

PROJET DE SERVICE

2021

DÉPARTEMENT  
DE L'OFFRE  
FAMILIALE  
ET SOCIALE



**Tolérance**  
**Patience** **Écoute** **Entraide**  
**Solidarité**  
**Bienvveillance**  
**Respect**  
**Empathie**  
**Altruisme**

Humanisme Ethique Partage  
Ouverture Soutien Accompagnement Humilité  
Communication

# SOMMAIRE

1	Préambule.....	2
2	Cadre de référence du projet de service.....	3
2.1	Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la cnaf 2018/2022 (cog).....	3
2.2	Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2018/2022 (cpog).....	5
2.3	Lettre réseau n° 2019-051 du 3 juillet 2019 - Doctrine nationale des interventions sociales de la branche famille : pour un renouveau du travail social des caf. ....	8
2.3.1	Une offre proactive, préventive et lisible. ....	9
2.3.2	Une offre d'intervention distincte de l'intervention de l'autre organisme et service sociaux. ....	9
2.3.3	Informers mais surtout accompagner pour modifier durablement les parcours de vie. ....	11
2.4	Dossier repère du travail social 2019 : pour un renouveau du travail social des caf.....	11
3	Présentation du département de l'offre sociale et familiale.....	13
3.1	Une organisation territoriale.....	13
3.2	Les valeurs.....	15
3.3	Le public.....	16
4	Les offres de service.....	17
4.1	L'offre du service du service des aides financières individuelles.....	17
4.2	L'offre de service du service de la médiation familiale.....	18
4.3	L'offre de service du service des psychologues.....	19
4.4	Les offres de service : service de l'intervention sociale individuelle et collective.....	20
4.4.1	L'offre décès parent.....	21
4.4.2	L'offre décès enfant.....	22
4.4.3	L'offre « impayé de loyer ».....	22
4.4.4	L'offre parents seuls.....	23
4.4.5	L'offre séparation.....	24
5	Les modalités d'intervention.....	25
5.1	Le service des aides financière individuelles.....	25
5.2	Le service de la médiation familiale.....	25
5.3	Service des psychologues.....	26
5.4	Service de l'intervention sociale individuelle et collective.....	27
5.4.1	Les modes d'intervention auprès des familles.....	28
5.4.1.1	L'intervention sociale individuelle.....	28
5.4.1.2	L'Intervention sociale d'intérêt collectif.....	29
5.4.2	Les modes d'intervention auprès des futurs professionnels.....	30
5.4.3	La participation aux instances locales ou départementales.....	31
6	Les liens avec les autres services.....	32
7	Les modalités de mise en œuvre du projet de service.....	33
7.1	L'accompagnement des professionnels dans leurs posture et positionnement.....	33
7.2	Le pilotage et l'évaluation.....	33
7.3	La planification de l'offre de service.....	34
8	Le schéma de communication.....	35

# 1 Préambule.

La diversité des territoires, les évolutions socio - économiques et démographiques des populations, la précarité croissante des allocataires, l'émergence et l'installation de la paupérisation du travail, la physionomie changeante des territoires, sont autant de constats qui s'imposent à nous et qui doivent nous conduire à interroger nos paradigmes d'analyses autour de nos interventions sociales. En outre, la crise sanitaire du virus covid-19 a généré une crise économique majeure et sans précédent dont les graves conséquences sociales montrent au quotidien la nécessité désormais d'une offre d'intervention sociale adaptée et réactive aux problématiques de pauvreté et de précarité.

Ainsi en vue d'améliorer son soutien aux populations vulnérables, la branche Famille a identifié la nécessité de rendre l'offre sociale des caisses d'allocations familiales plus lisible pour l'ensemble des familles allocataires, et en particulier pour les plus vulnérables d'entre elles. La ligne politique est portée par la nouvelle convention d'objectifs et de gestion 2018-2022 (cog) signée entre l'Etat et la caisse nationale des allocations familiales, et votée à la majorité par les administrateurs du conseil d'administration de la caisse nationale.

Du fait de l'actualisation des objectifs définis dans le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (cpog) 2018/2022 de la caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne et de la mise à jour de la doctrine du travail social, l'adaptation du projet de service du département de l'offre familiale et sociale à ces changements s'avère nécessaire, et s'impose dans ce cadre institutionnel.

Ce présent projet de service constitue donc le cadre de référence professionnelle pour l'ensemble des travailleurs sociaux. Il récapitule les textes fondateurs et retrace les missions ainsi que les objectifs prioritaires qui sont énoncés dans le contrat pluriannuel de gestion. Ce projet de service précise les modalités de fonctionnement des acteurs du travail social et positionne leurs contributions respectives dans l'offre globale de service destinée aux allocataires.

Ce projet de service est également un outil de communication interne, pour mieux faire connaître les missions des services de l'action sociale intervenant auprès des familles allocataires, mais également un outil de communication pour l'ensemble de nos partenaires, permettant une meilleure identification de la complémentarité entre les missions de l'action sociale de la caf sur le terrain, et précisément celles des différentes institutions et partenaires œuvrant sur le département du Val-de-Marne. Il vise donc à rendre accessible et lisible l'organisation et le fonctionnement du département de l'offre familiale et sociale ainsi que ses actions mises en œuvre et la finalité de nos interventions territoriales.

Le projet de service est un document opérationnel servant à décrire l'existant et à projeter les évolutions souhaitables pour les services ainsi que les chemins stratégiques à suivre pour atteindre ces objectifs. Il s'agit à la fois d'un document de référence professionnelle, d'un outil de pilotage opérationnel et d'un appui au service des allocataires, dans le sens où il est construit avec toutes les parties prenantes afin de clarifier le positionnement du département, et de donner des repères aux professionnels dans l'exercice de leur activité quotidienne sur le terrain.

Ainsi ce projet de service résulte d'une phase active de contributions des professionnels qui s'est traduite par la constitution de groupes de travail thématiques depuis décembre 2019. Il est le reflet d'une volonté d'effectuer sa rédaction au travers une démarche participative impliquant les salariés à leur niveau de responsabilité ; c'est une démarche de co-construction des professionnels du département de l'offre familiale et sociale avec un seul objectif de politique sociale, à savoir positionner l'allocataire au centre des interventions et de remettre l'offre de service locale dans son ancrage territorial premier, en renforçant les articulations avec les autres services en interne et les autres partenaires.

## 2 Cadre de référence du projet de service.

Le projet de service se base sur les documents institutionnels de cadrage suivants :

- la convention d'objectifs et de gestion signée entre l'état et la cnaf 2018/2022 et votée par le conseil d'administration de la caisse nationale ;
- le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2018-2022 signé entre la cnaf et la caf du Val-de-Marne ;
- la lettre réseau n° 2019-051 portant sur la « doctrine nationale des interventions sociales de la branche Famille portant l'objectif politique de renouvellement du travail social des caf afin de s'adapter aux évolutions sociétales ;
- le dossier repères : « pour un renouveau du travail social des caf » ;
- la circulaire cnaf du 20 juin 2012 détaillant la nature précise des informations pouvant être partagées entre les travailleurs sociaux et les techniciens conseils ;
- la lettre circulaire 2009-165- circulaire d'orientation relative au travail social ;
- information technique n° 134 du 18/11/2020 – offre « parents seuls » .

Les quatre premiers documents de cadrage sont résumés succinctement ci-dessous.

### 2.1 Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la cnaf 2018/2022 (cog).

La branche Famille comme toutes les branches de la sécurité sociale, est soumise à la tutelle de l'Etat, et plus précisément est placée sous la double tutelle du ministère des affaires sociales et de la santé et du ministère du budget.

La branche Famille est également partenaire de nombreux ministères, notamment du ministère du logement pour les allocations logement. Pilotée par la cnaf en tant que tête de réseau, la branche Famille est présente sur tout le territoire grâce au réseau départemental de caisses d'allocations familiales (caf).

L'Etat définit les missions de la branche, les prestations qu'elle sert et ses ressources de fonctionnement et contractualise ses relations avec la cnaf par le biais de la convention d'objectifs et de gestion (cog) qui est renouvelée tous les cinq ans.

La convention d'objectifs et de gestion prévue pour la période 2018 - 2022 décline l'engagement de la branche Famille sur trois axes. Chacun de ces trois axes détaillent des actions à implémenter pour respecter et atteindre les engagements pris avec l'Etat dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion.

Les trois axes de cette cog 2018/2022 sont :

- agir pour le développement des services aux allocataires ;
- garantir la qualité et l'accès aux droits en modernisant le modèle de production du service ;
- mobiliser les personnels et leurs compétences, moderniser le système d'information, optimiser le pilotage et l'évaluation, renforcer les coopérations.

Ce faisant, la branche Famille est plus que jamais au cœur de la cohésion sociale et maintien sa vocation à :

- accompagner toutes les familles ayant des enfants, dans toute leur diversité, par une offre globale de service efficiente et efficace ;

- préparer l'avenir par l'investissement dans la jeunesse, le soutien aux parents dans leur rôle de parent et le développement d'une offre d'accueil ;
- porter une attention particulière aux familles vulnérables socialement et économiquement.

L'activité du travail social s'articule autour de ces trois axes. Les engagements de la branche Famille en faveur du travail social portent sur :

- le ciblage des interventions de travail social sur prioritairement les familles vulnérables par la mise en œuvre du socle d'interventions sociales sur l'ensemble du territoire visant à prévenir les situations de fragilité sociale et économique, mais également à mesurer quantitativement et à évaluer qualitativement les effets de l'accompagnement social ;
- la création de conditions favorables à l'insertion des familles en développant des actions destinées à accélérer les parcours d'insertion sociale et professionnelle ;
- l'inclusion sociale des familles dans leur rôle éducatif et afin de prévenir les situations d'expulsion locative.

Le travail social est une composante essentielle de l'offre globale de service. En complément des prestations monétaires et des équipements de services, certaines familles ont besoin d'interventions à dimension humaine pour se mobiliser - voir se remobiliser - autour d'un projet de vie, retrouver durablement leur autonomie. Et c'est bien ce sens que nos interventions ne s'inscrivent pas dans un quelconque « saupoudrage » mais bien dans une politique sociale coordonnée et cohérente.

Pour la période 2018/2022, la branche Famille souhaite progresser sur les cinq thématiques suivantes:

- **le handicap** : la branche Famille souhaite améliorer et optimiser la prise en compte des situations de handicap ;
- **le soutien aux familles leur permettant de concilier leur vie familiale, sociale et professionnelle** : pour cela la branche Famille souhaite proposer aux enfants scolarisés une offre d'accueil éducative de qualité, et financièrement accessibles sur les périodes non scolaires. Ainsi la caf soutient la diversification de l'offre de loisirs et de vacances, notamment pour les familles les plus vulnérables, et renforce la qualité et l'accessibilité de l'accueil dans les alsh tout en simplifiant leur gestion ;
- **le bien-être et le développement de l'enfant et de l'adolescent** : en accompagnant les parents dans ce processus, la branche Famille entend contribuer à prévenir les risques pouvant peser sur les relations intrafamiliales au fil de l'avancement en âge de l'enfant. Cet accompagnement à la parentalité s'adapte en fonction de l'âge de l'enfant tout en apportant une attention particulière aux transitions importantes de la vie des familles. Cette démarche de soutien à la parentalité se veut complémentaire à celle des autres acteurs intervenant dans le cadre de la stratégie nationale de soutien à la parentalité ;
- **l'insertion sociale et professionnelle** : La branche Famille propose de développer un accompagnement global des allocataires pour accélérer leur insertion sociale et faciliter les conditions de leur insertion professionnelle. Pour cela elle souhaite s'appuyer sur différents leviers que sont les partenaires concernés par la thématique de l'insertion sociale et économique ;
- **l'accompagnement social des familles et le développement de l'animation de la vie sociale dans les territoires prioritaires** : au-delà des actions et des prestations financées par la caf, l'accompagnement social est un levier essentiel d'intervention auprès des familles et souligne que la caf n'est pas seulement dans le seul accompagnement financier mais également dans le suivi humain des situations d'isolement et de détresse sociale, économique et culturelle.

