



**ALLOCATIONS  
FAMILIALES**

**CAF DU JURA**  
62, route de Lyon - 39207 SAINT-CLAUDE CEDEX

# **Evolution du travail social en caisse d'allocations familiales**

*Etude à partir de l'expérience de la  
Caisse d'Allocations Familiales du Jura*

*-Août 2000-*

Quelques définitions nécessaires afin d'avoir un langage commun<sup>1</sup> :

## ACTION SOCIALE

L'action sociale est constituée de mécanismes souples, créatifs, ne correspondant pas seulement à des réglementations. Un ensemble d'actions concourt à agir sur l'environnement social d'une population ciblée. Des moyens et des mesures sont mis en oeuvre pour répondre à des besoins sociaux. L'action sociale prend des formes diverses : prestations versées en terme de revenus de transfert ou offres de services. Elle s'organise en différents modes d'intervention : sectoriels ou par fonctions. Elle sera enfin le fruit de la société civile et des responsables publics.

## COMPETENCE

“ Les compétences sont un ensemble de connaissances, de savoir-faire et de comportements structurés en fonction d'un but dans un type donné de situation de travail. ”<sup>2</sup>

“ Les compétences sont plus un attribut de la personne, reposant sur des qualités personnelles qu'une caractéristique de la professionnalité d'un corps d'agents correspondant à une mise en oeuvre dans des emplois ou des fonctions bien déterminées. Les compétences renvoient à la transversalité des aptitudes et des capacités, la qualification à la maîtrise d'un savoir souvent reconnu par un diplôme. La compétence favorise la souplesse et la flexibilité en fonction des situations, en fonction aussi des modes d'insertion professionnelle. ”<sup>3</sup>

## DIPLOME

Le diplôme recouvre à la fois le titre et les conditions d'attribution de ce titre. Il ne recouvre pas les conditions d'acquisition des savoirs. Ainsi le même diplôme pourra être préparé par différentes voies ou filières de formation (voie scolaire, apprentissage, formation continue). Il est préparé et présenté sous la forme de trois documents types : le référentiel de l'emploi, le référentiel du diplôme et le règlement d'examen et les instructions relatives à la nature et au déroulement des épreuves.

## EVALUATION

L'évaluation est une démarche qui vise, à partir d'objectifs préalablement définis, à comprendre, de la manière la plus objective possible, les résultats obtenus pour permettre de les apprécier, d'en rendre compte et d'aider en cela aux décisions à venir. Plus concrètement, elle doit éclairer l'action des décideurs et des acteurs ou usagers. Ainsi, elle a pour objet de faciliter la mise en adéquation de l'offre avec la demande, de favoriser la répartition optimale des ressources financières. A cela, s'ajoute le souci de rendre lisible l'action et de répondre aux besoins croissants de transparence.

L'évaluation sera donc la mesure de la pertinence, de la cohérence, de l'efficacité, de l'efficience et de l'impact. Elle aura trois dimensions : cognitive (connaître la mise en oeuvre et les effets), normative (apprécier la valeur) et instrumentale (modifier le contenu).

---

<sup>1</sup> Ces définitions proviennent pour l'essentiel de documents de la Caisse Nationale des Allocations Familiales ou de la Caisse d'Allocations Familiales du Jura.

<sup>2</sup> Extrait du livre de Gérard Donnadiou et Philippe Denimal “ Classification-Qualification de l'évaluation des emplois à la gestion des compétences ”, Editions Liaisons.

<sup>3</sup> Dugué, 1994, repris dans “ Recherches et prévisions ” n°46, année 1996, Cnaf.

#### FONCTION<sup>4</sup>

Situation de travail dans laquelle l'organisation présente une certaine plasticité, le titulaire disposant d'un pouvoir d'influence pour établir et enrichir le contenu de son emploi.

#### FORMATION<sup>5</sup>

La formation diplômante est relative au diplôme dans l'intégralité du nom (diplôme d'Etat d'assistant de service social, etc...) ou à tout métier dont la formation est encadrée réglementairement. La formation qualifiante renvoie à un niveau de qualification et permet l'accès à la reconnaissance d'un niveau supérieur (DSTS : diplôme Supérieur en Travail Social).

