

DOSSIER D'ETUDE N° 115

Avril 2009



Cyprien Avenel
Marie-Agnès Cathelain

Enquête sur le travail social des Caf

Etat des lieux

CNAF
Direction des Statistiques, des Etudes et de la Recherche (DSER)
Direction des Politiques Familiale et Sociale (DPFAS)

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	4
1 - LES EFFECTIFS ET LES METIERS DU TRAVAIL SOCIAL DES CAF.....	7
1.1 Complexité des effectifs	7
1.2 Les effectifs selon le diplôme et le métier exercé	8
1.3 La rubrique « autres intitulés de métiers »	13
1.4 La bande paie	15
1.5 Départs à la retraite.....	15
1.6 Les effectifs d'encadrement des travailleurs sociaux	17
1.7 Les effectifs de secrétaires sociales	18
2 - LES MISSIONS ET LES PRATIQUES.....	18
2.1 Un travail social qui semble peu formalisé.....	18
2.2 Les principales missions du travail social	20
2.3 Les activités des professionnels du champ social.....	22
2.3.1 <i>Assistants sociales et Cesf</i>	22
2.3.2 <i>Les métiers de l'intervention sociale et du territoire</i>	25
2.4 Conclusion.....	26
3 - LES PUBLICS ET L'OFFRE DE SERVICE	27
3.1 Une offre de service orientée sur les publics vulnérables.....	27
3.2 Les familles monoparentales surreprésentées ?	27
3.3 Le processus d'offre de service	30
3.4 Les offres de service pour des situations et des événements familiaux	32
3.5 Conclusion.....	34
4 - LA QUESTION DE L'ACCES AUX DROITS	34
5 - LES PROJETS DE TERRITOIRE VISANT LE DSL	36
6 - LE TRAVAIL SOCIAL CAF : UN TRAVAIL SOCIAL LARGEMENT INTEGRE DANS L'OFFRE DE SERVICE INSTITUTIONNELLE	39
6.1 Le travail social dans la logique du « service Caf »	39
6.2 Les méthodologies de l'intervention	41
7 - LE TRAVAIL SOCIAL DES CAF ET LE PARTENARIAT LOCAL	42
7.1 Les conventions d'action sociale départementale	42
7.2 Les conventions de travail social	43
8 - QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL SOCIAL SELON LES CAF ?	47
8.1 Les définitions du travail social selon les Caf.....	47
8.1.1 <i>Essai de définition du travail social : objectifs et finalités</i>	47
8.1.2 <i>Le travail social : les méthodes et les outils</i>	51
8.1.3 <i>Le travail social : le public</i>	53
8.2 Conclusion.....	53
9 - EN QUOI LE TRAVAIL SOCIAL CAF EST-IL DIFFERENT DU TRAVAIL SOCIAL DU CONSEIL GENERAL ?	54

10 - PROSPECTIVE SUR LE TRAVAIL SOCIAL DES CAF	56
10.1 Les prévisions sur les effectifs	56
10.2 Arguments sur le maintien et le renforcement des effectifs	57
10.3 Arguments de diminution des effectifs	60
10.4 Les attentes de l'encadrement en matière de formation des personnels de l'intervention sociale	60
10.5 Opinion des Caf sur l'évolution des missions des travailleurs sociaux de la branche Famille à l'horizon 2016	62
10.6 Opinion des Caf sur la définition d'un socle minimum et national de travail social	65
 CONCLUSION GENERALE.....	68
 BIBLIOGRAPHIE	69
 ANNEXES	71
ANNEXE 1 - QUESTIONNAIRE DE L'ENQUETE	71
ANNEXE 2 - COMPLEMENT : ANALYSE DES PIECES JOINTES	87

Pour contacter les auteurs

cyprien.avenel@cnafr.fr – 01 45 65 57 40

INTRODUCTION

L'action sociale des CAF s'est développée historiquement avec l'appui et la contribution d'un service de travailleurs sociaux. Avec une réglementation relativement souple propre au secteur medico-social de la Sécurité sociale, les caisses ont pu promouvoir l'idée d'un prolongement, voire d'une démultiplication, de leur intervention, au-delà des impératifs de liquidation des prestations, par la mobilisation d'un travail social volontariste incarnant une stratégie et une éthique. Le travail social s'est ainsi longtemps constitué comme un étendard des Caf, un des fleurons de la branche Famille (J. Ancelin, 1997).

Les évolutions récentes ont effilochés cette perception. Ainsi, les lois de décentralisation de 1982, qui se sont traduites, pour les CAF, par les déconventionnements avec les conseils généraux (sortie de la polyvalence de secteur), ont engendré un repositionnement sur des finalités et des missions nouvelles du travail social, mais sans que cette étape n'ait été véritablement anticipé ni même accompagnée sur le plan national. De fait, ce tournant décisif s'est effectué en ordre dispersé et n'a pas suscité la définition par la Cnaf d'une doctrine de réemploi des travailleurs sociaux, qui serait identifiable par ses salariés et ses partenaires. Et ce dans un contexte économique et social caractérisé par de fortes turbulences : montée en puissance du chômage et de la précarité de l'emploi, voire de l'exclusion, transformations en profondeur des structures familiales, apparition des quartiers à problèmes, massification et diversification accrue des publics des politiques sociales, croissance des prestations légales sous conditions de ressources, développement des politiques contractuelles concernant les prestations de service (centres sociaux, petite enfance, temps libres)... Le travail social des Caf s'est alors trouvé emporté par une vague de nouvelles politiques et de « dispositifs », multiples et empilés, se constituant de plus en plus comme une ingénierie de la complexité d'une action sociale décentralisée.

Depuis cette période, un doute s'est peu à peu installé sur l'identité, la cohérence et plus radicalement encore l'utilité profonde du travail social des Caf. D'abord, il ressort certes un foisonnement, une richesse, une souplesse du travail social des organismes, mais également une multiplicité de conceptions, sans doute un excès de fractionnement et finalement une faible lisibilité des missions du travail social donnant l'impression d'une identité institutionnelle incertaine. En effet, le travail social des Caf est lui même défini dans le cadre d'une action sociale qui recèle une dimension locale marquée, même si celle-ci s'inscrit dans la définition d'un projet contractualisé avec le niveau national. Toutefois, on observerait souvent une assez grande hétérogénéité des pratiques et des projets, cette diversité étant le reflet d'une adaptation nécessaire à la spécificité des contextes locaux. Il n'y a pas unicité du travail social des Caf, mais plutôt des orientations et des objectifs nationaux qui se déclinent concrètement dans des projets territoriaux. Cette hétérogénéité de toujours du réseau des travailleurs sociaux des Caf peut apparaître assez déconcertante pour celui qui souhaite en comprendre l'organisation et les finalités, les services d'action sociale et de travailleurs sociaux tenant d'ailleurs souvent à distance toute idée d'homogénéisation.

Même si divers rapports internes ont toutefois réaffirmé avec insistance l'intérêt du travail social dans les CAF et tenter de montrer son apport et sa richesse dans la mise en œuvre de la politique des Caf¹, la question est cependant récurrente depuis la sortie de polyvalence : sur quoi tient la légitimité du travail social des Caf ? Quel est son fondement ? Pour quelle efficacité et au titre de quelle spécificité ?

¹ Rapport de 1993, rédigé dans le cadre de la Commission Consultative Sociale des Directeurs ; rapport de 2001, rédigé dans le cadre de la préparation des orientations d'action sociale 2001-2004 ; rapport de 2004, rédigé dans le cadre de la préparation des orientations d'action sociale 2005-2008 ; rapport 2003 sur le développement social local et les caf ; rapport sur le travail social de 2006 et 2008 ; la Cnaf a par ailleurs participé à l'expérimentation nationale des projets sociaux de territoires.

Cette série de questionnements est posée avec une acuité particulière par les lois récentes de décentralisation qui consacrent le département comme « chef de file de l'action sociale » et qui interrogent la complémentarité des missions institutionnelles. Aussi la clarification des missions du travail social des Caf constitue-t-elle un des engagements pris entre la Cnaf et l'Etat dans la convention d'objectifs et de gestion pour la période 2005-2008.

Dans ce contexte, une enquête approfondie par questionnaire a été réalisée en janvier 2007 auprès des 123 CAF afin de dresser un bilan des effectifs des professionnels de l'intervention sociale, de leurs missions, de leurs activités et méthodologies. Cette enquête s'intéresse également aux caractéristiques des partenariats locaux. Enfin, elle recueille des éléments prospectifs sur les évolutions du travail social de la branche Famille. La dernière enquête conduite par la Cnaf sur le travail social remonte à 1999. Les résultats de cette enquête ont été restitués aux Caf et à un certain nombre de partenaires à l'occasion d'un séminaire les 2 et 3 décembre 1999 portant sur les métiers du social². Mais qu'en est-il aujourd'hui du travail social dans l'institution de la Branche famille au regard de l'évolution des problématiques économiques et sociales, des orientations fixées dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion (Cog) qui lie l'Etat et la Cnaf et de l'évolution des métiers ?

L'enquête par questionnaire conduite en janvier 2007 auprès de toutes les Caf offre l'occasion de dresser un bilan sur la situation des travailleurs sociaux de la branche famille. Le questionnaire a été élaboré dans le cadre d'un groupe de travail associant la Das, la Dar, la Dser et des Caf³. Ce groupe de travail a été également chargé d'effectuer des propositions concernant les missions des travailleurs sociaux conformément à l'article 15 de la Cog⁴. L'exploitation de cette enquête a été effectuée par Cyprien Avenel et Marie-Agnès Cathelain. Joël Le-Vourch, de la Dser, a rendu possible le traitement statistique. Emilienne Dimier, de la Das, a participé à la mise en forme du document et à l'exploitation des questions ouvertes et des documents communiqués.

L'objectif général de cette enquête a été de recueillir et de produire des éléments de connaissance sur les effectifs et les missions des travailleurs sociaux dans la branche Famille. Elle vise également à recueillir l'opinion prospective des Caf quant à l'évolution souhaitée du travail social au sein de l'Institution de la Branche famille.

L'enquête a été menée entre le 8 décembre 2006 et le 5 janvier 2007 auprès de l'ensemble des Caf de métropole et des Dom sous la forme d'un questionnaire incluant à la fois des questions d'ordre factuel et des questions d'opinion (voir le questionnaire en annexe). La totalité des caisses a répondu. Nous disposons donc de 123 réponses. Les résultats permettent d'établir le profil de ces professionnels et le cadre de leurs missions.

Le questionnaire se décline en cinq parties descriptives :

- l'état des lieux des effectifs de travailleurs sociaux dans l'institution ;
- les missions et les pratiques ;
- le pilotage du travail social ;
- les conventions et le partenariat ;
- opinion et prospective.

² « Les métiers de l'intervention sociale », séminaire Cnaf, Das, document interne, Paris, 2 et 3 décembre 1999, 97p. Voir également F. Barberousse, V. Delaunay-Guivarc'h, « La situation de travailleurs sociaux des Caf en 1999 », *Recherches et Prévisions*, octobre 2000.

³Bernard TRIVIAUX/Caf de VALENCE (Pilote), Marie-Hélène ALDEGUER/Caf de LYON, Jean-ClaudeBURGER/Caf de CAEN, Annie CHARDON/Caf de GRENOBLE, Christine DAUZIE/Caf de BORDEAUX, Marie HALLOSSERIE/Caf de ROUBAIX, Emmanuelle MAURY/Cnaf, Régine MICHEL/Caf de Marseille, Corinne BOUARD/Caf de MARSEILLE, Jocelyne NAZAIRE/Caf de ROSNY, Sophie PIGNOL/Caf de LA-ROCHELLE, Martine LALOUM/Cnaf, Marie-Christine PERNETTE-ALIANE/Cnaf, Françoise LEFEBVRE/Cnaf, Marie-Agnès CATHELAIN/Cnaf, Cyprien AVENEL/Cnaf.

⁴ Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la Cnaf 2005-2008, art 15, *Clarifier les domaines d'intervention des professionnels de l'action sociale*, « La Cnaf, précise les missions des travailleurs sociaux de la branche famille. Elle en décrit les activités dans des « référentiels de métiers ». Les Caf veillent à la complémentarité de ces missions et activités avec celles assurées par les autres acteurs sociaux sur les territoires, en particulier avec ceux du conseil général. »

Etant donné le recodage de certaines questions nécessaires à l'exploitation, ce sont au final 365 questions dont 81 questions ouvertes qui composent un matériau d'une grande richesse. Par ailleurs, en complément des renseignements fournis, les Caf ont fait parvenir un certain nombre de documents (projets de service, conventions, outils d'évaluation de suivi et de pilotage) qui sont présentés en complément de ce questionnaire (Cf annexes).

Ce questionnaire a été transmis aux directions de chaque Caf. Toutefois, un certain nombre de questions techniques et opérationnelles nécessitaient de faire appel soit au responsable d'action sociale soit au responsable de travail social. Il était donc demandé d'indiquer clairement la fonction de la personne sollicitée par la direction, afin de garantir une homogénéité des résultats.

Tableau 1. Fonction du répondant

Fonction mise en modalités		
Responsable action sociale	49	39,8%
Agent de direction	33	26,8%
Responsable Interventions Sociales	29	23,6%
Autres	12	9,8%
Total	123	100,0%

La plupart des répondants sont agents de direction, Directeur-Directrice ou Directeur-Directrice adjoint(e), Responsables d'action sociale, Responsables d'intervention sociale. Le questionnaire a donc été rempli par les personnes ayant directement en charge la gestion du service social. L'autonomie des politiques d'action sociale des Caf implique une grande diversité des modalités d'organisation du service social et des intitulés des postes et des fonctions. Ainsi nous n'avons recensé pas moins de 38 intitulés de fonctions correspondant au profil des personnes ayant renseigné le questionnaire.

Etant donnée cette diversité, nous avons effectué un regroupement en quatre catégories :

- **Les agents de direction (27% des répondants)** regroupent les directeurs-directrices, les directeurs-directrices adjoint(e)s, les sous-directeurs et sous-directrices adjoint(e)s chargé(e)s de l'action sociale, ainsi que les directeurs et directrices d'action sociale et adjoint(e)s, sous directeur-directrice action sociale, sous directeur-directrice chargé(e) de l'offre de service partenaires, directeur-directrice du service à l'allocataire.
- **Les responsables d'action sociale (40%)** auxquels s'ajoutent les responsables action sociale-prestations, les responsables adjoints d'action sociale, responsable d'action sociale et de développement, responsable du département action sociale, responsable du service d'action sociale.
- **Les responsables d'intervention sociale (24%)** qui regroupent les responsables du service social, responsable du service des travailleurs sociaux, responsables d'unité de travail social, responsable pôle social, responsable du secteur accompagnement social, responsable du service accompagnement familial, responsable pôle travail social-animation, responsable service Asfj, responsable division interventions sociales auprès des familles, responsable du service des interventions sociales territoriales.
- **La catégorie « autres » (10%)** renvoie aux attachés de direction, responsable administratif d'action sociale, responsable du pôle partenaire.

Trois Caf indiquent que le questionnaire a été rempli conjointement par le directeur et le responsable de travail social. Bien que l'on ne puisse pas effectuer une généralisation, les contacts individuels pris avec un certain nombre de Caf font état d'échanges internes (entre les directions, les services d'action et de travail social, le service de gestion des ressources humaines) pour le renseignement du questionnaire, ce dernier impliquant des réponses sur des thématiques transversales.

1 - LES EFFECTIFS ET LES METIERS DU TRAVAIL SOCIAL DES CAF

La question des effectifs, somme toute banale, posée régulièrement à l'Institution, en particulier par les organismes de tutelle, nécessite une approche complexe pour être fidèle à la réalité. La difficulté de dénombrement des effectifs de travail social n'est ni nouvelle, ni propre à l'Institution de la Branche famille. Jean Noël Chopart notait, à l'occasion des travaux préparatoire au XI plan (opus cité page 24) (qu)'*on s'est rendu compte que les statistiques étaient dans ce domaine (les questions du travail social), de moins en moins performantes*⁵ dans les métiers de l'intervention sociale. L'enquête de la Mire conduite en 1999 révélait le foisonnement sémantique dans l'identification des métiers du travail social (toutes institutions confondues)⁵. Elle dénombrait pas moins de 180 appellations de postes différentes pour les 500 intervenants sociaux observés et distinguait 40 tâches différentes pour décrire leurs activités.

1.1 Complexité des effectifs

Cette question de la dénomination des travailleurs sociaux fait toujours débat au sein de la Branche Famille. Elle est notamment au cœur d'un « clivage » entre ceux considérant que la logique statutaire des qualifications serait seconde derrière une logique des compétences.

Cette question implique de clarifier ce que l'Institution désigne sous le vocable de "travailleur social" et de prendre en compte la fonction réellement exercée par la personne.

Dans ce questionnaire (qui n'engage pas une définition institutionnelle des métiers), nous avons fait le choix à priori de désigner sous l'intitulé de **travailleur social**⁶ les personnes détentrices d'un diplôme de travail social tel que défini par le ministère des affaires sociales (et qui exerce le métier en ce domaine).

Nous avons gardé la dénomination plus large d'**intervenant social**⁷ pour l'ensemble des personnes intervenant dans l'institution dans le champ de l'action sociale, ayant ou non un diplôme de travail social. Bien qu'il soit difficile d'objectiver la définition de l'intervention sociale, cette dénomination va permettre un repérage de la diversité des situations professionnelles dans l'Institution recouverte par ce terme.

Le terme "**professionnel du champ social**" indique que l'on regroupe les deux intitulés. Ces trois termes sont utilisés dans ce document par souci de clarté.

⁵ Chopart JN., *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*, Paris, Dunod, 2000.

⁶ Assistant et assistante de service social, éducateur spécialisé, Cestf, animateur socio culturel titulaire d'un Defa, éducateur de jeunes enfants, Tisf.

⁷ Le terme d'intervention sociale a été utilisé par les chercheurs de la Mire, dans le cadre du programme de recherche sur les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale, bien que ce terme reste pour la Mire "une méthode d'approche et non une affirmation" dans les métiers de l'intervention sociale », p. 24.

1.2 Les effectifs selon le diplôme et le métier exercé

Le questionnaire permet d'effectuer un recensement exhaustif et comptable des travailleurs sociaux. Afin d'obtenir une vision fine de la réalité des métiers du travail social des Caf, l'enquête articule le diplôme initial de travail social avec la fonction réellement exercée, qu'elle relève du travail social au sens traditionnel ou de missions plus récentes actuellement identifiées dans les Caf ; la colonne "autres" ayant pour fonction de recueillir les nouvelles dénominations utilisées dans les Caf pour nommer les professionnels du champ social.

Tableau 2. Les effectifs selon le type d'emploi et le diplôme

Parmi les personnels de votre organisme (hors encadrement mais y compris les agents mis à disposition), quels sont les effectifs (arrêtés au 30/09/06) selon les emplois actuellement occupés et les types de diplômes initiaux détenus ?

Effectifs : Diplôme /Emploi												
Emploi Diplôme	Assistante sociale	CESF	Educateur spécial.	Animateur	Educateur jeunes enfants	TISF	Médiateur	Délégué à la tutelle	Conseiller technique	Agent de développement social	Autres	Total
Assistante sociale	1 189	30	0	7	3	0	38	39	121	148	207	1 782
CESF	14	897	0	0	0	1	4	24	105	109	187	1 341
Educateur spécialisé	0	1	8	8	7	0	1	5	10	4	18	62
Animateur socio-culturel	1	0	0	113	13	0	1	0	30	41	44	243
Educateur de jeunes enfants	1	0	0	5	155	2	1	0	4	2	26	196
TISF	0	0	0	1	0	54	1	2	0	0	25	83
Diplôme hors travail social	0	1	0	10	0	2	5	1	150	37	368	574
Total	1 205	929	8	144	178	59	51	71	420	341	875	4 281

Effectifs en % sur le total des effectifs : Diplôme /Emploi												
Emploi Diplôme	Assistante sociale	CESF	Educateur spécial.	Animateur	Educateur jeunes enfants	TISF	Médiateur	Délégué à la tutelle	Conseiller technique	Agent de développement social	Autres	Total
Assistante sociale	27,8%	0,7%	0,0%	0,2%	<0,1%	0,0%	0,9%	0,9%	2,8%	3,5%	4,8%	41,6%
CESF	0,3%	21,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<0,1%	<0,1%	0,6%	2,5%	2,5%	4,4%	31,3%
Educateur spécialisé	0,0%	<0,1%	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%	<0,1%	0,1%	0,2%	<0,1%	0,4%	1,4%
Animateur socio-culturel	<0,1%	0,0%	0,0%	2,6%	0,3%	0,0%	<0,1%	0,0%	0,7%	1,0%	1,0%	5,7%
Educateur de jeunes enfants	<0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	3,6%	<0,1%	<0,1%	0,0%	<0,1%	<0,1%	0,6%	4,6%
TISF	0,0%	0,0%	0,0%	<0,1%	0,0%	1,3%	<0,1%	<0,1%	0,0%	0,0%	0,6%	1,9%
Diplôme hors travail social	0,0%	<0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	<0,1%	0,1%	<0,1%	3,5%	0,9%	8,6%	13,4%
Total	28,1%	21,7%	0,2%	3,4%	4,2%	1,4%	1,2%	1,7%	9,8%	8,0%	20,4%	100,0%

Cette enquête conduite auprès des Caf dénombre **2523 travailleurs sociaux** au sens « classique » du terme (assistantes sociales, conseillères en économie sociale et familiale, animateurs socio-culturels, éducateurs de jeunes enfants, Tisf et éducateurs spécialisés), et exerçant le métier en temps que tel. Plus précisément, on compte 1205 assistantes sociales, 929 Cef, 144 animateurs, 178 éducateurs de jeunes enfants, 59 Tisf et 8 éducateurs spécialisés.

Si on analyse la distribution des professions, les assistantes sociales représentent 27,8% des effectifs des professionnels du champ social des Caf. Les conseillères en économie sociale et familiale comptent pour 21 % de ces effectifs globaux.

Si l'on regroupe les professions de l'intervention sociale (51 médiateurs, 71 délégués à la tutelle, 420 conseillers technique, 341 agents de développement social, 875 autres), **on totalise 1817 professionnels de l'intervention sociale**. 574 personnes sur 4281, soit 13,4%, exercent une mission d'intervention sociale sans être possesseur d'un diplôme de travail social.

Par conséquent, selon cette enquête, **la structure des métiers du travail social dans la branche famille est la suivante :**

- **59 % des professions sont des travailleurs sociaux au sens « classique » du terme**
- **41 % sont les métiers de l'intervention sociale.**

En termes d'analyse de "stock" des professions, on observe donc une partition duale en faveur des métiers du travail social traditionnel avec une large prédominance des assistantes sociales, puis des conseillères en économie sociale et familiale. Néanmoins, en termes de dynamiques d'évolution, on note le passage d'un corps de métier à un autre, du travail social classique vers les métiers de l'intervention sociale. On observe une diminution significative des personnels du travail social traditionnel au profit des logiques de mission d'intervention sociale.

En termes de "stock", nous pourrions conclure à la persistance du noyau dur du travail social qui regroupe les professions canoniques, coexistant avec un noyau qui l'entoure, plus hétérogène, lié aux professions de l'intervention sociale.

Mais, en termes de tendance, nous pouvons à l'inverse développer l'hypothèse d'une recomposition d'ensemble du champ professionnel, observable d'un côté par les départs en retraite et de l'autre par le passage croissant et non négligeable des métiers traditionnels vers les métiers de l'intervention sociale (sachant qu'une grande partie des dits intervenants sociaux sont en fait des anciens travailleurs sociaux au sens canonique).

Cette seconde hypothèse trouve des arguments de poids quand on analyse le tableau 2. En effet, **parmi l'ensemble des professionnels du champ social de la branche famille, 41,6% sont titulaires d'un diplôme d'assistante sociale, mais seulement 27,8 % de ces diplômés exercent les fonctions d'assistantes sociales en tant que telles.** Il s'agit d'une conséquence probable des déconventionnements (avec les conseils généraux), amorcés au cours des années 1990, et du positionnement de ce métier vers d'autres professions, dont on constate que c'est le plus souvent vers les métiers de conseiller technique (2,8%), d'agent de développement social (3,5%) et autres (4,8%), c'est-à-dire vers les métiers liés au territoire et au développement.

De la même manière, **31,3% de l'ensemble des professionnels du champ social des Caf sont titulaires d'un diplôme de Cesf mais seulement 21% de ces titulaires exercent en tant que telles;** et là encore, on observe, comme pour les As, un repositionnement majoritaire vers les métiers de conseiller technique, d'agent de développement et "autres". Si on fait masse de ces deux principaux et plus anciens diplômés dans l'institution, on peut dire que **parmi l'ensemble des professionnels du champ social de la branche famille, 73% sont titulaires d'un diplôme d'As ou de Cesf,** mais seulement 49% de ces As et Cesf exercent ces fonctions en tant que telles dans l'institution. On dénombre donc tout de même 23% de ces diplômés "traditionnels" qui ont été positionnés sur un autre corps de métiers liés à l'intervention sociale. En tendance, cela marque une évolution significative.

Suite aux déconventionnements, la précédente enquête de 1999 révélait que certaines Caf ne réintégraient pas leurs travailleurs sociaux, tandis que les autres les repositionnaient soit dans une logique de travail social spécialisé (mais en minorité) soit dans une logique d'intervention sociale (majoritairement). Ainsi pouvait-on observer une reconversion des travailleurs sociaux en conseillers techniques, d'autres étant détachés dans des structures d'accueil et des équipements de proximité, tels que les centres sociaux, les antennes décentralisées, les relais assistantes maternelles et les haltes-garderies.

Enfin, en 1999, on voyait s'amorcer à peine l'orientation vers les missions du développement et de médiateurs institutionnels. Depuis 1999, ce dernier secteur connaît une phase d'augmentation significative, traduisant l'implication des Caf dans la logique du Dsl.

Au final, ce qui était déjà relevé en 1999 demeure d'actualité⁸ : *"l'opposition entre des fonctions canoniques (As et Cesf), et des fonctions nouvelles qui seraient occupées par des professionnels différents n'est pas aussi évidente qu'on veut bien le croire. Au contraire, les nouvelles fonctions sont souvent occupées par des travailleurs sociaux traditionnels"*.

Il y a moins émergence de nouvelles professions liées au territoire et porteuses d'une nouvelle culture professionnelle, que maintien des professions « canoniques » et diffusion de ces dernières au sein des nouvelles missions liées au territoire et au développement.

On peut alors redéfinir plus précisément nos hypothèses de départ : il y a une recomposition d'ensemble du champ social et non pas une division entre deux secteurs différents, traditionnel et nouveau, qui seraient plus ou moins en concurrence. Il n'y a pas la constitution de deux champs de l'action sociale.

Malgré la focalisation actuelle sur les nouveaux métiers du "territoire", du développement et de la politique de la ville, il existe en réalité une minorité d'intervenants en dehors des diplômés traditionnels du secteur social. L'essentiel des différences se joue dans l'affectation des postes et des missions. Autrement dit, ce sont les métiers traditionnels du travail social qui mettent en oeuvre la dynamique de transformation du champ des professions du social. Nous sommes là dans l'histoire d'un train qui peut en cacher un autre : ce que l'on nomme souvent les "nouveaux métiers" du social ne sont pas exercés par de nouveaux profils, mais par les titulaires classiques du travail social.

Contrairement à une opinion répandue, le champ du travail social n'est donc pas un champ figé et statique : au contraire, il se caractérise par une dimension dynamique de changement, son aspect mouvant et d'adaptation.

Ainsi, sur les 3707 diplômés du travail social, 1798 exercent une **autre fonction que celle attachée à leur diplôme d'origine**, soit près de la moitié des personnels diplômés travail social (48,5%) :

- sur 1782 diplômés As, 593 font autre chose
- sur 1341 Cesf, 444 font autre chose
- sur 62 éducateurs spécialisés, 54 font autre chose
- sur 243 animateurs, 130 font autre chose
- 196 jeunes enfants, 41 font autre chose
- 83 Tisf, 29 font autre chose
- sur les 875 catégories "autres", 507 diplômés "travail social" font autre chose
- soit un total de 1798 "autre chose" que le diplôme initial.

⁸ Les métiers de l'intervention sociale, opus cité p. 8.

Résumé

73 % des professionnels du champ social des Caf sont titulaires d'un diplôme d'assistante sociale ou de Cesf (41,6 % et 31,3 %). Ces deux professions représentent la moitié de l'effectif total (respectivement 28,1 % + 21,7 %) des professionnels du champ social des Caf.

Les autres métiers du travail social (Educateurs de jeunes enfants, animateurs socio culturels, Tisf, et éducateurs spécialisés), arrivent largement derrière avec 9,2 %.

Les principaux métiers de l'intervention sociale (conseiller technique et agent de développement) représentent respectivement 9,8 et 8%.

« Autres » résultats

- 875 personnes (soit plus de 20 % des effectifs) n'ont pas trouvé d'intitulé de fonction ou de métier correspondant à leur profil dans la liste proposée (parmi 43 Caf).
- 574 personnes (13,4 %) exercent une mission d'intervenant social sans être titulaires d'un diplôme de travail social. Parmi ces personnes, 150, soit 26 %, sont des conseillers techniques.
- 2 conseillers techniques sur 3 sont détenteurs d'un diplôme de travail social, et pour une majorité, d'un diplôme d'assistante sociale ou de Cesf (53,8 %).
- La quasi-totalité des agents de développement sont titulaires d'un diplôme de travail social en particulier d'As ou de Cesf (75,4 %).
- Les Caf ont apporté peu de précision pour les personnes titulaires d'un diplôme "autre" que celui du travail social.

Répartition des effectifs selon le diplôme d'origine et le métier exercé

Emploi Diplôme	Métiers du diplôme d'origine	Métiers du travail social	Métiers de l'intervention sociale	Autres intitulés de métiers			Total
				Concernant les travailleurs sociaux	Concernant les intervenants sociaux	non réponse	
Assistante sociale	1 189	40	346	158	44	5	1 782
CESF	897	15	242	140	37	10	1 341
Educateur spécialisé	8	16	20	9	4	5	62
Animateur socio culturel	113	14	72	21	20	3	243
Educateur de jeunes enfants	155	8	7	4	15	7	196
TISF	54	1	3	0	11	14	83
Diplôme hors travail social		13	193			368	574
Total	2 416	107	883	332	131	412	4 281

Répartition des effectifs en % selon le diplôme d'origine et le métier exercé								
Emploi	Diplôme	Métiers du diplôme d'origine	Métiers du travail social	Métiers de l'intervention sociale	Autres intitulés de métiers			Total
					Concernant les travailleurs sociaux	Concernant les intervenants sociaux	non réponse	
Assistante sociale		27,8%	0,9%	8,1%	3,7%	1,0%	0,1%	41,6%
CESF		21,0%	0,4%	5,7%	3,3%	0,9%	0,2%	31,3%
Educateur spécialisé		0,2%	0,4%	0,5%	0,2%	0,1%	0,1%	1,4%
Animateur socio culturel		2,6%	0,3%	1,7%	0,5%	0,5%	0,1%	5,7%
Educateur de jeunes enfants		3,6%	0,2%	0,2%	0,1%	0,4%	0,2%	4,6%
TISF		1,3%	0,0%	0,1%	0,0%	0,3%	0,3%	1,9%
Diplôme hors travail social			0,3%	4,5%			8,6%	13,4%
Total		56,4%	2,5%	20,6%	7,8%	3,1%	9,6%	100,0%

Répartition des effectifs selon le diplôme d'origine et le métier exercé								
Emploi	Diplôme	Métiers du diplôme d'origine	Métiers du travail social	Métiers de l'intervention sociale	Autres intitulés de métiers			Total
					Concernant les travailleurs sociaux	Concernant les intervenants sociaux	non réponse	
Assistante sociale		66,7%	2,2%	19,4%	8,9%	2,5%	0,3%	100,0%
CESF		66,9%	1,1%	18,0%	10,4%	2,8%	0,7%	100,0%
Educateur spécialisé		12,9%	25,8%	32,3%	14,5%	6,5%	8,1%	100,0%
Animateur socio culturel		46,5%	5,8%	29,6%	8,6%	8,2%	1,2%	100,0%
Educateur de jeunes enfants		79,1%	4,1%	3,6%	2,0%	7,7%	3,6%	100,0%
TISF		65,1%	1,2%	3,6%	0,0%	13,3%	16,9%	100,0%
Diplôme hors travail social			2,3%	33,6%			64,1%	100,0%
Total		56,4%	2,5%	20,6%	7,8%	3,1%	9,6%	100,0%

S'agissant des travailleurs sociaux exerçant le métier correspondant à leur diplôme d'origine (soit 56,4 % de l'effectif total), nous pouvons remarquer les proportions suivantes :

- 66,7 % pour les assistantes sociales,
- 66,9 % pour les Cesf,
- 79,1 % pour les Eje,
- à noter que cette proportion est de 46,5 % pour les animateurs socio-culturels.

Répartition des effectifs selon le métier exercé et le diplôme d'origine							
Emploi	Métiers du diplôme d'origine	Métiers du travail social	Métiers de l'intervention sociale	Autres intitulés de métiers			Total
				Concernant les travailleurs sociaux	Concernant les intervenants sociaux	Non réponse	
Diplôme							
Assistante sociale	49,2%	37,4%	39,2%	47,6%	33,6%	1,2%	41,6%
CESF	37,1%	14,0%	27,4%	42,2%	28,2%	2,4%	31,3%
Educateur spécialisé	0,3%	15,0%	2,3%	2,7%	3,1%	1,2%	1,4%
Animateur socio culturel	4,7%	13,1%	8,2%	6,3%	15,3%	0,7%	5,7%
Educateur de jeunes enfants	6,4%	7,5%	0,8%	1,2%	11,5%	1,7%	4,6%
TISF	2,2%	0,9%	0,3%	0,0%	8,4%	3,4%	1,9%
Diplôme hors travail social		12,1%	21,9%			89,3%	13,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

1.3 La rubrique « autres intitulés de métiers »

L'importance en effectif (20,4%) de la catégorie "autres intitulés" (tableau 2) nécessite une analyse spécifique. L'analyse détaillée de cette catégorie "autres" va dans le sens de l'hypothèse de l'adaptation des diplômés traditionnels du travail social aux nouvelles missions de l'Institution et donc d'une diffusion de ces professions d'un secteur à l'autre. En effet, sur les 875 "autres" personnels, on recense en fait une majorité de professionnels qui sont titulaires d'un diplôme de travail social (58%).