Les interventions de la caf se veulent complémentaires et coordonnées avec l'ensemble des acteurs de l'accompagnement social. Afin d'harmoniser et d'homogénéiser l'offre de service, un socle national des interventions en travail social a été donc défini.

Ce socle, et cette coordination entre travailleurs sociaux, a pour objectif d'être plus proactif et réactif vis-à-vis des familles, d'anticiper les moments de leur vie où ils seraient les plus vulnérables, les plus fragiles, et de les accompagner le plus en amont possible.



Pour ce faire, la branche souhaite renforcer le pilotage des interventions des travailleurs sociaux en charge d'évaluer les vulnérabilités familiales, et apportera une attention à l'évolution nécessaire des compétences des professionnels du travail social afin que ces compétences restent en adéquation avec les problématiques des familles et le contexte institutionnel.

Le suivi de la mise en œuvre harmonisée du socle d'interventions sociales sur le territoire se fera obligatoirement au moyen d'indicateurs basés sur l'outil national de suivi et de pilotage du travail social Gesica, ce qui permettra une objectivation de l'évaluation mise en œuvre.

## **2.2 Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion 2018/2022 (cpog).**

Ce contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion a pour objectif la mise en œuvre et la déclinaison de la cog 2018/2022 au plan local. Ce contrat porte trois priorités qui constitueront l'investissement principal de la caf du Val-de-Marne sur la période 2018/2022, à savoir :

- agir pour le développement des services aux allocataires ;
- garantir la qualité et l'accès aux droits et services ;
- mobiliser les personnels et leurs compétences, optimiser le pilotage et renforcer les coopérations.

Globalement, ce contrat traduit la volonté politique d'apporter une cohérence de l'action sociale territoriale au bénéfice des familles, et plus particulièrement auprès des plus vulnérables dans la poursuite d'une démarche de complémentarité partenariale et territoriale.

Les engagements de la caf du Val-de-Marne et donc ceux du département de l'offre familiale et sociale, concernent :

- *« La refonte du projet de service du travail social en 2015 sera poursuivie de manière à positionner les interventions sociales collectives et individuelles des travailleurs sociaux comme levier de la connaissance des besoins sociaux des territoires. Les démarches de prévention des situations ainsi que les interventions collectives s'inscrivent dans une logique de complémentarités et de coordination avec les autres acteurs de l'accompagnement social dont les interventions sociales individuelles. Par ailleurs, la présence des psychologues et de médiatrices familiales parmi les professionnels sociaux apporte une offre de service spécifique pour les familles fragilisées » ;*
- *La lisibilité de la politique d'action sociale qui se matérialise dans les règlements d'aides aux partenaires et d'aides aux familles qui seront adaptés pour intégrer les orientations et les évolutions portées par la cog 2018/2022 de la branche famille<sup>1</sup> » ;*
- *« L'accompagnement des familles en situation de vulnérabilité avec la mise en œuvre du socle d'interventions sociales du travail social qui intégrera la cible « séparation » sur la prochaine période. Le projet de service du travail social fera l'objet d'une actualisation en impliquant les travailleurs sociaux<sup>2</sup> ».*

Les objectifs à atteindre sont les suivants :

- procéder à l'évaluation et à l'actualisation des projets de service du travail social, des psychologues et des médiatrice familiales en matérialisant les articulations entre les différentes interventions ;
- poursuivre les rendez-vous des droits individuels et les actions collectives partenariales pour lutter contre le non recours aux droits.

Le projet de service ainsi que ses axes d'intervention tient également compte des caractéristiques départementales exposées ci-dessous.

Le département du Val-de-Marne a été créé suite à la loi du 10 juillet 1964 visant à réorganiser la région parisienne. Au travers de cette loi, le département du Val-de-Marne est la fusion de 29

---

<sup>1</sup> cpog, caf Val-de-Marne - p.16.

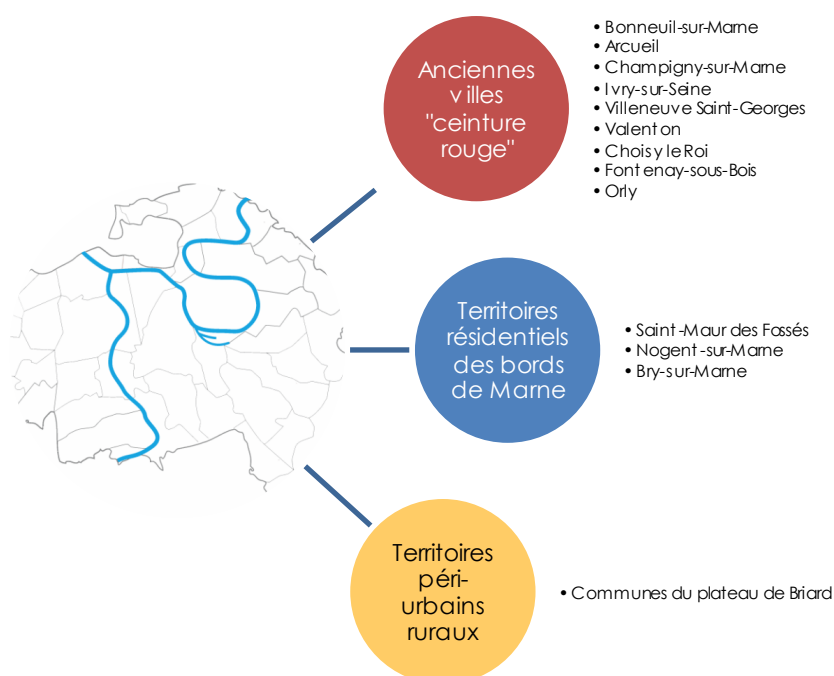
<sup>2</sup> cpog, caf Val-de-Marne - p. 21.

communes de l'ancien département de la Seine et des 18 communes du département de Seine et Oise.

### ❖ **Inhomogénéité des caractéristiques sociodémographiques.**

Le département du Val-de-Marne a rassemblé trois catégories de territoires aux populations sociologiquement éloignées, à savoir :

- les anciennes villes de la « ceinture rouge » de Paris ;
- les territoires résidentiels ;
- les territoires péri-urbains.



La majorité de ces anciennes communes communistes sont marqués par une forte histoire ouvrière, et présentent aujourd'hui une population plus précaire.

Quatrième département le plus petit de France, le Val-de-Marne est également le quatrième département en termes de densité de population avec 5 600 habitants/km<sup>2</sup>. Le département comptait en 2015, 1,372 million d'habitants légaux, ce qui le classait au 12<sup>ème</sup> rang.

Le Val-de-Marne est doté de trois établissements publics territoriaux et est inscrit dans la Métropole Grand Paris qui dynamisera le département, et aura un impact sur ses aspects sociodémographiques.

### ❖ **Une démographie contrastée.**

Entre 2010 et 2015, le département du Val-de-Marne a vu croître sa population de + 0,7 % par an ce qui en fait le 4<sup>ème</sup> département d'Ile-de-France le plus dynamique en terme de croissance démographique. Cette croissance a été soutenue par en moyenne 21 000 naissances domiciliées par an.

Cette évolution démographique est inégalement répartie sur le département et peut-être classée en trois catégories :

1. celles présentant une croissance démographique rapide ;
2. celles présentant une croissance démographique faible ;
3. celles présentant un recul démographique.



1/ Croissance rapide	2/ Croissance faible	3/ Recul
Limeil-Brévannes : + 28,8 % Valenton : +18,1 % Villeneuve le Roi : +12,2 % Arcueil : + 8,8 % Orly : + 8,7 % Vitry-sur-Seine : + 8,3 % Cachan : + 7,8 % Choisy le Roi : + 7,3 %	Bonneuil-sur-Marne : +2,4 % Vincennes : + 2,1 % Villejuif : + 2 % Villemecresnes : +1,9 % L'Hay les Roses : + 1,8 % Sucy en Brie : +1,7 % Champigny-sur-Marne : + 1,3 % Villeneuve Saint-Georges : +1,2% Chennevières-sur-Marne : + 1 % Fontenay-sous-Bois : +1 % Créteil : + 0,9 % Saint-Maur des Fossés : + 0,8 %	Gentilly : - 0,9 % Kremlin Bicêtre : - 1,4 % Thiais : - 2,4 % Boissy Saint-Léger : - 4,6 %

Sur la base de l'évolution de la population du Val-de-Marne entre 2010 et 2015, l'Insee prévoit que la population devrait se situer entre 1,428 et 1,437 million d'habitants soit une augmentation sur la période 2015/2022 variant de 56 000 à 65 000 personnes.

Sur la période de la caf 2013/2018, la population des allocataires du Val-de-Marne a progressé de +11,7 % (soit 27 000 allocataires et 257 504 allocataires fin 2017), à comparer avec les + 10,1 % de croissance moyenne sur la France.

#### ❖ Marqueurs économiques.

L'un des marqueurs économiques principaux est la prime d'activité. En 2017, cette nouvelle prestation a augmenté le nombre de bénéficiaires de 44 693 allocataires pour représenter 99 000 personnes couvertes. Cette augmentation traduit une accentuation de la précarité et de la pauvreté.

La notion de bas revenus correspond à un revenu par unité de consommation inférieure à 60 % du revenu par unité de consommation médian national (soit le seuil de pauvreté). Sur le Val-de-Marne, 91 411 allocataires ont des bas revenus au sens de la définition précédente. En 2017, ce nombre d'allocataires à bas revenus a progressé de + 2,8 % alors qu'au niveau national, cette croissance n'était que de + 0,5 %.

Sur la période du cog 2015/2018, le nombre d'allocataires à bas revenus a progressé de + 15,6 % contre + 10,6 % au niveau national.

En 2017, le Val-de-Marne est devenu le deuxième département francilien en termes de poids relatif aux allocataires pauvres (35,5 % de la population allocataire).

Le nombre d'allocataires dont les revenus, prestations incluses, dépendent à 50 % ou plus des prestations de la caf à également progressé de + 2,8 % en 2017. Sur la période du cog 2015/2018, le nombre d'allocataires est passé de 53 820 en 2012 à 65 400 en 2017, soit une progression de + 21,5 %. Ainsi, avec 25,4 % des allocataires dépendants fortement des prestations versées par la caf, le Val-de-Marne arrive en troisième position des départements franciliens.

#### ❖ Typologie des allocataires.

Le nombre d'allocataires isolés sans enfant a progressé de + 5,3 % en 2017. En cinq ans, ils sont passés de 74 900 à 94 000, soit une progression de + 26,3 %, ce qui fait du Val-de-Marne le deuxième département francilien quant à cette typologie d'allocataires.

Les foyers monoparentaux ont progressé de + 2,4 % en 2017 et sont passés en cinq ans de 43 000 à 46 500 soit une progression de + 8 %. 70 % des allocataires isolés sans enfant à 43,7 % ou avec enfant(s) à 26,6 %, bénéficient de la prime d'activité.

Le Val-de-Marne compte 42 quartiers inscrits en tant que géographie prioritaire de la politique de la ville. Ces 42 quartiers représentaient en 2015, 140 000 habitants et 31 800 allocataires. Toujours en 2015, un jeune de moins de 18 ans sur deux vivait à charge de leur famille allocataire sous le seuil de bas revenus.

