'emploi a augmenté pour les chômeurs.

Fiche n°75

BEHNCKE Stéphanie, FRÖHLICH Markus, LECHNER Michael (2007), « Unemployed and their caseworkers: should they be friends or foes? », IZA Discussion Paper, n°3149, Institute for the Study of Labor (IZA).

Objet et contexte de recherche/étude

C'est une étude des pratiques d'accompagnement au sein des agences du service pour l'emploi en Suisse. L'objectif est de déterminer les « préférences » des agents qui remplissent la mission d'accompagnement, et le rôle de contrôle des chômeurs qu'ils accompagnent. Les auteurs mesurent le degré de coopérativité/coopération entre conseillers et chômeurs. Théoriquement, un conseiller qui est plus demandeur (moins coopérant) vis-à-vis du chômeur obtient de plus grandes probabilités de réemploi. Il y a ainsi un rôle dual des conseillers entre le conseil et la surveillance. Les auteurs font appel à la théorie d'agence. La reprise d'emploi devrait augmenter grâce à un comportement moins coopératif : les conseillers mettent en place des incitations et les chômeurs veulent éviter les recherches d'emploi coûteuses. Les études montrent en effet que surveillance et sanctions augmentent la probabilité d'emploi. En même temps, une atmosphère de confiance peut être requise et être aidante.

S'ils se sentent « bien traités » les chômeurs peuvent se comporter mieux : Fehr et Schmidt (2001). Les conseillers peuvent obtenir de meilleurs taux d'emploi en coopérant au lieu de les punir/ignorer leurs demandes.

Il existe de la littérature sur comment des programmes d'emploi, surveillance ou sanctions affectent l'emploi.

Moins de littérature sur les caractéristiques des conseillers.

Type d'accompagnement social visé

Les conseillers doivent conseiller et surveiller. Certains considèrent qu'ils fournissent des services à leurs bénéficiaires et satisfont leurs demandes. D'autres peuvent poursuivre leur stratégie contre la volonté des chômeurs : les assigner à des tâches liées à l'emploi et des programmes sans leur consentement.

En Suisse, il y a eu la réforme du *Federal Unemployment Insurance Act* en 1996-1997. Les 3000 bureaux de l'emploi municipaux ont été complétés par des bureaux de l'emploi régionaux. 100 bureaux régionaux sont en service en 2003. Ils fournissent des services professionnels : conseil, placement, activation et formation. Ils sont financés par l'assurance chômage par un taux de cotisation équivalent à 2,5% des salaires.

Les conseillers sont concentrés sur le réemploi. Il existe une réelle liberté et de l'hétérogénéité entre les cantons : large autonomie des cantons dans la mise en place de la loi portant sur

l'assurance chômage, ils disposent de beaucoup de leviers. Les coûts des bureaux et des programmes et les allocations sont complètement financés par les fonds d'assurance chômage fédérale. Il est tentant et sans conséquences pour les cantons de poursuivre leurs propres objectifs dans une certaine limite pour éviter un grand nombre de chômeurs indemnisés financés par les cantons par exemple. L'autonomie est aussi liée aux politiques internes des bureaux : plus de liberté, moins de règles bureaucratiques.

Méthodologie

Les auteurs regardent les effets de la coopérativité/coopération des conseillers sur la probabilité d'emploi. Ils utilisent des méthodes de matching : les conseillers qui mettent l'accent sur une relation coopérative et harmonieuse avec leurs clients n'augmentent pas leur chance de retour à l'emploi à court et moyen termes. Ils estiment des scores de propension (Propensity score matching) Ils n'étudient pas seulement les sorties du chômage mais aussi le retour à l'emploi. Ils ont administré un questionnaire à des chômeurs et des conseillers en posant la question sur l'importance apportée à la coopération avec les chômeurs.

Les chômeurs sont inscrits comme tels en 2003, et suivis jusqu'en décembre 2006. L'échantillon final est composé de 100 222 observations. Le taux de réponse de 84%.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Il existe un effet positif d'une coopération réduite sur l'emploi de 2 pts de %. Le fait d'être plus exigeant augmente la probabilité d'emploi à court et moyen terme. Et l'exigence produit des effets positifs sur la stabilité de l'emploi.

Les attitudes et comportements des conseillers sont plus liés à des caractéristiques personnelles qu'une adaptation à l'environnement extérieur. Les conseillers qui ont beaucoup de chômeurs ou qui sont spécialisés dans certains métiers tendent à être moins coopératifs (demande meilleure connaissance de la situation et emplois..).