Le nombre de personnes (875), mentionnées dans la rubrique "autres" (dont 368 ne sont pas détentrices d'un diplôme de travail social) sur un total de 4281 intervenants, soit 20,4% des effectifs, montre l'évolution des missions (ou fonctions sociales) dans l'institution, mais surtout la diversification des intitulés des fonctions qui rend difficile une interprétation d'ensemble cohérente et intégrée. Si on ajoute la part (43,6%) des titulaires de diplôme de travail social "traditionnel" qui exerce une compétence différente de leur métier d'origine, il ressort au moins partiellement un certain brouillage entre les qualifications et les métiers. Cette diversité doit toutefois être relativisée car elle concerne seulement 20,4% des effectifs globaux.

Même si dans cet ensemble, la plupart sont titulaires d'un diplôme de travail social (58%), on ne dénombre pas moins de 38 intitulés différents pour qualifier les nouvelles fonctions de travail social.

Ainsi, en ce qui concerne les 207 assistantes sociales classées "autres intitulés" et titulaires d'un diplôme d'assistante sociale, on a dénombré 28 intitulés différents, qu'il est possible de classer en 6 fonctions : une **fonction de conseil** (conseil technique en action sociale, conseil en intervention sociale, conseiller médiation, accès aux droits, conseiller social, référent accès aux droits légaux, au logement décent...); une fonction de **travailleur social** (regroupe sous une même dénomination les As et les Cesf), une fonction d'**intervenant social** (intervenant en travail social, chargés d'intervention sociale autour de l'accès au droit ou de la médiation, accompagnement social lié au logement, technicien de l'intervention sociale de terrain); une **fonction de médiation** (médiation créances, médiateur administratif, accès aux droits, gestion des flux, rapporteurs aux Caf, ...); une fonction d'**animation et coordination de dispositifs** (Ram, dispositifs territoriaux, référent familles centre social, référent territorial, Reapp...); une **fonction d'encadrement** (chef de projet, responsable de centre social, responsable de circonscription, adjointe chargée du travail social); et "autres" (attaché de direction, responsable plan de développement, responsable Hg, chargé d'études, chargé de mission accès aux droits).

En ce qui concerne les 187 Cesf titulaires du diplôme et ayant une dénomination "autres" (15 Caf n'ont pas apporté de précision, pour 70 personnes), on trouve en dehors des intitulés de travailleur social ou d'intervenant social un certain nombre d'intitulés de fonctions identiques à celles des As : travailleur social (26), conseiller technique action sociale (1), conseillère en intervention sociale (1), responsable centre social (7), chargé de mission (1), chargé d'intervention sociale (22), intervenant social (7), intervenant en travail social (5), Ts logement (6), référent famille (3), animatrice Ram (8), conseiller médiation/accès aux droits (2), , médiatrice sociale, référent territorial (2), médiatrice sociale, coordination (1), assistant administratif en secteur social (1), chargé de dispositifs territoriaux (1), référent technique parentalité (1), secrétaire agent en reclassement (1), animatrice de réseaux (1), directrice Laep (1). Trois intitulés spécifiques peuvent être notés : secrétaire-agent en reclassement, directrice de Laep, animatrice de réseaux.

En ce qui concerne les 18 éducateurs spécialisés titulaires d'un diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé et classés "autres" (13 Caf), ils sont identifiés comme : travailleur social (1), intervenant social (2), cadre territorial (1), médiateur (1), chargé de dispositifs territoriaux (1), ou d'accès aux droits (1). 7 Caf n'apportent pas de précision soit 11 personnes.

En ce qui concerne les 44 animateurs sociaux culturels titulaires d'un Defa, (19 Caf), classés "autres", il sont identifiés comme : responsables de centres sociaux (8), chargé d'intervention sociale (1), référent territorial (1), chef de projet (2), technicien de l'intervention sociale de terrain (2), animateur d'activités socio-éducatives niveau 4 (2), travailleur social (3), responsable de Ram (4), conseillers techniques (1), cadre territorial (1), chargé de mission logement (1). 8 Caf n'ont pas apporté de précisions soit 18 personnes.

En ce qui concerne les 26 éducateurs de jeunes enfants classés "autres" et titulaires du Deje (11 Caf), ils sont identifiés comme : responsable de centre social (1), responsable de Ram (4), aide puériculture (1), conseiller territorial en action sociale (1), responsable de halte garderie (7). 5 Caf n'ont pas précisé soit 12 personnes.

En ce qui concerne les 25 Tisf titulaires du diplôme de Tisf et classés "autres" (6 Caf), ils sont identifiées comme : formation Cesf (1), agents de médiation sociale (10). 4 Caf n'ont pas apporté de précision soit 14 personnes.

Parmi 875 « autres » :

- 38 % sont titulaires d'un diplôme initial de travail social, et dont l'intitulé de la fonction exercée est différent de leur métier d'origine. Ces intitulés se déclinent en 38 appellations différentes.
- 15 % sont constitués par les fonctions autres que les précédentes, par ex : attaché de direction, responsable plan de développement, chargé d'études, chargé de mission accès aux droits, missions action sociale prestations unifiées, responsable de Relais assistantes maternelles (Ram) ...

Comment en définitive interpréter cette relative diversité des intitulés des fonctions des professionnels du champ social des Caf ? Par l'hétérogénéité des besoins locaux et la spécificité des effets de contexte ? Par la diversification croissante des publics allocataires ? Par la complexité des problématiques sociales locales ? Par une recherche des Caf d'un intitulé correspondant à l'évolution des pratiques ? Par une volonté de se démarquer des professionnels des autres institutions, en particulier des Conseils généraux (label "métiers Caf") ? Par une volonté de se distancier d'une terminologie qui induit des représentations négatives (assistantat, travail individuel) ?

1.4 La bande paie

La comptabilisation des travailleurs sociaux est effectuée dans l'institution à travers la "bande paie" et une enquête annuelle de répartition fonctionnelle du personnel d'action sociale. En ne prenant en compte que les six métiers de travailleurs sociaux présents dans les Caisses d'Allocations Familiales : assistantes sociales, conseillères en économie sociale et familiale, animateurs socio-culturels, éducateurs de jeunes enfants, techniciennes de l'intervention sociale et familiale (Tisf) et éducateurs spécialisés, qui constituent des "emplois repères" dans la grille de classification des emplois, on compte 2826 travailleurs sociaux en 2006, 3581 en 2005, 3632 en 2004, 3709 en 2003. On constate une baisse régulière globale des effectifs de travailleurs sociaux, particulièrement importante en 2006.

Référence « bande paie »	1999	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Assistants sociales	1687	1756	1767	1775	1740	1716	1578
Cesf	1188	1193	1189	1182	1182	1168	768
Educ spé	37	16	12	10	12	14	8
Animateurs	84	381	368	375	364	366	178
Educ jeunes enfants	?	239	253	248	239	236	225
TISF	185	148	132	119	95	81	69
Totaux	3181	3734	3721	3709	3632	3581	2826

1.5 Départs à la retraite

Sur les 4281 personnes de l'effectif global (identifiées dans le tableau 2), **15,6% sont susceptibles de quitter l'institution dans les quatre ans** (soit 668 personnes).

Ces départs concernent tous les métiers du champ social. Les assistantes sociales, dont 20% sont susceptibles de partir à la retraite d'ici 2010, constituent le gros des départs avec plus de 36% de l'ensemble de ceux-ci (tableau ci-dessous). Les Cesf dont 10,55% sont susceptibles de partir à la retraite d'ici 2010, accusent une proportion de départ non négligeable puisqu'il représente 14,7% de l'effectif total des professionnels sociaux.

Trois autres métiers du champ social (animateurs sociaux culturels, les médiateurs et les conseillers techniques), soit 14,3% de l'effectif total, accusent la même proportion de départs avec 14,1%, ainsi que les "autres emplois" représentant 20,4% de l'effectif total et 21% des départs (majoritairement de personnel médico-social puis de travailleurs sociaux ayant un intitulé de mission spécifique (cf. question 1 sur les effectifs), de personnel d'encadrement en particulier de Ram et de centres sociaux, et de personnels mis à disposition sur des dispositifs ou assurant des missions d'accueil ou de secrétariat).

Au final, on peut dire que ces départs ne changeront pas véritablement le rapport de forces entre les différents métiers. Par exemple, le fait qu'il existe un nombre non négligeable d'As sur le départ à la retraite n'empêche pas qu'elles resteront majoritaires.

Effectif par emploi occupé susceptible d'être en retraite en 2010			
	Effectif total	Dont départ à la retraite	Part en %
Assistante sociale	1 205,00	241,00	20,00
CESF	929,00	98,00	10,55
Educateur spécialisé	8,00	3,00	37,50
Animateur	144,00	22,00	15,28
EJE	178,00	16,00	8,99
TISF	59,00	26,00	44,07
Médiateur	51,00	8,00	15,69
Délégué à la tutelle	71,00	10,00	14,08
Conseiller technique	420,00	64,00	15,24
Agent de développement social	341,00	40,00	11,73
Autres	875,00	140,00	16,00
Ensemble	4 281,00	668,00	15,60

Structure par emploi occupé susceptible d'être en retraite en 2010		
	Effectif total	Dont départ à la retraite
Assistante sociale	28,1%	36,1%
CESF	21,7%	14,7%
Educateur spécialisé	0,2%	0,4%
Animateur	3,4%	3,3%
EJE	4,2%	2,4%
TISF	1,4%	3,9%
Médiateur	1,2%	1,2%
Délégué à la tutelle	1,7%	1,5%
Conseiller technique	9,8%	9,6%
Agent de développement social	8,0%	6,0%
Autres	20,4%	21,0%
Total	100,0%	100,0%

Question 6 : Parmi vos professionnels de l'intervention sociale, combien sont susceptibles de partir à la retraite d'ici 2010 (sur la base d'un départ à 60 ans), en effectif physique

1.6 Les effectifs d'encadrement des travailleurs sociaux

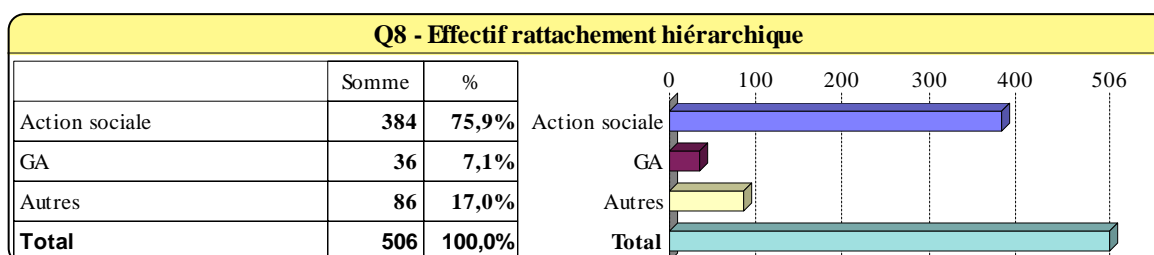
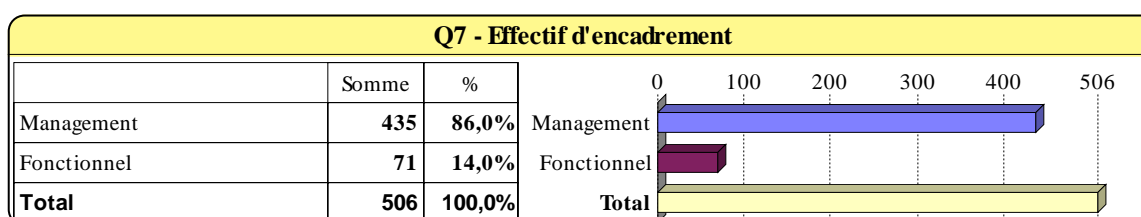
Les Caf mentionnent 506 personnes en situation d'encadrement des As et des Cesf, majoritairement des cadres hiérarchiques (86%).

Le nombre de cadres fonctionnels (14%) est peut-être à relier avec l'organisation territoriale de l'action sociale et la mise en place dans les Caf d'une autre organisation.

Très majoritairement le personnel d'encadrement des travailleurs sociaux est rattaché à l'action sociale (75,9% pour 7,1% rattachés aux services de gestion administrative).

En ce qui concerne les autres rattachements (86 personnes), notons que sur les 20 Caf qui apportent ces précisions, 3 Caf les rattachent au conseil général et 9 au directeur ou au sous directeur.

89,3% sont rattachés au budget d'action sociale.



Q9 - Effectif rattachement budgétaire

	Somme	%
Budget Action sociale	452	89,3%
Budget GA	54	10,7%
Total	506	100,0%

Question 10 :

Parmi les effectifs d'encadrement de ces travailleurs sociaux, combien sont susceptibles de partir à la retraite d'ici 2010 (sur la base d'un départ à 60 ans) ?

Q10 - Structure par emploi occupé susceptible d'être en retraite en 2010

	Effectif total	Dont départ à la retraite	% de départs en retraite
Management	435,00	128,00	29,43
Fonctionnel	71,00	10,00	14,08
Ensemble	506,00	138,00	27,27

1.7 Les effectifs de secrétaires sociales

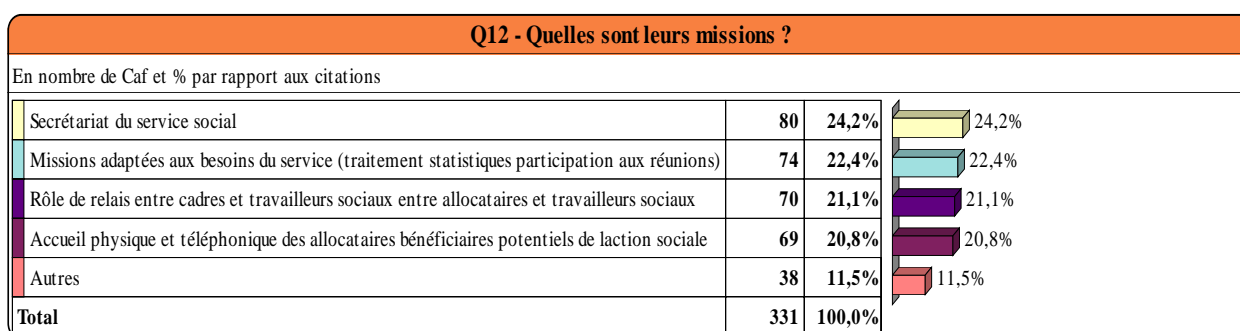
Ce métier de secrétaire médico-sociale est en évolution dans ses missions et ses intitulés. Par exemple, une Caf précise : *"la fonction de secrétaire médico-sociale est abandonnée depuis 2000, ce sont désormais des assistantes"*.

655 secrétaires médico-sociales réparties dans 90 Caf (3 Caf n'ont pas précisé leur nombre) assurent à part égale des missions de secrétariat, mais également des missions adaptées aux besoins du service, un rôle de relais interne ainsi qu'une mission d'accueil physique, téléphonique et de relais entre les allocataires et les travailleurs sociaux.

D'autres missions sont également indiquées par les Caf :

- Il s'agit du secrétariat des centres sociaux,
- de l'instruction de dispositifs,
- du secrétariat d'antennes,
- de l'accueil des partenaires,
- du traitement des secours et prêts,
- du secrétariat d'autres services tels la médiation, les tutelles, les conseillers techniques.

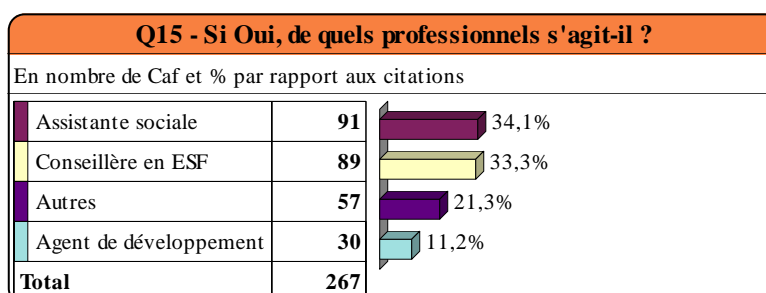
Comme pour les travailleurs sociaux, cette mission de secrétariat se diversifie dans ses tâches et les responsabilités confiées. Elle dépasse largement le cadre du secrétariat des travailleurs sociaux.



2 - LES MISSIONS ET LES PRATIQUES

2.1 Un travail social qui semble peu formalisé

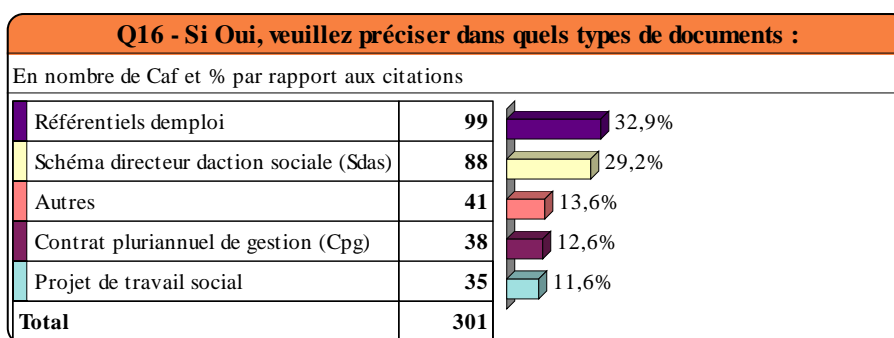
La quasi-totalité des Caf (95%), indiquent avoir décrit les missions de leurs travailleurs sociaux, tant pour ce qui concerne les assistantes sociales (91 Caf), que les Cesf (89 Caf) et les agents de développement (30 Caf) dans différents documents institutionnels (référentiels d'emploi, schémas directeurs d'action sociale). La catégorie "Autres" (57 Caf) regroupe les conseillers techniques, les autres travailleurs sociaux (Eje, Tisf, éducateurs spécialisés, animateurs Defa, délégués à la tutelle, secrétaires médico-sociales, ainsi que l'ensemble des fonctions "autres" identifiées à la question liée aux effectifs).



Cette formalisation des missions de travail social s'effectue en premier lieu dans le cadre des référentiels d'emploi (32,9 % des citations), puis dans le cadre des Schéma directeur d'action sociale (29,2% des citations). En revanche, elle n'apparaît dans les Contrats Pluriannuel de gestion (Cpg) que pour 12,6% des citations. **Seules 35 Caf disposent d'un projet de travail social en tant que tel.**

Les « autres » documents (pour 13,6% des citations) peuvent être regroupés autour de 7 grandes catégories:

- des projets de service : certaines Caf apportent des précisions quant au service concerné (intervention sociale, tutelles, médiation, Ram itinérant, etc.)
- les projets des centres sociaux,
- des projets de territoire, diagnostic social,
- des feuilles de route, lettres de mission, notes de service, instruction de service, fiches de procédures établies en lien avec le service des prestations légales, plans d'action par service ou fiches d'interventions individuelles.
- procès verbaux de commissions de travail social et de conseils d'administration traitant des orientations pour le travail social, règlement intérieur d'action sociale, offres de service (logement, Api),
- conventions de mise à disposition, charte de polyvalence de secteur,
- documents de communication, plaquettes, diaporama.

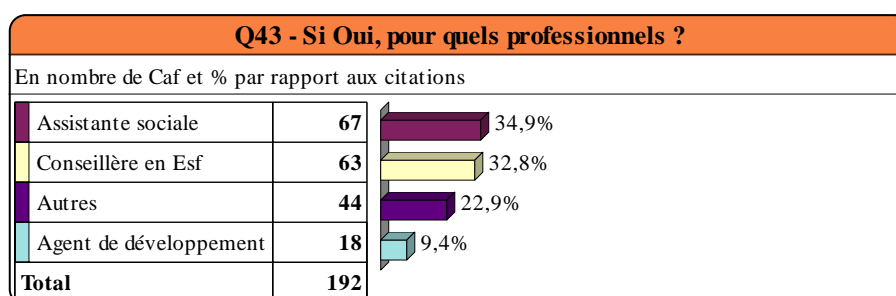
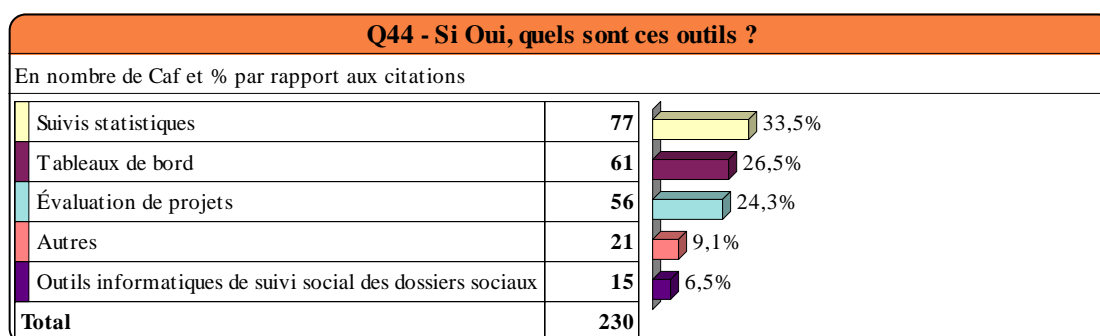
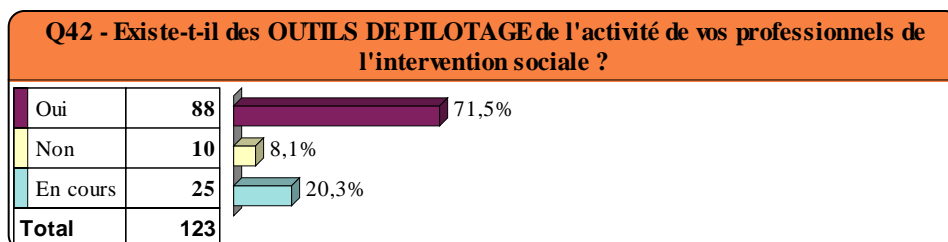


Au final, il apparaît que le travail social des Caf constitue un domaine relativement peu formalisé, car si l'on retient comme indicateur (indicateur très partiel cependant) l'existence d'un document spécifique décrivant un projet de travail social, on dénombre seulement 28,5% des organismes dans ce cas. L'analyse des schémas directeurs d'action sociale 2005-2008 tend à confirmer cette observation. En effet, ces derniers ne permettent pas véritablement de disposer d'une vision claire des missions et des pratiques du travail social des Caf. Le rôle des travailleurs sociaux y est défini de façon générale comme un simple levier de l'action sociale. 103 Caf précisent dans leur Sdas avoir des travailleurs sociaux (2 n'en ont pas, 18 ne donnent aucune information), mais elles n'apportent aucun élément concernant l'évolution des effectifs (seules 6 Caf abordent cette question), en lien avec un projet de service. 8 Caf indiquent être en cours de redéfinition des missions de leurs travailleurs sociaux. Enfin, si 64 Caf positionnent le travail social dans leur Sdas comme un levier pour l'action sociale de leur organisme (26 le font partiellement), seules 33 Caf définissent les champs d'intervention de leurs travailleurs sociaux (12 le font partiellement). Il est donc difficile de pouvoir affirmer que les Sdas constituent un outil de formalisation d'un projet de travail social en lien avec la déclinaison d'orientations d'action sociale.

Par ailleurs, il apparaît qu'un tiers des Caf (42) n'envisagent pas d'élaborer un tel document. Cela laisse à penser que les Caf considèrent que le cadre des missions du travail social est inscrit et défini dans leur Schéma directeur d'action sociale, alors même que ce document mentionne le travail social de façon très générale. Pour le dire autrement, la définition d'un socle commun au niveau national en matière de travail social de Caf devrait être assortie à l'exigence d'un document formalisant les

objectifs et les moyens. On serait en définitive tenter de conclure par le fait que le travail social des Caf se décline plus en fonction de missions assignées qu'il n'est défini sur la base d'un projet en tant que tel.

Cependant, on peut relativiser cette faible formalisation du travail par le fait qu'il existe des outils de pilotage de l'activité des professionnels du champ social. En effet, on totalise 71,5% des Caf qui sont inscrites dans un tel processus de pilotage des actions menées et 20% d'entre elles déclarent que "c'est en cours". Les outils mobilisés sont notamment les suivis statistiques (des publics, des projets, etc.) mis en place par 77 Caf, la constitution de tableaux de bords (61 Caf), l'évaluation des projets (56 Caf) et plus rarement la mobilisation des applications informatiques pour le suivi des dossiers sociaux (15 Caf).



2.2 Les principales missions du travail social

Afin d'identifier les principales missions des travailleurs sociaux telles qu'elles s'effectuent concrètement dans les organismes, on demandait dans le questionnaire – que les Caf aient formalisé ou non un projet de travail social- de classer des thématiques d'intervention par ordre décroissant d'importance sur une échelle allant de 1 à 6. Ces missions sont définies en référence aux orientations de la Cog 2005-2008 (art 9,10 et 11).

- « **Le renforcement de l'accompagnement des familles vulnérables** » est classé en **première position**, à hauteur de 38,1 % des citations (Cf tableau Q18). Ce résultat positionne le travail social des Caf dans la logique des politiques de lutte contre les exclusions et la pauvreté, dans la mesure où il intervient avant tout sur les familles en situation de difficultés économiques et sociales, quand bien même l'intervention est pensée comme devant s'adresser à toutes les familles. Dans ce cadre, les actions conduites par les travailleurs sociaux visent à rétablir la situation des personnes dans l'ensemble de leurs droits administratifs (déblocage de dossiers d'attribution de prestation, demande d'aides ou de prestations permettant par exemple le maintien dans le logement), mais également sociaux (utilisation des services et équipements permettant l'accès à l'information, aux loisirs et à la culture). Il s'agit de prévenir des situations d'exclusion en luttant contre l'isolement des personnes par des actions favorisant le lien social, la rencontre avec autrui, la mise en place de réseau, l'aide à la prise de responsabilité. Ce résultat rejoint l'étude réalisée par J.L. Outin qui montrait que les Caisses d'Allocations Familiales avaient affaire à quatre "types" d'allocataires aux besoins très différents⁹. En particulier, cette étude mettait en évidence que les travailleurs sociaux étaient davantage aux contacts des allocataires "usagers" ou "exclus". Pour autant, le recours à un travailleur social peut aussi s'avérer nécessaire pour les allocataires classés dans les catégories des "citoyens" ou des "abonnés" dans des circonstances particulières (séparation, maladie, décès, etc....)

- « **Le soutien à la parentalité** » est classé en **deuxième et troisième position**, à hauteur de 28% des citations. Il correspond à une logique de prévention des difficultés familiales et sociales. A titre d'illustration, il peut s'agir de la mise en place d'espaces de parole. Pour prendre un exemple, celui de la Caf de Marseille, en *"partant du constat que l'absence de repère éducatif, de stimulation intellectuelle dans le milieu familial constituent un handicap pour l'adaptation de l'enfant dans la société"*, une assistante sociale Caf, en lien avec ses partenaires locaux, a mis en place des groupes de parole *"pour permettre aux parents d'une école maternelle d'échanger et de réfléchir sur leur fonction de parents à partir de thèmes qu'ils avaient eux même choisis"*¹⁰. Pour prendre un autre exemple, la Caf de Caen a mis en place des *"Cafés pédagogiques" afin de "sensibiliser les parents à l'intérêt de la précocité des "actions –lecture" qui développent l'imaginaire et le langage de l'enfant", et "à inciter les parents à introduire le livre dans leur propre pratique éducative"*¹¹.

- « **L'articulation entre vie familiale, vie professionnelle et vie sociale** » vient en **quatrième position** (pour 29,5 % des citations).

- « **Aider les familles rencontrant des difficultés liées à leur logement et leur habitat** » arrive en **cinquième position** avec 30 % des citations.

- « **Soutenir les relations sociales de proximité** » est positionnée en sixième position (pour 26% des citations). Cependant, cette observation peut être trompeuse dans la mesure où l'approche territoriale qu'elle implique pourrait alors apparaître comme étant minoritaire. En fait, le territoire est le support ou le levier des interventions thématiques qui sont ici déclinées. Ainsi, par exemple, la mission "accompagner les familles vulnérables" peut correspondre soit à une intervention individualisée auprès des familles, soit à une action collective conduite sur un quartier visant un groupe (on est là dans une thématique "territoire et Dsl"). Par ailleurs, si l'on tient compte de l'intervention sur le logement et l'habitat, l'approche explicitement "territoire" est importante. De fait, quand on demande aux Caf, si les missions ainsi identifiées de leurs travailleurs sociaux sont déclinées à l'échelle des territoires, 77,2 % d'entre elles répondent par l'affirmative. Cette déclinaison territoriale signifie que la Caf organise son territoire d'intervention (souvent à l'échelle du département) en plusieurs territoires (les districts par exemple) avec une problématique sociale particulière et une organisation spécifique du personnel et des missions. Ces antennes de proximité concernent alors principalement les assistantes sociales et les Cesf (respectivement 32,9 % et 31,5 %).

⁹ Outin J.-L. et Bardaille N., 1992, « *Les allocataires et leurs caisses d'allocations familiales : l'accès aux prestations à l'épreuve des inégalités* », rapport de recherche pour la CNAF, 1992.

¹⁰ Caf de Marseille : de panneaux en panneaux...le travail social à la Caf 13 illustré, document interne, septembre 2005

¹¹ Caf de Caen : référentiel Développement social local, document interne, janvier 2007.

Q.18 : que vous ayez formalisé ou non un projet de travail social, pouvez-vous classer par ordre décroissant d'importance (de 1 à 5), les principales missions de vos travailleurs sociaux?

Les principales missions des travailleurs sociaux selon les rangs d'importance						
18) Que vous ayez formalisé ou non un projet de travail social, pouvez-vous classer par ordre décroissant d'importance (de 1 à 6) les principales missions de vos travailleurs sociaux, tels qu'identifiés à la question 15						
	1	2	3	4	5	6
Faciliter l'articulation entre vie professionnelle, vie familiale et vie sociale tout en favorisant l'épanouissement des enfants	18,3%	13,3%	10,2%	29,5%	24,5%	7,9%
Soutenir les relations sociales de proximité	6,3%	14,2%	21,2%	19,6%	28,2%	26,3%
Réaffirmer le soutien à la parentalité pour prévenir les difficultés familiales ou sociales	25,4%	28,3%	28,0%	13,4%	1,8%	0,0%
Aider les familles rencontrant des difficultés liées à leur logement et leur habitat	4,0%	18,3%	26,3%	20,5%	30,0%	7,9%
Renforcer l'accompagnement des familles vulnérables	38,1%	24,2%	11,9%	15,2%	7,3%	2,6%
Autres	7,9%	1,7%	2,5%	1,8%	8,2%	55,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La catégorie « **autres réponses** », renseignée par 39 Caf, vient apporter des précisions illustrant certains types d'actions qui sont développées dans le cadre des principales missions des travailleurs sociaux. Les CAF ont également renseigné cette rubrique pour indiquer leurs difficultés à hiérarchiser les missions par ordre d'importance soit, par exemple, parce que l' *"intervention territoriale, basée sur un diagnostic, amène les équipes à prioriser une ou plusieurs de ces missions en fonction des réalités de terrain sur lesquels il est nécessaire d'agir"*, ou soit encore parce qu' *"on ne peut pas parler de hiérarchisation d'actions par rapport à d'autres mais d'une organisation spécifique au sein de la caisse qui permet de répondre à l'ensemble des missions avec un personnel dédié"*.

Les « autres » actions présentées par les CAF peuvent être regroupées en deux grandes catégories. La première concerne les actions liées à des thématiques institutionnelles spécifiques ; à titre d'exemple : *"contribuer à l'insertion professionnelle des chefs de famille"*, *"soutenir les projets de vacances en familles"*, *"accès aux loisirs, santé, bien-être"*, *"accompagnement social Fsl"*, *"logement indécemment"*, *"action éducative budgétaire"*.... Sont également citées dans ce registre des actions d'accueil, d'information, d'orientation, effectuées par des secrétaires médico-sociales, et des actions collectives et des interventions ciblant les jeunes : *"sorties jeunes adultes"*, *"accompagnement jeunesse : action famille/jeunes, absentéisme scolaire..."*, *accès à l'autonomie, scolarité, insertion sociale et professionnelle et accès à un premier logement autonome des jeunes de moins de 25 ans"*. La deuxième catégorie est liée aux actions sur les territoires et le partenariat : *"accompagner le territoire à la mise en œuvre d'une politique d'action sociale familiale"*, *"accompagner les collectivités locales dans l'élaboration de leurs politiques en direction de l'enfance, la jeunesse et la famille"*, *"développer le travail en partenariat sur les territoires (Dsl)"*, *"soutien aux associations, travail partenarial"*, *représentations réunions partenariales type politique de la ville"*. Il est également fait référence aux centres sociaux comme lieu de mise en œuvre d'actions collectives, ou d'accompagnement des familles vulnérables *"au regard de l'implantation de ces centres sociaux dans des quartiers sensibles"*.

2.3 Les activités des professionnels du champ social

2.3.1 Assistantes sociales et Cesf

Pour les Caf, les assistantes sociales et les Cesf sont les deux métiers qui interviennent directement auprès des familles, très loin devant les agents de développement et les conseillers techniques. Le Décret du 11 juin 2004 réforme le diplôme d'assistant de service social : il indique que ce diplôme atteste des compétences requises pour mener des interventions sociales, individuelles ou collectives,

en vue d'améliorer par une approche globale et d'accompagnement social les conditions de vie des personnes et des familles. Quant au conseiller en économie sociale et familiale, il aide les individus et les groupes à résoudre les problèmes de leur vie quotidienne, par l'information, le conseil technique, l'organisation d'actions de formation. Il contribue ainsi à la prévention de l'exclusion sociale sous toutes ses formes.

Dans l'enquête (cf tableau q21), cette intervention consiste d'abord à effectuer un diagnostic de la situation de la personne ou de la famille dans son environnement et à négocier avec cette famille des objectifs et les modalités de l'intervention. Pour 72,36% des Caf, ce sont les assistantes sociales qui font ce travail, et 68,29 % la décline pour les Cesf. Dans une moindre mesure, la mise en œuvre auprès de la personne ou de la famille d'un accompagnement socio-éducatif adapté ainsi que l'évaluation de cet accompagnement, reste, pour les Caf, du domaine des As et Cesf, (respectivement 58,54 % et 59,35 %).

Par conséquent, les As et les Cesf sont surtout positionnées sur une logique du travail social individualisé et de diagnostic-orientation des situations (1ère et 2ème rubrique), sachant que la première rubrique n'implique pas forcément la seconde, car les AS délèguent aussi le suivi social des familles. Cette activité d'élaboration de diagnostic d'une situation familiale semble constituer une activité plus importante que la mise en œuvre d'accompagnement socio-éducatif.