Dans le cadre du plan gouvernemental de lutte contre la pauvreté sur la période 2018/2022, une réflexion sera menée au sujet de ces quartiers identifiés.

### **2.3 Lettre réseau n° 2019-051 du 3 juillet 2019 - Doctrine nationale des interventions sociales de la branche famille : pour un renouveau du travail social des caf.**

Les difficultés sociales des usagers évoluent et s'accroissent sur le territoire, renforçant ainsi la position du travailleur social dans son rôle de référent social des familles et d'animateur de la vie sociale dans les territoires.

Cette position a été réaffirmée par la cnaf et les pouvoirs publics au travers de la cog 2018/2022. Bien que la branche Famille ait déjà progressé par rapport à la cog 2013/2017, l'offre doit encore pouvoir mieux s'adapter et répondre aux attentes des usagers et aux évolutions de la société.

Parmi ces évolutions, citons :

- la nécessité de mieux articuler la délivrance des prestations avec un accompagnement personnalisé pour certaines familles, notamment les plus vulnérables d'entre elles ;
- la nécessité de s'adapter aux évolutions des outils et des organisations.

La doctrine du travail social doit répondre à six enjeux majeurs considérés comme des clés de réussite, de performance et de modernité (repris ci-dessous) :

- une offre lisible qui fonde l'identité et la spécificité du travail social des caf sur tout le territoire national ;
- une intervention proactive et préventive pour agir vite et éviter que des situations de précarité familiale, sociale ou économique ne s'aggravent ;
- une offre d'intervention distincte de l'intervention des conseils départementaux, des communes ou intercommunalités, qui est davantage orientée vers des solutions curatives et des domaines spécifiques tels que l'enfance, le handicap et les personnes âgées vulnérables ;
- un accompagnement global des familles sur l'ensemble de leurs problématiques en dépassant les logiques sectorielles des dispositifs et des politiques ;
- une offre intégrée et capable de démultiplier ses effets en s'appuyant sur trois piliers : les prestations monétaires, les services de proximité et l'accompagnement individuel et collectif ;
- une logique d'investissement social ayant pour objectif de replacer les personnes en situation d'acteur-citoyen.

Les inflexions apportées à la doctrine de travail social visent ainsi à garantir :

- un socle national d'interventions renouveau au regard des orientations portées par l'Etat ;
- un accompagnement social global plus systématique et formalisé entre la famille et le travailleur social ;
- l'accompagnement du parcours des familles et le lien avec les territoires, notamment via le renforcement des actions collectives et du travail en réseau ;
- une approche de l'inclusion sociale qui prenne en considération les mutations numériques qui impactent les allocataires ;

- le cadre d'intervention, de pilotage et d'évaluation de l'activité de travail social.

Ces adaptations à la doctrine visant à répondre aux six enjeux majeurs précédemment listés, se traduisent opérationnellement de la manière suivante :

### 2.3.1 Une offre proactive, préventive et lisible.

« Le travail social des caf concourt à la transformation sociale des familles et des territoires. A vocation préventive, il s'appuie sur la capacité des personnes à agir pour elles-mêmes et leur environnement. Cette transformation vise notamment l'accès, aux droits, à l'autonomie et à la citoyenneté<sup>3</sup> ».

C'est sur cette définition réaffirmée du travail social que s'appuie l'offre sociale.

Cette offre sociale, qui se veut plus lisible pour les usagers, se veut préventive. Elle doit amener les usagers à agir pour eux-mêmes, faciliter l'accès aux droits, favoriser leur autonomie et leur accès à la citoyenneté.

La doctrine de la branche Famille réaffirme son engagement auprès des familles vulnérables, pouvant traverser des événements les fragilisant davantage. Afin d'éviter que ces usagers ne se retrouvent en situation de fragilité, un accompagnement social sera proposé servant d'appui pour éviter l'aggravation des situations et trouver les moyens d'agir pour améliorer leur situation.

De façon à intervenir de manière proactive et préventive, le socle national du travail social identifie les risques de vulnérabilité pour lesquelles la branche doit se mobiliser de façon prioritaire.



Le socle national du travail social est mis en œuvre afin d'assurer une cohérence, une lisibilité et une égalité de traitement sur l'ensemble du territoire. Ce socle doit être respecté par l'ensemble des caf et constitue la priorité d'intervention, considérée comme l'offre minimale que les caf doivent assurer. Les caf doivent intervenir sur l'ensemble des événements du socle national, de façon équilibrée et sans spécialisation.

Les interventions sociales des caf devront donc concerner :

- à 80 % les événements du socle national à caractère obligatoire ;
- à 20 % les offres locales.

### 2.3.2 Une offre d'intervention distincte de l'intervention de l'autre organisme et service sociaux.

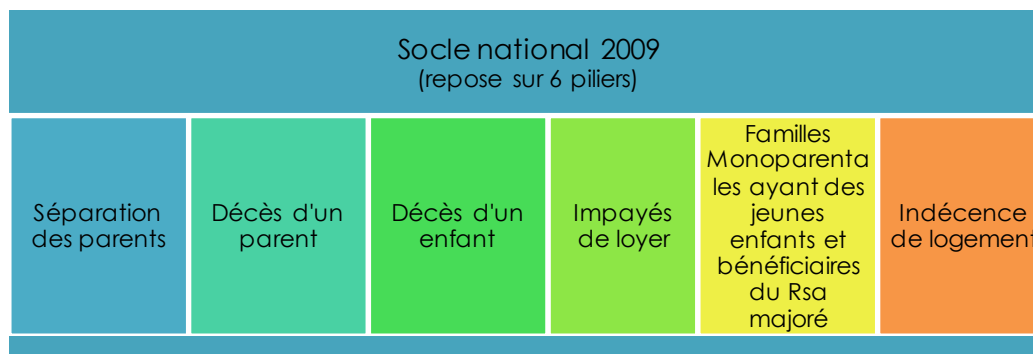
Le socle national n'est pas figé, il évolue en fonction des besoins contemporains. Ainsi, depuis 2009, trois grandes missions sont clairement identifiées :

1. la parentalité ;
2. le logement ;
3. l'insertion.

Ces trois domaines correspondant aux préoccupations majeures des familles sont lisibles et identifiables par ces mêmes familles et ont un lien de continuité avec le versement des prestations.

---

<sup>3</sup> LR n° 2019-051- p. 3.

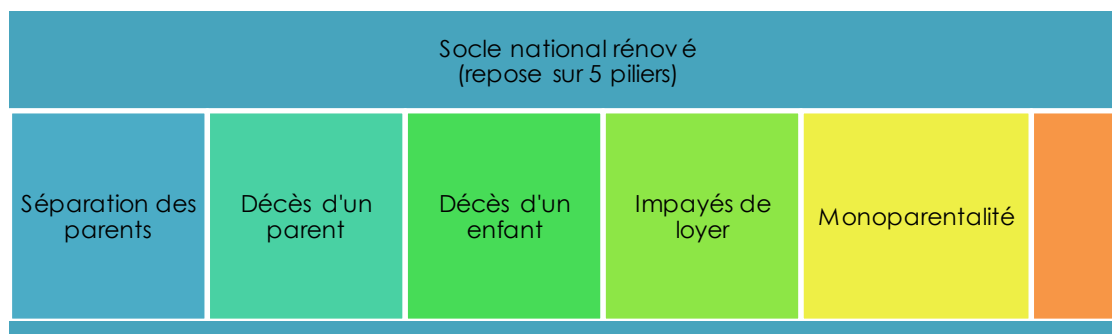


L'une des difficultés majeures de ce précédent socle national était l'interprétation différente d'une caisse à l'autre, qui rendait peu lisible les actions au niveau national et qui était source de rupture d'égalité de traitement entre les allocataires.

La branche Famille a souhaité que son offre de service soit uniforme et représente un socle national d'interventions sociales, en cohérence avec les objectifs de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté pour :

- prévenir les risques de vulnérabilité des publics monoparentaux ;
- accompagner les familles vers l'insertion socio-professionnelle ;
- et améliorer les conditions d'accès et de maintien des familles dans un logement adapté.

En conséquence, le socle national a été rénové et couvre désormais les cinq situations suivantes :



En ce qui concerne les quatre premiers piliers (accompagnement des parents séparés, des familles endeuillées d'un d'enfant ou d'un parent, des familles rencontrant un impayé de loyer), les offres sont reconduites.

En ce qui concerne la monoparentalité, la création de cette action est une des inflexions majeures du socle national. La création d'une nouvelle offre « monoparentalité » pleinement intégrée au socle national permet de mieux valoriser, donner cohérence et visibilité à l'action de la branche en faveur de l'accompagnement des mono parents, devenu une préoccupation majeure des politiques familiales et de solidarité.

L'ambition de cette nouvelle politique sociale est que chaque caisse propose une intervention en direction des familles monoparentales qui vise à l'accès aux droits, à l'autonomie et à la levée des freins à l'insertion sociale et professionnelle.

**En ce qui concerne l'accompagnement des familles confrontées à l'indécence de leur logement**, cette action est désormais sortie du socle national. Il en sera de même pour l'offre locale liée au surpeuplement.

Bien que l'offre de service sur l'indécence puisse apparaître pertinente, l'intervention des travailleurs sociaux n'est plus une orientation prioritaire sur cette thématique. De plus, le traitement des situations de non décence nécessitent une approche technique et des connaissances juridiques maîtrisées par des acteurs dédiés avec lesquels les caf s'articulent.

Toutefois, à la caf du Val-de-Marne, le service logement-relations bailleurs coordonne les actions autour de l'habitat insalubre.

**En ce qui concerne l'accompagnement des familles monoparentales bénéficiaires du Rsa majoré, au travers de l'offre « insertion des bénéficiaires de Rsa majoré », cette action sort également du socle national.**

Cette décision de la branche famille trouve sa justification dans la volonté de consolider et de rendre plus lisible notre action en faveur d'une cible familiale et également de ne pas être en ajustement et en délégation de l'offre des conseils départementaux.

### 2.3.3 Informer mais surtout accompagner pour modifier durablement les parcours de vie.

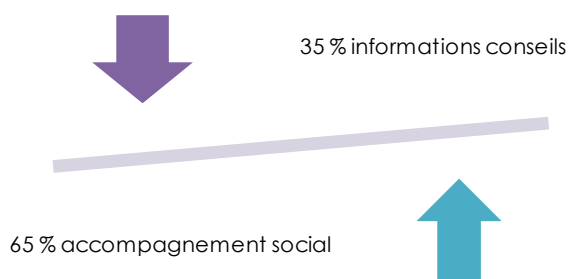
Il est fréquent que l'intervention proposée ne consiste qu'à informer la famille sur ses droits et ainsi que les démarches à mettre en œuvre pour les faire valoir, tout comme le font les conseillers en prestations.

La nouvelle doctrine vise à déployer un travail social préventif axé sur la transformation effective et durable de la situation des familles accompagnées et des territoires d'intervention.

Les interventions sociales doivent privilégier la phase d'accompagnement social sans pour autant délaisser la phase d'information-conseil qui, au regard du besoin d'informations et de diagnostic préalable sur lequel se fonde la proposition d'accompagnement, reste une nécessité.

A l'horizon 2022, la cible institutionnelle est fixée à :

- 35 % d'informations conseils ;
- 65 % d'accompagnement social.



## 2.4 Dossier repères du travail social 2019 : pour un renouveau du travail social des caf.

Les interventions devant être conduites par les caf sont définies dans le dossier repères. Ce dossier est avant tout un support méthodologique consolidant les bonnes pratiques issues de l'expérience de terrain liées aux interventions sociales des caf.

