

## **LES ACTIONS COLLECTIVES ET LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU JURA**

### **PRINCIPES GENERAUX**

La politique de la Caisse d'Allocations Familiales du Jura et l'intervention de ses Travailleurs sociaux se situent dans une démarche qui permet aux familles allocataires de réaliser les choix qu'ils ont fait, sans tutorat, ni ingérence.

Dans le cadre de cette politique, le travail social est une activité organisée et professionnelle (plateau technique) relative à la mise en oeuvre d'interventions sociales dont la caractéristique est une technicité spécifique. « En rapport direct avec les familles dans leur cadre de vie quotidienne, il dispose d'une position privilégiée pour leur permettre d'accéder à l'offre de services impulsée ou développée par les Caisses, pour affiner l'analyse des besoins locaux, pour intégrer les services dans le tissu local. Il constitue en lui-même un service offert aux familles, en temps d'écoute, d'orientation, de médiation, d'accompagnement et de soutien de leurs projets. »<sup>1</sup>

Son évolution actuelle dans certaines Caisses dont celle du Jura vise à se recentrer sur des missions spécifiques décidées par chaque Caisse. Cela signifie notamment qu'il n'y a pas de substitution à d'autres intervenants sociaux, mais plutôt complémentarité.

Les objectifs sont de préserver l'équilibre familial dans sa globalité (appuyer les potentialités des familles, les soutenir et les développer), de repérer les problématiques locales et familiales, de renforcer le partenariat de terrain par la construction de projets territoriaux (croisement des logiques institutionnelles et des réalités de terrain et stratégie contractualisée).

D'une manière générale, les missions correspondent à :

- Faire remonter les besoins et réaliser l'expertise sociale
- Optimiser l'action sociale de la caisse
- Accompagner des projets de familles
- Participer à la prévention des difficultés des familles
- Participer à une démarche concertée du développement local

En terme d'outils, le travail social utilise d'une part l'action individuelle, d'autre part l'action collective.

A la Caisse d'Allocations Familiales du Jura les principes directeurs qui sous-tendent les orientations du travail social peuvent se résumer de la façon suivante :

↳ Décentralisation des services afin d'être au plus près des allocataires et de personnaliser nos relations avec les partenaires locaux. Volonté d'une contractualisation, tant avec les allocataires qu'avec les partenaires locaux et principalement les communes et les associations qui interviennent dans les champs communs de notre action sociale.

---

<sup>1</sup> Dans « la contribution du travail social à l'action sociale familiale des C.A.F. », Caisse Nationale des Allocations Familiales - Commission d'action sociale du 30/11/1993

---

↳ Recentrer les missions des travailleurs sociaux de la Caisse afin qu'ils soient complémentaires des services administratifs et porteurs d'innovations sociales

↳ Parrainer les équipements financés par la Caisse pour un meilleur service rendu.

Les fonctions du Travail social qui en découlent se déclinent de la manière suivante :

➤ ***une fonction d'accompagnement de projets***

Elle s'appuie sur les potentialités des familles avec une finalité d'autonomie et de dynamique d'amélioration. Ancré sur un territoire, le Travail social valorise les ressources locales et les partenariats (en terme de parrainage, de conseils et d'orientation).

Le Travail social soutient l'expression des besoins et la réalisation des actions décidées pour y répondre. Pour autant, le travail social CAF ne se substitue pas et n'est pas concurrent d'autres partenaires (et ce d'autant lorsque la CAF les finance).

Le travail social se démarque de façon significative des missions de protection, d'assistance et de réparation.

➤ ***Une fonction d'expertise-diagnostic***

Elle est relative aux actions financées par la C.A.F ou aux effets des prestations légales et extra-légales mais aussi de la Gestion Sociale des Prestations . Cette fonction permet un positionnement volontariste de la Caisse.

➤ ***Une fonction de médiation***

Elle se retrouve aussi sur des missions de Gestion sociale des Prestations. Il s'agit, d'une part, de rapprocher des logiques, a priori divergentes, de deux parties. Il s'agit d'autre part de contribuer à l'adaptation réciproque de l'institution et des allocataires, en facilitant l'accès à l'information, la communication, la compréhension. Il s'agit enfin de prendre en compte la globalité de la situation de l'allocataire pour résoudre les problèmes qui ont justifié l'intervention.

