

Les activités des travailleurs sociaux de la branche Famille

Une enquête sur les activités quotidiennes des travailleurs sociaux des caisses d'Allocations familiales (Caf) a été conduite par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf). Elle met en évidence l'importance du travail effectué auprès des allocataires, qui occupe près de la moitié du temps des travailleurs sociaux.

L'accès aux droits et le logement-cadre de vie sont les domaines d'intervention qui mobilisent le plus de temps les travailleurs sociaux des Caf. Viennent ensuite le soutien à la fonction parentale et l'insertion. Deux types d'orientations du travail social au sein des Caf sont finalement identifiés : l'un est orienté vers le travail partenarial et l'autre davantage sur le service direct aux allocataires. Ces deux orientations sont plus ou moins représentées dans chaque Caf, en fonction de leurs stratégies et de leur histoire ainsi que de leurs relations partenariales.



Faisant suite à plusieurs travaux sur les orientations du travail social au sein de la branche Famille (Avenel, Cathelain, 2010) et sur certaines de leurs missions (Avenel, 2009), la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) a confié à la Coopérative conseil Acadie la réalisation d'une enquête auprès des travailleurs sociaux (encadré 1) de quatre caisses d'Allocations familiales (Caf) pour décrire le contenu de leur travail au quotidien. Trois dimensions ont été plus particulièrement approchées : la description des activités, la concrétisation des missions et la compréhension de la diversité des tâches des travailleurs sociaux du réseau. Pour investiguer ces champs de questionnement, il a été demandé aux enquêté-e-s de remplir chaque jour un carnet consignait chacune de leurs activités sur une semaine (temps passé pour chaque activité, thématique traitée, conditions de réalisation). Ce recueil d'informations a été élaboré avec un échantillon d'interviewé-e-s pour s'ajuster à leurs pratiques et à leur vocabulaire. Un volet monographique était adossé à l'enquête (entretiens avec les équipes de direction des Caf et avec l'encadrement des travailleurs sociaux) afin de mettre en relation le contexte et les données recueillies (modes d'organisation des services de la Caf, orientations locales du travail social, spécificités des territoires et des bénéficiaires potentiels).

Un quotidien très rythmé

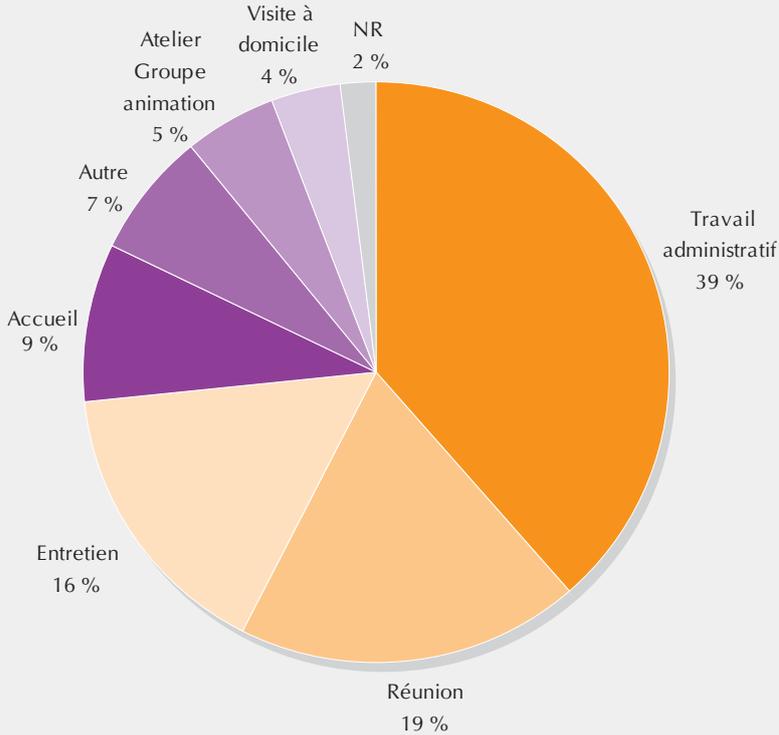
Sur la période de l'enquête (cinq jours de mars 2011), les 105 travailleurs sociaux enquêtés ont effectué 2 290 activités de plus de 15 minutes¹ ; un travailleur social réalise en moyenne de quatre à cinq activités « longues »