Ce dossier propose des repères quant à la mise en œuvre des parcours autour des offres de service. Ces repères issus de l'expérience sont cohérents avec les moyens des caf et la lettre réseau sur les orientations nationale du travail social dans la branche sur la période de la cog.

Ce dossier précise également les articulations entre les interventions sociales individualisées et les interventions sociales d'intérêt collectives.

Les interventions s'inscrivent dans une démarche :

- préventive : elle vise à proposer un parcours personnalisé aux familles exprimant un risque de changement de situation, pouvant impacter leur projet de vie ;
- proactive : il s'agit de proposer systématiquement à une famille rencontrant un événement fragilisant, relevant des domaines d'interventions sociale, une prise de contact physique ou téléphonique rapide avec un travailleur social, pour éviter une dégradation de la situation et construire un projet visant à l'améliorer durablement.

Le travailleur social qui accompagne la famille est véritablement positionné comme un référent privilégié de parcours. Comme tout personnel de sécurité sociale, il soumet au secret professionnel quant aux informations qui lui sont communiquées par leurs publics ou par des tiers sauf dispositions législatives dérogatoires (article L. 583-3 du code de la sécurité sociale).

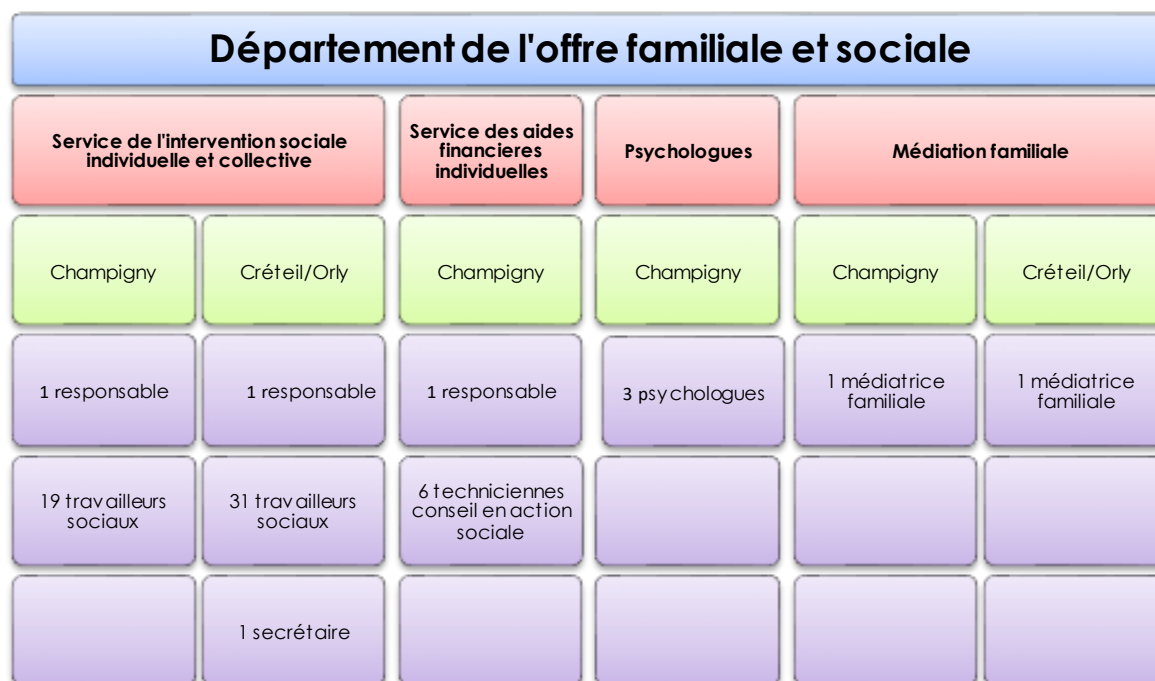
Le référent de parcours dispose d'une vision globale des interventions :

- il accompagne la famille en mobilisant les outils et dispositifs ;
- il construit avec l'ensemble des intervenant un plan d'actions en adéquation avec le projet de la personne ;
- il coordonne en accord avec la famille, les actions en lien avec l'ensemble des intervenants également susceptibles de l'accompagner ;
- il garantit en ce sens, la mise en place d'un plan d'action adapté aux capacités des personnes à s'impliquer dans les différentes étapes que constitue le parcours attentionné, favorable à l'évolution vers l'autonomie.

Dans le respect de la déontologie et du secret professionnel, les professionnels de la caf et les gestionnaires conseils prestations communiquent aux travailleurs sociaux, lorsque cela s'avère nécessaire, les informations clés liées à la connaissance des situations sociales et familiales des personnes accompagnées.

### 3 Présentation du département de l'offre sociale et familiale.

Pour assurer ces missions, le département de l'offre familiale et sociale s'articule autour des quatre services que sont le service de l'intervention sociale individuelle et collective (sisic), le service d'aide financière individuelle (safi), le service des psychologues et le service de médiation familiale. Ce département compte 67 professionnelles réparties sur deux territoires, à savoir Champigny-sur-Marne et Créteil/Orly, et sur les quatre services tel que présenté schématiquement ci-dessous :



#### 3.1 Une organisation territoriale.

Les équipes sont organisées par site et par secteur d'intervention, intégrant les spécificités démographiques et sociales de chaque territoire.

❖ Le service de l'intervention sociale individuelle et collective.

Le sisic est une entité unifiée de trois territoires géographiques. Les équipes de travail social sont réparties sur tout le département et sont groupées au sein des trois sites caf : Créteil, Orly et Champigny pour permettre une connaissance des partenaires et de l'environnement. Le sisic est composé de professionnels qui, tous en complémentarité, œuvrent dans une même finalité qui est d'offrir un service de qualité en direction des familles et des territoires.

Pour faciliter les rencontres avec les publics et réduire les temps de trajet et de déplacement des allocataires, des lieux d'accueil sur rendez-vous ont été déployés auprès des partenaires suivants :





- EDS de Vitry-sur-Seine : 3 jours/semaine
- Relais social de Valenton : 1 jour/semaine
- Cmam Villejuif : 1 jour/semaine
- Ccas de l'Haÿ les Roses : 2 ½ journées/semaine
- Centre social de Boissy Saint-Léger : 1 jour/semaine
- Ram d'Alfortville : 2 demi-journées par semaine
- Ccas de Marolles-en-Brie et de Mandres-les-Roses : ½ journée/semaine/commune
- Ccas du Kremlin Bicêtre : ½ journée par semaine
- Espace communal des solidarités de Chevilly Larue pour ½ journée par semaine
- Eds d'Ivry : 1 journée par semaine
- Centre social « Asphalte » de Villeneuve Saint-Georges : 1 journée par semaine
- Centre social de la « Maison du Rond d'Or » de Sucy en Brie : ½ journée par semaine

Cette représentation de proximité sur l'ensemble du territoire favorise le contact direct avec les partenaires, s'inscrit dans une dynamique de maintien et de développement d'un réseau pour une prise en charge partagée et efficiente des familles.

L'encadrement est composé de deux responsables de territoire ayant respectivement l'encadrement des équipes Créteil/Orly et Champigny. Ils sont chargés de :

- d'assurer l'encadrement hiérarchique et technique des équipes ;
- de décliner le projet de service et l'évaluation de sa portée ;
- de participer à l'harmonisation des pratiques de travail social, de rechercher et développer des coopérations avec les partenaires locaux.

Les équipes d'intervention sociale individuelle et collectives sont constituées uniquement de travailleurs sociaux diplômés d'état, assistant de service social, et conseillers en économie sociale et familiale. Leurs missions sont identiques, mais les pratiques professionnelles disposent d'une spécificité liée à chaque métier.

Le travail social s'exerce dans le respect de la discrétion et du respect professionnel, au même titre que l'ensemble des personnels de la sécurité sociale (art. 226-13 du code pénal).

Cependant la lettre circulaire cnaf du 20 juin 2012 détaille la nature des informations pouvant être partagées entre travailleurs sociaux et techniciens - conseil.

Le secrétariat est chargé d'effectuer les activités administratives, techniques et logistiques des équipes de travail social et des équipes du département de l'offre globale de service.

❖ Le service des aides financières individuelles.

Le safi est localisé sur le site caf de Champigny-sur-Marne. Le manager est en charge de l'encadrement hiérarchique de l'équipe ainsi que de la supervision de l'activité.

Les collègues techniciennes en action sociale ont la charge du traitement des dossiers transmis directement par les familles et sont également en lien avec les travailleurs sociaux ainsi qu'avec les autres partenaires sollicitant le service.

❖ Le service des psychologues.

L'équipe composée de trois psychologues cliniciennes diplômée d'état, est située sur le site caf de Champigny-sur-Marne. Ce service est hiérarchiquement directement rattaché à la responsable du département de l'offre familiale et sociale.

❖ Le service de la médiation familiale.

L'équipe est composée de deux médiatrices diplômée d'état. Une première collaboratrice est installée sur le site de Champigny-sur-Marne et la deuxième est située sur le site de Créteil. Ce service est hiérarchiquement directement rattaché à la responsable de l'offre du département de l'offre familiale et sociale.

Le médiateur familial est un professionnel qualifié. Il est formé à l'écoute et à la négociation entre les personnes. Il respecte des principes déontologiques de confidentialité et de neutralité. Son rôle est d'aider les familles à trouver une solution concrète au conflit ou à la situation conflictuelle.

Afin d'assurer le respect du droit des personnes, le médiateur familial garantit :

- le consentement libre et éclairé des personnes ;
- le caractère confidentiel du contenu des entretiens et la non divulgation à des tiers des accords conclus.

Par ailleurs, le médiateur familial s'appuie dans sa pratique sur les exigences suivantes :

- impartial, il ne prend part ni ne privilégie un point de vue sur un autre ;
- autonome, il peut refuser la mise en œuvre d'une médiation s'il estime que les conditions ne sont pas réunies.

Il respecte le code de déontologie de la médiation familiale.

### **3.2 Les valeurs.**

Respect et reconnaissance de la personne, de sa dignité, de ses singularités et des droits qui en découlent sont les bases du travail social. Ces valeurs s'inscrivent dans les principes républicains « de liberté, d'égalité et de fraternité » et répondent à la démarche éthique.

Dans le cadre d'une relation de respect réciproque, le travailleur social s'efforce de comprendre la personne dans sa globalité, de comprendre ses attentes, ses besoins, ceux de sa famille, son environnement, ses valeurs. Sans porter de jugement, le travailleur social accompagne la personne et le fait pleinement participer aux actions menées de manière à le rendre autonome et acteur des décisions qui le concernent.

Les professionnels du département de l'offre familiale et sociale exécutent une mission de service public, à destination du public, en toute neutralité, objectivité et en respectant une équité de traitement.

Le cadre de cette mission de service public, soit les modalités du cadre d'intervention, sont expliquées dès les premiers contacts avec les professionnels de la caf.

### **3.3 Le public.**

L'offre de travail social de la caf s'adresse à toutes les familles, avec une attention toute particulière à destination des familles les plus vulnérables économiquement et socialement identifiées comme prioritaires : familles nombreuses accueillant un enfant handicapé, mono parent en insertion sociale ou professionnelles, etc ...

## 4 Les offres de service.

### 4.1 L'offre du service du service des aides financières individuelles.

Le service des aides financières individuelles a comme mission le traitement et le paiement des aides aux familles, en application du règlement des aides aux familles de l'organisme et dans le respect du budget alloué chaque année.

