



Pauline Domingo
CNAF - DSER

**Les dispositifs d'action sociale des Caf :
une enquête auprès des bénéficiaires**

Cnaf – Dser

INTRODUCTION.....	5
1 – La politique d’action sociale des Caisses d’Allocations Familiales	5
2 – Une enquête transversale sur la politique d’action sociale des Caf auprès des bénéficiaires potentiels d’action sociale	6
3 – Le ciblage des aides et leurs effets, le non recours aux dispositifs et les besoins des allocataires en matière d’action sociale.....	7
PARTIE 1 - UN CIBLAGE ADAPTE POUR CHAQUE TYPE DE SOUTIEN.....	11
1 - Les montants dépensés par bénéficiaire reflètent la diversité des domaines d'intervention	11
2 - Les caractéristiques des bénéficiaires par domaine et modalités d'intervention.....	14
21 – Domaine de la petite enfance et du soutien à la parentalité	14
22 – Domaine des loisirs et des vacances.....	18
23 – Domaine du logement.....	23
24 – Domaine de la précarité, de l'accompagnement social et vers l'emploi..	25
25 – Domaine de l'animation de la vie sociale	27
3 - Conclusion de la partie 1	29

PARTIE 2 - LES RAISONS DE "NON BENEFICE" DES AIDES : DE L'ABSENCE DE BESOIN A LA MECONNAISSANCE DES DISPOSITIFS	30
1 – Domaine de la petite enfance et du soutien à la parentalité	30
2 – Domaine des loisirs et des vacances.....	33
3 – Accompagnement social	36
4 – Domaine de l'animation de la vie sociale	37
5 – Conclusion de la partie 2	39
 PARTIE 3 - LES EFFETS SUR LES FAMILLES DES INTERVENTIONS SOCIALES DES CAF.....	40
1 – Domaine des vacances et des loisirs.....	40
2 – Domaine du logement.....	42
3 – Domaine de la précarité et de l'accompagnement social.....	44
4 – Conclusion de la partie 3	44
 PARTIE 4 - LES BESOINS EN MATIERE D'ACTION SOCIALE : DANS QUEL DOMAINE ? AVEC QUELLES MODALITES D'INTERVENTION ?	45
1 – 36 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale auraient eu besoin d'une aide ponctuelle de la Caf au cours de ces trois dernières années	45
2 – Les domaines jugés prioritaires et les modalités d'intervention attendues.....	47
21 – 40 % des allocataires citent le logement comme domaine prioritaire	49
22 – Tous domaines confondus, 57 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale aimeraient être aidés sous la forme d'aides financières	51

3 – Les modalités d'interventions souhaitées par domaine : présentation détaillée	53
31 – Le logement	53
32 – Les loisirs et les vacances	57
33 – Education et scolarité des enfants	60
34 – Mode de garde des enfants.....	63
35 – Le retour à l'emploi.....	65
36 – Le fonctionnement de la Caf et de ses prestations	67
37 – La lutte contre la précarité.....	68
38 – Le transport	69
4 – Conclusion de la partie 4	70
PARTIE 5 - TYPOLOGIE DES BENEFICIAIRES POTENTIELS D'ACTION SOCIALE AU REGARD DE LEURS BESOINS PRIORITAIRES.....	72
1 – Lutte contre la précarité et accompagnement vers l'emploi	74
2 – Les préoccupations centrées sur les enfants	80
3 – Conclusion de la partie 5	81
CONCLUSION GENERALE	83
ANNEXE 1 - QUESTIONNAIRE	85
ANNEXE 2 - PLAN DE CODE DES QUESTIONS OUVERTES SUR LES BESOINS ET ATTENTES..	103
BIBLIOGRAPHIE	118

1 - La politique d'action sociale des Caisses d'Allocations Familiales

Accueillir les enfants dans des crèches, des centres de loisirs, accompagner les familles, animer la vie sociale... sont autant de domaines pour lesquels les Caisses d'Allocations familiales (Caf) interviennent et apportent des financements dans le cadre de sa politique d'action sociale. En effet, en complément des prestations légales¹ versées à leurs allocataires, les Caf mettent en œuvre une politique d'action sociale qui visent à aider les familles à faire face à leurs difficultés financières ou de logement, et à concrétiser leurs aspirations tant en matière de loisirs, d'éducation que de mode de garde.

En 2008, les Caf ont consacré 3,9 Md€ à leur politique d'action sociale : 80 % de ce budget est destiné au financement de partenaires (crèches, associations, collectivités territoriales, etc.), 9 % sont versés directement aux familles via des aides financières et 10 % permettent de financer des services que les Caf gèrent directement.

Complémentaire des prestations légales (aides à l'équipement du logement en complément des allocations logement, financement de place de crèche en complément des prestations d' « aide à l'accueil du jeune enfant, etc.), familiale (les bénéficiaires potentiels ont au moins un enfant à charge), décentralisée (gérée par le réseau des Caf), préventive (via l'accompagnement social) et partenariale (dans le cadre de co-financement avec d'autres institutions et associations), la politique d'action sociale se déploie dans les domaines suivants :

- ♦ la petite enfance (52 % des dépenses d'action sociale), essentiellement via des aides aux partenaires (aide à l'investissement pour permettre la création de places nouvelles de crèche et prestation de service versée aux gestionnaires de structures d'accueil des enfants de moins de 4 ans en fonction du revenu des parents) ;
- ♦ les loisirs et vacances (23 %) : elles se déploient sous forme d'aides aux partenaires (contrats « enfance jeunesse » passés entre une Caf et une collectivité territoriale ou une entreprise pour promouvoir une politique d'accueil des moins de 18 ans et prestations de service « vacances avec accompagnement socio-éducatif ») et d'aides directes aux familles (aides individuelles qui dépendent du règlement intérieur de chaque caisse : bons vacances, aides sur projet, ticket loisirs, etc.) ;
- ♦ l'accompagnement des familles en difficultés à travers le financement des services de travailleurs sociaux des Caf, des aides aux associations d'aide à domicile et des aides financières aux familles ;

¹ Au total, les prestations légales familiales et sociales représentent 66 milliards d'euros en 2007. Elles sont versées par les Caf à plus de 10,7 millions d'allocataires en métropole et dans les DOM.

- ♦ l'animation de la vie sociale (7 %) via le financement de centres sociaux, de foyers de jeunes travailleurs et d'associations ;
- ♦ l'accès et le maintien dans le logement (4 %) par le financement d'associations (projet de réhabilitation, opération de relogement), l'abondement de fonds géré par les Conseils généraux (Fond solidarité logement, Fond solidarité énergie) et des aides financières individuelles (aides à l'installation, à l'équipement, au déménagement) ;
- ♦ l'accompagnement à la fonction parentale (2 %) à travers le financement de structures telles des associations de médiation familiale, des lieux d'accueil parents enfants, etc.

2 - Une enquête transversale sur la politique d'action sociale des Caf auprès des bénéficiaires potentiels d'action sociale

La politique d'action sociale a vocation à s'adapter de manière souple et diversifiée aux besoins des familles. Or, jusque-là, la Caisse Nationale des Allocations Familiales (Cnaf) ne disposait pas d'étude transversale sur cette politique² permettant de vérifier le ciblage et les effets de cette politique et de prendre la mesure des attentes de ses bénéficiaires potentiels. La Cnaf a donc réalisé, en 2009, une enquête permettant à la fois de connaître les caractéristiques des bénéficiaires et des non bénéficiaires des interventions sociales des Caf et de recueillir leurs besoins en la matière (*cf.* encadré 2).

Le champ de l'enquête est celui des bénéficiaires potentiels d'action sociale, à savoir les familles percevant des allocations familiales ou percevant des prestations sociales. Il s'agit de l'ensemble des familles avec enfant dès lors qu'elles ont deux enfants ou qu'elles perçoivent des prestations sociales (allocation logement, minima sociaux, etc.). Cette population recouvre un public de plus de 6 millions d'allocataires et représente plus de 60 % des familles avec enfant.

L'enquête a pour objectif de déterminer les modalités d'intervention qui se révèlent être les plus pertinentes, en fonction des domaines d'intervention et des caractéristiques des usagers. Comment les allocataires s'approprient-ils et jugent-ils les différents modes d'intervention ? Sont-ils adaptés à leurs besoins ? Des hypothèses spécifiques sous-tendent certains champs d'intervention. Ainsi par exemple, en matière de soutien à la parentalité, quelles sont les actions jugées légitimes ? En matière de soutien à l'insertion, les allocataires ont-ils des attentes particulières vis-à-vis des Caf, en complément des services proposés par leurs Conseils généraux ?

² Les études disponibles concernent des dispositifs particuliers, notamment les aides financières individuelles (Domingo, 2009), l'accueil du jeune enfant (Nicolas et Clément, 2009), le contrat enfance jeunesse (TMO, 2009) ou encore le travail social (Avenel et Cathelain, 2009).

Pour autant, l'enquête ne vise pas à traiter de manière précise chaque dispositif la composant mais plutôt de comprendre la complémentarité de ces dispositifs en poursuivant quatre objectifs :

- mieux connaître les allocataires qui bénéficient ou qui ne bénéficient pas des interventions sociales des Caf à travers un ensemble de variables sociodémographiques ;
- expliquer le non recours aux dispositifs : Il s'agit d'expliquer le non recours aux aides individuelles (méconnaissance des aides, aides inadaptées aux besoins, aides insuffisantes du point de vue de la solvabilité, etc.) et d'identifier des éléments déterminants la plus ou moins grande fréquentation des structures collectives (en fonction probablement de l'accessibilité géographique et tarifaire) ;
- appréhender les effets de ces dispositifs en s'interrogeant sur la suffisance et l'adaptation des aides aux besoins des bénéficiaires ;
- connaître les domaines et modalités d'intervention jugés prioritaires. Que les allocataires aient ou non bénéficié d'un dispositif d'action sociale de leur Caf, l'enquête les interroge sur leurs attentes et besoins dans le cadre des domaines privilégiés d'intervention des Caf. Quels sont les domaines d'interventions qu'ils jugent prioritaires ? Quelles sont les formes d'intervention dont ils auraient besoin (aides financières, conseil, formation, action collective, création de structures collectives...) ? Il s'agit également de repérer les moments de la vie où les allocataires auraient eu (ou ont eu) besoin d'aide.

A noter que le domaine de la petite enfance, faisant déjà l'objet de nombreuses enquêtes et notamment d'une enquête spécifique permettant de recueillir les opinions des parents (Nicolas, Clément, 2009), n'a pas été approfondi dans cette enquête.

3 - Le ciblage des aides et leurs effets, le non recours aux dispositifs et les besoins des allocataires en matière d'action sociale

Alors que le questionnaire de l'enquête (*cf.* annexe 1) s'articule autour des différents champs d'intervention, le présent dossier d'études propose une lecture transversale des résultats qui en sont issus conformément à l'ambition de l'enquête. Il interroge successivement le ciblage des dispositifs, les raisons de « non bénéfice » de ces dispositifs, leurs effets sur les bénéficiaires et les besoins en matière d'action sociale.

La première partie du dossier est consacrée à la question du ciblage des dispositifs. Deux questions structurent cette partie :

- quelle est l'importance des publics concernés au regard des masses financières engagées ?
- quelles sont les caractéristiques des publics concernés ?

L'enquête montre que globalement les montants engagés par bénéficiaires varient surtout en fonction des domaines d'intervention, alors que les caractéristiques des publics diffèrent davantage selon les modalités d'intervention.

La seconde partie s'intéresse spécifiquement aux non bénéficiaires des dispositifs d'action sociale financés par les Caf. Si la première partie permet, en creux, de les caractériser, la seconde appréhende les raisons de « non recours » aux aides financières et de « non fréquentation » des équipements collectifs, selon les domaines d'intervention. Le dépassement des plafonds de ressources, l'absence de besoin et la méconnaissance des dispositifs s'avèrent être les principaux motifs de « non bénéfice » exprimés par les bénéficiaires potentiels d'action sociale.

Les effets des dispositifs sont abordés dans la troisième partie. Ils concernent principalement les aides financières et les offres d'accompagnement³. La question des effets est abordée de manière modeste à travers le point de vue des bénéficiaires. Cette partie permet néanmoins de souligner l'utilité des aides même si les effets positifs s'avèrent souvent assez ponctuels.

La quatrième partie, la plus longue, est consacrée aux besoins et attentes en matière d'action sociale. Elle s'appuie à la fois sur des questions fermées proposant selon les domaines d'intervention des listes prédéfinies de modalités d'interventions et sur des questions ouvertes portant sur les besoins que les allocataires jugent prioritaires. La première section met en regard, de manière synthétique, les domaines d'intervention pour lesquels les bénéficiaires potentiels d'action sociale aimeraient être aidé en priorité et les modalités d'intervention qu'ils envisagent pour répondre à ces besoins. La seconde présente de manière très détaillée la nature des interventions attendues selon les domaines.

La dernière partie propose une typologie en huit classes des bénéficiaires potentiels d'action sociale selon les domaines qu'ils jugent prioritaires. Elle montre un fort clivage entre les bénéficiaires dont les préoccupations sont centrées sur la lutte contre la précarité et ceux pour qui elles portent principalement sur les enfants (parentalité, scolarité, mode de garde...).

Sur l'ensemble des thématiques abordées - ciblage, non recours, effet et besoin - une attention particulière est portée à la comparaison des modalités d'intervention que sont les aides financières, l'offre d'équipement et l'accompagnement. Alors que les masses financières engagées sont de montant et de nature différents selon les modalités d'intervention, les publics concernés sont-ils également différenciés ? En quoi les aides financières sont-elles complémentaires d'une offre d'accompagnement et d'équipement ? Les allocataires privilégient-ils dans l'expression de leur besoin l'une ou l'autre de ces trois modalités d'intervention ?

³ L'enquête n'était pas adaptée pour évaluer les effets de la fréquentation des équipements.

Encadré 1 - Méthodologie de l'enquête « Familles et interventions sociales de Caf »

La CNAF a confié, en 2009, à MICA Research la réalisation d'une enquête quantitative, par téléphone, auprès d'un échantillon de 1 351 individus, représentatif au 31 décembre 2008, des bénéficiaires potentiels d'action sociale. Ce champ recouvre l'ensemble des familles ayant perçu une prestation familiale ou sociale (RMI, AAH, etc.) versée par les Caf au cours de l'année 2008.

Questionnaire

Le questionnaire comprend une centaine de questions, structurées par grand domaine d'intervention : petite enfance et soutien à la parentalité, loisirs et vacances, logement, accompagnement social, animation de la vie sociale, accompagnement vers l'emploi et précarité. Sur chaque domaine, les axes de questionnement sont similaires : connaissances des aides, recours aux dispositifs, raisons de non recours, effets des aides sur les bénéficiaires et l'expression des besoins et attentes. Un dernier module de questions, privilégiant les questions ouvertes, porte sur les besoins prioritaires et les modalités d'interventions souhaitées pour y répondre.

Plan de sondage

Le plan de sondage de l'enquête repose sur une stratification de la population des bénéficiaires potentiels d'action sociale, basée sur le niveau de revenu par unité de consommation (RUC), combiné avec le fait d'avoir bénéficié ou non d'une Aide Financière Individuelle (AFI) en 2008.

Strate 1 – AFI et RUC <700 €	172 répondants	Soit 548 allocataires AFI
Strate 2 – AFI et 700 € < RUC < 1 000 €	173 répondants	
Strate 3 – AFI et RUC > 1 000 €	172 répondants	
Strate 4 – AFI et RUC inconnu	31 répondants	
Strate 5 – SANS AFI et RUC < 700	257 répondants	Soit 803 allocataires SANS AFI
Strate 6 – SANS AFI et 700 € < RUC < 1 000 €	257 répondants	
Strate 7 – SANS AFI et RUC > 1 000 €	258 répondants	
Strate 8 – SANS AFI et RUC inconnu	31 répondants	

Une pondération a ensuite été appliquée afin de reconstituer la structure d'ensemble de la population étudiée : les résultats d'ensemble respectent donc le poids naturel de chaque strate dans la population des bénéficiaires potentiels d'action sociale.

Profil de répondants

Le profil des répondants traduit l'hétérogénéité des bénéficiaires potentiels d'action sociale tant en terme de revenu qu'en terme de structure familiale (cf. tableau 1). 14 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale dispose de moins de 1 000 euros de ressources mensuelles quand 20 % en dispose de plus de 3 000 ; 20 % n'ont qu'un seul enfant et 26 % trois ou plus.

Tableau 1- Profil des bénéficiaires potentiels d'action sociale (en %)

Moins de 30 ans	13 %
30 à 40 ans	42 %
Plus de 40 ans	45 %
Biactivité	48 %
Monoactivité	36 %
Sans emploi / en recherche d'emploi	16 %
Personne seule et couple sans enfant	2 %
Monoparent	22 %
Couples (avec enfant)	76 %
Pas d'enfant	2 %
1 enfant	21 %
2 enfants	49 %
3 enfants et +	26 %
Sans diplôme	14 %
BEPC/BEP/CAP	28 %
Bac	18 %
Bac +2 ou 3	22 %
Bac +4 et plus	18 %
Moins de 1 000 euros par mois	14 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	34 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	31 %
Plus de 3 000 euros par mois	20 %
Ne sait pas	1 %
Perception d'un minimum social en 2008	17 %

Source - CNAF – DSER - Enquête « Familles et interventions sociales des Caf » - 2009

La branche Famille a une assez grande méconnaissance des publics qu'elle touche à travers sa politique d'action sociale aussi bien en terme de volume que de caractéristiques sociodémographiques. Les données administratives permettent d'identifier les bénéficiaires d'aides financières individuelles : ils représentaient, en 2008, 9 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale⁴ et moins de 10 % des dépenses d'action sociale. En revanche, aucune source de données centralisées ne permet d'identifier les bénéficiaires d'équipement financés par les Caf. Même si l'enquête ne couvre pas l'ensemble des usagers potentiels de ces structures collectives (puisque'elle ne couvre pas les familles avec un seul enfant ne percevant pas de prestation sociale), elle permet de faire une première approximation du volume et des caractéristiques des bénéficiaires des interventions sociales financées par les Caf.

Cette partie s'intéresse à la question du ciblage des dispositifs d'action sociale, selon les masses financières engagées et les domaines d'intervention. Deux niveaux d'analyse sont développés :

- ⇒ le premier adopte une vision large du ciblage et la croise avec la question du financement. Il s'agit de mettre en regard, pour chaque domaine d'intervention, la part des bénéficiaires concernés et les masses financières engagées (1) ;
- ⇒ le second s'intéresse pour chaque dispositif aux caractéristiques sociodémographiques des publics bénéficiaires (2). Les aides financières individuelles ayant vocation à s'adresser aux familles les plus en difficultés et les équipements à tous, les caractéristiques des bénéficiaires de ces deux modes d'intervention devraient être largement différenciées.

1 - Les montants dépensés par bénéficiaire reflètent la diversité des domaines d'intervention

La mise en regard, par domaine d'intervention, des masses financières engagées, issues des données financières d'action sociale (ventilation fonctionnelle d'action sociale, 2008) et du volume de bénéficiaires potentiels d'action sociale issu de l'enquête (cf. tableau 2) permettent de souligner la diversité des actions conduites. Certaines actions concernent un large public, mais sont peu coûteuses quand d'autres sont plus ciblées, mais exigent des moyens financiers importants.

⁴ Les bénéficiaires d'aides financières individuelles ont été largement décrits par Domingo (2009).

Tableau 2 - Les bénéficiaires d'action sociale par domaine d'intervention

Domaines d'intervention	Part des bénéficiaires potentiels d'action sociale	Type d'aide
Accueil des jeunes enfants	3 %	Mode de garde principal du dernier enfant de moins de 4 ans (crèche, halte garderie ou jardin d'enfant)
Temps libre des enfants et des familles	40 %	Fréquentation par un enfant âgé de 4 à 12 ans d'un centre de loisirs et/ou d'une garderie. Aide financière individuelle (AFI) pour activité extra scolaire et/ou pour partir en vacances au cours des trois dernières années. Fréquentation d'un centre de vacances financé par la Caf au cours des trois dernières années
Accompagnement social des familles	7 %	Suivi par un travailleur social de la Caf au cours des trois dernières années. AFI de secours au cours des trois dernières années. Bénéfice d'une aide pour retrouver un emploi au cours des trois dernières années. Participation à des réunions ou groupes de paroles.
Logement et habitat	7 %	AFI liée au logement au cours des trois dernières années Accompagnement pour trouver un logement ou ne pas être expulsé Soutien lors de la réhabilitation de votre immeuble ou quartier et/ou autres actions
Animation de la vie sociale	13 %	Fréquentation d'un centre social (ou maisons de quartier, foyers ruraux) au cours des trois dernières années
Actions de soutien à la parentalité	13 %	Fréquentation d'un lieu d'accueil parent - enfant au cours des trois dernières années, Aide dans les relations avec vos enfants et/ou leurs enseignants

Lecture – 40 % des bénéficiaires potentiels d'action sociales sont concernés par les actions dans le domaine du temps libre au titre des interventions retenues dans la seconde colonne.

Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Celles menées dans le domaine de la petite enfance font partie de cette seconde catégorie. Axe prioritaire de la politique d'action sociale, l'accueil des jeunes enfants représente plus de la moitié des dépenses d'action sociale, principalement sous forme d'aide aux partenaires⁵. D'après l'enquête, 3 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale, soit 11 % des parents d'enfants de moins de 4 ans bénéficiaires potentiels d'action sociale⁶ (cf. tableau 2) bénéficient de cette politique via l'accueil de leur enfant à titre principal en crèche, halte garderie ou jardin d'enfant.

A l'inverse, le domaine du temps libre, qui représente un quart des dépenses d'action sociale en 2008, touche près de 40 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale par la fréquentation d'une garderie, d'un centre de loisirs ou le bénéfice d'une aide pour partir en vacances ou pratiquer une activité extra scolaire.

En 2008, 11 % des dépenses d'action sociale sont consacrées à l'accompagnement des familles en difficultés. Il s'agit du financement des services de travailleurs sociaux, de l'aide à domicile et des aides financières aux familles (hors logement et temps libre). Dans l'enquête, 7 % des personnes interrogées ont bénéficié d'une action relevant de ce domaine au cours des trois dernières années (hors aide à domicile).

L'animation de la vie sociale (financement de centres sociaux, de foyers de jeunes travailleurs et d'associations) est le quatrième poste des dépenses d'action sociale (7 %). Estimer le nombre de bénéficiaires potentiels d'action sociale concernés par les actions dans ce domaine se montre particulièrement difficile, car les établissements financés sont très divers. L'enquête a centré l'analyse sur les centres sociaux, les maisons de quartier et les foyers ruraux : si plus de la moitié des répondants savent qu'il existe près de chez eux un de ces équipements, 13 % en ont fréquenté un au cours des trois dernières années.

4 % des dépenses d'action sociale sont consacrées au domaine du logement. Constitué essentiellement d'aides financières individuelles (pour équiper le logement ou payer une facture), il a bénéficié, d'après l'enquête, au cours des trois dernières années, à 7 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale, soit 14 % de ceux percevant des allocations logement.

Enfin, l'accompagnement à la fonction parentale représente 2 % des dépenses d'action sociale en 2008. Les structures qu'elles financent (associations de médiation familiale, lieux d'accueil parents enfants, réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, etc.) semblent toucher un public relativement large même si l'enquête n'a pas interrogé les allocataires de manière exhaustive sur l'ensemble des lieux financés. En effet, 13 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale ont fréquenté un lieu d'accueil parents/enfants avec leur enfant de moins de 4 ans ou ont reçu une aide de la Caf pour améliorer leurs relations avec leurs enfants.

⁵ Il s'agit de prestation de services versée aux gestionnaires des structures d'accueil en fonction du revenu des parents et d'aides à l'investissement pour permettre la création de places nouvelles de crèches.

⁶ Cette estimation ne prend pas en compte les familles ayant un seul enfant et ne percevant pas de prestation légale compte tenu du champ de l'enquête.

2 - Les caractéristiques des bénéficiaires par domaine et modalités d'intervention

Au-delà du volume des publics visés, cette section s'intéresse aux caractéristiques des bénéficiaires des dispositifs selon les domaines et les modalités d'intervention. Les dispositifs atteignent-ils leurs cibles, ouvertes à tous pour les équipements et contraintes aux plus précaires pour les aides financières ?

21 - Domaine de la petite enfance et du soutien à la parentalité

En matière de petite enfance, en complément des prestations légales, les structures d'accueil représentent l'essentiel de l'offre s'adressant aux parents. Un module de question relatif à la petite enfance a été posé aux allocataires parents d'enfants de moins de 4 ans (380 individus dans l'enquête) sur les modes de garde et leur fréquentation d'équipements destinés aux parents de jeunes enfants, tels que les services de protection maternelle infantile (PMI), financés par le département ou les lieux d'accueil parents/enfants, financés en partie par les Caf.