par jour. Par ailleurs, des activités « courtes » (moins de 15 minutes) viennent fréquemment s'intercaler ou interrompre les activités plus longues : il s'agit de la lecture de courriels, des contacts téléphoniques, de la réponse aux diverses sollicitations. Enfin, 6 % du temps de travail est consacré aux déplacements liés aux réunions, aux visites à domicile et aux permanences dans les lieux d'accueil de proximité des Caf. Ce temps de déplacement varie bien entendu en fonction de la configuration du territoire départemental et des modalités du travail partenarial. Certaines activités sont relativement normées en temps : la durée moyenne d'une réunion est de deux heures, celle d'un entretien est d'environ 1 heure 10 minutes, celle d'une animation de groupe de 2 heures 15 minutes. D'autres ont des durées plus variables : l'accueil peut être réalisé sur une demi-journée ou en une vingtaine de minutes ; un quart du travail dit administratif dure de 15 à 45 minutes pour plus de 54 % qui s'échelonne d'une heure à trois heures.

Un travail administratif conséquent

Le travail administratif est la « forme » de travail qui prend le plus de temps aux travailleurs sociaux (graphique 1) : 39 % du temps hors activités de moins de 15 minutes. Les travailleurs sociaux ont classé dans cette forme de travail un très large éventail de tâches : ainsi, peut être nommé travail administratif l'évaluation de projet ou dispositif, les préparations, synthèses et démarches qui participent de l'accompagnement social, individuel ou familial.

Graphique 1 - Part du temps passé par les travailleurs sociaux par forme de travail



Source : Coopérative conseil Acadie, 2011.

Pour la moitié du temps, les travailleurs sociaux déclarent réaliser ce « travail administratif » avec un ou plusieurs interlocuteurs (usagers, interlocuteur interne Caf, institutions, associations), contrairement à la représentation usuelle.

Les réunions et les entretiens suivent, représentant respectivement 19 % et 16 % du temps de travail hors activités de moins de 15 minutes. Cependant, les entretiens ne sont pas la seule forme de contact avec les allocataires : l'accueil (9 % du temps), l'animation d'ateliers ou de groupe (5 % du temps) et les visites à domicile (4 % du temps) ressortent également de modalités d'accompagnement. Les autres formes de travail (7 % du temps) regroupent essentiellement les échanges avec des collègues, la lecture, la réponse aux courriels, les temps de formation, la recherche documentaire ou encore le rangement.

Des interlocuteurs nombreux et variés

Le travail social est un métier de relations : les personnes interrogées passent 71 % de leur temps de travail en présence d'au moins un interlocuteur. Ces interlocuteurs sont avant

Les personnes interrogées

La branche Famille emploie 2 630 travailleurs sociaux (en 2009). Dans l'échantillon de l'enquête, comme pour l'ensemble des travailleurs sociaux de la branche, deux formations initiales dominent largement la population enquêtée : les diplômés d'assistant social (46 % des répondant-e-s) et de conseiller en économie sociale et familiale (41 %).

La dénomination des fonctions occupées reflète cette prédominance : 25 % se désignent comme assistantes sociales, 16 % conseillères en économie sociale et familiale. Par ailleurs, 36 % des intitulés de postes reflètent une intervention plus globale et collective : agent de développement (25 %), chargé d'intervention sociale (11 %). Les autres dénominations sont moins fréquentes : médiateur, conseillère conjugale et familiale...