La politique d'action sociale de la caf répond aux objectifs inscrits dans son cpog, à savoir :

- développer l'offre d'accueil du jeune enfant en luttant contre les inégalités sociales et territoriales et en améliorant son efficacité ;
- accompagner le parcours éducatif des enfants âgés de 3 à 11 ans ;
- soutenir les jeunes âgés de 12 à 25 ans dans leurs parcours d'accès à l'autonomie ;
- valoriser le rôle des parents et contribuer à prévenir les difficultés rencontrées avec ou par leurs enfants ;
- soutenir les politiques du logement et participer à leur réforme ;
- contribuer à l'accompagnement social des familles et développer l'animation de la vie sociale dans les territoires prioritaires ;
- développer l'accès aux droits et renouveler la relation de service.

Le règlement des aides aux familles de l'action sociale a été revu en septembre 2019, conformément au cpog 2018/2022.

Les aides financières sont des leviers dans la mise en place de l'accompagnement social des familles allocataires vulnérables.

En corrélation avec la nouvelle doctrine du travail social accompagnant la mise en place de la nouvelle offre séparation, une nouvelle aide a été créée en septembre 2019 : l'aide en cas de séparation.

Cette offre séparation est venue compléter les offres locales institutionnelles ci-dessous :

#### Parentalité

- Aide aux vacances familiales (Avf) et sociale (Avs)
- Aide en cas de naissance multiple et gémellaire
- Aide en cas d'un décès d'un ou des parents
- Aide en cas de décès d'un enfant
- Aide en cas de séparation.

#### Petite enfance

- Accès aux modes d'accueil
- Prime d'installation des assistantes maternelles
- Prêt à l'amélioration du lieu d'accueil de l'enfant.

#### Enfance - jeunesse

- Forfait loisirs jeunes
- Aide aux vacances enfants
- Aide sur projet pour l'insertion des jeunes
- Aide à la formation aux fonctions d'animateur.

- Aide aux familles pour les frais de déménagement et de garde-meubles en cas de non décence avérée, de saturnisme, d'insalubrité, de péril remédiable du logement
- Prêt à l'amélioration de l'habitat
- Aide pour l'amélioration du logement en cas de surpeuplement et /ou non décence pour les familles bénéficiaires de l'allocation logement familiale
- Aide pour l'acquisition d'équipements mobiliers ou ménages dans le cadre d'un relogement.
- Aide pour compléter l'équipement mobilier et ménager
- Aide sur projet en cas d'impayés de loyer et/ou de dette d'énergie et/ou d'eau
- Convention tripartite de résorption d'impayés de loyer dit « concordat »
- Aide au titre de l'habitat caravane.

- Aide à la formation qualifiante et/ou pour l'accès à un emploi.

### 4.2 L'offre de service du service de la médiation familiale.

Le service de médiation familiale est un mode d'accompagnement et de soutien à la fonction parentale. La médiation familiale est un temps d'écoute, d'échange et de négociation qui permet aux familles :

- d'aborder les problèmes liés à un conflit familial ;
- de prendre en compte de manière très concrète les besoins de chacun, notamment ceux des enfants avec le soutien d'un tiers qualifié et impartial.

La médiation familiale s'adresse à toutes personnes (parents, enfants, grands-parents, ...) :

- en cours de séparation ;
- face à un conflit familial ;
- en rupture de communication ;
- en opposition pour prendre des décisions familiales.

L'objectif général de la médiation est de :

- permettre aux deux parents de poursuivre l'exercice de leur autorité parentale en étant acteurs prioritaires ;
- favoriser le maintien des liens parents-enfants et des liens intrafamiliaux ;
- faciliter l'intégration harmonieuse de l'enfant dans son environnement social et familial.

La médiation familiale ne peut se dérouler qu'avec l'accord explicite et éclairé de chacune des parties. L'orientation des personnes a pour objectifs :

- de maintenir le lien parental et familial au-delà de la rupture pour préserver l'intérêt de l'enfant ;
- d'accompagner les réorganisations familiales ;
- de renégocier des accords devenus inadaptés ;
- de permettre la mise en place d'accords visant à satisfaire les besoins de chaque personne, des parents et des enfants ;
- de résoudre des situations de résidence en alternance notamment lors d'une décision judiciaire fixant la résidence en alternance des enfants de parents séparés, des litiges peuvent apparaître concernant le choix du bénéficiaire des prestations familiales. Un circuit d'information sur ces situations de désaccord au regard du versement des prestations familiales a été élaboré entre les services prestations et médiation familiale. Il s'agit de proposer aux parents une démarche de médiation familiale qui peut être une solution alternative intéressante au règlement du litige ;

- de proposer aux parents bénéficiaires du Rsa une offre de médiation familiale sur un projet d'entente concernant l'obligation alimentaire. Le fait de s'engager à verser une pension alimentaire, ou son équivalent, en prise en charge directe de frais engagés permet au technicien conseil de « lever » la sanction appliquée en Rsa pour non fixation de pension alimentaire.

### **4.3 L'offre de service du service des psychologues.**

L'activité du service des psychologues se décline principalement autour de deux champs d'intervention :

- la consultation de psychologie pour les familles allocataires ;
- la collaboration avec les organismes extérieurs.

Les psychologues reçoivent des allocataires (parents, enfants, adolescents, grands-parents, ...) qui ont besoin d'être soutenus dans un moment difficile et de parler de questions concernant leur vie familiale.

Tous les allocataires à titre familial peuvent bénéficier de la consultation avec une priorité aux publics cibles :

- les familles fragilisées par un divorce, une séparation, un décès, un handicap ;
- les familles monoparentales ;
- les familles touchées par les violences conjugales.

En ce sens le travail des psychologues est spécifique à la caf. Il ne se substitue pas au travail effectué dans d'autres institutions ou associations.

Il s'adresse aux allocataires, et a pour but de les « prendre en charge, par anticipation ou lors des situations de vulnérabilités familiales et sociales » cf. lettre circulaire 2009-165 relative au travail social).

Ce que les psychologues peuvent apporter aux allocataires :

- une évaluation de leurs difficultés, un diagnostic et, si besoin, une orientation ;
- un espace de parole et d'écoute pour les personnes qui s'interrogent ou se sentent en difficulté à un moment donné ;
- une aide à la réflexion sur les questions concernant la vie familiale, comprendre ce qui se passe, identifier le problème, trouver des solutions ;
- un soutien psychologique pour les adultes et leurs enfants dans des moments difficiles.

Les personnes confrontées à des situations fragilisantes (divorce, décès, ...) sont exposées à un risque psychique (sentiment de débordement, perte de repères, d'autonomie, de capacité à penser, dépendances à l'égard de l'environnement, confusion, dépression...) plus ou moins important selon les personnes.

Le travail effectué en consultation psychologique vise à limiter le plus possible les conséquences de ces situations en aidant ces personnes à retrouver un sens à ce qui leur arrive et à leur vie ainsi que leur autonomie.

Il s'agit d'un travail de prévention primaire et secondaire.

## Différentes actions avec des organismes extérieurs.

- *Groupe d'analyse des pratiques destiné aux animateurs de relais assistantes maternelles*

Les psychologues mènent une action de soutien et d'accompagnement des animateurs de ram dans leur rôle de tiers entre les assistantes maternelles et les familles.

Cette action a pour objectif d'améliorer l'accueil des enfants à domicile et la relation parent/ assistantes maternelles et de prévenir le risque de rupture des modes d'accueil des jeunes enfants.

Les psychologues pourront intervenir dans des organismes extérieurs subventionnés par la caf, à la demande. Ces interventions pourront être réalisées :

- soit directement auprès du public (comme par exemple dans les lieux d'accueil enfants/parents - Laep). Ces interventions ont les mêmes objectifs que ceux de la consultation : soutien à la parentalité, travail sur les relations familiales, soutien psychologique ;
- soit auprès des professionnels en lien avec le public (analyse des pratiques). Ces interventions ont les mêmes objectifs que ceux de la consultation : soutien à la parentalité, travail sur les relations familiales, soutien psychologique.

### **4.4 Les offres de service : service de l'intervention sociale individuelle et collective.**

Les missions du service de l'intervention sociale individuelle et collective viennent en complément du versement des prestations légales. Le sisc a vocation à proposer un service adapté tenant compte de la diversité des situations que rencontrent les allocataires.

L'évolution de la demande sociale, et notamment le besoin d'un accompagnement des familles, conduit la caf à mettre en place des réponses fondées sur la connaissance des événements de la vie des familles (naissance, séparation, problèmes liés au logement, handicap, décès, précarité...). Ces événements peuvent parfois nécessiter une intervention spécifique. Le cadre d'intervention des professionnels est fixé par le socle national et une offre locale. Le socle national identifie trois grandes missions : parentalité, logement, insertion.

L'offre de service de travail social dans le domaine du soutien à la parentalité vise à :

- accompagner les familles lors d'un divorce ou d'une séparation ;
- accompagner les familles endeuillées par le décès d'un conjoint ou d'un enfant.

Les offres de services de travail social dans le domaine du logement visent à :

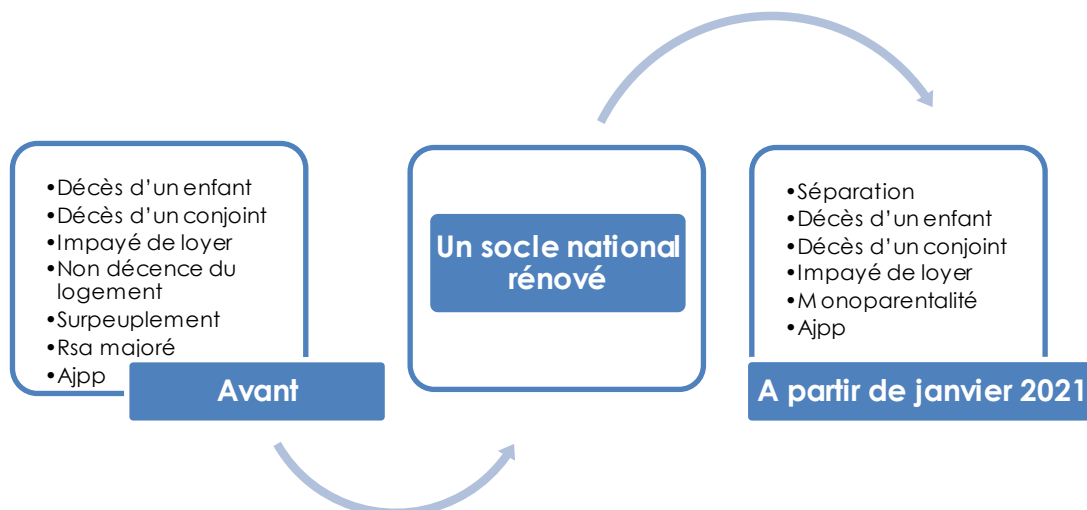
- accompagner les familles en situation d'impayés de loyer ou d'accession à la propriété et prévenir les expulsions.

Les offres de service de travail social dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle visent quant à elles à :

- accompagner et favoriser une meilleure conciliation vie familiale et vie professionnelle des familles monoparentales ;
- faciliter les démarches des familles dont les enfants sont malades ou porteurs de handicap.



En synthèse :



Observation : à la caf du Val-de-Marne les offres Rsa majoré, non décence et surpeuplement relevaient d'une offre locale.

#### 4.4.1 L'offre décès parent.

Au travers de cette offre, l'objectif des travailleurs sociaux est de soutenir l'allocataire dans une phase où sa vie est modifiée en profondeur, de l'informer et au besoin de l'accompagner.

