



Le travail social des CAF aujourd'hui : un état des lieux

La clarification des missions du travail social des caisses d'Allocations familiales (CAF) constitue un des engagements pris entre la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) et l'Etat dans la convention d'objectifs et de gestion (COG) pour la période 2005 - 2008. Une enquête 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.

Au moment où les lois récentes de décentralisation consacrent le département comme « chef de file de l'action sociale » et interrogent la complémentarité des missions institutionnelles, cette enquête s'intéresse également aux caractéristiques des partenariats locaux. Elle recueille des éléments prospectifs sur les évolutions du travail social de la branche Famille.



L'enquête (encadré 1) dénombre 4 281 professionnels du champ social des caisses d'Allocations familiales (CAF) qui se répartissent en 2 523 travailleurs sociaux (59 % des effectifs) et 1 758 intervenants sociaux (41 %). Parmi l'ensemble de ces professionnels, 73 % sont titulaires d'un diplôme d'assistante sociale (AS) et de conseillère en économie sociale et familiale (CESF), mais seulement 49 % de ces AS et CESF exercent actuellement ces fonctions en tant que telles. Plus généralement, près de la moitié des personnels diplômés du travail social, exercent une autre fonction que celle attachée à leur diplôme d'origine (tableau 1).

Les métiers du travail social : des évolutions récentes

On assiste donc moins à l'émergence d'une division entre deux secteurs différents du champ social, qu'au maintien des professions dites « historiques » et adaptation de ces dernières aux nouvelles missions liées à l'intervention sociale, au territoire et au développement. Il existe en réalité une minorité d'intervenants en dehors des diplômés traditionnels du secteur social¹. L'essentiel des différences se joue dans l'affectation des postes et des missions.

Des missions centrées sur les familles vulnérables

Si 95 % des CAF indiquent avoir décrit les missions de leurs travailleurs sociaux dans différents documents

institutionnels, seule une CAF sur trois a rédigé un projet de travail social. Cependant, 71,5 % des CAF se sont dotées d'outils de pilotage de l'activité de leurs professionnels (suivi statistique, tableaux de bord, évaluation des projets).

En référence aux orientations définies entre l'Etat et la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) pour la période 2005 - 2008, les CAF ont défini les missions de leurs travailleurs sociaux en les classant selon un ordre décroissant d'importance (tableau 2).

Ces missions portent, en premier lieu, sur « l'accompagnement des familles vulnérables », positionnant le travail social des CAF dans la logique des politiques de lutte contre les exclusions et la pauvreté.

En second et troisième lieu, le travail social des CAF intervient sur « le soutien à la parentalité », correspondant à une logique de prévention des difficultés familiales et sociales et concernant le plus souvent les familles vulnérables. Viennent ensuite, en quatrième, cinquième et sixième positions, les missions suivantes : « faciliter l'articulation entre vie familiale, vie professionnelle et vie sociale », « aider les familles rencontrant des difficultés liées à leur logement et leur habitat » et « soutenir les relations sociales de proximité ».

Encadré 1

Les missions du travail social des CAF

Cette enquête par questionnaire sur la situation des travailleurs sociaux a été menée en janvier 2007 auprès des 123 CAF de la branche Famille. La plupart des répondants sont agents de direction, responsables d'action sociale ou de travail social.

Définitions

- l'intitulé de *travailleur social* désigne les personnes détentrices d'un diplôme de travail social, défini par le ministère des Affaires sociales et qui exercent le métier en ce domaine : assistant de service social, éducateur spécialisé, conseiller en économie sociale et familiale, animateur socio-culturel, éducateur de jeunes enfants, technicien de l'intervention sociale et familiale ;
- l'intitulé plus large *d'intervenant social* renvoie à l'ensemble des personnes remplissant une fonction dans le champ de l'action sociale, avec ou sans diplôme de travail social : médiateur, délégué à la tutelle, conseiller technique, agent de développement social et « autres »).

Le terme « professionnels du champ social » recouvre les deux intitulés.