## LES ACTIONS COLLECTIVES

Après avoir donné les éléments relatifs au travail social de la Caisse d'Allocations Familiales du Jura, j'en viens aux questions relatives aux actions collectives.

Elles se situent comme un outil du travail social.

**Ainsi, nous développons deux missions, lesquelles peuvent être individuelles ou collectives :**

**La première est celle de la prévention.** A savoir un ensemble de mesures prises pour prévenir un danger, un risque, pour l'empêcher de survenir ou de s'aggraver.

La prévention de l'exclusion et l'insertion sociale est un choix institutionnel. Elles s'enracinent dans la vie familiale, dans le développement de liens sociaux de proximité, dans l'amélioration du cadre de vie des familles et de leurs enfants.

Afin de mieux comprendre ce que recouvre la prévention, nous l'avons classé en deux niveaux :

↳ **Prévention primaire** sous la forme d'information et d'éducation.

Ce sont par exemples : Information sur les cartes de crédit, sur la consommation, sur l'accession et l'habitat, sur les équipements de vacances et de loisirs, sur la notion de citoyenneté (droits et devoirs).

Il s'agit là d'une prévention en rapport avec la vie quotidienne des familles.

Nous y ajoutons une information générale sur l'accès aux droits C.A.F., que ce soit du domaine des prestations légales que du domaine de la politique d'action sociale de la Caisse. Ce travail s'inscrit dans la promotion de la citoyenneté : des droits et des devoirs.

---

↳ **Prévention secondaire** sous la forme de dépistage précoce des difficultés.

Ce sont par exemples : Bilan budgétaire familial, l'Action Educative Budgétaire.

En ce qui concerne la **prévention tertiaire** qui correspond à des missions de réparation pour éviter la rechute ou l'aggravation, nous n'intervenons pas car nous considérons que cela appartient à d'autres institutions.

**La seconde est celle de l'accompagnement de projet.** La méthodologie se situe dans le cadre d'un contrat d'objectif. Il peut être individuel ou collectif. C'est la globalité de l'entité familiale et environnementale qui est prise en compte. L'intervention s'inscrit dans le temps avec des limites pour ne pas pérenniser l'intervention sociale. Le contrat est formalisé en terme de projet comprenant des objectifs, des moyens et une évaluation. Le travailleur social s'inscrit dans une démarche de renforcement positif, conditionnel des potentialités de la famille, de ses choix et de son cheminement.

### **Dans quelle démarche se situe l'action collective ?**

- Dans le passé, les actions collectives se développaient essentiellement à partir du terrain. Un ou plusieurs travailleurs sociaux préparaient un projet. Celui-ci venait directement d'eux, à partir de la perception qu'ils avaient des besoins locaux ou d'une demande pressentie ou suggérée de la population. Il venait aussi d'un travail partenarial de terrain (avec d'autres travailleurs sociaux ou d'autres partenaires locaux). Les limites de cette procédure relevaient du fait que l'institution devait valider ou refuser le projet présenté. Il ne s'agit pas là de rejeter la demande parce qu'elle ne serait pas fondée mais parce qu'elle ne s'inscrivait pas forcément dans les projets de la Caisse. Le problème se rencontrait d'ailleurs avec d'autres institutions.

Il en résultait d'une part une « déception » ou une « frustration » du ou des travailleurs sociaux, et un « gâchis » du temps de ceux-ci qui investissaient beaucoup avec peu de résultat. De même, cela avait l'inconvénient de réponses aux besoins sociaux directement liés au dynamisme local de tels ou tels travailleurs sociaux, avec pour corollaire des déséquilibres entre les zones d'intervention et pas forcément le reflet des demandes exprimées par les populations elles-mêmes.

Enfin, l'illusion donnée de faire émerger des projets à partir du terrain alors qu'en fait leur réalisation dépend toujours des décideurs et notamment des décideurs financiers.