Cette offre<sup>4</sup> est décrite dans la fiche ci-dessous :

##### Finalité

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

##### Public potentiel

- Allocataire assumant la charge d'au moins un enfant de moins de 20 ans, déclarant le décès du parent de l'enfant (conjoint ou tierce personne recueillante).

##### 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.

##### Actions opérationnelles

- Appréhender les causes à l'origine du décès.
- 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'événement : obsèques, succession, ...
- Evaluer la situation financière et mesurer l'impact du décès.
- Vérifier les droits en place et à faire valoir.
- Favoriser le lien social pour l'ensemble des membres du foyer.
- Permettre la construction d'un nouveau projet de vie familiale.

<sup>4</sup> Conformément au dossier repères « pour un renouvellement du travail social des Caf ».

#### 4.4.2 L'offre décès enfant.

Tout comme lors du décès d'un parent, l'objectif des travailleurs sociaux au travers cette offre est de soutenir l'allocataire dans cette période douloureuse, et là encore, l'informer et au besoin de l'accompagner.

Cette offre<sup>5</sup> est décrite dans la fiche ci-dessous :

##### Finalité

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

##### Public potentiel

- Parent ou tiers recueillant déclarant le décès d'un enfant de moins de 25 ans ou suite à la 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.

##### Actions opérationnelles

- Appréhender les causes à l'origine du décès de l'enfant si la famille en ressent le besoin.
- 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'événement.
- Evaluer la situation financière et mesurer l'impact du décès.
- Vérifier les droits en place et à faire valoir.
- Favoriser le lien social pour l'ensemble des membres du foyer.
- Permettre la construction d'un nouveau projet de vie familiale.

#### 4.4.3 L'offre « impayé de loyer ».

Au travers de cette offre, les travailleurs sociaux vont aider les familles à se maintenir dans leur logement. Au besoin un accompagnement sera proposé portant sur la résolution des impayés de loyer, leurs causes et leurs conséquences, et également, sur les potentielles sources d'exclusion.

Cette offre<sup>6</sup> est décrite dans la fiche ci-dessous :

##### Finalité

- Favoriser le maintien dans le logement en sécurisant la solvabilisation des familles dans le paiement des loyers courants.

##### Public potentiel

- Famille bénéficiaire d'un droit à une prestation logement à titre familial, signalée en impayé de loyer.

---

<sup>6</sup> Conformément au Dossier repères « Pour un renouveau du travail social des Caf ».

## Objectifs de l'offre

- Prévenir la suspension de l'allocation logement.
- Eviter la mise en place d'une procédure d'expulsion locative.

## Actions opérationnelles

- Informer, conseiller et orienter les familles sur le maintien de l'allocation logement et sur les procédures d'expulsion.
- Renseigner sur les dispositifs logement favorisant le maintien dans les lieux et/ou le relogement.
- Comprendre la place de chaque membre de la famille et leur capacité à participer aux charges du foyer.
- Evaluer les droits en présence et à faire valoir.  
Evaluer la situation financière et la capacité d'assumer les charges incompressibles.
- Mobiliser la famille vers des démarches d'insertion améliorant son pouvoir d'achat.
- Accompagner les familles dans la communication avec les propriétaires.
- Repérer les capacités numériques tant pour l'accès aux droits que pour les usagers de sites dédiés : demandes de logement, caf.fr, ...

### 4.4.4 L'offre parents seuls<sup>7</sup>.

L'offre « parents seuls » sera activée courant 2021, ce qui nous permettra en fonction des nouvelles instructions de la cnaf, de choisir et de définir le public potentiel pour la caf du Val-de-Marne.

## Finalité

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

## Public potentiel

- Personne isolée majeure avec charge d'enfant(s) : 18 à 34 ans percevant ou non des prestations familiales.
- Les situations familiales « CELIBATAIRE » avec charge d'enfant(s), y compris les adoptions et/ou les déclarations de grossesse.
- Les situations précédemment décrites pour lesquelles le revenu brut connu est inférieur à un Smic sur la période N-2 ainsi que celles pour lesquelles une mesure d'abattement ou de neutralisation était appliquée sur le mois précédent l'exécution de la requête.
- Les situations de BRsa uniquement concernées par une mesure de sanction.

## 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 d'un foyer.
- Permettre aux familles de valoriser leurs compétences et favoriser leur autonomie.

## Actions opérationnelles

- Vérifier les droits en place et faire valoir en fonction du projet de vie.

<sup>7</sup> IT n° 134 du 18/11/2020.

- Repérer les capacités numériques tant pour l'accès aux droits que pour les usages commerciaux, réseaux sociaux, plateforme de services et d'informations.
- Comprendre les relations établies entre parent/enfant.
- 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 des relations entre les parents et les enfants.
- Identifier l'environnement de vie et les conditions favorables à l'épanouissement du foyer et de chacun de ses membres.
- Favoriser la socialisation de l'enfant compatible avec l'exercice d'une activité pour le 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.

#### 4.4.5 L'offre séparation.

Dans le cadre de l'offre de travail social, il est proposé un accompagnement aux familles en phase de divorce ou de séparation. L'un des principaux enjeux de cette offre est centré sur l'enfant, à savoir :

- assurer un environnement favorable au développement et à l'épanouissement de l'enfant ;
- s'assurer que l'intérêt de l'enfant reste au centre de la situation de séparation.

Le second enjeu est de permettre aux parents d'appréhender au mieux toutes les répercussions de leur séparation, de s'assurer du droit éventuel à l'Asf et de proposer une médiation familiale si besoin.

Cette offre<sup>8</sup> est décrite dans la fiche ci-dessous :

##### Finalité

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

##### Public potentiel

- Parent allocataire ayant la charge de l'enfant.

##### Objectifs de l'offre

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

##### Actions opérationnelles

- Repérer la place et le rôle de chacun dans l'organisation familiale.
- Comprendre les relations établies entre les 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 parent(s).
- Vérifier les droits en place et à faire valoir en fonction du projet de vie.
- Evaluer la capacité d'agir du/des parent(s) au regard des devoirs réciproques vis-à-vis de l'enfant.
- Rétablir les relations nécessaires à l'exercice de l'autorité parentale et l'épanouissement de l'enfant.

<sup>8</sup> Conformément au Dossier repères « Pour un renouvelé du travail social des caf ».

- Repérer les capacités numériques tant pour l'accès aux droits que pour les usagers de sites dédiés.

Il est à noter que les « fiches d'intervention » et la cible Ajpp seront inscrites dans l'offre locale du travail social.

## **5 Les modalités d'intervention.**

En préalable à tout développement, il convient de préciser ici que depuis le 16 mars 2020 la crise sanitaire du covid-19 a eu des conséquences structurelles sur l'ensemble de nos modes et de nos processus d'accueil et qu'à cet égard les entretiens des allocataires proposés par le département de l'offre familiale et sociale ont dû s'adapter et strictement respecter les mesures de prévention et de protection sanitaire arrêtées au sein de la caf du Val-de-Marne.

Ces mesures exceptionnelles sont proportionnées à la situation pandémique mais également répondent au plan Vigipirate porté depuis le 29 octobre 2020 au niveau urgence attentat. Ces dispositions doivent continuer à s'appliquer et à être mise en œuvre. Notre offre de service sera donc adaptée en conséquence.

### **5.1 Le service des aides financière individuelles.**

En matière d'action sociale, les aides de la caf sont allouées soit :

- automatiquement à l'allocataire concerné grâce à un système de requêtage effectué chaque mois par le service étude et pilotage (Sep) pour les aides aux vacances et loisirs, en cas de décès d'un parent ou d'un enfant et les naissances gémellaires ou multiples ;
- suite à une demande directe de l'allocataire ou d'un travailleur social pour toutes les autres aides.

### **5.2 Le service de la médiation familiale.**

La liste des allocataires ayant déclaré une séparation au cours du mois précédent est transmise par le service étude et pilotage au service de la médiation familiale. Un courrier de mise à disposition de la médiation familiale est transmis tous les mois par le service de médiation aux allocataires.

Les personnes recevant ce courrier sont invitées à prendre contact avec le service afin de bénéficier d'un entretien d'information sur la médiation familiale comme mode de gestion des situations conflictuelles.

La démarche vers le service médiation familiale est quelquefois immédiatement successive à la réception du courrier. Dans d'autres cas, c'est la répétition des orientations vers le service qui déclenche la prise de contact (par exemple, après l'envoi du courrier, une nouvelle orientation par un travailleurs social ou d'autres professionnels).

La médiation familiale est un temps d'écoute, d'échanges et de négociation qui permet aux familles:

- d'aborder les problèmes liés à un conflit familial ;
- d'établir une communication constructive entre les parents ;
- de prendre en compte de manière très concrète les besoins de chacun, notamment ceux des enfants afin d'organiser les conséquences de la séparation ;
- d'organiser les droits, les devoirs et les responsabilités des parents en trouvant des solutions acceptées par chacun.

Avec le soutien d'un tiers qualifié et impartial : le rôle de la médiatrice familiale consiste à rétablir la communication et créer un climat de confiance propice à la recherche d'accords entre les personnes.

La médiation familiale se déroule en trois étapes :

- l'entretien d'information, sans engagement ;
- plusieurs entretiens avec les deux parents, d'une durée d'une heure trente à deux heures sur une période pouvant durer jusqu'à six mois ;
- éventuellement, l'établissement des accords convenus entre les parents qui peuvent être homologués par le juge aux affaires familiales ou l'élaboration d'accords pour la transmission de la convention parentale à la caf.

Cet entretien d'information systématique permet d'informer les personnes :

- sur la médiation familiale ;
- sur les services de la caf ;
- de prendre en considération leur situation (détresse morale, matérielle, sociale) ;
- de leur proposer une orientation au plus proche de leur réalité, que ce soit en terme d'accompagnement social ou d'accès aux droits, notamment en matière de prestations ;
- d'anticiper une démarche vers la justice en proposant une alternative (médiation familiale) qui n'est pas antinomique, mais qui peut solutionner le conflit en proposant aux personnes de trouver elles même leurs solutions avec l'aide d'un tiers (la médiation familiale).

Cette offre présente l'avantage de se situer en amont des situations conflictuelles qui sont orientées par les services sociaux.

Conformément aux termes de la Ndd n° 2014-211 du 3 novembre 2014, les séances d'information et de médiation familiale à la caf du Val-de-Marne sont gratuites depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2014.

### **5.3 Service des psychologues.**

Les travailleurs sociaux, les médiatrices familiales ou tout autre collègue en lien avec le public peuvent orienter l'allocataire vers le service des psychologues.

Lorsqu'une famille se retrouve endeuillée, la caf envoie un courrier à la famille afin de se mettre à sa disposition si nécessaire. Les services des travailleurs sociaux et des psychologues y sont présentés, proposés.

Les partenaires de la caf peuvent également orienter les allocataires correspondant aux missions et critères de l'institution vers les psychologues.

Les psychologues reçoivent uniquement sur rendez-vous sur site à la caf de Champigny ou Créteil. Elles fixent elles-mêmes leurs rendez-vous.

Les psychologues reçoivent des allocataires (parents, enfants, adolescents...) qui en font la demande lorsqu'ils rencontrent des difficultés engendrées par des changements dans leur vie familiale (divorce, séparation, décès, maladie...) associées ou non à un problème social (difficultés d'insertion, de logement), ces problèmes ayant un retentissement psychologique inévitable, mais plus ou moins fort selon les personnes.

Le travail des psychologues a pour but de les « prendre en charge, par anticipation ou lors des situations de vulnérabilité familiales et sociales ». C'est essentiellement un travail de prévention (qui vise à empêcher que les difficultés s'aggravent et/ou s'installent dans le temps) spécifique à la caf.

