



Le pôle travail social

Un service chargé de développer un travail social spécialisé préventif auprès de familles confrontées à un événement risquant de fragiliser l'équilibre familial.

Livret d'information destiné aux partenaires

Un cadre institutionnel

Les politiques mises en œuvre par la branche Famille reposent sur une offre globale de service composée du versement des prestations familiales et d'une action sociale familiale. Cette complémentarité contribue à l'épanouissement des familles et de leurs enfants, en les accompagnant quand ils doivent faire face à des difficultés. Par ces actions, la branche Famille s'inscrit dans la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.

La Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) et les pouvoirs publics ont réaffirmé l'ambition du travail social Caf dans la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2018-2022 : « contribuer à l'accompagnement des familles et développer l'animation de la vie sociale dans les territoires ».

L'intervention sociale s'inscrit comme un levier essentiel au service des familles et en particulier auprès des familles vulnérables qui traversent des événements de vie pouvant les fragiliser. L'accompagnement social Caf servira de point d'appui pour éviter l'aggravation des situations. Le socle national de travail social identifie les risques de vulnérabilité pour lesquels le service social doit se mobiliser de façon prioritaire.

Matthieu Coutellier,
sous-directeur des interventions sociales.

Une offre de service social spécialisé

L'intervention du pôle travail social de la Caf de l'Isère s'inscrit dans une démarche :

- **préventive** : elle vise à proposer un parcours attentionné aux familles,
- **proactive** : lorsqu'une famille déclare à la Caf un changement de situation relevant de l'offre de service du pôle travail social, un rendez-vous avec un travailleur social est systématiquement proposé.

L'action anticipée et réactive des travailleurs sociaux vise à :

- faciliter les ouvertures de droits aux prestations et aux services,
- soutenir les familles dans leurs différentes démarches et dans leur choix, à travers la mise en œuvre de parcours attentionnés,
- prévenir l'accumulation des difficultés et éviter un basculement dans une précarité familiale, sociale ou économique durable.

L'intervention sociale individualisée s'enclenche dès lors que la famille consent à être soutenue dans les différentes actions nécessaires pour améliorer sa situation familiale et sociale.

Les travailleurs sociaux du pôle travail social soutiennent le cheminement de la personne ou de la famille dans son parcours de vie.

Ils s'appuient sur les compétences, les potentiels, les savoirs et les projets des personnes. En complément d'une approche individualisée, le pôle travail social développe des interventions sociales d'intérêt collectif (ISIC).

Le pôle travail social, implanté sur les territoires, travaille en réseau, en collaboration et en complémentarité avec ses partenaires.

⇄ L'offre de service du pôle travail social s'adresse :

> aux familles allocataires

- en situation de séparation ou de divorce,
- endeuillées par la perte d'un conjoint ou d'un enfant,
- vivant une situation de parent seul ou déclarant l'arrivée d'un enfant dans une famille monoparentale,
- déclarant une grossesse et une naissance multiple,
- dont le bailleur dans le parc privé a signalé un impayé de loyer aux services de la Caf.

Ces familles peuvent être orientées par les partenaires dans un délai d'un an à partir de l'enregistrement de l'événement dans le dossier allocataire par les services de la Caf.

> aux partenaires par l'intermédiaire de la mission interface

»» Rappel commun aux missions

Qu'est-ce qu'un « enfant à charge » au sens des prestations familiales ?

L'enfant est considéré à charge :

- jusqu'à 3 ans sans condition,
- de 3 à 16 ans : s'il remplit l'obligation scolaire,
- de 16 à 20 ans : s'il est scolarisé ou non, s'il travaille et que sa rémunération mensuelle n'excède pas 55 % du Smic horaire brut basé sur 169 heures,
- de 20 ans jusqu'au 21ème anniversaire : si l'enfant remplit la précédente condition de rémunération. Le parent peut bénéficier des aides légales suivantes (mais pas des aides d'action sociale) : le droit au forfait d'allocations familiales, au complément familial et l'aide personnelle au logement.

Offre séparation

★ Finalité

Permettre aux parents d'organiser leurs situations sociales et professionnelles dans l'intérêt de l'enfant, en favorisant le maintien des liens et le respect des obligations relatives à l'autorité parentale.

👤 Public

Parent ayant la charge de l'enfant.