Cependant, les résultats montrent surtout qu'elles sont loin de réduire leurs activités à cette dimension du travail social individualisé. En réalité, elles interviennent également, et de façon non négligeable, en premier lieu, sur des dimensions collectives liées au territoire et aux actions partenariales participant des diagnostics partagés sur les besoins sociaux locaux (pour 44% des Caf) ; puis en second lieu, sur des actions et des projets d'animation de la vie sociale locale (pour 42% des Caf) ; ensuite en troisième et quatrième lieu, à des actions de présentation et de promotion vis-à-vis de partenaires des orientations des politiques d'action sociale nationale et locale, d'une part (40%), puis à des dispositifs d'évaluation d'impact de politiques sociales territorialisées d'autre part (37%). Par ailleurs, les As participent également à des fonctions de soutien et d'expertise technique vis-à-vis des partenaires, à la négociation des dispositifs à mettre en œuvre, à l'évaluation des projets etc. Ce constat est renforcé par l'analyse de la rubrique "autres activités".

La rubrique « autres activités des assistantes sociales » mentionne des activités dans le registre de (les activités « autres » des Cesf sont quasi-identiques à celles mentionnées pour les As) :

- l'accès aux droits : accueil physique, accueil privilégié des publics très démunis, offre de service aux familles dans des moments clés de leur vie et lors de toute intervention sociale, formation, orientation et information des allocataires, interface avec le service Pf et dans une logique de prise en charge globale de l'allocataire.
- l'accompagnement à la fonction parentale à travers des actions collectives et l'animation de réseau Reaap.
- instruction des aides individuelles aux familles
- mise en place d'actions collectives pour les personnes en Api
- une Caf signale qu'aucune de ses assistantes sociales n'exerce le métier d'As

On voit donc que les assistantes sociales et les Cesf n'exercent pas seulement une activité de soutien relationnel individualisé, car elles sont positionnées sur de nombreuses autres dimensions, en particulier sur le travail social collectif et territorial. Pour le dire autrement, **il ressort bien une spécificité du travail social Caf avec son identité, ses missions et ses activités.**

Cette identité du travail social Caf conduit au paradoxe souligné par l'Igas entre un conseil général, qui intitule ses missions sur le Dsl et le collectif, mais réalise de fait, pour l'essentiel, du travail social individuel, et un travail social Caf a priori positionné sur l'individuel et l'intra-familial mais exerçant de façon non négligeable sur le collectif et le territoire *"S'il s'explique en termes d'opportunité, ce partage de fait des missions fonctionne en quelque sorte à front renversé entre les travailleurs sociaux et leurs institutions : d'un côté les Caf, dont la mission est axée sur la distribution de prestations à caractère individuel, allouent des moyens importants à des initiatives collectives et de développement local, de l'autre, les assistantes du service social départemental sont prioritairement investies sur le travail social individuel, alors que la collectivité dont elle dépend est par essence tournée vers l'aménagement et la valorisation du territoire"*.¹²

En définitive, les As et les Cef ont avant tout un rôle d'interface entre les demandes des usagers et les réponses de l'Institution : c'est une activité "obligée" du métier de travail social. Il implique une offre de contact et de relation aux usagers. Les As et les Cef sont pratiquement les seules à proposer ce contact individualisé avec les usagers. Même si ce contact individualisé aux familles demeure le domaine d'activité dominant des As et des Cef, ce dernier est cependant loin d'être le seul. Le corps de métier se dessine donc assez nettement : le contact aux familles, la connaissance des familles, et la mise en place de processus d'accompagnement individuel et collectif.

Les assistantes sociales se trouvent au croisement des logiques catégorielles des prestations légales familiales et des dispositifs transversaux de la politique d'action sociale. Elles interviennent aussi bien pour régler un problème de prestation, élaborer un diagnostic de situation des personnes, aider la personne dans ses démarches, traiter une demande d'aide financière, remédier à un problème d'endettement, soutenir un projet d'accompagnement socio-éducatif, participer à des projets d'action collective lié à l'animation de la vie sociale, contribuer à des évaluations de dispositifs, apporter un soutien technique aux partenaires etc... Les assistantes sociales reçoivent, écoutent, évaluent la demande et cherchent des solutions. Elles ont donc un rôle essentiel de médiation entre les problèmes des familles et leur traitement institutionnel. A ce titre, leur travail quotidien est un indicateur des enjeux soulevés par les actions visant à l'amélioration des conditions de vie (redistribution et solvabilisation monétaire) et celles poursuivant l'objectif d'autonomisation des comportements (travail social et accompagnement).

Q21 : Activités de vos professionnels de l'intervention sociale - Nombre de CAF

	Assistante sociale	CESF	Agent de développement	Conseiller technique	Autres
Effectue un diagnostic de la situation de la personne ou de la famille dans son environnement et négocie avec elle les objectifs et modalités de l'intervention (individuelles et/ou collectives)	89	84	11	4	25
Met en œuvre auprès de la personne ou de la famille un accompagnement socio-éducatif adapté et l'évalue avec la ou les personnes concernées	72	73	6	1	15
Fait émerger, accompagne et évalue, en lien avec les populations et partenaires concernés des projets relatifs à l'animation de la vie locale et/ou au développement de services de proximité	52	62	32	70	26
Collabore à des évaluations partagées de l'impact des politiques sociales sur le territoire	46	51	32	78	29
Présente et promeut auprès des partenaires les orientations politiques d'action sociale nationale et locale	49	47	28	84	34
Concourt avec les partenaires concernés à des diagnostics partagés de l'environnement en vue de l'identification des besoins sociaux locaux	54	61	34	75	32
Apporte un soutien technique aux partenaires dans la définition de leurs projets	36	44	30	86	31
Mobilise les ressources internes et externes au service des projets, négocie les conditions de mise en œuvre des dispositifs contractuels et effectue un suivi régulier de chaque contrat	17	16	15	83	21
Réalise l'évaluation des projets suivis et participe à l'évaluation de la politique d'action sociale de l'organisme	44	46	27	81	33
Autres	16	17	2	2	15

¹²IGAS, Rapport annuel 2005, *L'intervention sociale, un travail de proximité*, Paris, La documentation Française.

Q21 : Activités de vos professionnels de l'intervention sociale - en % du nombre de CAF -

	Assistante sociale	CESF	Agent de développement	Conseiller technique	Autres
Effectue un diagnostic de la situation de la personne ou de la famille dans son environnement et négocie avec elle les objectifs et modalités de l'intervention (individuelles et/ou collectives)	72,36	68,29	8,94	3,25	20,33
Met en œuvre auprès de la personne ou de la famille un accompagnement socio-éducatif adapté et l'évalue avec la ou les personnes concernées	58,54	59,35	4,88	0,81	12,20
Fait émerger, accompagne et évalue, en lien avec les populations et partenaires concernés des projets relatifs à l'animation de la vie locale et/ou au développement de services de proximité	42,28	50,41	26,02	56,91	21,14
Collabore à des évaluations partagées de l'impact des politiques sociales sur le territoire	37,40	41,46	26,02	63,41	23,58
Présente et promeut auprès des partenaires les orientations politiques d'action sociale nationale et locale	39,84	38,21	22,76	68,29	27,64
Concourt avec les partenaires concernés à des diagnostics partagés de l'environnement en vue de l'identification des besoins sociaux locaux	43,90	49,59	27,64	60,98	26,02
Apporte un soutien technique aux partenaires dans la définition de leurs projets	29,27	35,77	24,39	69,92	25,20
Mobilise les ressources internes et externes au service des projets, négocie les conditions de mise en œuvre des dispositifs contractuels et effectue un suivi régulier de chaque contrat	13,82	13,01	12,20	67,48	17,07
Réalise l'évaluation des projets suivis et participe à l'évaluation de la politique d'action sociale de l'organisme	35,77	37,40	21,95	65,85	26,83
Autres	13,01	13,82	1,63	1,63	12,20

2.3.2 Les métiers de l'intervention sociale et du territoire

A ces métiers traditionnels des Caf s'ajoutent des métiers en émergence autour du développement social et territorial (conseillers techniques, agents de développement). Aujourd'hui, nombre d'entre eux sont exercés par des professionnels issus des métiers du travail social ayant bénéficié d'une formation complémentaire permettant l'acquisition du niveau 2 de l'Education Nationale (maîtrise, diplôme supérieur de travail social, Dess). Une évolution se dessine toutefois avec l'embauche directe de diplômés universitaires. Ces nouveaux profils viennent compléter les fonctions dévolues au travail social.

Ainsi les **conseillers techniques « territoriaux »** peuvent-ils renvoyer à des appellations identiques qui recouvrent des missions très différentes selon les organismes. Leurs origines professionnelles sont également variées. Si beaucoup étaient à l'origine des travailleurs sociaux (certains positionnés sur des missions nouvelles à l'issue de la sortie de la polyvalence de secteur), il ne s'agit pas pour autant d'une règle et nombre d'entre eux n'ont pas de formation de travailleurs sociaux. On peut établir les distinctions suivantes entre les travailleurs sociaux et les conseillers techniques "territoriaux" : alors que le travailleur social a un ancrage sur la famille et son environnement, le conseiller technique "territorial" a un ancrage partenarial. Sa mission porte sur l'ingénierie de projets et le développement de dispositifs comme leviers de mise en œuvre d'une politique sociale territoriale.

La diversité relevée pour les conseillers techniques « territoriaux » se retrouve chez les **agents de développement**. On peut considérer que ces personnels, souvent travailleurs sociaux d'origine, apportent leur concours auprès de groupes d'habitants et d'associations locales pour l'élaboration et la mise en œuvre de projets collectifs.

Les **conseillers techniques « experts » ou thématiques** concernent des personnes ressources dans un domaine considéré (petite enfance, jeunesse/temps libres, habitat.) Leurs compétences aident à enrichir, à formaliser, à rendre cohérent stratégiquement, l'ensemble des connaissances de terrain des autres intervenants.

Dans l'enquête, les activités des conseillers techniques peuvent être distinguées en cinq rubriques. Il s'agit :

1. d'apporter un soutien technique aux partenaires dans la définition de leurs projets (69,92 %),
2. de présenter et promouvoir auprès des partenaires, les orientations politiques d'action sociale nationale et locale (68,29 %),
3. de mobiliser les ressources internes et externes au service des projets, de négocier les conditions de mise en œuvre des dispositifs contractuels et d'effectuer un suivi régulier de chaque contrat (67,4 %),
4. l'évaluation des projets suivis et la participation à l'évaluation de la politique d'action sociale de l'organisme (65,85 %),
5. la collaboration à des évaluations partagées des politiques sociales sur les territoires (63,41 %).

Les activités des agents de développement¹³ peuvent être présentés comme suit :

1. l'élaboration de diagnostic (27,64 %),
2. l'émergence de projets sociaux (26,02 %),
3. le soutien technique aux partenaires (24,39%),
4. la participation à des évaluations (26,02% pour l'évaluation des politiques sociales et 21,95% pour l'évaluation des projets et politique institutionnelle).

Les « autres activités » des agents de développement consistent à favoriser le soutien à la parentalité et aux modes de garde. Il peut s'agir également de mettre en place des actions de prévention par rapport à l'accès aux droits, en individuel et en collectif. Ou encore de travailler avec des partenaires sur des actions du secteur social : groupes de parents, animations à thèmes, créations d'activités au sein d'un centre social, comité locaux d'assiduité scolaire.

Les « autres » activités précisées par les Caf exercées par des professionnels différents concernent la mise en place de travail social de groupe par les Tisf, la conduite de projets d'intervention sociale d'intérêt collectif, de missions spécifiques liées à la lutte contre les logements indécents et la promotion de la médiation familiale.

2.4 Conclusion

Les 4 corps de professionnels (As, Cesf, agents de développement et conseillers techniques) interviennent tous sur le champ du diagnostic territorial, de l'élaboration de projets, du soutien aux partenaires et de l'évaluation.

Néanmoins, les As et les Cesf sont les seules professionnelles à intervenir à la fois sur les publics et sur les territoires, en lien avec les partenaires locaux. Ce rôle implique une offre de contact et de relation aux usagers, dans la mise en œuvre de l'offre de service.

Au final, il ressort que les missions des professionnels du champ social de la branche famille peuvent être distinguées **selon trois grandes dimensions** :

- 1) un travail social individuel ;
- 2) un travail social collectif et de Dsl ;
- 3) un travail de promotion des orientations politiques d'action sociale

¹³Le pourcentage relativement faible de réponses relatives à cette fonction s'explique par le fait que 84 Caf n'ont pas d'agents de développement dans leurs effectifs.

3 - LES PUBLICS ET L'OFFRE DE SERVICE

3.1 Une offre de service orientée sur les publics vulnérables

Pour prévenir les difficultés susceptibles d'avoir des conséquences sur l'équilibre de la famille, les Caf proposent aux allocataires une offre de contact avec les services leur délivrant une information, un conseil, une orientation. En lien avec les services administratifs, les travailleurs sociaux (AS et Cef en majorité) sont les principaux acteurs de la mise en œuvre de cette offre de service. Sous la logique "offre de service", il faut donc entendre un processus temporel organisé de ciblage d'une population, de rencontre avec les allocataires concernés, d'orientation et d'accompagnement, si la situation le justifie, dans une approche globale (n'est pas seulement pris en compte le problème administratif, mais également l'ensemble des dimensions de la situation sociale de la personne).

85,4% des Caf (105 Caf) déclarent mettre en place des offres de service, établies à partir d'un fait générateur, en faveur de publics vulnérables, tels qu'ils sont ciblés par la Convention d'objectifs et de gestion (COG) qui lie l'Etat et la Cnaf pour la période 2005/2008.

Dans la mesure où la logique d'une offre de service implique une coopération étroite entre le service de l'action sociale et celui des prestations légales (par ex : demande du service action sociale d'établissement de listing des bénéficiaires de prestation Api, envoi de courrier, information du public des droits potentiels, proposition de rendez-vous avec un travailleur social, proposition de participation à une réunion d'informations sur les droits, etc), les orientations de la Cog s'accompagnent concrètement d'une plus grande transversalité entre les prestations familiales et l'action sociale, notamment les travailleurs sociaux.

Par ailleurs, cette logique situe plus nettement le travail social dans une logique de prévention des risques familiaux, dans la mesure où elle implique un repérage rapide des situations susceptibles d'engendrer des modifications importantes de l'équilibre familial et à l'égard des droits aux prestations légales. Ainsi sont anticipées les ruptures éventuelles concernant des catégories identifiées de population à partir d'une offre et de son déclenchement. Cette intervention va donc au devant de la demande. Elle se situe plus en anticipation qu'en réaction. Elle pallie au caractère paradoxal de l'intervention curative qui attend que le problème soit installé pour le traiter. Par ailleurs, cette logique autorise, du même coup, à s'adresser à des publics qui ne demandent rien.

Sur les 18 Caf qui n'ont pas encore mis en place ces offres de service, 14 indiquent que ce processus est en cours dont 7 précisent qu'il devrait être opérationnel début 2007. Les précisions apportées par les 11 Caf n'ayant pas encore mis en place ces offres de service sont les suivantes: refus d'une « discrimination positive » (refus du ciblage sur certaines populations) ; la transversalité nécessaire As/Pf est en cours de formalisation ; absence de diagnostic ; nécessité de définir la notion de transversalité ; le choix d'une intervention territoriale, à dimension collective et non sur des publics ciblés ; des réflexions sont engagées, mais l'attente des orientations Cnaf est fortement soulignée; attente du regroupement des services sociaux locaux.

3.2 Les familles monoparentales surreprésentées ?

Ces offres de service correspondent aux orientations nationale définies par l'article 11.3 de la Cog 2005-2008 qui précise : *"les Caf portent une attention particulière aux familles qui se heurtent à des difficultés socio-économiques, notamment les familles monoparentales, les familles nombreuses, et celles dont un enfant est porteur d'un handicap. Sont également citées "les familles bénéficiaires de l'Api et les gens du voyage".*

Q. 23 Si oui, pour quels publics		
En % de Caf		
Bénéficiaires de l'Api et familles monoparentales	64	52,03%
Bénéficiaires de l'Api	35	28,46%
Familles monoparentales	4	3,25%
Sous-total	103	83,74%
Familles nombreuses	24	19,51%
Familles dont un enfant est porteur d'un handicap	23	18,70%
Gens du voyage	20	16,26%

Majoritairement, le public concerné est celui des familles monoparentales bénéficiaires ou non de l'API (84% des Caf), 103 Caf ayant mis en place une offre de service pour ces publics (64 Caf ont mis en place une offre de service en direction des familles bénéficiaires de l'Api et mono parentales, 35 Caf font une offre de service en direction des seules familles bénéficiaires de l'Api et 4 Caf ne s'adressent qu'aux seules familles monoparentales non bénéficiaires de l'Api).

Cette intervention sur le public Api s'inscrit dans une évolution des orientations de l'Institution. En effet, la majorité des Sdas et des contrats pluriannuels de gestion (Cpg) des Caf pour la période 2001-2004 abordait la problématique de la monoparentalité et présentait des actions à mener en faveur des allocataires monoparentaux. L'objectif visait à leur permettre d'accéder à l'ensemble de leurs droits en les accompagnant et en les soutenant en cas de difficultés liées à l'exercice de leur fonction parentale. Seule une vingtaine de Caf n'identifiaient pas les familles monoparentales en tant que "public cible" et, par conséquent, n'avaient pas défini d'objectifs particuliers en direction de ces familles dans leur Sdas ou leur Cpg¹⁴.

L'enquête conduite en 2005 par la Cnaf sur l'Api¹⁵ montrait que 91 Caf avaient mis en œuvre le socle minimum d'accompagnement des bénéficiaires de l'Api, prévu par la Cog 2005-2008, sachant que la plupart d'entre elles intervenaient déjà auprès de familles monoparentales, notamment des bénéficiaires de l'Api et de l'allocation de soutien familial (Asf). Par ailleurs, dans la même enquête, 10 autres Caf précisaient s'être saisies de l'obligation faite par la Cog en précisant que cette offre de service devait être définie, expérimentée, mise en place ou prévue en 2006. Cette offre de service reposait principalement sur les travailleurs sociaux des Caf (assistants de service social et Cesf). Mais, soulignait cette enquête, *"les Caf ont travaillé à effectifs constants en redéployant leurs professionnels de travail social déjà en place et elles n'ont pas, de ce fait, effectué de recrutements spécifiques"*.

Les familles monoparentales sont donc principalement visées par l'offre de service. Doit-on penser que cette situation résulte d'une plus grande exposition de cette catégorie, par comparaison à d'autres types de ménages, aux problèmes de pauvreté précarité (Api+Rmi), de sorte que l'on puisse parler d'un processus de féminisation de la précarité¹⁶.

En même temps, on peut également s'interroger sur l'existence d'un effet de construction institutionnelle ciblant une population à partir d'une prestation, l'Api. En tous les cas, il y a un ciblage (sur-ciblage ?) de cette catégorie, par comparaison aux autres types de familles, comme les familles nombreuses (tout autant concernées par les problèmes de pauvreté)¹⁷.

¹⁴ Cnaf, Commission d'action sociale du 28 novembre 2006, le socle minimal d'accompagnement des bénéficiaires de l'Allocation de parents isolé (Api), état des lieux, document d'information.

¹⁵ Cnaf, commission d'action sociale du 28 novembre 2006.

¹⁶ J. Clément, R.Mahieu, F.Mathieu, « Les familles monoparentales et la précarité (1994-2003) », *Recherches et prévisions*, n°79, mars 2005.

¹⁷ Dans la société française, les "familles monoparentales" représentent environ 10 % des ménages en 1995, 20% en 1999, Cf, Fabienne Daguet « Enquêtes annuelles de recensement de 2004 à 2006 – Seul un tiers des ménages compte plus de deux personnes », *INSEE Première*, N° 1153 – juillet 2007.

On peut s'interroger sur la possibilité d'effets induits sur l'intervention sociale par cette situation. Le raisonnement en termes de "catégorie" de population, notamment monoparentale, induit en lui-même une certaine vision pouvant se révéler réductrice, du type : famille monoparentale = difficulté à organiser la gestion du quotidien et l'éducation des enfants, plus grande difficulté économique, plus grandes difficultés éducatives. Il y a là des représentations qui peuvent être stigmatisantes, alors que nous évoluons au sein d'une société où la situation de monoparentalité est de plus en plus fréquente et peut correspondre à un choix des individus.

Par ailleurs, les temporalités familiales se sont également transformées : nous ne sommes plus dans des temps linéaires mais dans des temps successifs : la monoparentalité peut correspondre à une période du parcours des individus.

Par ailleurs, ce ciblage correspond sans doute à une volonté de formalisation plus grande de la gestion des populations monoparentales précaires, à l'image des populations bénéficiaires du Rmi. A travers l'offre de service Api se profile une certaine forme de contractualisation à l'égard de cette population, en lien avec l'insertion, de la même façon que s'instaure un contrat avec le Rmi.

De fait, les actions spécifiques d'accompagnement des bénéficiaires de l'Api constituent une intervention que certaines Caf avaient mise en place depuis une dizaine d'années. La conférence de la famille 2005 avait pour thème le soutien aux familles fragiles et les enjeux démographiques : dans ce cadre, une synthèse des différents types d'accompagnement par les Caf des bénéficiaires de l'Api avait été réalisée. La Cog 2005-2008 prend acte des acquis de ces modes d'accompagnement pour en faire une orientation d'action sur ce public (article 11.3). Il s'agit d'une étape qui marque la montée en puissance des actions visant l'Api.

Par ailleurs, cette question se pose avec une acuité particulière au moment où est discutée la décentralisation des minima sociaux et où se mettent en oeuvre des expérimentations du Revenu de Solidarité Active (Rsa) dans l'objectif d'une généralisation. Ces expérimentations, dans 34 départements, seront riches d'enseignements quant à l'offre de service des Caf, notamment sur l'accompagnement social des allocataires de l'Api au titre du Rsa .

Enfin, une autre hypothèse consiste à penser que l'approche par l'offre de service est une autre façon de traiter la question de l'accès au droit des familles, mais à travers une approche par le ciblage des populations : ce serait une modalité de réponse à l'accès au droit.

Les familles nombreuses (trois enfants et plus), quant à elles, bénéficient d'une offre de service mise en place par 24 Caf ; ces familles connaissant pourtant des difficultés économiques et sociales d'importance comparable aux familles monoparentales.

De même, les actions conduites en faveur des **familles ayant un enfant porteur d'un handicap** et en direction des **gens du voyage** concernent respectivement 23 et 20 Caf.

Structures familiales et précarité

Ce sont les familles nombreuses et les familles monoparentales qui sont sur-représentées dans l'utilisation des services sociaux (Enquête Insee *Vie de quartier* 2001)¹⁸. Alors que l'on compte, parmi l'ensemble des ménages français, 7 % de familles monoparentales et 7 % de familles nombreuses (trois enfants et plus), elles sont respectivement 26 % et 24,5 % à avoir effectué une démarche à la CAF, 19 % et 12,6 % aux Assedics, 16 % et 11 % à un service social, 23 % et 10 % auprès d'une assistante sociale. Ce sont précisément les familles qui sont le plus durement touchées - deux fois plus - par les situations de pauvreté économique. En effet, 23 % des familles monoparentales et 23 % des familles nombreuses sont situées en dessous du seuil de pauvreté alors que ce taux est en moyenne de 10,6 % pour l'ensemble des ménages sur le territoire métropolitain. Plus précisément, ces deux types de familles sont représentées, de façon disproportionnée, parmi le quartile des ménages les plus modestes : 48 % des familles nombreuses sont dans ce cas et 47 % pour ce qui concerne les familles monoparentales. Parmi les facteurs aggravant le risque de pauvreté, apparaissent donc clairement le nombre d'enfants à charge et l'isolement : c'est chez les couples de plus de trois enfants et chez les familles monoparentales que la part des ménages pauvres est la plus élevée.

Cette situation s'inscrit également sur le territoire : près d'une famille sur deux composée d'un couple et de trois enfants ou plus est en situation de pauvreté dans les "Zones urbaines sensibles". Un peu plus d'un tiers des familles monoparentales résidant dans les mêmes zones d'habitation vit en dessous du seuil de pauvreté. Il n'est donc guère étonnant, dans ces conditions, que 25 % des familles monoparentales et 17 % des familles nombreuses déclarent ne s'en sortir que "difficilement" du point de vue financier contre seulement 10 % en moyenne pour l'ensemble des ménages. C'est de même dans ces catégories de ménages que l'on déclare le plus souvent contracter des dettes.

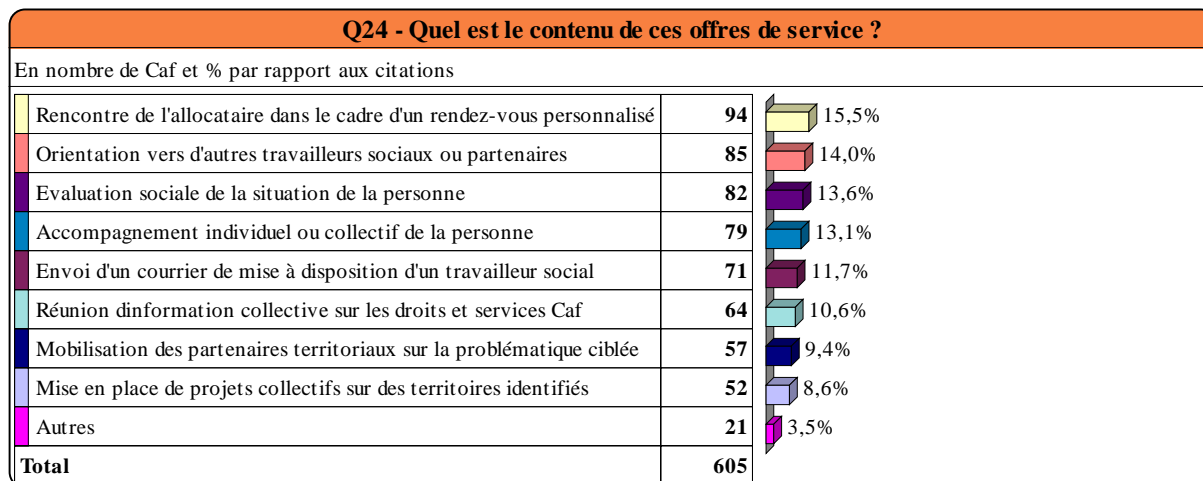
Plus durement touchées par la précarité et le chômage que les autres catégories de ménages, les familles monoparentales sont aussi sur-représentées dans le nombre de démarches effectuées auprès d'une assistante sociale. Elles sont en effet 21,5 % à avoir sollicité une assistante sociale ou un travailleur social. Viennent ensuite les familles nombreuses mais dans une bien moindre ampleur (9,5 %). Les visites chez une assistante sociale sont donc essentiellement le fait des familles monoparentales. Si l'on croise le type de ménage et les motifs des visites chez une assistante sociale, on constate que ce sont les familles monoparentales qui formulent le plus de demandes d'aides financières (43,4 %) suivi de près par les couples avec un enfant (42,9 %). Ce sont les couples avec deux enfants qui viennent demander le plus d'aides administratives. Parmi les différentes catégories de ménages, ce sont également les familles monoparentales qui mobilisent les services sociaux le plus souvent pour obtenir une aide financière ou en nature (55 % d'entre elles) suivi par les familles nombreuses (47 %).

3.3 Le processus d'offre de service

L'enquête montre que cette offre de service, quelle que soit la population ciblée, constitue bien une offre de travail social, dans la mesure où l'étape de contact et de rencontre de l'allocataire précède une logique d'évaluation sociale de la situation de la personne et de mise en place d'un accompagnement de la famille. Cette offre de service de travail social débouche également sur la mise en place de projets collectifs sur des territoires identifiés et sur la mobilisation de partenaires territoriaux sur la problématique ciblée. Même si le mode d'intervention privilégié reste l'intervention individualisée (rencontre, orientation, évaluation sociale), il est important de noter que la dimension collective et territoriale est loin d'être négligeable. Le travail social CAF se met ainsi en œuvre à partir

¹⁸ Avenel C., Nicolas M., Thibault F., "Des démarches auprès des caisses d'Allocations familiales plus fréquentes dans les zones urbaines sensibles", *l'Essentiel*, n° 27, Juillet 2004.

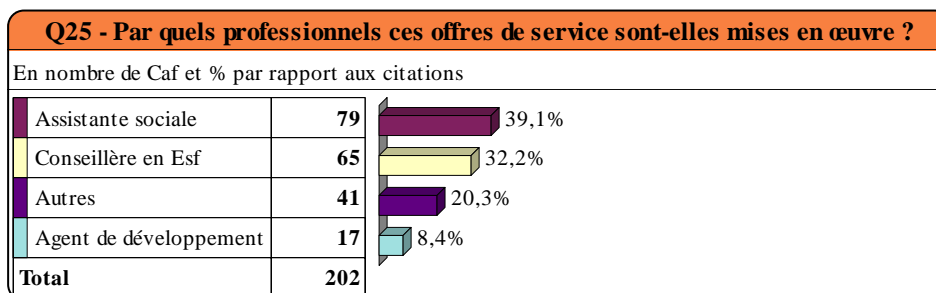
de deux « entrées » principales : d'une part, l'évènement familial repéré par traitement des fichiers allocataires, et qui conduit en premier lieu à un travail d'accès aux droits, puis si nécessaire d'accompagnement des familles en second lieu; d'autre part, le « territoire» selon les problématiques socio-économiques considérées et le partenariat des acteurs locaux.



La principale offre proposée est une offre de rencontre à l'allocataire dans le cadre d'un rendez-vous personnalisé (15,5% des citations). Cet entretien permet, soit une orientation vers d'autres partenaires (14%) lorsque la personne bénéficie d'un suivi social ou d'une intervention d'un autre service ou d'autres intervenants sociaux, soit d'un accompagnement individuel ou collectif.

Parmi les 3,5% "autres" (21 Caf) les précisions apportées quant à l'offre de service concernent l'accompagnement individuel, avec l'attribution d'aides financières (en particulier pour les gens du voyage), la mise en place de conseil de famille ou le traitement des indus. Il s'agit aussi de l'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle sous forme de formation ou de stages, de la mise en place d'actions collectives, voir de la création d'un centre social gens du voyage. Il s'agit enfin de la mise en place de conventionnements et de partenariat.

De façon logique, pour une majorité des Caf, nous trouvons au cœur de l'offre de service, de l'amont à l'aval du processus, l'intervention des assistantes sociales et des Cesf dont le cœur de métier est le contact avec la population.



41 Caf font toutefois intervenir d' "autres" intervenants (20,3% des citations) ayant des profils très diversifiés :

- Intervenants sociaux Caf : médiateurs, déléguées à la tutelle, conseillers techniques, Tisf, animateurs ...
- intervenants médico-sociaux, puéricultrice, psychologue,
- Secrétaires, agents des prestations, technicien conseil ...
- Cadre responsables des aides individuelles, cadre prestation,
- centres sociaux
- intervenants extérieurs dans le cadre d'appels à projets ou de conventions : formateurs, protocole d'accueil des enfants handicapés dans les structures d'accueil...

Ces autres intervenants correspondent au déroulement de l'offre de service, à la suite de l'étape d'orientation par les assistantes sociales ou des Cesf ou la mise en place de projets individuels ou collectifs avec les familles. La mobilisation de ces "autres personnels" peut être analysée comme nécessaire à la conduite de projets collectifs et/ou territoriaux, auxquels viendrait s'adjoindre les agents de développement (8,4% des citations).

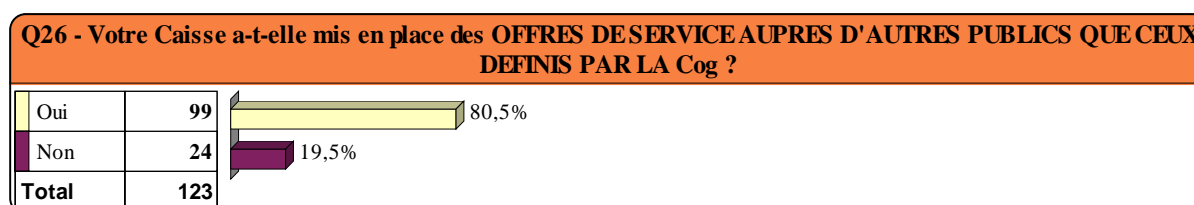
3.4 Les offres de service pour des situations et des événements familiaux (non explicitement listés par la Cog)

80,5 % des Caf (soit 99) indiquent avoir mis en place une ou plusieurs offres de service pour des situations et des événements familiaux autres que ceux listés par la Cog.

70 Caf citent des actions liées aux impayés de loyer, 61 Caf des actions liées à l'indécence du logement.

Dans 49 Caf, l'offre est liée à une séparation du couple, 36 Caf ciblent la naissance du premier enfant et 32 le décès d'un enfant ou d'un parent.

14 Caf ont une offre de service en direction des mères adolescentes et 19 Caf une offre liée à des situations budgétaires en prévention de situations de surendettement (créances multiples).



Q. 27 Si oui, pour quels publics

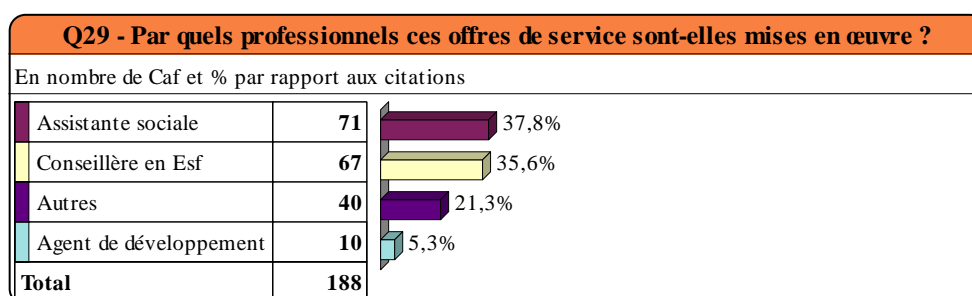
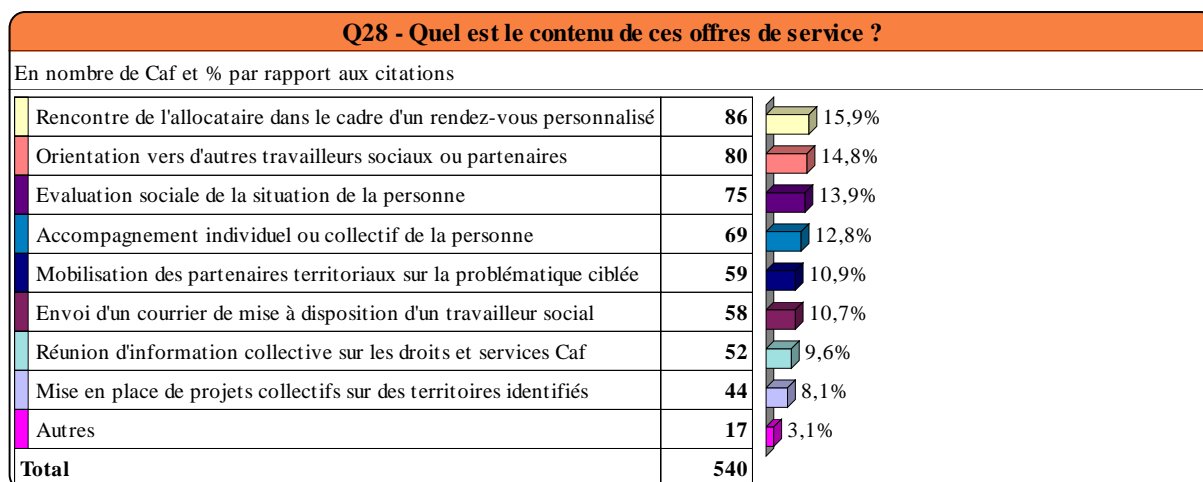
En % de Caf

Impayés de logement + Indécence du logement	48	39,02%
Impayés de logement	21	17,07%
Indécence du logement	13	10,57%
Sous-total Logement	82	66,67%
Parentalité	63	51,22%
Mère adolescente	14	11,38%
Créances multiples de l'allocataire	19	15,45%
Autres	50	40,65%

50 Caf apportent des précisions sur d'autres offres de service déclinées dans leur caisse. Ces offres renvoient à une diversité de situations en lien avec la spécificité des contextes locaux :

- liées à des prestations versées par la Caf (Asf, Colca, Clca, Asfr, Rmi, Paje...)
- liées au logement : prévention des expulsions locatives à la phase d'assignation, accédants à la propriété, étudiants à la recherche d'un logement, surconsommation d'énergie, impayés secteur privé, accès à un prêt équipement ménager, jeunes 18/25 accédants à un premier logement...
- liées aux caractéristiques de la famille : familles aux revenus précaires, situations de surendettement, gens du voyage, familles en difficulté, jeunes de moins de 25 ans
- liées à l'environnement : habitants des quartiers en politique de la ville,
- liées à une thématique : médiation familiale, départs en vacances, nouveaux allocataires, ...