Conformément aux enquêtes portant sur les modes de garde des jeunes enfants, la plupart des parents d'enfant de moins de 4 ans gardent eux mêmes leurs enfants ou le font garder par un membre de leur famille (51 %) (cf. tableau 3). Seuls 11 % des allocataires ont un mode de garde collectif. A noter que si la hiérarchie des modes de garde est respectée, les proportions diffèrent d'autres sources de données, notamment l'enquête Drees sur les modes de garde (Ananian, Robert-Bobbée, 2009) du fait d'une formulation de question différente⁷.

De manière attendue, la fréquentation des structures collectives financées par les Caf telles que les crèches, les jardins d'enfants ou les haltes garderies est plus fréquente lorsque les parents travaillent (cf. tableau 3). Elle diminue avec le niveau de revenu et le nombre d'enfant au profit de la garde par les parents. Près d'1/4 des répondants ont recours à une assistante maternelle, notamment les familles avec un seul enfant (43 %) et celles dont les revenus dépassent 3 000 euros par mois (40 %). A noter que les enfants de moins de 4 ans des familles monoparentales sont plus souvent gardés qu'en moyenne par leurs parents ou par une assistante maternelle.

⁷ Dans l'enquête Drees sur les modes de garde (Ananian, Robert-Bobbée, 2009), la question porte sur le mode de garde principal entre 8 h et 19 h. D'après cette source les enfants de moins de trois ans sont 63 % à être gardés par leurs parents, 18 % par une assistante maternelle et 10 % dans une structure d'accueil collective.

Tableau 3 - Principal mode de garde de votre dernier enfant de moins de 4 ans selon les caractéristiques sociodémographiques des parents

	Parents, famille	Assistante maternelle	Crèche, Halte garderie	Ecole maternelle	Autres
Ensemble	51 %	23 %	11 %	10 %	5 %
Moins de 30 ans	62 %	25 %	4 %	10 %	2 %
30 à 40 ans	47 %	25 %	14 %	7 %	7 %
Plus de 40 ans	45 %	7 %	8 %	7 %	6 %
Biactivité	32 %	29 %	15 %	34 %	9 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	70 %	20 %	5 %	15 %	1 %
Sans emploi	86 %	8 %	3 %	5 %	1 %
Monoparent	59 %	25 %	3 %	4 %	2 %
Couples	50 %	23 %	11 %	11 %	6 %
1 enfant	37 %	43 %	14 %	0 %	3 %
2 enfants	48 %	23 %	11 %	4 %	5 %
3 enfants et plus	69 %	7 %	6 %	13 %	7 %
Moins de 1 000 euros par mois	75 %	8 %	4 %	11 %	0 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	72 %	17 %	3 %	13 %	4 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	49 %	23 %	15 %	3 %	2 %
Plus de 3 000 euros par mois	14 %	40 %	13 %	10 %	14 %

Lecture – 62 % des moins de 30 ans gardent eux-mêmes leur enfant de moins de 4 ans, contre 51 % parmi l'ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant des enfants de moins de 4 ans.

Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Alors que seulement un dixième des enfants de moins de 4 ans sont accueillis dans une structure collective, ils sont également peu à fréquenter d'autres lieux destinés à cette tranche d'âge. En effet, 45 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale, parents d'enfant de moins de 4 ans, n'ont fréquenté aux cours des trois dernières années ni un service de PMI, ni un lieu d'accueil parents/enfants, ni un centre social (cf. tableau 4).

Tableau 4 – Fréquentation de structure destinée aux enfants de moins de 4 ans

% des citations (plusieurs réponses possibles)	
Aucun lieu	45 %
La PMI	39 %
Un Lieu d'accueil enfant / parent	16 %
Un Centre social pour une activité / une action avec votre enfant	12 %
Un autre lieu pour une activité / une action avec votre enfant	2 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant des enfants de moins de 4 ans.

Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Tableau 5 - Fréquentation de structure destinée aux enfants de moins de 4 ans selon les caractéristiques sociodémographiques des parents et le mode de garde

	A la protection maternelle et infantile (PMI)	Dans un lieu d'accueil Enfant / parent	Aucune visite
Moins de 30 ans	43 %	13 %	45 %
30 à 40 ans	37 %	17 %	46 %
Plus de 40 ans	33 %	22 %	40 %
Biactivité	33 %	16 %	49 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	45 %	19 %	38 %
Sans emploi	44 %	13 %	46 %
Monoparent	54 %	23 %	35 %
Couples	37 %	15 %	46 %
1 enfant	43 %	17 %	43 %
2 enfants	35 %	17 %	44 %
3 enfants et plus	40 %	15 %	48 %
Sans diplôme	45 %	23 %	45 %
BEPC/BEP/CAP	43 %	17 %	45 %
Bac	36 %	16 %	53 %
Bac +2 ou 3	36 %	16 %	45 %
Bac +4 et plus	37 %	12 %	40 %
Moins de 1 000 euros par mois	40 %	18 %	47 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	46 %	20 %	42 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	32 %	13 %	49 %
Plus de 3 000 euros par mois	37 %	13 %	45 %
Enfant gardé par la famille	43 %	20 %	41 %
Enfant gardé par une assistante maternelle	33 %	9 %	55 %
Enfant accueilli dans une structure collective	32 %	19 %	41 %
Ensemble	39 %	16 %	45 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant des enfants de moins de 4 ans.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Néanmoins, 39 % sont allés en PMI et 16 % dans un lieu d'accueil parents/enfants. Ces proportions sont plus élevées parmi les parents moins expérimentés (ayant un seul enfant) et isolés (les familles monoparentales) (cf. tableau 5). Les familles aux ressources les plus élevées fréquentent moins souvent les services de PMI, privilégiant peut-être la visite chez le pédiatre. Enfin, il est intéressant de noter que les parents gardant eux-mêmes leurs enfants sont plus enclins à se rendre à la PMI et à fréquenter des lieux d'accueil parents/enfants. Ainsi, même si la part des parents s'étant rendus à la PMI paraît faible au regard de la promotion de ces services notamment par les professionnels hospitaliers, ce service remplit sa mission en attirant les parents démunis financièrement (alternative au pédiatre), faiblement expérimentés, isolés et ceux gardant eux-mêmes leurs enfants.

En matière de petite enfance et de soutien à la parentalité, la Caf est aussi un lieu d'informations, de conseils et d'accompagnement. Ainsi, 14 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale ont rencontré, à titre individuel, quelqu'un de la Caf pour avoir des conseils et des informations au sujet de la garde de leurs jeunes enfants et 3 % ont participé à des réunions collectives d'informations sur les modes d'accueil du jeune enfant, la naissance, les relations parents/enfants, etc.

Tableau 6 - Bénéficiaire d'aide en matière de soutien à la parentalité

A bénéficié d'une aide en matière de soutien à la parentalité et/ou a participé à des réunions d'informations collectives dans le domaine du soutien à la parentalité (en %)	
Ensemble	11
Moins de 30 ans	4
30 à 40 ans	11
Plus de 40 ans	11
Biactivité	12
Monoactivité (y compris monoparent actif)	8
Sans emploi	14
Monoparent	13
Couples	10
1 enfant	20
2 enfants	8
3 enfants et +	10
Sans diplôme	13
BEPC/BEP/CAP	14
Bac	13
Bac +2 ou 3	8
Bac +4 et plus	4
Moins de 1 000 euros par mois	13
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	13
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	8
Plus de 3 000 euros par mois	8
Perception d'un minimum social	11

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant des enfants de plus de 4 ans.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Par ailleurs, 2 % des familles avec enfant de plus de 4 ans ont participé à des groupes de paroles et des conférences-débats organisés par la Caf et 7 % ont bénéficié d'une aide de la part de la Caf dans leur relation avec leurs enfants et/ou avec les enseignants de leurs enfants. Au total, ce sont donc 11 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant au moins un enfant de plus de 4 ans qui ont bénéficié d'une aide et/ou qui ont participé à des réunions d'informations collectives dans le domaine du soutien à la parentalité. Ces actions sont plus fréquentes parmi les familles d'un enfant (20 %), les familles monoparentales (13 %) et celles disposant de faibles ressources financières (*cf.* tableau 6).

22 - Domaine des loisirs et des vacances

En matière de temps libre, deux modalités d'intervention sont mises en œuvre : des aides aux partenaires pour financer des structures collectives telles que des centres de loisirs ou de vacances, des garderies, etc., représentant plus de 80 % des dépenses d'action sociale « temps libre » et des aides financières individuelles pour partir en vacances ou pratiquer des activités extra scolaires.

Tableau 7 - Fréquentation des centres de loisirs et des garderies

	Fréquenté un centre de loisirs le mercredi et/ou pendant les vacances	Fréquenté la garderie avant ou après l'école
Ensemble	43 %	41 %
<i>Dont « tous vos enfants entre 4 et 12 ans »</i>	<i>23 %</i>	<i>18 %</i>
<i>Dont « certains de vos enfants entre 4 et 12 ans »</i>	<i>20 %</i>	<i>22 %</i>
Moins de 30 ans	50 %	32 %
30 à 40 ans	42 %	42 %
Plus de 40 ans	43 %	38 %
Biactivité	44 %	44 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	44 %	40 %
Sans emploi	39 %	22 %
Monoparent	46 %	39 %
Couples	42 %	40 %
1 enfant	39 %	36 %
2 enfants	44 %	41 %
3 enfants et +	43 %	39 %
Sans diplôme	43 %	35 %
BEPC/BEP/CAP	41 %	27 %
Bac	43 %	39 %
Bac +2 ou 3	48 %	51 %
Bac +4 et plus	41 %	50 %
Moins de 1 000 euros par mois	39 %	29 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	42 %	30 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	46 %	47 %
Plus de 3 000 euros par mois	40%	45%

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant des enfants entre 4 et 12 ans.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Qu'il s'agisse des centres de loisirs ou de la garderie, le taux de fréquentation des familles ayant des enfants entre 4 et 12 ans est de l'ordre de 40 % (cf. tableau 7). La fréquentation de ces structures est relativement diffusée dans l'ensemble de la population ce qui traduit la vocation d'ouverture à tous les publics de ces structures, dont le prix pour les familles varie en fonction de leur revenu. Néanmoins, le centre de loisirs est plus souvent fréquenté par les enfants vivant en familles monoparentales et ceux vivant dans des foyers où les ressources sont comprises entre 2 000 et 3 000 euros par mois.

Pour ces familles, même si les parents travaillent, leurs ressources sont insuffisantes pour faire garder leurs enfants par une tierce personne et recourent davantage au centre de loisirs que les familles ayant des ressources mensuelles supérieures à 3 000 euros. Quant à la garderie, avant ou après l'école, elle est plébiscitée par les parents qui travaillent et ayant des ressources supérieures à 2 000 euros par mois.

En matière de temps libre, le réseau des Caf intervient également pour favoriser la pratique d'activité extra scolaire et le départ en vacances des enfants. Sur notre échantillon, près de 8 allocataires sur 10 affirment qu'au moins un de leurs enfants pratique une activité extra scolaire et davantage encore parmi les couples biactifs (85 %) (cf. tableau 8). A l'inverse, les « non pratiquants » se caractérisent par une situation professionnelle, financière et familiale fragilisée.

Les raisons de non pratique traduisent des situations différentes. Si le coût et la complexité d'organisation apparaissent clairement comme les deux raisons principales de non pratique, celles-ci divergent en fonction de la situation professionnelle : les couples où les deux conjoints exercent une activité professionnelle sont les plus nombreux à invoquer des difficultés organisationnelles, alors que les personnes sans emploi citent davantage le prix jugé trop élevé. Les familles monoparentales et celles avec trois enfants ou plus citent également plus souvent qu'en moyenne le prix comme principale raison de non pratique.

Les aides financières individuelles ont justement pour objectif de lever le frein du prix pour les familles les plus en difficultés. De fait, si 7 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale ont perçu une aide financière pour les activités extra scolaires de leurs enfants, ils sont 18 % parmi les familles monoparentales, 22 % parmi celles disposant de moins de 1 000 euros de ressources mensuelles et 20 % parmi les parents sans emploi. Ainsi, les aides financières aux activités extra scolaires sont effectivement ciblées sur les familles surreprésentées parmi les « non pratiquants ».

Tableau 8 - Pratique d'une activité extra scolaire en 2008, bénéficie d'une aide financière pour cette pratique et raisons de non pratique

	A pratiqué une activité extra scolaire en 2008	A bénéficié d'une aide financière pour pratiquer une activité extra scolaire en 2008	Principales raisons de non pratique d'une activité extra scolaire en 2008	
			C'est trop cher	C'est compliqué à organiser
Ensemble	77 %	7 %	36 %	32 %
Moins de 30 ans	61 %	5 %	28 %	29 %
30 à 40 ans	76 %	6 %	39 %	34 %
Plus de 40 ans	82 %	9 %	35 %	31 %
Biactivité	85 %	4 %	21 %	40 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	72 %	8 %	36 %	37 %
Sans emploi	58 %	20 %	57 %	14 %
Monoparent	63 %	18 %	51 %	26 %
Couples	80 %	5 %	30 %	35 %
1 enfant	68 %	7 %	34 %	6 %
2 enfants	76 %	5 %	27 %	35 %
3 enfants et +	81 %	10 %	54 %	38 %
Sans diplôme	53 %	15 %	43 %	31 %
BEPC/BEP/CAP	74 %	10 %	34 %	28 %
Bac	80 %	10 %	37 %	36 %
Bac +2 ou 3	85 %	2 %	31 %	40 %
Bac +4 et plus	89 %	4 %	28 %	28 %
Moins de 1 000 euros par mois	60 %	22 %	61 %	9 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	69 %	9 %	42 %	31 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	80 %	7 %	19 %	46 %
Plus de 3 000 euros par mois	92 %	0 %	8 %	48 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant des enfants entre 4 et 12 ans.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

En matière de départ en vacances les constats sont similaires. Dans 64 % des familles bénéficiaires potentielles d'action sociale, les enfants sont partis en vacances durant l'été 2009 (cf. tableau 9). Les non départs sont plus fréquents lorsque les parents sont isolés, sans emploi, et disposant de ressources faibles, le prix étant le principal frein au départ pour ces familles. De ce fait, les aides financières leur sont destinées en priorité. Si 8 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale en ont bénéficié, ils sont plus du double parmi les familles disposant de moins de 1 000 euros de ressources mensuelles.

Tableau 9 - Départ en vacances en 2009, raisons de non départ et bénéfice d'une aide financière au départ

	Vos enfants sont partis en vacances durant l'été 2009	Le prix comme raison de non départ en vacances	Bénéficie d'une aide financière de la Caf pour partir en vacances au cours des trois dernières années
Ensemble	64 %	67 %	8 %
Moins de 30 ans	51 %	72 %	7 %
30 à 40 ans	70 %	63 %	8 %
Plus de 40 ans	62 %	68 %	8 %
Biactivité	76 %	50 %	5 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	62 %	75 %	10 %
Sans emploi	32 %	73 %	13 %
Monoparent	49 %	74 %	13 %
Couples avec enfant(s)	69 %	63 %	6 %
1 enfant	52 %	76 %	7 %
2 enfants	71 %	57 %	6 %
3 enfants et +	63 %	71 %	12 %
Sans diplôme	39 %	76 %	11 %
BEPC/BEP/CAP	55 %	70 %	10 %
Bac	62 %	66 %	12 %
Bac +2 ou 3	80 %	51 %	5 %
Bac +4 et plus	84 %	49 %	1 %
Moins de 1 000 euros par mois	38 %	80 %	17 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	51 %	71 %	11 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	73 %	56 %	6 %
Plus de 3 000 euros par mois	90 %	18 %	1 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant des enfants.

Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

23 - Domaine du logement

41% des bénéficiaires potentiels d'action sociale déclarent avoir reçu des allocations logement au cours de l'année 2009. Un cinquième d'entre eux ont également bénéficié d'une aide de la Caf dans ce domaine, au cours des trois dernières années, qu'elle soit financière ou non (cf. tableau 10). Les aides financières, le plus souvent sous forme de prêt sont ciblées sur les familles monoparentales (20 %) et nombreuses (16 %), celles sans emploi (24 %) et bénéficiant d'un minimum social (26 %) (cf. tableau 11). Soulignons que les plus jeunes sont particulièrement soutenus dans ce domaine : 59 % des moins de 30 ans sont bénéficiaires des allocations logement et parmi eux 24 % ont bénéficié au cours des trois dernières années d'une aide ponctuelle dans ce domaine. Complémentaires des allocations logement, les aides d'action sociale permettent de soutenir ponctuellement de manière ciblée des populations spécifiques, notamment les jeunes en phase d'installation dans un logement indépendant et les bénéficiaires de minimum sociaux.

Tableau 10 - Bénéfice d'une aide, financière ou non, dans le domaine du logement

Une aide financière pour équiper votre logement ou payer une facture liée à votre logement	14 %
Informations et de conseils concernant votre logement	4 %
Une aide pour trouver un logement ou ne pas être expulsé	2 %
Une autre aide concernant votre logement	2 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale percevant des allocations logement.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Tableau 11 - Bénéficiaires des allocations logement et d'aide financière dans le domaine du logement

	Bénéficiaire des allocations logement (AL)	Bénéficiaire d'une aide financière pour le logement (parmi les bénéficiaires des AL)
Ensemble	41 %	14 %
Moins de 30 ans	59 %	24 %
30 à 40 ans	38 %	13 %
Plus de 40 ans	38 %	11 %
Biactivité	18 %	3 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	54 %	13 %
Sans emploi	78 %	24 %
Monoparent	69 %	20 %
Couples avec enfant(s)	31 %	11 %
1 enfant	54 %	13 %
2 enfants	30 %	14 %
3 enfants et +	47 %	16 %
Sans diplôme	66 %	20 %
BEPC/BEP/CAP	55 %	18 %
Bac	44 %	7 %
Bac +2 ou 3	21 %	7 %
Bac +4 et plus	16 %	4 %
Moins de 1 000 euros par mois	78 %	23 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	65 %	13 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	23 %	3 %
Plus de 3 000 euros par mois	4 %	3 %
Perception minimum social	80 %	26 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale percevant des allocations logement.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

24 - Domaine de la précarité, de l'accompagnement social et vers l'emploi

17 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale interrogés ont perçu en 2009 des prestations légales sociales (AAH, RSA). Parmi eux, 10 % ont bénéficié de la part de la Caf d'une aide financière ponctuelle pour faire des courses alimentaires, rembourser une dette, etc. Cette proportion s'élève à 13 % parmi les familles nombreuses et sans emploi. Les effectifs étant très faibles, il est difficile de donner plus de détails sur le ciblage de ces aides. L'étude sur les aides financières individuelles menée par la Cnaf (Domingo, 2009) est de ce point de vue plus robuste et souligne le ciblage très fort des ces aides d'urgence vers les plus démunis.

Dans le domaine de la précarité, en complément des prestations sociales et des aides financières ponctuelles, l'accompagnement social est une modalité d'intervention proposée dans la quasi-totalité des Caf. Dans notre enquête, 13 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale ont été aidés par un travailleur social ces trois dernières années, dont 3 % par un travailleur social de la Caf. Ces accompagnements sont ciblés sur les familles fragilisées financièrement et/ou familialement, notamment les personnes sans emploi (31 %) et les familles monoparentales (25 %) (cf. tableau 12).

Tableau 12 - Bénéficiaires aidés par un travailleur social au cours des trois dernières années

A été aidé par un travailleur social (CG, Caf,...) au cours des trois dernières années	
Ensemble	13 %
Moins de 30 ans	19 %
30 à 40 ans	12 %
Plus de 40 ans	11 %
Biactivité	6 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	14 %
Sans emploi	31 %
Monoparent	25 %
Couples avec enfant(s)	9 %
1 enfant	21 %
2 enfants	9 %
3 enfants et +	13 %
Sans diplôme	24 %
BEPC/BEP/CAP	15 %
Bac	10 %
Bac +2 ou 3	6 %
Bac +4 et plus	10 %
Moins de 1 000 euros par mois	35 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	15 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	5 %
Plus de 3 000 euros par mois	6 %
Perception d'un minimum social	35 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale.

Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Enfin, les Caf peuvent proposer un accompagnement vers l'emploi, en levant les freins à la reprise d'emploi. Un tiers des bénéficiaires potentiels d'action sociale a été au cours des trois dernières années ou est actuellement en recherche d'emploi. Parmi elles, 8 % ont reçu une aide de la part de la Caf sous la forme de conseils et d'informations (3 %), d'une aide financière (4 %), d'un accompagnement individualisé (2 %) et/ou d'une aide pour trouver un mode de garde.

Le ciblage de ces aides à l'accompagnement vers l'emploi est clairement en direction des monoparents avec enfant de moins de trois ans qui sont 26 % à avoir été aidés dans ce domaine par la Caf au cours des trois dernières années. Néanmoins, l'essentiel de l'accompagnement professionnel est fait par des organismes dédiés : 62 % des personnes ayant cherché un emploi au cours des trois dernières années ont été accompagnées dans cette démarche par un autre organisme de la Caf. Ce constat confirme le positionnement du réseau des Caf comme appui au processus de reprise d'emploi, en particulier pour des publics qu'elle connaît bien, telle que les familles monoparentales, plutôt que comme principal acteur de cette problématique.

25 - Domaine de l'animation de la vie sociale

80 % des dépenses dans le domaine de l'animation de la vie sociale concernent le financement de centres sociaux, maisons de quartier ou de foyers ruraux. Six bénéficiaires potentiels d'action sociale sur dix déclarent connaître l'existence, près de chez eux, de ce type de structure. Mais parmi eux seulement 16 % en ont fréquenté au cours des trois dernières années (cf. tableau 13). Alors que les centres sociaux sont des lieux ouverts à tous, leur fréquentation apparaît relativement ciblée, centrée sur les familles monoparentales (23 %), nombreuses (21 %) et les familles les plus démunies, notamment celles percevant un minimum social (25 %). On peut néanmoins s'interroger sur la qualité des réponses à ce module de questions. En effet, il est possible que la dénomination « centre social » soit mal identifiée : certaines personnes peuvent en fréquenter un tout en ayant déclaré qu'ils n'en connaissaient pas près de chez eux ; d'autres peuvent ne pas savoir qu'ils en fréquentent un.

Tableau 13 - Bénéficiaires ayant fréquenté un centre social au cours des trois dernières années

Ensemble	16 %
Moins de 30 ans	9 %
30 à 40 ans	16 %
Plus de 40 ans	19 %
Biactivité	12 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	20 %
Sans emploi	21 %
Monoparent	23 %
Couples avec enfant(s)	14 %
1 enfant	16 %
2 enfants	13 %
3 enfants et +	21 %
Sans diplôme	22 %
BEPC/BEP/CAP	19 %
Bac	17 %
Bac +2 ou 3	12 %
Bac +4 et plus	13 %
Moins de 1 000 euros par mois	24 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	17 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	17 %
Plus de 3 000 euros par mois	10 %
Perception d'un minimum social	25 %

Champ - les bénéficiaires potentiels d'action sociale connaissant l'existence de centres sociaux.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

3 - Conclusion de la Partie 1

L'analyse du ciblage des dispositifs d'action sociale confirme les hypothèses que l'on peut formuler à son égard. Même si l'enquête ne permet qu'une approximation du nombre de bénéficiaires potentiels d'action sociale fréquentant les structures collectives financées par les Caf et qu'elle ne prend pas du tout en compte la fréquentation des associations soutenues par les Caf, elle permet de souligner la diversité des actions conduites en terme de montants dépensés par bénéficiaires. Les actions dans le domaine de la petite enfance concernent un public restreint, mais mobilisent des masses financières importantes compte tenu de la spécificité du public concerné (les moins de 3 ans). A l'inverse, le domaine des loisirs et des vacances touche un large public avec une masse financière deux fois moins importante.

Quant aux caractéristiques des publics bénéficiaires des dispositifs, elles sont fortement discriminées par les modalités d'intervention : les aides financières complètent les prestations légales pour les plus démunis alors que les structures collectives sont ouvertes à des publics plus larges. Néanmoins, la fréquentation des équipements est aussi corrélée à certaines caractéristiques sociales des familles. Les centres d'accueil parents/enfants et les centres sociaux sont, par exemple, davantage fréquentés par les familles fragilisées familialement et/ou financièrement.

PARTIE 2 – LES RAISONS DE « NON BÉNÉFICIAIRE » DES AIDES : DE L'ABSENCE DE BESOIN À LA RECONNAISSANCE DES DISPOSITIFS

Le ciblage des dispositifs d'action sociale est très marqué par les modalités d'intervention. En est-il de même en matière d'explication du « non bénéficiaire » des interventions sociales ?