#### QUALIFICATION<sup>6</sup>

Dans son acceptation commune, la qualification désigne l'attribut d'un individu ayant accumulé un savoir et un savoir-faire susceptibles d'être valorisés socialement par exemple en termes de rémunération ou de promotion (qui renvoie à une grille statutaire).

#### TRAVAIL SOCIAL

C'est une activité organisée et professionnelle chargée de mettre en oeuvre des actions sociales dont la caractéristique est une technicité. Celle-ci repose sur la qualité de l'aide apportée aux personnes en difficulté (être, savoirs et savoir-faire du technicien de la relation). Il est complémentaire d'autres outils de l'action sociale, qu'ils soient institutionnels ou d'initiatives de la société civile, dont le champ associatif (caritatif, humanitaire ou de solidarités organisées).

Dominique Ecrement de la Direction Régionale d'Action Sanitaire et Sociale d'Alsace écrira en 1991<sup>7</sup> : “ Ce n'est pas tant la logique professionnelle qui nous intéresse, mais celle de la fonction... Cette logique de fonction donne la primauté à la mission générale de l'établissement ou du service que les travailleurs sociaux qui en dépendent sont chargés de mettre en oeuvre sans profondément singulariser cette mission en la modulant et en l'adaptant par rapport à l'une ou l'autre profession (un mandat judiciaire est toujours un mandat quel que soit l'identité du mandataire), contrairement à une fonction plus élargie d'assistance sociale par exemple qui recouvre une mission générale d'aide et d'assistance à la famille pour un secteur géographique donné et pour laquelle une assistante de service social est particulièrement préparée. ”

---

<sup>4</sup> Ibidem.

<sup>5</sup> Glossaire réalisé dans le cadre du schéma régional des formations sociales par la Direction Régionale d'Action Sanitaire et Sociale de Franche-Comté.

<sup>6</sup> Extrait du livre de Gérard Donnadiou et Philippe Denimal “ Classification-Qualification de l'évaluation des emplois à la gestion des compétences ”, Editions Liaisons.

<sup>7</sup> Dans une note datée du 08/11/91 à la Direction de l'Action Sociale, Sous-Direction du Travail Social et Institutions Sociales -Formations Sociales et Orientations Générales du Travail Social.

## **Les métiers de l'intervention sociale dans les Caf<sup>8</sup>**

En 1999, 3381 travailleurs sociaux sont recensés dans les Caf. La moitié des caisses fait appel aux services de ces professionnels dans les domaines de l'accès aux droits, du logement, du Fonds Solidarité Logement et du soutien aux parents (médiation). Leur champ d'activité est lié aux engagements institutionnels et ces métiers représentent un axe fort du développement social local. Trois Caf sur quatre ont redéfini les missions des travailleurs sociaux en sollicitant notamment leurs contributions à l'élaboration du schéma directeur de l'action sociale. Leurs actions sont essentiellement articulées à partir d'une organisation territoriale, le plus souvent en appui sur des équipements sociaux (centres sociaux). Leurs interventions portent principalement sur le logement et l'habitat, le soutien à la fonction parentale et l'animation de la vie sociale. Mais les Caf impliquent de façon croissante leurs travailleurs sociaux dans l'accompagnement à l'accès aux droits en développant la complémentarité de leur intervention avec celles des prestations familiales...

Une recherche menée par le Grefoss<sup>9</sup> a permis de déterminer trois profils dans les métiers du social :

- Métiers de la présence sociale : offre d'une écoute sociale immédiate sans engagement de prise en charge (métiers de rue, de proximité, d'accueil),

- Métiers de l'organisation sociale : encadrement hiérarchique (cadres managers), négociation et stratégies (cadres intermédiaires, coordinateurs de programmes), ingénierie sociale (coordinateurs, accompagnateurs de programmes), contact direct avec le public (accompagnateurs de projets),

- Métiers liés à la résolution des problèmes : interface entre l'offre et l'usager, accompagnement de la base procédurale (référé à des missions institutionnelles), accompagnement socialisateur.

L'appartenance au travail social s'effectue sur trois notions : l'objet (accompagnement des familles), la pratique qui illustre la relation sociale personnalisée avec le public en difficulté, les valeurs qui font référence à l'éthique (qui impose de considérer les usagers comme sujets de droit, en les associant à toute démarche les concernant et en les encourageant dans la mesure du possible à réaliser eux-mêmes ces démarches).

