

PROJET DE SERVICE DU TRAVAIL SOCIAL

2024-2027



ÉDITO

Le travail social dans les Caisses d'allocations familiales a été profondément transformé au cours des dix dernières années afin de s'adapter aux enjeux de notre société, elle-même en profonde mutation, et de répondre aux attentes des familles. Les attentes en Seine-Saint-Denis sont fortes, en corrélation avec les fragilités de notre territoire.

À ce titre, le travail social constitue un axe essentiel de la politique d'action sociale de la Caf et une réponse forte à ces enjeux. Il s'agit d'un investissement social et d'un levier d'autonomie qui s'inscrit dans l'offre globale de service que nous proposons directement ou indirectement à près d'un million d'habitants de notre département.

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) qui lie la branche Famille et l'État pour la période 2023-2027 en conforte les grandes lignes. Il est rappelé notamment sa complémentarité avec les autres acteurs du travail social, et en particulier avec le Conseil départemental qui en est le chef de file. Notre intervention en réponse aux besoins des familles allocataires est préventive, proactive, ciblée sur des événements qui les fragilisent. Elle est réalisée tant via un accompagnement individuel que collectif.

Travailleur social de formation, je suis particulièrement attentif à la qualité de notre action sur le territoire et attaché à l'exercice de cette complémentarité tant avec nos partenaires qu'avec les autres axes d'intervention de la Caf. J'ai ainsi souhaité que ce projet de service soit élaboré en associant l'ensemble des équipes et des métiers qui contribuent à la réalisation de nos missions.

Ce document se doit de constituer une référence pour nos professionnels et un repère pour nos partenaires. Il donne à voir la place du travail social dans notre offre, son organisation et les métiers qui y contribuent. Il en précise les enjeux et les contours d'intervention. J'ai souhaité qu'il soit utile au quotidien et qu'il épouse les évolutions de celles-ci. Il sera ainsi complété pour nos professionnels d'une feuille de route visant l'amélioration de notre service et de différentes fiches précises leur offrant support et accompagnement dans leurs actions. Il offrira à nos partenaires une vision claire de notre travail essentiel aux familles.

Je tiens à remercier les équipes du Département du service aux allocataires (DSA), pour leur implication dans ce projet et la formalisation de ce document.

Bonne lecture à tous !

Pascal Delaplace
Directeur Général de la Caf de la Seine-Saint-Denis



PRÉAMBULE

Le projet de service du travail social est un document de référence prévu nationalement qui précise la déclinaison locale des orientations de la branche Famille en ce domaine. Il s'appuie sur les priorités fixées dans la Convention d'objectifs et de gestion 2023-2027 et s'inscrit en cohérence avec le projet d'entreprise et les engagements partenariaux de la Caf de la Seine-Saint-Denis.

Le projet de service du travail social constitue le cadre de référence pour l'ensemble des professionnels du Département du service aux allocataires (DSA) intervenant au sein du service social spécialisé Caf. Il récapitule les textes fondateurs et retrace les missions ainsi que les objectifs prioritaires. Il précise les modalités de fonctionnement des acteurs du travail social et positionne leurs contributions respectives dans l'offre globale de service destinée aux allocataires.

Le projet de service est également un outil de communication :

- interne, pour mieux faire connaître les missions du service social spécialisé Caf intervenant tant au niveau individuel que collectif auprès des familles allocataires,
- externe, pour l'ensemble de nos partenaires et institutions œuvrant sur le département de la Seine-Saint-Denis, afin de permettre une meilleure identification des complémentarités et des articulations.

Il vise à rendre accessible et lisible l'organisation et le fonctionnement de l'action sociale de la Caf au sein du Département du service aux allocataires (DSA) ainsi que la finalité des interventions sociales territoriales et les actions mises en œuvre sur le territoire.

Le projet de service du travail social 2024-2027 s'inscrit dans une démarche de co-construction avec les salariés déclinée en 2 phases :

- **une phase de bilan** (analyse des données, questionnaires et entretiens) ;
- **une phase prospective** (groupes de travail).

**I. LE TRAVAIL SOCIAL DE LA CAF EN SEINE-SAINT-DENIS :
PERSPECTIVES 2024-2027** **8**

- 1.1 LA SEINE-SAINT-DENIS : UN TERRITOIRE À FORTS BESOINS** **9**
- 1.2 PERSPECTIVES DU TRAVAIL SOCIAL SUR LE TERRITOIRE POUR
LA PÉRIODE 2024-2027** **10**

II. ORGANISATION DE LA CAF DE LA SEINE-SAINT-DENIS **12**

- 2.1 UNE ORGANISATION FAVORISANT UNE OFFRE DE SERVICE GLOBALE** **13**
- 2.2 UNE DIVERSITÉ DE MÉTIERS ET D'EXPERTISES IMPLIQUÉS** **14**

**III. GARANTIR L'EFFICACITÉ ET LA LISIBILITÉ D'OFFRES DE SERVICE
ADAPTÉES AUX SITUATIONS INDIVIDUELLES** **16**

- 3.1 UNE DÉMARCHE DE PARCOURS ATTENTIONNÉ** **18**
- 3.2 LES MODALITÉS D'INTERVENTION** **19**
- 3.3 DES LEVIERS AU SERVICE DE L'ACCOMPAGNEMENT** **21**

**IV. ENRICHIR LES INTERVENTIONS PAR DES ACTIONS COLLECTIVES
EN LIEN AVEC NOS OFFRES ET NOS PARTENAIRES** **22**

- 4.1 TROIS TYPES D'INTERVENTION SOCIALE D'INTÉRÊT COLLECTIF MENÉS
PAR LES ÉQUIPES** **23**
- 4.2 DES COLLABORATIONS CONTRACTUALISÉES** **24**
- 4.3 LES SERVICES SOUTENUS** **25**

**V. SOUTENIR, ÉVALUER ET VALORISER LES INTERVENTIONS SOCIALES
MENÉES PAR LA CAF AVEC DES OUTILS ADAPTÉS** **26**

- 5.1 UNE ÉVALUATION AU SERVICE DES FAMILLES ET DES ACTEURS** **27**
- 5.2 DES LEVIERS AU SERVICE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES** **28**
- 5.3 VALORISER ET COMMUNIQUER SUR LES INTERVENTIONS MENÉES** **29**

INTRODUCTION

La Cog 2018-2022 et la doctrine nationale du travail social ont réaffirmé l'engagement de cibler l'intervention des travailleurs sociaux auprès des familles les plus vulnérables et le plus en amont possible en développant une politique d'aller-vers afin d'éviter la dégradation de ces situations.

La construction de parcours attentionnés de travail social en direction des publics cibles a permis d'inscrire l'activité des travailleurs sociaux comme un levier favorisant notamment l'accès aux droits, l'autonomie et la citoyenneté des familles.

« Le travail social des Caf concourt à la transformation sociale des familles et des territoires. À vocation préventif, il s'appuie sur les capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et leur environnement. Cette transformation vise notamment l'accès aux droits, l'autonomie et la citoyenneté ».

La Cog 2023/2027 s'inscrit dans la continuité de la précédente et confirme la place du travail social comme levier essentiel d'intervention auprès des familles, complémentaire du versement des prestations familiales et du financement des équipements et services par la Caf.

Elle fixe comme enjeu principal de renforcer le ciblage des interventions de travail social sur les familles vulnérables :

- centrer les activités du travail social sur le socle de base et développer l'accompagnement des ruptures familiales (deuil, séparation...);
- renforcer la complémentarité des offres Caf avec celles proposées par les partenaires.