Cette partie explore les raisons de « non recours » aux aides financières et de « non fréquentation » des équipements. Elle est guidée par l'hypothèse selon laquelle les raisons de « non bénéficiaire » varient d'une part selon les modalités d'intervention et d'autre part selon les caractéristiques sociodémographiques des bénéficiaires potentiels. Soulignons que le terme « non recours » est sans doute plus adapté aux prestations légales (qui sont un droit pour les allocataires). Faute d'avoir trouvé un autre terme, nous l'adoptons ici pour décrire le « non bénéficiaire » d'aides facultatives.

1 - Domaine de la petite enfance et du soutien à la parentalité

En matière de petite enfance, la problématique de la « non fréquentation » des structures collectives d'accueil relève pour l'essentiel de celle de l'offre insuffisante de places, sur laquelle nous ne reviendrons pas dans ce dossier d'études.

Pour les autres structures à destination des enfants de moins de 4 ans (centre social, lieux d'accueil parents/enfants, etc., **hors PMI**), l'absence de besoin explique en grande partie la non fréquentation (*cf.* tableau 14).

Tableau 14 - Raisons de non fréquentation des structures destinées aux enfants de moins de 4 ans (centre social, lieux d'accueil parents/enfants, etc., hors PMI, hors mode de garde)

Pas eu besoin d'y aller	64 %
Ne savait pas qu'il en existe près de chez lui/elle	30 %
Lieux trop éloignés du domicile	10 %
Pas le temps	10 %

Champ - les bénéficiaires potentiels d'action sociale avec enfant de moins de 4 ans.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Les couples dont les deux conjoints ont une activité professionnelle (70 %), les allocataires avec les niveaux d'études les plus élevés (au delà de Bac + 2), les familles aux revenus supérieurs à 3 000 €/mois (73 %) sont les plus nombreux à évoquer l'absence de besoin comme raison de non fréquentation de ces structures (*cf.* tableau 15).

La seconde raison de non fréquentation des lieux d'action sociale avec les enfants de moins de 4 ans est la méconnaissance de ces lieux. Environ 1/3 ne sait pas qu'il en existe près de chez eux (30 %), notamment les familles monoparentales (36 %), celles d'au moins 3 enfants (38 %), et les allocataires non diplômés (39 %).

D'autres raisons sont également citées mais dans une moindre mesure : l'éloignement géographique (10 %), le manque de temps (10 %), le manque d'informations (4 %) et la mauvaise réputation de ces endroits (1 %).

Tableau 15 - Raisons de non fréquentation des structures destinées aux enfants de moins de 4 ans (centre social, lieux d'accueil parents/enfants, etc., hors PMI, hors mode de garde), selon les caractéristiques des familles

	Vous ne savez pas s'il en existe près de chez vous	Vous n'avez pas eu besoin d'y aller
Ensemble	30 %	64 %
Moins de 30 ans	30 %	63 %
30 à 40 ans	30 %	64 %
Plus de 40 ans	30 %	64 %
Biactivité	27 %	70 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	32 %	57 %
Sans emploi	35 %	51 %
Monoparent	36 %	46 %
Couples	29 %	65 %
1 enfant	30 %	62 %
2 enfants	25 %	66 %
3 enfants et +	38 %	60 %
Sans diplôme	39 %	39 %
BEPC/BEP/CAP	39 %	46 %
Bac	23 %	70 %
Bac +2 ou 3	29 %	75 %
Bac +4 et plus	25 %	73 %
Moins de 1 000 euros par mois	31 %	49 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	34 %	54 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	34 %	69 %
Plus de 3 000 euros par mois	19 %	73 %

Champ - les bénéficiaires potentiels d'action sociale avec enfant de moins de 4 ans.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

En matière de soutien à la parentalité, si la Caf développait des services pour aider les parents à mieux gérer les relations avec leurs enfants, 3 allocataires sur 10 affirment qu'ils feraient appel à la Caf. *A contrario*, nombreux sont les allocataires qui ne penseraient pas à solliciter la Caf en cas de difficulté, tout simplement par manque d'information à ce sujet (58 %) (cf. tableau 16). Par ailleurs, pour 29 % d'entre eux, la Caf n'est pas légitime à intervenir dans ce domaine. 8 % déclarent également qu'ils n'ont « pas envie d'informer la Caf de l'état de leurs relations avec leurs enfants ». Ils sont 19 % parmi les non diplômés à invoquer cette raison.

Tableau 16 - Les raisons pour lesquelles les personnes ne penseraient pas à demander de l'aide à la Caf en matière de soutien à la parentalité

	Vous ne saviez pas que la Caf pouvait vous aider	Vous pensez que ce n'est pas à la Caf de vous aider dans ce domaine	Vous n'avez pas envie d'informer la Caf de l'état de vos relations avec vos enfants
Ensemble	58 %	29 %	8 %
Moins de 30 ans	49 %	35 %	5 %
30 à 40 ans	58 %	31 %	8 %
Plus de 40 ans	60 %	25 %	9 %
Biactivité	56 %	34 %	8 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	62 %	21 %	7 %
Sans emploi	54 %	26 %	15 %
Monoparent	55 %	28 %	10 %
Couples	59 %	29 %	8 %
1 enfant	49 %	34 %	12 %
2 enfants	58 %	27 %	8 %
3 enfants et +	65 %	27 %	7 %
Sans diplôme	44 %	32 %	17 %
BEPC/BEP/CAP	57 %	23 %	8 %
Bac	64 %	24 %	9 %
Bac +2 ou 3	56 %	32 %	8 %
Bac +4 et plus	62 %	33 %	3 %
Moins de 1 000 euros par mois	49 %	23 %	11 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	57 %	27 %	13 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	61 %	28 %	6 %
Plus de 3 000 euros par mois	60 %	30 %	5 %

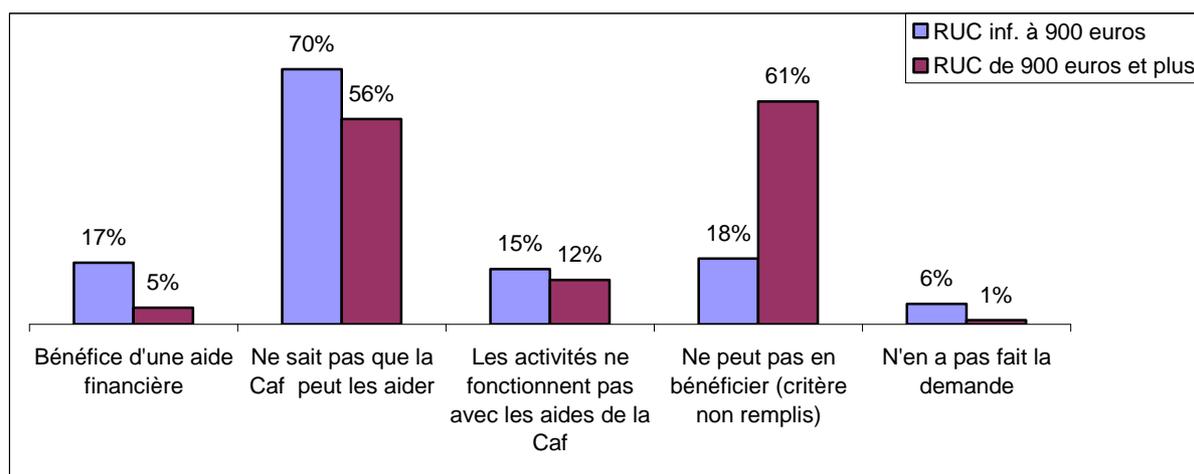
Champ - les bénéficiaires potentiels d'action sociale avec enfant(s).
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

2 - Domaine des loisirs et des vacances

Dans le domaine du temps libre, le « non recours » aux aides financières (aux activités extra scolaire ou au départ en vacances) repose, pour une part, compte tenu de la réglementation de ces aides, sur un dépassement du plafond de ressources. Outre ce motif, le manque d'information et l'inadaptation des aides aux besoins sont les principales raisons évoquées pour expliquer le non recours.

Alors que le revenu par unité de consommation (RUC) médian des bénéficiaires d'une aide pour les activités extra scolaires de leurs enfants âgés de 4 à 12 ans⁸ s'élève à 900 euros (contre 1 264 euros pour les non bénéficiaires), 83 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant un RUC inférieur n'ont pas perçu d'aide pour leurs enfants pratiquant une activité. Pour 70 % d'entre eux, le motif de non recours est le manque d'information (cf. graphique 1).

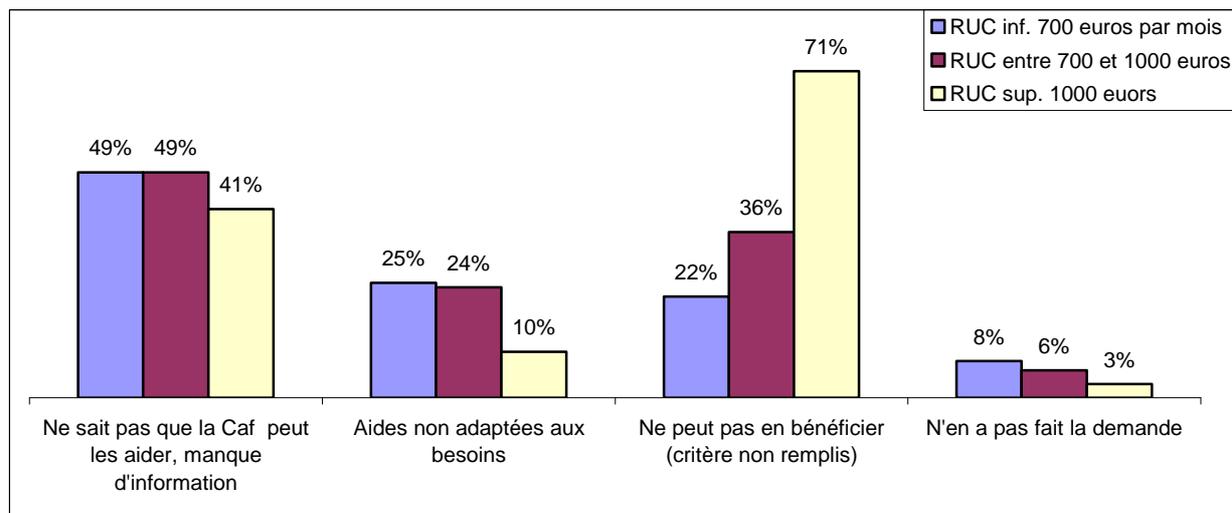
Graphique 1 - Bénéfice d'une aide financière pour la pratique d'une activité extra scolaire (enfants âgés de 4 à 12 ans) et motif de non recours



Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant au moins un enfant âgé de 4 à 12 ans.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

⁸ 77 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale déclarent qu'au moins un de leurs enfants âgés de 4 à 12 ans pratique une activité en dehors de l'école (sport, musique, autres loisirs...). Parmi eux, 7 % ont bénéficié d'une aide financière de la Caf pour pratiquer cette activité.

Graphique 2 - Raisons de non bénéfice d'une aide au départ en vacances au cours des trois dernières années, selon le revenu par unité de consommation (RUC) en 2008



Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale.
Source - Enquête Bénéficiaires potentiels d'action sociale, Cnaf, 2009.

Dans le domaine des aides au départ en vacances, des modalités d'aides jugées inadaptées aux besoins par les familles s'ajoutent au défaut d'information pour expliquer le non recours : parmi les bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant un RUC inférieur à 700 euros et n'ayant pas bénéficié d'aide au départ aux vacances ces 3 dernières années⁹, la moitié ne savait pas que la Caf pouvait les aider et un quart estime que les aides ne sont pas adaptées à leur demande (cf. graphique 2).

Quant à la non fréquentation des structures collectives destinées aux enfants de plus de 4 ans (garderies après l'école, centres aérés), elle repose essentiellement sur l'absence de besoin (cf. tableau 17). Elle revêt des situations différentes : plus souvent citée par les familles où au moins l'un des parents ne travaille pas, elle est également plus souvent évoquée au motif de la garde par une tierce personne notamment pour les répondants ayant des revenus supérieurs à 3 000 €/mois (44 % contre 31 % en moyenne) (cf. tableau 18). Le prix de ces structures est le second motif de leur non fréquentation (12 % des citations). Il est cité par 15 % des personnes déclarant moins de 1 000 euros de ressources mensuelles, contre 5 % parmi celles qui déclarent plus de 3 000 euros.

⁹ Au cours des trois dernières années, 8 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale ont déclaré avoir bénéficié d'une aide financière pour partir en vacances. Les bénéficiaires de ces aides ont un RUC médian en 2008 de 754 euros (contre 1 147 euros pour les non bénéficiaires d'une aide pour les vacances).

Tableau 17 - Les raisons de non fréquentation des garderies et /ou centres de loisirs (plusieurs réponses possibles)

Absence de besoin	Vous n'en avez pas besoin	36 %
	Il reste à la maison seul ou gardé par une tierce personne	31 %
	Il est gardé en dehors du domicile par quelqu'un de votre entourage	9 %
	Vous gardez vos enfants vous-même	4 %
	Vos enfants ont déjà des activités	3 %
	Vos enfants n'ont pas / plus l'âge adéquat	12 %
Le prix est trop élevé		12 %
Vos enfants ne veulent pas		9 %
Il n'existe pas d'accueil		2 %
Les activités ne sont pas intéressantes		2 %
Les horaires ne vous conviennent pas		2 %
Le service est trop éloigné de votre domicile		2 %
Vous n'avez pas confiance		1 %
Vous n'en connaissez pas		1 %
Les places manquent dans les centres que vous connaissez		1 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant des enfants âgées de 4 à 12 ans.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Tableau 18 - Principales raisons de non fréquentation des garderies et /ou centres de loisirs selon les caractéristiques des familles (plusieurs réponses possibles)

	Le prix est trop élevé	Il reste à la maison seul ou gardé par une tierce personne	Vous n'en avez pas besoin
Ensemble	12 %	31 %	36 %
Moins de 30 ans	17 %	19 %	52 %
30 à 40 ans	14 %	36 %	34 %
Plus de 40 ans	8 %	26 %	36 %
Biactivité	12 %	31 %	38 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	12 %	33 %	33 %
Sans emploi	13 %	28 %	38 %
Monoparent	16 %	27 %	28 %
Couples	11 %	32 %	38 %
1 enfant	21 %	32 %	24 %
2 enfants	11 %	31 %	35 %
3 enfants et +	12 %	30 %	40 %
Sans diplôme	17 %	28 %	34 %
BEPC/BEP/CAP	16 %	25 %	37 %
Bac	11 %	32 %	35 %
Bac +2 ou 3	9 %	20 %	40 %
Bac +4 et plus	7 %	57 %	33 %
Moins de 1 000 euros par mois	15 %	24 %	38 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	15 %	32 %	29 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	12 %	25 %	39 %
Plus de 3 000 euros par mois	6 %	44 %	41 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant des enfants âgés de 4 à 12 ans.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

3 - Accompagnement social

87 % des répondants n'ont jamais été aidés par un travailleur social au cours des trois dernières années. Parmi eux, 71 % le justifient par une absence de besoin et un tiers par la méconnaissance de cette modalité d'intervention des Caf. C'est parmi les populations en ayant potentiellement le plus besoin (monoparents, personnes sans emploi, aux ressources faibles) que la méconnaissance est la plus importante (*cf.* tableau 19).

Tableau 19 - Raison de non recours à un travailleur social de la Caf

	Vous n'en aviez pas besoin	Vous ne saviez pas que la Caf pouvait vous aider de cette façon	Vous n'en aviez pas envie
Ensemble	71 %	34 %	10 %
Moins de 30 ans	76 %	33 %	11 %
30 à 40 ans	70 %	35 %	11 %
Plus de 40 ans	71 %	34 %	8 %
Biactivité	79 %	30 %	10 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	68 %	34 %	10 %
Sans emploi	47 %	55 %	10 %
Monoparent	55 %	41 %	10 %
Couples avec enfant(s)	75 %	33 %	10 %
1 enfant	61 %	36 %	17 %
2 enfants	75 %	35 %	8 %
3 enfants et +	69 %	32 %	9 %
Sans diplôme	41 %	59 %	8 %
BEPC/BEP/CAP	62 %	38 %	14 %
Bac	71 %	36 %	8 %
Bac +2 ou 3	87 %	22 %	11 %
Bac +4 et plus	85 %	26 %	6 %
Moins de 1 000 euros par mois	37 %	55 %	14 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	63 %	37 %	13 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	79 %	33 %	8 %
Plus de 3 000 euros par mois	87 %	22 %	6 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant des enfants âgées de 4 à 12 ans.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

4 - Domaine de l'animation de la vie sociale

80 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale qui déclarent connaître les centres sociaux ne les fréquentent pas, en particulier par manque de temps pour plus de la moitié d'entre eux et davantage encore pour les couples biactifs (58 % contre 54 % en moyenne) (cf. tableau 20). Le fait que les personnes pensent que ces lieux ne sont pas pour eux est le second motif de non fréquentation (25 %). Il est plus souvent cité par les plus diplômés (33 % pour les bac+4 et plus) mais également par les familles aux ressources mensuelles inférieures à 1 000 euros (35 %). Ainsi, il peut y avoir un sentiment d'effet stigmatisant de ces structures pour les familles les plus aisées. A l'inverse, les personnes aux faibles ressources peuvent pratiquer une forme d'autocensure en n'osant pas aller dans ces lieux.

Tableau 20 - Les raisons de non fréquentation des centres sociaux (plusieurs réponses possibles)

	Vous n'avez pas le temps	Vous pensez que ces lieux ne sont pas pour vous	Il n'y a pas d'activités qui vous intéressent	Pas intéressé par ces lieux
Ensemble	54 %	25 %	14 %	14 %
Moins de 30 ans	55 %	26 %	21 %	4 %
30 à 40 ans	53 %	24 %	13 %	13 %
Plus de 40 ans	54 %	26 %	13 %	18 %
Biactivité	58 %	25 %	13 %	15 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	53 %	25 %	12 %	16 %
Sans emploi	41 %	26 %	20 %	7 %
Monoparent	47 %	28 %	17 %	9 %
Couples avec enfant(s)	56 %	25 %	13 %	16 %
1 enfant	52 %	30 %	17 %	9 %
2 enfants	55 %	24 %	14 %	17 %
3 enfants et +	53 %	26 %	11 %	13 %
Sans diplôme	61 %	21 %	19 %	2 %
BEPC/BEP/CAP	49 %	19 %	13 %	13 %
Bac	56 %	23 %	15 %	13 %
Bac +2 ou 3	53 %	29 %	11 %	19 %
Bac +4 et plus	55 %	33 %	14 %	19 %
Moins de 1 000 euros par mois	37 %	35 %	19 %	4 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	55 %	19 %	16 %	11 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	60 %	24 %	10 %	17 %
Plus de 3 000 euros par mois	51 %	32 %	14 %	21 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale connaissant un centre social près de chez eux.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

5 - Conclusion de la partie 2

Le « non bénéfice » des dispositifs d'action sociale diffère logiquement selon les modalités d'intervention. La « non fréquentation » des structures collectives tient essentiellement à l'absence de besoin ; le « non recours » aux aides financières repose pour une bonne part sur le dépassement des plafonds de ressources pour y avoir droit. Néanmoins, le « non bénéfice » au motif de la méconnaissance des dispositifs est commune aux deux modalités d'intervention (hormis pour les structures collectives dans le domaine des loisirs qui sont des lieux bien identifiés). Ce motif est d'autant plus cité que les personnes remplissent les critères d'attribution des aides et n'expriment pas une absence de besoin, notamment les familles monoparentales et celles où les parents ne travaillent pas.

Les dispositifs d'action sociale sont-ils adaptés aux besoins des bénéficiaires et à la réalisation de leurs projets ? Les effets sont-ils différents selon le type d'aide ? Diffèrent-ils également selon les caractéristiques des bénéficiaires ? Quel est l'effet solvabilisateur des aides financières individuelles ?

La mesure des effets des dispositifs d'action sociale sur les familles est très délicate, dans la mesure où il n'y a pas de recueil de données permettant d'apprécier la situation de la famille avant et après l'attribution d'une aide. Quand bien même un tel recueil de données existerait, se pose encore la question des indicateurs pertinents (effet sur la situation financière, sur l'insertion, sur l'état psychologique des personnes, etc.), du temps nécessaire pour observer les effets (à court terme ou à moyen terme) et des autres variables pouvant interférer avec l'effet pur de l'aide (évolution de la conjoncture, de la situation familiale, etc.).

L'enquête ne prétend pas répondre à ces questions. Elle permet néanmoins de les éclairer à travers la perception par les familles bénéficiaires des effets des aides sur leur situation. La satisfaction à l'égard des structures collectives et les effets de leur fréquentation ne sont pas abordés dans ce dossier. L'enquête ne se prêtait pas à ce type d'investigation. A l'égard des modes de garde, nous renvoyons à Clément et Nicolas (2009) concernant les opinions et la satisfaction et à Agnès Florin sur la question des effets notamment sur l'attachement (2010, 2011). A propos des structures collectives de loisirs et de vacances, nous renvoyons aux nombreuses publications de l'Observatoire des vacances et loisirs pour les enfants et les jeunes (2007, 2008, 2010) et à une référence plus ancienne, Hatchuel et Kowalski (1999), mais toujours d'actualité sur les opinions à l'égard de la politique temps libre des Caf.

1 - Domaine des vacances et des loisirs

Dans le domaine du temps libre, les aides financières sont jugées d'autant plus efficaces que les revenus des bénéficiaires sont faibles. Parmi les 7 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant perçu une aide financière pour les activités extra scolaires de leurs enfants âgés de 4 à 12 ans, 21 % déclarent que leurs enfants n'auraient pas pratiqué d'activité sans cette aide (cf. tableau 21). Cette part s'élève à 49 % parmi les bénéficiaires ayant un revenu par unité de consommation (Ruc) inférieur à 700 euros en 2008. Ce constat traduit finalement un effet mitigé de cette aide. En raison d'un ciblage large, un effet d'aubaine s'observe pour de nombreuses familles : huit bénéficiaires sur dix ayant un revenu par unité de consommation compris en 700 euros et 1 000 euros déclarent qu'ils auraient pu financer cette activité même sans cette aide.

Tableau 21 - Effets des aides financières aux activités extra scolaires

	A bénéficié d'une aide financière aux activités extra scolaires	N'aurait pas participé à une activité extra scolaire sans l'aide financière
Ensemble	7 %	21 %
Moins de 30 ans	5 %	100 %
30 à 40 ans	6 %	17 %
Plus de 40 ans	9 %	18 %
Biactivité	4 %	6 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	8 %	21 %
Sans emploi	20 %	40 %
Monoparent	18 %	28 %
Couples	5 %	17 %
1 enfant	7 %	63 %
2 enfants	5 %	12 %
3 enfants et +	10 %	22 %
Sans diplôme	15 %	20 %
BEPC/BEP/CAP	10 %	20 %
Bac	10 %	27 %
Bac +2 ou 3	2 %	7 %
Bac +4 et plus	4 %	19 %
RUC* inférieur à 700 euros	17 %	49 %
RUC entre 700 et 1 000 euros	17 %	18 %
RUC supérieur à 1 000 euros	3 %	6 %

*RUC - revenu par unité de consommation, calculé mensuellement.

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant des enfants âgés de 4 à 12 ans.

Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Les aides financières au départ en vacances semblent moins sujettes aux effets d'aubaine. En levant le frein de la contrainte financière, les aides au départ en vacances apparaissent plus indispensables. Au cours des trois dernières années, parmi les 8 % de bénéficiaires d'une aide financière pour partir en vacances, la moitié déclare qu'ils ne seraient pas partis en vacances sans cette aide (cf. tableau 22). Les effets positifs sont encore plus probants pour les familles monoparentales et celles où les parents sont sans emploi, parmi lesquelles 59 % déclarent qu'ils n'auraient pas pu financer les activités extra scolaires de leurs enfants sans cette aide.