## **Contexte de l'évolution du travail social à la Caisse d'Allocations Familiales du Jura**

“L'institution des Allocations familiales exerce une double mission : assurer la gestion des transferts sociaux pour compenser les charges familiales, mettre en oeuvre une action sociale qui améliore la vie quotidienne des familles... Le travailleur social est un interlocuteur privilégié pour l'allocataire en difficulté. Travaillant de plus en plus en équipe pluridisciplinaire, proche de la population, il devient un acteur de développement de projets collectifs.”<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Extrait du Bulletin d'information des chargés d'études de la Cnaf, 1999.

<sup>9</sup> GRoupe d'Etudes et de FOrmation sur le Sanitaire et le Social.

<sup>10</sup> Forum des métiers, Régions Auvergne et Rhône-Alpes, décembre 1994, CNAF.

Les objectifs reconnus pour le travail social en Caf<sup>11</sup> :

- Permettre aux familles d'accéder et de maîtriser leurs droits ainsi que leur accès aux équipements et services facilitant leur vie quotidienne,
- Favoriser l'autonomie économique et sociale des familles, prévenir et participer, le cas échéant et en partenariat local, au traitement des facteurs de précarisation sociale,
- Promouvoir la vie familiale et la fonction parentale en favorisant l'exercice des rôles parentaux, ainsi que l'échange dans et en dehors de la famille,
- Aider à créer, restaurer, développer les liens sociaux pour l'intégration des familles dans leur environnement social et favoriser la citoyenneté en prenant appui sur les ressources des familles et de leur environnement, sur les solidarités existantes.

La circulaire de la Caisse Nationale des Allocations Familiales, en 1995, a clarifié le positionnement du travail social en Caf.

“ Le travail social est un outil de développement et d'adaptation de l'action sociale familiale et contribue à la mission légale des Caisses d'Allocations Familiales sans confusion des rôles... Le travail social démultiplie l'action sociale familiale auprès des publics et des partenaires et joue un rôle actif et spécifique dans la communication entre la Caf, les familles et les acteurs locaux... A travers ses différentes fonctions et compétences, le travail social développe et renouvelle une expertise technique spécifique, complémentaire des compétences exercées par d'autres secteurs de l'organisme. C'est une source de connaissance et un outil d'évaluation et d'aide à la décision pour les Caisses d'Allocations Familiales. L'accès aux droits constitue un point d'appui pour les travailleurs sociaux dans le cadre de leur mission d'aide aux familles ou groupes mais leurs interventions sur cet axe doivent rester des interventions de travail social, individuelles ou collectives... Le travail social des Caisses d'Allocations Familiales a pour finalités le mieux être des familles dans la vie quotidienne et dans leur cadre de vie, la valorisation de leurs différents rôles (familiaux, sociaux et civiques) et la restauration des liens familiaux. ”<sup>12</sup>

Et dans la Lettre n°103 de mars 2000, la Caisse Nationale des Allocations Familiales indiquait les trois enjeux importants pour l'institution en matière de travail social :

- l'accompagnement à l'accès aux droits, en proposant une offre de service différenciée (administrative et de travail social),
- l'accompagnement et le soutien à la fonction parentale,
- l'engagement majeur dans le développement social avec des équipes de travailleurs sociaux pluridisciplinaires organisées territorialement.

### **Les changements intervenus à la Caisse d'Allocations Familiales du Jura :**

En 1992, la Caisse d'Allocations Familiales du Jura sortait de la polyvalence de secteur (7 assistantes sociales concernées) et mettait en place l'audit qui a permis de redéfinir les missions des Travailleurs sociaux vers les familles allocataires. L'équipe sera alors composée de 9 assistantes sociales et de 7 conseillères en économie sociale et familiale qui vont former l'Unité de Travail Social.

---

<sup>11</sup> Selon un séminaire des directeurs de Caf organisé par la Cnaf en 1994.

<sup>12</sup> Lettre n° 7161 de la Cnaf du 16 novembre 1995.

En partant du constat que les allocataires sont différents vis à vis de la compréhension et de l'autonomie administrative, vis à vis des situations sociales et familiales, la démarche consiste à rechercher une complémentarité entre les services administratifs et les travailleurs sociaux pour une réponse adaptée aux allocataires en difficulté.

