



**Laura Douchet et Pierre Naves : "Ce qui nous a particulièrement marqué, c'est l'investissement des bénévoles au côté des personnes qui viennent solliciter une aide : ils prennent le temps de la rencontre, de l'écoute, mettent les personnes à l'aise pour les faire s'exprimer sur leurs difficultés."**

Chaque mois, la Branche Action sociale et Logement met en avant un acteur de son réseau. Nous interrogeons ce mois-ci Laura Douchet et Pierre Naves, sociologues de l'agence Ellyx qui ont réalisé l'étude d'impact social des SOS Familles Emmaüs publiée en mars dernier.

**Cela peut être difficile d'imaginer comment on mesure « l'impact social » d'une association. Quelle a été votre méthodologie pour réaliser cette enquête ?**

Effectivement, l'évaluation d'impact social d'une association peut souvent paraître comme quelque chose d'un peu « nébuleux », dont les bénévoles peuvent légitimement questionner l'intérêt. Cependant, pour garantir la validité d'une telle évaluation, nous nous appuyons sur une méthode rigoureuse, fondée sur la co-construction. Lors d'un atelier d'une journée, nous avons ainsi travaillé avec les représentants des SOS Familles Emmaüs Chambéry et Bourg-en-Bresse et d'Emmaüs France à la construction de la problématique à laquelle l'évaluation devait apporter des réponses. Pour rappel, la problématique retenue était la suivante :

« Dans quelle mesure l'accompagnement original des SOS Familles Emmaüs, caractérisé par le bénévolat, l'absence de jugement sur les personnes et les situations, la pluralité des actions de conseil et d'accompagnement sur-mesure, permet-il d'améliorer la situation de mal-endettement des personnes et des familles accompagnées en mobilisant un réseau de partenaires (communautés et groupes de soutien Emmaüs, travailleurs sociaux, associations, etc.) »

Une fois cette problématique posée, nous avons bâti le référentiel d'évaluation, c'est-à-dire que nous avons amené les SOS Familles Emmaüs à nous expliquer les impacts recherchés par leur action : accompagner et rassurer les personnes, éviter l'aggravation des difficultés sociales, accompagner à la gestion budgétaire et apporter des réponses complémentaires à celles des partenaires. Ces impacts principaux ont ensuite été déclinés en « sous-impact » (par exemple, « accompagner et rassurer les personnes » renvoyait au sentiment, pour les personnes, d'être comprises, au fait qu'elles retrouvent confiance en elles, qu'elles soient psychologiquement soulagées). Enfin, ces sous-impacts ont été traduits en indicateurs, permettant de mesurer l'atteinte du sous-impact et, par agrégation, de l'impact recherché dans son ensemble.

Ainsi, pour évaluer le sentiment des personnes d'être comprises par leur interlocuteur, nous leur avons demandé d'évaluer leur degré de satisfaction par rapport à l'écoute qui leur était témoignée lors de leur entretien, par rapport au fait de se voir proposer une solution répondant bien à leur besoin, etc

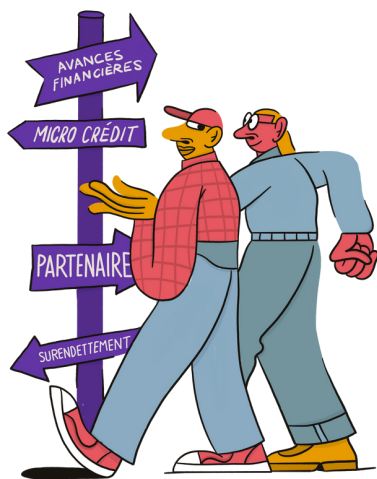
**Quelle est, selon vos observations et votre interprétation, la force principale des SOS Familles Emmaüs ?**