Un travail social largement intégré dans l'offre de service CAF

Pour prévenir des 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 CESF en majorité) sont les principaux acteurs de la mise en oeuvre de cette offre de service. Ils réalisent, si nécessaire, une évaluation sociale de la situation, puis un accompagnement de la famille dans une approche globale. Cette offre de travail social peut déboucher également sur la mise en place de projets collectifs sur des territoires identifiés et sur la mobilisation de partenaires territoriaux sur la problématique ciblée. 85,5 % des CAF déclarent mettre en place ces offres de service en faveur de publics vulnérables, tels qu'ils sont ciblés par la COG 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 ont 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 %).

De l'accès aux droits aux projets de territoire visant le développement social

94 % des CAF indiquent également avoir mis en place une organisation spécifique liée à l'accès aux droits. Pour 53 % des CAF, cette organisation s'adresse à tous les publics (familles et personnes isolées) ; 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). Près de 85 % des CAF se déclarent impliquées dans la mise en oeuvre de projets de territoire visant un objectif de développement social local (DSL). Ces interventions concernent le maintien et le développement du lien social en s'appuyant sur les structures existantes (centres sociaux par exemple) et les ressources locales (secteur associatif), avec les méthodes de l'approche territoriale : le diagnostic, la participation et l'association des habitants, le partenariat, l'évaluation. Au final, 56 % des CAF assurent, tout à la fois, des offres de service en direction des « publics cibles » définis dans la COG 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.

Un travail social à la fois individualisé et collectif

L'intervention des AS (pour 72 % des CAF) et des CESF (pour 68 % des CAF) consiste, en premier lieu, à effectuer un diagnostic de la situation de la personne ou de la famille permettant de définir des objectifs de travail et des modalités d'intervention (tableau 3). En deuxième lieu, AS et CESF mettent en oeuvre un accompagnement socio-éducatif individuel ou de groupe et l'évaluation de cet accompagnement (respectivement 58,5 % et 59 % des CAF). Même si les deux métiers incarnent ainsi une approche individualisée du travail social, AS et CESF sont cependant loin de réduire leurs activités à cette dimension. Ces professionnels interviennent également sur des dimensions collectives liées au territoire et aux actions partenariales pour 44 % des CAF (diagnostics partagés sur les besoins sociaux locaux) ; sur des actions et des projets d'animation de la vie sociale locale (42 % des CAF) ; sur des actions de promotion auprès des partenaires portant sur les orientations des politiques d'action sociale nationale et locale (40 % des CAF) ; dans les dispositifs d'évaluation d'impact de politiques sociales territorialisées (37 % des CAF).

Par ailleurs, les AS et les CESF peuvent participer à des fonctions de soutien et d'expertise technique vis-à-vis des partenaires et à l'évaluation de projets territoriaux. Alors que le champ d'intervention du travailleur social est ancré sur la famille et son environnement, le conseiller technique et l'agent de développement ont un ancrage partenarial. Leurs activités relèvent essentiellement de l'ingénierie sociale de projets et de développement de dispositifs comme leviers de mise en oeuvre d'une politique sociale territoriale. Il ressort ainsi une spécificité des CAF, en matière de travail social, qu'il s'agisse de son contenu, de ses missions et de ses activités. Trois grandes dimensions émergent de façon complémentaire : le travail social individuel ; le travail social collectif et de DSL ; le travail de promotion des orientations des politiques d'action sociale. Autrement dit, une des singularités du travail social des CAF est de s'effectuer non seulement selon une logique d'intervention individuelle, mais d'intégrer également des actions collectives et territoriales.

Vers une redéfinition du partenariat local entre CAF et conseils généraux

32,5 % des CAF ont signé une convention d'action sociale départementale, concernant l'ensemble des thématiques d'intervention de la branche Famille. 22 % ont signé une convention de travail social portant sur des thématiques diverses en lien avec la spécificité des contextes locaux.

Tableau 1 - Effectifs selon le type d'emploi et le diplôme

Parmi les personnels de votre organisme (hors encadrement), quels sont les effectifs selon les emplois actuellement occupés et les types de diplômes initiaux détenus ?