Il s'agit de faire de la différenciation de l'offre de service (" du sur-mesure en série "). La logique de différenciation se pratique à partir d'indicateurs d'alerte, de ciblage de situations spécifiques ou de zones géographiques.

Mais le tronc commun est la recherche d'équité et de protocoles d'actions qui garantissent la cohérence et la lisibilité institutionnelle.

Dans ce cadre référentiel des **fonctions** sont confirmées pour l'apport du travail social :

- Accueillir, informer, orienter les familles, les personnes, les groupes, avec une approche globale propre au travail social, avec le souci d'établir des **diagnostics sociaux** concertés,

- **Accompagner les familles** dans leurs démarches, l'élaboration et la mise en oeuvre de leurs projets, par des actions de médiation et de soutien,<sup>13</sup>

- Dans le cadre du champ de compétence de l'action sociale familiale, participer aux actions et dispositifs locaux visant à améliorer les conditions de vie des familles sur des fonctions de **mise à disposition d'une offre et de promotion collective**.

---

<sup>13</sup> Cela signifie notamment une démarche éthique de l'accompagnement : accompagner une personne en difficulté, c'est l'aider à réaliser son projet personnel en milieu ordinaire, c'est respecter sa différence, en l'inscrivant dans une réelle citoyenneté. Cela signifie également d'exercer une explicitation mutuelle du projet à mettre en oeuvre.

---

## **Les missions définies à partir de 1992**

### **La Gestion Sociale des Prestations :**

Le groupe des 16 travailleurs sociaux intervient à partir de méthodes de travail qui lui sont propres, comme service complémentaire du service prestations :

Dans le cadre de l'étude des droits, le service Prestations constate des événements relatifs à des difficultés sociales pour des allocataires en situation de contentieux. Une demande d'intervention est faite à l'Unité de Travail Social dans le cadre de la **médiation**. Nous sommes là sur un indicateur d'alerte.

L'Unité de Travail Social traite les dossiers de certains allocataires repérés comme nécessitant **un accompagnement de projet** en favorisant une solution qui tienne compte de la situation globale de la famille. Elle s'appuie sur les capacités de la famille ou les fait émerger. C'est le cas des procédures relatives à l'allocation de parent isolé, à l'allocation de soutien familial, aux mutations, aux naissances multiples. Nous sommes là sur un indicateur de situations spécifiques.

L'Unité de Travail Social contribue à favoriser l'accès des familles aux prestations légales par une information explicitant les conditions d'accès et de maintien des droits aux prestations sur une fonction **d'expertise-diagnostic**. Ce sont les procédures sur les instances, le maintien Oheix, le certificat de scolarité ou le surpeuplement.

L'Unité de Travail Social intervient en faveur de l'Accès aux droits<sup>14</sup>. Cette mission est partie du constat qu'il existe un phénomène de non-recours aux prestations familiales, phénomène considéré par la CNAF comme "un problème grave qui remet en cause l'équité et l'efficacité du système de protection sociale".

### **Le choix de la transversalité dans le travail social :**

Dans les différentes missions demandées par la Caf 39 à ses travailleurs sociaux reviennent les compétences suivantes :

- Ecoute sociale qui prend en compte l'histoire sociale de la famille, son fonctionnement, ses capacités en vue d'un accompagnement de projet de celle-ci (notion de prise en compte des potentialités de la famille et valorisation de celles-ci mais également notion de confidentialité et d'opposition à toute banalisation du partage d'informations sur la vie privée des usagers, dans un cadre qui n'offre pas de garanties suffisantes, et sans l'accord des intéressés),

- Médiation pour rapprocher la demande et la logique administrative de la demande et de la logique de l'allocataire (notion de respect des choix de l'allocataire mais aussi de droits et devoirs),

- Accompagnement social qui signifie : prise en compte de la situation globale, soutien, cheminement avec l'usager, promotion de son autonomie (à partir de ses capacités humaines, sociales, financières et à partir du savoir-faire du travail social pour la favoriser),

- Connaissance de l'environnement social de la famille (replacer celle-ci dans son contexte et notion de contrats formalisés et contractualisés) et rôle de vigie sociale.

