

# ***Le travail social***



**2026**



caf.fr

***Offre de services  
de la Caf de l'Aisne***



# Le travail social

**Le Travail Social de la Caf de l'Aisne est assuré par des travailleurs sociaux diplômés d'Etat :**

- **Assistant de service social (AS)**
- **Conseiller en Economie Sociale et Familiale (CESF)**

***Il se décline par :***

- > La détection d'un évènement signalé à la Caf et susceptible de fragiliser une organisation familiale et sociale
- > Une proposition d'intervention sociale initiée par les travailleurs sociaux Caf afin de proposer un parcours attentionné.

**L'intervention sociale de la Caf s'inscrit dans une démarche préventive et anticipée autour de situations repérées pour des publics ciblés :**

## **Parentalité**

Offre séparation, offre décès parent et enfant

## **Logement**

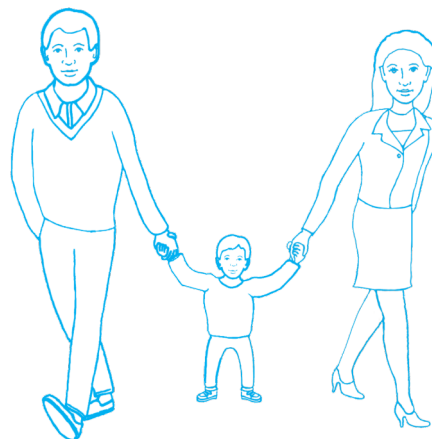
Offre impayé de loyer



# Le travail social

## Parentalité

### 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 concerné

Parent ayant la charge de l'enfant et/ou parent accueillant l'enfant en droit de visite

#### Objectifs

**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**

#### Contenu de l'intervention

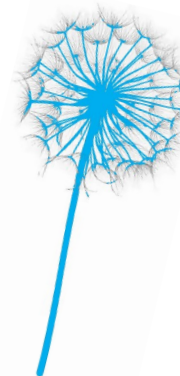
- Repérer la place et le rôle de chacun dans l'organisation familiale
- Comprendre les relations établies entre parents et à l'égard de l'enfant
- Favoriser la socialisation de l'enfant compatible avec l'exercice d'une activité professionnelle pour le/les parent(s)
- Rétablir les relations nécessaires à l'exercice de l'autorité parentale et à l'épanouissement de l'enfant
- Identifier l'environnement de vie et les conditions favorables à l'épanouissement de l'enfant
- Vérifier les droits en place et à faire valoir en fonction du projet de vie
- Rétablir les relations nécessaires à l'exercice de l'autorité parentale et à l'épanouissement de l'enfant
- Orienter vers les dispositifs juridiques et de justice, de soutien à la parentalité, d'accompagnement numérique, les structures médico-sociales et psychologiques



# Le travail social

## Parentalité

### Offre décès parent



#### Finalité

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

#### Public concerné

- Conjoint/concubin avec au moins un enfant de moins de 20 ans
- Tierce personne recueillant au moins un enfant de moins de 20 ans dont le ou les parents sont décédés

#### Objectifs

**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**

#### Contenu de l'intervention

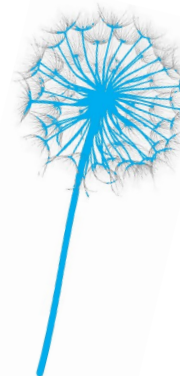
- **Faciliter les démarches** administratives (obsèques, succession...) et l'accès au droit
- **Evaluer la situation financière** et mesurer l'impact du décès sur le budget
- **Permettre la construction** d'un nouveau projet de vie familial
- **Comprendre la place et le rôle** de chacun dans la famille et favoriser le lien social pour l'ensemble des membres du foyer
- **Mettre en relation** avec les dispositifs favorisant le processus de deuil (soutien médicosocial et psychologique), les dispositifs juridiques, de mobilisation vers l'emploi...