La principale force des SOS Familles Emmaüs tient dans l'humanisme des bénévoles et dans leur capacité à trouver des réponses ajustées aux besoins des personnes, quand bien même celles-ci ne sont jamais évidentes à première vue. Ce qui nous a particulièrement marqué, c'est l'investissement des bénévoles au côté des personnes qui viennent solliciter une aide : ils prennent le temps de la rencontre, de l'écoute, mettent les personnes à l'aise pour les faire s'exprimer sur leurs difficultés. Ils prennent ensuite le temps, collectivement, d'analyser la structure des dépenses de la personne ou du ménage, pour justifier de la possibilité ou non de les accompagner. Mais, même dans le cas d'une impossibilité à les accompagner, ils proposent toujours une réorientation vers une association partenaire, un autre interlocuteur. Ce « dépassement de fonction », pour reprendre un terme sportif, est tout à fait représentatif de l'investissement bénévole dans l'accompagnement des personnes en situation de malendettement. S'il est évidemment la principale force des SOS Familles Emmaüs, il représente aussi, peut-être un peu paradoxalement, une de ses grandes fragilités : l'investissement bénévole y est coûteux, peut faire peur et décourager de nouveaux venus...



Y a-t-il une donnée, une conclusion qui a particulièrement retenu votre attention ou bien qui vous a étonné, surpris ?

Le principal point d'étonnement, pour nous, fut de constater comment les SOS Familles Emmaüs permettent de combler « les trous dans la raquette » de l'accompagnement social. Dans un certain nombre de situations, les SOS Familles Emmaüs sont sollicités par les travailleurs sociaux ou les autres associations en bout de chaîne, lorsque toutes les solutions ont été épuisées. À ce moment, du fait de la souplesse de leur cadre d'intervention, les SOS Familles Emmaüs qui, en plus, ne sont pas tenus par des approches sectorielles (emploi, logement, mobilité, etc.) peuvent apporter des réponses aux besoins des personnes qui leur sont envoyées par les travailleurs sociaux. L'excellente connaissance par les bénévoles des règlements d'intervention des différents services sociaux de leur territoire, du tissu associatif sur lequel s'adosser participe également de la pertinence des réponses proposées à l'ensemble des personnes orientées vers les associations du réseau.



Quelles sont les pistes pour améliorer encore plus l'efficacité de l'action des SOS Familles Emmaüs ?

Si nous devons mettre l'accent sur deux priorités stratégiques pour les SOS Familles Emmaüs en vue de renforcer leur impact sur leurs parties prenantes, nous pourrions souligner d'une part la nécessité de renforcer la visibilité de l'association auprès des travailleurs sociaux et des partenaires associatifs. En effet, certains bénévoles ont témoigné que ces partenaires pouvaient, dans un certain nombre de cas, les solliciter trop tard, réduisant les marges de manœuvre en termes de solutions à proposer aux personnes, puisqu'un dossier de surendettement était déjà ouvert. En se faisant davantage connaître, en expliquant le cadre et les situations dans lesquels les SOS Familles Emmaüs peuvent être mobilisés, les bénévoles pourraient renforcer l'impact de leur accompagnement. D'autre part, les bénévoles, comme les personnes ayant bénéficié d'une avance sans frais, nous ont fait part de la difficulté à bénéficier de l'offre clientèle fragile, pour plusieurs raisons : manque de formation des bénévoles sur les cas d'application, méfiance réciproque entre le secteur bancaire et les associations, manque de poids politique pour forcer les banques à faire appliquer la réglementation, etc. Il semblerait, sur ce point, intéressant que le réseau se mobilise collectivement autour de cet enjeu, afin de permettre aux personnes le pouvant de bénéficier de cette offre, quand les banques semblent aujourd'hui réticentes à leur proposer ce changement de statut.

**Vous pouvez contacter Laura Douchet et Pierre Naves aux adresses suivante :**

- [laura.douchet@ellyx.fr](mailto:laura.douchet@ellyx.fr)
- [pierre.naves@ellyx.fr](mailto:pierre.naves@ellyx.fr)