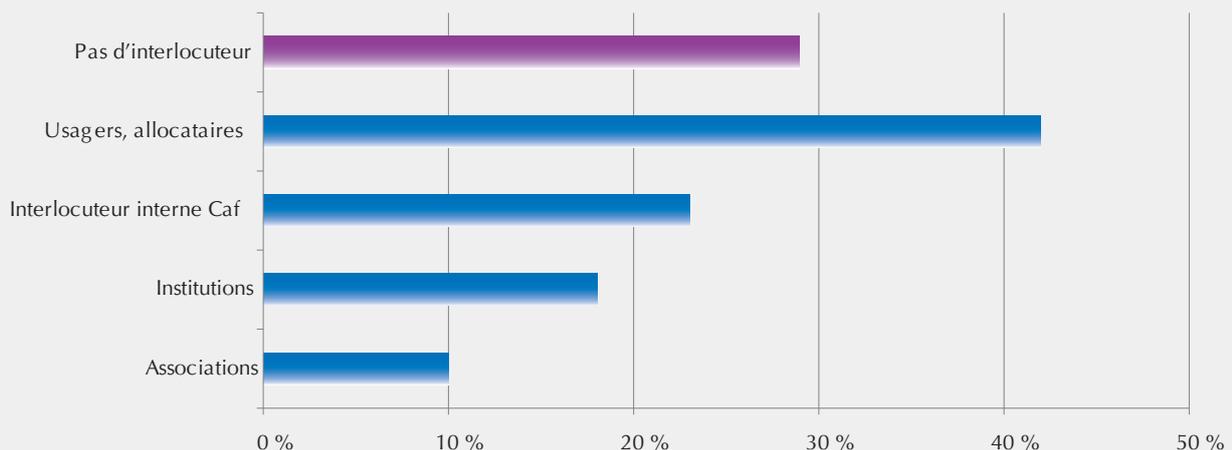
tout les usagers ou allocataires : 42 % du temps de travail est passé avec eux. Viennent ensuite les collègues de la Caf (autres travailleurs sociaux, techniciens conseils, encadrement) pour 23 % de leur temps puis les partenaires institutionnels (18 %). Les associations sont relativement moins présentes en termes de temps de travail, tout en représentant 10 % du temps passé par les travailleurs sociaux à des activités « longues ». Il est fréquent que plusieurs types d'interlocuteurs soient mobilisés pour une même activité : quasiment un tiers du temps passé avec au moins un interlocuteur se déroule dans cette configuration.

Si l'on se place du point de vue des types d'activité, on peut constater que le travail social est à titre principal orienté vers les allocataires : 51 % du temps des travailleurs sociaux leur est consacré contre 29 % dédié aux partenaires.

L'accompagnement des personnes ou familles [(16 % du temps) graphique 3] et la mise en œuvre ou le suivi d'un projet ou d'un dispositif partenarial (18 % du temps) sont les deux activités constituant le cœur de métier, le diagnostic initial et l'évaluation finale étant des outils au service de cet accompagnement.

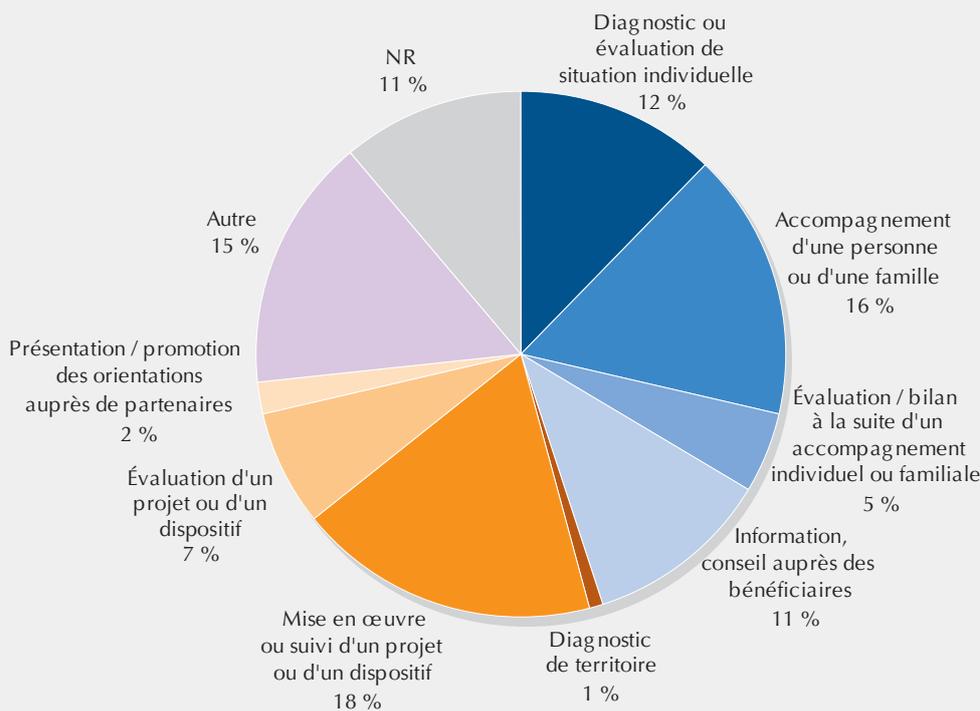
15 % du temps est consacré à d'autres activités que les répondant-e-s ont eu des difficultés à intégrer dans les items fermés proposés : il s'agit par exemple de l'instruction de demandes

