



# L'OFFRE DE SERVICE

## en Travail Social

Màj 2020



Livret à l'attention des familles



## LE CADRE INSTITUTIONNEL ET L'OFFRE GLOBALE EN TRAVAIL SOCIAL DE LA CAF DE L'ARDECHE

Acteur majeur de la politique familiale, la Caf de l'Ardèche accompagne les familles ayant des enfants par une offre de service sociale complémentaire au versement des prestations légales. Elle s'appuie sur la prise en compte d'un certain nombre d'évènements susceptibles de fragiliser la cellule familiale.

### Les principes

- » L'offre de service est ancrée dans la politique institutionnelle d'accompagnement des familles, laquelle prévoit, dans le cadre d'une action sociale, de porter une attention particulière aux personnes qui rencontrent des situations ou vivent des évènements à même de les fragiliser.
- » Elle s'adresse aux familles allocataires avec des enfants à charge au sens des prestations.
- » Elle repose sur une démarche préventive puisqu'elle permet, à partir d'évènements ciblés, d'anticiper la demande sociale et d'aller au-devant des familles par l'accompagnement d'un travailleur social, en s'appuyant sur les déclarations des allocataires, dans les domaines de la parentalité, du logement et de l'insertion.
- » Les travailleurs sociaux assurent des accompagnements sociaux individuels et/ou collectifs (de manière complémentaire ou distincte).
- » L'intervention sociale de la Caf ne se substitue pas, ni se superpose, à l'intervention des partenaires dans le cadre de leurs missions et responsabilités légales.
- » L'intervention sociale de la Caf tient compte de la notion de référent unique.

Vous trouverez les différentes fiches thématiques qui détaillent les interventions de l'équipe de travailleurs sociaux de la Caf Ardèche.

# FICHE 1

## ECOUTE ET ACCOMPAGNEMENT LORS D'UNE SEPARATION

### LE PUBLIC

- » Allocataires de la Caf de l'Ardèche **déclarant une séparation** ou un divorce et ayant à charge au moins un enfant (de moins de 21 ans) et/ou enfant à naître ;
- » Parent vivant seul avec un ou plusieurs enfant(s) ;

### L'ACCOMPAGNEMENT

- » Accompagner et soutenir la séparation : proposer une écoute aux familles et favoriser l'expression des familles ;
- » Soutenir la réorganisation familiale (budget, logement, démarches administratives) ;
- » Soutenir la fonction parentale ;
- » Permettre l'accès aux droits, l'insertion sociale et / ou professionnelle par l'orientation et la mobilisation du réseau partenarial et associations de soutien aux familles séparées.

### UNE INFORMATION

- » Sur les dispositifs et partenaires du territoire qui soutiennent et interviennent dans le cadre de la séparation ;
- » Sur l'obligation alimentaire et l'Agence de Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires de la Caf ;
- » Sur les droits à faire valoir auprès des organismes de Sécurité Sociale (Caf, Cnam) ;
- » Sur les démarches auprès des autres organismes (banques, mutuelles, notaires...)

### LES ORIENTATIONS

- » A la demande de l'allocataire ;
- » Proposition d'un accompagnement par un travailleur social de la Caf, envoyé aux allocataires lorsqu'une séparation est déclarée (contact téléphonique ou courrier) ;
- » Par les partenaires qui rencontrent une famille en situation de séparation qui souhaite des informations, des conseils, un accompagnement pour faire face à sa nouvelle situation ;
- » Par les techniciens de la Caf lorsqu'ils rencontrent une famille en situation de séparation qui souhaite des informations, des conseils, un accompagnement pour faire face à sa nouvelle situation.

## FICHE 2

# ÉCOUTE ET ACCOMPAGNEMENT LORS D'UN DÉCÈS DE CONJOINT

### LE PUBLIC

- » Allocataires de la Caf de l'Ardèche **déclarant le décès de son conjoint** et ayant à charge au moins un enfant (de moins de 21 ans) et / ou enfant à naître.

### L'ACCOMPAGNEMENT

- » Accompagner le cheminement du deuil : proposer une écoute aux familles et favoriser l'expression des familles ;
- » Soutenir la réorganisation familiale (budget, logement, démarches administratives) ;
- » Soutenir la fonction parentale ;
- » Permettre l'accès aux droits, l'insertion sociale et / ou professionnelle par l'orientation et la mobilisation du réseau partenarial et associations de soutien aux familles endeuillées.

### UNE INFORMATION

- » Sur les droits à faire valoir auprès des organismes de Sécurité Sociale (Caf, Cnam, Carsat) ;
- » Sur les démarches auprès des autres organismes (banques, mutuelles, notaires...) ;
- » Sur les dispositifs et partenaires du territoire qui soutiennent et interviennent auprès des familles endeuillées.

### LES ORIENTATIONS

- » A la demande de l'allocataire ;
- » Proposition d'un accompagnement par un travailleur social de la Caf auprès des allocataires touchés par le décès d'un conjoint, dès la déclaration faite en Caf (contact téléphonique ou courrier) ;
- » Par les partenaires qui rencontrent une famille touchée par le décès d'un conjoint, souhaitant des informations, des conseils, un accompagnement pour faire face à sa nouvelle situation ;
- » Par les techniciens de la Caf lorsqu'ils rencontrent une famille touchée par le décès d'un conjoint, souhaitant des informations, des conseils, un accompagnement pour faire face à sa nouvelle situation.