En revanche, les tests de robustesse sur des sous-échantillons ne sont pas significatifs. Cela atténue les effets positifs de la non-coopération des conseillers sur les variables d'intérêt. Enfin, la non-coopération mène à des emplois peu stables (minimum 6 ou 12 mois).

Fiche n°76

LECHNER Michael, SMITH Jeffrey (2003), « What is the Value Added by Caseworkers? », CIBC Working Paper Series.

Objet et contexte de recherche/étude

L'article s'intéresse à l'affectation de chômeurs par des conseillers du service pour l'emploi à différents programmes d'activation en Suisse en 1998. Les auteurs se posent la question de la manière dont cette répartition se fait. De quelle manière les conseillers tiennent compte des changements dans les probabilités de retour à l'emploi des individus ?

Type d'accompagnement social visé

Les conseillers doivent utiliser leur connaissance des caractéristiques des chômeurs, du marché local de l'emploi et des offreurs de service locaux, et leur expertise professionnelle pour affecter les chômeurs.

Les auteurs tiennent compte des programmes d'activation de plus de 2 semaines. Ils consistent en de la formation, ou de placement dans des emplois subventionnés. Les conseillers mènent un entretien approfondi avec les individus et ont une grande liberté dans l'assignation des personnes aux différents types de traitement.

Méthodologie

Il existe trois types d'assignation possibles :

- Assignation aléatoire entre les individus qui reçoivent uniquement une aide financière et ceux qui bénéficient de services d'emploi et de formation.
- Assignation systématique où tous les individus au statut identique reçoivent le même service.
- Assignation statistique qui suit des règles statistiques pour assigner les individus aux services : « profiling » ou « targeting ». Prédiction statistique de la probabilité que les individus ont de quitter les services d'assistance.

Les auteurs considèrent ici l'utilisation de règles statistiques pour attribuer des traitements sur la base de leurs impacts estimés. Ils utilisent les données des politiques d'activation du marché de travail en Suisse, suite à la réforme de l'assurance chômage en 1996. Ils disposent de données administratives sur les personnes au chômage au 31 décembre 1997.

À partir des résultats de la procédure d'appariement, ils regardent comment les conseillers parviennent à maximiser les taux d'emploi.

Les auteurs évaluent ensuite quels pourraient être d'autres modes d'assignation aux programmes.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Les conseillers utilisent la flexibilité qu'ils ont pour assigner les demandeurs d'emplois aux différents programmes. Ils n'assignent pas les individus aléatoirement, il est possible de trouver des régularités dans leurs choix.

Ils estiment que les non-participants au traitement auraient eu un taux d'emploi de 31,4% s'ils avaient suivi des cours de base. Ils auraient globalement eu un taux d'emploi plus élevé s'ils avaient suivi l'ensemble des services offerts.

Quand les conseillers sont d'accord en ce qui concerne quel service chacun devrait recevoir en fonction de leurs caractéristiques observables, ils ne font pas un bon travail d'assignation aux services qui maximiseraient leur taux d'emploi après le programme.

Plus généralement, les conseillers ne cherchent pas à maximiser les taux d'emploi suite aux programmes quand ils assignent les individus aux services alternatifs ou alors, ils essaient de le faire mais ne font pas un bon travail.

En estimant un autre modèle basé sur le fait d'être en emploi 365 jours après un programme d'activation, ils montrent que l'assignation des conseillers est légèrement pire que le résultat d'une assignation aléatoire.

En conclusion, ils montrent que les conseillers font aussi bien leur assignation qu'un service d'assignation aléatoire quand la performance est mesurée en termes de taux d'emploi un an après le début du programme (sous-entendu moins bien qu'un programme tenant compte des taux d'emploi associés aux programmes). En fonction des programmes, les choses pourraient être mieux ou moins bien.

Assigner les individus aux services ayant les plus grands impacts augmenterait les taux d'emploi de 14 points de pourcentage. Assigner les chômeurs aux services ayant les moins grands impacts réduirait le taux d'emploi de 15,8 points de pourcentage.

Ils discutent les limites de leurs résultats : même s'ils font parfois moins bien, les conseillers réalisent de nombreuses autres actions d'accompagnement. Il existe en plus des limites liées aux données (moment donné de l'accompagnement, données non expérimentales, pas d'indications en termes de coûts et bénéfices des autres méthodes).

Fiche n°77

BLASCO Sylvie, PERTOLD-GEBICKA Barbara (2014), « L'effet de l'accompagnement sur les recrutements et performances des entreprises », *Revue française d'économie*, vol. 29, n°1, p. 99-127.