---

<sup>14</sup> Une action volontariste vers l'Allocation de Soutien Familial en est un exemple. Une requête informatique est faite pour détecter des bénéficiaires potentiels de l'Allocation de Soutien Familial.

Ces différentes compétences sont le socle commun aux différentes formations des travailleurs sociaux de la Caf (Assistants sociaux et Conseillères en Economie Sociale et Familiale). En même temps il existe des différences qui vont pouvoir contribuer à la mutualisation des compétences :

Le “ savoir ” de l'**assistant social** réside “ en la connaissance des individus, en l'identification de leurs besoins et de leurs moyens. Le “ faire ”, c'est avoir une attitude personnelle et un comportement pédagogique de mise en mouvement toujours en éveil. ”<sup>15</sup> Ce savoir-faire d'écoute et d'accompagnement social, surtout individuel est caractéristique de ce diplôme d'Etat. Il s'agit d'accompagner les personnes dans une démarche d'insertion et de contribuer à prévenir les facteurs d'inadaptation sociale et d'exclusion.

Le **Conseiller en Economie Sociale et Familiale** est défini comme le spécialiste de la quotidienneté. “ Ses compétences s'exercent dans quatre domaines : les activités d'aide et d'action éducative individualisées, les activités éducatives et socio-éducatives collectives, les activités d'ingénierie sociale et techniques, les activités administratives et gestionnaires... Davantage dégagés de l'urgence, des logiques assistantielles et plus centrés sur des processus d'apprentissage, que les autres travailleurs sociaux, les Conseillers en Economie Sociale et Familiale y apportent des valeurs spécifiques : celles du concret et de l'efficacité. ”<sup>16</sup>

Dans l'institution, il est demandé aux **techniciens-conseils** (personnel administratif du Service Prestations) d'avoir une attention particulière sur la forte dimension sociale de leurs activités et d'avoir des rapports personnalisés avec les allocataires. C'est ce qui s'est appelé dès 1985 *la Gestion Sociale des Prestations*.

“ Initialement conçue comme un mode de travail différent des services prestations, prenant mieux en compte les besoins des allocataires, il a pu parfois donner lieu à des approches et à des pratiques favorisant une confusion des rôles, et ceci dans un contexte de contraintes budgétaires ”<sup>17</sup>. Mais “ les techniciens-conseils restent essentiellement “ juges du droit ”, même si les Caisses d'Allocations Familiales leur demandent d'anticiper et d'accompagner les changements de situation des allocataires, dans une visée préventive et sociale. S'ils ont à connaître d'autres systèmes, de protection sociale, voire d'aide sociale complémentaire, s'ils ont la capacité d'orienter les usagers vers d'autres relais locaux, les agents d'accueil des Caisses d'Allocations Familiales demeurent centrés sur les droits ouverts par les Caisses d'Allocations Familiales et sur les situations qui génèrent ces droits. Ils n'ont pas à appréhender et à répondre à des difficultés sociales multiples. Leur relation de service aux personnes reste circonscrite et finalisée sur les prestations versées par les Caisses d'Allocations Familiales. ”<sup>18</sup>

Pour autant, dans le contexte économique et social de plus en plus complexe, les techniciens-conseils comme les travailleurs sociaux supportent une charge affective considérable. Et ceux-ci ne sont pas nécessairement formés pour l'assumer et surtout désireux d'entrer dans ce domaine.

Actuellement, seules des clarifications ont commencé d'être opérées sur les fonctions et sur les missions demandées aux uns et aux autres.

La gestion sociale des prestations n'est pas une appréciation théorique de ce que doit constituer le meilleur service rendu aux allocataires. Elle se doit d'être pragmatique : être susceptible d'application pratique et de souplesse. “ C'est l'ensemble des caractéristiques de la gestion des prestations qui dépasse le service minimum que constituent la rapidité, la régularité et l'exactitude des paiements des prestations. Elle part du constat quotidien que les caisses traitent deux types de clientèle : l'une qui se satisfait du service minimum évoqué, l'autre qui accède difficilement à ses droits sans un investissement et un engagement supplémentaire de l'institution à son profit. ”<sup>19</sup>

---

<sup>15</sup> “ Recherches et prévisions ” n°42, année 1995, Cnaf.