Les interventions sociales des Caf 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'intervention sociale, une prise de contact avec un travailleur social pour éviter une dégradation de la situation et construire un projet visant à l'améliorer ;

- **distincte** des interventions généralistes des conseils départementaux qui ont la responsabilité d'organiser la polyvalence de secteur, des communes et intercommunalités, ainsi que de celles qui visent des domaines spécifiques tels que la protection maternelle et infantile, la protection de l'enfance, le handicap, les personnes âgées vulnérables...

La Caf de la Seine-Saint-Denis met ainsi en œuvre une réponse globale aux besoins des allocataires et des partenaires en mobilisant de façon coordonnée l'ensemble des acteurs sociaux et administratifs de la Caf. Le travail social familial se veut complémentaire à celui de la polyvalence de secteur et des autres services sociaux spécialisés.

I. LE TRAVAIL SOCIAL DE LA CAF EN SEINE-SAINT- DENIS : PERSPECTIVES 2024-2027



1.1 LA SEINE-SAINT-SENIS : UN TERRITOIRE À FORTS BESOINS

La Seine-Saint-Denis fait partie de la Métropole du Grand Paris (MGP). Elle est composée de quatre Établissements publics territoriaux (EPT) et de 39 communes. Compte tenu de la répartition des compétences, les communes sont, au même titre que le Conseil départemental, les partenaires privilégiés de la Caf pour la déclinaison des politiques familiales. La généralisation des Conventions territoriales globales (CTG) a permis de consolider le partenariat avec l'ensemble des communes.

Avec plus d'1,6 million d'habitants en 2019, la Seine-Saint-Denis est le 2^e département le plus peuplé d'Île-de-France. Il est par ailleurs le département le plus pauvre de France métropolitaine avec¹ :

- un taux de pauvreté de 27,9% contre 14,5 % en France métropolitaine ;
- un taux de chômage supérieur de 4,5 points par rapport à la moyenne nationale.

Parmi l'ensemble des familles avec enfants du territoire :

- 32,2 % sont des familles monoparentales contre 27,9 % en France métropolitaine ;
- 26,6 % sont des familles nombreuses contre 17,9 % en France métropolitaine.

Le cumul de ces fragilités a un impact direct sur le profil de la population allocataire.

Les habitants du territoire présentent une dépendance plus forte qu'ailleurs aux prestations sociales, une fréquence élevée de changements de situation et un fort turn-over de la population allocataire. À titre d'exemple, 59,6% de la population est couverte par une allocation Caf, contre 48,3% en France. Un allocataire sur trois de la Seine-Saint-Denis est dépendant à plus de 50 % des prestations, contre un sur quatre en France. 23,2 % des allocataires du département sont bénéficiaires du RSA (14,7 % en France).

Ces indicateurs sociaux-économiques dégradés constituent une donnée d'entrée du travail social, affectant la volumétrie des offres proposées et la diversité des difficultés rencontrées par les familles. Ils illustrent également l'importance particulière du travail social proposé par la Caf sur ce territoire où les besoins sont constants.

1 Données Insee et Caf 2022

1.2 PERSPECTIVES DU TRAVAIL SOCIAL SUR LE TERRITOIRE POUR LA PÉRIODE 2024-2027

La période conventionnelle qui s'ouvre s'appuie sur la consolidation du principe d'une offre socle, harmonisée sur l'ensemble du territoire et favorisant l'accès aux droits des allocataires. **Ce socle, pleinement déployé en Seine-Saint-Denis a été enrichi** au regard du diagnostic présenté par une attention à certains publics particulièrement fragiles.

Cette dynamique permettant un accompagnement renforcé des bénéficiaires de l'Allocation journalière de présence parentale (AJPP) et facilitant par exemple l'information et l'orientation des jeunes mères mineures ou des victimes de violences intrafamiliales, a vocation à se poursuivre.

Des parcours attentionnés, construits sur la base des situations de vie des allocataires, sont au cœur du renouvellement de la stratégie de relation de service de la Caf consistant à rendre plus lisible nos offres et à aller-vers nos allocataires avant qu'ils ne viennent vers nous : prévenir le besoin, anticiper le contact, accompagner la demande. La Caf de la Seine-Saint-Denis est investie dans cette dimension, qu'elle repose sur une intervention sociale individuelle (en cas de séparation) ou collective (lors de l'arrivée d'un enfant). Le déploiement du futur parcours jeune sera un enjeu particulièrement important pour l'organisme : ses contours restent à définir et pourront impliquer le cas échéant un lien avec le travail social.

Le déploiement de cette action repose sur **un travail étroit avec les partenaires** du territoire. Une part importante du travail social Caf s'effectue au plus près des besoins des familles lors de permanences permises par un réseau partenarial dense travaillant de concert pour favoriser l'accès aux droits. Dans le même esprit, il est souhaité une consolidation progressive de l'appui proposé à ces partenaires pour faciliter l'ouverture des droits des populations suivies via le plein déploiement d'un nouveau métier de Conseiller technique en appui aux publics accompagnés (CT APA). Cet appui porte autant sur les situations individuelles rencontrées que sur une sensibilisation générale visant à lutter contre le non-recours.

La période permettra la poursuite du développement de relations inter-institutionnelles fortes, notamment dans le cadre des parcours ou pour des publics identifiés comme particulièrement fragiles, notamment avec la Caisse primaire d'assurance maladie ou le Conseil départemental.

Les travailleurs sociaux peuvent en outre bénéficier d'un réseau d'acteurs du territoire, qu'ils soient directement soutenus par la Caf (petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité, animation de la vie sociale, handicap, logement...) ou en lien avec les besoins des personnes accompagnées (précarité alimentaire par exemple), qu'il convient de rendre le plus lisible possible pour les professionnels.

À l'issue d'une période pandémique qui a marqué l'essor des contacts téléphoniques, le renforcement **des possibilités d'échange physique avec les familles accompagnées** et des visites à domicile constituera un objectif clé. De même, la priorité fixée sur l'accompagnement individuel des allocataires via les offres de service est complétée par la réalisation d'actions collectives. Cet aspect, qui a connu un ralentissement au cours de la période précédente, sera à nouveau au cœur des attentions et s'appuiera notamment sur une écoute précise des besoins.

Il importe enfin de préciser **la nécessaire adaptation du travail social** aux évolutions des besoins des familles, des leviers à disposition et du cadre réglementaire. Ainsi, l'intervention sociale auprès des victimes de violences familiales, dotée d'un nouveau levier avec la mise en œuvre de l'allocation pour les victimes de violences conjugales (au 1^{er} décembre 2023) pourrait être étendue en fonction des suites de l'expérimentation du « pack nouveau départ ». De même, la loi du 27 juillet 2023 visant à protéger les logements contre l'occupation illicite prévoit de nouvelles responsabilités pour les acteurs agissant pour prévenir les impayés de loyer, renvoyant à un décret en cours d'élaboration un fonctionnement concret pouvant reposer sur les travailleurs sociaux des Caf.

Afin de mettre en œuvre ces orientations, trois axes de travail seront particulièrement investis par les équipes d'intervention sociale de la Caf de la Seine-Saint-Denis :

- **GARANTIR**

l'efficacité et la lisibilité d'offres de service adaptées aux situations individuelles.

- **ENRICHIR**

les interventions par des actions collectives en lien avec les offres et les partenaires.

- **SOUTENIR, ÉVALUER ET VALORISER**

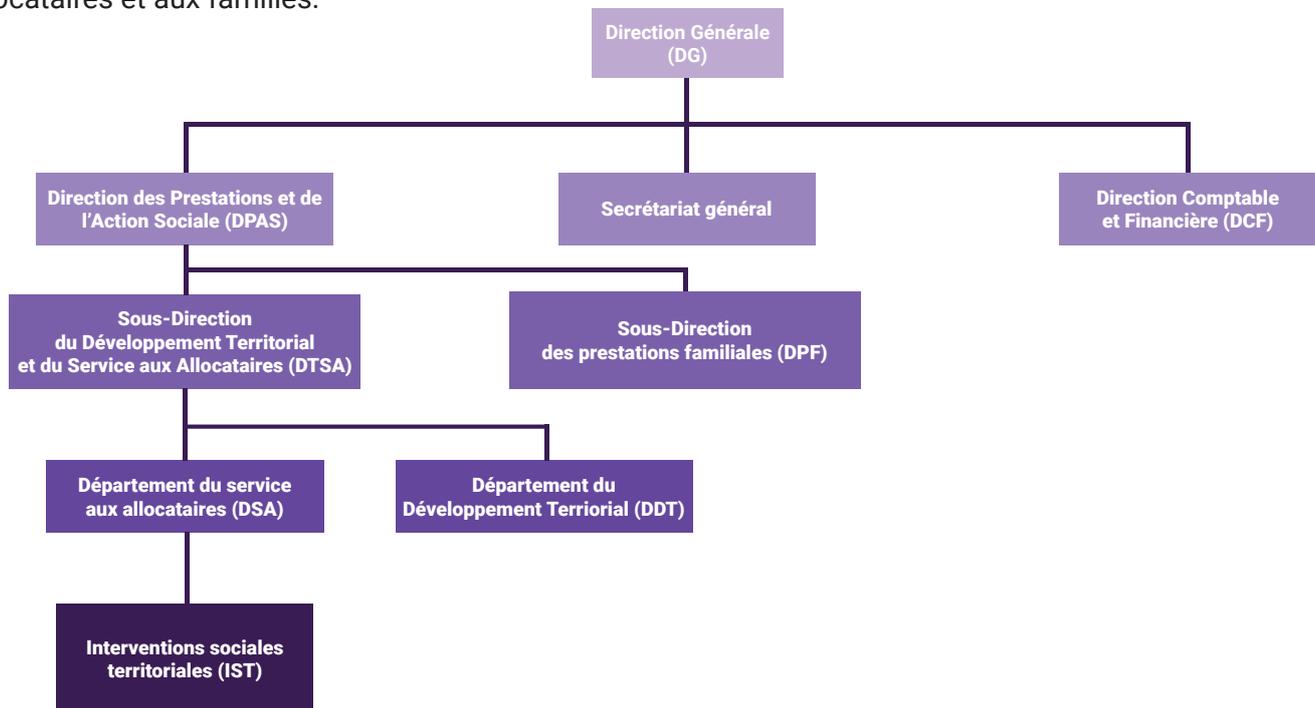
les interventions sociales menées par la Caf avec des outils adaptés.

II. ORGANISATION DE LA CAF DE LA SEINE- SAINT-DENIS



2.1 UNE ORGANISATION FAVORISANT UNE OFFRE DE SERVICE GLOBALE

Les équipes d'intervention sociale de la Caf de la Seine-Saint-Denis s'inscrivent au sein d'une organisation permettant de valoriser les complémentarités entre les différents services proposés par l'organisme aux allocataires et aux familles.



À ce titre, elles sont intégrées au sein de la **Direction des prestations et de l'action sociale (DPAS)**, direction chargée de décliner l'offre globale de service de la branche Famille. L'objectif commun est de garantir l'accès aux droits des allocataires, de les accompagner lors d'événements spécifiques et de favoriser le développement des services aux familles en accompagnant les partenaires.

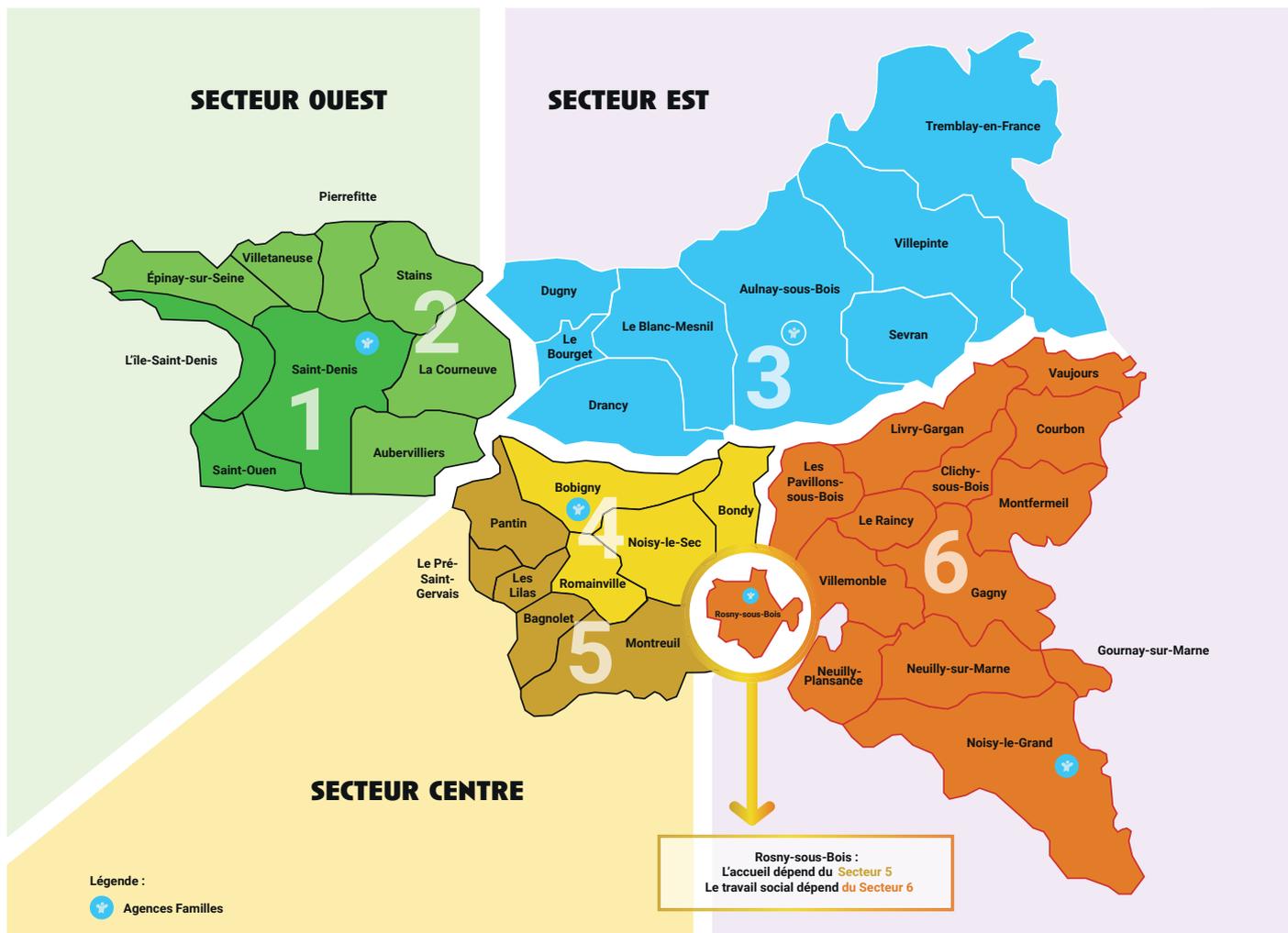
En effet, « Les politiques mises en œuvre par la branche Famille reposent sur le versement des prestations légales et sur une action sociale familiale qui contribue à l'épanouissement des familles, de leurs enfants et les accompagnent quand ils doivent faire face à des difficultés. La branche Famille met en œuvre une offre globale de service associant prestations légales et interventions d'action sociale ». L'offre globale de service s'incarne à travers la complémentarité qui s'exerce entre deux sous-directions de la DPAS :

- la sous-direction des prestations familiales (la DPF) ;
- la sous-direction du développement territorial et du service aux allocataires (la DTSA), qui assure notamment le pilotage du travail social.

Cette sous-direction du développement territorial et du service à l'allocataire se divise en 2 départements distincts qui œuvrent à apporter une réponse globale aux besoins de nos publics :

- **le Département du développement territorial (DDT)** soutient les partenaires dans le développement de services accessibles aux familles en Seine-Saint-Denis en matière de petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité ou encore animation de la vie sociale ;
- **le Département du service aux allocataires (DSA)** mobilise et coordonne l'ensemble des acteurs sociaux et administratifs au sein de 5 agences familles implantées sur le territoire (Aulnay-sous-Bois, Bobigny, Noisy-le-Grand, Rosny-sous-Bois et Saint-Denis). Le Département du Service aux Allocataires (DSA) est découpé en trois secteurs géographiques pilotés par trois Responsables du Département du Service aux Allocataires (RDSA). Chacun des secteurs géographiques est doté d'au moins une agence familles et de deux secteurs des Interventions Sociales Territoriales (IST) dont le pilotage est assuré par un Responsable du Service à l'Allocataire (RSA).

LA CARTE DU DÉPARTEMENT DU SERVICE AUX ALLOCATAIRES



2.2 UNE DIVERSITÉ DE MÉTIERS ET D'EXPERTISES IMPLIQUÉS

Afin de réaliser leurs missions de travail social individuel, de travail social collectif et les actions visant à favoriser le développement social des territoires, **les équipes d'intervention sociale (IST) s'appuient sur une diversité de métiers et d'expertises**. Elles sont constituées d'une centaine de professionnels, que sont, les Responsables du Service à l'allocataire (RSA), les Travailleurs sociaux (TS) titulaires du diplôme d'État d'assistant social ou de conseiller en économie sociale et familiale, les Chargés de projets territoriaux (CPT), les Secrétaires en action sociale et les Conseillers techniques appui aux publics accompagnés (CT APA).

LES RESPONSABLES DU SERVICE AUX ALLOCATAIRES

Ce sont les managers du travail social et des accueils. Ils ont pour missions principales :

- d'assurer le pilotage et l'encadrement des équipes d'accueil et d'intervention sociale ;
- de décliner le projet de service ;
- de développer une synergie au sein des agences familles ;
- de rechercher et développer des coopérations avec les partenaires locaux.

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Ils interviennent auprès d'allocataires ayant au moins un enfant à charge ou à naître et percevant au moins une prestation Caf. Quel que soit leur métier (assistant social ou conseiller en économie sociale et familiale), ils exercent les mêmes missions que sont :

- l'accueil, l'information et l'accompagnement des familles et des partenaires ;
- l'accompagnement au montage de projets ainsi que la réalisation d'actions collectives et territorialisées ;
- la représentation de la Caf auprès d'instances partenariales et commissions locales impliquant des évaluations sociales.

Pour ce faire, les professionnels s'appuient et/ou orientent les familles vers les services internes et les partenaires. Ils réalisent un rendez-vous des droits et proposent un accompagnement global et personnalisé dans tous les domaines de la vie quotidienne, en lien avec les offres de service. L'accès aux droits constitue la première finalité du travail social, en conformité avec la définition inscrite au Code de l'Action Sociale et des Familles :

« Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux ».

Des stagiaires et alternants contribuent au quotidien à ces missions.

LES SECRÉTAIRES EN ACTION SOCIALE

Les professionnels mobilisés ont pour missions :

- d'accueillir, d'informer, d'orienter le public par téléphone et/ou au sein des agences familles ;
- d'informer et d'orienter les partenaires internes et externes ;
- d'organiser et de coordonner les tâches du service.

Ils contribuent ainsi à l'offre globale de service et facilitent l'accès aux droits des allocataires.

LES CHARGÉS DE PROJETS TERRITORIAUX

En lien avec les travailleurs sociaux, leurs missions consistent à :

- présenter et promouvoir auprès des partenaires les orientations et dispositifs d'action sociale nationaux et locaux ;
- participer, avec les partenaires concernés, à des diagnostics territoriaux partagés de l'environnement, en vue de l'identification des besoins sociaux locaux ;
- mobiliser les ressources internes et externes au service des projets ;
- accompagner les initiatives des habitants ;
- coordonner le projet de territoire à l'échelle de son secteur et au niveau départemental.

Par ailleurs, ils contribuent à la mise en réseau et au développement des coopérations entre les partenaires intervenant sur le territoire en collaboration avec les professionnels du département du développement territorial.

LES CONSEILLERS TECHNIQUES APPUI AUX PUBLICS ACCOMPAGNÉS

Créés en 2023 et positionnés au sein des équipes de travail social mais formés à la gestion des prestations familiales, ces professionnels ont pour mission de :

- répondre aux sollicitations des travailleurs sociaux de la Caf et d'autres partenaires dans l'objectif de renforcer l'accès à l'ensemble des droits pour les allocataires accompagnés ;
- traiter les situations urgentes signalées par les travailleurs sociaux en articulation avec les autres services de la Caisse d'Allocations Familiales dans le respect des procédures en vigueur ;
- organiser et animer des actions d'information et de formations sur les principaux points de prestations légales, en direction des partenaires et auprès des travailleurs sociaux à la Caf ;
- analyser les demandes récurrentes et proposer des pistes d'actions éventuelles pour prévenir ces sollicitations et optimiser le fonctionnement interne.

Tous ces professionnels concourent à déployer les axes de travail du service :

- garantir l'efficacité et la lisibilité d'offres de service adaptées aux situations individuelles rencontrées ;
- enrichir des interventions par des actions collectives en lien avec nos offres et nos partenaires ;
- valoriser et évaluer les interventions sociales menées par la Caf sur le territoire avec des outils adaptés.

**III. GARANTIR
L'ÉFFICACITÉ
ET LA LISIBILITÉ
D'OFFRES
DE SERVICE
ADAPTÉES AUX
SITUATIONS
INDIVIDUELLES**



La démarche proposée dans le cadre d'offres de service, préventives et proactives, distingue nettement le travail social individuel proposé par la Caf de celui des principaux intervenants sociaux sur le territoire.

Face aux évolutions sociétales et aux nouveaux besoins d'accompagnement des familles, la branche Famille a souhaité mettre en place des réponses fondées sur la connaissance des événements de la vie des familles.

Elle a notamment identifié trois grandes missions prioritaires : la parentalité, le logement et l'insertion. Celles-ci sont déclinées dans le cadre de cinq situations de vie qui donnent lieu à une offre de service de travail social : la séparation, la monoparentalité (parents seuls), les impayés de loyer, le décès d'un enfant et le décès d'un parent.

Les travailleurs sociaux œuvrent donc dans ces trois grands domaines d'intervention correspondant aux trois préoccupations majeures des familles :

- **la parentalité** constitue le cœur des interventions des travailleurs sociaux. Dans ce domaine trois offres de service : la séparation, le décès d'un parent et le décès d'un enfant ;
- **le logement**, en accompagnant les familles dans leur démarche d'accès ou de maintien dans leur logement. Dans ce domaine, la lutte contre les expulsions et pour le maintien du logement reste la priorité, l'offre « impayés de loyer » est donc confirmée ;
- **le soutien vers l'insertion sociale et professionnelle** : cet axe transversal est à investir en lien avec les acteurs et dispositifs d'insertion professionnelle afin de favoriser l'insertion sociale, l'autonomie des familles notamment monoparentales et éventuellement le retour à l'emploi.

Ces offres de service s'inscrivent dans une démarche proactive et préventive.

Ce socle national, qui correspond à plus de 80% des interventions des travailleurs sociaux, est complété par des actions locales. Celles-ci visent à mieux prendre en compte les réalités du territoire et les besoins rencontrés par les familles de Seine-Saint-Denis.

3.1 UNE DÉMARCHE DE PARCOURS ATTENTIONNÉ

LES OFFRES DU SOCLE NATIONAL :

L'OFFRE DE SERVICE « SÉPARATION »

Les parents qui se séparent vivent une situation difficile, souvent complexe et même conflictuelle. Soucieux d'aider les parents à s'adapter à leur nouvelle réalité et à effectuer la transition dans le meilleur intérêt des enfants, la Caf, ses partenaires (les associations de médiation familiale) s'associent afin :

- d'informer sur les droits et devoirs ;
- de mieux identifier le rôle et les responsabilités parentales ;
- d'aborder les éventuelles conséquences d'une séparation, notamment sur le(s) enfant(s) ;
- d'amener à réfléchir sur une nouvelle organisation familiale.

L'OFFRE DE SERVICE « DÉCÈS PARENT » ET L'OFFRE DE SERVICE « DÉCÈS ENFANT »

La disparition d'un conjoint ou d'un enfant bouleverse la cellule familiale et la fragilise. De plus, ce changement de situation familiale entraîne souvent une modification des droits.

Cette offre d'accompagnement social soutient les familles qui traversent cette épreuve tant du point de vue de l'accès aux droits que de la reconstruction (processus de deuil et construction d'un projet de vie). Elle vise à :

- appréhender les causes à l'origine du décès ;
- comprendre la place et le rôle de chacun dans la famille, y compris celui du parent décédé ;
- faciliter les démarches administratives liées à l'évènement ;
- évaluer 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.

L'OFFRE DE SERVICE « IMPAYÉS DE LOYER »

Le paiement du loyer est une obligation de tout locataire. Tout manquement par le locataire constitue un motif de rupture de contrat de bail. L'offre de service « impayés de loyer » doit permettre d'aider les allocataires à titre familial, bénéficiaires d'une aide au logement et locataire du parc privé à se maintenir dans leur logement tout en solvabilisant les loyers courants.

Cette offre vise à :

- informer les familles et les bailleurs sur leurs droits et devoirs ;
- mobiliser les familles sur le règlement de la dette ;
- accompagner la sollicitation des dispositifs existants : Fonds Solidarité Logement (FSL), Droit Au logement Opposable (DALO), demande de logement... ;
- soutenir les familles dans leurs projets d'insertion sociale et/ou professionnelle ;
- mobiliser le réseau partenarial du logement pour permettre de conserver et/ou d'assurer un toit aux familles.

L'OFFRE DE SERVICE « PARENT SEUL »

Elle s'adresse aux personnes isolées de 25 à 34 ans, avec charge d'enfant(s) percevant ou non des prestations familiales (hors RSA) qui vivent souvent un quotidien difficile aussi bien en termes d'organisation, d'insertion que du point de vue financier.

Cette offre de service vise à :

- 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 et/ou la concrétisation de projets favorables à l'insertion sociale et professionnelle ;
- permettre aux familles de valoriser leurs compétences et favoriser leur autonomie.

EN COMPLÉMENT DES OFFRES NATIONALES, LA CAF DE LA SEINE-SAINT-DENIS DÉPLOIE UNE OFFRE DE SERVICE LOCALE ADAPTÉE AUX BESOINS DES FAMILLES ET DU TERRITOIRE.

L'OFFRE DE SERVICE « ALLOCATION JOURNALIÈRE DE PRÉSENCE PARENTALE » (AJPP)

Elle s'adresse aux familles nouvellement bénéficiaires de la prestation AJPP qui ont interrompu leur activité professionnelle pour accompagner leur enfant malade, accidenté ou en situation de handicap. Souvent très isolées et centrées sur la problématique de santé de l'enfant, ces familles ont besoin d'un accompagnement qui vise à :

- accéder pleinement à leur droit ;
- concilier la vie familiale, sociale et professionnelle au regard de la maladie ou de l'handicap de l'enfant ;
- offrir à la famille un espace d'écoute et de soutien au regard de la situation de maladie ou d'handicap à laquelle elle est confrontée ;
- soutenir la fonction parentale en informant la famille sur les solutions de répit mobilisables par exemple et lui permettre de mobiliser les ressources de son environnement (CAF, associations, MDPH, autres institutions...) ;
- favoriser l'autonomie de l'allocataire.

CERTAINS ALLOCATAIRES PEUVENT ÊTRE ACCOMPAGNÉS HORS DU CADRE DE CES OFFRES DE SERVICE NATIONALES ET LOCALES.

UNE DÉMARCHE COMPLÉMENTAIRE « INSERTION DE DROIT COMMUN »

Cet accompagnement peut être déclenché à l'occasion d'un contact en agence familles, dans une logique de coopération et de complémentarité entre l'accueil administratif et le travail social.

Ainsi, sont orientés vers un travailleur social, les allocataires qui relèvent d'une des situations suivantes : allocataires relevant d'une offre de service de travail social Caf, mineure enceinte, personnes victimes de violences intrafamiliales (y compris sans enfant(s) à charge ou à naître), parents jeunes majeurs (18/21 ans).

L'entretien donne lieu de façon systématique à un rendez-vous des droits qui incarne une dynamique active de prévention et permet la détection des droits et services potentiels de l'allocataire.

3.2 LES MODALITÉS D'INTERVENTION

Les travailleurs sociaux reçoivent les allocataires chez des partenaires de proximité de leur commune d'affectation ainsi que dans les accueils des agences familles. Ils peuvent également se déplacer au domicile des familles. En fonction de la situation de l'allocataire, un rendez-vous peut aussi être effectué par téléphone.

LES MODES DE CONTACT

Dans le cadre des offres de service, le public ciblé est majoritairement identifié à partir du fichier allocataires et d'un fait déclencheur (socle national ou offre locale d'intervention sociale).

Le travailleur social prend contact systématiquement avec l'allocataire pour lui présenter l'offre de service et lui proposer un rendez-vous. Ce contact peut être réalisé par le biais d'un courrier ou d'un appel en direction de la famille selon les offres.

Si la famille est déjà suivie par un travailleur social d'un autre service social (notamment communal ou départemental), plusieurs cas de figure sont possibles :

- elle est reçue dans le cadre d'une information-conseil sur ses droits puis réorientée vers le travailleur social habituellement en charge de la famille ;
- selon la situation, l'accompagnement de la famille peut être effectué de manière conjointe ;
- si la famille n'est pas connue d'un autre service social, le travailleur social Caf devient le référent de parcours.

LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES : DE L'INFO-CONSEIL À L'ACCOMPAGNEMENT

L'objectif du travail social individuel est de mettre en œuvre, avec la famille, conformément à la doctrine nationale de travail social, un plan d'action adapté et personnalisé lui permettant de dépasser la problématique sociale rencontrée et de s'installer dans un confort de vie pérenne.

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

L'information-conseil

Cette intervention est proposée dès lors qu'une famille répond à une offre de travail social. Elle s'adosse à un rendez-vous des droits, qui consiste à étudier l'ensemble des droits au titre des dispositifs gérés par la branche Famille et, dans un cadre partenarial, à informer et orienter au titre des dispositifs gérés par d'autres opérateurs.

Le rendez-vous des droits s'inscrit dans une dynamique de prévention et de détection des potentiels de l'usager. L'information-conseil préfigure le diagnostic social qui doit être réalisé pour engager le travailleur social dans une démarche de soutien ou pour favoriser une orientation. Le diagnostic social est inhérent au travail social. Il s'établit par une écoute active et permet le recueil d'éléments de compréhension sur la situation de l'allocataire. Cette approche globale permet d'identifier les problématiques rencontrées et les freins de la famille. L'information-conseil nécessite souvent un ou deux entretiens et peut évoluer vers un accompagnement social.

L'accompagnement social

Au titre de l'accompagnement, le travailleur social soutient la famille dans la réalisation d'un projet favorisant les relations familiales, l'insertion sociale ou professionnelle. C'est une étape engageant autant la responsabilité de la famille que du travailleur social sur les actes à mobiliser pour favoriser une progression sur la base du projet consenti. Il repose sur une éthique et un engagement réciproque entre la famille et le travailleur social.

L'accompagnement doit se conduire sur l'ensemble des difficultés et préoccupations partagées avec la famille. Selon l'expertise du travailleur social, lors du premier rendez-vous, la prise en charge peut être d'emblée qualifiée en accompagnement social, tout en y intégrant le rendez-vous des droits. Le professionnel s'adapte à la personne, selon ses besoins, ses demandes et ses attentes. Progressivement, en fonction de ces différents paramètres, il négocie et contractualise un plan d'accompagnement avec la famille qui fixe les objectifs concrets, opérationnels à court et à moyen termes en lien avec l'offre de service concernée.

3.3 DES LEVIERS AU SERVICE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le travail social est un levier d'intervention complémentaire aux versements des prestations qui apporte une plus-value à l'offre globale de service. Cette complémentarité s'exerce dans le cadre de la transversalité entre les services afin de concourir au développement d'une offre de services de qualité dans une démarche préventive et proactive en direction des publics vulnérables ciblés et explicités plus haut.

La volonté de créer des passerelles entre les services et les acteurs, afin d'agir ensemble avec une vision collective du service rendu à l'allocataire, s'incarne dans des échanges réguliers sur les droits Caf dont peuvent bénéficier les familles.

Les travailleurs sociaux peuvent s'appuyer sur les données disponibles dans le dossier de l'allocataire, auquel ils ont accès. Ils peuvent en outre solliciter les conseillers techniques appui aux publics accompagnés afin d'obtenir rapidement des précisions relatives au traitement des prestations ou ouvrir directement des droits pour les familles.

Des circuits formalisés permettent également de solliciter d'autres professionnels de la Caf, notamment en charge du traitement de certaines prestations spécifiques ou complexes.

Par ailleurs, les équipes sociales bénéficient de l'ensemble des leviers internes définis par la politique d'action sociale de la Caf notamment :

- les dispositifs soutenus au titre de la petite enfance, de la jeunesse, de la parentalité, de l'animation de la vie sociale, de l'accès aux droits ou du logement. Le département du développement territorial en particulier appuie la pérennisation et le maintien d'une offre riche sur le territoire. Ce soutien s'exprime par un appui aux projets portés par les acteurs du territoire (par exemple dans le cadre des réseaux d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents) et aux structures (par exemple les accueils du jeune enfant, accueils de loisirs, centres sociaux, espaces de vie sociale, point d'accueil écoute jeunes, lieux d'accueil enfants-parents, espaces de rencontres, ludothèques, services de médiation familiales ou encore d'aides à domicile) ;
- les aides inscrites dans le règlement intérieur des aides financières individuelles aux familles (aides aux vacances et aux loisirs, aides à l'équipement du logement...). Certaines aides sont mobilisables directement par les familles. D'autres aides, par exemple les aides aux familles accompagnées, sont mobilisables uniquement dans le cadre d'un parcours d'accompagnement social et constituent des leviers à la main des travailleurs sociaux.

Les équipes sont également en mesure de maîtriser et solliciter les dispositifs des partenaires. À cette fin, les travailleurs sociaux participent régulièrement aux journées d'information ou groupes de travail thématiques organisés par des partenaires (violences faites aux femmes, schéma prévention et protection de l'enfance, aide à domicile).

La transversalité au sein de la Caf de la Seine-Saint-Denis, ainsi que la complémentarité des équipes d'interventions sociales avec les autres professionnelles acteurs s'inscrivent pleinement dans une démarche qualité dont l'enjeu principal est de développer un meilleur service rendu et ainsi renforcer le degré de satisfaction des allocataires et des partenaires.

**IV. ENRICHIR LES
INTERVENTIONS
PAR DES ACTIONS
COLLECTIVES
EN LIEN AVEC
NOS OFFRES
ET NOS
PARTENAIRES**



Dans le cadre de notre offre globale de service, les Interventions sociales d'intérêt collectif (ISIC) ou travail social collectif font partie intégrante de la démarche parcours.

Le fort ancrage des travailleurs sociaux sur le territoire à travers la tenue de permanences de rendez-vous et d'informations collectives permet d'être réactif et facilite l'émergence de projets (regards croisés sur les besoins et attentes) et d'actions de travail social de groupe en collaboration avec les différents partenaires sur le terrain. Les professionnels s'appuient ainsi sur un réseau de partenaires avec lequel des collaborations ont été développées afin d'améliorer le service rendu à l'allocataire.

Les ISIC, complémentaires du travail social individuel, visent le développement de l'autonomie, l'engagement citoyen, la solidarité et le lien social. Elles s'inscrivent souvent dans des actions liées à la parentalité, à l'insertion et au logement. Les équipes de travail social participent au développement social des territoires via les missions portées par les chargés de projets territoriaux. Ils accompagnent les acteurs de l'accès aux droits, coordonnent les actions des travailleurs sociaux au sein de projets de territoire, représentent la Caf au sein de diverses instances ou événements, ou encore pilotent certaines conventions territoriales globales signées avec les communes.

4.1 TROIS TYPES D'INTERVENTION SOCIALE D'INTÉRÊT COLLECTIF MENÉS PAR LES ÉQUIPES

Les informations collectives permettent aux travailleurs sociaux de délivrer aux familles allocataires des connaissances pouvant favoriser leur prise de décision et/ou une orientation vers les partenaires concernés. L'information est souvent orientée vers des échanges de type administratif, notamment les procédures à suivre en termes d'accès aux droits. Le travailleur social a une posture pédagogique en mettant l'allocataire au centre de sa propre situation, l'objectif étant de l'impliquer et de le responsabiliser.

Le travail social de groupe est fondé sur la participation et les échanges entre les personnes. La dynamique générée par le groupe permet à chacun de bénéficier des expériences des pairs. Il enrichit ainsi la vie personnelle et sociale de chaque usager en rompant l'isolement. Tout en développant le sentiment d'appartenance à un groupe, ces actions valorisent le vécu de chacun. Le travail social de groupe favorise donc la responsabilisation des personnes en créant du lien social.

Le développement social local permet d'accompagner les habitants dans leurs parcours de vie avec une approche transversale. Il est facteur de changement social et contribue à apporter des réponses locales aux habitants ; il favorise ainsi l'ancrage territorial. L'objectif est que les personnes accompagnées retrouvent l'envie d'agir et d'exercer leur citoyenneté dans leur territoire de vie.

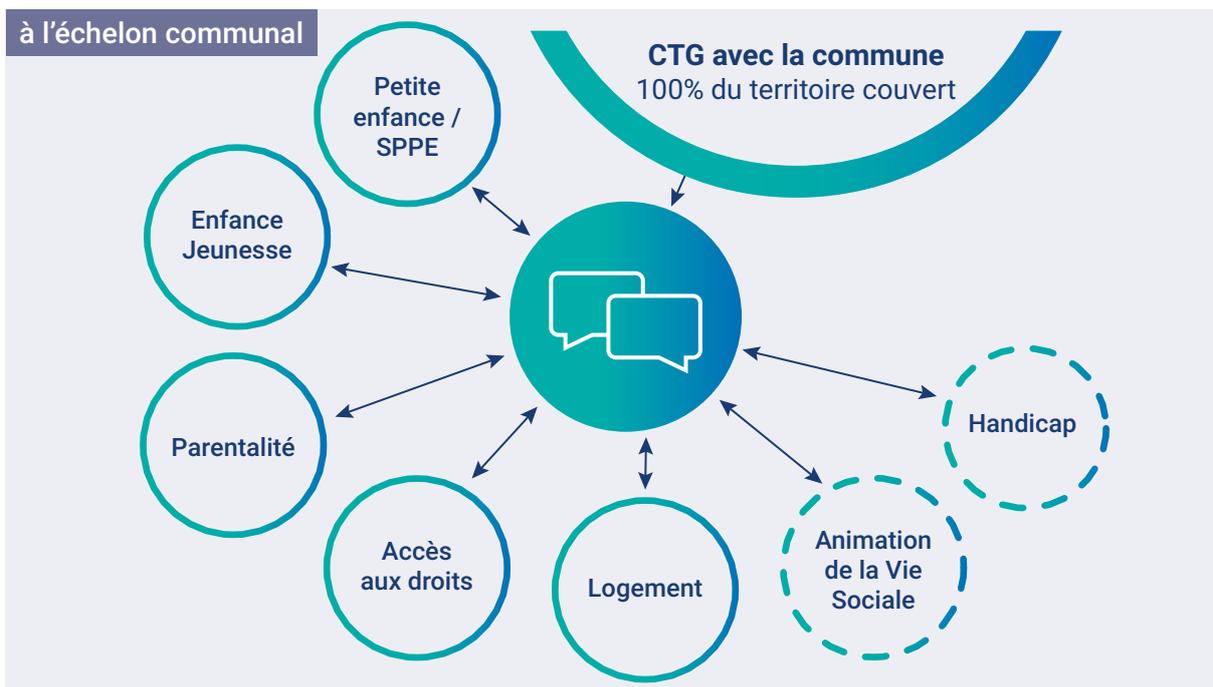
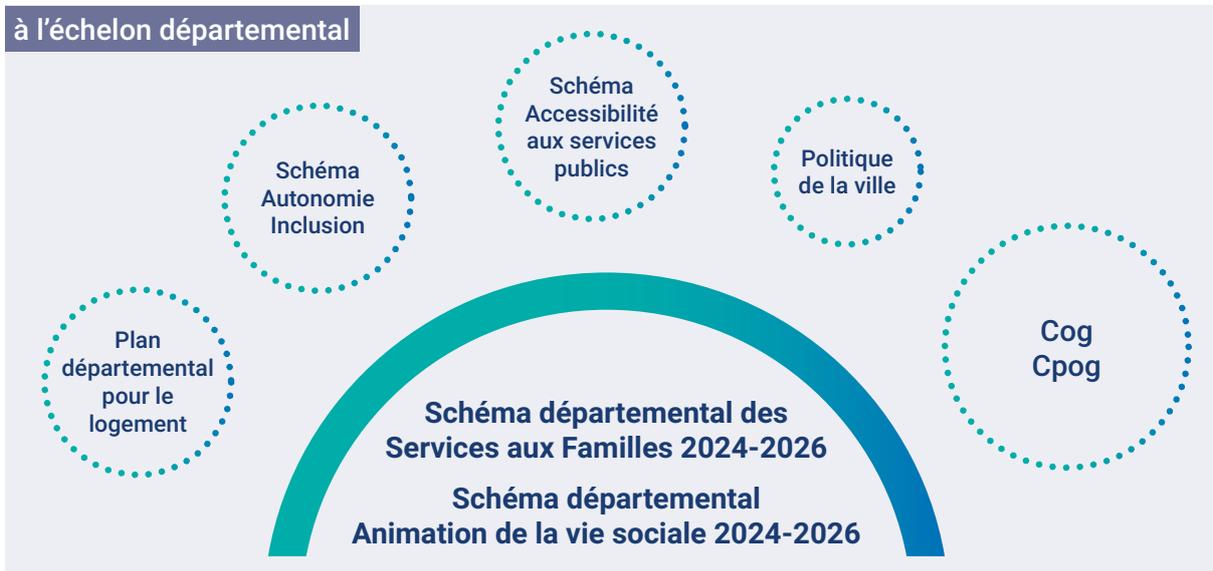
Tant en travail social de groupe qu'en développement social, le professionnel est engagé dans une posture de référent d'action ou co-référent, ce qui demande des compétences en termes de méthodologie de projet, d'organisation et d'animation de réseau ainsi qu'une disponibilité sur des temps facilitant le contact avec les allocataires et les partenaires.

En interne, les actions menées à l'échelle de chaque secteur s'inscrivent dans le cadre d'un projet de territoire. Ce dernier synthétise, rend visible et valorise les interventions ou actions collectives menées par les travailleurs sociaux sur chaque secteur et au niveau départemental. Les chargés de projets territoriaux, sous la responsabilité des responsables du service aux allocataires, pilotent et coordonnent la mise en œuvre des projets de territoire.

4.2 DES COLLABORATIONS CONTRACTUALISÉES

La Caf de la Seine-Saint-Denis déploie également son offre de service à travers des collaborations avec différents partenaires institutionnels : Conseil départemental, organismes de Sécurité sociale. Celles-ci s'incarnent, par exemple dans un guide pluriprofessionnel d'accueil des mères mineures avec la PMI et la Cpmam ou dans la réalisation d'actions d'information collective partagées à destination des familles lors de l'arrivée d'un enfant.

Une contractualisation avec les collectivités territoriales est également effectuée avec chaque commune du département via des Conventions territoriales globales (CTG). Cette démarche partenariale vise à proposer une offre de service complète en adéquation avec les besoins du territoire et des habitants et s'articule autour des différentes modalités d'accompagnement des familles proposées par la Caf (versement des prestations, aides aux équipements petite enfance, enfance, jeunesse, lien social entre les habitants et soutien à la parentalité, accès aux droits...). Les CTG ont ainsi vocation à décliner au local les politiques publiques en cohérence avec les orientations nationales et départementales.



Elles s'appuient sur un diagnostic partagé, croisement de données à la fois quantitatives et qualitatives qui permet ainsi d'identifier des besoins prioritaires à l'échelle des communes. C'est un moyen de collaboration privilégié et un outil de développement pour les acteurs du territoire (concernés par une thématique), permettant de coordonner les actions mises en œuvre et d'optimiser les moyens.

Les professionnels des interventions sociales contribuent directement à faire vivre ces CTG, en participant à leur élaboration, en coordonnant les actions sur certaines villes et en contribuant à la réalisation des projets sur le territoire.

L'action des équipes de travail social de la Caf est valorisée sur les territoires et dans les différents schémas départementaux, et portés dans les Conventions territoriales globales (CTG).

4.3 LES SERVICES SOUTENUS

Les services aux familles soutenus sur le territoire constituent des leviers d'intervention pour les travailleurs sociaux. Les professionnels peuvent ainsi orienter les allocataires vers ces structures, coconstruire ou coanimer des informations collectives communes avec des partenaires. Les associations de médiation familiale coaniment ainsi des séances « Rester parent après la séparation » avec des travailleurs sociaux Caf.

Certaines informations collectives portées par les travailleurs sociaux et les chargés de projets territoriaux contribuent de manière générale à l'accès aux droits, à l'inclusion numérique et au recours aux services proposés sur le territoire. Les professionnels participent ainsi à de nombreux forums et séances d'information permettant de valoriser et de faire connaître les modes de garde, les dispositifs de soutien aux départs en vacances ou encore les espaces d'accompagnement de proximité à la réalisation des démarches administratives.

**V. SOUTENIR,
ÉVALUER ET
VALORISER LES
INTERVENTIONS
SOCIALES MÉNÉES
PAR LA CAF
AVEC DES
OUTILS ADAPTÉS**



5.1 UNE ÉVALUATION AU SERVICE DES FAMILLES ET DES ACTEURS

L'action préventive menée par les travailleurs sociaux de la Caf constitue une modalité d'investissement social, ayant un effet positif de long terme sur les personnes suivies et leur environnement. Le temps dans lequel il s'inscrit et la diversité des modes opératoires (adaptées au plus près des besoins des familles), le rendent plus difficile à appréhender simplement.

Une démarche d'évaluation est néanmoins indispensable pour valoriser les résultats de cette intervention et en illustrer l'importance au sein du territoire. Elle doit permettre en outre de s'inscrire dans une démarche d'optimisation et d'amélioration continue au service de nos publics, permettant une prise en charge de qualité pour le plus grand nombre de bénéficiaires.

Il appartient ainsi aux professionnels du travail social de contribuer à la connaissance et à la reconnaissance du concret de leur intervention. De nouveaux outils sont venus enrichir le pilotage du travail social au cours des dernières années, tant sur les interventions individuelles que collectives. La période 2023-2027 sera propice à la poursuite d'un pilotage fin des interventions proposées par la Caf.

Les familles bénéficiaires ont pu être associées à la définition de certaines offres de travail social et sont impliquées dans la construction de certaines actions « Rester parent après la séparation » par exemple. L'évaluation de nos actions collectives repose également sur les participants. Cette dynamique, en renforcement continue, demeure une priorité pour la Caf de la Seine-Saint-Denis.

5.2 DES LEVIERS AU SERVICE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES

UN ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS

La formation initiale en travail social permet d'acquérir les savoirs, les savoirs-faire et les savoirs-être nécessaires à une application concrète dès la mise en situation professionnelle. Au regard de l'évolution globale des pratiques professionnelles, des évolutions sociétales et des attentes sur le territoire, un plan de formation continue est également déployé afin d'accompagner les professionnels, que ce soit autour de besoins individuels ou collectifs.

Les équipes de travail social disposent de temps réguliers avec les équipes en charge de l'agence familles sur laquelle ils opèrent afin d'assurer un travail en synergie, un niveau d'information équivalent et permettre la tenue de temps de sensibilisation ou de formation. Des temps d'échanges similaires sont développés entre les chargés de projets territoriaux et leurs homologues du département du développement territorial en charge de l'accompagnement des partenaires.

UN ENCADREMENT ET UN SOUTIEN ASSURÉ PAR LES RESPONSABLES DU SERVICE AUX ALLOCATAIRES

Le manager organise la montée en compétences des professionnels du travail social et assure leur intégration au sein du collectif du secteur et de l'agence familles. Il accompagne au quotidien les différents professionnels qui composent les équipes d'intervention sociale sur les problématiques rencontrées.

L'AMÉLIORATION CONTINUE DES OFFRES DE SERVICE

Les responsables du service aux allocataires sont garants du respect du cadre institutionnel des interventions sociales initiées par les travailleurs sociaux. À ce titre, ils accompagnent les équipes par la mise en œuvre d'actions et de groupes de travail qui contribuent à l'échange de pratiques. C'est, par exemple, le cas avec **les groupes amélioration continue** des offres de service, le séminaire, les réunions de secteur, la synergie, mais aussi les échanges plus personnalisés avec les membres de leur équipe (soutien technique, supervision, etc.). La mise en place de ces instances et outils permet, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, d'évaluer la pertinence de nos actions et de les ajuster si nécessaire.

LES GROUPES D'ANALYSE DE PRATIQUE

Les travailleurs sociaux bénéficient également de séances régulières **d'analyse de pratique** ; les secrétaires participent quant à elles aux groupes de parole avec les agents en charge de l'accueil des allocataires. Ces séances d'analyse de la pratique sont mises en place et conduites par un prestataire extérieur à l'organisme. Chaque participant s'engage à être présent à toutes les séances mises en place annuellement. L'analyse de la pratique accompagne les professionnels dans la prise de conscience de leurs actes professionnels et les aide à modifier leur perception des situations et des solutions à mettre en œuvre.

5.3 VALORISER ET COMMUNIQUER SUR LES INTERVENTIONS MENÉES

S'agissant d'un soutien à des publics rencontrant des événements fragilisants et mobilisant un écosystème partenarial dense, il est nécessaire de proposer une vision claire et lisible des interventions sociales.

À ce titre, le présent projet de service est librement diffusable et l'offre de service globale de la Caf est disponible sur le site Caf.fr. Les coordonnées du standard départemental, permettant de joindre tous les jours les équipes de travail social de la Caf, et celles des travailleurs sociaux sont également disponibles.

En complément, les professionnels contribuent aux actions de communication internes et externes de l'organisme visant à donner à voir les missions, promouvoir les métiers et favoriser l'accès à l'offre de service. Leur présence sur le territoire, notamment via les permanences, les actions collectives et l'action des chargés de projets territoriaux, est un enjeu.

La réalisation opérationnelle des missions décrites dans ce projet de service fait l'objet d'un bilan départemental annuel partagé avec l'ensemble des équipes.

CONCLUSION

À travers ce projet de service du travail social, la Caf de la Seine-Saint-Denis a souhaité poser le cadre des interventions sociales menées par les équipes et réaffirmer sa contribution essentielle à l'offre globale de service de notre organisme.

Ce document s'inscrit ainsi pleinement dans le cadre des orientations nationales figurant dans la COG 2023-2027. La place essentielle de l'allocataire au centre des interventions sociales est ainsi réaffirmée, de même que la collaboration et la complémentarité avec l'ensemble des acteurs locaux. Il consacre par ailleurs la logique de parcours, la complémentarité et la forte coopération qu'il existe entre les différents acteurs de l'offre globale de service de la Caf.

Afin de rendre ce projet le plus concret et utile à ses lecteurs, il est complété par des fiches actualisées régulièrement. Certaines d'entre elles sont à destination des professionnelles des interventions sociales de la Caf : elles précisent les circuits à observer, les leviers à mobiliser, les sources internes d'appui qui sont à leur disposition pour favoriser un travail de qualité et faciliter l'accueil des nouveaux arrivants. D'autres sont dédiées à tous nos partenaires et précisent notamment les coordonnées et références de leurs interlocuteurs sur chacun des thèmes de coopération.

ÉCOUTE
FAMILLES
TRAVAIL SOCIAL
ENGAGEMENT
SEINE-SAINT-DENIS
AGIR ALLOCATAIRES
ACCOMPAGNEMENT

DIVERSITÉ
AIDE
ACTIONS

in [linkedin.com/
caf-de-la-seine-saint-denis](https://www.linkedin.com/company/caf-de-la-seine-saint-denis)

f [@caf931](https://www.facebook.com/caf931)

X [@caf93_actus](https://twitter.com/caf93_actus)

  **caf.fr**