➡ Objectifs de l'offre

- Soutenir le/les parents dans l'organisation familiale et le nouveau projet de vie.
- Favoriser l'accès au droit commun pour les deux parties, dans l'intérêt de l'enfant.

» Axes de travail

- Repérer la place et le rôle de chacun dans l'organisation familiale.
- Comprendre les relations établies entre parents et à l'égard de l'enfant.
- Identifier l'environnement de vie et les conditions favorables à l'épanouissement de l'enfant.
- Favoriser la socialisation de l'enfant compatible avec l'exercice d'une activité professionnelle pour le/les parents.
- Vérifier les droits en place et ceux à faire valoir en fonction du projet de vie.
- Evaluer la capacité d'agir du/des parents au regard des devoirs réciproques vis-à-vis de l'enfant.
- Rétablir les relations nécessaires à l'exercice de l'autorité parentale et à l'épanouissement de l'enfant.
- Favoriser l'accès à la médiation familiale.
- Repérer les capacités numériques tant pour l'accès aux droits que pour les usages de sites dédiés.

Offre décès parent

★ Finalité

Favoriser la construction d'un nouvel équilibre familial avec la prise en compte de la situation de deuil.

👤 Public

Allocataire assumant la charge d'au moins un enfant à charge (au sens des prestations familiales), et déclarant le décès du parent de l'enfant.

➡ Objectifs de l'offre

- Soutenir la famille dans les différentes démarches liées au décès.
- Accompagner la famille dans le processus de deuil et la construction d'un projet de vie.

» Axes de travail

- Comprendre la place et le rôle de chacun dans la famille, y compris celui de la personne décédée.
- Faciliter les démarches administratives liées à l'évènement (obsèques, succession...).
- Evaluer la situation financière et mesurer l'impact du décès.
- Vérifier les droits en place et ceux à faire valoir.
- Favoriser le lien social pour l'ensemble des membres du foyer.
- Permettre la construction d'un nouveau projet de vie familiale.

Offre décès enfant

★ Finalité

Favoriser la construction d'un nouvel équilibre familial avec la prise en compte de la situation de deuil.

👤 Public

Parent ou tiers recueillant, déclarant le décès d'un enfant de moins de 20 ans ou suite à une naissance sans vie enregistrée à l'état civil, qu'il soit bénéficiaire ou non de prestations familiales.

➡ Objectifs de l'offre

- Soutenir la famille dans les différentes démarches liées au décès.
- Accompagner la famille dans le processus de deuil et la construction d'un projet de vie.

» Axes de travail

- Comprendre la place et le rôle de chacun dans la famille, y compris celui de l'enfant décédé.
- Faciliter les démarches administratives liées à l'évènement.
- Evaluer la situation financière et mesurer l'impact du décès.
- Vérifier les droits en place et ceux à faire valoir.
- Favoriser le lien social pour l'ensemble des membres du foyer.
- Permettre la construction d'un nouveau projet de vie familiale.



Offre parent seul

★ Finalité

Vise à l'accès aux droits à l'autonomie et à la levée des freins pour l'insertion sociale et professionnelle.

👤 Public

- Allocataire célibataire âgé de 18 à 34 ans, avec la charge d'un ou plusieurs enfants et percevant ou non des prestations familiales.
- Toute famille signalant à la Caf l'arrivée d'un enfant dans une famille monoparentale.
- Personne dont le revenu brut est inférieur à un Smic sur la période N-2.

➡ Objectifs de l'offre

- Faire valoir et régulariser les droits des personnes tant sur l'accès aux prestations financières que sur les dispositifs de droit commun.
- Favoriser une organisation familiale compatible avec la réalisation/concrétisation de projets favorables à l'insertion sociale et professionnelle de chacun des membres du foyer.
- Permettre aux familles de valoriser leurs compétences et favoriser leur autonomie.

» Axes de travail

- Vérifier les droits en place et ceux à faire valoir en fonction du projet de vie.
- Repérer les capacités numériques, tant pour l'accès aux droits que pour les usages commerciaux, les réseaux sociaux ou les plate-formes de services et d'information.
- Accompagner la réorganisation familiale.
- Comprendre le fonctionnement de la cellule familiale, son histoire, son organisation, ses relations.
- Repérer les causes et effets de l'absence de l'autre parent et favoriser l'équilibre du foyer et de chacun de ses membres.
- Favoriser la socialisation de l'enfant, compatible avec l'activité du parent.
- Evaluer la capacité à agir du parent pour s'engager dans des démarches d'insertion sociale et professionnelle.
- Apprécier la capacité des personnes à s'orienter, se déplacer et gérer des disponibilités.
- Favoriser la connaissance et le recours aux équipements de proximité et structures partenaires.
- Favoriser l'accès à la médiation familiale.