Emploi	Assist. sociale	CESF	Educateur spécialisé	Animateur	Educateur jeunes enfants	TISF	Médiateur	Délégué à la tutelle	Conseiller technique	ADS	Autres	Total
• Assistante sociale	1 189	30	0	7	3	0	38	39	121	148	207	1 762
• 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

CESF : Conseiller en économie social et familiale ; TISF : Technicien de l'intervention sociale et familiale ; ADS : Agent de développement social.

Source : Enquête CNAF.

Tableau 2 - Les principales missions des travailleurs sociaux selon leurs rangs d'importance (en %)

Pouvez-vous classer par ordre décroissant d'importance (de 1 à 6), les principales missions des travailleurs sociaux dans votre CAF ?

	1	2	3	4	5	6
• Faciliter l'articulation entre vie professionnelle, vie familiale et vie sociale en favorisant l'épanouissement des enfants	18	13	10	29,5	24,5	8
• Soutenir les relations sociales de proximité	6,5	14	21	20	28	26
• Réaffirmer le soutien à la parentalité pour prévenir les difficultés familiales ou sociales	25,5	28,5	28	13,5	2	0
• Aider les familles rencontrant des difficultés liées à leur logement et leur habitat	4	18,5	26,5	20,5	30	8
• Renforcer l'accompagnement des familles vulnérables	38	24	12	15	7,5	3
• Autres	8	2	2,5	2	8	55
Total	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête CNAF.

Note : Afin d'identifier les principales missions des travailleurs sociaux telles qu'elles s'effectuent concrètement dans les organismes, on demandait dans le questionnaire 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).

Tableau 3 - Activités des professionnels (en % du nombre de CAF)

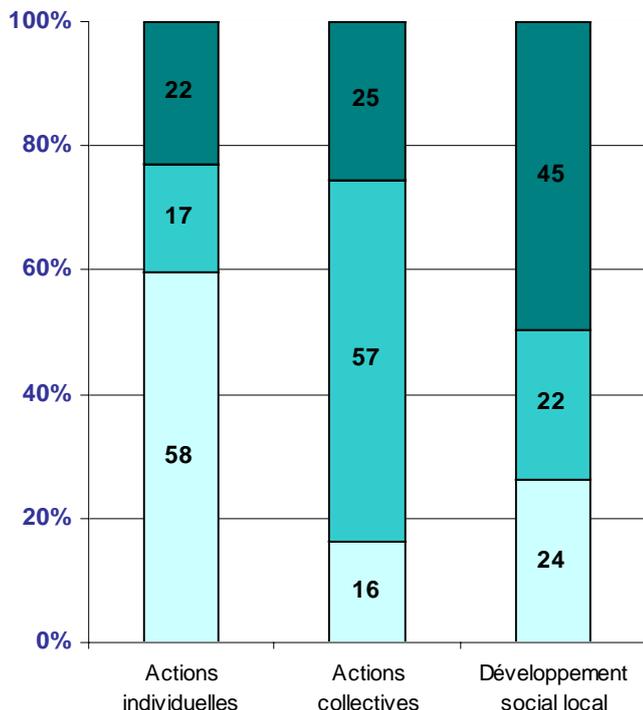
	Assistante sociale	CESF	ADS	Conseiller Technique	Autres
• Effectue un diagnostic de la situation de la personne ou de la famille dans son environnement et négocie avec elles les objectifs et modalités de l'intervention (individuelles et/ou collectives)	72,5	68,5	9	3,5	20,5
• Met en œuvre auprès de la personne ou de la famille un accompagnement socio-éducatif adapté et l'évalue avec la ou les personnes concernées	58,5	59,5	5	1	12,5
• 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 développement de services de proximité	42,5	50,5	26	57	21
• Collabore à des évaluations partagées de l'impact des politiques sociales sur le territoire	37,5	41,5	26	63,5	24
• Présente et promeut auprès des partenaires les orientations politiques d'action sociale nationale et locale	40	38,5	23	68,5	28
• Concourt avec les partenaires concernés à des diagnostics partagés de l'environnement en vue de l'identification des besoins sociaux locaux	44	50	28	61	26
• Apporte un soutien technique aux partenaires dans la définition de leurs projets	29,5	36	24,5	70	25,5
• 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	14	13	12,5	67,5	17
• Réalise l'évaluation des projets suivis et participe à l'évaluation de la politique d'action sociale de l'organisme	36	37,5	22	66	27
• Autres	13	14	1,5	2	12

Source : Enquête CNAF.