Graphique 2 - Part du temps passé par les travailleurs sociaux avec un interlocuteur



Source : Coopérative conseil Acadie, 2011.

Graphique 3 - Part du temps passé par les travailleurs sociaux par types d'activités



Source : Coopérative conseil Acadie, 2011.

Cette hiérarchie n'est pas liée à l'importance financière de chacun des domaines d'intervention ni au nombre de personnes potentiellement concernées. Par exemple, le secteur de l'accueil de la petite enfance – premier poste budgétaire de l'action sociale des Caf –, et le champ de l'enfance-jeunesse – qui concerne potentiellement tous les parents – figurent parmi les trois domaines d'intervention auxquels les travailleurs sociaux consacrent le moins de temps. La répartition du temps de travail des professionnel-le-s entre les différentes thématiques reflète plutôt les caractéristiques des modalités d'intervention proposées par les Caf.

Ainsi, certains domaines relèvent plus d'un accompagnement individuel : c'est le cas de l'insertion sociale (68 % des activités liées à l'insertion impliquent un contact direct avec les allocataires ou usagers), du logement-cadre de vie (70 %), de l'accès aux droits (77 %), qui s'appuient sur l'évaluation de la situation sociale, l'élaboration concertée d'un projet d'actions et de démarches (aides financières, accès aux services et équipements d'aide aux familles, etc.).

de revenu de solidarité active (Rsa), des permanences ou des accueils, de la préparation de réunions ou de rendez-vous, des réunions d'équipe ou de service.

Accès aux droits et au logement : les deux domaines d'intervention qui prennent le plus de temps

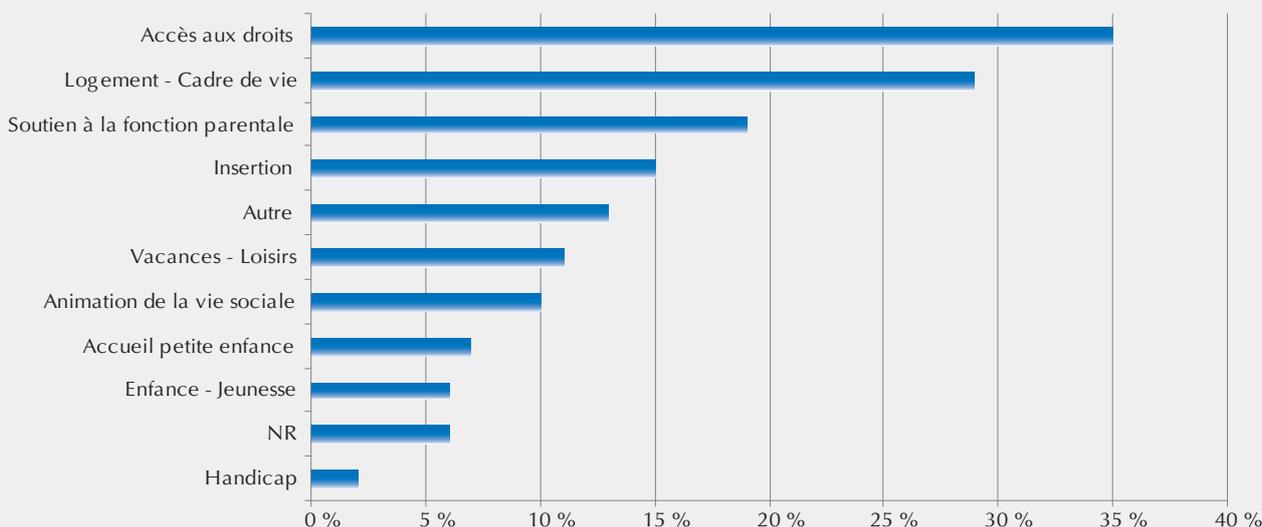
Le domaine qui mobilise le plus les travailleurs sociaux est celui de l'accès aux droits : 35 % de leur temps y est affecté (graphique 4). Son caractère transversal justifie sans doute cette première place. Les thématiques auxquelles les travailleurs sociaux consacrent le plus de temps sont ensuite : le logement-cadre de vie, le soutien à la fonction parentale, l'insertion puis les vacances-loisirs et l'animation de la vie sociale. Les travailleurs sociaux dédient relativement moins de temps à l'accueil de la petite enfance, à l'enfance-jeunesse et au handicap.