<sup>16</sup> “ L'agence d'information ” n°206 du 30 mai 1997, Cnaf.

<sup>17</sup> Lettre Cnaf n°7161 du 16 novembre 1995.

<sup>18</sup> Ibidem.

<sup>19</sup> Droit social n° 5, Mai 1985



Les Travailleurs sociaux impliqués dans cette Gestion Sociale des Prestations le sont comme service complémentaire du service Prestations. Leur "Contribution exclut des tâches administratives de gestion et de contrôle pour la mise en oeuvre du droit à prestation. Le travail social, au profit des allocataires et dans une perspective d'accès aux droits, n'est pas la "gestion sociale" des dossiers." <sup>20</sup>

Le Travailleur social intervient à partir de méthodes de travail qui lui sont propres, prenant en compte la globalité de la situation de la famille. " 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>21</sup>

---

<sup>20</sup> Cahiers de l'Action Sociale n°4 de la Commission Consultative Sociale des Directeurs, Juillet 1993.

<sup>21</sup>Dans "La contribution du travail social à l'action sociale familiale des CA.F.", Caisse Nationale des Allocations Familiales -Commission d'Action Sociale du 30/11/1993.

**Caractéristiques de la Caisse et ciblage du public concerné par la Gestion Sociale des Prestations :**

<b>Caractéristiques de la Caisse d'Allocations Familiales du Jura (données 1998)</b> <b>Source pour les observations sur le public : Rapport de l'I.R.E.Q.</b>	
Nombre d'allocataires	36.056 (+24,30 % en 10 ans)
Dont bénéficiaires Allocation de Parent Isolé	487
Dont bénéficiaires Allocation de Soutien Familial	1.502
Dont bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion	1.874
Nombre d'enfants à charge	46.410
Observations générales sur le public	<p>Population assez semblable aux autres caisses, avec quelques différences toutefois :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 25 % de prestations familiales et logement,</li> <li>- âge moyen de 39 ans,</li> <li>- un plus grand nombre d'ouvriers et de cadres et moins de retraités,</li> <li>- un niveau d'étude plus élevé (bac ou supérieur : 43 %),</li> <li>- des revenus nets plus importants que ceux déclarés en moyenne dans les autres caisses,</li> <li>- département plutôt considéré en zone rurale bien qu'ayant trois quartiers en Zone Urbaine Sensible.</li> </ul>
Partenariat avec le Conseil Général	Retrait de la polyvalence de secteur en avril 1992

<b>Public ciblé par la Gestion Sociale des Prestations</b>	
Accès aux droits et accompagnement de projet	<p>Familles en rupture familiale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocation de Parent Isolé,</li> <li>• Allocation de Soutien Familial.</li> </ul> <p>Familles en situation de changement important :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naissances multiples,</li> <li>• Mutation ayant entraîné une suspension prolongée de droits.</li> </ul> <p>Familles en situation de rupture de droits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintien Oheix,</li> <li>• Absence de certificat de scolarité,</li> <li>• Dossiers administratifs en instance malgré plusieurs courriers de relance.</li> </ul>
Expertise-diagnostic <sup>22</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surpeuplement de logement</li> </ul>
Médiation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situation d'impayés de loyer avec Allocation Logement,</li> <li>• Contentieux où les services administratifs ont besoin de connaître la situation globale familiale.</li> </ul>

<sup>22</sup> D'autres interventions des Travailleurs sociaux entrant dans ce cadre se situent plutôt en action sociale de la Caisse.

### Les interventions pour l'Action Sociale

L'intervention des travailleurs sociaux est prioritairement ciblée vers les allocataires et notamment par la gestion sociale des prestations qui est leur mission particulière. Pour autant, des actions complémentaires participent à l'action sociale de la Caisse, et en particulier au sein de centres sociaux, dès lors qu'elles sont ciblées vers les familles et négociées avec l'Institution C.A.F. Ces interventions peuvent se développer dans les domaines suivants :

\* Accompagnement de projets individuels ou collectifs comme **soutien à la fonction parentale**. Il s'agit d'accompagner les familles vers une dynamique d'autonomie et de prévention en s'appuyant sur leurs capacités. C'est faire du lien social individuel ou en actions collectives pour faciliter la mise en réseau ou l'information des parents potentiellement utilisatrices d'équipements de proximité tels les centres de loisirs sans hébergement, les centres sociaux ou pouvant bénéficier d'une aide au premier départ en vacances en famille.