### LE PUBLIC

» Allocataires de la Caf de l'Ardèche **déclarant le décès d'un enfant de moins de 21 ans et / ou enfant à naître** (enfant décédé avant la déclaration de naissance et inscrit au registre des naissances de l'état civil).

### L'ACCOMPAGNEMENT

- » Accompagner le cheminement du deuil : proposer une écoute aux familles et favoriser l'expression des familles ;
- » Soutenir la réorganisation familiale (budget, logement, démarches administratives) ;
- » Soutenir la fonction parentale ;
- » Permettre l'accès aux droits, l'insertion sociale et / ou professionnelle par l'orientation et la mobilisation du réseau partenarial et associations de soutien aux familles endeuillées.

### UNE INFORMATION

» Sur les dispositifs et partenaires du territoire qui soutiennent et interviennent auprès des familles endeuillées.

### LES ORIENTATIONS

- » A la demande de l'allocataire ;
- » Proposition d'un accompagnement par un travailleur social de la Caf auprès des allocataires touchés par le décès d'un enfant, dès la déclaration faite en Caf (contact téléphonique ou courrier) ;
- » Par les partenaires qui rencontrent une famille touchée par le décès d'un enfant, souhaitant des informations, des conseils, un accompagnement pour faire face à sa nouvelle situation ;
- » Par les techniciens de la Caf lorsqu'ils rencontrent une famille touchée par le décès d'un enfant, souhaitant des informations, des conseils, un accompagnement pour faire face à sa nouvelle situation.

## FICHE 4

# ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES EN IMPAYÉ DE LOYER

### LE PUBLIC

- » Allocataire de la Caf de l'Ardèche percevant l'ALF, en situation d'impayé de loyer ou d'impayés de remboursement d'emprunt d'accession à la propriété et ayant au moins un enfant à charge.

### L'ACCOMPAGNEMENT

- » Prévenir la suspension de l'aide au logement ;
- » Aider à l'élaboration d'un plan d'apurement de la dette ;
- » Aider à la reprise du paiement du loyer ;
- » Orienter et accompagner vers les dispositifs et services adaptés ;
- » Etre l'interface entre le bailleur et le locataire ;
- » Permettre l'accès aux droits ;
- » Accompagner vers une démarche de relogement si nécessaire.

### UNE INFORMATION

- » En matière juridique et administrative ;
- » Sur les démarches à accomplir pour éviter l'expulsion, la suspension du droit à l'allocation logement ;
- » Sur les droits et devoirs du locataire.

### LES ORIENTATIONS

- » A la demande de l'allocataire ;
- » Proposition d'un accompagnement par un travailleur social de la Caf auprès des familles déclarant être en situation d'impayé de loyer auprès de la Caf (contact téléphonique ou courrier) ;
- » Par les partenaires qui rencontrent des familles déclarant être en situation d'impayé de loyer ;
- » Par les techniciens de la Caf lorsqu'ils rencontrent des familles déclarant être en situation d'impayé de loyer.

## FICHE 5

# ACCOMPAGNEMENT DES BENEFICIAIRES DU RSA MAJORÉ

### LE PUBLIC

» Allocataire de la Caf de l'Ardèche bénéficiaire du RSA majoré, avec enfant à charge de moins de 3 ans et / ou en situation de grossesse déclarée et soumis aux droits et devoirs en matière d'insertion sociale et professionnelle (convention avec le conseil départemental).

### L'ACCOMPAGNEMENT

- » Individualisé et contractualisé dans un CER (contrat d'engagement réciproque) ;
- » Faciliter l'accès aux droits ;
- » Favoriser l'insertion sociale et professionnelle ;
- » Favoriser l'autonomie ;
- » Soutenir la fonction parentale ;
- » Aider à l'organisation de la vie quotidienne ;
- » Aider à concilier vie familiale et vie professionnelle.

### UNE INFORMATION

- » Sur les démarches à accomplir pour atteindre l'insertion sociale et professionnelle ;
- » Sur les droits et devoirs du locataire ;
- » Sur les partenaires et les dispositifs existants.

### LES ORIENTATIONS

- » A la demande de l'allocataire ;
- » Par le service Insertion des Directions Territoriales d'Action Sociale du Département de l'Ardèche.

DES PROFESSIONNELLES  
PROCHES DE VOUS ET A  
VOTRE ECOUTE

ANNONAY

Amélie JACOUTON

TOURNON

Aurélie PELLEGRINI

GUILHERAND GRANGES

Catherine DELPY

LA VOULTE

Mélanie PETIT

AUBENAS

Claire-Marie  
CHALANCON

PRIVAS

Cécile PLATZ

AUBENAS

Nadège RISSOAN

LE TEIL

Pascale LANCON  
Nadège RISSOAN

TEL : 0 810 25 07 80

(Service 0.06 cts/min + prix appel)