Les modalités de l'intervention sont relativement identiques à celles mises en place pour la conduite des "offres de service Cog". La rubrique "autres" précise la mobilisation des outils institutionnels dont disposent les Caf et l'action sociale pour la réalisation de ces offres de service (lieux d'accueil et d'information, aides financières, plaquettes de communication...).



Là encore, ce sont les assistantes sociales et les Cesf qui sont mobilisées pour la réalisation de ces offres de service (respectivement 37,8 % et 35,6% des citations). Les "autres" précisés par 40 Caf, correspondent aux métiers sociaux ou d'intervention sociale de la caisse.

Parmi les 24 Caf qui ont répondu n'avoir pas mis en place d'offres de service autres que "Cog" :

- 4 Caf précisent qu'elles envisagent cette mise en place,
- des choix prioritaires doivent être faits au regard de la Cog et des moyens locaux
- les offres "Cog" correspondent aux réalités socio-économiques des territoires,
- les besoins non identifiés dans la Cog peuvent être traités dans d'autres dispositifs départementaux (ex : médiation familiale, logement...), il n'y a ni opportunité, ni besoin ciblé.

3.5 Conclusion

En définitive, un des principaux résultats de l'enquête est de montrer qu'il existe, de fait, un socle commun national de travail social des Caf, tant pour ce qui concerne le public visé que pour les missions poursuivies en priorité. Ainsi, 85,5 % des Caf déclarent mettre en place ces offres de service en faveur de publics vulnérables (tels qu'ils sont ciblés par la Convention d'objectifs et de gestion qui lie l'Etat et la Cnaf). Majoritairement, le public concerné est celui des familles monoparentales bénéficiaires ou non de l'API (84% des Caf), puis les familles nombreuses (19,5% des CAF), les familles ayant un enfant porteur d'un handicap (19%) et les gens du voyage (19%). Par ailleurs, 80,5 % des Caf indiquent avoir mis en place une ou plusieurs offres de service pour des situations et des événements familiaux liés au logement (67%) -impayés de loyer et indécence du logement essentiellement-, puis à la parentalité au sens large (51%) -séparation du couple, naissance du premier enfant, décès d'un enfant ou d'un parent, mères adolescentes- et à des situations budgétaires en prévention de situations de surendettement (15,5%).

4 - LA QUESTION DE L'ACCES AUX DROITS

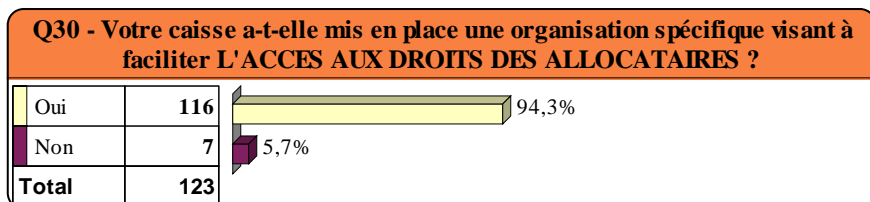
Nous avons distingué la question de l'accès aux droits, de l'offre de service, dans la mesure où la sortie des déconventionnements s'est traduite par un positionnement des travailleurs sociaux en ce domaine. Cette période, qui date du début des années 1990, correspond également à la mise en place du Rmi, et à l'arrivée au guichet des Caf de publics en situation de grandes difficultés économiques et sociales, que les techniciens conseils ne pouvaient totalement absorber. Dans ce contexte, les travailleurs sociaux ont été mobilisés sur cette question de l'accès aux droits des publics en difficulté.

Dans le même temps, les critères de la Cog correspondent à une approche quantifiée du travail administratif (objectif de délais de traitement, de liquidation, limitation des files d'attente). La mobilisation des travailleurs sociaux sur l'accès au droit contribue dès lors à articuler et à coordonner l'approche administrative et l'approche sociale en ce domaine. Elle permet à l'organisme de "*concilier accueil universel de droit commun et différenciation adaptée à la complexité des situations sociales*"¹⁹.

L'accès au droit renvoie à deux grands ordres de faits : d'une part, il poursuit l'objectif de résolution des blocages administratifs et de fluidification des situations administratives, d'autre part, il correspond à une approche globale, et non pas sectorielle, de la personne, associant écoute sociale, étude approfondie des droits, orientations et passage de relais vers les partenaires. De ce point de vue, l'accès au droit est une étape nécessaire, mais non suffisante, du processus d'offre de service de travail social²⁰.

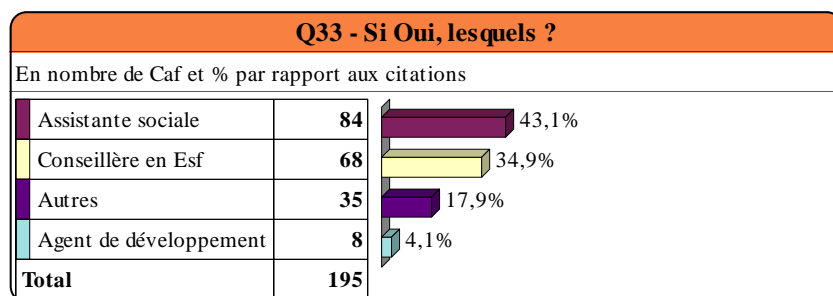
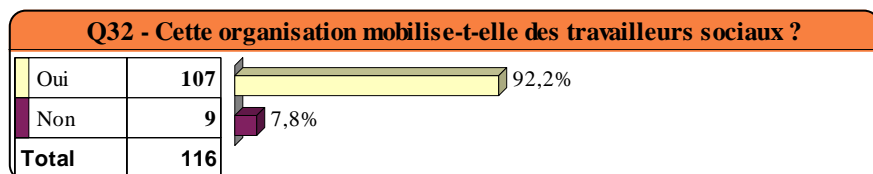
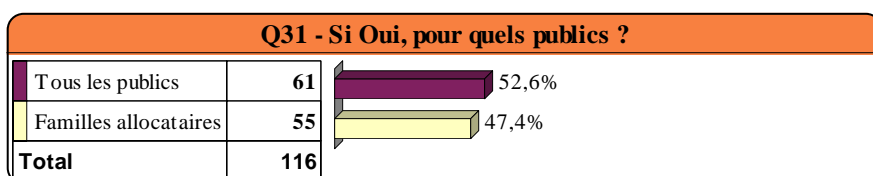
¹⁹ A. Caizzi, « Les Caf et l'accompagnement de l'utilisateur », *Informations sociales*, n° 120, décembre 2004.

²⁰ Enquête cnaf 1995 accès au droit et travail social.



Aujourd'hui, 94% des Caf indiquent avoir mis en place une organisation spécifique liée à l'accès aux droits. Ce qui signifie que **l'accès aux droits est devenue une modalité ordinaire de gestion des Caf** et est intégré dans l'organisation du travail²¹.

Pour 53% des Caf, cette organisation s'adresse à tous les publics (familles et personnes isolées), tandis que pour 47% des Caf elle ne concerne que les seules familles. Les travailleurs sociaux sont mobilisés en ce domaine dans 92% des Caf (As et Cesf le plus souvent).

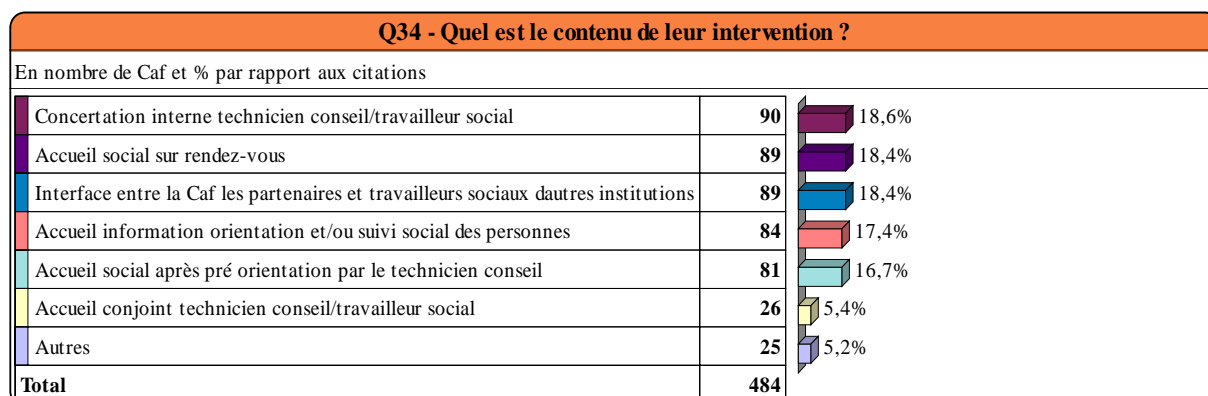


Quant au contenu de l'intervention (q84), les taux de réponses quasiment identiques apportés par les Caf à chaque item montrent une homogénéité dans l'organisation, très étroitement lié au travail du technicien conseil et assis sur des méthodologies d'intervention individuelles basées sur l'entretien avec l'allocataire.

Les 5 % d'interventions "autres" mentionnées par 26 Caf, font état d'interventions liées à l'accès aux droits à travers la mise en place d'actions collectives (vacances, expositions thématiques...) et de dispositifs spécifiques (pôles d'accueil en réseau pour l'accès aux droits sociaux (Parads), maisons de

²¹2 des 7 Caf n'ayant pas effectué cette organisation, indiquent que c'est en projet, dont une en lien avec les Points information famille (Pif). Les 5 autres Caf n'ont pas jugé utile de mettre en place une organisation spécifique, ce travail étant effectué de fait à travers les entretiens que mènent les travailleurs sociaux dans leurs contacts avec les familles, ou la conduite de missions spécifiques (Api, interventions logement). Par ailleurs, l'accueil de proximité effectué au niveau des territoires par le service prestation facilité, de fait, l'accès aux droits des allocataires.

la famille, cellule Aide à la Prévention de l'Exclusion sociale, indécence logement, accès à un nouveau logement...) s'appuyant sur l'information, la mobilisation des partenaires et l'ancrage territorial des projets (quartiers ciblés de la politique de la ville, informations collectives sur les territoires...).



5 - LES PROJETS DE TERRITOIRE VISANT LE DSL

La plupart des Caf sont impliquées dans la mise en œuvre de projets de territoire visant un objectif de Dsl. Près de 85% d'entre elles sont concernées.

Cependant, il importe d'analyser cette donnée avec prudence puisque le terme de Dsl peut correspondre à une grande variété d'intervention dont le principe d'unité est incertain. Ceci dit, par-delà la diversité de ses filiations et de ses promoteurs, la notion de Dsl est portée par la volonté d'impulser la mise en œuvre de politiques participatives, émancipatrices, et pas seulement curatives et assistancielles. Ainsi le Dsl porte-t-il des axiomes communs qui orientent l'intervention sociale. Il s'agit, par exemple, de la "participation", de la "mobilisation des potentialités locales", de "l'action globale", de la "co-construction", des "projets de territoire", etc. Concrètement, il s'agit de ne pas cantonner l'action sociale à une logique de traitement des carences d'un territoire, mais de s'appuyer sur la valorisation des ressources et des compétences des populations. En fait, la notion de développement social local est utilisée pour désigner une certaine posture de l'intervention. Il s'agit d'un "concept horizon" facteur de transformation de l'intervention sociale, notamment pour ce qui concerne l'action sociale des Caf²².

Ce terme de Dsl traduit bien une évolution essentielle, qui est celle de la montée en puissance des territoires et des collectivités locales : nouveaux grands principes d'aménagement du territoire (avec, depuis 1999, la volonté d'assurer un "développement durable" du territoire) ; incertitudes et débats sur la "pertinence" des échelles du pouvoir et des compétences ; et bien sûr logique de décentralisation croissante. En effet, c'est par le biais des "territoires", et non seulement en fonction de caractéristiques d'"ayant-droit", que l'on vise des populations spécifiques, sur la base d'une intervention encourageant le passage d'une logique d'égalité à une logique d'équité. Avec les lois de décentralisation et les logiques de l'intercommunalité, l'organisation locale se recompose en profondeur et la question territoriale dans le champ des politiques d'action sociale monte en puissance.

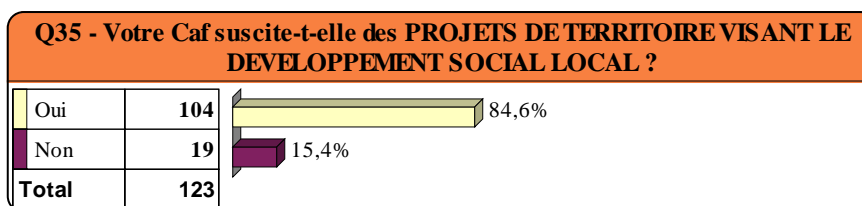
La mobilisation des Caf dans le développement social local est inscrite dans la circulaire d'orientation d'action sociale 2001-2004. A cette date, la moitié des Caf environ faisaient référence au Dsl dans leur schéma directeur d'action sociale. Certaines ont créé des services en ce domaine et beaucoup ont repositionné leurs travailleurs sociaux en "agents de développement". Une "doctrine"

²² D. Mansanti, in, « Territoires, action sociale et développement », *Recherches et Prévisions*, n°81, septembre 2005.

du Dsl a été élaborée par un groupe de travail en vue de la circulaire 2005-2008. La nouvelle organisation des territoires interroge directement les Caf pour ce qui concerne leur identité, leurs partenariats et leurs politiques²³. Les Caf ne se positionnent pas seulement comme des "caisses", limitées à un rôle exécutoire, mais elles s'affirment également comme des acteurs de leur territoire. Au final, le Dsl s'entend moins comme une nouvelle politique sociale, qu'il ne définit une stratégie de management des politiques fondée sur la participation et la contribution de l'ensemble des acteurs concernés.

Reprenant la définition du document de doctrine institutionnelle sur le Dsl²⁴, la circulaire d'orientations de l'action sociale familiale 2005-2008²⁵, définit le Dsl comme *"un processus organisé, sur l'échelle d'un territoire, de changements durables mobilisant les acteurs de façon collective et participative. Il contribue à renforcer les différentes formes de cohésion sociale par l'élaboration et la réalisation d'un projet reposant sur une stratégie globale impliquant équitablement et solidairement l'ensemble des acteurs"*.

Les Caisses de Msa sont impliquées de la même manière. Elles développent des Contrats de Développement Social Local (Cdsl), ou des Contrats de développement social territorialisé (Cdst). A l'échelle nationale, en collaboration avec l'Odas ou bien avec la Fédération des Centres Sociaux et Socio-Culturels de France, comme à l'échelle locale, avec certains départements, les Caf agissent au nom du Dsl. Elles n'ont probablement ni les mêmes définitions ni les mêmes orientations en matière de ce qu'elles baptisent, avec leurs partenaires, Dsl.



Comment cette orientation se concrétise t-elle sur le terrain ? D'abord par la **formation des professionnels du champ social dans ce domaine d'intervention**.

67,5 % des Caf ont fait le choix de former leurs professionnels sociaux à la conduite de projets territoriaux ou de Dsl au cours de ces dix dernières années. L'enquête ne permet pas de dire s'il s'agit de l'ensemble des intervenants par caisse. Par ailleurs, on peut penser que certaines Caf ont proposé ce type de formation diplômante depuis plus de dix ans et n'ont donc pas renseigné la question référée.

Les Caf ne semblent pas avoir effectué de choix prioritaires par métiers pour dispenser ces formations, puisqu'elles citent dans les mêmes proportions (entre 24,6 et 26,6 %) les assistantes sociales, les Csf et les conseillers techniques. Cette orientation est cohérente avec les observations précédentes soulignant une diffusion des professions "canoniques" vers les missions du territoire et du Dsl. Il apparaît que les Caf ont accompagné ce repositionnement en appuyant leurs professionnels par des formations en méthodologie de territoire et de Dsl.

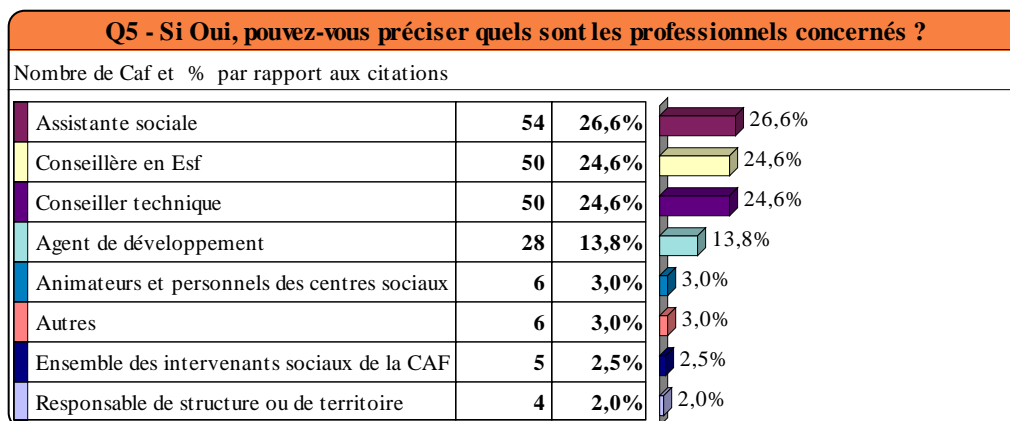
Pour ce qui concerne les agents de développement, qui représentent une part plus faible concernée par cette formation (13,8%), on peut penser que ce personnel avait déjà bénéficié de cette formation (37 sur 341, soit 10% sont titulaires d'un diplôme autre que de travail social) ou ont été formés au moment de leur prise de fonction.

²³ Avenel C., Belmounes T. (coordonné par), « Territoires, action sociale et développement », *Recherches et Prévisions*, n° 81, septembre 2005.

²⁴ Cnaf, chantier3, Développement social local, document de doctrine, octobre 2003

²⁵ Cnaf, circulaire d' « orientations de l'action sociale familiale 2005-2008 », p. 8.

Les Caf possèdent donc majoritairement un personnel social formé à la méthodologie de projet et au Dsl. Ainsi les travailleurs sociaux apparaissent-ils pour les Caf comme le levier essentiel du développement social, tant dans les processus de mise en œuvre des actions de ce type que dans la capacité à le porter pour l'Institution ou les populations.



Ensuite, on observe que **les modalités d'intervention sur les territoires s'ordonnent en plusieurs axes**. En premier lieu, il s'agit bien d'une intervention visant à maintenir le lien social en s'appuyant sur les structures existantes (centres sociaux par exemple) et les ressources locales (secteur associatif). On est là dans des actions collectives au sein d'une unité territoriale donnée visant la cohésion sociale. La participation des habitants est consubstantielle à l'ensemble du processus de tout projet de Dsl depuis son élaboration jusqu'à son évaluation en passant par sa mise en œuvre.

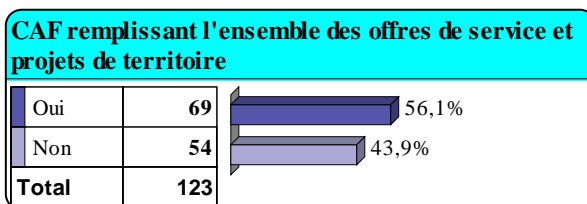
Dans le contexte de recomposition mouvante des territoires et des compétences de l'intervention, lié à la décentralisation, le partenariat s'impose et, à condition de le définir et d'en fixer les règles, il se présente comme l'opportunité de développer une réponse globale, transversale et de proximité aux problématiques sociales complexes, aux causes multiples et interdépendantes. Cet aspect combinant les populations, un territoire et le système de partenariat local se trouve dans la deuxième rubrique pointée par les Caf, qui concerne les projets de territoires pour 25,6 % des Caf : aider à faire émerger une problématique sociale et à mettre en œuvre des projets avec les populations et les partenaires. On trouve, en troisième lieu, le soutien au développement des initiatives habitantes sur leur lieu de vie. Enfin, on note la réalisation de diagnostics territoriaux. On retrouve donc les méthodes de l'approche territoriale : le diagnostic, la participation et l'association de habitants, le partenariat, l'évaluation.

Les précisions, apportées dans la rubrique "autre" par 16 Caf, viennent conforter les éléments développés ci-dessus. L'impulsion et la mise en place de projets territoriaux nécessitent des financements, un partenariat, la prise en compte des attentes des habitants, l'accompagnement des projets et leur évaluation. Ces projets visent à impulser, animer, développer des activités créatrices de lien social, de soutien à la parentalité et d'accès aux droits de publics défavorisés. Ils permettent également de développer des réseaux ou dispositifs d'accueil.

La participation aux dispositifs qui concernent des projets de territoires relève de la mise en place des Contrats urbains de cohésion sociale (Cucs), des comités d'animation des réseaux d'écoute et d'accompagnement des parents (Reaap), de l'accompagnement scolaire (Clas), de la réussite éducative.

Parmi les 19 Caf ayant répondu non à cette question des projets de territoires, 4 précisent être en situation d'étude ou de projet. Pour 3 Caf, il s'agit soit d'une absence d'opportunité, soit d'une attente de clarification des orientations ou d'expériences d'autres départements. Pour 4 autres Caf, les choix de la direction consistent à centrer les As et Cesf sur de l'accompagnement individuel, un public cible ou des entrées thématiques indépendantes de l'approche territoriale (accès aux droits, impayés de loyer, insalubrité, primos demandeurs d'Api). Pour les autres Caf, ce sont les éléments de contexte qui ne permettent pas la mise en place de ces projets de territoire : dimension du service ou du territoire de compétence de la Caf, absence de partenariat, organisation centralisée.

Au final, il importe de souligner que **56% des Caf assurent, tout à la fois, des offres de service en direction des « publics cibles » définis dans la Convention d'Objectifs et de Gestion élaborée entre la Cnaf et l'Etat, des offres de service visant des situations et des événements familiaux non listés explicitement par cette Convention, le traitement de l'accès aux droits et les projets de territoire.**



6 - LE TRAVAIL SOCIAL CAF : UN TRAVAIL SOCIAL LARGEMENT INTEGRE DANS L'OFFRE DE SERVICE INSTITUTIONNELLE

Afin de mesurer plus finement la place du travail social, il était demandé aux Caf de hiérarchiser par ordre décroissant d'importance, son implication dans chacun des quatre axes d'intervention (offre de service pour un public Cog, offre de service pour un public « hors Cog », accès aux droits et projets de territoires visant le Dsl).

6.1 Le travail social dans la logique du « service Caf »

Le travail social des Caf apparaît alors largement dominé par une logique d'intervention basée sur les offres de service. Dans le prolongement des déconventionnements amorcés depuis l'acte 1 de la décentralisation, les travailleurs sociaux apparaissent, en premier lieu, positionnés sur le domaine de l'accès aux droits des allocataires (à hauteur de 33,9 % des Caf) avec un nombre relativement proche de Caf (toujours en première ordre d'importance) qui sont positionnées sur l'offre de service institutionnel défini par la Cog en direction des publics vulnérables (à hauteur de 29%). Si l'on ajoute les 6% de Caf proposant des offres de service de travail social pour d'autres situations que celles fixées par la Cog, on compte alors au final **69,5% des Caf faisant intervenir leurs travailleurs sociaux dans cette logique d'offre de service.**

Q38 - Axes d'intervention					
	1	2	3	4	5
Offres de service institutionnelles en direction de publics vulnérables au sens de la Cog	29,0%	40,3%	21,7%	6,3%	8,7%
Offres de service institutionnelles en direction d'autres publics que ceux définis par la Cog	6,5%	16,8%	28,7%	38,9%	13,0%
Accès aux droits des allocataires	33,9%	31,9%	28,7%	6,3%	0,0%
Projets de territoire visant le Dsl	28,2%	8,4%	20,0%	38,9%	17,4%
Autres	2,4%	2,5%	0,9%	9,5%	60,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ce constat est largement renforcé par le classement en deuxième ordre d'importance, qui fait ressortir nettement l'offre de service institutionnelle en direction des publics vulnérables définis par la Cog (à hauteur de 40,3%), suivis par l'accès aux droits des allocataires (à hauteur de 31,9%).

En troisième position sont classés à égalité l'offre de service pour les situations et événements familiaux non listés explicitement par la Cog et l'accès au droit.

L'axe d'intervention relatif aux projets de territoire visant le Dsl occupe une place paradoxale. Il est positionné en quatrième ordre d'importance d'un côté, mais se trouve également, d'un autre côté, situé sur un très bon score en première ordre d'importance (à hauteur de 28% des citations), score très proche de celui de l'accès au droit (33,9%) et de celui de l'offre de service Cog (29%). On peut interpréter ce résultat de deux façons. D'une part, les projets de territoire s'inscrivent dans la logique du processus lui-même d'offre de service, par exemple lorsque l'accompagnement visant les bénéficiaires de l'Api débouche sur la mise en place d'actions collectives sur des quartiers, ou encore lorsque l'intervention sociale à l'échelle d'un quartier engendre, par effets émergents, des conséquences sur les situations intra-familiales, notamment au regard du droit. D'autre part, les projets de territoire surgissent du terrain local, de l'identification des demandes habitantes, qui enclenchent un projet impliquant une action collective. Ils sont source d'expérimentation et d'innovation, deux points historiquement forts du réseau des Caf. L'analyse des activités concrètes des travailleurs sociaux montrent que ces deux approches, « offre de service » et « territoire », renvoient moins à une organisation spécialisée et séparée, qu'elles ne s'inscrivent dans une continuité de l'intervention.

La rubrique « autres » renvoie à un nombre de 20 CAF ayant précisées le contenu et les méthodes des axes d'intervention. Ainsi ont-elles distinguées : l'accès au logement décent, contribution à l'insertion professionnelle, participation/gestion/coordination de dispositifs, commissions sociales ou réseaux (ex lutte contre les violences faites aux femmes, observatoire social...), intervention d'intérêt collectif visant le développement local, actions collectives en partenariat, projets territoriaux, accompagnement social individuel et collectif de certains publics ciblés, accompagnement d'équipements de proximité (rôle de référent de centre social), service de tutelle, accueil social espace accueil Pf, offre des centres sociaux en direction des familles.

Q39 - Nombre de travailleurs sociaux positionnés sur ces différents axes

Nombre de Ts et % de citations	Somme	%
Offres de service institutionnelles en direction d...	2 122	26,2%
Accès aux droits des allocataires	2 067	25,6%
Offres de service institutionnelles en direction d...	1 780	22,0%
Projets de territoire visant le Dsl	1 643	20,3%
Autres	474	5,9%
Total	8 086	100,0%

6.2 Les méthodologies de l'intervention

Conformément à une intervention sociale calibrée par la logique d'offre de service, il apparaît que la méthode d'intervention classée en premier ordre d'importance relève de l'"action individuelle" (entretien de face à face avec les personnes, accompagnement personnalisé) : c'est le cas pour 58% des Caf.

Les modes d'intervention collective et relevant d'une logique de Dsl occupent une place plus importante qu'on n'aurait pu le penser dans la mesure où 39,5% des Caf classent en premier ordre d'importance les actions collectives et le Dsl. Quand on prend en considération le classement opéré en second ordre d'importance, le travail social collectif domine largement (57,4%) et monte jusqu'à 79% des Caf en ajoutant les méthodologies du Dsl.

Q40 - Différentes méthodologies d'intervention utilisées var les travailleurs sociaux

	1	2	3	4	Total
Actions individuelles	58,1%	16,5%	22,2%	10,5%	32,6%
Actions collectives	15,5%	57,4%	25,3%	10,5%	31,2%
Développement social local	24,0%	21,7%	44,4%	21,1%	28,7%
Autres	2,3%	4,3%	8,1%	57,9%	7,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Par conséquent, si l'action individuelle est la première méthodologie d'intervention destinée à mettre en oeuvre la logique d'accès au droit et d'offre de service, l'intervention sociale de la branche Famille se caractérise nettement par le poids des méthodes d'intervention collective et territoriale. Autrement dit, le traitement de l'offre de service ne s'effectue pas seulement selon une logique d'intervention individuelle mais débouche également sur des actions collectives et territoriales. La question est de savoir si, dans la pratique effective des travailleurs sociaux, ces deux logiques s'articulent et se fluidifient sur une même chaîne d'intervention.

Les résultats de cette enquête tendent à montrer que les pratiques concrètes de l'intervention n'opposent pas le travail social individuel et le travail social collectif. Il semble que l'action individuelle est le point d'entrée incontournable de l'intervention (on ne peut pas agir sans une connaissance personnalisée et précise des situations familiales) et que celle-ci débouche assez souvent, de façon complémentaire, sur un travail social collectif et même sur des interventions sociales locales. Tel semble être la spécificité et la "plus value" du travail social des Caf. Par ailleurs, la tension entre l'individuel et le collectif semble se situer davantage au niveau des choix politiques et organisationnels des Caf, celles-ci positionnant leurs travailleurs sociaux soit sur une logique d'intervention individualisée, soit font le choix de diversifier les méthodologies d'intervention en articulant les démarches et les méthodes.

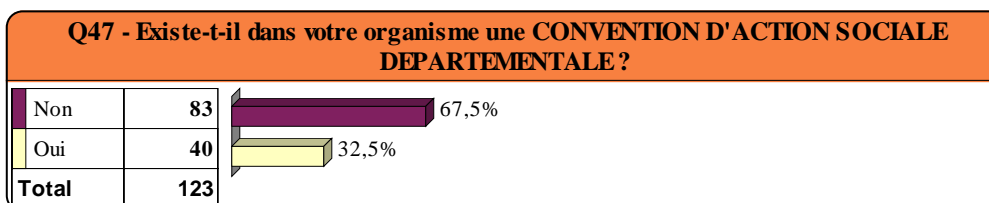
Ces résultats ne doivent donc pas conduire à penser qu'une méthodologie est privilégiée par rapport à une autre. En fait, elle est adaptée selon les situations et les besoins. Comme le dit une Caf, "Le travail social doit pouvoir passer d'une approche à une autre en fonction des diagnostics réalisés". « La hiérarchie des pratiques n'est pas figée. C'est la nature du projet qui détermine la ou les méthodes employées. Certains projets peuvent réclamer une action individuelle et/ou une action collective et/ou une action territoriale".

7 - LE TRAVAIL SOCIAL DES CAF ET LE PARTENARIAT LOCAL

La notion de partenariat est polysémique. Abondamment utilisée, elle est rarement précisément définie. A partir du début des années 1980, elle renvoie au principe de contractualisation et de transversalité qui se diffuse à l'ensemble de l'action publique, plus particulièrement en matière de décentralisation de l'action sociale. Il s'agit d'aller vers plus de proximité, de coordonner de façon optimale l'intervention, d'agir localement et de façon transversale avec l'ensemble des acteurs concernés. Cette notion de partenariat, toutefois, recouvre un ensemble de situations si différentes qu'elle peut signifier tout et son contraire, ajouter à la confusion, si bien qu'il convient de prendre garde à un usage si extensif.

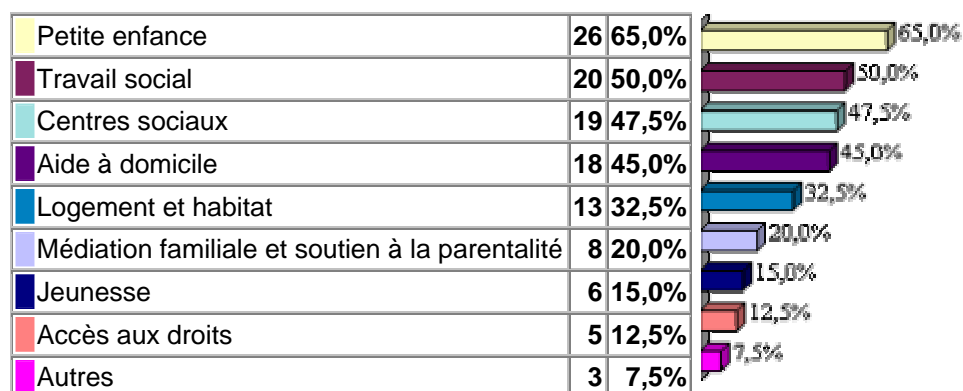
7.1 Les conventions d'action sociale départementale

32,5% des Caf ont signé une convention d'action sociale départementale. Ce résultat montre que le partenariat se trouve formalisé pour un nombre minoritaire des Caf, alors que les actions partenariales vont bien au-delà de cet indicateur dans les faits. Le plus souvent, on observe une logique de partenariat sur des actions ponctuelles. Pour ce qui concerne les Caf, ces conventions portent sur l'ensemble des thématiques d'intervention des Caf.