- Les actions collectives se situent aujourd'hui dans la politique générale d'action sociale de la Caisse d'Allocations Familiales du Jura. C'est elle qui détermine les objectifs d'actions à engager par les Travailleurs sociaux à partir des fonctions définies précédemment et sur la base de choix stratégiques. Ainsi, en terme de lieux privilégiés d'intervention, la Caisse privilégie les actions collectives dans les centres sociaux où ses travailleurs sociaux sont opérants. Le travail collectif se situe dans une démarche d'accompagnement de projets et de parrainage des équipements financés par elle.

### **Action de parrainage :**

Parrainer, c'est procéder à la promotion d'innovations sociales et à un accompagnement de projet auprès d'équipements de proximité financés par la Caisse. Il s'agit de permettre de mieux répondre aux besoins des familles allocataires. Cela correspond à une stratégie de prévention et de développement social.

Concrètement, c'est proposer aux gestionnaires d'équipements de proximité d'expérimenter de nouvelles formes de pratiques sociales pour lesquelles nous pouvons apporter notre savoir-faire ou les expériences d'autres caisses. Nous pouvons participer à cette expérimentation directement mais dans un cadre contractuel d'objectifs avec des partenaires locaux, délimité dans le temps, et sur la base de nos champs de compétence.

Concrètement encore, c'est proposer de répondre aux besoins sociaux. Pour ce faire, les Travailleurs sociaux ont élaboré des grilles d'évaluations qui sont la base d'un accompagnement de projet.

Les outils utilisés par nos Travailleurs sociaux sont de deux ordres :

-L'analyse de besoins à partir, d'une part des fichiers de l'institution, d'autre part de la connaissance du territoire sur lequel ils interviennent de par leurs missions auprès des allocataires. Leur rôle sera celui d'expertise sociale concertée.

-La recherche de solutions adaptées qui prennent en compte l'existant où les Travailleurs sociaux auront un rôle d'information, de conseils, d'orientation vers les lieux ressources. Ils font également la promotion de la politique d'action sociale qui elle-même amène des moyens. C'est le cas des Chartes Qualité Loisirs par exemple. Leur rôle sera celui d'un accompagnement d'une stratégie d'amélioration des services rendus aux familles. Il s'agira également de donner du sens à la politique d'action sociale institutionnelle.

### **Actions en direction de populations ciblées :**

Ainsi, la Caisse a ciblé les populations auprès desquelles des actions collectives sont possibles comme les personnes isolées (bénéficiaires de l'Allocation de Parent Isolé, de l'Allocation de Soutien Familial). Ainsi, enfin, des actions collectives peuvent être conduites dans le cadre d'opérations concertées par exemple les Lieux d'Accueil Parents-Enfants.

Il s'agit là d'une politique volontariste mais aussi qui propose plutôt d'accompagner des familles actrices de leurs projets d'insertion.

Le volontarisme se décline par des choix plus ciblés ou plus circonscrits. Il est conçu autour de quatre objectifs principaux : mieux maîtriser la vie quotidienne, développer et valoriser les fonctions parentales, améliorer l'insertion dans l'environnement, préparer à une insertion professionnelle qui relève d'autres partenaires. Il privilégie une approche globale des familles et se fonde sur la logique de prévention.

L'accompagnement c'est « cheminer avec ». Cette définition rappelle la libre adhésion ou le volontariat des personnes. Promouvoir une démarche d'acteur pour l'usager, c'est modifier la représentation. Ce n'est plus seulement celle des spécialistes, c'est celle du citoyen.

Il s'agit là aussi de définir avec les populations concernées un contrat d'objectifs concertés.

Le contrat d'objectifs permet de définir ce vers quoi nous voulons aller ensemble, avec des étapes qui tiennent compte des potentialités comme des obstacles à dépasser. Cela signifie enfin la nécessaire évaluation des actions menées. Non pas en terme de sanction-récompense mais en terme de qualification et de validation des objectifs.

Le rôle des Travailleurs sociaux est de favoriser l'expression des besoins, de susciter une réflexion sur les moyens à mettre en œuvre ensemble en respectant la notion de temps nécessaire. Les réponses données peuvent se décliner en temps d'action collective et en temps d'action individuel.

Patrick SIMON

Responsable de l'Unité de Travail Social

1993