Offre grossesse et naissance multiple

👤 Public

Famille déclarant une grossesse ou naissance multiple.

➡ Objectifs de l'offre

- Favoriser l'organisation familiale.
- Soutenir les parents dans la prise en charge quotidienne des enfants.
- Veiller aux risques psycho-sociaux pour le couple parental et la famille.

» Axes de travail

- Soutenir la fonction parentale et accompagner le processus de changement.
- Accompagner la réorganisation familiale.
- Identifier l'environnement de vie et les conditions favorables à l'épanouissement de chaque enfant.
- Evaluer les conditions d'habitat et les besoins matériels.
- Maintenir le lien social.
- Accompagner à la reprise d'emploi ou aux démarches d'insertion professionnelle.
- Orienter vers le réseau partenarial.
- Permettre l'accès aux droits et accompagner à l'inclusion numérique.

Impayé de loyer dans le parc privé

🎯 Finalité

Favoriser le maintien dans le logement.

👤 Public

Familles avec enfants à charge (au sens des prestations familiales) bénéficiaires d'une aide personnelle au logement, pour lesquelles le bailleur privé a signalé un impayé de loyer (2 mois de loyer + charges sans déduction de l'aide personnelle au logement).

➡ Objectifs de l'offre

- Soutenir la mise en place d'un plan d'apurement pour prévenir la suspension de l'aide personnelle au logement.
- Eviter la mise en place d'une procédure d'expulsion locative.

» Axes de travail

- Informer, conseiller et orienter les familles sur les dispositifs de maintien de l'allocation personnelle au logement et sur les procédures d'expulsion.
- Comprendre la place de chacun des membres de la famille et leur capacité à participer aux charges du foyer.
- Permettre l'accès aux droits et accompagner à l'inclusion numérique.
- Mobiliser la famille vers des démarches d'insertion améliorant son pouvoir d'achat.
- Accompagner les familles dans la communication avec les propriétaires.



Mission interface



★ Finalité

Permettre l'accès aux droits.

👥 Public

Les travailleurs sociaux partenaires exerçant une mission d'accompagnement social.

➡ Objectifs de l'offre

- Rendre la législation Caf plus accessible aux travailleurs sociaux partenaires.
- Faciliter le traitement des dossiers souvent complexifiés par des situations professionnelles ou sociales instables.

» Actions opérationnelles

- Prise en compte de la demande du travailleur social partenaire, adressée par mail : interface.cafisere@caf38.caf.fr
- Analyse globale du dossier Caf pour le maintien et l'accès aux droits.
- Approche sociale dans le traitement administratif du dossier.
- Prise en compte des difficultés liées aux situations complexes pour un traitement du dossier dans les meilleurs délais en lien avec les services de la Caf.
- Suivi du dossier et liaison avec le travailleur social partenaire référent.
- Vérification et/ou régularisation des droits lors du process d'étude d'une demande de secours d'urgence.

Zone d'intervention des équipes du pôle travail social



Bourgoin-Jallieu
La Cité des familles
45 avenue Maréchal Leclerc

Grenoble
Les Alpains
10 rue René Lesage

Vienne
Antenne Caf
1 montée Saint-Marcel

Voiron
Centre social Béaudier
6 avenue Jules Ravat

Zone d'influence et d'intervention des équipes du pôle travail social :

- intervention des travailleurs sociaux des sites de Bourgoin-Jallieu, Vienne et Voiron
- intervention des travailleurs sociaux du site de Grenoble



Contacter le pôle travail social

Par courrier

Caisse d'Allocations familiales de l'Isère
Département des interventions sociales - Pôle travail social
TSA 38429
38051 Grenoble cedex 9

Par téléphone

04 74 57 36 17 – Pts du site Bourgoin-Jallieu, Voiron et Vienne
04 76 39 25 20 – Pts du site Grenoble

Par courriel

travail-social.cafisere@caf.cnafmail.fr

caf.fr...

RAPIDE FIABLE PROCHE DE VOUS

Pour accéder aux informations partenaires
[caf.fr](#) > [Ma Caf \(38 000\)](#) > [Partenaires locaux](#)