Les autres domaines que sont l'accueil de la petite enfance (64 % des activités ayant pour objet l'accueil de la petite enfance relèvent d'un projet ou d'un dispositif), l'enfance-jeunesse (63 %) et l'animation de la vie sociale (65 %) sont majoritairement soutenus *via* les outils et financements contractuels des Caf. Ils reposent davantage sur l'accompagnement de structures, de projet ou dispositif (structure petite enfance, de loisirs, centre sociaux)². Les thématiques nécessitant de voir en direct le public semblent de ce fait plus consommatrices en temps.

Deux types d'orientations...

La configuration de l'équipe de travail social, comme les missions et les tâches réalisées, sont diverses dans les quatre Caf enquêtées. Tout d'abord, le nombre de travailleurs sociaux varie dans l'échantillon d'une dizaine d'équivalents temps plein à plus de 40. Même lorsqu'il est rapporté au nombre d'allocataires,

Graphique 4 - Part du temps consacré par les travailleurs sociaux à chaque thématique



Source : Coopérative conseil Acadie, 2011.

ce nombre varie du simple au double. Cette disparité est encore plus grande dans l'ensemble du réseau des Caf, les quatre Caf investiguées ayant été notamment choisies pour être à cet égard proches de la moyenne, c'est-à-dire pour s'écarter des cas polaires (très peu ou au contraire beaucoup de travailleurs sociaux au regard de la population allocataire).

La dénomination (encadré 1) de ces professionnel-le-s est également variable d'une Caf à l'autre : dans une caisse, seule la fonction d'agent de développement est représentée ; dans une autre, on trouve des chargés d'intervention sociale (plutôt orientés vers les allocataires), et des chargés de conseil et de développement en action sociale (davantage orientés vers les partenaires). Enfin, dans les deux autres Caf enquêtées, un plus grand nombre de libellés d'emploi coexistent : assistante sociale, conseillère en économie sociale et familiale, technicienne d'intervention sociale et familiale, conseillère conjugale et familiale, etc.

Les données recueillies au cours de l'enquête permettent de distinguer schématiquement deux grands types d'orientation du travail social dans les Caf ou deux profils d'intervention des travailleurs sociaux. Le premier type, que l'on peut qualifier de « partenarial », est dominé par une approche en termes de « développement social local », avec une grande part de travail auprès ou avec les acteurs locaux. Le second type, baptisé « offre de service aux allocataires », se caractérise par le repérage de situations particulières et la proposition directe aux allocataires de services adaptés.