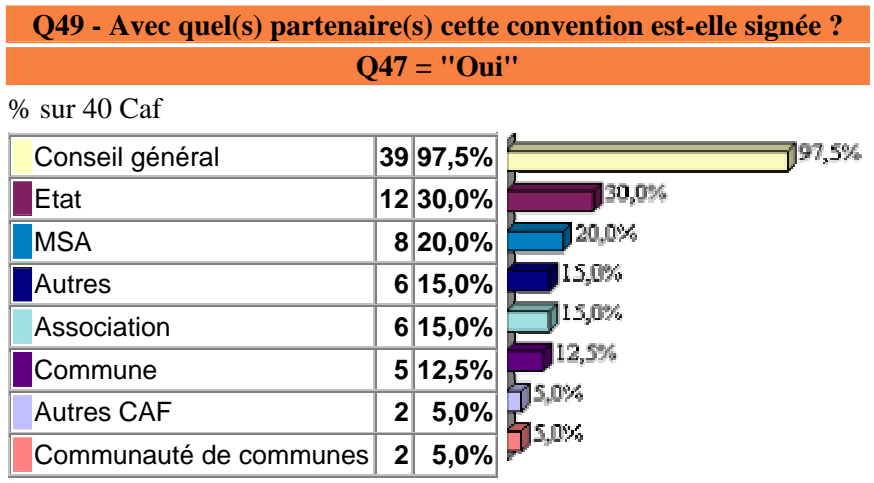
Q48 - Si Oui, sur quels champs porte-t-elle ?
Q47 = "Oui"

En % sur les 40 CAF



On peut distinguer deux étapes historiques du partenariat pour les Caf. La première relève de l'acte I de la décentralisation, qui amorce le mouvement de déconventionnement du travail social avec les conseils généraux. Ensuite, ces déconventionnements laissent ouvert un champ de nouvelles coopérations à redéfinir, et on entre progressivement dans une phase d'un partenariat encore aujourd'hui peu formalisé sans doute parce qu'il implique une dimension plus large et politique de l'intervention sociale.

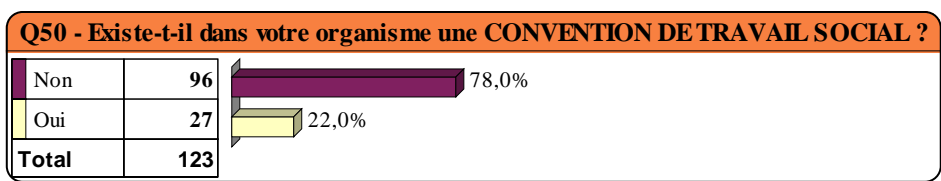
Par ailleurs, le Conseil général est le partenaire principal des Caf puisque 39 Caf sur les 40 Caf ayant signé une convention d'action sociale l'ont signée avec le conseil général. Les 10 Caf qui apportent des précisions relatives aux "autres partenaires" signataires de convention d'action sociale citent majoritairement la Msa.



7.2 Les conventions de travail social

On compte 22% des Caf (27 Caf) qui ont signé une convention de travail social, en premier lieu avec le conseil général. Ces conventions relèvent de la polyvalence de secteur (16 Caf), des actions de Dsl (7 Caf) et de thématiques diverses en lien avec la spécificité des contextes locaux, telles que par exemple la coordination des acteurs de terrain, l'accompagnement social lié au logement, l'accès aux droits et services, l'absentéisme scolaire.²⁶

On observe également qu'une majorité de Caf (78%) n'a pas contractualisé de conventions en matière de travail social, et lorsque c'est le cas, ces conventions sont nouées avec le Conseil général en premier lieu, puis les communes, les intercommunalités et la Msa. Ces conventions portent sur la polyvalence de secteur, le développement social local et "autres". Par ailleurs, ces conventions concernent en fait surtout des mises à disposition de personnels sociaux de la Caf sur des thématiques précises : c'est tout particulièrement le cas des assistantes sociales. Ces conventions correspondant semble t-il à des interventions inscrites dans la durée.

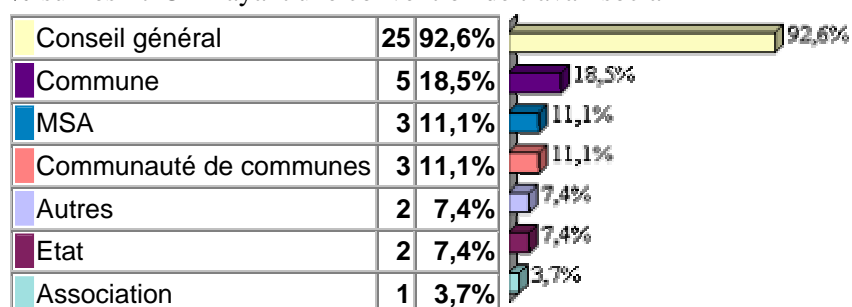


²⁶ Sur les 27 Caf ayant signé une convention, 21 envisagent de la reconduire. Les raisons évoquées pour un non renouvellement font état des départs en retraite et de dénonciation. Dans ce conventionnement, 19 prévoient une mise à disposition de personnels sociaux (207 As, 65 Cesf, 4 agents de développement et 65 « autres » comprennent des secrétaires, cadres, puéricultrices, animateurs Defa, conseiller social, coordonnateurs). Pour 15 Caf, cette mise à disposition implique une compensation financière.

Q51 - Avec quel(s) partenaire(s) cette convention est-elle signée ?

Q50 = "Oui"

% sur les 27 CAF ayant une convention de travail social

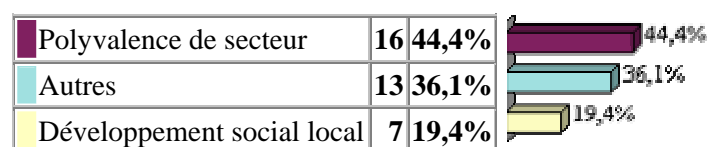


16 Caf ont actuellement une convention de polyvalence de secteur signée avec le conseil général. Cette donnée nécessite toutefois une clarification. En effet, une Caf est partiellement déconventionnée et deux Caf sont en cours de déconventionnement. Sur les 16 Caf, 3 s'interrogent sur l'opportunité du maintien de cette convention, 5 Caf attendent le départ en retraite d'une partie de leurs effectifs impliqués par cette convention pour y mettre fin définitivement. Pour 2 Caf enfin, un autre mode de répartition d'activité avec le Conseil général s'est substitué au conventionnement. En réalité, nous pouvons considérer que seules 5 Caf sont en conventionnement de polyvalence avec le Conseil général. Parmi elles, 3 s'interrogent sur un éventuel déconventionnement.

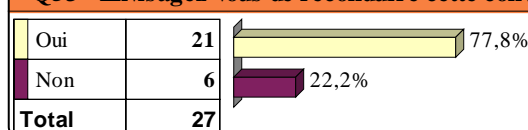
13 des 27 Caf ayant une convention de travail social apportent des précisions sur le contenu de cette convention portant sur des champs « autres » que la polyvalence de secteur ou le Dsl. Pour 3 Caf, il s'agit de conventions de coordination faisant suite au déconventionnement : "articulation polyvalence de secteur du Cg et travail social", "coordination des acteurs de terrain", "suite au déconventionnement, une répartition a eu lieu entre la Caf qui a gardé le volet "économie sociale" et le Cg qui gère le service social". Pour les autres Caf, les conventions portent sur des champs variés: accompagnement social lié au logement (3), accès aux droits, et aux services (1), absentéisme scolaire (1), animation collective (1), aides individuelles (1), ou sur des publics : bénéficiaires de l'Api et/ou du Rmi (2), accompagnement social des familles les plus en difficultés sur les communes ou quartiers en politique de la ville (1). Une Caf a élaboré une convention de moyens pour les lieux d'Accueil enfants-parents.

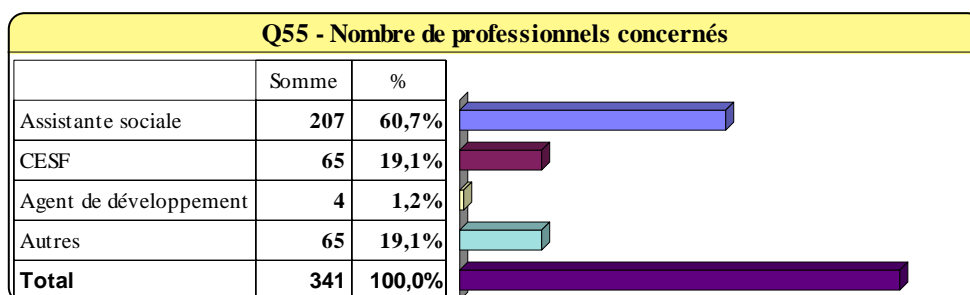
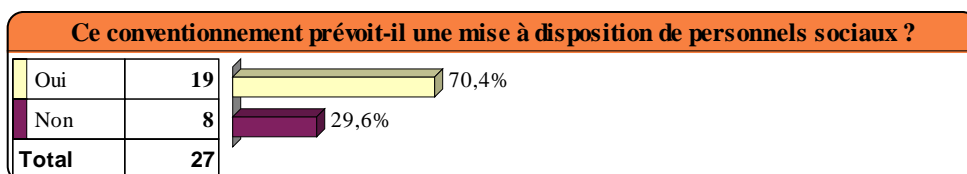
Q52 - Si Oui, cette convention porte-t-elle sur :

% sur les citations



Q53 - Envisagez-vous de reconduire cette convention :





Au final, il importe de souligner que depuis la vague des déconventionnements, les Caf n'ont pas véritablement organisé localement un partenariat de conventions avec les partenaires locaux, en premier chef le conseil général. Le partenariat existe toutefois au titre de diverses interventions ponctuelles, mais n'apparaît pas très formalisé. Sans doute y a-t-il là un enjeu de clarification des interventions et des compétences pour l'avenir. Par ailleurs, l'acte 2 de la décentralisation et les lois récentes, comme la loi 2007 sur la protection de l'enfance, redéfinissent des pans entiers de l'action sociale départementale, impliquant un terrain législatif mouvant, et un repositionnement en cours des travailleurs sociaux des conseils généraux et de leurs missions. Les deux acteurs, Caf et conseil général, étant dans une phase de redéfinition respective de leurs interventions sociales, se dessinent les perspectives de nouvelles modalités de partenariat.

Une dimension des partenariats concerne cependant la mise à disposition de personnels. 48 % des Caf indiquent ainsi mettre des personnels à disposition auprès de partenaires pour la gestion de dispositifs, d'équipements ou de services. Il s'agit pour :

- 22 Caf des As, soit au total 41 agents
- 21 Caf des Cesf, soit au total 71 agents
- 3 Caf des agents de développement, soit au total 12 agents
- 39 Caf autres, soit au total 266 agents.

Concernant les « autres » personnels sociaux mis à disposition de partenaires pour la gestion de dispositifs, d'équipements et de services, 39 Caf apportent des précisions. La mise à disposition de personnels sociaux pour la gestion de dispositifs, d'équipements et de services, concerne principalement le personnel médico-social puisque sont citées les EJE (11 citations), les puéricultrices (11), les aides maternelles, auxiliaires de puériculture, personnels de crèches, halte-garderie ou établissement d'accueil du jeune enfant, les Reaap (32). Les animateurs sont cités 9 fois auxquels il faut ajouter deux citations de responsables de centres sociaux. Sont ensuite cités les secrétaires (5), les conseillers techniques (4), les travailleurs sociaux, cadres et techniciens (3). A noter également la mise à disposition de 2 éducateurs spécialisés (ils sont 8 dans l'institution), une gardienne de centre social, et une Cesf mise à disposition d'un Cfa. Pour 67,8 % des Caf, cette mise à disposition implique une compensation financière. Il n'a pas été possible d'effectuer un chiffrage de ces mises à disposition, toutes les Caf n'ayant pas renseigné cette donnée.

L'ensemble des personnels mis à disposition dans des dispositifs, équipements et services est réparti de la manière suivante :

- 36,3 % dans autres
- 23,1 % dans les centres sociaux
- 17,6% pour le Fsl
- 11 % pour les Reaap
- 5,5 % pour la politique de la ville
- 4,4 % pour la médiation familiale
- 2,2 % pour le Rmi

Les missions de travail social confiées par les Caf à d'autres partenaires (**Q64**) concernent en majorité l'aide à domicile, la médiation familiale et l'accompagnement social lié au logement. Le partenariat porte aussi sur des publics ciblés (populations vulnérables et /dont gens du voyage)

- 22 Caf pour l'aide à domicile,
- 3 Caf pour les gens du voyage,
- 9 Caf pour l'accompagnement des publics vulnérables,
- 7 Caf pour l'accompagnement social lié au logement,
- 8 Caf sur le volet de la médiation familiale,
- 1 Caf en ce qui concerne la polyvalence de secteur,
- 1 Caf pour les actions de prévention et de lutte contre l'illettrisme,
- 1 Caf pour l'aide au départ en vacances (Vacaf),
- 1 Caf en matière de tutelle
- 1 Caf pour l'instruction des aides individuelles du conseil général pour le compte de la Caf,
- 1 Caf pour l'instruction des aides individuelles sur fonds Caf

47 Caf ont apporté des remarques supplémentaires concernant leurs conventionnements, leurs mises à disposition et leurs partenariats. Parmi elles, 18 Caf relatent des projets de partenariat à consolider, à clarifier ou à construire. Il s'agit ainsi par exemple de *"clarifier des relations financières avec les villes"*, *"la charte Cg/Caf doit être rédigée"*, *"travail en cours sur l'extension d'un Reaap"*, *engagement en cours de redéfinition dans le cadre de la polyvalence de secteur"....*

12 Caf font référence directement à la signature prévisionnelle de *"chartes"*, de *"conventions d'action sociale départementale"*, de *"convention générale de partenariat"*, de *"protocole d'intervention de travail social"* ou de réflexions en cours pour formaliser ces conventions avec le conseil général. *"Une convention cadre va être signée avec le conseil général sur les champs prioritaires petite enfance, parentalité et logement, ainsi que sur l'accompagnement des familles vulnérables, l'animation de la vie sociale, les jeunes adultes, l'accompagnement des bénéficiaires de minima sociaux"*, *"redéfinition en cours de la convention avec le conseil général"*.

Pour 4 Caf, ces projets de conventions sont multi partenariales (avec le Cg, la Msa, la Ddjs, des associations). Pour une autre, il s'agit d'étudier la possibilité de reconduire sur une nouvelle commune *"une charte d'engagement pluri partenariale (institutionnels et associatifs), dans le cadre de l'élaboration d'actions collectives conjointes"* avec cette commune. Une autre Caf encore examine la question de la participation financière d'un poste de travailleur social dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain. Sept de ces projets de conventions concernent l'ensemble des champs prioritaires de l'action sociale des Caf (y compris pour une Caf un conventionnement portant sur le Dsl), six concernent le travail social, (clarification des missions, recherche des complémentarités et mise en place de coordination). Deux projets concernent la petite enfance (extension des missions d'un Reaap, création d'un schéma départemental enfance famille).

24 Caf apportent des précisions quand à leur organisation partenariale et des mises à disposition de personnels. Cette organisation fait suite à des situations de déconventionnement ou de désengagement de la gestion d'équipements (8 Caf). A noter pour une Caf le "cofinancement d'un poste de développeur culturel (animateur cantonal)", sur une communauté de communes. Dans ce même département, la caf a signé des "conventions avec une commune et une communauté de communes pour un travail social local conjoint sur ces deux territoires notamment par l'intermédiaire de deux Cesf. En contre partie, les co-contractants participent financièrement en prenant en charge la moitié des salaires de ces travailleurs sociaux". Une autre Caf précise également que "la plupart des conventions partenariales signées sont en lien avec le développement local (projets politique de la ville Anru, au niveau des centres sociaux, conventions dans le cadre habitat-cadre de vie, etc.). D'autres sont à une échelle plus large (...), mais s'intègrent dans une dynamique de développement global avec des applications territoriales".

8 - QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL SOCIAL SELON LES CAF ?

8.1 Les définitions du travail social selon les Caf

Les Caf disposaient d'une question ouverte leur proposant de répondre librement à leur définition du travail social. 115 Caf ont renseigné cette question et ont proposé une définition du travail social, soit en rappelant des définitions institutionnelles existantes, soit en proposant leur propre définition. Les réponses des Caf peuvent se décliner en trois grands axes :

- objectif et finalité du travail social
- les outils et méthodes du travail social
- le public du travail social.

8.1.1 Essai de définition du travail social : objectifs et finalités

Dans les définitions qui sont proposées des finalités du travail social, on peut distinguer quatre éléments qui concourent à broser les contours et les traits spécifiques du travail social. En premier lieu, est soulignée la fonction générale par-delà la diversité des métiers du social. En second lieu, est plus précisément distinguée la singularité du travail social par rapport à l'ensemble de l'intervention sociale. En troisième lieu, est présenté le travail social propre à la branche famille. Enfin, en quatrième lieu, un ensemble de définition positionne le travail social autour de la notion de développement.

8.1.1.1 Un premier ensemble de réponses consiste à définir le travail social dans sa fonction générale, commune ou transversale aux différentes professions. Le travail social est défini comme un processus organisé d'accompagnement des personnes/ familles et/ou de groupes vers la résolution de leurs problèmes matériels ou relationnels. Sur le plan des finalités, l'action du travail social vise ainsi concrètement à proposer des solutions à des situations de difficultés économiques et sociales, individuelles et relationnelles, vécues par les individus, en vue de leur résolution, et à les aider plus généralement à retrouver leur autonomie. Il s'agit là d'un cadre commun par-delà la diversité et la spécificité des métiers, des statuts, des méthodes et des populations concernées. Il apparaît bien un cœur de métier comme le montrent également les référentiels de définition proposés par les institutions faisant généralement référence.

Ainsi, pour prendre quelques exemples donnés par les Caf, le travail social peut être défini de façon générale comme :

- *"une vision organisée collectivement de l'accompagnement des populations dans des territoires définis, basée sur la promotion des potentialités de chacun, et dans un objectif de société solidaire et démocratique".*
- *"un dispositif d'interventions assuré par des professionnels diplômés, visant à accompagner, individuellement ou collectivement, les personnes (isolées ou familles, jeunes ou âgées, hommes ou femmes...) en vue de les aider à trouver les réponses à leurs difficultés humaines, sociales, économiques, professionnelles".*
- *"un acte professionnel à visée individuelle ou collective selon qu'il s'adresse à une personne, une cellule familiale ou un groupe social. Qu'il soit curatif ou préventif, il peut s'appuyer sur différentes techniques et son contenu varier en fonction des cibles et des objectifs définis".*
- *"En référence aux droits de l'homme, le travail social tend à soutenir les individus, les groupes, à développer au mieux de leurs possibilités leurs capacités à être et à "faire société" : soit dans le "faire avec", apportant soutien et appui, tant d'un point de vue social que matériel et psychologique, mais aussi en soutenant les capacités d'entraide solidaire pour que des familles et des groupes (institué ou non) arrivent "à faire par eux-mêmes" face à leurs réalités de vie".*
- *"Une intervention, un accompagnement, assurés par un professionnel, qui a pour vocation, la résolution d'un problème ou d'une problématique, vécue par une personne ou un groupe de personnes".*
- *"A partir d'un diagnostic partagé, accompagnement de personnes et/ou de groupes par des professionnels du travail social diplômé, en s'appuyant sur les potentialités du public en vue d'un changement positif dans leur situation. C'est entrer en relation avec des personnes vulnérables, mettre en place une écoute pour élaborer ensemble un accompagnement adapté, dans un objectif d'amélioration des conditions de vie et de promotion de la personne".*

Ces définitions peuvent être rattachées à celles qui sont généralement proposées par les institutions d'action sociale et médico-sociale, dont les Caf font référence, comme celle issue du dictionnaire critique de l'action sociale²⁷ :

"Le travail social est entendu couramment comme un ensemble d'activités sociales, conduites par des personnes qualifiées, dans le cadre d'une mission autorisée et/ou légale, au sein de structures publiques ou privées en direction d'individus ou de groupes en difficulté, afin de contribuer à la résolution de leurs problèmes".

Cette définition est proche également de la définition proposée par l'Onu : *"Le travail social est une activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social".*

Nous pouvons encore citer la définition du conseil économique et social (2000)²⁸ : *"Le travail social a pour vocation première d'aider à ce qu'une personne, une famille ou un groupe de personnes ait accès aux droits que la société lui confère, et crée ou recrée des liens sociaux".*

²⁷ Dictionnaire critique de l'action sociale, sous la direction de Jean-Yves Barreyre, Brigitte Bouquet, André Chantreau, Pierre Lassus, Bayard éditions, collection travail social, décembre 2002.

²⁸ Conseil économique et social, *mutations de la société et travail social*, rapport présenté par Daniel Lorthiois, édition des journaux officiels, 24 mai 2000.

L'Ucanss²⁹ propose une définition du travail social en lien avec le référentiel métier "*chargé d'intervention sociale*" : *le travail social "contribue au développement du lien social et à la prévention des risques d'exclusion sociale par une démarche de valorisation et d'implication des personnes : - en favorisant leur autonomie dans la gestion de leur vie quotidienne, - en facilitant leur insertion dans leur environnement, - en développant une dynamique sociale locale".*

8.1.1.2 Un second ensemble de définition souligne, en complément à ce qui précède, la singularité ou la spécificité de la place du travail social dans l'ensemble des interventions sociales. Cette singularité du travail social apparaît dans sa fonction de médiation entre les demandes et besoins des usagers et l'ensemble des réponses des institutions. Sa vocation l'incline alors à "représenter" l'usager et à favoriser, engendrer le lien social, là où il semble en déperdition. Sa fonction est de faire en sorte d'adapter les logiques collectives institutionnelles à la multiplicité et à la singularité des situations et des parcours, en prenant en compte les usagers et leurs droits. Le travail social favorise certes l'autonomie et le bien-être des personnes mais participe également au rétablissement et à la consolidation du lien social. De ce point de vue, le travail social est fondamentalement une offre de contact, un service de la relation, visant la (re)construction et le développement de compétences et de potentialités des personnes et de l'environnement. Ce serait même sa véritable mission, son essence. Il ne se réduit pas à une exécution de dispositifs, même s'il prend appui sur ce socle. Il développe la mise en réseau, la complémentarité des interventions avec l'ensemble des acteurs concernés.

Ainsi peut-on trouver dans les définitions des Caf cette idée d'un travail social ayant pour mission de "*redonner une place dans la société*" à des "*individus*", des "*groupes*" des "*citoyens*", des collectivités, un "*public*", allocataire ou non, fragilisé ou non. Par exemple :

"Ensemble de moyens ou techniques individuel ou collectif qui vise à renforcer la cohésion sociale dans un souci permanent de promotion des individus".

"Au service des publics, pour les accompagner, les mobiliser dans la résolution de leurs difficultés en s'appuyant sur leurs ressources et les potentialités de leur environnement".

"Il s'agit d'un travail spécialisé, donc en rapport avec notre public allocataire fragilisé ou non sur nos champs de compétences. Il s'agit d'un ensemble d'actions négociées individuellement ou dans un cadre collectif qui vise à améliorer une adéquation entre un individu ou un groupe d'individus et la société".

"Un processus d'accompagnement, réalisé par des professionnels qualifiés, visant à travailler sur la relation individuelle et collective, de manière à restaurer, entretenir et maintenir le lien social et la cohésion sociale".

"Identification des attentes et des besoins des individus afin d'initier avec eux des projets, de les accompagner pour leur permettre d'accéder à leur autonomie, d'accroître leur capacité à agir pour améliorer leurs conditions sociales et renforcer la cohésion sociale en s'appuyant sur des professionnels diplômés".

8.1.1.3 Un autre ensemble de réponses précise la définition du travail social par rapport à l'institution de la Branche famille. De ce point de vue, le travail social apparaît comme "un outil de développement de l'action sociale familiale des Caf", mais il représente également un levier pour l'institution. Il apparaît rattaché aux missions liées aux prestations familiales et à la lutte contre la précarité via l'attribution et l'accompagnement des minima sociaux. Quand on parle de travail social des Caf, il faut entendre un travail social qui s'exerce dans le cadre de l'action sociale de la Caf, qui participe à l'offre de services et s'adresse à différentes catégories de bénéficiaires.

²⁹ Ucanss, répertoire des métiers 2005, référentiel : « chargé d'intervention sociale. »

Il prend donc appui, tout à la fois, sur le versement des prestations légales (accès aux droits dans un objectif de solvabilisation et d'autonomisation), l'aide à la création et au fonctionnement d'équipements et services en faveur des familles (prise en compte des familles modestes), et le versement d'aides financières (aides aux vacances, prêts et secours). A partir de ces leviers, le travail social contribue également à démultiplier l'action sociale familiale auprès des publics et des partenaires. Il est porteur de prévention, de promotion et d'innovation (par le diagnostic et la proposition de nouvelles réponses sociales). Il constitue une source de connaissance et d'aide à la décision ; il contribue à la communication de l'organisme vis à vis de ses allocataires et de ses partenaires.

"Pour la Branche, c'est la contribution à l'émergence d'initiatives de services ou d'équipements intervenant en soutien à la cohésion familiale : aide à la parentalité, garde d'enfants, épanouissement des enfants et des jeunes, logement, insertion sociale".

"Mise en oeuvre de compétences spécifiques au profit de l'offre globale de la Caf, particulièrement dans l'accompagnement individuel et collectif des familles".

"Le travail social est l'accompagnement des familles dans le cadre des missions d'accès aux droits et du logement".

"Une action complémentaire à la solvabilisation des familles par les prestations familiales".

"Le travail social vise tant au développement social individuel et familial adossé à l'accès aux droits (légaux et extra-légaux), qu'au développement social territorial et à l'accès aux équipements et services".

"C'est un travail social préventif pour " améliorer la vie quotidienne des familles, les accompagner en cas de difficultés, "et au service du développement social territorial".

"Le travail social est un levier au service des orientations d'action sociale des Caf. Il contribue à sa mission de service public. Il est essentiel et assure une prise en compte directe de l'usager par la Caf. Il permet d'être un garde fou évitant de perdre l'usager dans des logiques de dispositifs, dans des enjeux partenariaux voire politiques. Il assure la prise en compte de son expression et le conforte dans son rôle d'acteur. Il ne s'agit pas d'assister mais d'accompagner des personnes les repositionnant dans leur responsabilité à la recherche de leur autonomie".

"Le travail social participe à la prévention, au développement social et à la promotion des individus et des familles, au travers des différents domaines de notre intervention".

"Il contribue à faire évoluer les politiques territoriales en co-construisant des réponses adaptées".

"Améliorer la vie quotidienne", "faire valoir l'ensemble de leurs droits", pouvoir "élever leurs enfants dans les meilleurs conditions matérielles et socio-éducatives"...

"C'est un plus apporté aux allocataires vulnérables pour leur permettre d'appréhender des moments de vie difficiles, en favorisant l'autonomie et la responsabilisation de la personne, avec des interventions individuelles ou collectives".

8.1.1.4 Un quatrième ensemble de définition positionne le travail social autour de la notion de développement de potentiels des individus, des groupes et des territoires, en lien avec les évolutions récentes de l'intervention sociale et les nouvelles orientations des politiques sociales autour de la lutte contre les exclusions, les politiques de la ville, les dispositifs de l'insertion des allocataires de minima sociaux. Ces évolutions impliquent une formalisation plus grande de la notion d'"accompagnement", de la notion de "projets individualisés" ou "territoriaux" en lien avec l'objectif

de développement. C'est une nouvelle façon de gérer le monde du travail social qui se constitue avec les logiques de l'ingénierie sociale et de l'évaluation des politiques. Outil de développement, le travail social agit à la fois sur les personnes, les groupes, la population et les territoires en s'appuyant sur l'ensemble des outils et des ressources institutionnels et sur un processus de Dsl (diagnostics locaux, participation des habitants, partenariat, "mise en synergie des forces vives", projets locaux...).

"Le travail social vise tant au développement social individuel et familial adossé à l'accès aux droits (légaux et extra-légaux), qu'au développement social territorial et à l'accès aux équipements et services. Le premier volet met en oeuvre une offre de service en direction de publics ciblés, le second mobilise les outils de la démarche de développement social local et les leviers de la politique contractuelle institutionnelle ou sur fonds propres".

"Il s'agit d'accompagner :

- les situations de vie des familles (devenir parents, se séparer et rester parents, rompre l'isolement et favoriser l'insertion par le logement)*
- les projets sur les territoires dans une mission d' "ensembliser", en prenant appui sur les potentiels des habitants et les compétences des acteurs sociaux".*

"Le travail social se caractérise par l'action de ses professionnels contribuant au Dsl dans divers domaines : habitat, enfance, loisirs, cadre de vie. Il est multiforme par ses acteurs et ses actions, il se traduit par :

- des pratiques qui allient à la fois l'accompagnement des individus et des groupes*
- la connaissance, la prise en compte des territoires et la mobilisation de ceux qui y vivent*
- la mobilisation autour d'un projet de territoire des différents outils institutionnels mis à disposition des habitants (prestation de service centre social et animation locale, contrats enfance temps libres et Cej, subventions...)*
- l'ouverture à l'innovation et à l'initiative des habitants et des familles".*

"Le travail social a pour visée d'accompagner :

- le rétablissement de situation de vie dégradée ou en cours de dégradation ;*
- les collectivités et les associations dans l'élaboration et la mise en oeuvre de politiques publiques".*

"Le travail social s'inscrit dans une logique de développement, développement des compétences des personnes et/ou des ressources des territoires pour faire en sorte que ceux-ci produisent à terme les réponses à leurs fragilités. Le travail social agit sur les personnes et sur leur environnement de vie".

"Pour la Caf, aujourd'hui, c'est d'abord le Dsl. Notre action vise à développer sur le territoire des services en direction des familles, services qui s'inscrivent en complément des prestations familiales".

"Territorialisé, de proximité, axé sur le développement du territoire en complémentarité avec les conseillers techniques et les techniciens conseils".

8.1.2 Le travail social : les méthodes et les outils

Quelles que soient les finalités du travail social, décrites par les Caf, les méthodologies d'intervention sont définies comme étant à la fois d'ordre individuelles (accompagnement de personnes), collectives (accompagnement et animation de groupes et de projets) et en référence au processus de développement social local. Elles s'adaptent aux publics, aux contextes et aux objectifs poursuivis. Elles se situent dans une dimension "prospective", "innovante" et "partenariale". L'accompagnement des collectivités et des associations pour l'élaboration et la mise en oeuvre de politiques publiques, s'effectue à travers des aides techniques relatives à la méthodologie de projet.

Ainsi le travail social est :

"Un acte professionnel à visée individuelle ou collective selon qu'il s'adresse à une personne, une cellule familiale ou un groupe social. Qu'il soit curatif ou préventif, il peut s'appuyer sur différentes techniques et son contenu varier en fonction des cibles et des objectifs définis. Il reste, dans tous les cas, lié à la méthodologie de projet, du diagnostic à l'évaluation".

"Les méthodes d'accompagnement en direction des familles ou des groupes de population "visent le rétablissement de situation de vie dégradée ou en cours de dégradation" et s'appuient sur : "accueil", "écoute", "orientation", "donner de l'information, des outils, des repères, des outils de compréhension", "conseils"..."

"Développer l'innovation et l'initiative des habitants, favoriser la participation effective des citoyens aux projets, faire émerger les potentialités, est un accompagnement pouvant s'effectuer "à partir de l'accès aux droits", "dans le cadre des missions d'accès aux droits et au logement, dans "une dimension de pédagogie préventive" et de "pédagogie de la réussite". C'est un ensemble d'actions négociées individuellement ou dans un cadre collectif".

"L'accompagnement des projets individuels ou collectifs s'effectue par la "mobilisation des ressources des familles", mais également par "une méthodologie d'action et de projet adaptée aux exigences de partenariat", une "médiation avec l'environnement (structures, institutions, offres locales, accès aux droits)", l'élaboration de diagnostics et l'analyse des besoins locaux", le développement d'offres de service collectives, individuelles ou préventives", le Dsl".

"Il s'agit d'accompagner les situations de vie des familles (devenir parents, se séparer et rester parents, rompre l'isolement et favoriser l'insertion par le logement) et les projets sur les territoires dans une mission d'"ensembliser", en prenant appui sur les potentiels des habitants et les compétences des acteurs sociaux".

"Le travail social agit pour contribuer à résoudre les difficultés des familles, soit par une action directe auprès de celles-ci (conseils, accompagnement) soit indirectement en aidant les partenaires à organiser des réponses adaptées aux besoins (création de structures, mises en place de projets)".

"Le travail social est un ensemble d'activités visant à aider l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social. Cet objectif est atteint par la mise en œuvre de techniques et de méthodes destinées à permettre aux individus, aux groupes, aux collectivités de faire face à leurs besoins, de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution, d'améliorer leurs conditions de vie individuelles, familiales et sociales".

Le travail social est lui-même défini comme un levier pour la mise en place de la politique d'action sociale des Caf. Il est également un relais entre la population, la Caf et les partenaires. Partie prenante de l'offre de service globale de la Caf, ses interventions vont s'appuyer sur les outils de la Branche famille (équipements et services, prestations de service, prestations légales, prestations d'action sociale) et les acteurs institutionnels (techniciens conseils, conseillers techniques...), dans un travail de complémentarité interne, au service des allocataires. Sa connaissance de l'environnement permet par ailleurs au travailleur social de faire émerger des problématiques sociales et de proposer des adaptations de l'offre institutionnelle aux réalités locales. Il est complémentaire (champs d'intervention, publics, méthodes) et contribue à la nécessaire synergie des interventions sociales conduites par d'autres acteurs locaux (institutions, associations). Il s'inscrit dans la durée. Il a une approche globale et partenariale. Il est enfin porteur de valeurs professionnelles (respect, écoute des personnes, respect de ses choix de vie, prise en compte de la singularité de chacun, reconnaissance de la capacité de toute personne à maîtriser son existence...), qui fondent l'ensemble des interventions des travailleurs sociaux.

8.1.3 Le travail social : le public

Le public qui se trouve référé par les Caf est relativement large puisqu'il s'étend de la personne seule (allocataire ou non), au groupe (familial ou constitué). Par ailleurs, les associations sont également considérées comme des publics du travail social, dans la mesure où des accompagnements techniques peuvent leur être apportés. En fait, le public est défini en fonction des finalités affichées. Il est alors davantage centré sur la personne (allocataire ou non), la famille ou un groupe de personnes, lorsqu'il s'agit d'un travail d'accompagnement à l'autonomie et de résolution de problèmes.

Le maintien et le développement des liens sociaux, la recherche de cohésion sociale, impliquent l'accompagnement et la mise en place de projets concernant également des individus, des familles, des groupes, avec un accent particulier sur les situations d'isolement ou de risque d'isolement.

L'adaptation réciproque des publics et des territoires prend en compte la dimension de fragilité de ces territoires et de ses habitants. C'est l'ensemble des acteurs (population, associations) qui se trouve mobilisé afin d'élaborer des réponses collectives à ces situations de fragilité.