# Le travail social

## Parentalité

### Offre décès enfant



#### Finalité

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

#### Public concerné

Parents ou tiers recueillant déclarant le décès d'un enfant de moins de 25 ans (si toujours à leur charge effective) ou suite à une déclaration d'enfant né sans vie enregistrée à l'état civil, qu'il soit allocataire ou non

#### Objectifs

**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**

#### Contenu de l'intervention

- **Faciliter les démarches** administratives (obsèques, succession...) et l'accès au droit
- **Accompagner dans le choix** entre le capital décès et l'ADE (Allocation forfaitaire Décès d'un Enfant) pour les décès d'enfants survenus entre 16 et 25 ans
- **Evaluer la situation financière** et mesurer l'impact du décès sur le budget
- **Permettre la construction** d'un nouveau projet de vie familial
- **Comprendre la place et le rôle** de chacun dans la famille et favoriser le lien social pour l'ensemble des membres du foyer
- **Mettre en relation** avec les dispositifs favorisant le processus de deuil (soutien médicosocial et psychologique), les dispositifs juridiques, de mobilisation vers l'emploi...



# Le travail social

## Logement

### Offre Impayé de loyer



#### Finalité

Favoriser le maintien dans le logement en sécurisant la solvabilité des familles dans le paiement des loyers courants ou des échéances de prêt immobilier.

#### Public concerné

Bénéficiaires d'un droit à une allocation au logement familial (ALF) ayant un impayé de loyer ou un impayé des échéances de prêt immobilier signalé à la Caf

#### Objectifs

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

#### Contenu de l'intervention

- **Informé, conseiller et orienter** les familles sur les dispositifs de 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
- **Evaluer les droits** en place et à faire valoir
- **Accompagner les familles** dans la communication avec les propriétaires
- **Comprendre la place de chacun** des membres de la famille et leur capacité à participer aux charges du foyer



# Le travail social

## ■ Prise en charge des allocataires ■

Les travailleurs sociaux ont connaissance de la situation des allocataires grâce à :

→ **Un outil informatique** les notifiant chaque jour des situations relevant de leurs missions suite à la mise à jour du dossier allocataire.

*Les travailleurs sociaux envoient alors une mise à disposition par courrier à la famille.*

→ **Un formulaire de contact** accessible sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr) (*rubrique Informations pratiques des pages locales de la Caf de l'Aisne*) permettant à la famille de solliciter un rendez-vous.

*Les travailleurs sociaux appellent l'allocataire pour fixer un rendez-vous.*

→ **Une orientation par les agents** des accueils Caf

→ **Une orientation par les agents** en charge des contacts téléphoniques et des mailings

*Les travailleurs sociaux appellent l'allocataire pour fixer un rendez-vous.*

→ **Une orientation par les partenaires** : Il est possible de nous envoyer un mail, à l'adresse du territoire d'habitation de la famille, avec son accord.

Pour Laon/Hirson : [caf02-bp-territoire-laon-hirson@caf02.caf.fr](mailto:caf02-bp-territoire-laon-hirson@caf02.caf.fr)

Pour Saint-Quentin/Chauny : [caf02-bp-territoire-stquentin-chauny@caf02.caf.fr](mailto:caf02-bp-territoire-stquentin-chauny@caf02.caf.fr)

Pour Château/Soissons : [caf02-bp-territoire-soissons-chateauthierry@caf02.caf.fr](mailto:caf02-bp-territoire-soissons-chateauthierry@caf02.caf.fr)

*Les travailleurs sociaux appellent l'allocataire pour fixer un rendez-vous.*

*Attention, les travailleurs sociaux de la Caf de l'Aisne n'interviennent pas si la famille a déjà un référent unique dans le cadre de l'accompagnement social Rsa.*



# Le travail social

## Partenaires : comment contacter la Caf de l'Aisne

→ [www.caf.fr](http://www.caf.fr) rubrique **professionnels**

Pour accéder à l'espace sécurisé "*Mon compte partenaire*" et consulter les dossiers allocataires. Une rubrique « dialogue » est également disponible pour contacter la Caf de l'Aisne.

→ [transmettreundocument.caf02@info-caf.fr](mailto:transmettreundocument.caf02@info-caf.fr)

Pour transmettre un document concernant un dossier allocataire. Il ne s'agit pas d'une adresse de contact. Les justificatifs transmis sont directement injectés dans le dossier concerné, grâce à l'indication du numéro allocataire précisé en objet du mail ([www.caf.fr/professionnels/caf-de-l-aisne/partenaires-locaux/transmettre-un-document](http://www.caf.fr/professionnels/caf-de-l-aisne/partenaires-locaux/transmettre-un-document)).

→ [caf-bp-violences-conjugales@caf02.caf.fr](mailto:caf-bp-violences-conjugales@caf02.caf.fr)

Pour demander le traitement en urgence du dossier d'un allocataire victime de violences conjugales (Joindre les documents nécessaires - cf procédure violences conjugales).

→ [caf02-bp-ifi@caf02.caf.fr](mailto:caf02-bp-ifi@caf02.caf.fr)

Pour toute demande d'aide au projet familial personnalisé, de prêt équipement familial, de traitement de l'aide "familles endeuillées"... (joindre les formulaires de demande et les pièces justificatives).

> **Remarque : n'oubliez pas d'indiquer en objet de vos mails le numéro allocataire !**

→ **Par téléphone**, en présence de l'allocataire, pour toute question sur le dossier, transmission d'informations ou prise de rendez-vous avec le service à l'allocataire :

**3230**

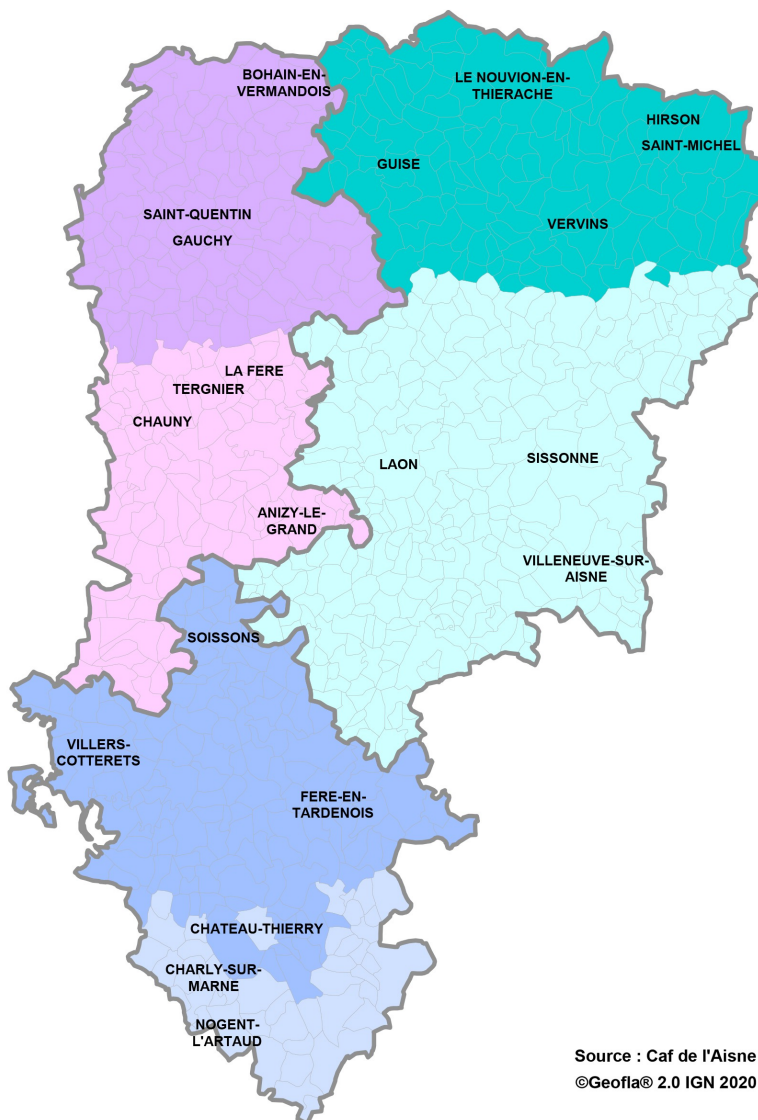
Service gratuit  
+ prix appel





# Le travail social

## Secteurs d'intervention des travailleurs sociaux Caf de l'Aisne - juillet 2023



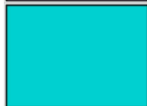
Source : Caf de l'Aisne  
©Geofla® 2.0 IGN 2020



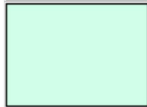
Responsable : Aurélie ROHART  
**Peggy AÏTA / Sébastien LANCELIN / Lucile PACIORA**  
[caf02-bp-territoire-stquentin-chauny@caf02.caf.fr](mailto:caf02-bp-territoire-stquentin-chauny@caf02.caf.fr)



Responsable : Aurélie ROHART  
**Stéphanie BELLAMY / Géraldine CAMUT / Isabelle SANTERRE**  
[caf02-bp-territoire-stquentin-chauny@caf02.caf.fr](mailto:caf02-bp-territoire-stquentin-chauny@caf02.caf.fr)



Responsable : Bertrand FAVEREAUX  
**Laurie MEUNIER / Delphine GODET**  
[caf02-bp-territoire-laon-hirson@caf02.caf.fr](mailto:caf02-bp-territoire-laon-hirson@caf02.caf.fr)



Responsable : Bertrand FAVEREAUX  
**Fabienne BERGER / Céline BERNARD / Marie-Noëlle DAVID**  
[caf02-bp-territoire-laon-hirson@caf02.caf.fr](mailto:caf02-bp-territoire-laon-hirson@caf02.caf.fr)



Responsable : Carole AFFLARD  
**Catherine CAHOREAU / Lucie LAHAYE / Laëtitia MOUVIER / Mélanie COLAS**  
[caf02-bp-territoire-soissons-chateauthierry@caf02.caf.fr](mailto:caf02-bp-territoire-soissons-chateauthierry@caf02.caf.fr)



Responsable : Carole AFFLARD  
**Lucie LOBJOIS**  
[caf02-bp-territoire-soissons-chateauthierry@caf02.caf.fr](mailto:caf02-bp-territoire-soissons-chateauthierry@caf02.caf.fr)



# Le travail social

## PROCEDURE DE PRISE EN CHARGE PRIORITAIRE DES ALLOCATAIRES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

### 1 Cadre législatif

La violence conjugale peut-être : psychologique, verbale, économique, physique, sexuelle, administrative. Elle est un délit (article 222-13 du Code pénal) quel que soit le statut du couple (marié, pacsé, concubin ou ex).

Dans sa lettre réseau LR 2014-054, la Caisse Nationale d'Allocations Familiales a demandé d'organiser un parcours spécifique pour les allocataires victimes de violences conjugales visant à :

- > mobiliser les dispositifs de droit commun pour leur assurer un minimum de sécurité financière,
- > leur permettre un accès aux droits rapide.

### 2 Modalités de contact

Il est demandé aux partenaires de la Caf de l'Aisne identifiant une victime de violences conjugales de contacter la Caf en utilisant l'adresse mail :

**[caf-bp-violences-conjugales@caf02.caf.fr](mailto:caf-bp-violences-conjugales@caf02.caf.fr)**

- > En objet, indiquer le numéro d'allocataire et la commune de résidence afin de permettre en interne la prise en charge du dossier.
- > Dans le corps du texte, indiquer le nom et prénom de l'allocataire ainsi que vos coordonnées pour vous informer des suites données au dossier.

#### ***Ne pas indiquer le détail des violences subies***

Dès que vous écrivez dans cette boîte mail, la Caf considère que vous avez effectué l'évaluation de la situation de la victime et ne remet pas en cause la légitimité d'utiliser cette procédure d'urgence.

La seule preuve pour le traitement en urgence qui pourrait être demandée serait le dépôt de plainte et par la suite l'engagement de procédure.

SAS/SAA Caf de l'Aisne 09/2018



# Le travail social

## 3 Traitement de la situation

> Ce traitement est réalisé dans un délai de 72 heures.

Vous pouvez contacter la Caf par cette adresse pour :

- > informer de la situation de la victime et savoir quelles pièces justificatives sont nécessaires.
- > informer que vous ou la victime avez effectué le changement de situation via le compte [www.caf.fr](http://www.caf.fr) de l'allocataire ou déposé les documents complétés à la Caf et donc demander un traitement en urgence des informations données.
- > faire suspendre le versement des prestations selon la période du mois, le temps de fournir un nouveau RIB si celui du dossier Caf n'est pas celui de la victime.
- > transmettre après avoir fait remplir les documents à la victime et les avoir scannés :
  - une déclaration de situation,
  - une demande d'allocation soutien familial si la victime a des enfants à charge,
  - un nouveau RIB sur lequel verser les prestations.
- > Pour les autres prestations, les demandes doivent être réalisées via le [caf.fr](http://caf.fr) (ou @RSA si demande partenaires UTAS/CCAS).

**A savoir :** le mot de passe pour accéder au compte allocataire sera modifié en urgence également. Informer la victime de ne surtout pas effectuer trois essais sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr) pour ne pas bloquer l'accès à son compte pendant le délai de traitement de son dossier.

Vous recevrez un mail de retour vous informant de l'évolution du traitement du dossier que vous pourrez également suivre sur CDAP (portail partenaires).

### Rappel :

- Cette adresse mail ne doit être utilisée que pour les situations d'urgence en lien avec une sécurité financière.
- Si la situation de l'allocataire évolue depuis le signalement et que la demande devient caduque, il est indispensable d'en informer la Caf via cette adresse mail. Nous classerons le dossier sans suite.

## 4 Aides financières

Si vous effectuez une **demande de prêt équipement familial** ou une **aide au projet familial** pour l'allocataire qui remplit les conditions du Règlement Intérieur d'Action Sociale de la Caf et que vous jugez que cette demande est à traiter en urgence, vous pouvez, via l'adresse mail citée ci-dessus, demander qu'un Travailleur social (TS) Caf fasse le lien entre vous et le service traitant ces demandes.

Les travailleurs sociaux de la Caf prennent en charge les victimes de violences conjugales lorsqu'elles se présentent à l'accueil ou sollicitent un rendez-vous via le numéro général de la Caf, si ces dernières ont un enfant à charge ou à naître et qu'elles ne sont pas accompagnées par un TS.



# Le travail social

caf.fr

## Les liens utiles

### La rubrique "Allocataires" pour :

- **Accéder** à la rubrique "**Mon Compte**" afin d'y effectuer les demandes et déclarations nécessaires au versement de leur juste droit
- **Prendre connaissance** de toutes les actualités de la Caf de l'Aisne (*après avoir choisi votre caf et cliqué sur « ma caf »*)
- **Réaliser** des simulations de droits
- **Connaître** la législation des prestations familiales
- **Télécharger** les formulaires d'action sociale pour réaliser les demandes de prêt équipement familial, de prêt amélioration de l'habitat... Etc...

### La rubrique "Professionnels" pour :

- **Accéder** à la rubrique "**Mon Compte Partenaire**"
  - **Accéder** au Règlement Intérieur d'Action Sociale (RIAS) de la Caf de l'Aisne. Le RIAS regroupe toutes les aides de l'action sociale mobilisables pour les familles allocataires avec enfant à charge ou à naître
- <https://www.caf.fr/professionnels/caf-de-l-aisne/partenaires-locaux/les-publications-de-la-caf/rias-caf02>
- **Connaître** les actualités de la Caf de l'Aisne
  - **Accéder** à une base documentaire sur la réglementation, les actualités, les barèmes...

<https://www.caf.fr/professionnels/caf-de-l-aisne/partenaires-locaux>

Etc...

### [www.pension-alimentaire.caf.fr](http://www.pension-alimentaire.caf.fr)

Vous accompagnez une famille en cours de séparation et/ou suite à un jugement la pension alimentaire n'est pas payée, vous pouvez orienter cette famille sur le site internet de l'ARIPA (Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires) : Le service Public des pensions alimentaires.

### [www.monenfant.fr](http://www.monenfant.fr)

Vous accompagnez une famille qui recherche un mode de garde, un accueil de loisirs sans hébergement, un lieu d'accueil enfants/parents, etc, conseillez-lui ce site internet.

### [www.vacaf.org](http://www.vacaf.org)

Vous accompagnez une famille qui souhaiterait partir en vacances. En fonction de son droit annuel au dispositif Vacaf (cf RIAS et Espace Mon Compte), invitez la à découvrir les lieux agréés et la procédure de réservation sur ce site.

**#LaCafàVosCôtés**  
**#GrandirAvecVous**



***Caf de l'Aisne***  
***29 boulevard Roosevelt***  
***02321 Saint-Quentin Cedex***