En consultation, cela consiste à aider les personnes à retrouver leurs ressources internes et leur autonomie psychique en leur proposant, selon les cas :

- une évaluation de leurs difficultés, un diagnostic et, si besoin, une orientation ;

- un espace de parole et d'écoute pour les personnes qui s'interrogent ou se sentent en difficulté à un moment donné, un soutien psychologique et un travail d'élaboration psychologique ;
- un travail de guidance : aide aux parents sur les questions concernant leur fonction parentale et la vie familiale (comprendre ce qui se passe dans leur relation avec leurs enfants, trouver des solutions) ;
- un travail sur les relations familiales ou de couple.

Les allocataires peuvent être reçus seuls ou en famille, sur une période plus ou moins longue.

Au-delà de ces critères institutionnels, les psychologues analysent toutes les demandes de consultation avant de proposer (ou pas, selon les cas) un rendez-vous. Quatre critères sont évalués et ne donnent pas lieu à une évaluation chiffrée : le type de difficulté, le niveau de difficulté, le potentiel d'évolution, la nécessité d'associer un référent médical (en externe). Ce diagnostic permet d'évaluer si le service des psychologues a les moyens et les compétences requises correspondant aux difficultés psychologiques spécifiques que rencontre chaque allocataire. Cela protège le public reçu comme la caf de toute orientation inadaptée.

L'évaluation commencée au téléphone se poursuit, le cas échéant, en face à face.

Le cadre d'intervention est déterminé par les psychologues en lien avec les consultants : régularité, fréquence, nature du travail qui peut être effectué ; et il est également déterminé par le code de déontologie des psychologues.

Les psychologues du service peuvent être amenées à animer des groupes d'analyse des pratiques professionnelles. Pour ce faire, elles doivent préalablement établir elles-mêmes un diagnostic permettant :

- d'analyser la demande venant du terrain ;
- de garantir qu'un travail pertinent du point de vue des dimensions psychiques mobilisées par ce type de travail pourra bien être mis en place ;
- créer du lien et sonder les désirs et besoins du public ;
- voir comment construire ensuite le groupe de manière cliniquement pertinente.

En effet, un groupe d'analyse des pratiques professionnelles est un travail qui s'appuie sur les liens existants entre des personnes qui acceptent de se faire confiance pour partager des contenus psychiques liés à leur expérience professionnelle (pas juste une succession de « réunions » planifiées). Souvent, il est proposé de commencer par une expérimentation de quelques séances avec un groupe - en posant un contrat - puis de faire un bilan pour voir si les choix de travail (co-construits ensemble et non imposés par le psychologue ou par leur hiérarchie) sont les bons ou s'il faut les modifier.

Ce diagnostic préalable fait par le psychologue qui va intervenir est déjà un début de lien qui permet de tout fonder et de permettre que le courant passe aisément après avec le groupe... Il garantit que le travail engagé ne sera pas simplement un lieu de réunions et d'échanges (de nature sociologique, mondaine ou de convivialité) mais un lieu de travail psychique en commun sur des situations professionnelles où chacun peut se reconnaître.

#### **5.4 Service de l'intervention sociale individuelle et collective.**

Dans le cadre des offres de service, le public ciblé est majoritairement identifié à partir du fichier allocataire et d'un fait déclencheur (socle national ou offre locale d'intervention sociale). Le travailleur social prend systématiquement contact avec l'allocataire, présente la démarche et lui propose un rendez-vous ou l'invite à une réunion d'information collective.

Cette démarche préventive et proactive fait la spécificité et l'identité du travail social à la caf du Val-de-Marne.



## 5.4.1 Les modes d'intervention auprès des familles.

Le travail social repose sur un lien de confiance et une relation directe avec l'allocataire, la famille. Au travers une série d'actes professionnels menés lors de rencontres individuelles ou collectives par rapport aux besoins identifiés, la situation de l'allocataire est appréhendée dans son ensemble, son contexte et son environnement.

### 5.4.1.1 L'intervention sociale individuelle.

Le travail social individuel consiste à mettre en place un plan d'action adapté et personnalisé avec la famille lui permettant de surmonter la difficulté sociale à laquelle elle est confrontée. Ces interventions sociales individuelles sont soit un rendez-vous d'informations et de conseils, soit un accompagnement social.

Dans le cadre des bonnes pratiques les interventions sociales individuelles doivent respecter les étapes présentées ci-dessous :

#### Identification du besoin et des ressources

- Accueillir, poser le cadre éthique et présenter ses missions.
- S'assurer des bonnes conditions de l'accueil ou de la visite à domicile.
- S'assurer de la bonne compréhension du rendez-vous et de la méthodologie.

#### Diagnostic partagé

- Etablir avec l'allocataire le diagnostic partagé de la situation de la famille.
- Vérifier l'accès à l'intégralité des droits potentiels.
- S'assurer de la compréhension et de l'adhésion de l'allocataire.
- Veiller à réaliser un tour d'horizon complet de la situation de l'allocataire, et de l'ensemble de la cellule familiale.
- Evaluer si l'allocataire est déjà accompagné par un autre service social.
- Etudier la pertinence d'un travail en transversalité en fonction des besoins de l'allocataire.
- Orienter si besoin vers les partenaires de proximité.

#### Elaboration du projet

- Elaborer, avec la participation active de l'allocataire, un plan d'action.
- Définir les engagements réciproques du travailleur social et de la famille.
- Formaliser les engagements réciproques par la signature conjointe d'un contrat.

#### Réalisation du plan d'actions

- Mettre en œuvre le plan d'actions et faire des points réguliers sur l'état de réalisation et les ajustements nécessaires.
- Veiller à la régularité des rencontres.

#### Réalisation du plan d'actions

- Vérifier avec freins et atouts.

#### ❖ L'Information conseil.

Elle est mise en place dès que la famille répond à l'offre de service.

L'information conseil constitue une étape primordiale à la compréhension sociale exposée mais également l'identification de la capacité de la famille à agir et à réaliser les démarches qui lui sont conseillées. Définir les différents champs sur lesquels un accompagnement social peut-être proposé.

❖ Les rendez-vous des droits.

Le rendez-vous des droits permettant d'identifier les droits et les services potentiels auxquels l'usager peut prétendre est une démarche proactive permettant d'informer l'allocataire limitant ainsi le non accès aux droits.

Lors de ces rendez-vous, l'ensemble des aides gérées par la branche Famille ainsi que celles des partenaires sont considérées en tenant compte des spécificités de l'usager.

❖ L'accompagnement social.

Le travailleur social référent de la famille s'engage à ses côtés sur la durée. Cet engagement est réciproque entre le travailleur social et la famille et est formalisé par un « contrat d'accompagnement réciproque ». Ce contrat engage le travailleur social à mesurer avec la famille l'évolution de son parcours, l'aider à lever les freins dans la réalisation du projet ainsi qu'à adapter l'accompagnement.

❖ Les visites à domicile.

Les visites à domicile sont une action de terrain des travailleurs sociaux leur permettant de cerner davantage la situation de l'usager, de le replacer dans son contexte de vie, et d'enrichir le plan d'actions afin d'envisager d'interpeller d'autres partenaires ou bien de déclencher d'autres aides financières liées à son cadre de vie.

Ces visites à domiciles sont toujours réalisées après accord de l'allocataire.

#### **5.4.1.2 L'Intervention sociale d'intérêt collectif.**

L'intervention sociale d'intérêt collectif par rapport à nos missions et au moyen de la fiche ci-dessous, vise le développement de l'autonomie des personnes et contribue à créer un lien social, une solidarité à l'échelle du territoire.

On distingue deux types d'interventions sociales collectives :

- l'information collective ;
- des actions collectives.

En complément des actions individuelles, l'information collective en travail social vise à faciliter l'information des usagers. Ces interventions ont pour objectifs de transmettre les informations suffisantes permettant à l'usager d'identifier et de faire valoir ses droits.

Le travail social avec les groupes (Tsg) désigne une pratique d'intervention sociale qui a pour but d'aider chaque membre à développer un système d'aide mutuelle pour faire face à ses problèmes (groupe d'entraide).

L'intervention sociale collective doit se dérouler selon les six points présentés ci-après tout en respectant l'ensemble des points listés à chacune des étapes.

## Identification du besoin et des ressources

- Une analyse de qualité des besoins d'un groupe ou d'un territoire repose sur l'ancrage territorial.
- L'accessibilité.
- Une posture de veille.
- Une maîtrise des orientations du travail social de la branche.

## Diagnostic partagé

- Identifier les acteurs à associer.
- Problématiser et contextualiser le besoin.
- Vérifier des hypothèses, prioriser, cartographier.
- Déterminer les finalités et objectifs stratégiques de l'action collective.

## Co-construction du projet collectif

- Identifier le porteur de projet et mobiliser les acteurs.
- Définir les objectifs opérationnels.
- Fixer la temporalité : fréquence des rencontres et échéances.
- Définir les indicateurs de suivi et d'évaluation.

## Mise en œuvre du projet collectif

- Assurer la continuité de l'intervention dans la durée.
- Garantir en continu le lien avec les objectifs opérationnels.

## Evaluation du projet collectif

- Mesurer la mise en œuvre effective (réalisation).
- Mesurer l'atteinte des objectifs (résultats).
- Mesurer la dynamique du groupe et l'apport pour les participants (effets).
- Pour les projets jugés stratégiques : réaliser une évaluation ex-post (à quelques mois) en complémentant de l'évaluation finale.

## Réalisation du plan d'actions

- Penser les moments et les supports de valorisation de l'action conduite et ses résultats ; auprès des professionnels, auprès des familles et des partenaires.

### 5.4.2 Les modes d'intervention auprès des futurs professionnels.

En tant que site qualifiant les travailleurs sociaux de la caf du Val-de-Marne s'inscrivent dans une démarche de transmission des connaissances et des compétences auprès des futurs professionnels du diplôme d'état d'assistant de service social et de diplôme d'état de conseiller en économie sociale et familiale.

L'encadrement de ces futurs professionnels se fait sur la base d'un volontariat des professionnels.

Ces mêmes professionnels, pour pouvoir se porter volontaires, doivent correspondre aux critères définis par la caf. Concrètement, il s'agit pour les professionnels d'accueillir des stagiaires et de participer aux épreuves de certification.

Le travailleur social doit être en mesure d'inclure cette activité d'encadrement sans que celle-ci ne vienne impacter ses missions quotidiennes.

Afin d'assurer le bon déroulement de ces stages, plusieurs mesures d'accompagnement sont prévues telles que :

- la formation de formateur de terrain ;
- la formation aux épreuves des diplômes d'état ;
- les échanges entre professionnels.

De même, les procédures internes d'accueil des stagiaires et de l'actualisation du livret du site qualifiant sont à mettre à jour.

La caf du Val-de-Marne a déjà développé des partenariats avec des écoles et organismes de formation. Ces partenariats doivent continuer à être développés.