8.2 Conclusion

Nous pouvons résumer de façon synthétique en 5 points le travail social tel qu'il est défini par les Caf :

1. Son action est sous tendue par des principes fondamentaux

- Il contribue à la résolution des problèmes des individus et vise leur autonomie
- Il promeut un mode d'intervention favorisant la participation effective des citoyens,
- Il privilégie la prévention,
- Il privilégie les publics ou les territoires les moins pourvus,
- Il privilégie la solvabilité des familles,
- Il reconnaît les capacités des familles,
- Il intervient en amont des situations complexes,
- Il ne se situe pas dans une logique d'assistance,
- Il prône la libre adhésion et la promotion (des personnes),
- Il prône des valeurs.

2. Le travail social est une intervention sur le lien social

- Il met en synergie des forces multiples.
- Il est au cœur des tensions : il a une position nodale.
- Il fait émerger les potentialités.
- Il mobilise les ressources des acteurs.

3. Il intervient suivant des principes méthodologiques et nécessite une qualification

- Il est lié à la méthodologie de projet, de diagnostic, d'évaluation.
- Il est basé sur un processus d'accompagnement des familles.
- Il participe à l'élaboration de diagnostics partagés.
- Il définit et met en œuvre des projets locaux pour une action collective.
- Il identifie les besoins et les attentes des individus.

4. Ses actions multiformes s'inscrivent dans le temps et dans l'espace

- Elles peuvent s'appuyer sur les aides financières.
- Elles s'inscrivent dans un temps plus ou moins long.
- Elles prennent en compte les personnes isolées, sans enfant pour lesquelles il existe peu ou pas de dispositif et moins, voir pas du tout, d'aide.
- Elles accompagnent les personnes dans la vie quotidienne.
- Elles sont expérimentales, multiformes et touchent divers domaines et divers publics
- Elle se déploie dans des champs diversifiés.

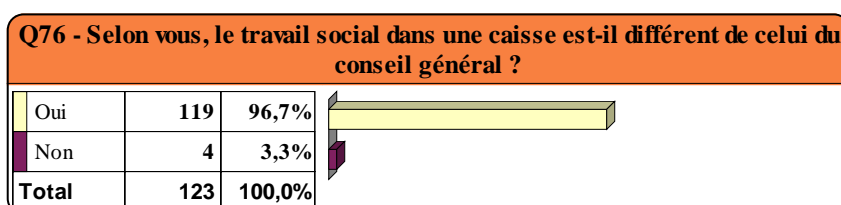
5. Le travail social est porteur de développement

- Il contribue à l'émergence d'initiatives de services ou d'équipements pour la cohésion sociale.
- Il est un outil de développement individuel et collectif.
- Il est un acteur de développement social local.
- Il définit et met en œuvre des projets locaux pour une action collective.
- Il contribue à l'action publique de lutte contre la désertification de certaines zones rurales.
- Il développe des services adaptés.

9 - EN QUOI LE TRAVAIL SOCIAL CAF EST-IL DIFFÉRENT DU TRAVAIL SOCIAL DU CONSEIL GÉNÉRAL ?

Les résultats présentés ci-dessous indiquent des représentations des Caf vis-à-vis du travail social du Conseil général. Ils ne correspondent pas nécessairement aux pratiques réelles de l'action sociale des départements. Les réponses des Caf sur cette question doivent être lues avec circonspection d'autant plus qu'elles révèlent une présentation très dichotomique opposant termes à termes le travail social Caf et le travail social du Conseil général.

96,7% des Caf considèrent que le travail social des Caf est différent de celui des conseils généraux. Cette différence ne résulte pas tant du travail social lui-même, dont la définition fondamentale est la même, que des missions assignées à chacune de ces institutions et de leur mise en œuvre. Alors que les Caf ont des missions définies par une convention négociée périodiquement avec l'Etat, les conseils généraux ont des compétences de droit commun, qui viennent d'être redéfinie par les lois de décentralisation. Les publics bénéficiaires sont donc directement dépendants de ces compétences sociales institutionnelles. Pour le Conseil général, il s'agit des publics précaires dont les bénéficiaires de minima sociaux, les personnes âgées, et tout public relevant de l'aide sociale et de l'ensemble de la population, en particulier celle ayant des difficultés chroniques ou récurrentes. Les interventions ont une visée curative et réparatrice.



Pour les Caf, il s'agit des allocataires des prestations familiales et des familles et plus particulièrement celles qui sont en situation de vulnérabilité. L'ensemble de la population peut être concernée dans la conduite d'actions collectives. Les interventions ont une visée plus préventive.

Les travailleurs sociaux des conseils généraux sont situés dans une posture généraliste, de polyvalence de secteur, c'est-à-dire pouvant répondre à l'ensemble des sollicitations de la population dépendante de leur champ d'intervention géographique et quelle que soit la thématique d'intervention (problèmes administratifs, financiers, surendettement, relations conjugales, incarcération, santé ...). Ils interviennent sur mandat auprès de l'enfant et de sa famille (protection de l'enfance, Pmi). Leurs interventions sont souvent effectuées dans l'urgence et principalement de type individuel.

Les travailleurs sociaux des Caf sont situés dans une posture d'offre de service (aller vers) visant à anticiper des dysfonctionnements familiaux ou sociaux et à accompagner des familles ou des personnes pour (re)trouver un mieux vivre individuel, familial et social. Ces interventions sociales sont facultatives. Elles s'effectuent sur la libre adhésion des personnes. Leurs champs d'intervention concernent le soutien à la parentalité, le logement, l'animation et l'amélioration du cadre de vie, avec une "spécificité constituée par l'accompagnement Api". La connaissance des territoires et des événements familiaux à partir des fichiers allocataires permettent des positionnements réactifs. Les méthodologies d'intervention articulent travail social individuel, collectif et territorial.

L'appartenance institutionnelle des travailleurs sociaux implique donc directement la mise en œuvre de leurs missions. Les Caf affichent des valeurs de "neutralité, d'équité, de solidarité, de laïcité, d'impartialité, d'égalité de traitement".

Le travail social est un des constituant de l'offre de service globale des Caf. Il peut s'appuyer sur l'ensemble des outils dont dispose son institution (administratifs, financiers, autres acteurs sociaux, équipements et services). La gestion institutionnelle (lien hiérarchique plus court que dans les Conseils généraux), la souplesse de fonctionnement institutionnelle favorisent la réactivité, la créativité et l'innovation.

Les Caf opposent souvent de façon quasi-dichotomique le travail social de leur organisme de celui du conseil général. Pour compléter ce thème, il conviendrait bien sûr d'inclure, dans cette présentation, les propres définitions du conseil général. Une Caf résume assez bien en 8 points les différences (de principe) entre le travail social des Caf et celui des Conseils généraux :

"Si l'on entend par travail social exclusivement le travail social auprès des personnes (quelle que soit sa forme individuelle et/ou collective), effectivement, le travail social dans une Caf est différent de celui porté par le Cg. Schématiquement, neuf différences significatives peuvent être pointées.

Les interventions sociales portées par la Caf :

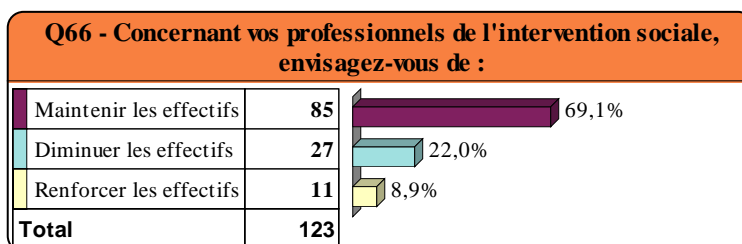
- 1. sont de nature facultative alors que les interventions du Cg s'inscrivent dans un cadre législatif et légal.*
- 2. accordent une place prépondérante aux actions de soutien à la famille et à la parentalité alors que les interventions du Cg se centrent sur la thématique de l'exclusion (et principalement l'insertion par l'emploi), les personnes âgées et la gestion des situations d'enfance en danger.*
- 3. peuvent s'inscrire dans la durée et le long terme alors que les interventions du Cg sont de plus en plus centrées sur une réponse d'urgence ou de court terme aux besoins des usagers.*
- 4. s'adressent à toutes les familles alors que les interventions du Cg ciblent prioritairement les familles bénéficiaires de minima sociaux, des familles en situation de pauvreté, des familles ayant des difficultés chroniques ou récurrentes.*
- 5. sont d'ordre préventif alors que les interventions du Cg ont une visée curative et réparatrice. La Caf propose ses services aux familles alors que les interventions du Cg s'inscrivent dans une logique de réponse à la demande des familles.*

6. s'appuient sur les compétences des familles, un projet d'émancipation travaillé avec la famille ; les interventions du Cg sont plus inscrites dans une logique d'assistance du fait du cadre légal.
7. sont globales alors que les interventions du Cg sont souvent spécialisées
8. articulent travail social individuel, collectif et territorial alors que le Cg priorise les interventions individuelles au détriment des projets collectifs.

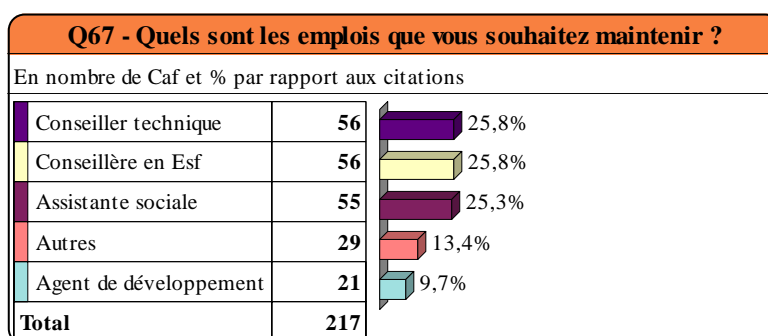
10 - PROSPECTIVE SUR LE TRAVAIL SOCIAL DES CAF

10.1 Les prévisions sur les effectifs

69 % des Caf déclarent souhaiter maintenir les effectifs de travailleurs sociaux et 9 % indiquent vouloir les renforcer. Même si 22% envisagent de les diminuer, ces résultats confortent la fonction de travail social des Caf. Tous les métiers d'intervention sociale sont concernés par cette volonté de pérennisation. Parmi les 8,9% de Caf qui souhaitent renforcer leurs effectifs, il apparaît que celles-ci souhaitent renforcer plutôt les métiers d'assistante sociale, par comparaison avec les Cesf. En effet, 26% des Caf souhaitent renforcer les As contre seulement 10,5% pour les Cesf.



La catégorie "autres personnels" (13,4%) pour laquelle un maintien des effectifs est souhaité concerne des travailleurs sociaux (5 Caf), des responsables de centres sociaux et animateurs Defa (6 Caf), des médiateurs familiaux (4) et sociaux (1), des Eje (2), conseillers techniques thématiques (2), déléguée à la tutelle (1), expert du pôle social (1), chargé d'études sociales (1), soutien conseil aux familles (1), Ram (2), responsables de territoires (2), secrétaire médico sociale (1), agent de développement (1), référents techniques (1), agent d'accueil social (1).



10.2 Arguments sur le maintien et le renforcement des effectifs

Dans le questionnaire, une rubrique "question ouverte" était disponible pour les Caf souhaitant apporter des précisions supplémentaires relatives au maintien des effectifs. 73 Caf ont contribué à cette rubrique.

Il ressort, **en premier lieu**, l'affirmation d'une nécessité fonctionnelle du travail social du point de vue du rôle et des missions de la branche Famille. Celle-ci n'a pas seulement une fonction de liquidation des prestations. Elle a un rôle complémentaire et fondamental d'accompagnement de la vie quotidienne des familles. La plus value du travail social est l'activation du lien entre ces deux pôles.

"Amputer la branche de ses travailleurs sociaux, revient à remettre en cause le rôle de la branche famille".

"Le lien entre le fait de bénéficier d'une prestation financière mais aussi de pouvoir être accompagné dans le cadre de la prévention et l'accès aux droits paraît incontournable si nous voulons poursuivre notre rôle complet dans le cadre de la branche famille. En effet, la branche famille n'a pas uniquement pour fonction de verser des prestations financières et les besoins des familles ne sont pas uniquement des besoins financiers. Notre rôle consiste aussi à les aider pour faire face à la vie de tous les jours et aux problèmes qu'ils sont susceptibles de rencontrer".

"Les travailleurs sociaux représentent un atout pour l'institution. De part leur formation qualifiante, ils sont en capacité d'être des interlocuteurs efficaces auprès des partenaires pour mettre en place la politique d'action sociale impulsée par le conseil d'administration".

Dans le même ordre d'idée, la nécessité du travail social est soulignée pour la mise en œuvre du Sdas, la conduite de la politique d'action sociale de la Caf (mise en place, valorisation, la mise en place des projets de service et la reconnaissance partenariale) :

"Les travailleurs sociaux confortent les missions de la caisse vis-à-vis des familles allocataires les plus vulnérables en mettant en œuvre des actions adaptées".

"La mise en œuvre du Sdas et des projets territoriaux sont conditionnés au maintien de ces effectifs".

"Ils maintiennent un niveau de compétence permettant d'assurer à la Caf un positionnement départemental en matière de petite enfance, de logement, de parentalité".

"Ils confortent la valeur ajoutée de l'offre globale de service de la caisse". Ils contribuent au positionnement de la CAF sur l'échiquier social local". Ils apportent une expertise sur les projets de territoire et la déclinaison des actions".

"Il est indispensable qu'une Caf ne perde pas son savoir faire en matière de travail social. Ce sont des professionnels qui peuvent être des ressources précieuses pour une Caf. De plus, un véritable service spécialisé de la famille offre une légitimité pour une Caf, à côté, d'un service d'urgence et de précarité mené par les départements".

"Les professionnels de la caisse d'allocations familiales couvrent des champs d'activités non pris en charge actuellement par des partenaires, et qui s'inscrivent bien dans les orientations d'action sociale de la Cnaf".

"Un effectif minimum est nécessaire pour répondre aux priorités du Sdas", "maintenir une dynamique" et "développer les missions retenues".

"La complémentarité des connaissances techniques des 2 métiers As et Csf produit une richesse dans l'approche des problématiques et dans la conception et la mise en oeuvre des projets. Les équipes d'intervention sociale de proximité assurent l'interface entre les allocataires, les partenaires locaux et l'institution Caf permettant de créer une synergie entre politique transversale et locale".

En second lieu, les Caf soulignent l'importance du rôle des travailleurs sociaux comme réponse aux besoins des familles et des territoires, parce qu'ils ont une expertise, qu'ils sont en proximité des publics et des acteurs locaux. Cette proximité nécessaire est un atout.

"L'engagement de ces professionnels dans les projets locaux et territoriaux permettent une appréhension plus fine des problématiques sociales".

"Cela répond à la fois à un besoin des familles de notre région et aux attentes du service d'intervention sociale de la Caf".

"Leur expertise est nécessaire dans la définition et la mise en oeuvre des actions sur le territoire".

"6 structures d'accueil de (...) sont implantées sur des communes ayant une forte population de publics vulnérables. L'accueil et la prise en charge de ces publics nécessitent des compétences professionnelles relevant des métiers de l'action sociale (compréhension des situations - pédagogie - urgence - prise de recul - situations complexes etc...)".

"Notre organisation est aujourd'hui territorialisée avec une présence de travailleurs sociaux au plus près des besoins des acteurs locaux. Le dimensionnement des différentes équipes, les besoins recensés sur ces territoires nous conduit à penser qu'il y a pour l'instant une adaptation des interventions de la Caisse aux besoins locaux. Nous pensons aussi que cette organisation doit nous permettre d'être dans une configuration la plus adaptée possible à la logique du contrat territorial famille".

"Les missions dévolues à l'action sociale requièrent des niveaux de formations du champ psychosocial et des compétences spécifiques à ces métiers".

"Ces travailleurs sociaux sont un lien direct indispensable entre la Caf et notamment les allocataires les plus vulnérables. Ils peuvent à la fois "prendre le temps" d'écouter et de dénouer les situations les plus complexes ; accompagner et orienter les publics les plus fragiles ; être à l'écoute du terrain pour faire remonter les besoins, les évolutions nécessaires, le ressenti des allocataires et des partenaires".

"Nos différentes missions comme lever les freins de l'accueil de l'enfant en structure, l'accompagnement des parents dans les difficultés pouvant être rencontrées avec leurs enfants, les animations-expositions permettant d'échanger sur des thèmes de la vie de tous les jours, l'information, l'orientation sur les droits... ne sont pas liées à des difficultés financières et ne peuvent être "compensées" par des prestations financières".

"Dans un département à très faible partenariat, les besoins de la population, spécialement sur les axes du soutien à la fonction parentale, de l'amélioration de la vie quotidienne et sur les cibles familles vulnérables, continuent de légitimer un travail social Caf de proximité, disponible et libéré des tâches administratives de la polyvalence de secteur".

"Rôle de proximité et Relation de Service de la Caf, Mission d'accompagnement du développement des familles et des territoires (diagnostics territoriaux)".

En troisième lieu, les Caf rappellent que le travail social adapte les logiques de l'intervention aux besoins des allocataires.

"Pour rééquilibrer les modalités d'intervention sociale moins de travail individuel au bénéfice d'interventions collectives et de Dsl".

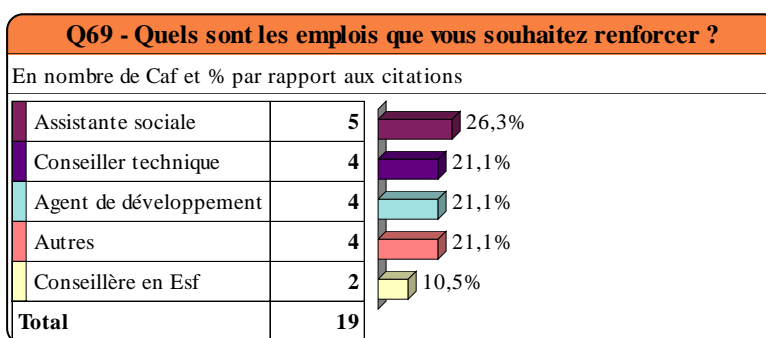
"Notre schéma directeur d'action sociale a pleinement intégré le projet d'intervention sociale et ses orientations. Nos priorités à venir restent de déployer une politique d'action sociale "locale" adaptée aux besoins de la population, complémentaire de celle de nos partenaires. Il nous faut conforter les savoir faire que nous déployons et que nous reconnaissons nos partenaires locaux. Nos politiques vont se développer moins sur des logiques de dispositifs que de territoires, de projets globaux. Ces métiers accompagneront, et mettront en application les orientations de la Cog par le déploiement d'un contrat territorial unique. Il est important voire primordial que l'action sociale des Caf reste aussi une action sociale de terrain dont ses missions sont d'accompagner, de conseiller, d'expertiser, de contrôler".

"Afin d'offrir une offre globale d'accès aux droits (prestations, accueil, écoute orientation, accompagnement)".

"Les actions portées par le service Asfj sont actuellement exclusivement individuelles, le partenariat est limité. Nos actions sont à renforcer et à enrichir dans le cadre d'un partenariat fort à engager avec le service prestations et le conseil général. Par ailleurs, il apparaît indispensable de développer des modalités d'interventions de manière collective en complémentarité et concertation avec nos partenaires locaux. Les travailleurs sociaux de la Caf de (. ..) sont territorialisés, des moyens humains sont alors indispensables pour une offre de service adaptée à proximité des familles".

"Perspective de développement des projets d'animation vie locale et de nouveaux services dans les Pif. Développement des actions notamment traitement de l'indécence des logements, participation à la maîtrise des risques en renforçant le suivi et l'évaluation des structures, évaluation des projets : centres sociaux, Eaje, Clas, Clsh".

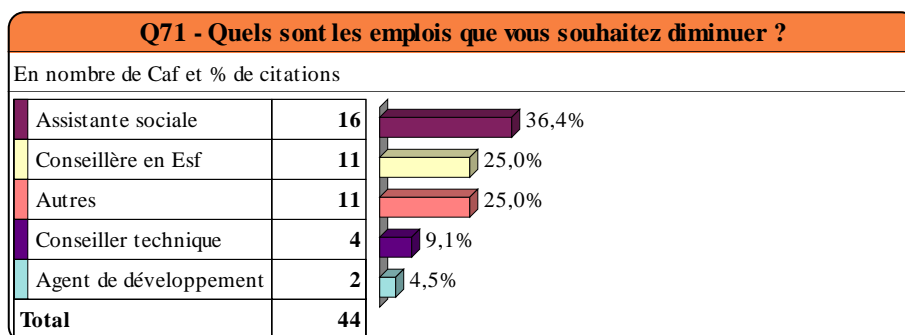
"Les choix seront faits en fonction des moyens budgétaires qui resteront disponibles. Il semble toutefois souhaitable de maintenir à la fois une organisation territorialisée et, au minimum, des missions fondamentales de travail social Caf : accès aux droits, Dsl, soutien et conseil aux promoteurs de projets, accompagnement des familles sur les champs d'intervention prioritaires pour la Caf (parentalité, logement, budget...)"



La catégorie "autres" personnels que les Caf disent souhaiter renforcer (21,1%) concerne des médiateurs sociaux via l'accès aux droits (1 Caf), des déléguées à la tutelle (1), des agents d'accueil (1), des conseillers techniques en action sociale (1), des référents sociaux (1), des chargés de mission sur le logement (1).

Parmi les Caf qui souhaitent un renforcement des effectifs, 11 apportent des précisions en la matière. Ce renforcement doit permettre de développer des missions relatives à "l'émergence des besoins, au diagnostic territorial, à l'évaluation des effets des dispositifs", "au développement des offres de

service (Api et insertion professionnelle, logement, soutien à la fonction parentale et accompagnement") au renforcement des partenariats. Il s'agit également de "permettre une émulation intellectuelle, encourager la polyvalence sur les postes et promouvoir la complémentarité entre les services".



10.3 Arguments de diminution des effectifs

Les 25% autres emplois souhaitant être diminués par les Caf concernent des conseillers sociaux (1 Caf), des professionnels de la petite enfance (1), des secrétaires medico-sociales (1), des déléguées à la tutelle (1), des puéricultrices (2), des Tisf et aides à domicile (1), du personnel en centre social (animatrice et gardienne) (1), du personnel travaillant dans des équipements de proximité (1), il s'agit enfin de la réorientation de certains emplois supports vers des profils orientés "gestion" et maîtrise des risques. Le remplacement des assistantes sociales détachées n'est pas envisagé (1).

15 Caf apportent des précisions supplémentaires relatives à cette diminution d'effectifs. Les raisons invoquées pour ces diminutions d'effectifs sont principalement d'ordre budgétaires et correspondent à l'application des règles de la Cog (2 remplacements pour 3 départs : "*une masse salariale qui croit mécaniquement alors que la dotation d'action sociale pour 2007 est en diminution*"). Des Caf mentionnent également un désengagement de gestion directe, l'impact de la réforme des tutelles, le redimensionnement des services, le non remplacement de départ en retraite. Des Caf mentionnent enfin la corrélation entre l'évolution des besoins sociaux, la prise en compte de la dimension territoriale et les métiers, privilégiant le maintien d'agents de développement ou de conseillers techniques alors qu'une autre Caf diminue ses agents de développement au profit des chefs de projets sur des territoires. Des emplois de travailleurs sociaux sont reconvertis en postes d'agents de développement social.

10.4 Les attentes de l'encadrement en matière de formation des personnels de l'intervention sociale

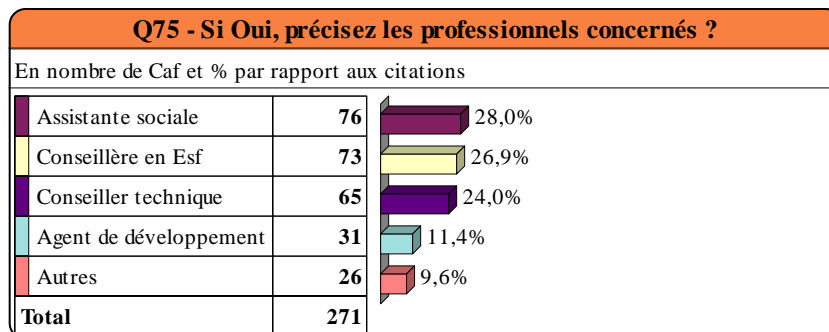
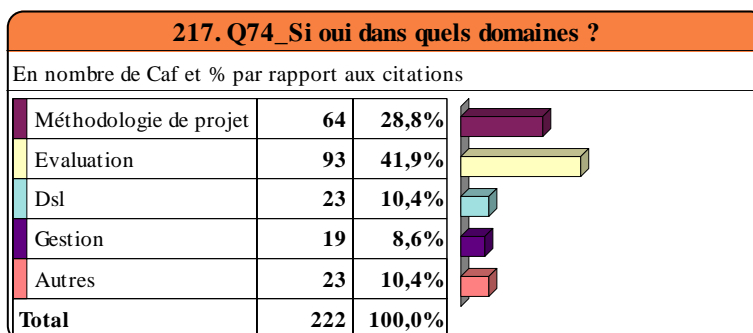
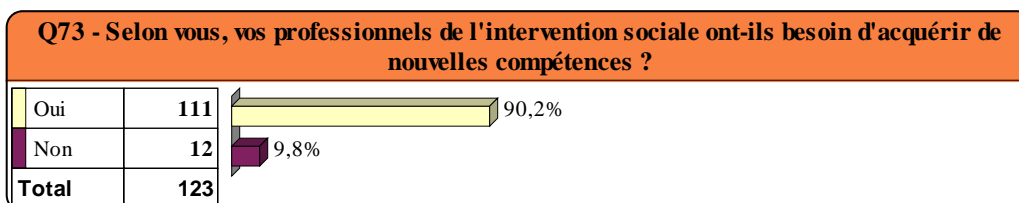
Il apparaît une attente très forte de l'encadrement pour ce qui concerne l'acquisition de nouvelles compétences des personnels de l'intervention sociale. Il s'agit d'une unanimité. En effet, ce sont 90% des Caf qui vont dans ce sens. La demande de "formation" porte en premier lieu sur la question de l'évaluation des politiques. L'importance de cette rubrique semble signifier que cette démarche d'évaluation des actions dans le domaine de l'intervention sociale est une pratique peu développée. Cette question est d'autant plus importante qu'elle se trouve mentionnée comme "impérieuse nécessité" au cœur de la Cog 2005-2008.

En deuxième lieu, cette attente concerne la méthodologie de projet (diagnostic de situation, définition des objectifs, des actions à conduire, évaluation des résultats) pour 29% des Caf.

Ces deux rubriques renvoient, là encore, au constat d'une faible formalisation des actions d'intervention sociale, participant d'un manque de lisibilité des pratiques et des missions à l'œuvre sur le terrain. On peut soutenir l'hypothèse que cette faible visibilité de l'intervention sociale des Caf, soulignée notamment par les différents rapports de la Cour des comptes et de l'Igas, tient moins à une trop grande dispersion-éclatement des missions et des dispositifs qu'elle ne résulte d'une insuffisante évaluation et formalisation de l'action (impliquant une plus grande précision des objectifs et une mesure des résultats).

De la même manière, l'évaluation des expérimentations des Programmes sociaux de territoire ("Pst") avait révélé le flou et la grande généralité d'objectifs du travail social des Caf et des conseils généraux qui constituent des obstacles à la conduite des projets, à leur cohérence et à leur visibilité³⁰. Par ailleurs, ce constat est à mettre en relation avec la faible formalisation du travail social dans les Caf, seulement 11,6 % d'entre elles ayant un projet de travail social. Cette situation implique autant les praticiens que l'encadrement.

Il apparaît, par ailleurs, une volonté de former les professionnels à la méthodologie Dsl pour 22% des Caf, ce qui marque encore la présence de cette thématique dans le travail social des Caf. De même qu'une formation en gestion.



³⁰ FORS, Evaluation des PST.

10.5 Opinion des Caf sur l'évolution des missions des travailleurs sociaux de la branche Famille à l'horizon 2016

113 Caf ont renseigné cette "question ouverte". En premier lieu, les Caf se positionnent d'abord sur **les principales thématiques d'action sociale**, telles qu'elles sont définies dans l'actuelle Cog : le logement et l'habitat, la parentalité et la cohésion sociale et familiale.

Selon les Caf, le travail social doit s'inscrire dans une démarche préventive et dans le service de la relation. Il intervient dans des moments clés de la vie des familles, et/ou à l'occasion d'événements, en prévention des fragilités familiales. Par ailleurs, le travail social est pensé comme intervenant, tout à la fois, en complémentarité avec le service des prestations, notamment les techniciens conseils, mais aussi entre les différents intervenants sociaux Caf, ainsi que les équipements et services de proximité. Cette dimension des nécessaires complémentarités est très fortement soulignée par les Caf.

La question de l'accès aux droits revient très fréquemment dans les commentaires des Caf pour la situer comme un enjeu pour les familles, mais aussi et surtout pour positionner le travail social sur cette problématique. Si on inscrivait les différentes approches entre deux extrémités, on trouverait deux positionnements, l'un considérant que ce travail d'accès au droit relève du droit administratif Caf stricto sensu, l'autre considérant que l'accès au droit englobe une approche plus large recouvrant l'ensemble des droits de la personne (droits administratifs, mais aussi droit au logement, à la santé, à la culture, à l'éducation...). Sur ces deux pôles, on trouve des Caf qui estiment que cette intervention sur l'accès au droit doit relever du travail social, et d'autres considérant que la question doit être traitée par les techniciens conseils uniquement.

Ainsi, pour exemple, un positionnement qui centre le travail social sur l'accès aux droits :

"Les travailleurs sociaux sont à la fois des coordonnateurs, des intermédiaires envers nos allocataires afin de faciliter leur accès aux droits"... "Ils assurent aussi un support technique auprès de nos partenaires". "L'apport des TS en termes méthodologie de travail, d'analyse de situations complexes et de facilitateur est fondamental dans le cadre de l'accès aux droits".

Un autre positionnement situe le travail social sur un axe d'intervention plus large que le seul accès aux droits administratifs :

"La part d'accès aux droits et de recherche de droits potentiels assurée par les travailleurs sociaux de certaines Caf devrait être relayée dans le temps par les techniciens conseils prestations".

Une autre Caf fait référence à une offre de service *"accès aux droits généraliste"*. Cette offre de service *"apporte des réponses personnalisées aux allocataires ; elle a également vocation à travailler sur des territoires avec les partenaires et les habitants, pour contribuer à l'élaboration de réponses adaptées"*.

Une Caf précise qu'il s'agit *"d'accompagnement des droits" et non d'accès aux droits"*, une autre parle *"de travail sur projet au titre de l'accès aux droits"*. Pour une autre Caf, l'évolution se situe vers un développement de la médiation sociale dans le cadre de l'accès aux droits et au logement avec une forte complémentarité entre les services de la Caf (prestations et contentieux).

- En deuxième lieu apparaissent l'affirmation et **le renforcement de la transversalité de l'action et la complémentarité des compétences** : *"Travailler la complémentarité des métiers de Ts, de conseillers techniques, et d'agents de développement local"* ; *"Quels métiers et pour quoi faire ? Pour quel public ?"*

Un troisième axe concerne la **démarche d'évaluation des politiques** : *"Effort accru sur l'évaluation, la maîtrise des risques et l'accompagnement des projets sous l'angle gestion de projets"*.

Les attentes des Caf sur le travail social concernent d'abord la définition d'une doctrine et d'un positionnement national ce domaine : *"Définir les champs de l'intervention sociale", "Attente d'une doctrine d'action sociale" "Prendre le temps de revisiter le sens du travail social pour l'adapter à l'évolution de la cellule familiale dans la société" "Maintenir une doctrine sur missions et publics" "Nécessité de consolider les missions et afficher une politique lisible aux partenaires et aux familles" "Les missions doivent être identifiées sur le champ de la branche famille (Cog), et des politiques définies par le Ca tenant compte des spécificités locales". "Spécialiser le travail social des Caf autour d'une méthodologie "approche collective /Dsl" "Clarifier les incertitudes pesant sur l'avenir de l'action sociale des Caf" "Positionner notre intervention dans le domaine de la prévention"*.

Les attentes des Caf en ce domaine peuvent difficilement être déconnectées **des craintes et des interrogations** qu'elles portent quant à l'avenir de l'action sociale et du travail social, en particulier en lien avec la décentralisation et le positionnement des conseils généraux. Certaines d'entre elles élaborent des scénarios et situent l'avenir entre deux destins opposés : *"un scénario fin de monde", c'est-à-dire "une disparition de l'action sociale des Caf en raison des contraintes budgétaires, de la départementalisation des questions ; et un "scénario optimiste", c'est-à-dire une recomposition de l'action sociale dans les Caf*. Si une Caf indique *"qu'il n'y a pas d'action sociale sans travail social", l'évolution de ce travail social va bien dépendre de l'évolution de cette action sociale et des contextes institutionnels (Cog, évolution des positionnements des conseils généraux...)"*. Les Caf vont-elles conserver leurs travailleurs sociaux, ou faudra-t-il envisager leur départ au conseil général *"afin d'éviter les doublons" ?*

Le deuxième type de crainte concerne les orientations qui pourraient être données au travail social avec *"un resserrement» du travail sur l'accès aux droits et à la prévention des ruptures familiales ; un travail social déconnecté de l'approche territoriale globale"*. Cette crainte oscille entre deux options pour cette autre Caf : *"Option optimiste : prévention précoce autour des accidents de la vie, accompagnement à la fonction éducative et parentale, ainsi qu'à des projets collectifs de mobilisation des habitants en vue de créer du lien social et de favoriser les solidarités. Option pessimiste : retour à la polyvalence de secteur sur des missions communes avec le Cg relevant plus de l'aide sociale que de la promotion sociale"*.

Les Caf se sont également exprimées sur l'évolution des méthodologies d'intervention des travailleurs sociaux de l'institution.

Sur l'accompagnement social

Pour quelques Caf, la notion d'accompagnement social devra être *"contractualisé, défini par un cadre précis, limité dans le temps qui correspondrait aux Pf versées et en complémentarité avec les services sociaux du Cg, sur des axes négociés"*. Cet accompagnement peut être *"individuel ou collectif"*.

Sur l'intervention individuelle et collective

Majoritairement, les Caf précisent que l'intervention des travailleurs sociaux doit s'appuyer sur des méthodologies qui concilient intervention individuelle, collective, de Dsl et d'ingénierie de projet. *"Cette capacité de mixage et de pluralité d'interventions"* représente pour certaines Caf un *"label institutionnel"*. Ces méthodologies s'appuient sur un travail en équipe pluri-professionnel et pluri-disciplinaire et en partenariat, impliquant de nécessaires contractualisations, mais également de *"renforcer les actions de prévention avec les centres sociaux et les structures de proximité afin d'améliorer le cadre de vie des familles"*. Il fait appel à des capacités d'animation, de conduite de diagnostic, d'études et observation de besoins sociaux (*"vigilance accrue", "anticiper des problématiques"*), d'évaluation de projets. Il nécessite *"une approche plus ciblée (public, thématiques), et à la fois plus globale avec une prise en compte de l'environnement des familles et le développement de leurs compétences à le faire évoluer"*.

Pour certaines Caf, ce mode d'intervention collectif va entraîner l' "abandon de l'action individuelle", positionnement nuancé par d'autres Caf qui précisent que "la place des aides individuelles est interrogée au regard d'un redéploiement vers des aides collectives" ou que "le cadre de l'approche individuelle doit être dépassée, pour une vision plus élargie et territorialisée de l'activité".

Dsl et projets de territoire

La référence au Dsl et au développement est importante dans les commentaires des Caf. Il en est de même de la notion de territoires et d'actions collectives.

"Les Ts prennent en compte les ressources et manques des territoires". Leur "démarche d'intervention est co-construite et partagée avec le public, les partenaires, les élus, les techniciens". "Les Ts vont devenir des agents de développement".

La mise en œuvre des missions des Caf est appréhendée à partir de deux portes d'entrée principales : les "événements familiaux" en lien avec les prestations légales, et le "territoire". *"Par un rapprochement du travail social et des prestations autour des événements familiaux et des projets, pour une offre de service globale et une cohérence des actions individuelles et "par un ancrage du travail social dans les territoires pour "faciliter la construction et le suivi des projets partenariaux".*

Quelle que soit l'entrée privilégiée par la CAF, les interventions sociales sont inscrites dans les orientations institutionnelles et positionnées comme un élément de l'offre de service globale de la Caf. En ce sens, le jeu des nécessaires complémentarités internes (entre Pf et As, entre Ts et Ct, entre les différents services, entre les différents intervenants sociaux) est très fortement souligné.

Deux Caf présentent des scénarios

* Pour la première

"Les missions des travailleurs sociaux de la Caf devront évoluer. Elles

- *seront resserrées sur la thématique du soutien à la parentalité et de la prévention des fragilités familiales*
- *porteront une offre d'action sociale globale s'inscrivant dans le prolongement du service aux prestations familiales (offres de service de soutien aux vulnérabilités familiales, développement d'équipements et services aux familles, développement des réseaux de solidarité et d'entraide)*
- *s'exerceront dans un cadre décentralisé et notamment dans le cadre de projets territoires (Cdc et Pays principalement) avec un choix de territoires d'interventions prioritaires et avec une présence de plus en plus affirmée de producteurs privés de services et équipements*
- *s'exerceront dans un cadre d'équipes pluri-disciplinaires et pluri-professionnels, associant des compétences en travail social d'intérêt territorial, collectif et individuel, en étude et observation des besoins sociaux, en évaluation de projets et contrôle de gestion".*

* Pour la seconde

"Il s'agira de conforter une dynamique déjà enclenchée soit :

- *sortir définitivement des logiques de mise à disposition de ces professionnels vers le conseil général pour réaliser des missions de polyvalence*
- *rendre lisible, cohérente, et complémentaire leurs missions au regard de celles des travailleurs sociaux de nos partenaires en les orientant sur des missions contribuant à :*
 - . *simplifier les relations des usagers avec la Caf : meilleur accès à leurs droits*
 - . *activer des démarches de projets accompagnant l'utilisateur à être auteur de la résolution de ses difficultés,*
 - . *être acteur des politiques locales repérant des problématiques sociales construisant des réponses avec les acteurs locaux et les usagers".*

Les Caf sont en attente d'une clarification des liens avec le Conseil général.

Globalement, il ressort une attente de clarification, de la ré-affirmation de la spécificité et de la légitimité du travail social des Caf, afin notamment de dissiper des craintes (on va être "annexés par le conseil général"), ou de conforter des partenariats et des complémentarités, à partir de missions institutionnelles clairement identifiées : *"Les Cg vont développer leurs missions et renforcer leur position et s'orienter sur des champs fortement investis par les Caf : ex le Dsl, entraînant des risques de concurrence". "Les évolutions se calqueront sur celles relatives à la protection sociale et à l'attribution des compétences entre Etat, département et collectivités locales"*.

Pour une autre Caf, *"le département étant désormais le chef de file de l'action sociale, les missions des travailleurs sociaux Caf doivent devenir exclusivement orientées sur l'accès aux droits". "Les actions conduites doivent être adaptées aux familles et négociées avec les collectivités locales"*.

"Un nouveau positionnement est à rechercher compte tenu de l'affirmation du département comme chef de file des politiques d'action sociales. Les missions des Ts des Caf, dans ce cadre, paraissent devoir évoluer vers la structuration de différents dispositifs au service des partenaires sur les territoires (logique du contrat territorial famille)".

Enfin, le travail social des Caf est positionné comme s'inscrivant dans l'offre globale de service public des Caf. Le travail social est utile pour assurer un meilleur service à l'utilisateur, participer au développement de l'offre de services aux familles, sur les territoires. Les missions des Ts s'inscriront dans une "offre d'action sociale globale", dans le prolongement du service aux prestations familiales. Cette offre globale de service se décline sur des territoires (notion de service public).

"Avant d'établir un socle minimal, il convient de savoir comment la branche famille se définit en tant que service public : simple versement de prestations légales et d'action sociale définies par le haut ? Ou bien prise en compte des besoins des allocataires et des territoires pour travailler à l'interstice des règles de droit ? "

10.6 Opinion des Caf sur la définition d'un socle minimum et national de travail social³¹

10.6.1. 87% des Caf (107) ont répondu qu'il fallait définir un socle minimum de travail social pour l'ensemble des Caf. 99 apportent des précisions relatives à la constitution de ce socle.

Selon les Caf, pour définir ce socle, il est nécessaire de clarifier préalablement les missions du travail social des Caf, notamment, par rapport aux conseils généraux et aux autres partenaires ainsi que les moyens sociaux et financiers qui devront y être associés. Toutefois, si certains des répondants ne souhaitent pas que soit fixé un nombre minimum de travailleurs sociaux par Caf, d'autres, au contraire, l'attendent.

Ce socle doit prendre en compte la nécessaire synergie entre les prestations familiales et l'action sociale pour inscrire l'offre d'action sociale en prolongement du service aux prestations familiales.

Nombreuses sont les Caf qui expriment le souhait que cette offre de services soit définie dans une logique de prévention, s'appuyant sur la connaissance par les Caf de leur contexte et combinant les deux approches des Pf (faits générateurs) et celle de l'action sociale (événements familiaux et/ou d'étapes clés de la vie familiale).

Les Caf ont cité **les publics** qui devraient être, selon elles, prioritairement visés par ce socle minimum de travail social. On trouve parmi les plus cités : les familles vulnérables, les bénéficiaires d'Api et les familles allocataires. Viennent ensuite en ordre décroissant et dans une moindre mesure, les familles monoparentales, les salariés pauvres, l'ensemble des allocataires, les familles d'enfants handicapés, les parents de jeunes enfants, les gens du voyage, les bénéficiaires d'Asf, les allocataires en rupture de droits...

³¹ Ce paragraphe a été analysé par Emmanuelle Maury – Cnaf.

Elles ont aussi priorisé **deux thématiques d'action sociale** pour ce socle commun de travail social : le soutien à la parentalité et le logement / habitat. L'animation de la vie locale apparaît aussi mais se trouve plus en retrait par rapport aux deux premières thématiques.

Les **quatre principales modalités d'intervention** citées par les caisses recouvrent l'accès aux droits, l'accompagnement social individuel, l'accompagnement social collectif, le Dsl et le développement des territoires. Mais le choix des modalités d'intervention ne doit pas être fixé au niveau national. Les Caf souhaitent garder l'initiative pour trouver les réponses les plus adaptées aux situations qu'elles rencontrent. Ce point est rappelé fortement et à de nombreuses reprises par les Caf.

Elles font également référence au développement du lien social, à l'appui aux projets, aux actions innovantes et expérimentales, à l'appui aux associations, au travail en réseau, à l'évolution des Afi sur projets et à la création d'observatoire social.

Par ordre décroissant d'importance, les Caf citent **les évènements familiaux** qui devraient être prioritairement concernés par le socle de travail social.

Il s'agit de :

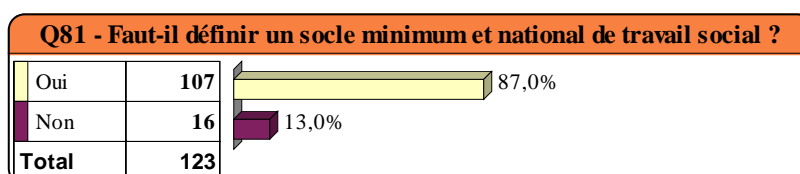
- la séparation (et la recomposition de la famille)
- la naissance (dont la 1^{ère} naissance en priorité pour certains)
- les jeunes, les adolescents, les préadolescents et la situation d'isolement
- la scolarité (passage collègue, absentéisme...), le décès d'enfant, la disparition d'un parent
- l'accès et le maintien dans le logement, le déménagement, l'éducation.

Quelques Caf citent des faits générateurs Pf, à partir desquels une offre de service travail social pourrait être construite : les affiliations en instances, les déclarations de ressources mal complétées ou non transmises, les multi contacts, les demandes de remise de dettes, les rappels et indus supérieurs à 1500 €, les déclarations de séparation, les suspensions de droit au logement.

10.6.2. 13 % des Caf (16) ne souhaitent pas que soit défini un socle minimum national de travail social. Principalement, ces Caf mettent en avant la spécificité des territoires, la diversité des organisations des caisses, la particularité des relations avec les partenaires. Selon elles, la politique d'action sociale doit se définir localement pour être adaptée et efficace. Le socle leur apparaît illusoire et la sélection de publics cibles pour ce socle, peu crédible. Quelques-unes disent que la Cog contient suffisamment d'éléments qui constituent déjà un socle commun à toutes les Caf.

Enfin, deux risques sont énoncés, quant à l'élaboration d'un socle minimum :

- le risque de standardisation et de normalisation par le niveau national (des publics visés, des méthodologies à appliquer) en déconnexion avec les diversités de réalités du terrain ;
- le risque de voir le retour de l'approche individuelle dans la prise en charge de l'allocataire par les travailleurs sociaux, alors que ceux-ci ont été reconvertis dans des approches collectives et le Dsl.



10.6.3. 47 Caf ont renseigné la question des "remarques éventuelles" (question ouverte) pour ce qui concerne la rubrique de l'opinion et de la prospective. L'attente des Caf eu égard les orientations, les perspectives et la définition des compétences du travail social, est fortement soulignée, permettant une affirmation plus forte des missions du travail social, de sa légitimité et de sa lisibilité. Les Caf soulignent la nécessité de prendre en compte de façon globale et précoce les événements familiaux, de continuer à se positionner sur le mode prospectif, comme offreur de services, afin de préserver de la flexibilité, de défendre les principes d'un travail social préventif, promotionnel, capable d'expérimenter, d'évoluer en permanence selon une logique d'adaptation aux évolutions environnementales. Ainsi le travail social peut-il être défini comme "un formidable outil d'expérimentation et de laboratoire", nécessitant des moyens. Le partenariat, la décentralisation et les projets territoriaux sont des composantes essentielles de l'intervention sociale des Caf.

Par ailleurs, il est indiqué que la Branche devrait privilégier, au niveau national, la remontée d'expériences. Il s'agirait de se positionner fortement sur quelques domaines centraux qui viendront asseoir son intervention sociale et définir clairement l'apport du travail social dans l'accès aux droits. Elle doit également prendre en compte une autre forme de travail social développée dans le cadre des équipements collectifs de quartier à vocation d'animation de la vie sociale et complémentaire des interventions des As et Cesf.

CONCLUSION GENERALE

Cette enquête permet de mettre au jour des traits saillants du travail social des Caf. Il ressort d'abord une adaptation des métiers traditionnels du travail social des Caf aux nouvelles missions des politiques familiales, sociales et territoriales. Le terme d'intervention sociale pourrait dès lors être trompeur pour désigner les transformations des métiers du secteur. S'il est certain que les nouvelles politiques sociales et familiales au sens large ont engendré des modifications dans les positionnements et les façons de construire des projets avec les familles et les partenaires locaux, conduisant notamment à nouer des formes renouvelées de coopération avec une multiplicité d'acteurs, on ne peut pas conclure cependant à la substitution d'un modèle à un autre, des travailleurs sociaux par les intervenants sociaux. Avec les nouvelles missions qui sont assignées dans les orientations générales d'action sociale, l'affirmation de la présence sociale, de la nécessité d'une relation interpersonnelle avec les allocataires, de l'engagement dans un accompagnement individuel et/ou collectif et même de la promotion du travail social d'intérêt collectif à travers la démarche de DSL, continuent de se structurer le cœur de métier qui oriente les repères et les actions des travailleurs sociaux dans le cadre des politiques des Caf. Le positionnement des travailleurs sociaux dans les « nouveaux métiers » et le rapport au partenariat local font en effet l'objet de constantes redéfinitions à l'aune de ces critères fondateurs. Pour les Caf, la notion de « travail social » au sens classique du terme semble donc conserver toute sa pertinence, en ce qu'il puise sa force et sa spécificité dans la façon de garantir un contact direct avec le « terrain » et les usagers en intégrant une logique individuelle et une logique collective dans son processus d'intervention. IL s'agit là d'un autre trait saillant mis en évidence dans cette enquête. Une des spécificités du travail social des Caf, voire une plus value, est d'intégrer dans son processus d'intervention une logique individuelle et une logique collective. De ce point de vue, le territoire est un point d'appui essentiel de l'intervention sociale des Caf. Par ailleurs, l'affirmation du caractère professionnel de la pratique du travail social s'incarne « naturellement » dans l'approche territoriale, qui n'est guère une nouveauté pour les Caf, mais se met en oeuvre au contraire dans la continuité et la filiation « développementaliste » du mouvement des centres sociaux.

Contrairement à une idée d'hétérogénéité importante des pratiques ou des interventions, le travail social des CAF s'exerce de fait sur un socle commun national que détermine la définition d'une offre de service Caf (accès au droit notamment et logique d'intervention préventive basée sur les risques événementiels). Ainsi, même si la diversité est peu contestable, l'enquête relève surtout un « effet d'homogénéisation » du réseau des travailleurs sociaux et de leurs pratiques. De fait, depuis les déconventionnements, de nombreux indices montrent que les travailleurs sociaux des Caf ont intégré une culture institutionnelle, ce qui n'était pas forcément le cas auparavant, en s'appropriant la logique d'offre de service Caf. Cette évolution du travail social dans la modélisation « offre de services », associant sur une même chaîne de complémentarité l'ensemble des métiers d'action sociale et du service des prestations légales, conduit à une certaine forme de rationalisation des pratiques des travailleurs sociaux, favorisant un rapprochement *entre* les métiers du travail social des Caf mais aussi des modèles d'action *au sein* de ces métiers.

Enfin, il importe de souligner que la majorité des directions des Caf réaffirme la nécessité fonctionnelle et stratégique du travail social au sein des organismes, dont le rôle et les missions ne sauraient se réduire à une fonction de liquidation des prestations. Aussi, les Caf concernées soulignent-elles leur volonté de maintenir voire de renforcer les effectifs de travail social. Complémentairement à la solvabilisation, l'institution a un rôle fondamental d'accompagnement de la vie quotidienne des familles, tel est le message des Caf. Le travail social contribue à l'efficacité et à la qualité de l'offre de service institutionnel : adossé aux prestations, le travail social n'est pas seulement une « réparation », ou encore une adaptation du droit aux situations particulières, bien qu'il y contribue de façon décisive, mais il engendre un effet démultiplicateur sur l'action sociale et la qualité de la vie quotidienne des familles.

BIBLIOGRAPHIE

Travail social

- Ancelin J., 1997, *L'action sociale familiale et les caisses d'allocations familiales. Un siècle d'histoire*, Paris, Comité d'histoire de la Sécurité sociale, Association pour l'étude de l'histoire de la Sécurité sociale.
- Autès M., *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod, 1999.
- -Avenel C. et Belmounes T. (coord.), 2005, « Territoires, action sociale et développement », *Recherches et prévisions*, n° 81, septembre.
- Avenel C., Thibault F., *Précarités et insécurité sociale*, Paris, La documentation Française, Col. Problèmes politiques et sociaux, n° 921, février 2006.
- Avenel C., « Quelle démarche d'évaluation pour le travail social ? Pour une approche noble de la mission », *Informations Sociales*, L'évaluation des politiques publiques, n°110, septembre 2003, p.92-99.
- Avenel C., « Le travail social à travers les pratiques d'attribution des aides financières », *Recherches et Prévisions*, n° 67, mars 2002, p.3-19.
- Avenel C., « La relation aux aides sociales du point de vue des familles bénéficiaires », *Recherches et Prévisions*, n° 72, juin 2003.
- Barberousse F. et Delaunay-Guivarc'h V., 2000, « La situation des travailleurs sociaux des Caf en 1999 », *Recherches et prévisions*, octobre.
- Caizzi A., 2004, « Les Caf et l'accompagnement de l'utilisateur », *Informations sociales*, n° 120, décembre.
- Chauvière M., *Le travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*, Paris, Dunod, 2004
- Chopart JN, *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*, Paris, Dunod, 2000.
- Denieul P-N, Laroussi H., *Le développement social local. Origines et filiations - Tome 1, Dossier D'études CNAF*, n°69, 2005.
- Haurie J.-L., 2005, « Le développement social territorial. Une stratégie de modernisation de l'action des Caf inscrite dans la durée », *Recherches et prévisions*, n° 81, septembre
- IGAS, Rapport 2005, *L'intervention sociale, un travail de proximité*, La documentation française
- Ion J., Ravon B., *Les travailleurs sociaux*, La Découverte, Paris, Coll.128, 6ème édition, 2002.
- Ion J., *Le travail social au singulier*, Paris, Dunod, 2006, deuxième édition.
- Jacquier C., Mansanti D., avec la collaboration de J.-M. Berthet, F. Mégevand, M. Mougel, M.-A. Roux, *Le développement social local, Les acteurs, les outils, les métiers*, Tome 2, n° 70, 2005.
- - Karsz S., *Pourquoi le travail social ?* Paris, Dunod, 2004.
- Palier B., *Gouverner la Sécurité sociale*, Paris, PUF, 2002.
- Ravon B., *Le travail social*, Problèmes politiques et sociaux, n°890, juillet 2003.
- Renaudat É., 2001, « La transformation des métiers du travail social. Observations dans les Caf de l'ouest », *Recherches et prévisions*, n° 63.
- Sauvayre A., Vanoni D., *Evaluation nationale de l'expérimentation des Projets Sociaux de Territoires (PST)*, Rapport final, FORIS, mars 2005.

Politique de la Ville

- C. Avenel, *Sociologie des "quartiers sensibles"*, Paris, Armand Colin, coll. 128, deuxième édition actualisée, 2007.
- Avenel C., « La politique de la ville : instrument de discrimination positive territoriale ou substitut du droit commun ? », in, B. Bouquet, B. Madelin, P. Nivolle (sous la dir.de), *Territoires et action sociale*, Paris, L'Harmattan, 2007, p. 99-114.

- Avenel C., « La politique de la Ville et ses destinataires : une politique de gestion d'un sentiment d'abandon ? », *in*, (coord. par) C.Avenel, A. Vulbeau, Familles et quartiers sensibles, *Informations Sociales*, n°141, juillet 2007, p.136-147.
- Avenel C., « La mixité dans la ville et dans les grands ensembles. Entre mythe social et instrument politique », *Informations Sociales*, Mixité sociale, n°125, juillet 2005, p.62-71.
- Demaillard J., *Réformer l'action publique. La politique de la ville et les banlieues*, Paris, LGDJ, 2004.
- Donzelot J., *Quand la ville se défait. Quelle politique face a la crise des banlieues ?*, Paris, Le seuil, 2006.
- Estèbe P., *L'usage des quartiers*, Paris, l'Harmattan, 2004.
- D. Lorrain, « La dérive des instruments. Les indicateurs de la politique de la ville et l'action publique », *Revue française de science politique*, volume 56, n°3, juin 2006.

ANNEXES

Annexe 1 - Questionnaire de l'enquête

CNAF, Décembre 2006

ETAT DES LIEUX DU TRAVAIL SOCIAL DANS LES CAF

Ce questionnaire, adressé à toutes les Caf, est réalisé dans le cadre du groupe sur le "Travail social" du Projet Prioritaire n°3 "Cibler et piloter les interventions d'action sociale". Il vise à dresser un état des lieux du travail social dans les Caf et recueillir vos avis et propositions concernant son évolution.

Les résultats de ce questionnaire viendront enrichir la réflexion des membres du groupe. Ils contribueront ainsi à la définition des missions des travailleurs sociaux des Caf, conformément à l'article 15 de la Cog.

L'exploitation de ce questionnaire permettra une analyse exhaustive sans mentionner le nom des Caf. Les réponses que vous donnez dans ce questionnaire ne seront pas transmises aux autres caisses.

LES EFFECTIFS

LES EFFECTIFS DES PERSONNELS DE L'INTERVENTION SOCIALE DANS VOTRE ORGANISME

(Les chiffres à fournir sont à indiquer en effectifs physiques pour tous les tableaux ci-après)

1) Parmi les personnels de votre organisme (hors encadrement mais y compris les agents mis à disposition), quels sont les effectifs (arrêtés au 30/09/2006) selon les emplois actuellement occupés et les types de diplômes initiaux détenus ?

<i>Emploi occupé</i> <i>Diplôme d'Etat</i>	Assistante sociale	CESF	Educateur spécialisé	Animateur socio-culturel	Educateur de jeunes enfants	Technicienne de l'intervention sociale et familiale	Médiateur familial	Délégué à la tutelle	Conseiller technique	Agent de développe. social	Autres ³²	TOTAL
Assistante sociale												
Conseillère en Economie Sociale et Familiale												
Educateur spécialisé												
Animateur socio culturel												
Educateur de jeunes enfants												
Technicienne d'intervention sociale et familiale												
Diplôme hors travail social (1)												
TOTAL												

³² Précisez.

2) **Quel est le rattachement hiérarchique de vos assistantes sociales et de vos conseillères en Esf, en effectif physique ?**

- Service d'action sociale – Effectif : ____
- Service de gestion administrative – Effectif : ____
- Autres, précisez – Effectif : _

3) **Quel est le rattachement budgétaire de vos assistantes sociales et de vos conseillères en Esf, en effectif physique ?**

- Budget d'action sociale – Effectif ____
- Budget de gestion administrative – Effectif : ____

4) **Vos professionnels de l'intervention sociale ont-ils suivi des formations diplômantes ou continues en Dsl / conduite de projets territoriaux dans les 10 dernières années ?**

- Oui Non

5) **Si Oui, pouvez-vous préciser quels sont les professionnels concernés ?**

- Assistante sociale
- Conseillère en Esf
- Agent de développement
- Conseiller technique
- Autres, précisez :

6) **Parmi vos professionnels de l'intervention sociale, combien sont susceptibles de partir à la retraite d'ici 2010 (sur la base d'un départ à 60 ans), en effectif physique ?**

	Effectif
▪ Emploi occupé	
▪ Assistante sociale	
▪ CESF	
▪ Educateur spécialisé	
▪ animateur socio-culturel	
▪ Educateur de jeunes enfants	
▪ Technicienne de l'intervention sociale et familiale	
▪ Médiateur familial	
▪ Délégué à la tutelle	
▪ Conseiller technique	
▪ Agent de développement social	
▪ Autres	
TOTAL	

LES EFFECTIFS D'ENCADREMENT DES TRAVAILLEURS SOCIAUX (ASSISTANTES SOCIALES ET CESF) DANS VOTRE ORGANISME

(Les chiffres à fournir sont à indiquer en effectifs physiques pour tous les tableaux ci-après)

7) De quel effectif d'encadrement de travailleurs sociaux (Assistants sociaux et Cesf) disposez vous ?

- Cadre management – Effectif : ____
 Cadre fonctionnel – Effectif : ____

8) Quel est le rattachement hiérarchique, en effectif physique, de l'encadrement de ces travailleurs sociaux ?

- Service d'action sociale – Effectif : ____
 Service de gestion administrative – Effectif : ____
 Autres préciser – Effectif : ____

9) Quel en est leur rattachement budgétaire ?

- Budget d'action sociale – Effectif : ____
 Budget de gestion administrative – Effectif : ____

10) Parmi les effectifs d'encadrement de ces travailleurs sociaux, combien sont susceptibles de partir à la retraite d'ici 2010 (sur la base d'un départ à 60 ans) :

- Cadre management – Effectif : ____
 Cadre fonctionnel – Effectif : ____

LES EFFECTIFS DE SECRETAIRES SOCIALES DANS VOTRE ORGANISME

(Les chiffres à fournir sont à indiquer en effectifs physiques pour tous les tableaux ci-après)

11) De quel effectif de secrétaires médico-sociales disposez-vous ? ____

12) Quelles sont leurs missions ?

- Accueil physique et téléphonique des allocataires bénéficiaires potentiels de l'action sociale
 Secrétariat du service social
 Missions adaptées aux besoins du service (traitement statistiques, participation aux réunions...)
 Rôle de relais entre cadres et travailleurs sociaux, entre allocataires et travailleurs sociaux...
 Autres, précisez :

13) Remarques éventuelles concernant les effectifs de votre caisse affectés à l'intervention sociale.

14) Les MISSIONS DE VOS TRAVAILLEURS SOCIAUX ont-elles été formalisées ?

- Oui Non

15) Si Oui, de quels professionnels s'agit-il ?

- Assistante sociale
 Conseillère en ESF
 Agent de développement
 Autres, précisez :

16) Si Oui, veuillez préciser dans quels types de documents

- Contrat pluriannuel de gestion (Cpg)
 Schéma directeur d'action sociale (Sdas)
 Projet de travail social
 Référentiels d'emploi
 Autres, précisez :

Si vous avez élaboré un projet de travail social, merci de nous le transmettre.

17) Si Non, envisagez-vous d'élaborer un projet de travail social ?

- Oui
 Non

18) Que vous ayez formalisé ou non un projet de travail social, pouvez-vous classer par ordre décroissant d'importance (de 1 à 5) les principales missions de vos travailleurs sociaux, tels qu'identifiés à la question 15

(Le 1 correspond à la mission la plus importante et le 5 à celle la plus marginale)

- Faciliter l'articulation entre vie professionnelle, vie familiale et vie sociale tout en favorisant l'épanouissement des enfants
 Soutenir les relations sociales de proximité
 Réaffirmer le soutien à la parentalité pour prévenir les difficultés familiales ou sociales
 Aider les familles rencontrant des difficultés liées à leur logement et leur habitat
 Renforcer l'accompagnement des familles vulnérables
 Autres, précisez :

19) Les missions de ces travailleurs sociaux sont-elles déclinées à l'échelle des territoires ?

- Oui Non

20) Si Oui, pouvez-vous préciser quels sont les professionnels concernés par cette déclinaison territoriale :

- Assistante sociale
 Conseillère en Esf
 Agent de développement
 Autres, précisez :

21) Préciser les activités de vos professionnels de l'intervention sociale (Cochez la ou les cases correspondantes)

	Assistante sociale	Conseillère Esf	Agent de développement	Conseiller technique	Autres
Effectue un diagnostic de la situation de la personne ou de la famille dans son environnement et négocie avec elle les objectifs et modalités de l'intervention (individuelles et/ou collectives)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Met en œuvre auprès de la personne ou de la famille un accompagnement socio-éducatif adapté et l'évalue avec la ou les personnes concernées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fait émerger, accompagne et évalue, en lien avec les populations et partenaires concernés des projets relatifs à l'animation de la vie locale et/ou au développement de services de proximité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collabore à des évaluations partagées de l'impact des politiques sociales sur le territoire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présente et promeut auprès des partenaires les orientations politiques d'action sociale nationale et locale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Concourt avec les partenaires concernés à des diagnostics partagés de l'environnement en vue de l'identification des besoins sociaux locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apporte un soutien technique aux partenaires dans la définition de leurs projets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobilise les ressources internes et externes au service des projets, négocie les conditions de mise en œuvre des dispositifs contractuels et effectue un suivi régulier de chaque contrat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réalise l'évaluation des projets suivis et participe à l'évaluation de la politique d'action sociale de l'organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres, précisez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22) Votre Caisse a-t-elle mis en place des OFFRES DE SERVICE AUPRES DES PUBLICS VULNERABLES CIBLES PAR LA Cog ?

- Oui
- Non, pouvez-vous préciser pourquoi ?

23) Si Oui, pour quel(s) public(s) ?

- Bénéficiaires de l'Api
- Familles monoparentales
- Familles nombreuses
- Familles dont un enfant est porteur d'un handicap
- Gens du voyage

24) Quel est le contenu de ces offres de service ?

- Envoi d'un courrier de mise à disposition d'un travailleur social
- Rencontre de l'allocataire dans le cadre d'un rendez-vous personnalisé
- Réunion d'information collective sur les droits et services Caf
- Evaluation sociale de la situation de la personne
- Orientation vers d'autres travailleurs sociaux ou partenaires
- Accompagnement individuel ou collectif de la personne
- Mise en place de projets collectifs sur des territoires identifiés
- Mobilisation des partenaires territoriaux sur la problématique ciblée
- Autres, précisez :

25) Par quels professionnels ces offres de service sont-elles mises en œuvre ?

- Assistante sociale
- Conseillère en Esf
- Agent de développement
- Autres, précisez :

26) Votre Caisse a-t-elle mis en place des OFFRES DE SERVICE AUPRES D'AUTRES PUBLICS QUE CEUX DEFINIS PAR LA Cog ?

- Oui
- Non, pouvez-vous préciser pourquoi ?

27) Si Oui, pour quels publics ?

- Naissance du premier enfant
- Mère adolescente
- Décès d'un enfant ou d'un parent
- Séparation du couple
- Impayés de logement
- Indécence du logement
- Créances multiples de l'allocataire
- Autres précisez :

28) Quel est le contenu de ces offres de service ?

- Envoi d'un courrier de mise à disposition d'un travailleur social
- Rencontre de l'allocataire dans le cadre d'un rendez-vous personnalisé
- Réunion d'information collective sur les droits et services Caf
- Evaluation sociale de la situation de la personne
- Orientation vers d'autres travailleurs sociaux ou partenaires
- Accompagnement individuel ou collectif de la personne
- Mise en place de projets collectifs sur des territoires identifiés
- Mobilisation des partenaires territoriaux sur la problématique ciblée
- Autres, précisez :

29) Par quels professionnels ces offres de service sont-elles mises en œuvre ?

- Assistante sociale
- Conseillère en Esf
- Agent de développement
- Autres, précisez :

30) Votre caisse a-t-elle mis en place une organisation spécifique visant à faciliter L'ACCES AUX DROITS DES ALLOCATAIRES ?

- Oui
- Non, pouvez-vous préciser pourquoi ?

31) Si Oui, pour quels publics ?

- Tous les publics
- Familles allocataires

32) Cette organisation mobilise-t-elle des travailleurs sociaux ?

- Oui
- Non

33) Si Oui, lesquels ?

- Assistante sociale
- Conseillère en Esf
- Agent de développement
- Autres, précisez :

34) Quel est le contenu de leur intervention ?

- Concertation interne technicien conseil/travailleur social
- Accueil conjoint technicien conseil/travailleur social
- Accueil social après pré orientation par le technicien conseil
- Accueil social sur rendez-vous
- Accueil, information, orientation et/ou suivi social des personnes
- Interface entre la Caf, les partenaires et travailleurs sociaux d'autres institutions
- Autres, précisez :

35) Votre Caf suscite-t-elle des PROJETS DE TERRITOIRE VISANT LE DEVELOPPEMENT SOCIAL LOCAL ?

- Oui
- Non, pouvez-vous préciser pourquoi ?

36) Si Oui, comment ?

- Réaliser des diagnostics sociaux impliquant la population
- Faire émerger des problématiques sociales et mettre en place des projets avec les populations et les partenaires
- Favoriser le développement d'initiatives d'habitants ou de groupes d'habitants sur leur territoire de vie
- Impulser, animer, développer des activités créatrices de lien social en partenariat avec les centres sociaux et le secteur associatif
- Autres, précisez :

37) Quels sont les professionnels impliqués dans ces projets de territoire ?

- Assistante sociale
- Conseillère en Esf
- Agent de développement
- Autres, précisez :

38) Classez de 1 à 5 par ordre décroissant les principaux axes d'intervention de vos travailleurs sociaux

(le 1 correspond à l'axe le plus important et le 5 à celui le plus marginal)

- Offres de service institutionnelles en direction de publics vulnérables au sens de la Cog
- Offres de service institutionnelles en direction d'autres publics que ceux définis par la Cog
- Accès aux droits des allocataires
- Projets de territoire visant le Dsl
- Autres, précisez :

39) Pouvez-vous indiquer le nombre de travailleurs sociaux positionnés sur ces différents axes ?

Offres de service institutionnelles en direction de publics vulnérables au sens de la Cog	
Offres de service institutionnelles en direction d'autres publics que ceux définis par la Cog	
Accès aux droits des allocataires	
Projets de territoire visant le Dsl	
Autres, précisez :	

40) Classez de 1 à 4 par ordre décroissant les différentes méthodologies d'intervention utilisées par vos travailleurs sociaux (le 1 correspond à la méthodologie la plus importante et le 4 à celle la plus marginale)

- Actions individuelles
- Actions collectives
- Développement social local
- Autres, précisez :

41) Remarques éventuelles concernant les missions et pratiques de vos travailleurs sociaux ?

PILOTAGE

42) Existe-t-il des OUTILS DE PILOTAGE de l'activité de vos professionnels de l'intervention sociale ?

- Oui
- Non
- En cours

43) Si Oui, pour quels professionnels ?

- Assistante sociale
- Conseillère en Esf
- Agent de développement
- Autres, précisez :

44) Si Oui, quels sont ces outils ?

- Tableaux de bord,
- Suivis statistiques,
- Évaluation de projets
- Outils informatiques de suivi social des dossiers sociaux
- Autres, précisez :

Merci de nous les transmettre.

45) Votre Caf est-elle agréée comme « SITE QUALIFIANT » pour l'accueil des étudiants en travail social ?

- Oui
- Non
- En cours

46) Remarques éventuelles concernant le pilotage des missions et pratiques de vos travailleurs sociaux ?

47) Existe-t-il dans votre organisme une CONVENTION D'ACTION SOCIALE DEPARTEMENTALE ?

- Oui Non

48) Si Oui, sur quels champs porte-t-elle ?

- Travail social
 Petite enfance
 Centres sociaux
 Aide à domicile
 Autres, précisez :

49) Avec quel(s) partenaire(s) cette convention est-elle signée ?

- Etat
 Conseil général
 Association
 Commune
 Communauté de communes
 Autres, précisez :

Si Oui, merci de nous la communiquer.

50) Existe-t-il dans votre organisme une CONVENTION DE TRAVAIL SOCIAL ?

- Oui Non

51) Avec quel(s) partenaire(s) cette convention est-elle signée ?

- Etat
 Conseil général
 Association
 Commune
 Communauté de communes
 Autres, précisez :

Si Oui, merci de nous la communiquer.

52) Si Oui, cette convention porte-t-elle sur :

- Polyvalence de secteur
 Développement social local
 Autres, précisez :

53) Envisagez-vous de reconduire cette convention :

- Oui
 Non, pouvez-vous préciser pourquoi ?

54) Ce conventionnement prévoit-il une mise à disposition de personnels sociaux ?

- Oui Non

55) Si oui, précisez les professionnels concernés et leur nombre en effectif physique :

- | | <u>Nombre</u> |
|--|---------------|
| <input type="checkbox"/> Assistante sociale | _____ |
| <input type="checkbox"/> Conseillère en Esf | _____ |
| <input type="checkbox"/> Agent de développement..... | _____ |
| <input type="checkbox"/> Autres, précisez | _____ |

56) Cette mise à disposition implique-t-elle une compensation financière ?

- Oui Non

57) Avez-vous des personnels sociaux mis à disposition auprès de partenaires pour la gestion DE DISPOSITIFS, D'EQUIPEMENTS OU DE SERVICES ?

- Oui Non

58) Si oui, précisez les personnels concernés et leur nombre en effectif physique et en emploi temps plein :

- | | <u>Nombre</u> | <u>ETP</u> |
|---|---------------|------------|
| <input type="checkbox"/> Assistante sociale | _____ | _____ |
| <input type="checkbox"/> Conseillère en Esf | _____ | _____ |
| <input type="checkbox"/> Agent de développement | _____ | _____ |
| <input type="checkbox"/> Autres, précisez | _____ | _____ |

59) Si Oui, pour quels types de dispositifs, d'équipements ou de services ?

- Fsl
 Rmi
 Politique de la ville
 Centre social
 Reaap
 Médiation familiale
 Autres, précisez :

60) Cette mise à disposition implique-t-elle une compensation financière ?

- Oui Non

61) CONFIEZ-VOUS DES MISSIONS DE TRAVAIL SOCIAL DE VOTRE ORGANISME A D'AUTRES PARTENAIRES ?

Oui Non

62) Si Oui, pour quelles raisons ?

- Pas de travailleur social dans la Caf (assistante et Conseillère Esf)
- Faible effectif de travailleurs sociaux
- Qualification requise détenue par d'autres partenaires (ex : aide à domicile...)
- Autres, précisez :

63) A quels partenaires ?

- Etat
- Conseil général
- Association
- Autres, précisez :

64) Pour quelle(s) mission(s) ? Précisez :

65) Remarques éventuelles concernant vos conventionnements, mises à disposition et votre partenariat :

66) Concernant vos professionnels de l'intervention sociale, envisagez-vous de :

- Maintenir les effectifs
- Renforcer les effectifs
- Diminuer les effectifs

67) Quels sont les emplois que vous souhaitez maintenir ?

- Assistante sociale
- Conseillère en Esf
- Agent de développement
- Conseiller technique
- Autres, précisez :

68) Pourquoi ?

69) Quels sont les emplois que vous souhaitez renforcer ?

- Assistante sociale
- Conseillère en Esf
- Agent de développement
- Conseiller technique
- Autres, précisez :

70) Pourquoi ?

71) Quels sont les emplois que vous souhaitez diminuer ?

- Assistante sociale
- Conseillère en Esf
- Agent de développement
- Conseiller technique
- Autres, précisez :

72) Pourquoi ?

73) Selon vous, vos professionnels de l'intervention sociale ont-ils besoin d'acquérir de nouvelles compétences ?

- Oui
- Non

74) Si Oui, précisez dans quels domaines ?

- Méthodologie de projet
- Evaluation
- Autres, précisez :

75) Si Oui, précisez les professionnels concernés ?

- Assistante sociale
- Conseillère en Esf
- Agent de développement
- Conseiller technique
- Autres, précisez :

76) Selon vous, le travail social dans une caisse est-il différent de celui du conseil général ?

- Oui Non

77) Pour quelles raisons ?

78) Comment définissez-vous le travail social ?

79) Comment voyez-vous évoluer dans les 10 prochaines années les missions des travailleurs sociaux de la branche famille ?

80) Comment voyez-vous évoluer, dans les 10 prochaines années, les missions des travailleurs sociaux dans votre organisme ?

81) Faut-il définir un socle minimum et national de travail social ?

- Oui Non

82) Si Oui, quel en serait le contenu? (Missions, publics, moyens...)

83) Si Non, pourquoi ?

84) Remarques éventuelles concernant cette rubrique « opinion prospective » :

CAF de : _____

Nom du répondant : _____ Fonction : _____

Coordonnées : _____

Q16 – Les Caf ont été invitées à joindre leur projet de travail social

Chaque document est identifié par son titre et les éléments définis

- **projet de service 2004-2008** issu du Sdas

méthodologie - missions - axes de progrès ["Evolution de la place de l'allocataire en tant qu'acteur pour plus d'autonomie" ; "Enrichissement de l'accompagnement social par une double approche individuelle et collective" ; "Mise en synergie des réponses au service d'un accompagnement global" ; "Optimisation du partenariat et participation au développement social local"] – objectifs – moyens - plan d'action et évaluation

- **projet d'interventions sociales et de développement local**

cadre du projet - intervention sociale liée à l'accès aux droits et à la gestion sociale des prestations - intervention sociale liée à la monoparentalité et au soutien à l'exercice de la fonction parentale – intervention liée au logement et au cadre de vie – modalités et principes d'intervention – outils – moyens existant ou à mobiliser – base documentaire – formation et enrichissement des connaissances – communication du projet – évaluation du projet

- **pôle accompagnement familial – projet de service**

domaines d'intervention – composition du personnel – missions, objectifs, fonctions, organisation, axes d'intervention [Poursuivre des actions de soutien à la parentalité aux moments clés de la vie des familles - Renforcer l'accompagnement des familles vulnérables - Soutenir l'accompagnement socio-éducatif des jeunes adultes - Dispenser une information complète aux familles - Assurer l'implication des familles dans les projets de Temps Libres - Aider les familles qui ont des difficultés liées à leur logement - Contribuer au développement social local] –Rôles de la conseillère technique soutien à la parentalité et de la conseillère technique logement/habitat – Point info famille

- **projet unité travail social** soumis à la cas du 28/11/06

objectifs – domaines d'intervention du travail social – public – effectifs – territoires – plan d'actions dans les différents domaines [soutien à la parentalité – accompagnement des familles fragilisées – autres interventions]

- **dispositifs du service Accompagnement des familles**

deux axes : le soutien à la parentalité et le logement

- **projet de travail social** "Une action sociale familiale pour améliorer la vie quotidienne des familles et les accompagner en cas de difficultés" issu du Sdas

quatre domaines d'intervention privilégiés : le renforcement de l'accompagnement des familles vulnérables – le soutien à la parentalité - Les aides aux familles qui ont des difficultés liées à leur logement et à leur habitat - l'accès aux droits des familles et la coordination des aides financières individuelles.

trois principes directeurs : aller vers – agir en partenariat – faire avec

point de situation sur l'avancée du travail : réunions de chaque équipe de territoire – rédaction de la convention de travail social – analyse de l'ensemble des actions collectives – formation des travailleurs sociaux – organisation matérielle

- **projet de service** issu du Sdas

contexte – rôle et place du travail social – contribution du travail social aux missions sociales – objectifs – fonctions des travailleurs sociaux – intervention sociale et métiers – caractéristiques – domaines d'intervention – organisation territoriale - quand on parle du travail social à la Caf de quels professionnels parle-t-on ?

engagements des travailleurs sociaux par axes d'intervention : améliorer la vie quotidienne des familles et favoriser l'épanouissement des enfants - mieux accompagner les familles - soutenir la parentalité - aider les familles qui ont des difficultés liées à leur logement et leur habitat - Renforcer l'accompagnement des familles vulnérables

- **rapport sur le travail social**

contexte institutionnel du travail social en Caf - état des lieux du travail social - quels enjeux ? - quels objectifs prioritaires dans le cadre de la politique de la Caf ? - qui accompagner ? avec quels principes et comment ? - six travaux complémentaires à mener pour parachever le renouveau du secteur social de la Caf [accompagnement social au titre du Fsl - enrichissement des évaluations d'action – communication - transition pour les actions ne bénéficiant pas principalement à des familles allocataires – prospection, renouvellement et développement de l'activité – partenariat interne

Sont également joint l'organigramme de l'action sociale de la Caf et les référentiels d'emploi et de compétences d'un agent de développement social

- **missions des assistantes sociales**

objectifs [permettre l'accès à tous les droits, maintenir l'équilibre familial] – objectifs opérationnels - actions – modes d'intervention – ressources caf – principes d'actions

- **projet de service de l'unité des travailleurs sociaux** issu du Sdas

mission - objectifs - champs d'actions (domaines d'intervention, zone géographique, publics) - moyens - moyens d'actions –

- **pôle "accès aux droits"**

objectifs – organisation – axes de travail – fonctionnement

quel positionnement pour le pôle développement social local et action collective ?

positionnement politique à affirmer en interne et en externe - missions spécifiques au pôle "développement social local et action collective" - principes d'intervention en vue de réaliser ces missions - conditions de réussite à réunir en vue de réaliser les missions du pôle - compétences à acquérir, développer, partager

- **évolution du travail social à la Caf - vers un service territorialisé et généralisé d'interventions sociales spécialisées** issu du Sdas

une nécessaire clarification pour une meilleure lisibilité [finalités et missions du travail social, axes d'intervention, principes mis en œuvre, caractéristiques, pistes d'évolution] – un nouveau cadrage budgétaire le confortant à sa juste place – un service territorialisé et généralisé d'interventions sociales spécialisées mises en place au terme d'une démarche participative [organisation unifiée des équipes territoriales, répartition plus équitable des équipes, changement et projet conduits dans le cadre d'une démarche participative, évolution accompagnée d'actions de formation ou d'adaptation, retrait de la polyvalence de secteur négocié].

- **pour une (re)définition de la polyvalence – les missions du service social territorial**

historique - finalités, objectifs généraux - missions et fonctions – mission générale d'aide à la personne – mission de prévention et de protection de l'enfance – mission insertion – autres missions

- **mise en place de pôles socio-administratifs**

les professionnels des antennes et missions - le réseau d'accueil des allocataires - les relations partenaires - la maîtrise des risques et le contrôle qualité - la maîtrise documentaire - le management des équipes et la communication

- **projet de service d'interventions sociales individuelles et collectives**

finalités, objectifs, axes d'interventions du service - acteurs, l'organisation du service - suivi et évaluation de l'activité du service - montée en charge des différentes activités – en annexe figure une étude sur les difficultés d'accès aux droits : typologie du public – procédures

- **rapport "accompagnement des familles fragilisées – accès aux droits"**

En lien au désengagement de la polyvalence de secteur, la Caf a entamé une démarche de redéfinition de sa politique d'action sociale et de ses pratiques professionnelles.

Trois formations "recherches-actions" ont été ouvertes en 2005 portant sur la parentalité, l'accompagnement des familles fragilisées - accès aux droits et le développement social local.

Ce document met en exergue les idées clefs du positionnement de l'action sociale de la Caf. Quelle approche de l'accompagnement des familles et de l'accès aux droits pour l'action sociale de la Caf ? Quelle offre de service pour l'action sociale de la Caf ?

- **contribution du travail social** issu du Sdas

Finalités – Axes d'intervention identifiés – Leviers au service des politiques Asf

- **accompagnement des allocataires à l'accès aux droits et aux services**

Le document a pour objet de rendre lisibles les modes d'intervention du travail social de la Caf. Il présente de manière exhaustive, pour chaque prestation, les actions d'accompagnement réalisées par les travailleurs sociaux dans le cadre de l'accès aux droits et aux services de la Caf par champ (enfance, précarité, logement, gestion sociale des créances).

- **la démarche d'accompagnement des parents isolés**

L'offre de service Api développée au sein de la Caf représente un axe prioritaire ancré sur les territoires et s'inscrit dans une démarche de développement social local. La finalité de l'offre de service Api est d'anticiper la sortie du dispositif par la mise en œuvre d'une démarche d'insertion.

Genèse de l'offre de service – Eléments de cadrage de l'offre de service – Mise en œuvre de l'accompagnement social individuel – Mise en œuvre du partenariat et territorialisation.

- **bilan d'activité des travailleurs sociaux**

Intervention sociale individuelle - Intervention sociale collective - Actions partenariales – Temps forts du service

Conclusion : une large place a été consacrée aux actions collectives et partenariales. Cette Caf désire tendre vers un travail social par projet et s'orienter de plus en plus vers le Dsl.

- **présentation du service d'interventions sociales** par un diaporama et une plaquette comprenant plusieurs fiches par domaines (les champs d'intervention, la médiation familiale, accompagnement des familles en situation de rupture ou d'isolement, actions collectives auprès des familles, le logement et l'habitat, l'accueil des locataires et des propriétaires, l'accession à la propriété, le logement et les jeunes 18-25 ans).

- **projet de service de l'intervention sociale**

Il permet de rappeler à tous les acteurs de l'intervention sociale les objectifs et les principes d'action qui les rassemblent et les animent.

Valeurs et principes du travail social – Les différentes missions (animation de la vie sociale, accompagnement de la fonction parentale, logement et cadre de vie, accès aux droits et complémentarité avec les prestations) – Intervention sociale de la Caf – Méthodologies d'intervention (accueil social, travail social individuel, travail collectif, Dsl) – Perspectives.

- **rapport sur l'accès aux droits**

Ce document rassemble et synthétise l'ensemble des interventions en faveur des usagers, concourant à l'accès à tous leurs droits (bilans des actions, bilan de l'activité des conseillères en accompagnement social pour l'accès aux droits, suivi des réclamations ou contestations, suivi spécifique des demandes d'avances et d'acomptes.

Les axes de progrès se traduisent par : le transfert des missions d'accompagnement à l'accès aux droits sur les territoires et la création d'une fonction de coordination Asad ; l'intégration d'une offre de service de médiation administrative , la formalisation de nouveaux processus de recherche de droits potentiels.

- Une Caf a envoyé plusieurs documents :
 - **nouvelles orientations de l'action sociale Caf** (document de communication pour information aux partenaires : priorités de l'action sociale, complémentarité avec les partenaires internes et externes, nouvelles orientations du travail social, accompagnement social sur projet [offres de services et projets thématiques])
 - **charte de fonctionnement entre les services de prestations et les services d'action sociale** : réaffirmation de leur attachement aux principes et valeurs de la branche famille, renforcement du travail complémentaire, établissement d'un diagnostic social partagé ; engagement à formaliser, harmoniser et développer leurs pratiques – à définir un cadre de référence commun – à développer le travail en réseau, en interne mais également avec les partenaires.
 - **l'accompagnement social sur projet** (extrait du règlement intérieur d'action sociale) : démarche préventive et méthodologie d'intervention en travail social. Mise en œuvre de trois offres de services (installation dans un nouveau logement, ruptures familiales, impayés de loyer) et deux projets thématiques (loisirs et vacances, insertion des jeunes).
 - **document de communication du Sdas**
 - **instruction de service sur le cadrage des modalités de suivi du travail social** : fiche de suivi et de bilan
 - **modèles de courrier adressés aux familles**
 - **circuit de traitement d'un accès à un mode de garde pour un bénéficiaire de l'Api**
 - **exemples d'accords locaux en matière de travail social.**

- **Un projet de travail social : de l'accès aux droits à l'offre de service – du lien social au développement social local**

Une exposition itinérante a permis de démontrer concrètement le travail effectué par les acteurs de terrain. Le projet de service est illustré en première partie ; la seconde partie, quant à elle, image les axes essentiels de ce projet autour des thématiques liées à l'accès aux droits, au logement et à l'habitat, au soutien à la fonction parentale, à la vie sociale et au Dsl... Un jeu de 32 cartes "questions/réponses" permettant d'appréhender de façon plus interactive les caractéristiques du projet de travail social a été proposé.

Les panneaux présentaient :

- le Projet d'accompagnement social individuel (Pasi)
- le Projet d'initiative social locale (Pisl)
- le rôle et les missions du référent de centre social
- l'offre de service allocation de parent isolé (Api)
- l'offre de service prévention des expulsions locatives (Pel)
- des actions sur des thèmes en lien avec les missions institutionnelles

Q44 – Les Caf pouvaient joindre un exemplaire des outils de pilotage utilisés

26 Caf en ont joint par l'intermédiaire du questionnaire et 7 Caf l'ont transmis par voie postale (envoi de modèles différents par certaines Caf)

Les documents envoyés comprennent :

- des tableaux de bord relatifs :
 - à la médiation familiale : nb de personnes reçues par territoire et le motif (fiche annuelle) – nb de communications téléphoniques et le motif
 - aux traitements de diverses demandes par des Ts (fiche mensuelle) spécifiant la nature, le descriptif des opérations et les observations
 - aux activités d'un centre social : nb de réunions de l'équipe et temps passé, nb de contacts téléphoniques et physiques (dissociant ceux des particuliers avec le motif), nb de courriers reçus et envoyés
 - aux activités hebdomadaire [2 Caf] et mensuelle des travailleurs sociaux
 - au suivi des courriers des enquêtes sociales
 - aux activités du secrétariat (fiche mensuelle)
 - au courrier et aux pièces reçus par la poste et le siège ou déposés, nb de communications téléphoniques
 - aux activités du pôle social
 - aux actions menées dans le cadre de l'Elh
 - à la médiation familiale Caf + Réf.
 - les entretiens Api + récapitulatif
 - espace familles : accueils individuels, actions collectives, réunions
 - bilan des entretiens de médiation : entretiens, appels téléphoniques, actions de communication
 - accueil "naissance"
 - à l'offre de service Api
 - au suivi des entretiens individuels par les Ts
 - montant prévisionnel des dépenses Ctl sur 3 années
 - suivi des contrats à renouveler (tableau annuel)
 - contrats Ce Ctl à renouveler sur 3 années (tableau prévisionnel)
 - retour des conventions Clas
 - retour des conventions centres de loisirs permanents
 - suivi des visites Cl
 - suivi des objectifs 2005-2008 : prestation/action sociale
 - tableau de bord hebdomadaire des travailleurs sociaux (prévisions et réalisations nb clients individuels ou collectifs suivant les actions)
 - tableau de bord des interventions de l'animation vie sociale (objet de l'intervention, initiative, phase, investissement Caf, positionnement, public, partenaires, observations)
 - Tableau de bord Tisf/Avf, Pmi, dotations Aae
 - Planning prévisionnel

- des statistiques concernant :
 - le logement (nb personnes reçues, situations familiale et professionnelle, accompagnement social engagé, Fsl, charges, nb courriers émis et reçus, nb communications téléphoniques)
 - l'accès aux droits : une fiche annuelle par Ts précisant le nb d'allocataires reçus par territoire, de visites à domicile, de liaisons internes et externes, de communications téléphoniques reçues et émises
 - les courriers arrivés au service social (tableau mensuel et annuel)
 - l'accueil des allocataires par les Ts (profil du demandeur, problèmes traités et réponses apportées)

- le nb de mesures dans le cadre des tutelles
 - les actions individuelles et collectives des conseillères "habitat"
 - le nombre d'interventions par fonction sur un trimestre
 - l'évaluation qualitative annuel du suivi des entretiens par thèmes (Api, Pf, action sociale, droits, démarches, repérage, autres [accès aux droits], relations familiales, aspect éducatif, vie parent seul, place autre parent, garde enfant, socialisation de l'enfant, scolarité, autres [fonction parentale], logement, budget, loisirs, autres [organisation quotidienne], santé, insertion sociale, insertion professionnelle, autres [développt profes])
 - le nb de projets action (phase diagnostic, phase projet, action en cours)
 - le nb de contacts (fiche mensuelle) Api, 1ères naissances, Fsl
 - tableau semestriel de repérage des disponibilités prévisionnelles des Ads
 - le nb d'entretiens individuels mensuels pour l'ensemble des Ef
 - fiche statistique par ménage et notice d'utilisation (origine de la demande – situation allocataire – offre de service initiale et ultérieure – modalités d'intervention – résultats – expression de l'allocataire)
 - statistiques mensuelles d'accueil des Ts : accueil au siège et en dehors lors des permanences ou sur rendez-vous – fiche de travail individuel (n° allocataire - situation familiale - domaines d'intervention - nombre - nature) – partenariat – nb réunions institutionnelles – accompagnement stagiaire – soutien associatif – accueil individuel et collectif – travail sur projet
 - statistiques mensuelles et annuelles des Ts : généralités – allocataire – origine de la demande - modes d'interventions – modes des réponses – observations
 - statistiques des relais et équipes sociales : fonction accueil (global – généraliste - spécialisé [prestations – travail social – aides financières] – fonction traitement – autres fonctions – données pour le Rndc
 - statistiques de grille d'activité, mensuelles (autres familles, familles monoparentales, accueil locataires propriétaires, Slj, futurs accédants, accédants en difficultés)
 - statistiques d'évaluations sociales
 - statistiques activités (approche collective et partenariat – interventions individuelles et vie du service)
 - suivi activité action sociale – services à la famille (hebdomadaires, mensuelles et annuelles) – suivi des indicateurs par travailleurs sociaux
 - statistiques accès aux droits (nb allocataires reçus par territoire, visite à domicile, liaisons internes et externes, nb communications émises et reçues, droits ouverts)
 - statistiques logement
 - relevé mensuel d'activités (motifs d'intervention, signalements, formations/informations, travail de coordination, interventions collectives, visites à domicile, objet de l'intervention, observations).
 - Liste des bénéficiaires du Rmi
- évaluation de projets
 - évaluation des demandes de subvention d'investissement
 - évaluation des demandes de subvention de fonctionnement
 - bilan des projets d'actions
 - évaluation des projets d'actions par territoire
 - évaluation des territoires
 - fiche projets d'actions et lieu
 - protocole d'évaluation concernant les loisirs partagés
 - fiche de synthèse des actions suivant les axes du Sdas (objectifs – réalisation – commentaires – clients prévus et obtenus – produits prévus et utilisés – nature du service prévu et réalisé – temps prévu et réalisé – indicateurs d'évaluation – analyse et commentaires)

- grilles d'évaluation de la phase d'action "fonction parentale", "exposition-animation" (objectifs, indicateurs, résultats, freins, difficultés, atouts, réajustements, perspectives)
 - évaluation des projets des Cesf (origine – objectifs prioritaires – public recherché – informations auprès de qui – partenaires – déroulement – moyens – bilan du projet – nb personnes – résultats obtenus – enseignements à retenir – développement et perspectives)
 - évaluation des projets (n° - lieu – partenaires – diagnostic social – public visé - démarche méthodologique – moyens)
 - fiche action partenariale : nom de l'action – objectifs – publics concernés – partenaires impliqués – descriptif – temps consacré – évaluation
- autres :
 - rapport d'activité des interventions sociales : interventions individuelles dans le cadre de l'accès aux droits et du soutien à la parentalité ; interventions de soutien aux équipements et services aux allocataires
 - bilan de fin de convention d'intervention sociale
 - fiche nouveaux contacts
 - guide sur le Dsl et 21 fiches-outils : statistiques - critères de choix du territoire - exemple de courrier de communication - définition des comité de pilotage et comité technique - exemple de courrier d'invitation à un comité de pilotage - cartographie d'acteurs - tableau synthétique d'exploitation des données de l'enquête participative - le projet : travailler en réseau professionnel - plan de synthèse du diagnostic partagé - projet d'action Dsl : étude de faisabilité - principes méthodologiques des grilles d'évaluation - évaluation qualitative de l'étape : diagnostic partagé - évaluation qualitative de l'étape : restitution - évaluation qualitative de l'étape : projets participatifs - évaluation globale de la démarche Dsl - fiche projet Dsl - fiche de suivi de projet Dsl - contenu du projet - les 6 étapes de la conduite de projet – bibliographie)
 - fiche action des Ts (titre - territoire – public visé – contexte – objectifs poursuivis – mise en œuvre – acteurs et partenaires de terrain – acteurs et partenaires institutionnels – financement, coût, recettes – bilan – suites envisagées)
 - formulaires utilisés : demande aide financière – rapport de signalement – rapport de situation sociale – demande de Tisf – demande d'accueil en structure petite enfance + prolongation – recueil des données lors d'un signalement – évaluation sociale – transmission de dossier

Q49 – Les Caf avaient la possibilité d'adresser une copie de leur convention d'action sociale départementale

13 Caf en ont joint par l'intermédiaire du questionnaire et 2 Caf l'ont transmis par voie postale.

- Convention d'objectifs et de financement d'une prestation de service relative au développement de la qualité de l'accueil des jeunes enfants âgés de moins de 5 ans révolus entre le Conseil Général, la Caf et la Msa : en vue de développer le mode d'accueil individuel en zone rurale et de favoriser la qualité de ce dernier. Les partenaires s'engagent sur plusieurs champs d'interventions : la coordination ; l'observation, l'information et l'amélioration de la qualité.
- Convention cadre d'action sociale : pour une plus grande efficacité de leur action et une meilleure efficacité de leurs dispositifs d'intervention, le Conseil général et la Caf, dont les compétences dans le domaine de l'action sociale s'avèrent complémentaires, décident, suite au retrait des travailleurs sociaux de la Caf du service social polyvalent départemental, de poursuivre leur partenariat, leur permettant ainsi de définir et coordonner les politiques et les actions à conduire, notamment en direction des familles les plus vulnérables, dont ils ont la charge sur leur département. Les parties signataires s'engagent à définir et à mettre en œuvre des actions concertées dans les sept axes d'intervention prioritaires suivants : la petite enfance et la

parentalité, le logement, l'aide à domicile des familles, l'animation de la vie sociale, l'aide aux jeunes, la coordination des aides financières, la lutte contre l'exclusion et l'accès aux droits.

- Convention cadre de partenariat entre le Conseil Général et la fédération de 2 Caf infradépartementales : ces deux partenaires ont décidé de renforcer leur collaboration autour de 5 thématiques : promouvoir l'accueil de la petite enfance, soutenir la fonction parentale, dynamiser la vie sociale et favoriser l'exercice de la citoyenneté, améliorer le cadre de vie et les conditions de logement, rechercher une coordination dans l'accompagnement des familles. La convention est organisée autour de trois instances : le comité politique départemental, le comité technique départemental, les comités territoriaux.
- Charte départementale entre le Département et l'association départementale des Caf infradépartementales : trois axes communs pertinents et prioritaires ont été déterminés [accès aux droits des usagers, mise en synergie de leurs dispositifs respectifs ou partenariaux autour du logement et des aides à l'énergie, proposer une expérimentation de déclinaison de la Commission Départementale d'Accueil du Jeune Enfant]. Une cellule de pilotage a été constituée.
- Envoi de 3 conventions par une Caf :
 - une convention de co-financement d'un centre social géré par la Caf entre cette dernière et la municipalité. Une commission paritaire a été constituée.
 - une convention de co-financement d'une garderie gérée par la Caf entre cette dernière et une communauté de communes. Une commission paritaire a été constituée.
 - une convention de gestion et de financement des établissements sociaux (centres sociaux et structures d'accueil de jeunes enfants) gérés par la Caf entre cette dernière et la municipalité. Une commission paritaire a été constituée.
- Accord cadre entre le département et la Caf : l'objectif est double, il s'agit à la fois d'élargir le champ de la coopération et d'en modifier ou d'en préciser les modalités en vue du renforcement du partenariat entre les co-signataires.
Les partenaires ont modifié certains articles du précédent document et en ont ajouté d'autres notamment sur le logement, la lutte contre la pauvreté et la précarité, l'accueil des gens du voyage.
Dans cet accord cadre, il est fait état des interventions des deux partenaires dans divers domaines de l'action sociale.
- Une charte départementale de coopération – volet animation locale – a été signée entre le Conseil Général et une Caf. Ces deux institutions ont souhaité formaliser leurs axes de collaboration afin de mettre en exergue la convergence de leurs objectifs ; d'articuler les dispositifs et d'en améliorer la lisibilité.
Ils ont décidé d'impulser un programme de développement de projets d'animation locale en privilégiant l'implication des habitants et notamment des familles et en contribuant à l'équilibre des territoires.
Ils apportent leur soutien aux porteurs de projets.
Des instances techniques ont été mises en place : un comité de pilotage du dispositif, composé des Directions, chargé d'en définir les orientations ; un comité de suivi comprenant des référents territoriaux des deux organismes dont le rôle est de suivre l'élaboration des projets jusqu'à l'évaluation.
- Charte de partenariat entre le Département et les Caf infradépartementales : après une déclinaison de leurs champs d'interventions respectifs, 5 thématiques ont été retenues comme centrales et essentielles dans leurs relations [l'accès aux droits, la petite enfance, l'accompagnement de la fonction parentale, le logement, le développement du lien social].

Des instances de concertation politique et technique ont été mises en place : un comité de suivi et un groupe technique. Au niveau départemental, une rencontre bilan aura lieu à mi-parcours et à l'échéance de la convention.

- Envoi de 2 conventions par une autre Caf :

- Convention de partenariat "aide à domicile des familles" avec le Département

Les deux partenaires s'engagent :

au regard des publics visés

- . à actualiser et coordonner régulièrement leurs grilles de critères, à favoriser une couverture départementale équilibrée,
- . à rechercher l'implication des familles afin de faciliter l'adaptation de la réponse aux besoins,
- . à solliciter, le cas échéant, la contribution financière des familles ;

au regard des prestataires

- . à s'informer mutuellement des gestionnaires auxquels ils apportent un soutien financier dans le cadre de l'aide à domicile aux familles
- . à examiner conjointement les documents prévisionnels et les résultats d'activité et financiers des prestataires concernés, nécessaires à la détermination des coûts horaires
- . à procéder à un affichage clair, cohérent et coordonné des décisions prises auprès des prestataires concernés
- . à s'informer régulièrement des éléments impactant la présente convention, et à se transmettre les conventions spécifiques signées avec les prestataires en charge de l'intervention à domicile.

Un comité de coordination a été créé.

- Convention d'objectifs et de financement d'aide à domicile des familles entre l'Amfd et la Caf

Ce document en définit son objet, son champ, les engagements du prestataire [au regard de l'activité financée par la Caf - du public visé - de la communication – des obligations légales et réglementaires – des pièces justificatives – de la tenue de la comptabilité] les engagements de la Caf, les modalités de paiement et de révision des droits, le suivi des engagements et évaluation de la convention, le contrôle de l'activité, la révision, la suspension et dénonciation.

- Charte départementale des centres sociaux entre la collectivité, les associations agréées et leur fédération, et la Caf

Il s'agit d'un cadre de référence pour l'ensemble des partenaires. Elle contribue à la lisibilité de l'action des centres sociaux et à leur valorisation. Elle favorise une politique globale concertée, une meilleure adaptation du dispositif, une harmonisation des conditions d'élaboration et d'évaluation des projets des centres sociaux, une gestion concertée des situations difficiles. L'organisation du dispositif comprend : le comité départemental, la commission d'évaluation, le comité de pilotage, le suivi et le traitement des situations difficiles, les processus de création, une rencontre annuelle. Une démarche d'évaluation est prévue.

- Charte de déontologie "veille éducative" : il s'agit d'une démarche territoriale consistant à mobiliser et coordonner les professionnels de l'éducation et de l'action sanitaire et sociale pour repérer les enfants et les adolescents en rupture ou en voie de rupture scolaire et leur proposer une solution éducative individualisée porteuse de stabilité et d'insertion.

Celle-ci stipule les obligations s'imposant aux partenaires, la manière de partager l'information, la garantie d'accès aux données nominatives, les règles de conservation des informations, les responsabilités et rappels des sanctions.

- Convention entre le Département et la Caf : mise en œuvre d'une politique complémentaire et concertée. Les 2 partenaires unissent leurs moyens pour concourir au développement des missions suivantes : accès aux droits et à la citoyenneté ; le soutien à la famille et à la fonction parentale ; le développement social local ; l'aide et l'accompagnement des familles fragilisées.
- Dans un département, un contrat social avec divers acteurs départementaux a été signé. 3 objectifs sont visés :
 - une approche concertée des problématiques sociales départementales : lisibilité des différentes politiques, articulation des interventions autour d'un même thème
 - 3 engagements : disposer d'une vision d'ensemble et d'une connaissance des enjeux territoriaux pour apporter des réponses précises aux usagers ; garantir l'accès aux droits et faciliter les démarches de l'usager ; rationaliser et optimiser les dépenses en développant des actions partenariales autour d'objectifs contractuels
 - des outils pour réussir le partenariat : développer la communication et l'information sur les missions et les actions de chacun ; développer une politique contractuelle qui privilégiera les contrats d'objectifs ; organiser régulièrement des rencontres entre institutions ; constituer un réseau départemental d'observation sociale et médico-sociale ; envisager le développement de formations communes.
- Contrat d'objectifs entre la Caf et le Conseil Général : désengagement de la Caf par rapport à la polyvalence de secteur. Une meilleure coordination des missions de chacun est envisagée.
- Convention entre la Caf et le Conseil Général relative à une procédure d'avances sur Pf lorsqu'un usager peut éventuellement y prétendre. Le Conseil Général s'engage à rembourser la Caf lorsque le dossier ne débouche pas sur une liquidation des droits.
- protocole d'intervention entre la Caf et le Conseil général sur le développement social local
Sur la base de constats communs, la Caf et le Conseil général ont souhaité développer de nouvelles logiques d'intervention en travail social et ont exprimé la volonté d'élargir le champ de leur coopération, d'amplifier leur action dans un protocole portant sur le Dsl en se fixant une définition et des objectifs communs et en précisant les modalités de ce partenariat.
- plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées – convention cadre d'accompagnement social lié au logement
Sont précisés : les conditions de mise en œuvre, les principes généraux, les critères, la nature des actions, la durée de la mesure, les moyens, les modalités de mise en place de la mesure, les modalités de rémunération du prestataire, le bilan et évaluation du suivi, modifications, le respect des engagements et conditions de résiliations
- convention avec un bailleur autour d'une préoccupation commune (logement-habitat-vie sociale) et à partir de constats prévue afin d'analyser la situation et proposer une intervention. Cette dernière aidera à l'émergence des besoins, des forces actives, permettra aux partenaires concernés, dont les habitants, de mener ensemble des projets dans une dynamique durable avec des moyens aussi adaptés que possible. Les différentes étapes sont décrites : le diagnostic avec les acteurs institutionnels et de terrain ainsi que les habitants, les relais territoriaux, les relais internes Caf, l'évaluation.