Cette distinction dans les façons d'exercer les missions de travail social traverse chacune des quatre Caf investiguées, qui toutes donnent à voir un dosage différent entre ces deux polarisations des missions (axe allocataires/partenaires) et de l'action (axe individuel/collectif) des travailleurs sociaux. Si l'une des caisses enquêtées a systématisé l'approche individuelle de type offre de service aux allocataires, et en a fait son mode d'action quasi-exclusif, il apparaît que les trois autres mêlent les formes d'intervention individuelles et collectives, avec une prédominance – quand elle existe – plus ou moins nette de l'une sur l'autre des deux approches. Précisons également qu'une modalité d'exercice du travail social à mi-chemin entre les deux pôles a pu être observée, à la fois au niveau de l'orientation et des missions assignées au travail social comme mode d'intervention dans une Caf et au niveau de l'exercice concret par les travailleurs sociaux desdites missions. Les données d'emploi du temps des professionnel-le-s ne font alors pas apparaître de

prévalence d'une orientation de type partenarial ou de type offre de service, que ce soit au niveau global de la Caf ou de chacun de ses travailleurs sociaux.

... liées à des choix stratégiques

Plusieurs éléments peuvent être avancés pour expliquer pourquoi le travail social d'une Caf relève plutôt de telle ou de telle orientation : l'histoire de l'organisation, le réseau partenarial, les caractéristiques de la population, la gestion d'équipements en régie directe, les caractéristiques du territoires, etc. Ces orientations se traduisent par des adaptations concernant l'équilibre entre l'orientation individuelle/collective de l'action, l'orientation partenaires/allocataires des missions confiées aux professionnel-le-s, le positionnement multi-thématique ou au contraire une logique de ciblage sur quelques domaines d'intervention. Ces choix influent sur l'organisation du service de travail social, et sur les qualifications mêmes des agents : spécialisation ou maintien à un niveau généraliste, voire développement de la polyvalence des compétences.

Dans un futur proche, la physionomie des activités des professionnel-le-s du travail social devrait évoluer sous le jeu d'au moins deux facteurs. D'une part, des orientations nationales de travail social depuis l'automne 2009 préconisent notamment une offre de service directe auprès des familles confrontées à des changements familiaux et/ou à des difficultés de maintien dans un logement décent. Ceci est susceptible de se traduire par le renforcement d'une approche individuelle orientée vers les allocataires. D'autre part, les choix en matière de gestion du Rsa par les conseils généraux, et notamment le degré de délégation qu'ils accordent aux Caf, peut modifier les interventions des travailleurs sociaux auprès des publics en insertion, et en particulier les familles monoparentales.

Delphine Chauffaut ■

Clémence Helfter ■

Cnaf - Dser

en collaboration avec Etienne Audebrand

et Jeanne Moeneclay

Coopérative conseil Acadie

■ Notes

(1) Dans le questionnaire d'enquête, les activités de plus de 15 minutes ont fait l'objet d'une description précise tandis que celles de moins de 15 minutes étaient regroupées par demi-journée. Sauf précision contraire, les résultats chiffrés présentés ici portent sur les activités de plus de 15 minutes, dites "longues".

(2) Notons que les domaines des vacances-loisirs d'une part et du soutien à la fonction parentale d'autre part se partagent entre des interventions directes auprès des familles et des dispositifs partenariaux [Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap) par exemple pour la fonction parentale].

■ Pour en savoir plus

- ▶ Avenel C., Cathelain M.-A., 2009, *Enquête sur le travail social des Caf. État des lieux, Dossier d'études*, n° 115.
- ▶ Avenel C., 2009, *L'accompagnement social des bénéficiaires du Rsa au titre de l'Api. Évaluation des expérimentations conduites par les Caf, Dossier d'études*, n° 117.

Directeur de la Publication

Hervé Drouet

Directrice de la rédaction

Hélène Paris

Directrice adjointe de la rédaction

Delphine Chauffaut

Rédactrice en chef et abonnements

Lucienne Hontarrede

Secrétaire de rédaction

Patricia Lefebvre

Maquettiste

Ysabelle Michelet

Contact : lucienne.hontarrede@cnaf.fr

Tél. : 01 45 65 57 14

Cnaf - 32 avenue de la Sibelle

75685 Paris Cedex 14

Tél. : 01 45 65 52 52

N° ISSN : 1638 - 1769