Tableau 22 - Effets des aides financières au départ en vacances

	A bénéficié d'une aide financière « vacances »	Ne serait pas parti en vacances sans cette aide
Ensemble	8 %	50 %
Moins de 30 ans	7 %	42 %
30 à 40 ans	8 %	52 %
Plus de 40 ans	8 %	49 %
Biactivité	5 %	42 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	10 %	50 %
Sans emploi	13 %	59 %
Monoparent	13 %	59 %
Couples	6 %	44 %
1 enfant	7 %	53 %
2 enfants	6 %	45 %
3 enfants et +	12 %	52 %
Sans diplôme	11 %	61 %
BEPC/BEP/CAP	10 %	51 %
Bac	12 %	49 %
Bac +2 ou 3	5 %	39 %
Bac +4 et plus	1 %	Ns
Moins de 1 000 euros par mois	17 %	54 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	11 %	47 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	6 %	50 %
Plus de 3 000 euros par mois	1 %	Ns

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant des enfants âgés de 4 à 12 ans.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

2 - Domaine du logement

En matière de logement, les deux tiers des bénéficiaires d'une aide financière au cours des trois dernières années jugent très positivement les effets de cette aide : 67 % estiment qu'elle leurs a permis de résoudre durablement leur problème de logement (*cf.* tableau 23). Néanmoins, 24 % déclarent que « même si elle les a bien aidés, elle n'a pas permis de résoudre durablement leur problème ». Les effets sont variables selon les situations familiales. Alors que les aides financières au logement ont des effets durables pour les plus jeunes (75 % pour les moins de 30 ans contre 67 % en moyenne), elles ne résolvent que ponctuellement les problèmes de logement pour les plus âgés (34 % pour les plus de 40 ans contre 24 % en moyenne).

Pour les familles aux ressources très faibles (inférieur à 1 000 euros par mois), les effets sont moins durables que pour les familles disposant de ressources mensuelles comprises entre 1 000 et 2 000 euros. Ainsi, même s'il n'est pas possible de le vérifier dans l'enquête, il est vraisemblable de penser que compte tenu des faibles montants des aides financières individuelles (en général inférieur à 1000 euros¹⁰) et de leur vocation ponctuelle, leurs effets sont d'autant plus durables que les difficultés rencontrées par les familles sont transitoires.

Tableau 23 - Effets des aides financières au logement

	L'aide a permis de résoudre durablement le problème de logement	L'aide a bien aidé sur le moment, mais n'a pas résolu les problèmes de logement	Aide jugée peu utile
Ensemble	67 %	24 %	5 %
Moins de 30 ans	75 %	19 %	3 %
30 à 40 ans	70 %	20 %	7 %
Plus de 40 ans	56 %	34 %	4 %
Biactivité	63 %	37 %	-
Monoactivité (y compris monoparent actif)	61 %	27 %	9 %
Sans emploi	72 %	20 %	2 %
Monoparent	67 %	20 %	9 %
Couples avec enfant(s)	66 %	30 %	1 %
1 enfant	52 %	27 %	12 %
2 enfants	79 %	19 %	-
3 enfants et +	65 %	27 %	5 %
Sans diplôme	66 %	23 %	10 %
BEPC/BEP/CAP	72 %	22 %	3 %
Bac	65 %	15 %	3 %
Bac +2 ou 3	31 %	69 %	-
Bac +4 et plus	77 %	23 %	-
Moins de 1 000 euros par mois	61 %	28 %	5 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	72 %	20 %	5 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	58 %	42 %	-
Plus de 3 000 euros par mois	100 %	-	-

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale percevant des allocations logement.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

¹⁰ Cf. Dossier d'études n° 119, Domingo, 2009.

3 - Domaine de la précarité et de l'accompagnement social

La question de la durabilité des effets se pose de manière accrue en matière d'accompagnement social. Dans ce domaine, les effets des aides, financières ou non, apparaissent limités dans le temps. Parmi les 3 % des personnes interrogées suivies par un travailleur social de la Caf au cours des trois dernières années, 63 % jugent que leur situation n'a pas changé, ou qu'elle s'est améliorée mais qu'ils ont encore besoin d'aide. De la même manière, le bénéfice d'une aide financière de secours est rarement suffisant pour améliorer sensiblement la solvabilité des familles. Si 21 % des bénéficiaires considèrent que cette aide a été « un coup de pouce et qu'aujourd'hui ils n'en ont plus besoin », 74 % jugent qu'elle a été insuffisante pour régler leurs problèmes et ils estiment qu'ils ont toujours besoin de cette aide aujourd'hui. Pour des raisons d'effectifs trop faibles, il n'est pas possible de décliner ces résultats selon les caractéristiques des familles.

Ces constats peuvent être complétés par des études menées ponctuellement dans certaines Caf. L'évaluation des prêts sociaux à la Caf du Lot en 2004 montre que même si la majorité des 72 bénéficiaires interrogés déclare que le prêt les a aidé « efficacement », à la date de l'enquête, 12 mois après l'obtention du prêt, plus de la moitié ont encore des dettes.

L'enquête menée par la CTRAD en 2002 pour la Caf des Yvelines auprès de bénéficiaires d'aides individuelles montre que les effets solvabilisateurs de l'aide à court terme s'estompent dans le temps. La moitié des bénéficiaires indique que leur situation est restée identique depuis l'obtention de l'aide. 1/5 des bénéficiaires ont vu leur situation s'améliorer mais ils déclarent qu'ils ont toujours besoin d'aides. Seulement 1/10 jugent que l'aide a été un véritable tremplin (résolution d'un problème d'accès au travail, soutien dans des moments de détresse...).

4 - Conclusion de la partie 3

Dans le domaine du temps libre, les aides financières permettent de solvabiliser les familles aux ressources les plus faibles. Néanmoins, un effet d'aubaine s'observe pour un bon nombre de familles qui déclarent que même sans l'aide financière, ils auraient quand même pu financer une activité extra scolaire pour leurs enfants ou un départ en vacances.

Dans le champ de la précarité, les aides financières se montrent souvent insuffisantes pour rétablir durablement les situations des familles les plus en difficultés. En revanche, elles permettent de solvabiliser les familles rencontrant des difficultés ponctuelles (par exemple, des difficultés de logement en début de vie active). Ces constats complètent ceux établis par Domingo (2009), à partir d'entretiens qualitatifs, sur la perception des effets par les familles. L'étude montrait que pour les bénéficiaires de type « minimum sociaux », caractérisés par des difficultés financières importantes dues à une insuffisance chronique de ressources (composées principalement de prestations) et par des difficultés en matière d'insertion sociale et professionnelle, les aides financières étaient vécues comme une lueur d'espoir, comme la preuve qu'on s'intéresse à eux. Mais elles ne leur permettaient pas de sortir définitivement de leurs difficultés financières. Pour les bénéficiaires de type « salarié précaire », caractérisés par des revenus du travail modestes afin de subvenir aux besoins d'une famille souvent nombreuse, les aides étaient vécues comme permettant une amélioration des conditions de vie.

PARTIE 4 – LES BESOINS EN MATIERE D’ACTION SOCIALE : DANS QUEL DOMAINE ? AVEC QUELLES MODALITES D’INTERVENTION ?

L’expression des attentes et besoins en matière d’action sociale est souvent envisagée dans le cadre d’enquête généraliste à travers des questions elles-mêmes génériques comme par exemple dans l’enquête « Conditions de vie et Aspirations des français » du Credoc (Bigot, Croutte, 2010) ou au contraire dans le cadre d’enquête très spécifique portant sur un domaine d’intervention particulier. L’originalité de notre enquête est de recueillir les attentes et besoins dans le cadre d’un questionnaire portant sur l’ensemble des domaines et modalités d’intervention en action sociale, à travers des questions à la fois fermées et ouvertes.

Cette partie décrit les bénéficiaires qui auraient eu besoin d’être aidés par la Caf au cours des trois dernières années et leurs attentes (1). Elle présente, ensuite, de manière synthétique, la hiérarchie des besoins prioritaires et des modalités d’intervention sollicitées pour y répondre (2). Enfin, les interventions souhaitées sont présentées en détail à partir des réponses des bénéficiaires d’action sociale à des questions fermées portant sur des listes prédéfinies de dispositifs et des *verbatim* recueillis sur les questions ouvertes (3).

1 – 36 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale auraient eu besoin d'une aide ponctuelle de la Caf au cours de ces trois dernières années

Sans en avoir fait la demande, plus d’un tiers des bénéficiaires potentiels d’action sociale aurait eu besoin d’être aidé par la Caf au cours des trois dernières années. Il s’agissait prioritairement d’être aidé pour affronter des difficultés liées au logement (42 %) (*cf.* tableau 24), notamment parmi les moins de 30 ans (55 %), les non diplômés (62 %), les familles aux ressources inférieurs à 2 000 euros et sans emploi (54 %). Faire face à des difficultés financières (autres que celles liées au logement) est également cité par 42 % des bénéficiaires qui auraient eu besoin d’être aidé. Cet item est davantage évoqué par les familles aux ressources inférieures à 1 000 euros (50 %) et les répondants ayant un niveau d’études équivalent au Bac (52 %). Trouver un mode de garde est le troisième item le plus souvent cité (17 %), notamment par les répondants dont les revenus sont supérieurs à 3 000 € par mois (62 %). 16 % des répondants auraient eu besoin d’être aidé par la Caf pour retrouver un emploi. Enfin, une aide pour passer le permis de conduire aurait été utile pour 14 % des bénéficiaires potentiels d’action sociale, notamment les plus jeunes (33 % pour les moins de 30 ans).

Quant au type d'aide souhaité, 69 % attendent de la Caf qu'elle leur propose prioritairement un soutien financier (69 %) et, dans une moindre mesure, un accompagnement personnalisé (38 %), des conseils et des informations (33 %) et des équipements et services (21 %). A noter que les aides financières sont sollicitées tout particulièrement par les familles sans emploi, non diplômés et aux faibles ressources alors que les équipements et les services sont davantage cités par les répondants diplômés du supérieur et disposant de plus de 3 000 euros de ressources mensuelles (*cf.* tableau 25). Quant au besoin d'accompagnement, il est plus souvent privilégié par les monoparents, les répondants de moins de 30 ans et ceux ayant des ressources comprises entre 2000 et 3000 euros par mois.

Tableau 24 - Motifs du besoin d'une aide de la Caf, au cours de ces trois dernières années (Plusieurs réponses possibles)

Difficultés liées au logement	42 %
Difficultés financières autres que celles liées au logement	42 %
Trouver un mode de garde pour votre jeune enfant	17 %
Retrouver un emploi	16 %
Passer le permis voiture / moto	14 %
Problèmes conjugaux ou familiaux	8 %
Affronter la maladie, le handicap	6 %
Une autre aide	5 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale qui auraient eu besoin d'une aide ponctuelle de la Caf au cours de ces trois dernières années sans en avoir fait la demande.

Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Tableau 25 - Type d'aide souhaité pour faire face aux difficultés rencontrées au cours des trois dernières années (Plusieurs réponses possibles)

	Soutien financier	Accompagnement personnalisé	Conseils, informations	Equipements, services
Ensemble	69 %	38 %	33 %	21 %
Moins de 30 ans	70 %	49 %	34 %	31 %
30 à 40 ans	70 %	37 %	32 %	16 %
Plus de 40 ans	69 %	36 %	33 %	22 %
Biactivité	65 %	33 %	40 %	20 %
Monoactivité (y compris monoparent actif)	70 %	38 %	34 %	22 %
Sans emploi	76 %	46 %	20 %	19 %
Monoparent	69 %	45 %	29 %	15 %
Couples avec enfant(s)	70 %	35 %	36 %	23 %
1 enfant	79 %	44 %	28 %	20 %
2 enfants	61 %	36 %	35 %	21 %
3 enfants et +	77 %	37 %	36 %	19 %
Sans diplôme	77 %	36 %	35 %	15 %
BEPC/BEP/CAP	66 %	46 %	31 %	18 %
Bac	75 %	29 %	24 %	22 %
Bac +2 ou 3	67 %	37 %	39 %	20 %
Bac +4 et plus	65 %	33 %	35 %	31 %
Moins de 1 000 euros par mois	71 %	39 %	29 %	20 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	76 %	38 %	27 %	16 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	65 %	45 %	45 %	23 %
Plus de 3 000 euros par mois	55 %	20 %	35 %	32 %

Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale qui auraient eu besoin d'une aide ponctuelle de la Caf au cours de ces trois dernières années sans en avoir fait la demande.

Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

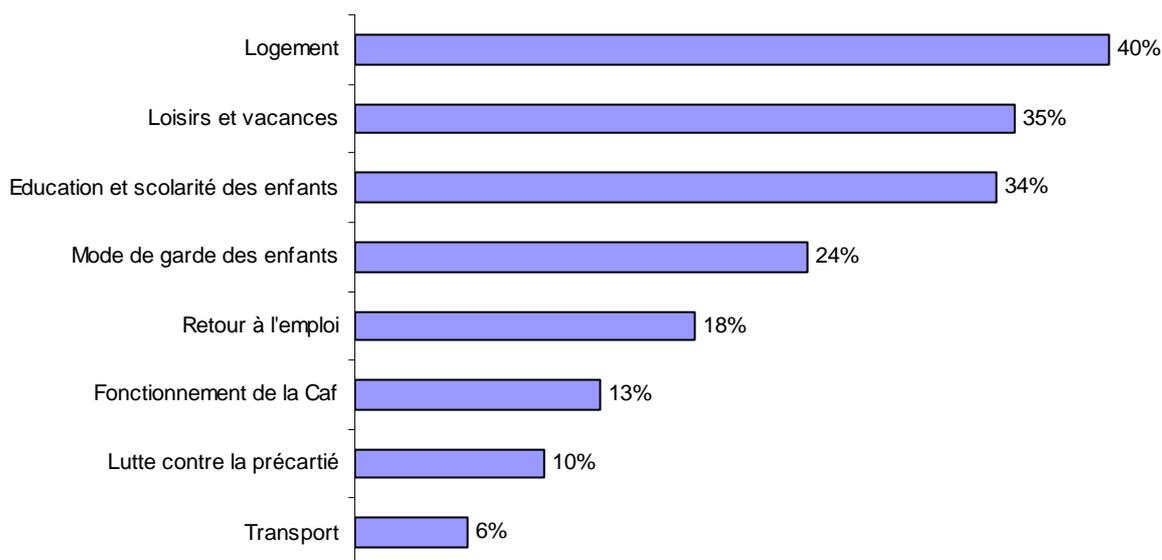
2 - Les domaines jugés prioritaires et les modalités d'intervention attendues

Dans quel domaine les bénéficiaires potentiels d'action sociale ont-ils besoin d'être aidé en priorité ? Quels services pourraient proposer la Caf pour les aider ? La fin du questionnaire invitait les répondants à s'exprimer spontanément sur ces questions. Les réponses recueillies sous la forme de *verbatim* ont été nombreuses et ont donné lieu à une codification prenant en compte le domaine d'intervention et la nature de l'action attendue. Le plan de code figure en annexe 2.

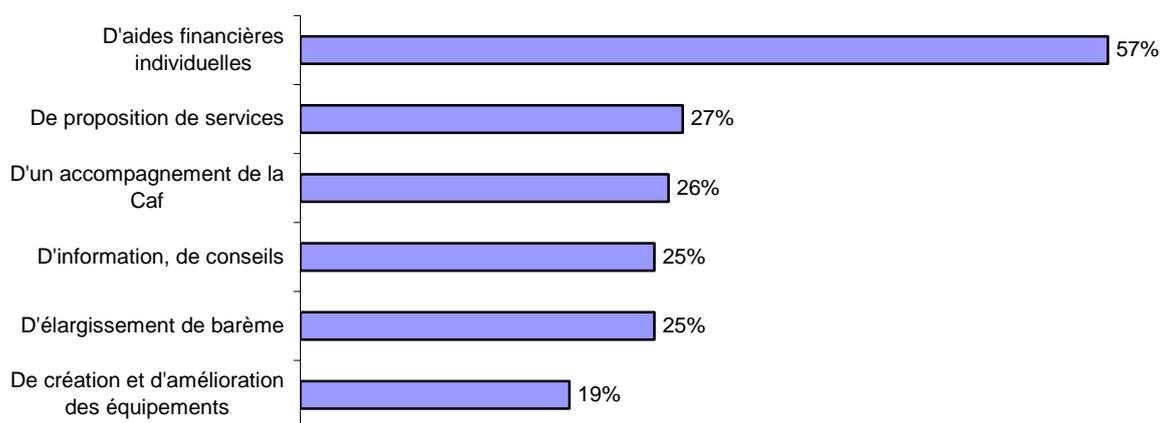
A partir de la codification des verbatim, deux lectures des besoins des allocataires sont proposées, la première selon les domaines d'intervention jugés prioritaires (21), la seconde selon les modalités d'intervention attendues (22). Le graphique 3 propose une vision synthétique des résultats selon ces deux axes.

Graphique 3 - Les domaines jugés prioritaires et les modalités d'intervention attendues

Les allocataires aimeraient être aidé en priorité dans le domaine...



Sous la forme de...



Champ - Ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.
 Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

21 – 40 % des allocataires citent le logement comme domaine prioritaire

Le logement, cité par 40 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale est le premier domaine dans lequel ils aimeraient être aidés en priorité par la Caf (cf. graphique 3). C'est parmi les moins de 30 ans (54 %), les personnes sans emploi (48 %) ainsi que les foyers monoparentaux (49 %) dont ceux avec un enfant (52 %) que les attentes dans ce domaine sont les plus fortes (cf. tableau 26). Le niveau de revenus est également un facteur discriminant : pour 46 % des allocataires aux revenus inférieurs à 2 000 € le logement est cité comme une priorité alors qu'ils ne sont que 19 % parmi les répondants aux revenus supérieurs à 3 000 € par mois.

Le temps libre est le deuxième domaine dans lequel ils aimeraient être aidés en priorité, cité par 35 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale. Plus le nombre d'enfants est élevé, plus les répondants se sont exprimés sur le sujet : 41 % de citations spontanées pour les familles avec 3 enfants et plus contre 24 % parmi les familles avec 1 enfant. De même plus le niveau d'études et les revenus sont élevés, plus les loisirs et les vacances sont cités comme domaine prioritaire. Seulement 22 % des répondants aux ressources inférieures à 1 000 euros par mois souhaiteraient être aidés prioritairement dans ce domaine contre 39 % parmi ceux aux ressources supérieures à 3 000 euros.

34 % des allocataires aimeraient avoir un soutien de la part de la Caf concernant l'éducation et la scolarité de leurs enfants, notamment les allocataires les plus âgés (40 % pour les plus de 40 ans), aux revenus les plus élevés (39 % pour les répondants disposants de plus de 3 000 euros par mois contre 28 % parmi ceux disposants de moins de 1 000 euros par mois). L'éducation et la scolarité sont des domaines d'autant plus cités comme prioritaires que le nombre d'enfant est important : 37 % des familles de 3 enfants et plus expriment des besoins dans ce domaine contre 30 % parmi les familles de un enfant.

Le domaine de la petite enfance, et plus spécifiquement les questions de mode de garde, est évoqué comme prioritaire par un quart des bénéficiaires potentiels d'action sociale. Ce besoin est davantage cité par les couples biactifs (31 %), les répondants âgés de 30 à 40 ans (35 % versus 13 % pour les plus de 40 ans) et les diplômés de l'enseignement supérieur (44 % pour les bac +4 et plus versus 5 % pour les non diplômés). Les ressources du ménage sont particulièrement discriminantes sur cet item : 45 % des répondants aux ressources supérieures à 3 000€/mois le citent contre seulement 9 % parmi ceux dont les revenus sont inférieurs à 1 000€/mois.

18 % des allocataires souhaiteraient que la Caf les accompagne lors de la recherche d'un emploi en leur proposant des services adaptés. Ce sujet préoccupe particulièrement les allocataires en situation familiale et professionnelle les plus précaires. Il est cité comme prioritaire par 29 % des familles où les parents sont sans emploi, 28 % parmi celles aux revenus inférieurs à 1 000 € par mois (contre 11 % pour les revenus supérieurs à 3 000 € / mois) et par 31 % des familles monoparentales avec 3 enfants.

13 % des allocataires expriment des besoins vis-à-vis du fonctionnement de la Caf, et ce sans préciser le domaine d'intervention.

La lutte contre la précarité est un domaine jugé prioritaire par 10 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale. Il est davantage cité encore par les plus de 40 ans (14 %), les familles monoparentales avec 1 enfant (15 %) et les personnes elles-mêmes en situation de précarité face à l'emploi (16 %).

Enfin, 6 % des bénéficiaires ont exprimé un besoin d'aides dans le domaine des transports, notamment parmi les familles sans emploi ou à la recherche d'un emploi (11 %).

Tableau 26 - Les domaines jugés prioritaires selon les caractéristiques des familles

	Logement	Loisirs, vacances	Education, scolarité	Mode de garde	Retour à l'emploi	Fonctionnement de la caf	Lutte contre la précarité	Transport
Ensemble	40 %	35 %	34 %	24 %	18 %	13 %	10 %	6 %
Moins de 30 ans	54 %	28 %	22 %	27 %	23 %	17 %	8 %	5 %
30 à 40 ans	35 %	36 %	32 %	35 %	15 %	13 %	6 %	6 %
Plus de 40 ans	40 %	36 %	40 %	13 %	19 %	13 %	14 %	7 %
Biactivité	36 %	37 %	36 %	31 %	13 %	12 %	6 %	5 %
Monoactivité	41 %	35 %	34 %	21 %	20 %	14 %	11 %	6 %
Sans emploi	48 %	27 %	30 %	11 %	29 %	16 %	16 %	11 %
Monoparent	49 %	32 %	34 %	14 %	21 %	16 %	13 %	9 %
Couples avec enfant(s)	37 %	36 %	35 %	27 %	17 %	12 %	9 %	5 %
1 enfant	45 %	24 %	30 %	21 %	17 %	13 %	12 %	7 %
2 enfants	40 %	36 %	35 %	26 %	19 %	14 %	9 %	5 %
3 enfants et +	35 %	41 %	37 %	23 %	17 %	11 %	9 %	8 %
Sans diplôme	52 %	26 %	33 %	5 %	21 %	13 %	8 %	7 %
BEPC/BEP/CAP	43 %	33 %	33 %	11 %	21 %	13 %	9 %	6 %
Bac	43 %	35 %	41 %	21 %	19 %	11 %	13 %	10 %
Bac +2 ou 3	34 %	38 %	37 %	39 %	15 %	15 %	9 %	5 %
Bac +4 et plus	29 %	40 %	28 %	44 %	14 %	14 %	9 %	4 %
Moins de 1 000 euros par mois	46 %	22 %	28 %	9 %	28 %	13 %	14 %	11 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	47 %	33 %	31 %	17 %	21 %	15 %	12 %	8 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	44 %	41 %	38 %	23 %	15 %	13 %	6 %	2 %
Plus de 3 000 euros par mois	19 %	39 %	39 %	45 %	11 %	11 %	10 %	8 %

Champ - Ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

22 - Tous domaines confondus, 57 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale aimeraient être aidés sous la forme d'aides financières

Une seconde lecture des attentes des bénéficiaires potentiels d'action sociale repose sur les modalités d'intervention souhaitées. Tous domaines confondus, les aides financières individuelles (57 %) sont la première modalité souhaitée, principalement dans le domaine des loisirs et des vacances (*cf.* tableau 27). Les allocataires monoparents, de plus de 40 ans, en situation de recherche d'emploi, avec 3 enfants et plus privilégient encore davantage ce type d'intervention (*cf.* tableau 28).

Les services gérés directement par les Caf sont la deuxième modalité d'intervention la plus souvent citée (27 % de citations). Elle est particulièrement attendue en matière de soutien scolaire. Cette modalité d'intervention est sollicitée plus souvent qu'en moyenne par les familles où un seul parent travaille (32 % contre 27 % en moyenne à et celles disposant de plus de 3 000 euros de ressources mensuelles (32 %).

Tableau 27 - Les modalités d'interventions souhaitées selon les domaines (en % des citations)

Aides financières individuelles	Pour les vacances	13 %
	Pour les loisirs	11 %
	Pour l'habitation et la vie quotidienne dans le logement	9 %
	En lien avec la scolarité	8 %
Proposition de services gérés par les Caf	Pour le soutien scolaire	15 %
	Pour la garde d'enfants	7 %
Accompagnement	Aide dans les démarches de recherche d'emploi	13 %
	Aide dans les démarches pour trouver/accéder à un logement	11 %
Informations, conseils	Sur les modes de garde d'enfants	7 %
	Sur les vacances	6 %
	Sur les logements	6 %
Elargir les barèmes	Des allocations logement	14 %
	Des aides de la Caf (sans autre indication)	4 %
Création et amélioration d'équipements	Pour la garde d'enfants	10 %
	Pour les loisirs	4 %

Champ - Ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

26 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale attendent une aide sous la forme d'une offre d'accompagnement individuel, notamment dans le domaine de l'emploi et dans celui du logement. Cette modalité d'intervention est demandée davantage par les plus jeunes (36 % pour les moins de 30 ans), les répondants sans emploi et aux ressources n'excédant pas 1 000 € par mois (36 %).

Une intervention sous la forme d'informations et de conseils est souhaitée par 25 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale, en particulier dans les domaines des modes de garde, des vacances et du logement. Cette demande émane en particulier des bénéficiaires ne connaissant pas encore bien l'accueil du fait de leur jeune âge (32 % pour les moins de 30 ans) ou de leur éloignement relatif de l'institution compte tenu de leurs ressources financières (30 % pour les répondants disposant de plus de 3 000 euros par mois).

La quatrième modalité d'intervention la plus demandée est l'extension des barèmes des prestations légales (25 % de citations), notamment celles liées au logement. Cette modalité d'intervention est plus souvent citée par les répondants aux revenus compris entre 2 000 et 3 000 euros par mois (34 %) ainsi que les familles avec un seul enfant (34 %). Il s'agit de familles probablement trop « riches » pour bénéficier d'aides sociales ponctuelles mais pour qui les allocations logement ne soutiennent pas suffisamment les dépenses de ce poste.

Enfin, les attentes en matière d'équipements collectifs (création et amélioration) rassemblent 19 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale. Cette modalité d'intervention est particulièrement attendue dans le domaine de la petite enfance. Elle est de ce fait privilégiée par les couples biactifs les plus aisés (29 % de citations parmi les répondants disposant de plus de 3 000 euros par mois).

Tableau 28 – Modalités d'intervention souhaitées selon les caractéristiques des familles

(en %)	Aides financières	Services Caf	Accompagnement	Infos, conseils	Elargissement barème	Equipe-ment
Ensemble	57 %	27 %	26 %	25 %	25 %	19 %
Moins de 30 ans	52 %	20 %	36 %	32 %	26 %	18 %
30 à 40 ans	52 %	28 %	23 %	26 %	22 %	24 %
Plus de 40 ans	62 %	28 %	26 %	22 %	29 %	14 %
Biactivité	54 %	26 %	23 %	27 %	27 %	23 %
Monoactivité	57 %	32 %	25 %	24 %	25 %	17 %
Sans emploi	62 %	19 %	41 %	22 %	24 %	7 %
Monoparent	61 %	25 %	30 %	22 %	31 %	10 %
Couples avec enfants	55 %	28 %	25 %	26 %	24 %	21 %
1 enfant	54 %	22 %	28 %	21 %	34 %	18 %
2 enfants	55 %	27 %	25 %	26 %	24 %	20 %
3 enfants et +	62 %	29 %	27 %	25 %	23 %	17 %
Sans diplôme	58 %	25 %	30 %	16 %	23 %	9 %
BEPC/BEP/CAP	57 %	22 %	28 %	20 %	26 %	12 %
Bac	64 %	32 %	25 %	26 %	29 %	16 %
Bac +2 ou 3	52 %	27 %	25 %	25 %	23 %	30 %
Bac +4 et plus	52 %	33 %	23 %	37 %	26 %	26 %
Moins de 1 000 euros par mois	55 %	20 %	36 %	17 %	20 %	8 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	59 %	27 %	29 %	24 %	26 %	13 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	57 %	28 %	24 %	27 %	34 %	21 %
Plus de 3 000 euros par mois	53 %	32 %	20 %	30 %	16 %	29 %

Champ - Ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.

Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

3 - Les modalités d'interventions souhaitées par domaine : présentation détaillée

Pour chaque domaine d'intervention, la nature des interventions souhaitées par les bénéficiaires potentiels d'action sociale est appréhendée à travers :

- des listes prédéfinies de modalités d'interventions : une question fermée par domaine d'intervention posée à l'ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale ;
- les réponses ouvertes recueillies à propos des deux domaines jugés prioritaires : les *verbatim* ne concernent que les deux domaines que les bénéficiaires potentiels d'action sociale jugent prioritaire pour eux-mêmes.

Ces deux sources d'informations sont relativement différentes puisque la première recueille les préférences de l'ensemble des bénéficiaires d'action sociale, quelque soit leur réel besoin ; alors que la seconde recueille leurs attentes adaptées aux besoins qu'ils jugent prioritaires pour eux-mêmes. Néanmoins, ces deux approches sont globalement convergentes. Cette section présente de manière détaillée pour chaque domaine d'intervention la nature des interventions envisagées prioritairement par les bénéficiaires potentiels d'action sociale.

31 - Le logement

Parmi une liste prédéfinie d'intervention en matière de logement, 70 % des allocataires privilégient les aides financières individuelles (*cf.* tableau 29). Une demande d'accompagnement dans la gestion du budget ou des démarches liées au logement et de conseils et d'informations sont ensuite sollicitées par respectivement 48 % et 47 % des bénéficiaires potentiels. Les aides financières et l'accompagnement sont évoqués de manière plus importante par les répondants les plus jeunes, en situation professionnelle les plus précaires (*cf.* tableau 29). Les allocataires les plus diplômés, dont les revenus oscillent entre 2 000 et 3 000 € sont, quant à eux, davantage demandeurs de conseils et d'informations. Les familles monoparentales et celles avec un seul enfant sont davantage en demande d'aides financières ; à l'inverse celles avec trois enfants et plus citent plus souvent qu'en moyenne le besoin d'accompagnement.

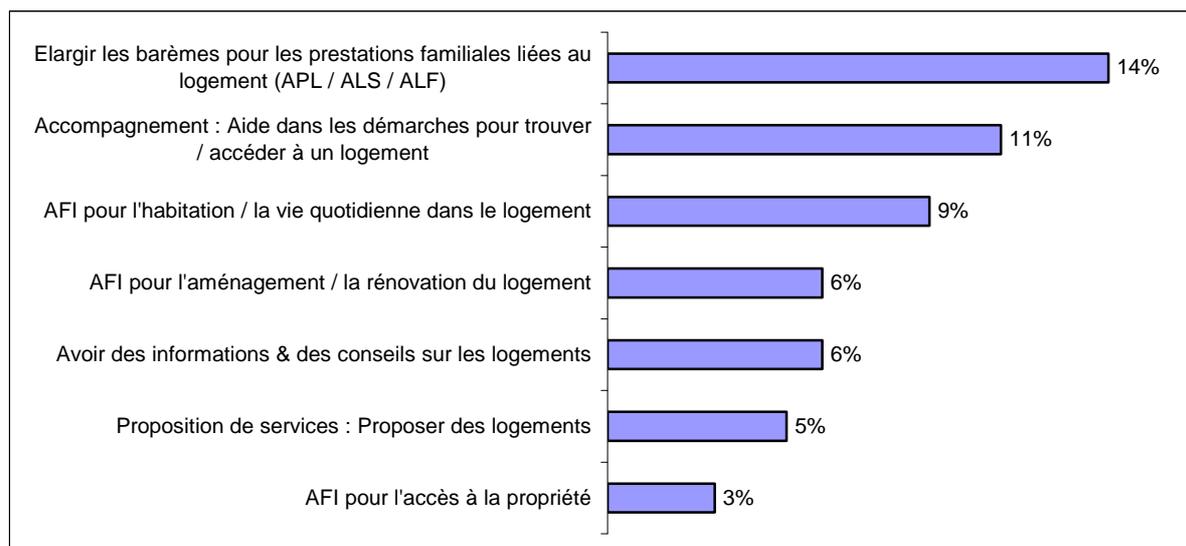
Tableau 29 - Modalités d'intervention privilégiées dans le domaine du logement (liste prédéfinie, plusieurs réponses possibles)

	Aides financières en cas de difficultés ponctuelles	Accompagnement pour les démarches liées au logement ou gérer votre budget	Conseils et informations sur les prestations logement	Rien
Ensemble	70 %	48 %	47 %	6 %
Moins de 30 ans	75 %	58 %	47 %	2 %
30 à 40 ans	70 %	47 %	48 %	5 %
Plus de 40 ans	68 %	47 %	47 %	7 %
Biactivité	66 %	48 %	49 %	7 %
Monoactivité	72 %	48 %	48 %	4 %
Sans emploi	76 %	53 %	41 %	4 %
Monoparent	74 %	47 %	47 %	4 %
Couples avec enfants	68 %	50 %	48 %	6 %
1 enfant	73 %	48 %	46 %	6 %
2 enfants	71 %	47 %	50 %	4 %
3 enfants et +	65 %	53 %	44 %	7 %
Sans diplôme	71 %	53 %	41 %	4 %
BEPC/BEP/CAP	72 %	45 %	47 %	6 %
Bac	71 %	52 %	48 %	3 %
Bac +2 ou 3	69 %	42 %	49 %	6 %
Bac +4 et plus	64 %	54 %	52 %	7 %
Moins de 1 000 euros par mois	75 %	42 %	45 %	6 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	74 %	51 %	42 %	5 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	70 %	46 %	55 %	3 %
Plus de 3 000 euros par mois	59 %	52 %	46 %	10 %

Champ - Ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

L'expression libre des besoins confirme la prévalence des aides financières comme modalité d'intervention souhaitée dans le domaine du logement (*cf.* graphique 4) : 17 % des bénéficiaires souhaitent des aides financières ponctuelles, relevant de l'action sociale (paiement de factures, frais de déménagement...) et 14 % des aides financières pérennes, relevant des prestations légales, via un élargissement de leur barème. Enfin, 11 % sollicitent la Caf pour qu'elle les accompagne dans leurs démarches pour accéder à un logement ou gérer leur budget.

Graphique 4 - Modalités d'intervention privilégiées dans le domaine du logement par les bénéficiaires jugeant ce domaine comme prioritaire (expression libre des besoins)



Champ - Ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

D'un point de vue détaillé, les allocataires aimeraient que la Caf propose dans le domaine du logement...

14 % des allocataires souhaiteraient prioritairement une révision des barèmes des prestations familiales afin que celles-ci soient moins dépendantes des revenus, de la taille de la famille (notamment les familles monoparentales avec 1 enfant (19 %)...

☞ "Quand on a deux enfants, on n'a plus rien, revoir la grille d'attribution des aides parce qu'on a de gros salaires, on n'a pas d'aide au logement. Peut-être donner moins mais à plus de monde",

☞ "On a peu d'APL, on est à la limite pour pouvoir y prétendre. Il faudrait élargir les conditions d'attributions",

☞ "Qu'ils donnent un petit coup de main pour aider les gens à payer leur loyer, certains le touchent d'autres pas, je l'avais demandé mais comme mon loyer est trop petit, ils ne m'ont pas aidé alors que j'étais en pleine séparation".

...11 % un accompagnement dans les démarches pour accéder à un logement en appuyant les demandes de logement, en se portant garant auprès des organismes bailleurs, en faisant accélérer les démarches des personnes en grande difficulté...

☞ "Nous aider à monter un dossier de candidature et nous mettre en relation avec les HLM.../... Se porter garant pour ceux qui n'ont pas de garant dans leur famille",

☞ "Qu'ils appuient notre demande puisque les aides au logement sont directement versées à l'organisme.../... Je pense qu'on pourrait avoir une demande plus favorable si la Caf appuyait notre dossier".

Au global, c'est surtout sous la forme d'aides financières que les allocataires envisagent l'action de la Caf dans ce domaine. Le motif principal étant de les aider à gérer leurs difficultés ponctuelles notamment concernant la prise en charge de leurs frais d'habitation et de vie quotidienne dans le logement (9 %), tels que :

☞ Le paiement des factures (EDF, GDF, téléphone, charges...),

☞ Le paiement du loyer (Hors APL) :

- ◆ "Pour nous aider à être en règle",
- ◆ "Aide financière pour payer mes retards de loyer".

☞ Les frais de déménagement (caution, frais d'agence, loyer d'avance, location de véhicule pour le déménagement...).

Quant aux autres types de soutien financier souhaités, ils concernent :

☞ Le règlement de frais liés à l'aménagement / la rénovation du logement (6 %) :

- ◆ "Qu'ils nous donnent plus d'aides pour équiper l'appartement, pour acheter une télévision, une aide financière sous forme de prêt avec un faible taux ou à taux zéro, que l'on rembourse au fil des mois" ;
- ◆ "Des aides financières afin d'effectuer des travaux dans mon logement, pour refaire la peinture et le lino" ;
- ◆ "Une aide pour l'équipement de la maison, cela n'existe pas à la Caf, pour les matériaux, par exemple la peinture, le ciment, pour rénover une pièce, une aide pour changer les fenêtres, les volets, nous aider à financer, je ne peux pas faire ces travaux, j'ai besoin d'aide".

☞ L'accès à la propriété (3 %) :

- ◆ "Nous aider à devenir propriétaire, nous accorder un prêt à taux zéro qu'on rembourserait tous les mois" ;
- ◆ "Nous aider à devenir propriétaire, si on a l'intention d'acheter, il nous faudrait de l'aide, si on a un projet il faudrait une aide par rapport au financement".

Enfin, dans une moindre mesure, les bénéficiaires souhaiteraient que la Caf les informe et les conseille (6 %) sur les différents organismes de logement, les démarches administratives à suivre, les prestations existantes, les réglementations dans le domaine du logement... A noter également que 5 % des allocataires envisagent l'action de la Caf au-delà de ses attributions actuelles en lui demandant de mettre à disposition des logements, en créant des logements sociaux ou en investissant dans des parcs locatifs.

32 - Les loisirs et les vacances

Qu'il s'agisse des loisirs ou des vacances, parmi une liste prédéfinie, les allocataires attendent prioritairement de la Caf une aide sous la forme d'aides financières individuelles (50 %). La création et l'amélioration des équipements du type centres de loisirs et centres de vacances sont la seconde modalité d'intervention la plus souvent citée. Enfin, un quart des bénéficiaires potentiels d'action sociale sont en demande d'informations et de conseils pour organiser leurs vacances, en particulier parmi les familles qui ne sont pas parties en vacances au cours de l'été 2009.

Les attentes en matière de temps libre diffèrent sensiblement selon la structure familiale. Les priorités sont axées vers les activités extrascolaires et les loisirs plutôt sous la forme d'investissement dans les structures collectives pour les couples et les répondants aux ressources supérieures à 2 000 euros par mois (*cf.* tableau 30). Les familles monoparentales et les familles aux ressources inférieures à 2 000 euros ont davantage d'attentes en matière de vacances sous la forme d'aides financières.

Tableau 30 - Modalités d'intervention privilégiées dans le domaine du temps libre (liste prédéfinie, plusieurs réponses possibles)

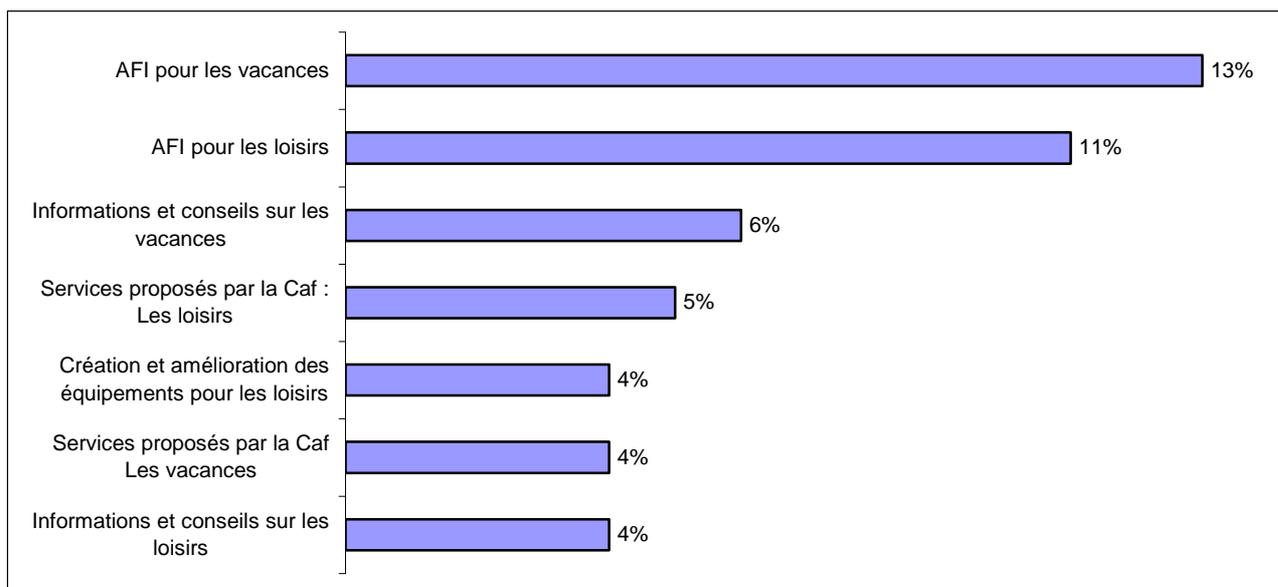
	Aides financières pour les activités extrascolaires	Aides financières pour partir en vacances	Contribuer à créer des centres aérés et de vacances	Contribuer à améliorer les centres de loisirs	Conseils pour organiser les vacances
Ensemble	50 %	50 %	30 %	24 %	24 %
Moins de 30 ans	39 %	56 %	32 %	22 %	30 %
30 à 40 ans	56 %	48 %	29 %	25 %	21 %
Plus de 40 ans	46 %	50 %	30 %	25 %	25 %
Biactivité	57 %	40 %	36 %	29 %	17 %
Monoactivité	42 %	59 %	26 %	20 %	29 %
Sans emploi	42 %	59 %	21 %	20 %	33 %
Monoparent	41 %	60 %	22 %	20 %	34 %
Couples avec enfants	52 %	47 %	33 %	26 %	21 %
1 enfant	41 %	52 %	32 %	21 %	28 %
2 enfants	53 %	46 %	32 %	25 %	22 %
3 enfants et +	50 %	56 %	25 %	25 %	25 %
Sans diplôme	41 %	69 %	17 %	15 %	38 %
BEPC/BEP/CAP	48 %	56 %	22 %	19 %	30 %
Bac	51 %	54 %	24 %	22 %	24 %
Bac +2 ou 3	61 %	39 %	41 %	23 %	15 %
Bac +4 et plus	42 %	34 %	47 %	45 %	13 %
Moins de 1 000 euros par mois	43 %	61 %	18 %	14 %	35 %
Entre 1 000 et 2 000 euros par mois	45 %	63 %	20 %	20 %	32 %
Entre 2 000 et 3 000 euros par mois	59 %	46 %	33 %	22 %	18 %
Plus de 3 000 euros par mois	47 %	25 %	50 %	43 %	14 %

Champ - Ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.

Source - CNAF - DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009

L'expression libre des besoins confirme les constats précédents. Les aides financières individuelles sont dans le domaine du temps libre la modalité d'intervention la plus souvent citée (cf. graphique 5). Les allocataires envisagent également l'action de la Caf par l'apport d'informations, de conseils et de propositions de services (mise à disposition par la Caf de centres de vacances, organisation par la Caf de sortie culturelle, etc.).

Graphique 5 - Modalités d'intervention privilégiées dans le domaine des loisirs et vacances par les bénéficiaires jugeant ce domaine comme prioritaire (expression libre des besoins)



Champ - Ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009

D'un point de vue détaillé, les allocataires aimeraient que la Caf propose dans le domaine du temps libre...

21 % des allocataires attendent de la Caf une intervention sous la forme d'aide financière, que ce soit dans le domaine :

↳ Des vacances (13 %) :

- ♦ "Qu'ils donnent une participation financière pour une location de vacances parce que comme ça, cela nous reviendra moins cher" ;
- ♦ "Une aide financière pour pouvoir partir en vacances dans de bonnes conditions, une aide sous forme de chèque que je pourrais utiliser partout".

↳ Ou des loisirs (11 %), telles que les activités extrascolaires :

- ♦ "Ce serait bien s'ils pouvaient participer aux cotisations annuelles pour le sport, hors période scolaire. J'ai trois enfants qui font chacun une activité hors de l'école et je n'ai aucune aide pour cela" ;
- ♦ "Avoir des aides financières pour les cours de musique, au moins 50 %."

...les centres aérés et les centres de loisirs :

- ♦ "Qu'une partie nous soit remboursée. Si un centre de loisirs est payant, qu'il y ait une aide au financement d'au moins la moitié" ;

...ou les sorties culturelles...

- ♦ "Des réductions pour le cinéma, un genre de carte avec 10 places gratuites par an et par enfant."

Au-delà des aides financières, qu'il s'agisse du domaine des vacances ou de celui des loisirs, les allocataires envisagent l'action de la Caf sous la forme :

↳ D'apport d'informations et de conseils (8 %) pour l'organisation, la préparation de leurs vacances ou concernant les centres aérés, les centres de loisirs :

- ♦ "Être plus informée sur les centres de vacances qui peuvent accueillir les parents et les enfants en même temps. Qu'ils m'envoient un catalogue pour que je puisse choisir mes vacances et que l'on soit plus informé sur les aides financières que l'on peut recevoir, que ce soit pour les adultes ou les enfants",
- ♦ "Mettre à disposition les adresses des centres de loisirs les plus proches avec les différents tarifs. Ce serait envoyé chez nous directement, avec les bons vacances, cela serait plus facile et ce serait un gain de temps. Ou sinon, les adresses pourraient être consultables directement à la Caf",
- ♦ "Qu'ils nous fournissent la liste des centres sérieux où on peut laisser son enfant sans crainte".

↳ Des propositions de services qui pourraient se substituer aux organismes existants (8 %) :

- ♦ "Déjà, nous proposer des centres où on pourrait avoir des vacances moins chères, que la Caf nous propose des séjours pour toute la famille dans des centres de vacances".

↳ Mais également à travers la création ou l'amélioration des équipements (6 %) tels que des centres de vacances, des campings, centres de loisirs, centres aérés :

- ♦ "Les centres agréés par la Caf ne sont pas nombreux. En faire plus, avec des activités plus variées, ce serait intéressant, pour les vacances en famille ou entre jeunes. Développer les camps de solidarité",
- ♦ "Augmenter le nombre de places disponibles dans les centres pour que tous puissent en bénéficier",
- ♦ "Un peu plus de centres d'accueil et de loisirs pour les enfants dans les petites communes".

Enfin, dans une moindre mesure font également partie des services attendus :

↳ L'élargissement des barèmes pour l'obtention des bons vacances ("Des aides dédiées à toute la famille car il faut vraiment être dans le besoin pour les avoir. Dès qu'on a 2 revenus, on n'a droit à rien d'autre, des bons loisirs pour les activités, la piscine, des chèques loisirs...") ;

↳ L'amélioration du fonctionnement des bons vacances. A ce titre, les allocataires aimeraient pouvoir utiliser les bons vacances de manière plus souple, que ce soit pour régler les factures des centres aérés, accéder à davantage d'établissements partenaires ou même pour prendre en charge des frais de voyage, de location pour les vacances.

33 - Education et scolarité des enfants

Parmi une liste prédéfinie d'attente en matière de soutien à la parentalité, près de 7 allocataires sur 10, parents d'un enfant de plus de 4 ans, considèrent ne pas avoir de besoin en matière de relations parents/enfants. 12 % reconnaissent malgré tout avoir besoin d'un soutien pour le suivi de la scolarité de leurs enfants ; viennent ensuite les aides financières pour rencontrer un spécialiste (8 %), des conseils/informations (7 %), les conférences débats (8 %) et les rencontres avec d'autres parents (8 %). Alors que les familles aux ressources les plus faibles sont en attente d'aides financières, celles où le répondant à un diplôme de l'enseignement supérieur expriment des besoins de rencontres/débat avec d'autres parents sur le thème des relations parents/enfants (cf. tableau 31). Les non diplômés souhaitent pouvoir bénéficier d'un soutien pour suivre la scolarité de leurs enfants. Ces besoins diffèrent logiquement selon l'âge des enfants : les parents qui n'ont que des enfants de moins de 4 ans sont plutôt en attente de conseils et d'informations, ceux ayant exclusivement des enfants âgés de 4 à 12 ans citent davantage le besoin d'aide financière pour rencontrer un spécialiste, lorsque les enfants sont plus âgés, le suivi de la scolarité devient la préoccupation majeure.

Tableau 31 - Modalités d'intervention privilégiées dans le domaine du soutien à la parentalité (liste prédéfinie, plusieurs réponses possibles)

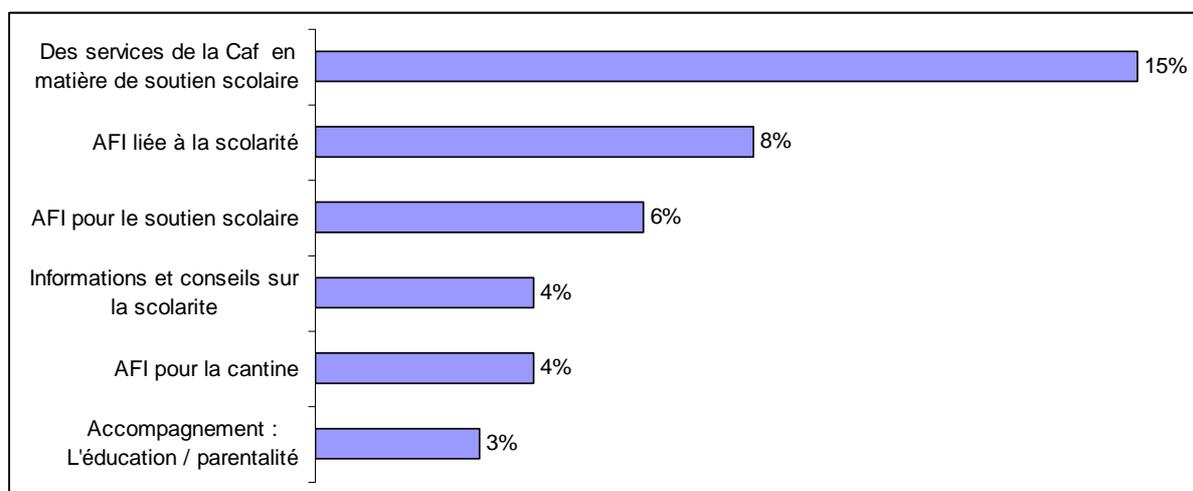
	Conseils, informations	Aide au suivi scolaire	Aide financière pour rencontrer un spécialiste	Conférences, débat	Rencontres avec d'autres parents	Pas de besoin
Ensemble	7 %	12 %	8 %	8 %	8 %	69 %
Moins de 30 ans	13 %	9 %	13 %	1 %	7 %	72 %
30 à 40 ans	6 %	11 %	9 %	9 %	7 %	72 %
Plus de 40 ans	8 %	14 %	7 %	9 %	8 %	67 %
Biactivité	7 %	11 %	6 %	8 %	6 %	72 %
Monoactivité	8 %	12 %	10 %	11 %	10 %	67 %
Sans emploi	7 %	16 %	10 %	5 %	8 %	69 %
Monoparent	6 %	15 %	12 %	7 %	7 %	69 %
Couple	8 %	11 %	7 %	9 %	8 %	69 %
1 enfant	7 %	11 %	9 %	3 %	2 %	69 %
2 enfants	6 %	11 %	6 %	10 %	9 %	71 %
3 enfants et +	9 %	14 %	12 %	9 %	8 %	67 %
Sans diplôme	8 %	20 %	11 %	3 %	4 %	67 %
BEPC/BEP/CAP	5 %	13 %	10 %	4 %	8 %	72 %
Bac	10 %	16 %	9 %	7 %	4 %	67 %
Bac +2 ou 3	7 %	7 %	6 %	13 %	9 %	70 %
Bac +4 et plus	9 %	4 %	5 %	16 %	12 %	68 %
Moins de 1 000 euros/mois	10 %	13 %	11 %	5 %	9 %	67 %
Entre 1 000 et 2 000 euros/mois	6 %	16 %	12 %	6 %	6 %	69 %
Entre 2 000 et 3 000 euros/mois	6 %	9 %	6 %	10 %	8 %	71 %
Plus de 3 000 euros/mois	9 %	10 %	5 %	11 %	10 %	68 %

Champ - Ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.

Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

Même si 69 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale ne penseraient pas à demander de l'aide à la Caf lorsque des difficultés surgissent dans leurs relations avec leurs enfants, ils évoquent spontanément en troisième place l'éducation et le soutien à la scolarité comme domaine prioritaire d'action pour les Caf. La principale préoccupation dans ce domaine est le soutien à la scolarité : 15 % des répondants souhaitent que la Caf mette à disposition des services assurant le soutien scolaire (cf. graphique 6).

Graphique 6 - Modalités d'intervention privilégiées dans le domaine de l'éducation et de la scolarité par les bénéficiaires jugeant ce domaine comme prioritaire (expression libre des besoins)



Champ - Ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

D'un point de vue détaillé, les allocataires aimeraient que la Caf propose dans le domaine du soutien à la parentalité...

Deux types d'actions se distinguent majoritairement : des propositions de services et des AFI.

Dans le détail des propositions faites, on notera que les allocataires attendent essentiellement de la Caf une action sous la forme d'un soutien scolaire que ce soit à domicile ou à l'extérieur (en envoyant des professeurs à domicile, en faisant venir les enfants dans un centre pour les aider à faire leurs devoirs, cours de rattrapage, bilans scolaires...) :

- ☞ "Intervenir au niveau du soutien scolaire, des personnes qui viennent chez nous, qui viennent aider les enfants à faire leurs devoirs quand nous sommes au travail",
- ☞ "Que la Caf propose un soutien scolaire, par des intervenants extérieurs, en dehors de l'école, à la sortie de l'école à 17 heures".

Pour 16 % des allocataires, l'intervention de la Caf dans le domaine de la parentalité est envisagée au travers de l'attribution d'aides financières, pour pouvoir prendre en charge :

- ☞ Des dépenses scolaires notamment lors de la rentrée, pour l'achat de fournitures ou toutes autres dépenses inhérentes à la scolarité (telles que les voyages scolaires, l'assurance, les sorties...),
- ☞ Le soutien scolaire (telle que l'obtention de bons pour des cours, pour payer un professeur particulier, aide financière pour l'étude, les devoirs...),

- ↳ Des dépenses de cantine,
- ↳ Des dépenses spécifiques aux étudiants post bac ou âgés de plus de 18 ans.

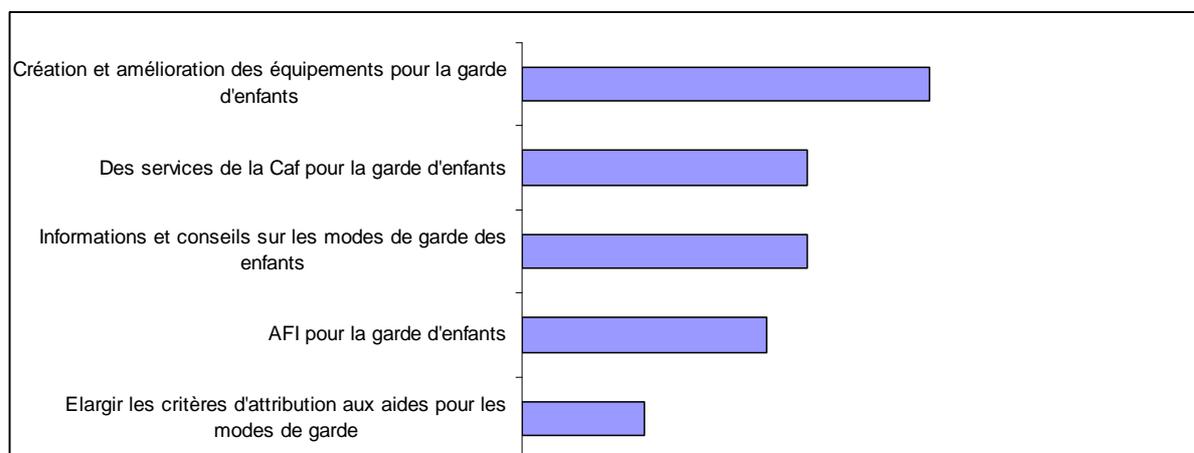
Les bénéficiaires potentiels d'action sociale expriment également des attentes en termes :

- ↳ D'informations et de conseils (4 %) (sur l'orientation vers les établissements scolaires, informations sur les débouchés, les filières, les secteurs qui recrutent afin de guider l'enfant sur son parcours d'études...),
- ↳ D'élargissement des barèmes (3 %) notamment en ce qui concerne l'attribution de la prime à la rentrée scolaire ("Ceux qui n'ont qu'un enfant n'ont rien", "J'ai deux enfants dont l'un n'est plus scolarisé donc je ne touche plus rien"),
- ↳ Ainsi qu'une participation à l'amélioration de l'équipement pour la scolarité (2 %) (en mettant en place davantage de personnel encadrant dans les écoles, en créant des centres pour les enfants en difficultés...).

34 - Mode de garde des enfants

Les besoins en matière de mode de garde sont évoqués par près d'un quart des bénéficiaires potentiels d'action sociale. Ils sont de deux types (*cf.* graphique 7). Le premier, le plus souvent cité par les couples biactifs, concerne la garde régulière à titre principal des jeunes enfants : il s'agit de favoriser la création de crèches (notamment avec une plus large amplitude horaire ou des crèches d'entreprises), d'augmenter la quantité et la qualité des assistantes maternelles et les relais d'assistantes maternelles. Le second concerne des services pour faire garder les enfants en cas d'urgence ou de manière ponctuelle (vacances, maladie, avoir une aide pendant la recherche d'emploi...).

Graphique 7 - Modalités d'intervention privilégiées dans le domaine des modes de garde des enfants par les bénéficiaires jugeant ce domaine comme prioritaire (expression libre des besoins)



Champ - Ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

D'un point de vue détaillé, les allocataires aimeraient que la Caf propose en matière de mode de garde des enfants...

La création et l'amélioration des équipements (10 %) : Les allocataires évoquent la possibilité qu'il y ait davantage d'assistantes maternelles ou de nourrices agréées, de relais d'assistantes maternelles. Favoriser la création de crèches (notamment avec une plus large amplitude horaire ou des crèches d'entreprises) ainsi que contrôler le travail et le sérieux des assistantesses maternelles pourraient selon les répondants faire partie des attributions de la Caf :

- "L'élargissement des horaires de garderie dans des structures différentes de l'école. Cela peut être une crèche parentale avec des horaires plus faciles pour les parents. Il faudrait une crèche ouvrant à 7 h 15 et fermant à 18 h 30 – 19 heures",
- "Vers chez nous, il y a deux crèches, elles n'ouvrent pas assez souvent, il y a un manque de places dans les crèches donc je ne peux pas en profiter. Mettre des personnes à disposition provenant de la Caf et attribuer des subventions pour qu'il y ait plus de moyens",
- "La possibilité d'avoir une garderie qui serait ouverte plus longtemps, surtout en milieu rural. Une aide de la Caf pour employer des personnes qui ne travaillent pas pour s'occuper des enfants",
- "Plus de nourrices agréées",
- "Implanter plus de relais assistantesses maternelles".

Par ailleurs, 7 % des répondants attendent de la Caf qu'elle les informe, les conseille (en leurs donnant la liste des assistantes maternelles, des informations sur les démarches, les conditions et délais d'obtention d'une aide financière pour la garde des enfants...) et leurs propose des services tels que faire garder les enfants en cas d'urgence ou de manière ponctuelle (vacances, maladie, avoir une aide pendant la recherche d'emploi...), proposer des personnes âgées pour garder les enfants après l'école, une aide pour amener ou aller chercher les enfants à l'école, proposer des crèches moins chères voire des nounous / baby-sitters en cas de besoin...

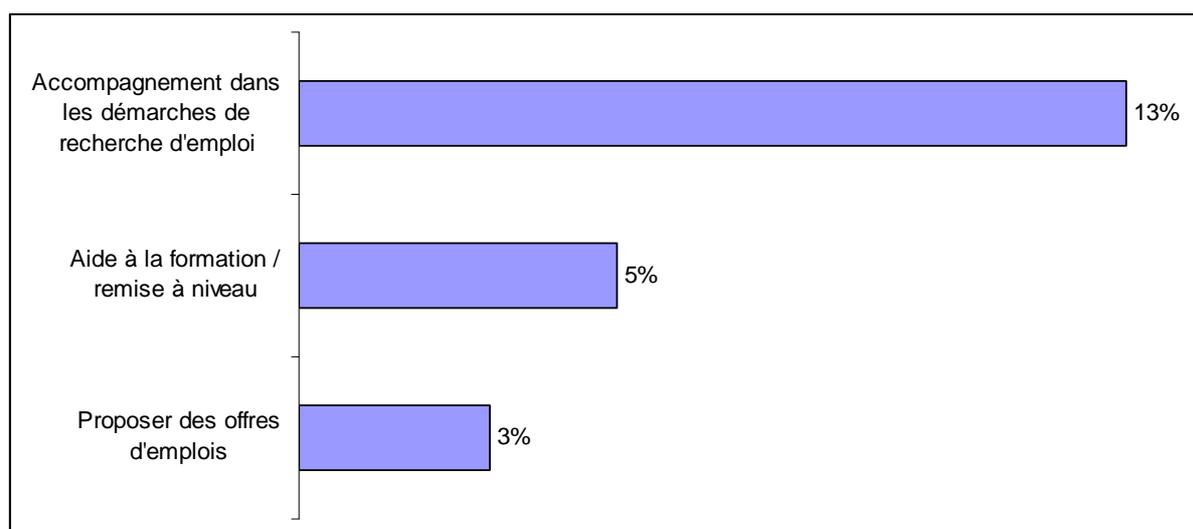
35 - Le retour à l'emploi

S'ils avaient besoin d'aide dans le domaine de l'accompagnement vers l'emploi, 39 % des allocataires affirment qu'ils penseraient à solliciter la Caf. Les personnes sans emploi (52 %), sans diplôme (63 %) ainsi que les familles monoparentales (44 %) seraient les plus enclines à demander une intervention de la Caf dans ce domaine.

Quant aux moyens que la Caf pourrait mettre en œuvre pour les aider, parmi une liste prédéfinie, 46 % citent l'orientation vers d'autres organismes, 37 % une aide pour construire un projet professionnel, 34 % en leur attribuant une aide financière pour reprendre un emploi dans de bonnes conditions et un tiers en les aidant à rédiger un CV ou à contacter des employeurs.

18 % des allocataires souhaiteraient être aidés en priorité dans le domaine de l'emploi. L'accompagnement individuel ou collectif (groupes de discussion, réunions d'informations) est la modalité d'intervention ici privilégiée.

Graphique 8 - Modalités d'intervention privilégiées dans le domaine retour à l'emploi par les bénéficiaires jugeant ce domaine comme prioritaire (expression libre des besoins)



Champ - Ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale.
Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

D'un point de vue détaillé, les allocataires aimeraient que la Caf propose dans le domaine de l'accompagnement vers l'emploi...

Plus précisément, trois types d'actions de la Caf se distinguent :

↳ 13% des répondants aimeraient que la Caf les accompagne lors de la recherche d'un emploi en leur proposant un suivi, des groupes de discussion, en faisant des réunions, en donnant des conseils pour trouver un emploi ("Ils ont bien des connaissances dans les services sociaux, ANPE, Assedic..."), pour changer de métier ("Il y a peu d'offres dans ma branche"), pour trouver un emploi adapté ("J'ai des difficultés à rester debout"), donner des informations, des conseils sur l'emploi (via Internet, par courrier) en matière de CV, lettres de motivations, de présentations, proposer des bilans de compétences... Au travers des *verbatim* recueillis, les allocataires expriment le souhait que la Caf ait un rôle plus actif en participant aux démarches :

- ◆ "Des accompagnements pour trouver du travail, quand on a un projet, nous aider à l'améliorer, trouver la personne qu'il faut pour nous aider à faire les bons choix, parce qu'il y en a qui veulent ouvrir leur entreprise et cherchent un moyen pour la financer",
- ◆ "Pour les jeunes qui recherchent un emploi, les aider à écrire des lettres de motivations, à faire un CV",
- ◆ "Un suivi dans la recherche d'emploi, ce serait des groupes, des réunions pour construire un projet d'emploi, un changement, des conseils",
- ◆ "Des conseils quand on veut changer de métier quand il n'y a pas assez d'offres d'emplois dans la branche dans laquelle on est. Aider, diriger les gens, les conseiller, leur proposer des choses",
- ◆ "Une aide par exemple pour faire des CV, savoir se présenter, aider les gens qui ont du mal à s'exprimer, qui ont du mal à parler et à écrire en français",
- ◆ "Que la Caf donne des conseils dans le but de trouver un emploi, par le biais d'entretiens personnalisés, pour une nouvelle orientation, une reconversion".

↳ 5 % souhaiteraient que la Caf puisse leur proposer des formations (qu'elles soient organisées par la Caf ou par des organismes spécialisés), des stages de remise à niveau, une validation des acquis, donner l'accès à une formation dans le cadre d'une reconversion professionnelle, proposer des formations qualifiées, des formations rémunérées :

- ◆ "Faire des formations pour ceux qui n'ont pas de compétence, les mettre en contact avec des centres de formations pour adultes",
- ◆ "Des formations mises en place par la Caf. Prendre en charge une formation pour l'alphabétisation, l'écriture pour que tout le monde soit au même niveau",

- ♦ "Des remises à niveau pour les parents afin qu'ils puissent par la suite aider leurs enfants",
 - ♦ "Proposer des formations qualifiées, d'un bon niveau",
 - ♦ "Que la Caf nous oriente vers les bonnes formations, des formations qui débouchent sur un travail. Les centres de formations n'acceptent pas les gens un peu âgés, au dessus de 45 ans, il faudrait que la Caf donne son appui pour que les formations soient acceptées même pour les gens qui ont dépassé la limite d'âge",
 - ♦ "Des stages de remise à niveau quand on a été en congé parental".
- ↳ Enfin 3 % pensent que la Caf pourrait leur proposer des offres d'emplois, que ce soit pour des postes en interne ou hors Caf, voire créer des emplois d'urgence (en collaboration avec le Pôle Emploi) :
- ♦ "Proposer des postes, du travail, que ce soit envoyé par Internet",
 - ♦ "Envoyer de la documentation sur l'emploi, par courrier postal, sur les emplois proposés par la Caf",
 - ♦ "Que la Caf se mette en contact avec les patrons pour nous proposer un travail",
 - ♦ "Que la Caf trouve un emploi pour mon fils".

36 - Le fonctionnement de la Caf et de ses prestations

13 % des allocataires expriment des besoins vis-à-vis du fonctionnement de la Caf et de ses prestations, et ce sans préciser de domaine d'intervention spécifique. Les verbatims peuvent être regroupés autour de quatre préoccupations :

- *L'Élargissement des critères d'attribution* : 4 % souhaiteraient que les critères d'aides soient élargis à un plus grand nombre de personnes en général :
- ♦ "S'adresser à un public plus large, pas seulement aux familles avec 3 enfants mais aussi à ceux qui n'en ont qu'un",
 - ♦ "Avoir des aides en allocations par rapport aux nombres d'enfants",
 - ♦ "Une aide financière proportionnelle au nombre d'enfants à charge",
 - ♦ "Voir au cas par cas, il y a des personnes qui dépassent le plafond de 1 euro",
 - ♦ "Augmenter les aides, le barème est à 1 000 € pour 4 personnes c'est trop peu, il faudrait revoir ces barèmes, que ce soit pour le RMI, l'APL, toutes les aides...".

- *Le besoin d'être mieux informé* : 4 % souhaiteraient des informations sur la Caf notamment sur ses actions, les prestations et les critères d'attribution de la Caf, sur les centres affiliés Caf (coûts, descriptifs...) sur Internet par exemple, sur ce que propose la Caf par mail, courrier, sur les subventions, les aides à tous les niveaux, "Avoir un carnet d'adresses fait par la Caf qui regrouperait des associations qui pourraient nous aider à redémarrer"... ;
- *La gestion des dossiers* : 3 % évoquent une optimisation de la gestion des dossiers que ce soit dans leur traitement ("Davantage de rapidité, de réactivité dans la gestion des dossiers", "Être plus réactif pour gérer les demandes RSA envoyées en juin, obtenues en octobre, long en cas d'urgence", "Que cela aille vite, que le dossier ne soit pas en attente, venir sur le terrain"..), la réactualisation ("Faire des mises à jour plus régulières des situations, plusieurs fois par an...), la fiabilité ("Davantage de fiabilité dans le calcul des aides", "Eviter les erreurs"...) ou la simplification des démarches ("Simplifier les demandes d'allocations, les démarches SAI"...) ;
- *Le mode de calcul des prestations* : 2 % souhaiteraient que, d'une manière générale, le mode de calcul des aides se fasse sur l'année en cours et non sur l'année précédente :
 - ◆ "Il faudrait que la Caf se base sur les derniers revenus et non pas sur les revenus antérieurs à un ou deux ans. Pour l'attribution des allocations. Mon mari ayant des problèmes de santé, on ne bénéficiera d'une aide que l'année prochaine alors que nous en aurions besoin maintenant",
 - ◆ "Quand on a besoin d'un soutien financier, ce serait bien que la Caf nous aide sans prendre en compte les ressources de l'année d'avant mais en prenant en compte les ressources actuelles, ce que l'on a par mois actuellement".

37 - La lutte contre la précarité

Dans le domaine de la lutte contre la précarité, cité par 10 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale, les allocataires envisagent l'aide de la Caf sous la forme d'aides financières et d'une offre d'accompagnement :

- ⇒ 5 % souhaiteraient des aides financières de secours, principalement pour subvenir aux besoins alimentaires et vestimentaires, mais également à l'occasion des fêtes de Noël ("Quand on est parent isolé et qu'on n'a droit à aucune aide ponctuelle"), pour les personnes en fin de droits (allocations chômage) ou pour régler les frais médicaux... ;
- ⇒ 3 % émettent l'idée d'un suivi personnalisé pour gérer leur budget, pour effectuer des démarches administratives ou encore avoir un soutien psychologique pour les personnes en détresse, un service d'écoute... ;

- ⇒ Enfin, 2 % pensent que la Caf pourrait créer des structures d'accueil (centres sociaux, centres d'hébergement...) et 2 % que la Caf pourrait fournir des informations aux personnes en situation de précarité ("Aller au devant des gens et les informer", "Aider ceux qui sont dans la galère, ils ne savent peut-être pas qu'ils peuvent être aidés", "Plus d'écoute pour nous diriger un peu mieux, nous expliquer clairement ce qu'est le RSA, utiliser des mots simples").

38 - Le transport

Les questions de mobilité sont une priorité pour 6 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale. Ils souhaiteraient un soutien de la Caf pour :

↳ Les transports collectifs (SNCF, RER, Métro, Bus...) :

◆ Lors de la recherche d'emploi...

- "Avoir des bons transport pour aller passer les entretiens",
- "Les billets de train, même inscrit à l'ANPE, on ne peut pas sortir de sa région. Quand on veut postuler en dehors de sa région, on est coincé pour aller à un entretien, il faudrait que tout soit pris en compte avec le ticket emploi de l'ANPE, on a juste droit au TER, il faudrait élargir la prise en charge".

◆ ...pendant les vacances...

- "Qu'elle participe pour partir en vacances au niveau des trajets, des transports, avoir des tarifs sur la SNCF, des prix beaucoup moins chers."

◆ ...ou pour aller à l'école...

- "Avoir une carte gratuite pour les enfants, pour le transport quand ils vont à l'école",
- "Une participation aux frais annuels des transports scolaires, avec des chèques qui ne serviraient qu'à ça, uniquement pour les enfants".

↳ Le transport particulier (individuel : voiture / moto / vélo) :

- ◆ "La Caf pourrait proposer une aide pour acheter un moyen de locomotion, un prêt financier. Souvent, les personnes n'ont pas les moyens d'acheter un véhicule pour aller travailler, les employeurs demandent souvent un moyen de locomotion et les personnes qui n'en ont pas se retrouvent bloquées",
- ◆ "Pour les trajets lorsqu'on recherche un emploi, permettre des prêts sans intérêt, pour acheter un scooter",

- ♦ "Le permis gratuit. Cela faciliterait ma recherche d'emploi car souvent on me demande le permis de conduire",
- ♦ "Une aide financière pour le permis, versée directement à l'auto-école".

4 - Conclusion de la partie 4

Le tableau 32 propose un récapitulatif des besoins jugés prioritaires et des modalités d'intervention évoquées spontanément pour y répondre. Les aides financières sont la principale modalité d'intervention envisagée que ce soit dans le domaine du logement, du temps libre ou de l'éducation et de la scolarité des enfants. De plus, cette modalité d'intervention est d'autant plus sollicitée que les familles sont modestes. A l'inverse la demande d'équipements a tendance à augmenter avec le revenu des familles. C'est un résultat qui peut paraître surprenant si l'on se réfère à l'enquête Conditions de vie et aspirations des français (Bigot, Croutte, 2010) qui tend à montrer, au contraire, qu'une forte majorité de la population privilégie les aides sous formes d'équipements et services et que le plébiscite des aides en espèces augmente avec le revenu. La différence s'explique sans doute par la philosophie très différente des deux enquêtes. Dans l'enquête Credoc, la question est générique¹¹ (« pour aider les familles ») et fait partie d'un questionnaire généraliste alors que le questionnaire de notre enquête entre dans le détail des dispositifs d'action sociale par domaine d'intervention et que la question porte sur les propres attentes du répondant (« pour vous aider »).

¹¹ La question posée dans l'enquête Credoc est : « Entre les deux solutions suivantes, laquelle vous semble préférable pour aider les familles, des aides sous forme d'équipement et de services ou des aides en espèces ? »

Tableau 32 - Récapitulatif des domaines jugés prioritaires et des modalités d'intervention souhaitées

Domaines d'intervention	Part des bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant évoqué ce domaine	Modalité d'intervention souhaitée (en % des citations)
Logement	40 %	Aides financières individuelles (17 %)
		Elargir les barèmes pour les prestations familiales liées au logement (14 %)
		Aide dans les démarches pour trouver / accéder à un logement (11 %)
Loisirs, vacances	35 %	Aides financières individuelles (21 %)
		Mise à disposition de services pour les vacances et les loisirs (8 %)
		Avoir des conseils et des infos sur les vacances (5 %)
Education et scolarité des enfants	34 %	Aides financières individuelles pour la scolarité et le soutien scolaire (16 %)
		Mise à disposition de services pour le soutien scolaire (15 %)
		Avoir des conseils et des infos sur la scolarité et l'orientation (4 %)
Mode de garde des enfants	24 %	Créer et améliorer des équipements pour la garde des enfants (10 %)
		Mise à disposition de services pour faciliter la garde ponctuelle des enfants (7 %)
		Avoir des infos et des conseils sur les modes de garde (7 %)
Retour à l'emploi	18 %	Aide dans les démarches de recherche d'emploi (13 %)
		Aide à la formation / remise à niveau (5 %)
Lutte contre la précarité	10 %	Aide financière de secours (5 %)
		Avoir un suivi personnalisé (3 %)
Transport	6 %	Collectif ou particulier

Source - CNAF – DSER, Enquête « Familles et interventions sociales des Caf », 2009.

PARTIE 5 – TYPOLOGIE DES BÉNÉFICIAIRES POTENTIELS D'ACTION SOCIALE AU REGARD DE LEURS BESOINS PRIORITAIRES

S'appuyant sur une typologie des répondants selon les deux domaines qu'ils jugent prioritaires, la dernière partie du dossier d'études propose une vision synthétique des bénéficiaires potentiels croisant leurs caractéristiques sociodémographiques, leurs usages des dispositifs d'action sociale (bénéfice d'aides financières, fréquentation des structures collectives) et leurs besoins et attentes en la matière.

Interrogés sur le domaine pour lequel ils aimeraient être aidés en priorité, parmi une liste prédéfinie¹², 23 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale se prononcent en faveur de l'éducation et la scolarité, 22 % en faveur du logement, viennent ensuite la garde des jeunes enfants (20 %), les loisirs et vacances (14 %), l'emploi (10 %) et la lutte contre la précarité (8 %). La précision du second choix affine les besoins d'aide. Parmi ceux qui ont cité en premier choix l'éducation et la scolarité, 35,6 % donnent comme priorité seconde les loisirs et les vacances et ils ne sont que 12,3 % à citer l'emploi. À l'inverse, ceux ayant cité l'emploi en premier sont 47,8 % à nommer le logement en second et seulement 10,2 % les loisirs et les vacances. Ainsi, les domaines jugés prioritaires sont plus ou moins majoritaires (la lutte contre la précarité est un besoin moins répandu que l'aide à l'éducation et la scolarité), et traduisent des types de besoins différents (centrés sur les enfants versus centrés sur la précarité). Ces besoins renvoient à des configurations sociales distinctes et, par conséquent, à une étendue de nécessités (en dehors des deux prioritaires) plus ou moins importantes selon ces configurations. Cette partie propose une classification des bénéficiaires potentiels d'action sociale selon les deux domaines pour lesquels ils aimeraient être aidés en priorité (cf. encadré 2). Selon ces deux variables, la partition des bénéficiaires potentiels d'action sociale distingue huit classes¹³ : dans les classes 1 à 4, leurs préoccupations sont prioritairement centrées sur la lutte contre la précarité et l'accompagnement vers l'emploi ; dans les classes 5 à 8, elles portent sur les enfants (parentalité, scolarité, mode de garde...) (cf. tableau 33).

¹² Les résultats portant sur les domaines prioritaires présentés dans cette partie diffèrent de ceux présentés dans la partie 4 de ce dossier portant sur les attentes et besoins en matière d'action sociale. Dans cette partie, les résultats s'appuient sur les domaines jugés prioritaires parmi une liste prédéfinie et non évoqués spontanément par les répondants, comme c'est le cas dans la partie 4.

¹³ En fait, la méthode de classification mise en œuvre conduit à neuf classes. La classe 9 n'est pas décrite compte tenu de son très faible effectif (28 répondants, soit 3,3 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale). Même s'il est difficile de traduire statistiquement les caractéristiques de cette classe, elle se distingue par l'absence de besoins exprimés et est essentiellement constituée de répondants plutôt diplômés et aisés financièrement.

Encadré 2 - Méthodologie : La méthode de classification

La classification se fonde sur les méthodes d'analyses des correspondances et de classification conjointe (*). Deux variables, dites « actives », ont été choisies pour construire la classification : le domaine pour lequel l'allocataire aimerait être aidé en premier et le domaine pour lequel il aimerait être aidé en second. Chacune de ces deux variables comporte six modalités : la garde de votre jeune enfant, l'éducation et la scolarité de vos enfants, les loisirs et les vacances, la lutte contre la précarité, l'emploi et le logement.

Pour caractériser les classes, l'analyse est complétée par trois séries de variables, dites « illustratives » :

- les caractéristiques sociodémographiques des répondants (**tableau 2**) ;
- des variables de fréquentation de structures financées par les Caf (crèche, centre de loisirs...) et de recours aux différentes aides légales (minimum social, allocation logement) et facultatives (aides financières, accompagnement individuel...) des Caf (**tableau 3**) ;
- des variables précisant les modalités d'intervention attendues dans chaque domaine d'intervention (tableau 4).

Le **schéma** permet de visualiser l'ensemble des classes selon leur taille, selon les revenus des répondants et leurs besoins.

(*) Nakache J.-P. - Confais J. – 2005 - *Approche pragmatique de la classification. Arbres hiérarchiques. Partitionnements* – Paris - Editions TECHNIP

**Tableau 33 – Description des classes selon les domaines jugés prioritaires (variables actives)
(en %)**

	Préoccupations centrées sur la précarité et l'emploi				Préoccupations centrées sur les enfants (mode de garde, loisirs, éducation)				Ens.
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	Classe 6	Classe 7	Classe 8	
	8	11,1	8,2	10,2	25	11,9	7,1	15,3	
Domaine prioritaire n° 1									
Mode de garde des jeunes enfants	0	15,2	0	16	5,3	0	0	100	20
Education, scolarité des enfants	0	41	0	26,6	4,7	100	41,3	0	23,2
Loisirs, vacances	0	11,2	0	21,3	35,8	0	18,4	0	13,7
Précarité	100	0	0	0	0	0	3,3	0	8,2
Emploi	0	8,5	100	0	0	0	9,1	0	9,8
Logement	0	24,2	0	36,1	54,2	0	27,9	0	21,9
Pas de besoin exprimé	0	0	0	0	0	0	0	0	3,3
Domaine prioritaire n° 2									
Mode de garde des jeunes enfants	0	0	0	0	0	0	100	0	7,1
Education, scolarité des enfants	19,1	0	29,8	0	36,3	0	0	36	18,6
Loisirs, vacances	15,1	0	11,9	0	26,8	66,1	0	30	21,3
Précarité	0	100	0	0	0	0	0	0	11,1
Emploi	22,2	0	0	100	0	0	0	0	12
Logement	40,2	0	55,8	0	20,1	33,9	0	34	22
Pas de besoin exprimé	3,4	0	2,5	0	16,9	0	0	0	8

Source - CNAF – DSER, enquête Familles et interventions sociales des Caf, 2009.
Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant au moins un enfant.

1 - Lutte contre la précarité et accompagnement vers l'emploi

Les répondants des classes 1 et 2 représentent respectivement 8 % et 11,1 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale. Disposant pour la grande majorité de ressources mensuelles inférieures à 2 000 euros (*cf.* tableau 34), leurs besoins sont centrés sur le domaine de la lutte contre la précarité¹⁴. Dans ce domaine, ils ont déjà bénéficié, pour 20 % d'entre eux, d'un accompagnement par un travailleur social (contre 12,6 % en moyenne) (*cf.* tableau 35). En outre, les répondants de la classe 1, dans des situations familiales et financières plus difficiles (revenu par unité de consommation s'élevant à 820 euros contre 996 euros dans la classe 2) ont également bénéficié, pour 20 % d'entre eux, d'aides financières ponctuelles. Dans l'enquête, les attentes des répondants des classes 1 et 2 en matière de lutte contre la précarité portent effectivement sur ces modalités d'intervention individualisées que sont l'accompagnement et les aides financières (*cf.* tableau 36).

¹⁴ Le domaine de la précarité a été cité en première position dans la classe 1 et en seconde dans la classe 2.

Les répondants de la classe 1 expriment conjointement des besoins dans le domaine du logement, pour lequel ils donnent la priorité à des aides financières sous la forme d'aides ponctuelles ou de modifications des barèmes des allocations logement (cf. tableau 36). Les répondants de la classe 2, dont on peut penser qu'ils parviennent mieux à satisfaire leurs besoins en matière de logement, compte tenu de leurs relatives moindre difficultés financières, interpellent la Caf sur le champ de l'éducation et de la scolarité des enfants (cf. tableau 33).

Les répondants regroupés dans les classes 3 et 4 représentent respectivement 8,2 % et 10,2 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale. Moins souvent diplômés qu'en moyenne, la moitié d'entre eux déclarent rechercher un emploi (ou avoir recherché un emploi au cours des trois dernières années), contre un tiers parmi l'ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale. L'emploi est donc logiquement un domaine prioritaire¹⁵ pour ces deux classes. En la matière, la modalité d'intervention envisagée spontanément, le plus fréquemment, est l'accompagnement individuel à l'élaboration et la concrétisation de leur projet professionnel. Ils évoquent également des aides pour la formation, tant sous forme d'aides financières que d'offres en gestion directe des Caf. Enfin, un répondant sur 10 dix envisage que la Caf puisse proposer directement des offres d'emploi. Les répondants des classes 3 et 4 placent également le logement comme domaine prioritaire. Mais c'est pour ceux de la classe 3, dans une plus grande précarité financière (leur revenu par unité de consommation est de 850 euros alors qu'il est de 1 100 euros pour ceux de la classe 4) que ce besoin est le plus fréquent. Dans ce domaine, ils sont demandeurs d'accompagnement individuel pour trouver un logement et/ou s'y maintenir.

¹⁵ Ce qui distingue les deux classes est l'ordre des préoccupations : l'emploi est en première position dans la classe 3 alors qu'elle est seconde dans la classe 4.

Tableau 34 – Caractéristiques sociodémographiques des bénéficiaires potentiels d'action sociale selon les classes (en %)

	Préoccupations centrées sur la précarité et l'emploi				Préoccupations centrées sur les enfants (mode de garde, loisirs, éducation)				Ens.
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	Classe 6	Classe 7	Classe 8	
Part des bénéficiaires potentiels d'action sociale	8	11,1	8,2	10,2	25	11,9	7,1	15,3	100
Nombre d'enfant(s) total									
Un enfant	27,6	36,8	21,2	21,9	19,4	23,2	17,5	16,5	21,9
Deux enfants	41,2	43,6	55,2	47	50,6	46,6	62,6	55,4	50
Trois enfants et plus	31,2	19,6	23,7	31,1	30	30,2	19,9	28,2	28,1
Enfants âgés de moins de 4 ans	15,9	26	23,2	29,5	27,7	22,4	43,4	53,5	30,6
Enfants âgés de 4 à 12ans	53,9	39,2	54,4	58	66,1	64	71,8	70	61
Structure familiale									
Célibataire	37,7	32,5	24,5	26,8	23,9	26,3	11,1	9,4	22,9
En couple	62,3	67,5	75,5	73,2	76,1	73,7	89	90,6	77,1
Age									
Moins de 30 ans	11,3	14,3	11,6	16,6	11,7	7,1	16,9	15,5	12,5
30 ans à 40 ans	24,1	30,7	36,3	41,7	45,8	38	51,2	62,6	43,1
Plus de 40 ans	64,7	55,1	52,1	41,6	42,5	55	32	21,9	44,5
Niveau de diplôme									
Inférieur au baccalauréat	48,1	51,8	49,7	47,7	49,1	53,3	33,1	12,1	42,7
Baccalauréat et plus	51,9	48,2	50,3	52,3	50,9	46,7	66,9	87,9	57,3
Tranche de revenus									
Moins de 1 000 euros par mois	31,2	15,3	21,4	15,5	10,5	14,8	7,1	2,4	13,1
1 000 et 2 000 euros par mois	40,1	42,6	30,4	39	37,7	35,9	26,9	21,5	33,6
2 000 et 3 000 euros par mois	19,6	20,6	37,8	27,7	39,2	35,1	25,6	34,6	31,6
3 000 euros et plus par mois	9,1	18	7,3	17,6	12,5	13,7	38,6	39,4	20,5
Sans réponse	0	3,6	3,2	0,2	0,1	0,5	1,7	2,1	1,3
Variations mensuelles de revenus	40,4	47	60,6	61,1	51	62,1	46,6	46,1	50,8
Revenus par unité de consommation médian (en euros)	820	996	837	1 131	1 091	956	1 240	1 703	1 085
Répondants en emploi	56	61,8	61,2	58,5	75,5	69,8	79,3	83,6	70
Répondants à temps partiel	51,2	35,8	45,4	38,2	32	35,3	33,7	32,8	36,7
Conjoints en emploi	61,1	77,6	84	79,7	85,8	87,9	88,3	84,2	82,8
En recherche d'emploi actuellement ou au cours des trois dernières années	38,5	32,9	50,6	49,2	27,6	36,4	28,5	28,9	34,5

Source - CNAF – DSER, Enquête Familles et interventions sociales des Caf, 2009.
Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant au moins un enfant.

Tableau 35 – Prestations sociales, recours et fréquentations de dispositifs d'action sociale (en %)

	Préoccupations centrées sur la précarité et l'emploi				Préoccupations centrées sur les enfants (mode de garde, loisirs, éducation)				Ens.
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	Classe 6	Classe 7	Classe 8	
Part des bénéficiaires potentiels d'action sociale	8	11,1	8,2	10,2	25	11,9	7,1	15,3	100
Prestations légales sous conditions de ressources									
Perception d'un minimum social	29,2	18,1	24	23,9	19,1	17,6	11,6	4,7	17,6
Perception d'une allocation logement	62,7	47,5	43,8	43,9	38,3	44,8	38,3	22,6	40,1
Aides financières individuelles (au cours des trois dernières années)									
Pour le logement	19,9	12,5	27,2	17,9	11,1	11,2	13,7	8,3	14,4
Pour partir en vacances	17,7	8,9	17,2	12,3	10,3	17	6,9	4,9	11
Fréquentation de structures financées par les Caf									
Enfants de 4 à 12 ans fréquentant un centre de loisirs le mercredi ou pendant les vacances scolaires	53,4	43,4	31,8	42,2	36,7	39,8	51,1	56,7	43,1
Enfants de 4 à 12 ans fréquentant une garderie avant ou après l'école	43,8	36,4	27	24,7	35,6	31,8	57,7	57,4	39,5
Enfants de moins de 3 ans gardés en collectivités	26,7	12,6	10,5	9,8	12,7	14,5	4,8	5,5	10,2
Aide non financière (accompagnement, réunion d'information...)									
Dans le domaine des relations parents/enfants	12,5	23	5,7	5,7	12	10	2,5	0,8	9,4
Suivi par un travailleur social au cours des trois dernières années	21,7	22,5	12,9	11,2	9,7	13,5	9,3	9,3	12,6

Source - CNAF – DSER, Enquête Familles et interventions sociales des Caf, 2009.
 Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant au moins un enfant.

Tableau 36 – Besoins et attentes des bénéficiaires potentiels d’action sociale selon les classes (en %)

	Préoccupations centrées sur la précarité et l'emploi				Préoccupations centrées sur les enfants (mode de garde, loisirs, éducation)				Ens.
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	Classe 6	Classe 7	Classe 8	
Part des bénéficiaires potentiels d’action sociale	8	11,06	8,21	10,23	24,97	11,88	7,08	15,32	100
Temps libre									
Besoins prioritaires parmi une liste prédéfinie									
Aide financière activités extrascolaires	25,7	19,9	18,1	28,8	32,9	49,1	40,5	37,4	31,4
Aide financière vacances	25,9	29,1	40,1	34,1	30,8	22,3	16	13,6	26,4
Améliorer, créer des équipements	29,2	27	18,8	25,8	17,7	17,1	28,6	38	25,5
Conseils, informations	13,3	22,6	22,8	10,3	13,2	7,9	12,9	8,4	12,9
Pas de besoins exprimés	5,9	1,3	0,2	1	5,4	3,6	2,1	2,7	3,9
Domaine évoqué spontanément comme prioritaire	17,5	16	20,1	20,8	52,4	57,9	34,2	36,4	34,9
Besoins exprimés spontanément									
Aides financières	13,1	11,9	15	13,5	41,1	41,2	15,3	18,8	24,1
Conseils, informations	6,3	2	3,8	7,5	8,8	10,9	12,2	7,9	7,4
Services gérés par les Caf (centres de vac activités...)	6,4	5,6	2,6	2,1	9,6	12,6	0,8	16	8
Améliorer, créer des équipements	0,9	2,8	1,9	3,2	7,1	6,7	13,1	10,7	6
Petite enfance									
Domaine évoqué spontanément comme prioritaire	0,3	20,8	0,3	19,8	6,9	4,4	65,6	85,1	24,4
Besoins exprimés spontanément									
Aides financières	0,3	6,2	0,3	4,9	1,5	1,4	23,3	31,1	8,3
Améliorer, créer des équipements	0	6,5	0	6,8	4,4	3	21,5	40,5	10,6
Proposer des modes de garde ponctuels	0	5,9	0	8,2	2,6	0	12,3	25,8	7
Éducation, scolarité, parentalité									
Besoin prioritaire parmi une liste prédéfinie									
conseils, informations, conférences, rencontres parent / enfant	39,6	28,8	46,5	33	34	43,6	26,6	39	36,2
Aides financières	23,8	14,5	22,4	31,5	15,2	14,3	16,7	27,8	21,1
Soutien scolaire	34,3	51,5	26,5	32,2	46,9	42,1	55,8	31,6	38,9
Pas de besoin exprimé	2,3	5,3	4,6	3,3	4	0	0,9	1,6	3,9
Domaine évoqué spontanément comme prioritaire	20,6	40,7	24,9	22,8	30,8	75,7	44,2	26,7	34,5
Besoins exprimés spontanément									
Aides financières	13,5	19,5	6,9	10,5	15,1	35,5	26,5	11,2	16,5
Soutien scolaire	5,6	11,7	7,6	13,8	13,1	37,7	11,8	16,3	14,9
Accompagnement	2,6	14,4	13,8	1,5	5,9	16,2	6,6	2,5	7,3

Tableau 36 (suite)

	Préoccupations centrées sur la précarité et l'emploi				Préoccupations centrées sur les enfants (mode de garde, loisirs, éducation)				Ens.
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	Classe 6	Classe 7	Classe 8	
Part des bénéficiaires potentiels d'action sociale	8	11,06	8,21	10,23	24,97	11,88	7,08	15,32	100
Logement									
Besoin prioritaire parmi une liste prédéfinie									
Conseils, informations	14,9	19,2	26,5	25,7	22,9	20,6	14,3	27	22
Aides financières	60,6	46,6	43	43,9	54,1	53,6	57,1	44,2	49,5
Accompagnement	23,9	31,8	26,6	20,8	14,9	18,9	23,3	21,5	20,9
Pas de besoins exprimés	0,6	2,4	4	9,7	8	6,9	5,4	7,2	7,6
Domaine évoqué spontanément comme prioritaire	55,6	34,5	45,6	33,4	61,1	30,6	21,3	26	39,9
Besoins exprimés spontanément									
Aides financières	28,2	9,9	18,8	9,9	24,1	18,1	14,2	11	16,8
Modification des barèmes	19,2	13	3,7	9,4	27	7	5,1	12	14
Accompagnement	18,4	10,1	25,4	10,6	14,4	5,5	2,8	5,4	11,1
Accompagnement vers l'emploi									
Domaine évoqué spontanément comme prioritaire	20,6	18,1	82,2	70,1	0	1,2	6,8	0	18,2
Besoins exprimés spontanément									
Formation	9,4	1,7	26	25,2	0	0,5	4	0	6
Accompagnement	13,1	14,1	63,8	53	0	0,7	3,6	0	13,6
Services gérés par la Caf de propositions d'offres d'emplois	4,1	5,9	10,6	11,9	0	0	0	0	3,1
Précarité									
Domaine évoqué spontanément comme prioritaire	41,6	47	2,4	4	1,4	1,7	2	0	9,8
Besoins exprimés spontanément									
Aides financières	18,5	20,7	1,7	1,5	1,4	1,2	1,3	0	4,6
Accompagnement	24,1	24	0,6	0,5	0	0,7	0,8	0	4,8

Source - CNAF – DSER, Enquête Familles et interventions sociales des Caf, 2009.
 Champ - Bénéficiaires potentiels d'action sociale ayant au moins un enfant.

2 - Les préoccupations centrées sur les enfants

Les répondants des classes 5 et 6, représentant respectivement 25 % et 11,9 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale, ont des caractéristiques proches de la moyenne de ces derniers. Plutôt insérés sur le marché du travail, avec des enfants scolarisés, leurs préoccupations portent avant tout sur le logement, l'éducation des enfants, les loisirs et les vacances. En matière de logement, ils sont demandeurs d'aides financières ponctuelles ou sous la forme d'une modification des barèmes des allocations logement. Cette demande émane surtout des répondants de la classe 5, plus aisés que ceux de la classe 6 qui, dans la majorité des cas, dépassent les plafonds pour être éligible à cette prestation. En matière de parentalité, les demandes portent en premier lieu sur le soutien scolaire sous la forme d'aides financières ou de services mis en place directement par les Caf. En matière de temps libre, ils sollicitent surtout des aides financières, en particulier pour les activités extrascolaires dans la classe 6. Comme nous l'avons déjà mentionné, dans ce domaine, le niveau de revenus est fortement corrélé aux types de besoins : les plus précaires souhaitent avant tout des aides pour partir en vacances alors que les familles déclarant des ressources mensuelles supérieures à 2 000 euros souhaitent davantage des aides pour les activités extrascolaires de leurs enfants.

Les répondants des classes 7 et 8 représentent respectivement 7 % et 15 % des bénéficiaires potentiels d'action sociale. Plus diplômés que dans les classes décrites précédemment, ils ont également plus souvent un emploi, tout comme leur conjoint. En outre, leur spécificité est d'avoir de jeunes enfants, le plus souvent deux dont l'un est âgé de moins de 4 ans. Dans ces conditions, ils expriment prioritairement leur besoin d'aides sur les questions de modes de garde des jeunes enfants, d'éducation et de scolarité des enfants. En matière de petite enfance, ils se prononcent spontanément en faveur de l'amélioration et la création de nouveaux équipements d'accueil collectif, de la mise en place de modes de garde ponctuels (pendant les vacances, après dix-huit heures, services de *baby-sitting* gérés directement par la Caf...) et d'aides financières pour solvabiliser les modes de garde individuels. En matière de parentalité, les classes 7 et 8 auraient besoin d'aide pour le soutien scolaire de leurs enfants et d'aides financières. Si les répondants de ces deux classes partagent les mêmes domaines prioritaires, ceux de la classe 7, dans des situations financières plus précaires (leur revenu par unité de consommation médian est de 1 240 euros contre 1 703 euros dans la classe 8), sollicitent plus souvent en premier lieu des aides financières comme modalités d'intervention.

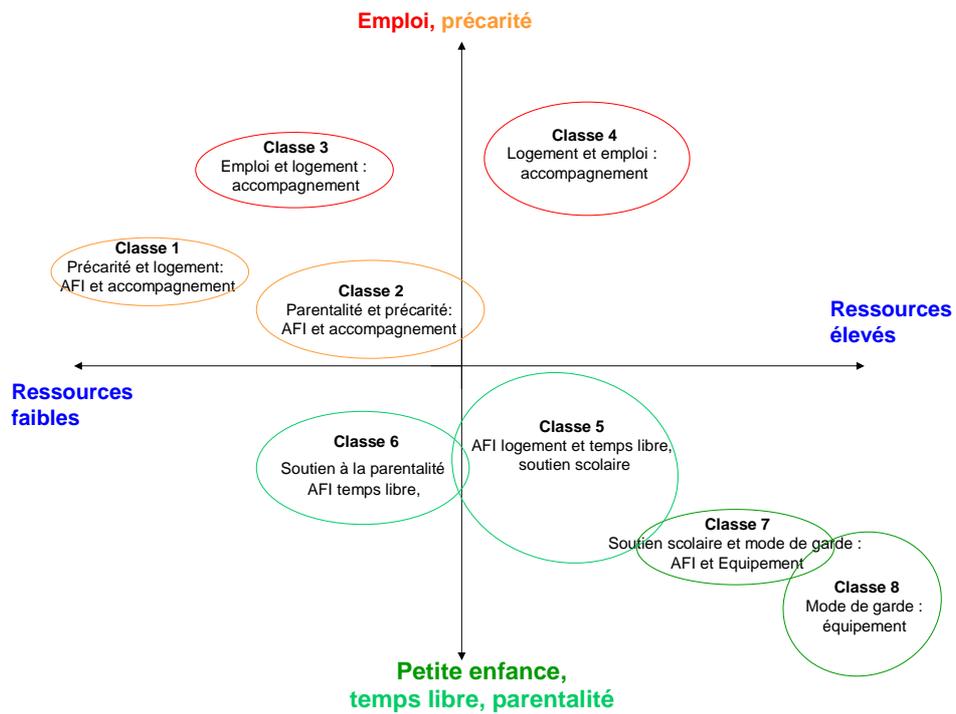
3 - Conclusion de la partie 5

Le graphique 9 donne une vision synthétique des 8 classes de bénéficiaires potentiels d'action sociale selon leurs besoins et leur revenu. La typologie montre que les besoins individuels s'expriment selon un certain ordre : les personnes avec enfant(s), citent prioritairement des besoins en matière d'accompagnement vers l'emploi si elles en sont dépourvues alors qu'elles citent des besoins centrés sur les enfants si elles sont déjà en emploi. L'expression des besoins individuels dépend donc des besoins déjà satisfaits, conformément à la hiérarchie des besoins établie par Abraham Maslow¹⁶. Ainsi, en référence à cette théorie, il est légitime de penser que les répondants centrant leurs besoins prioritaires sur la précarité, l'emploi et le logement (classes 1, 2, 3 et 4) ont, d'une part, des besoins qui s'étendent à d'autres domaines, notamment les loisirs, les vacances et la parentalité et, d'autre part, des besoins prioritaires qui sont plus urgents à traiter que ceux des familles dans des situations plus favorables financièrement et à l'égard de l'emploi (classes 4, 6, 7 et 8).

Parallèlement à la question du cumul des besoins et de leur urgence relative, il y a celle de leur importance numérique au sein de la population. La typologie montre clairement que les allocataires exprimant des besoins physiologiques (boire, manger) et de sécurité du logement et des ressources financières sont quantitativement moins nombreux que ceux exprimant des besoins de mode de garde, de vacances ou de soutien scolaire. La prise en charge sociale des besoins exprimés individuellement interroge donc le ciblage des réponses à apporter. Doit-on répondre à un besoin pour tous, au risque d'un saupoudrage, pour les familles qui expriment ce besoin, au risque du clientélisme, ou pour celles les plus en difficultés ?

¹⁶ La hiérarchie des besoins est une théorie élaborée à partir des observations réalisées dans les années 1940 par le psychologue A. Maslow sur la motivation. Elle est habituellement schématisée par une pyramide à cinq niveaux principaux (besoins physiologique, de sécurité, affectif, etc.). Selon A. Maslow, on ne peut prétendre à la satisfaction d'un nouveau besoin que lorsque les précédents sont déjà pourvus.

Graphique 9 - Les 8 classes de bénéficiaires potentiels d'action sociale selon leurs besoins et leur revenu



Source - CNAF – DSER, Enquête Familles et interventions sociales des Caf, 2009.
 La taille des ronds dans le schéma est proportionnelle à la population qu'elle représente.
 AFI : Aides financières individuelles.

L'enquête « Familles et interventions sociales des Caf » est particulièrement informative sur les difficultés concrètes des familles avec enfants (hormis celles avec un seul enfant ne percevant pas de prestation sociale), leurs besoins immédiats et la manière dont elles pensent qu'une institution comme la Branche Famille peut y répondre. En abordant la question de l'utilisation des dispositifs d'action sociale (recours aux aides financières et fréquentation des structures collectives) mis en place par le réseau des Caf, l'enquête permet également de comprendre comment la Branche Famille se positionne, aujourd'hui, à l'égard de ces besoins. Cette enquête est finalement l'occasion de mettre en regard l'expression individuelle des besoins et leur prise en compte sociale par les institutions, en particulier par la Branche Famille.

Dans le domaine de la petite enfance, les besoins de mode de garde se révèlent relativement minoritaires car le public concerné est étroit, mais les couvrir est une priorité politique majeure visant les objectifs de conciliation vie familiale / vie professionnelle et de maintien sur le marché du travail des mères. Les actions dans ce domaine concernent donc un public ciblé, le plus souvent des familles biactives, mais avec des masses financières importantes compte tenu de la spécificité du public concerné : les enfants de moins de 3 ans.

A l'inverse, le domaine du « temps libre », le deuxième financièrement pour la Branche (un quart des dépenses d'action sociale en 2008), cible une large part des bénéficiaires potentiels d'action sociale, en touchant une large tranche d'âge. En effet, d'après l'enquête, 40 % des jeunes enfants fréquentent une garderie, un centre de loisirs ou bénéficient d'une aide financière pour partir en vacances ou pratiquer une activité extrascolaire. Les effets des aides financières dans ce domaine apparaissent mitigés : en raison d'un ciblage large, un effet que l'on pourrait qualifier d'aubaine (au sens d'un usage des aides alors que les familles auraient eu recours au service même sans aide) s'observe pour bon nombre de familles.

Préoccupation transversale à l'ensemble des bénéficiaires potentiels d'action sociale, le domaine du logement est largement couvert, compte tenu de son caractère prioritaire dans la hiérarchie des besoins, à travers les allocations logement. Pour autant, les problématiques spécifiques des familles de type « minimum sociaux », très dépendantes aux prestations, sont également prises en compte à travers des dispositifs ciblés d'aides financières individuelles pour faire face aux charges liées au logement (loyers, emprunt, énergie, eau). Mais pour ces familles, confrontées à une insuffisance chronique de revenu, les aides sont souvent insuffisantes pour solvabiliser durablement ce poste de dépenses.

En ce qui concerne le domaine de l'accompagnement vers l'emploi, il est moins investi financièrement par la Branche Famille car d'autres institutions sont positionnées sur ce champ, en particulier Pôle emploi. En revanche, les Caf étant bien identifiés par les publics précaires, ces derniers leurs adressent des besoins de soutien.

L'enquête montre que leurs demandes vont bien au-delà de ce que propose actuellement les Caf, à savoir à titre essentiel (variable selon les territoires) une orientation et des aides financières pour permettre la reprise d'emploi. Les allocataires envisagent que la Caf puisse proposer des services d'aide à la rédaction de CV, les mettre en contact avec des employeurs ; certains envisagent même que la Caf propose des emplois aidés pour les familles avec enfants. La question des limites de l'accompagnement vers l'emploi, en particulier pour des publics très bien connus des Caf comme les monoparents, interroge donc au regard de la légitimité que leurs accorde certains bénéficiaires.

Enfin, le positionnement de la Branche Famille en matière de soutien scolaire pose question. D'une part, les attentes sont fortes sur ce sujet, qui préoccupe beaucoup les parents. D'autre part, d'autres dispositifs (réductions fiscales) et d'autres acteurs (au premier chef desquels l'éducation nationale) coexistent aux dispositifs de la Branche Famille, invitant plutôt à une réflexion globale.

INTRODUCTION

Bonjour Madame (Monsieur), Société MICA Research à l'appareil. Nous sommes un institut d'études et nous réalisons actuellement pour la Caisse Nationale des Allocations Familiales une enquête auprès des allocataires. Vous avez dû recevoir un courrier à ce sujet.

Nous aimerions mieux connaître vos attentes pour améliorer les services proposés par votre Caisse d'Allocations familiales. Naturellement, les résultats de cette enquête seront étudiés uniquement au plan statistique et vos réponses seront totalement anonymes et confidentielles.

Auriez-vous quelques minutes à m'accorder ?

Etes-vous la personne qui gère les relations avec la Caf ?

NB/enquêteur : Si l'enquêté dit ne pas avoir de relation avec la Caf, lui demander qui s'occupe en général des aspects administratifs de la famille.

Q00.1 Etes-vous la personne qui gère les aspects administratifs de la famille ?

↳ Oui -> on rentre dans le questionnaire

↳ Non -> pouvez-vous me passer la personne qui s'occupe des relations avec la Caf ou des aspects administratifs de la famille ?

Si « oui » en Q00.1

01 En plus des allocations que verse la Caf, elle peut également vous aider en accordant des prêts et des subventions, en proposant un soutien ou un accompagnement. Le saviez-vous ?

*Oui

*Non

PETITE ENFANCE ET SOUTIEN A LA PARENTALITE

Question à prendre en compte pour le suivi du nombre d'enfants à charge ?

02 Avez-vous des enfants qui vivent à votre domicile la plupart du temps ?

- * Oui
- * Non

Si « oui » en Q002.0

03 Combien d'enfants avez-vous ?
Noter en clair le nombre d'enfants

Si « oui » en Q002.0

04 Pouvez-vous me préciser l'âge de chacun de vos (ou des) enfants [qui vivent la plupart du temps à votre domicile] ?
Noter en clair l'âge de tous les enfants

Filtre : Uniquement familles avec au moins un enfant de moins de 4 ans qui vit régulièrement ou la plupart du temps au domicile

Nous allons parler de la petite enfance et plus particulièrement de la garde de vos jeunes enfants.

05 Quel est le mode de garde principal de votre dernier enfant (de moins de 4 ans) ?
Réponse spontanée – 1 seule réponse possible

- ↪ Vous-même
- ↪ Votre conjoint
- ↪ Un autre membre de votre famille (grands-parents, frères, sœurs, tante...)
- ↪ Une crèche
- ↪ Une halte-garderie
- ↪ Un jardin d'enfants
- ↪ Une assistante maternelle
- ↪ Une garde à domicile
- ↪ Une école maternelle
- ↪ Autres → noter en clair

06 Au cours des trois dernières années, vous êtes-vous rendu...

- ↪ A la Protection maternelle et infantile (PMI)
- ↪ Dans un lieu d'accueil enfant-parent
- ↪ Dans un centre social pour une activité ou une action avec votre (vos) enfant(s) de moins de 4 ans
- ↪ Dans un autre lieu [pour une activité ou une action avec votre (vos) enfant(s) de moins de 4 ans ?]

- * Oui
- * Non

Si 'Oui' dans un autre lieu en Q6

06.bis De quel autre lieu s'agissait-il ? (Noter en clair)

Si « non » / Laep ou centre social (pas PMI) en Q006.0

07 Pourquoi n'avez-vous pas fréquenté ces lieux ?
Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↳ Vous ne savez pas s'il en existe près de chez vous
- ↳ Vous n'avez pas eu besoin d'y aller
- ↳ Ces lieux sont trop éloignés de votre domicile
- ↳ Le lieu n'a pas bonne réputation
- ↳ Autre → noter en clair les réponses

08 Ces trois dernières années, avez-vous participé à des réunions collectives d'informations organisées par votre Caf sur les modes d'accueil du jeune enfant, la naissance, les relations avec vos enfants, etc. ?

- * Oui
- * Non

Si « non » en Q8.0

09 Seriez-vous intéressé pour participer à ce type de réunion ?

- * Oui
- * Non

010 Avez-vous déjà rencontré quelqu'un de la Caf pour avoir des conseils et des informations à titre individuel au sujet de la garde de vos jeunes enfants ?

- * Oui
- * Non

Filtre : Famille avec enfant(s) de 4 ans et plus

011 Pour vos enfants qui ont plus de quatre ans, avez-vous participé au cours des trois dernières années à...

- ↳ Des groupes de paroles, d'échanges (organisés par votre Caf)
- ↳ Des conférences-débats (organisés par votre Caf)

- * Oui
- * Non

012 Et avez-vous bénéficié d'aide de la part de votre Caf dans vos relations avec...

- ↪ Vos enfants
- ↪ Les enseignants de vos enfants

- * Oui
- * Non

013 Et en ce qui concerne vos relations avec vos enfants de plus de 4 ans et leur éducation, auriez-vous besoin...

Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↪ De conseils ou d'informations
- ↪ D'aide au suivi de leur scolarité
- ↪ D'aide financière pour rencontrer un spécialiste [psychologue, médiateur, ...]
- ↪ De conférences-débats sur des sujets liés à l'éducation
- ↪ De rencontres avec d'autres parents
- ↪ Non, pas de besoin particulier (spontané)

Filtre : famille avec enfants quel que soit l'âge

014 Si vous aviez besoin d'aide dans vos relations avec vos enfants [quel que soit leur âge], penseriez-vous à demander de l'aide à la Caf ?

- * Oui
- * Oui, maintenant que vous m'en parlez / que je le sais (spontané)
- * Non

014.bis Pour quelles raisons ne penseriez-vous pas à demander de l'aide à la Caf ?

Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↪ Vous ne saviez pas que la Caf pouvait vous aider
- ↪ Vous pensez que ce n'est pas à la Caf de vous aider dans ce domaine
- ↪ Vous n'avez pas envie d'informer la Caf de l'état de vos relations avec vos enfants
- ↪ Autres (noter en clair) → spontané
- ↪ N'a pas de besoin → spontané

Si « oui » en Q014.0

015 Si les Caf développaient des services pour aider les parents dans leurs relations avec leurs enfants [quel que soit leur âge], selon vous lesquels seraient les plus utiles parmi les services suivants ? (deux cités)

Modalités citées par l'enquêteur – 2 réponses attendues – classement choix 1 / choix 2

- ↪ Des conseils / des informations
- ↪ Une aide financière pour rencontrer un spécialiste [psychologue, médiateur...]
- ↪ D'aide pour suivre leur scolarité
- ↪ Des conférences-débats sur des sujets liés à l'éducation
- ↪ Des rencontres avec d'autres parents et/ou d'autres enfants

- ↪ Ne sait pas / n'a pas de besoin (non cité)
- ↪ N'a pas de besoin → spontané
- ↪ Autres → noter en clair les réponses

LOGEMENT

016 Nous allons parler des aides dans le domaine du logement, en dehors des allocations que vous pouvez percevoir. A ce sujet, avez-vous perçu, en 2009, des allocations logement [APL, ALF, ALS] qui vous ont été versées directement ou à votre bailleur ?

- * Oui → entrée dans le module LOGEMENT
- * Non → passage à Q022

017 Au cours des trois dernières années, avez-vous bénéficié de la part de votre Caf...

- ↪ D'une aide pour trouver un logement ou ne pas être expulsé,
- ↪ D'informations et de conseils concernant votre logement,
- ↪ D'une aide financière pour équiper votre logement ou payer une facture liée à votre logement [dette de loyer, dette de charges]
- ↪ D'un soutien lors de la réhabilitation de votre immeuble ou quartier
- ↪ Une autre aide concernant votre logement

- * Oui
- * Non

Si 'Oui' pour une autre aide en Q17

17.bis De quelle aide s'agissait-il ? (Noter en clair)

Si « aide financière » (item 3 en Q17.0)

018 Cette aide financière était-elle sous forme de prêt ?

- * Oui
- * Non

Si « aide financière » (item 3 en Q17.0)

019 Combien de fois au cours de ces trois dernières années, avez-vous reçu de la part de la Caf une aide financière liée à votre logement ?
Noter en clair le nombre de fois

Si « aide financière » (item 3 en Q17.0)

020 En pensant à la dernière aide financière que vous avez eue concernant votre logement, diriez-vous qu'elle...

Une seule réponse possible

↳ Vous a aidé à résoudre durablement votre problème de logement

↳ Vous a soutenu sur le moment, mais qu'elle n'a pas résolu vos problèmes

↳ Ne vous a pas été très utile

021 Ces trois dernières années, avez-vous reçu une aide financière pour votre logement d'un autre organisme que la Caf ? [Conseil Général, mairie, association...]

* Oui

* Non

A TOUS les répondants au questionnaire

022 Selon vous, que devraient faire en priorité les Caf pour vous aider dans le domaine du logement ? Devraient-elles...

Et ensuite ?

Modalités citées par l'enquêteur – 2 réponses attendues – classement choix 1 / choix 2

↳ Donner des conseils et des informations sur les prestations logement

↳ Donner des aides financières en cas de difficultés ponctuelles [impayés de loyers, factures liées à l'habitation, équipement]

↳ Vous accompagner pour faire vos démarches liées au logement ou gérer votre budget

↳ Rien / pas d'idée (ne pas citer – en spontané)

↳ Autre → noter en clair les réponses

LOISIRS / VACANCES

Parlons maintenant des loisirs et des vacances de vos enfants.

Domaine des loisirs

Filtre : uniquement familles avec enfants entre 4 ans (inclus) et 12 ans (inclus)

023 Pour commencer, pouvez-vous me dire si vous avez déjà entendu parler...

↳ Des bons vacances de la Caf

↳ Des centres aérés (accueil de loisirs) (en général)

↳ Des colonies ou des séjours de vacances en famille proposés par Vacaf

↳ Des tickets loisirs de la Caf

* Oui

* Non

024 Votre (vos) enfant(s) va (vont)-il(s) dans...

- ↳ Un centre de loisirs le mercredi ou pendant les vacances scolaires
- ↳ Une garderie avant ou après l'école

- * Oui, tous vos enfants entre 4 et 12 ans
- * Oui, certains de vos enfants entre 4 et 12 ans
- * Non

Si « non » ou « oui mais pas tous » aux 2 items en Q024.0

025 Pourquoi vos enfants ne fréquentent-ils pas le centre de loisirs ou la garderie ?
Réponses spontanées – plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↳ Vous n'en connaissez pas
- ↳ Vos enfants ne veulent pas
- ↳ Les activités ne sont pas intéressantes
- ↳ Les horaires ne vous conviennent pas
- ↳ Le service est trop éloigné de votre domicile
- ↳ Le prix est trop élevé
- ↳ Il n'existe pas d'accueil
- ↳ Il reste à la maison seul ou gardé par une tierce personne
- ↳ Il est gardé en dehors du domicile par quelqu'un de votre entourage
- ↳ Les places manquent dans les centres que vous connaissez
- ↳ Il n'y a pas de possibilité pour les enfants de faire leurs devoirs
- ↳ Vous n'en avez pas besoin
- ↳ Autre → noter en clair

026 Parmi vos enfants, y en a-t-il certains qui font une activité en dehors de l'école ? (sport, musique, autre loisir...)

- * Oui
- * Non

Si « non » en Q026.0

027 Pourquoi ne font-ils pas d'activité en dehors de l'école ? (sport, musique, autre loisir...)
Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↳ Il n'y a pas d'activité intéressante à proximité
- ↳ C'est trop cher
- ↳ C'est compliqué à organiser
- ↳ Autre, noter en clair

Si « oui » en Q026.0

028 Bénéficiez-vous pour cela d'une aide financière de la Caf ?

- * Oui
- * Non

Si « oui » en Q026.0 et si « non » en Q28

029 D'après vous, pour quelles raisons n'avez-vous pas bénéficié de la part de la Caf d'une aide financière pour les activités de vos enfants en dehors de l'école ? (sport, musique, autre loisir...)

Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↳ Vous ne saviez pas que la Caf pouvait vous aider
- ↳ Les activités que font vos enfants ne fonctionnent pas avec les aides de la Caf
- ↳ Vous ne pouviez pas en bénéficier compte tenu de vos ressources
- ↳ Autres → noter en clair

Si « oui » en Q026.0 et si « oui » en Q28

030 Si vous n'aviez pas reçu cette aide financière reçue pour les loisirs de vos enfants en dehors de l'école, diriez-vous que sans cette aide, vos enfants...

- ↳ N'y auraient pas participé
Ou
- ↳ Y auraient quand même participé

Domaine des vacances

Filtre : uniquement familles avec enfants vivant au domicile la plupart du temps

Nous allons maintenant parler des vacances.

031 Durant l'été 2009, vos enfants sont-ils tous partis en vacances ?

- * Oui
- * Non

032 Vous-même, êtes-vous partis en vacances durant l'été 2009 ?
[En spontané]

- * Oui, avec vos enfants ou un de vos enfants
- * Oui, sans vos enfants
- * Non

Si « non » en Q032.0

033 Pour quelles raisons n'êtes-vous pas parti(s) en vacances (durant l'été 2009) ?
Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↳ Cela coûte trop cher
- ↳ Ce n'est pas simple d'organiser des vacances
- ↳ Votre emploi ne vous permettait pas de prendre des vacances à ce moment-là
- ↳ Autres → noter en clair

034 Au cours des trois dernières années, avez-vous bénéficié de la part de la Caf...

- ↳ D'une aide financière pour partir en vacances
- ↳ De l'accès à un centre de vacances financé par la Caf
- ↳ De conseils ou d'un accompagnement pour partir en vacances

- * Oui
- * Non

Si a reçu au moins une aide (financière ou non) en Q034.0

035 Si vous n'aviez pas reçu cette aide, seriez-vous quand même partis en vacances ?

- * Oui
- * Non

Si « non » à « aide financière » en 034.0

036 Je vais vous citer plusieurs raisons qui peuvent expliquer pourquoi vous n'avez pas reçu d'aide financière pour partir en vacances, et parmi celles-ci, vous me direz celles qui correspondent le mieux à votre situation.

Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↳ Vous ne saviez pas que la Caf pouvait vous aider
- ↳ Les aides de la Caf ne sont pas adaptées aux demandes de vos enfants ou de votre famille
- ↳ Vous ne pouviez pas en bénéficier compte tenu de vos ressources
- ↳ Autres → noter en clair

A TOUS les répondants au questionnaire

037 Selon vous, que devraient faire en priorité les Caf pour vous aider dans le domaine des loisirs et des vacances ? et ensuite ?

Modalités citées par l'enquêteur – 2 réponses attendues – classement choix 1 / choix 2

- ↳ Donner des aides financières pour les activités extrascolaires de vos enfants
- ↳ Donner des aides financières pour aider à partir en vacances
- ↳ Contribuer à créer plus de centres aérés et de centres de vacances
- ↳ Contribuer à améliorer les centres de loisirs, en proposant des activités plus variées par exemple
- ↳ Donner des conseils pour vous aider à organiser vos vacances
- ↳ Autre (noter en clair)

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Accompagnement par un travailleur social

Filtre : A TOUS

038 Avez-vous été aidé durant les trois dernières années par un travailleur social ? (assistante sociale, conseillère en économie sociale ou familiale...)
[En spontané]

- * Oui, par un travailleur social de la Caf
- * Oui, par un travailleur social d'un autre organisme [conseil général/service social polyvalent/polyvalence de secteur/PMI, mairie/centre communal d'action sociale/service social scolaire, etc.]
- * Oui, les deux
- * Non

Si n'a jamais sollicité un travailleur social (NON) en Q038.0

039 Pour quelles raisons n'avez-vous jamais été aidé par un travailleur social de la Caf ? (assistante sociale, conseillère en économie sociale ou familiale...)
Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↪ Vous ne saviez pas que la Caf pouvait vous aider de cette façon
- ↪ Vous n'en aviez pas besoin
- ↪ Vous n'en aviez pas envie
- ↪ Autre → noter en clair les réponses

Si a déjà sollicité un travailleur social de la Caf en Q038.0

040 La dernière fois que vous avez rencontré le travailleur social de la Caf, c'était pour...
Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↪ Un conseil, une information
- ↪ Etre écouté
- ↪ Une aide financière
- ↪ Une animation collective (groupe de parole, projet collectif d'habitants, etc.)
- ↪ Retirer ou déposer un dossier de prestation Caf
- ↪ Autre → noter en clair les réponses

Si a déjà sollicité un travailleur social de la Caf en Q038.0

041 Etes-vous satisfait de l'aide apportée par le travailleur social de la Caf ?

- ↪ Très satisfait
- ↪ Plutôt satisfait
- ↪ Plutôt pas satisfait
- ↪ Pas du tout satisfait

Si « plutôt pas ou pas du tout satisfait » en Q041.0

042 Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait de l'aide apportée par le travailleur social de la Caf ?

Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↳ Les questions qu'il pose sont indiscretes
- ↳ Les démarches sont trop complexes ou trop longues
- ↳ Les délais d'attente pour être reçu sont trop longs
- ↳ Ce que vous lui aviez demandé n'a pas abouti
- ↳ Autre, noter en clair

Si a déjà sollicité un travailleur social de la Caf en Q038.0

043 Après l'intervention du travailleur social de la Caf, vous diriez que votre situation...

- ↳ S'est améliorée mais que vous avez encore besoin d'aide
- ↳ N'a pas changé
- ↳ S'est nettement améliorée et que vous n'avez plus besoin d'aide

A TOUS les répondants au questionnaire

044 Avez-vous déjà participé à des réunions de groupe organisées par la Caf ?

- * Oui
- * