

# **Description d'un partenariat avec la CAF dans le 77**

**Sylvie Julve- Formatrice-Animatrice en ASL**

*Sylvie Julve est formatrice-animatrice dans deux Maisons de Quartiers du 77. Elle a participé aux groupes de travail de formation-action en ASL de 2004 à 2006.*

*Elle a rencontré un Agent de Développement Social (ADS) CAF dans une Maison de Quartiers dans laquelle elle travaille. Cette rencontre lui a permis de proposer à l'intervenante de la CAF d'élaborer un projet commun. L'année précédente elle avait en effet participé, avec les participants de ses ateliers, à une intervention de la CAF sur les « bons vacances ». Cette séance organisée par une Maison de Quartiers s'adressait à tout public. Elle a alors constaté que le public des ASL n'avait pas compris l'essentiel des informations et ne s'était pas impliqué dans les échanges. Il lui est alors apparu nécessaire de travailler en amont en collaboration avec des professionnels de la CAF.*

## **1- Montage du projet**

**Première rencontre avec l'Agent de Développement Social de la CAF- Octobre 2008**  
(2 heures)

Etaient présentes : la formatrice-animatrice en ASL, l'ADS et une stagiaire de la CAF.

### **Présentation par la formatrice-animatrice des objectifs généraux des ASL**

- Acquérir une autonomie sociale pour :
  - Une meilleure intégration dans sa vie quotidienne,
  - Aller vers l'emploi,
  - Intégrer un parcours de formation linguistique.
  - S'impliquer dans la vie du quartier, de la ville.
- Développer les compétences linguistiques dans des espaces sociaux et culturels
- Mieux connaître les codes sociaux culturels nécessaires à la fréquentation des espaces sociaux en France
- Faire le lien avec les activités de la famille.

Les espaces sociaux (école, hôpital, CAF, mairie...) sont choisis en fonction des besoins des personnes, du calendrier, des animations organisées par les Maisons de Quartiers ou de l'actualité...

### **Réflexion commune sur les besoins des participants aux ASL**

La formatrice-animatrice a rapidement décrit le profil des 20 personnes qui participent aux Ateliers. Les intervenantes de la Caf ont élaboré des hypothèses sur les situations et besoins des personnes à partir de leur propre connaissance des usagers de la CAF.

Cinq rencontres sont prévues afin de couvrir l'ensemble des besoins autour des objectifs suivants :

1<sup>ère</sup> rencontre : Faire connaissance avec le public et évaluer leur connaissance de la CAF.

2<sup>ème</sup> rencontre : Présentation générale de la CAF.

3<sup>ème</sup>, 4<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> rencontres : Objectif indéterminé voir en fonction des besoins.

La 5<sup>ème</sup> rencontre était envisagée de façon facultative en fonction des besoins des participants.

## 2- Description des cinq co-animations et leurs contenus

Chacune des séances avec les intervenantes de la CAF a été préparée en amont par la formatrice. Pour les premières rencontres la formatrice-animatrice a fait travailler des objectifs tels que : se présenter, présenter sa famille, poser des questions, répondre aux questions d'un agent CAF, travail sur les documents CAF ...

### **Contenus de la première co-animation - Janvier 2009 (durée 45 mn)**

Travail de présentation et d'identification des besoins mené collectivement avec les deux groupes des deux Maisons de Quartiers (MDQ).  
20 personnes sont réunies.

1<sup>ère</sup> activité : Présentation des intervenantes CAF avec lesquelles le groupe va travailler.

2<sup>ème</sup> activité : Chaque personne s'est présentée : nom, prénom, mariée, célibataire, enfants et âge des enfants.

3<sup>ème</sup> activité : Evaluation des connaissances sur la CAF : présentation de documents, questionnaire d'évaluation réalisé par la stagiaire CAF (repérage d'informations, identification du sigle...).

### **Remarques :**

Cette première animation a permis aux intervenantes d'avoir un premier contact avec les groupes. Elles ont pris conscience du niveau de compréhension et d'expression orale.

Elles ont observé l'attitude des personnes par rapport aux documents écrits.

Elles ont demandé aux personnes d'apporter leurs documents personnels, si elles le souhaitent, pour la prochaine séance.

### **Contenus de la deuxième co-animation - Février 2009 (durée 1h30)**

Travail mené collectivement.

Un groupe dans chaque MDQ (2 groupes de 10 personnes).

1<sup>ère</sup> activité : Présentation de la CAF par les intervenantes : la stagiaire a réalisé un tableau explicatif CAF-CNAF- origine- fonctionnement et rôle, allocations diverses.

2<sup>ème</sup> activité : Chaque personne s'est présentée en ajoutant des informations par rapport à la 1<sup>ère</sup> fois : situation de famille, travaille ou non, situation du conjoint.

3<sup>ème</sup> activité : Echanges et questions des participantes.

Possibilité d'échange individuel avec les intervenants de la CAF

A été donné la possibilité aux personnes d'être reçues individuellement dans un bureau. Certaines ont présenté leur situation avec leurs documents, d'autres ont souhaité prendre connaissance de leur dossier.

L'autorisation de consulter les dossiers par les agents de la CAF a été demandée aux personnes.

### **Bilan (1h) Formatrice + ADS + stagiaire de la CAF.**

Au cours du bilan les intervenantes ont fait un point sur les besoins du groupe.

Les deux séances suivantes ont été programmées.

Pour la séance 3 :

- Information sur la Sécurité Sociale : origine, fonctionnement, rôle
- Les assurances complémentaires.
- Connaissance du vocabulaire utilisé par ces services (assuré, ayant droit, propriétaire, locataire, allocataire, parent isolé, enfant boursier, enfant à charge...).

Pour la séance 4 :

- Information sur les Bons Vacances et Loisirs.

### **Contenus de la troisième co-animation - Mars 2009 (durée 1h30)**

Un groupe dans chaque MDQ (2 groupes de 10 personnes).

Travail mené collectivement.

1<sup>ère</sup> activité : Demander aux participantes de faire un rappel des informations reçues à la séance précédente.

2<sup>ème</sup> activité : Présentation à l'aide d'un tableau imagé de la sécurité sociale, CMU-CMUC, assurances complémentaires.

3<sup>ème</sup> activité : Explication du vocabulaire utilisés par les services de la CAF en utilisant des exemples concrets et les dépliants.

4<sup>ème</sup> activité : Mémorisation, systématisation du vocabulaire par les participantes en présentant leur situation personnelle (ex : je suis locataire, je travaille, je suis assurée...)

Quelques personnes ont été reçues individuellement (30 mn)

### **Bilan (30mn) Formatrice + ADS + stagiaire de la CAF :**

Repérage des difficultés de compréhension du public.

Constats : les personnes s'impliquent de plus en plus dans les échanges et un plus grand nombre souhaite connaître sa situation personnelle.

Les intervenantes demandent aux participants d'apporter leurs Bons Vacances et Loisirs pour la prochaine séance.

### **Contenus de la quatrième co-animation - Avril 2009 (durée :1h30).**

Un groupe dans chaque MDQ (2 groupes de 10 personnes).

Travail mené collectivement.

1<sup>ère</sup> activité : Présentation des différents Bons CAF à l'aide d'un document (tableau) en couleur réalisé par les intervenants de la CAF et distribué.

2<sup>ème</sup> activité : Echanges avec les participantes par rapport à leurs documents.

3<sup>ème</sup> activité : Partages d'expériences entre les participants (vacances, inscriptions aux activités des enfants).

Quelques personnes ont été reçues individuellement.

### **Bilan (30 mn) Formatrice + ADS + stagiaire de la CAF :**

Les participantes ont souhaité faire une visite à la CAF de Melun.

Préparation de la visite de la CAF.

### **Contenus de la cinquième co-animation** (une journée à MELUN) - Mai 2009.

Les deux groupes sont réunis (20 personnes).

Déplacement à la CAF de Melun en transport en commun afin que les personnes puissent y retourner seule.

Accueil par deux agents de la CAF.

2 sous groupes sont constitués.

Un agent a expliqué à un groupe la marche à suivre en partant de l'accueil pour arriver aux bureaux ou aux guichets.

L'autre agent a fait visiter l'accueil, le coin des enfants...et a montré l'utilisation de la borne informatisée.

Quelques personnes ont été reçues individuellement en utilisant le fonctionnement habituel de l'accueil.

Retour en transport en commun.

### **Contenus de la sixième co-animation** - Mai 2009 (durée 1h)

Les deux groupes sont réunis (20 personnes).

Les intervenantes CAF ont proposé une évaluation orale aux groupes lors d'un échange.

#### **Remarques:**

Les personnes ont particulièrement apprécié la visite de la CAF.

Elles souhaitent que le partenariat soit poursuivi l'année suivante car d'autres questionnements émergent (RSA, déclaration de ressources, APL...).