Objet et contexte de recherche/étude

Dans le contexte des politiques d'activation, l'article pose la question de savoir si les entreprises ont effectivement plus recruté ou gagné en performance grâce au renforcement du conseil et du contrôle des demandeurs d'emploi. Il s'interroge sur effets sur les processus d'appariement employeurs/employés et sur les comportements des employeurs. Si les effets sont positifs, il y aurait un effet multiplicateur de l'accompagnement, sinon augmente les coûts.

Méthodologie

Les auteures ont conduit une expérimentation sociale dans une région au Danemark qui consiste en une intensification du suivi des demandeurs d'emploi. Ce traitement aurait augmenté de 20% le taux de sortie du chômage (Rosholm, 2008).

Les auteures utilisent des données administratives longitudinales employeurs-employés appariées à des données comptables en utilisant une méthode de différences de différences.

Résultats de l'accompagnement mesurés ou observés

Selon la théorie, l'accompagnement peut diminuer les frictions. Mais il peut augmenter le nombre de chômeurs qui cherchent activement un emploi, augmenter les efforts moyens de chaque individu et augmenter le nombre de candidatures reçues.

Leurs résultats montrent que les PME recrutent plus de candidats issus du chômage et ont une plus grande rotation de leurs employés grâce à l'intensification de l'accompagnement. La valeur ajoutée par travailleur est peu affectée à court terme.

L'accompagnement renforcé réduit les frictions sur le marché du travail et rend le canal de recrutement formel plus attractif, mais il ne participe pas à améliorer les performances des entreprises à court terme.

Table des matières

AVANT-PROPOS	3
SYNTHÈSE	6
INTRODUCTION	17
PARTIE 1 – SYNTHÈSE CRITIQUE	20
1 - L'accompagnement social et ses effets : éléments de contexte et de définition	20
1.1 - L'accompagnement au prisme de l'histoire du social	20
1.2 - Une définition peu stabilisée	22
1.3 - Connaître l'impact de l'accompagnement social ?	24
Mesure des effets et effets de la mesure	
2 - Logement, accompagnement social et effets sur les bénéficiaires	31
2.1 - Accompagnement au logement et dans le logement : un état des pratiques	32
2.1.1 - La situation française	32
2.1.2 - Données issues de travaux étrangers :	35
des pratiques similaires dans des contextes institutionnels très variés	
2.2 - Les effets de l'accompagnement en matière de logement : principales leçons ...	38
2.2.1 - La lutte contre l'exclusion du logement : des résultats contrastés	38
2.2.2 - Et au-delà du logement ?	40
Des effets contrastés sur la santé, l'emploi ou la réussite scolaire	
2.3 - Des effets de l'accompagnement qui demeurent indéterminés	41
2.3.1 - Les pratiques d'accompagnement conditionnent nécessairement	41
l'aboutissement des projets d'accompagnement social	
en matière de logement	
2.3.2 - La temporalité des dispositifs d'accompagnement est une donnée	42
qui n'est pas suffisamment prise en compte dans les mesures d'impact	
2.3.3 - La place des bénéficiaires est mal identifiée par l'analyste	43
3 - Famille et parentalité, accompagnement social et effets sur les bénéficiaires	46
3.1 - Au niveau des méthodes quantitatives : peu de travaux francophones.....	46
3.2 - Une sociologie de l'intervention sociale centrée	47
sur les ingrédients de l'accompagnement social plutôt que sur ses effets	
3.2.1 - Contexte : la notion ambivalente de parentalité	48
3.2.2 - Des acteurs sous tension	52
3.3 - Soutenir les parents : les données internationales sur les effets des dispositifs ...	54
3.3.1 - Des données anglo-saxonnes en trompe l'œil	54
3.3.2 Des objectifs variables, des accompagnements divers, des outils variés	55
3.3.3 - Des catégories explicites	58
3.4 - Une évaluation à construire	59
4 - Le public jeune & l'accompagnement social vers l'emploi	64
4.1 - L'accompagnement des jeunes vers l'emploi :	67
une succession de dispositifs, des effets faiblement discernables	