Graphique 1 - Les méthodologies d'intervention utilisées par les travailleurs sociaux des CAF

Classez de 1 à 3 par ordre décroissant les différentes méthodologies d'intervention utilisées par vos travailleurs sociaux (le 1 correspond à l'axe le plus important et le 3 à l'axe le plus marginal).



Source : Enquête CNAF.

Le conseil général est le partenaire principal des CAF. Finalement, 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. Par ailleurs, la décentralisation et les lois récentes, comme celle de 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 volonté de consolidation du travail social des CAF

Quand les CAF sont interrogées sur leur définition du travail social, les réponses s'ordonnent autour des quatre éléments suivants :

Un premier ensemble de réponses consiste à définir le travail social dans sa fonction générale, par-delà la diversité des métiers, des méthodes et des populations concernées, en référence avec des définitions existantes [Organisation des nations unies (ONU), Conseil économique et social, etc.].

■ Note

- (1) Une évolution déjà pointée par une enquête de la Mire conduite en 1999 (Chopart, 2000).

■ Pour en savoir plus

- Avenel C., (dir.), Territoires, action sociale et développement, **Recherches et Prévisions**, 2005, n° 81.
- Chopart J-N., (dir), *Les mutations du travail social*. Dynamiques d'un champ professionnel, Dunod, 2000.
- IGAS, « **L'intervention sociale, un travail de proximité** », La documentation Française, rapport annuel 2005.

En second lieu, certaines CAF distinguent le travail social par rapport à l'intervention sociale : sa singularité réside dans sa fonction de médiation entre les besoins des usagers et l'ensemble des réponses des institutions. Sa vocation est fondamentale : une offre de contact, un service de la relation. Ce serait même sa véritable mission, son essence.

En troisième lieu, le travail social est présenté comme « un outil de développement de l'action sociale familiale des CAF et un levier d'intervention important pour la Branche famille ».

Enfin, en quatrième lieu, le travail social est référé à la notion de développement social, en lien avec les logiques d'ingénierie sociale et d'évaluation des politiques.

En prospective, les CAF réaffirment la nécessité fonctionnelle et stratégique du travail social eu égard au rôle et aux missions de la branche Famille, qui ne sauraient se réduire à une fonction de liquidation des prestations. Complémentairement à la solvabilisation, l'Institution a un rôle fondamental d'accompagnement de la vie quotidienne des familles. Aussi, les CAF concernées soulignent-elles leur volonté de maintenir (69 % des CAF) voire renforcer (9 %) les effectifs de travail social. Par ailleurs, 87 % des CAF ont répondu qu'il fallait définir un socle commun de travail social pour l'ensemble des organismes.

Au final, quelques traits saillants du travail social des CAF se dégagent. Il ressort une adaptation des métiers traditionnels du travail social des CAF aux nouvelles missions des politiques familiales, sociales et territoriales. De même, contrairement à une idée d'hétérogénéité importante des pratiques ou des interventions, le travail social des organismes s'exerce de fait sur un socle commun national que détermine la définition d'une offre de service CAF. Une spécificité du travail social des CAF 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, le travail social est une nécessité réaffirmée par la majorité des CAF. Il 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 ; il engendre un effet démultiplicateur sur l'action sociale et la qualité de la vie quotidienne des familles.

Cyprien Avenel ■

CNAF - DSER

Marie-Agnès Cathelain ■

CNAF - DAS

Directeur de la Publication
Philippe Georges
Directrice de la rédaction
Hélène Paris
Directrice adjointe de la rédaction
Delphine Chauffaut
Rédactrice en chef et abonnements
Lucienne Hontarrède
Secrétaire de rédaction
Patricia Lefebvre
Maquettiste - mise en page
Ysabelle Michelet
Contact : lucienne.hontarrede@cnafr.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