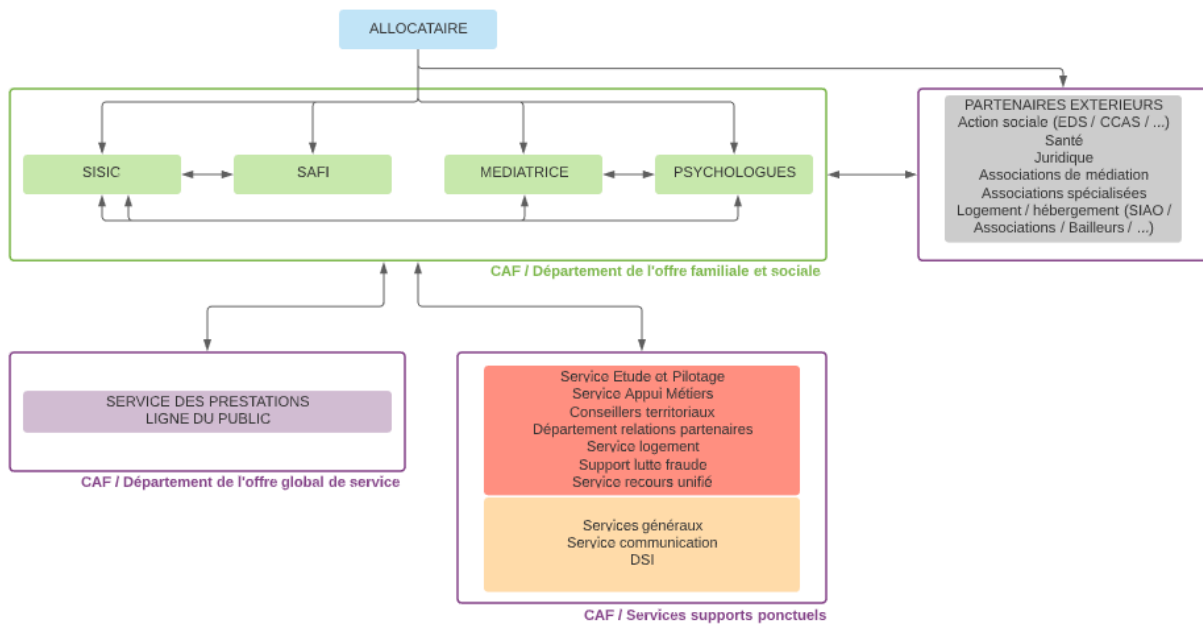
#### **5.4.3 La participation aux instances locales ou départementales.**

Les travailleurs sociaux peuvent être amenés à participer à des instances locales ou départementales soit pour mieux connaître leur territoire d'intervention, soit dans le cadre de partage d'informations avec d'autres services, soit au titre d'une représentation de l'organisme.

Dans tous les cas, les participations donnent lieu à une validation préalable de l'encadrement et selon les situations à une validation par la directrice d'action sociale. Les travailleurs sociaux devront être porteurs de la connaissance de toutes les offres de service développées par l'organisme.

## 6 Les liens avec les autres services.

Le département de l'offre familiale et sociale est une composante de l'action sociale et pour mener à bien ses missions, il se situe en interface avec les autres services de la caf du Val-de-Marne.



Les liens entre les différents services du département de l'offre familiale et sociale sont à développer et à renforcer.

Favoriser la fluidité des informations et des interactions entre les différents services du département de l'offre familiale et sociale et les partenaires va dans le sens d'un meilleur service rendu à l'allocataire.

Dans le cadre de ces relations, les travailleurs sociaux des caf sont positionnés dans la complémentarité des autres professionnelles acteurs de la relation de service.

Lorsque l'allocataire prend directement contact avec la caf ou bien que l'allocataire rentre dans le cadre du public ciblé par les offres de service de la caf, les travailleurs sociaux sont les référents du parcours de l'allocataire. Garant du socle d'intervention, ils se doivent d'avoir des liens renforcés entre les différents services et partenaires afin de définir des actions à mettre en place pour l'allocataire.

Lors de la prise en charge de l'allocataire, les quatre services du département de l'offre familiale et sociale que sont le sisic, le service de médiation familiale, le service des psychologues ou le safi, peuvent être interpellés. Chacun de ces services peut à son tour, si la situation le réclame, contacter ponctuellement différents services supports de la caf. Ces services supports peuvent également contacter les services du département de l'offre familiale et sociale si besoin.

Les services du département de l'offre familiale et sociale peuvent également être amenés à interpellier directement le département de l'offre global de service dans le cadre du service prestation, ligne du public. Via des fiches d'interventions, le département de l'offre global de service peut également interpellier l'un des services du département de l'offre familiale et sociale.

Comme indiqué dans le dossier repères, la coordination entre les acteurs de la relation de service est à renforcer.

Pour cela il est important que chaque service connaisse les missions des autres services, qu'il s'agisse des services internes ou bien des services externes. Afin d'assurer cette connaissance mutuelle, des moments de rencontres et d'échanges sont à prévoir.

## 7 Les modalités de mise en œuvre du projet de service.

### 7.1 L'accompagnement des professionnels dans leurs posture et positionnement.

Pour accompagner dans l'exercice de leurs missions quotidiennes, les professionnels du département de l'offre familiale et sociale, l'expression des besoins de formations sera examinée attentivement dans le cadre de l'élaboration du plan annuel de formation de l'organisme.

Il est également à poursuivre l'analyse de la pratique qui accompagne les professionnels dans la prise de conscience de leurs actes professionnels et les aider à modifier leur perception des situations et des solutions à mettre en œuvre.

### 7.2 Le pilotage et l'évaluation.

Le déploiement du projet de service du département de l'offre familiale et sociale implique un pilotage de la démarche afin de s'assurer que les objectifs et méthodes du projet soient mis en application et d'en évaluer les effets.

En cohérence avec la philosophie et les modalités de gouvernance et de pilotage mises en œuvre au sein de l'organisme, le projet de service du département de l'offre familiale et sociale fera l'objet d'un pilotage spécifique placé sous la responsabilité de la responsable du département.

Celle-ci organise et anime les séances de travail d'un groupe de suivi et est la garante de l'articulation avec les autres projets de l'organisme au sein de la direction.

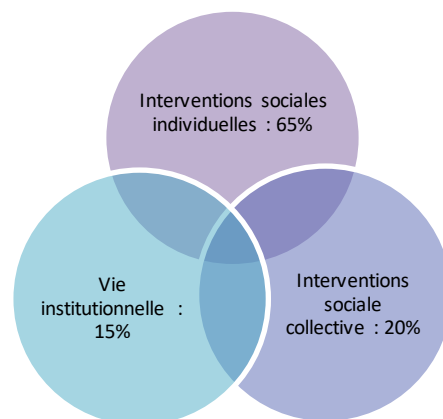
Le groupe de suivi des services du département de l'offre familiale et sociale et également le groupe opérationnel de suivi de l'évaluation. Il est composé de :

- du responsable du département de l'offre familiale et sociale ;
- de deux responsables de territoires (sisic) ;
- du responsable du service des aides financières individuelles ;
- de professionnels représentatifs des services.

Chaque manager de service suivra l'activité de son secteur et de son service.

L'outil Gesica, pour le sisic, permet de suivre et de valoriser l'activité, d'extraire des éléments quantitatifs et qualitatifs, au titre de l'activité menée dans le cadre des parcours, sur l'ensemble des offres issues du socle national et déployées localement, d'extraire des données afin d'en tirer un bilan annuel des interventions sociales. Gesica est également un outil permettant de communiquer avec les équipes les éléments clés de leur activité et nourrit la réflexion pour améliorer l'offre de service sur base des indicateurs automatiquement générés par l'application. Ces indicateurs clés sont également utiles tant pour les travailleurs sociaux que pour les managers pour le suivi de la charge et les besoins éventuels de rééquilibrage.

Concernant le sisic, il est essentiel et primordial que le service renseigne régulièrement et parfaitement l'outil Gesica afin d'objectiver nos actions et rendre fiable l'évaluation de nos actions.



L'organisation minimale de la charge de travail d'un travailleur social<sup>9</sup> est représentée de la manière suivante. Chaque Etp intervient à 65 % sur des Interventions sociale individuelle, à 20 % sur des Interventions sociale collective et 15 % sont consacrés à la vie institutionnelle.

Les 65 % des **interventions sociales individuelles** doivent représenter *a minima* 95 familles reçues dans une année. Ces interventions étant réparties à :

- 35 % en information conseil ce qui représente approximativement 65 interventions en considérant deux rendez-vous téléphoniques ou physiques avec l'allocataire par intervention. La durée d'un rendez-vous est estimée en moyenne à 45 minutes. Le temps de travail global estimé autour d'un rendez-vous est en moyenne de 120 minutes.
- 65 % en accompagnement social soit 30 interventions estimées ayant chacune une durée d'accompagnement de six mois à raison de deux rendez-vous téléphoniques ou physiques mensuels d'une durée moyenne de 45 minutes. Le temps de travail global estimé autour d'un rendez-vous est en moyenne de 120 minutes.

Dans la mesure du possible, les modalités d'interventions individuelles doivent se répartir de la manière suivante :

- 70 % des rendez-vous en présentiel ;
- Une visite à domicile obligatoire (dans le cadre des mesures d'accompagnement et sur toutes les cibles d'intervention) ;
- 30 % des rdv par téléphone ou visio-contact.

Lors des 20 % de temps de travail consacré aux **interventions collectives**, chaque travailleur social peut conduire sur l'année :

- une information collective et une action de groupe ou ;
- trois informations collectives ou ;
- deux actions de groupes.

Concernant le safi, le suivi et le pilotage de l'activité se base à partir des traitements sous Sias Afi et Sias Atl.

Concernant le service de médiation familiale, un outil local interne au service a également été conçu afin de recenser le travail administratif (courrier, communication téléphonique) et le travail de réception (information, médiation).

Il conviendra de faire évoluer les outils internes de façon à ce que les services de médiation familiale et des psychologues disposent d'un outil de suivi leur permettant de rendre plus lisible les situations suivies conjointement par plusieurs services du département de l'offre familiale et sociale. Concrètement, cet outil permettra pour les situations avec des interventions conjointes (travailleurs sociaux et/ou médiation familiale et/ou psychologues), de les rendre visible à l'ensemble des professionnels des services concernés, en les centralisant.

Une fois le projet de service en application, un comité de pilotage sera mis en place et un bilan trimestriel sera organisé afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre du projet de service.

L'évaluation réalisée par cette instance de pilotage s'inscrit dans un processus dynamique de changement, de concertation, et d'auto évaluation des acteurs du projet. Cette évaluation servira à la fois à piloter la démarche de développement familial ou territorial en continue, à l'adapter et à l'améliorer tout en en appréciant la cohérence, la pertinence et la performance.

### **7.3 La planification de l'offre de service.**

Le présent projet de service du département de l'offre familiale et sociale se mettra progressivement en place à compter de janvier 2021 en s'appuyant sur les contributions de chaque collaborateur.

---

<sup>9</sup> Conformément au Dossier Repères – pour un renouveau du travail social des caf, p. 28.



## 8 Le schéma de communication.

Le dossier repères souligne toute l'importance de s'assurer de la visibilité des missions de l'action sociale. Le projet de service est la colonne vertébrale au niveau local de l'action sociale présentant les missions du département de l'offre sociale et familiale et ses équipes, à l'ensemble des équipes internes caf et également auprès des partenaires.

Communiquer sur ce projet est essentiel pour exposer, informer et valoriser les missions du département de l'offre familiale et sociale, assurer une visibilité du travail réalisé par les équipes.

Le projet de service constitue un outil de référence pour le personnel du département de l'offre familiale et sociale, une source d'informations et de communication pour les autres services et les partenaires.

En support du service communication de la caf, un plan de communication sera à élaborer en impliquant tous les acteurs des services, chacun à son niveau de responsabilité.

Pour accompagner cette communication, il sera nécessaire de créer des outils de présentation des missions, des supports de communication adaptés aux différentes cibles (partenaires, allocataires).

Ces supports viendront compléter les informations déjà présentes sur [caf.fr](http://caf.fr).



Département de l'offre familiale et sociale  
2, voie Felix Eboué  
94033 Créteil Cedex



Crédit photo : A. El-Khadiri - Créteil