4.1.1 - L'accompagnement permet-il de compenser le déficit des chances d'accès à un emploi stable ?	67
4.1.2 - Des résultats nuancés selon les dispositifs : une grande inertie des trajectoires, mais quelques points encourageants	68
4.1.3 - L'accompagnement des jeunes et l'emploi : enseignements d'études anglophones	70
4.1.4 - L'accompagnement vers l'emploi des jeunes diplômés	71
4.2 - Les jeunes et l'accès au logement	72
4.3 - Accompagner à la santé pour améliorer l'emploi : des effets mal démontrés ...	73
4.4 - Les jeunes en errance : un accompagnement particulièrement difficile, des résultats mal mesurables	74
5 - Le public en situation de handicap et l'accompagnement	78
5.1 - Contexte de l'accompagnement social face au handicap	78
5.1.1 - Des catégories institutionnelles	78
5.1.2 - ...vers l'accompagnement social des personnes handicapées	79
5.1.3 - ...à la nécessité d'un accompagnement réflexif	79
5.2 - L'accompagnement socioprofessionnel des personnes en situation de handicap	81
5.2.1 - Les objectifs de l'accompagnement socio-professionnel des personnes en situation de handicap	81
5.2.2 - Une nouvelle philosophie : le soutien à l'emploi	81
5.2.3 - Les opérateurs de l'accompagnement	82
5.2.4 - Les effets de l'accompagnement social face au handicap	82
5.2.5 - Les limites des dispositifs de soutien	83
6 - Accès à l'emploi, accompagnement social et effets sur les bénéficiaires	86
6.1 - Les effets contrastés de l'accompagnement social vers l'emploi	86
6.1.1 - Les effets de l'accompagnement sur l'accès à l'emploi	87
6.1.2 - Surveillance et sanction : un mal nécessaire ?	91
6.1.3 - Les autres effets des programmes d'accompagnement	92
6.2 - Questionnements et apports sociologiques et socio-économiques sur les effets de l'accompagnement social	93
6.2.1 - Éléments de contexte des études qualitatives	94
6.2.2 - Interroger le point de vue des chômeurs du service public de l'emploi	95
6.2.3 - L'insertion, quels effets ?	96
6.3 - Du côté des opérateurs	97
6.4 - Les effets macroéconomiques de l'accompagnement	99
PARTIE 2 – FICHES - RÉFÉRENCES	109
1 - Accompagnement social et effets sur l'accès au logement	109
2 - Accompagnement social, soutien à la parentalité et effets sur la famille	129
3 - Accompagnement social et effets sur le public jeune	173
4 - Accompagnement social et effets sur le public en situation de handicap	187
5 - Accompagnement social et effets sur l'accès à l'emploi	195

Numéros récents :

- N° 186 « Évaluation des Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas) », Jeanne Moeneclaey, Cnaf – Dser, 2016
- N° 187 « Centres de loisirs, mini-camps, colos : quand les parents et les adolescents font le choix du collectif », Isabelle Monforte, Observatoire des vacances et des loisirs des enfants et des jeunes (Ovlej), 2016
- N° 188 « Les violences externes dans les Caf : stratégie de régulation et émotions au travail », Gérard Valléry, Sylvain Leduc, Université de Picardie, Aix Marseille Université, 2017
- N° 189 « Les miens, les tiens, les nôtres : des naissances en famille recomposée – Identité et normes de parenté à l'œuvre dans les processus de recomposition familiale », Justine Vincent, Premier prix Cnaf – Mémoire de Master 2, Recherche en sociologie, Université de Lyon, 2017
- N° 190 « Aux confins de la parenté : le don d'engendrement vu par les personnes qui en sont issues », Anaïs Martin, Second prix Cnaf – Mémoire de Master 2, Recherche en sociologie, École des Hautes Études en Sciences Sociales, 2017
- N° 191 « Vers une allocation unique ? Principes, évaluation *ex ante* et limites », Vincent Lignon, Cnaf – Dser, 2017
- N° 192 « Les évolutions récentes des recours aux différents modes d'accueil », Muriel Nicolas, Claire Laporte, Mélanie Bérardier, Cnaf – Dser, 2017
- N° 193 « Familles et société – Sondages 2016 » Lucienne Hontarrède, Cnaf – Dser, BVA - CSA - Ifop - Ipsos - LH2 - Opinion Way - Sofres, 2017r
- N° 194 « RSA - Prestations familiales - Accueil de la petite enfance – État de l'opinion en 2016 », Patricia Crouette, Sandra Hoibian, Sophie Lautié, Crédoc, 2017

Pour toutes correspondances :
Evelyne Rassat – 01 45 65 68 41
frederique.chave@cnaf.fr

Les dossiers d'études ne peuvent être vendus, ils sont téléchargeables
directement sur le www.cnaf.fr,
rubriques « Etudes et Statistiques – Publications »

Cnaf – 32, avenue de la Sibelle
75685 Paris cedex 14