\* Dans le cadre de l'étude de besoins, l'Unité de Travail Social peut être appelée à donner des éléments issus de sa connaissance du terrain, en raison de son ancrage territorial, afin de contribuer à une meilleure adaptation du service rendu aux allocataires au niveau des prestations légales et de l'action sociale C.A.F., tant sous la forme d'outils d'**évaluation**, que sous la forme de **recueil de données locales**. Les évaluations concernent les interventions des travailleuses familiales et des aides ménagères. L'évaluation est destinée à fournir des informations relatives à l'efficacité des services rendus aux familles.

▪ Une fonction d'**expertise** et de **diagnostic** dans les cas de surpeuplement ou pour les prêts d'action sociale (prêt mobilier-ménager, prêts d'amélioration de l'habitat) afin de conseiller les allocataires mais aussi pour accompagner leurs projets d'insertion sociale.

Après une étude sur le terrain et un échange avec les gestionnaires des différents centres sociaux, il a été décidé de mettre à disposition des Travailleurs sociaux de la Caisse auprès de ces équipements de proximité pour une mission de soutien à la fonction parentale.

Actuellement sont concernés les Centres Sociaux de Dole (Mesnils-Pasteur), de Lons-Le-Saunier (Marjorie) et de Saint-Claude (Avignonnets). Le choix porte sur des quartiers en Zone Urbaine Sensible.

L'intervention des Travailleurs sociaux de la Caisse s'exerce de la manière suivante :

- Renforcer la fonction parentale par un travail individuel ou collectif élaboré à partir d'observations liées à la pratique professionnelle dans et hors du Centre ;
- Atteindre les familles qui fréquentent peu ou pas le centre social, aller au-devant, initier un "travail de rue" et exploiter la connaissance des problématiques observées et exprimées.

### **Adapter les formations aux nouvelles interventions sociales :**

Au regard de l'évolution du champ d'intervention sociale, il s'agit de repérer les adéquations nécessaires entre les formations sociales proposées par les centres de formation et les attentes institutionnelles.

L'environnement toujours en mutation appelle une nécessaire adaptation avec des missions, des compétences et des qualifications nouvelles.

Selon une étude faite auprès des employeurs en Franche-Comté par la Direction Régionale d'Action Sanitaire et Sociale de fortes attentes existent à l'égard des professionnels :

- adaptation à l'environnement institutionnel,
- connaissances institutionnelles,
- capacité rédactionnelle,
- capacité d'analyse de la pratique,
- capacité d'évaluation,
- capacité de prise de recul,
- capacité d'adaptation centrée sur la pratique et la technique et non pas sur les connaissances théoriques.

Les missions des travailleurs sociaux demande une plus grande spécialisation de ceux-ci dans des domaines tels que :

- l'expertise
- la conduite de projet
- l'animation et la coordination
- la communication
- l'évaluation
- le partenariat de terrain

De fait, il s'agit de s'appuyer sur un socle de qualifications propres aux formations initiales du travail social et d'ajouter des compétences relatives au savoir être, au savoir faire et aux savoirs théoriques. En quelque sorte, ce serait créer des passerelles entre les formations et de mutualiser les compétences. Cette mutualisation permettrait notamment d'avoir des praticiens-chercheurs, capables de répondre aux attentes exprimées par l'employeur comme d'être en mesure d'avoir du recul sur leurs pratiques. Selon les travaux de Paul Durning (professeur à l'Université de Paris X-Nanterre) et Saül Karsz (sociologue) il ne pourra y avoir d'intervention sociale efficace sans une technicité forte qui passerait par des expérimentations complexes, tant sur l'axe de l'éducatif que sur celui de la prise en charge sociale. Ce travail d'analyse transdisciplinaire permettra de redéfinir d'une manière vivante la notion de travail social toujours en recherche de légitimité.

© Caisse d'Allocations Familiales du Jura, Août 2000.

*Ce document est réalisé par Patrick Simon, responsable de l'Unité de Travail Social de la Caisse  
d'Allocations Familiales du Jura.*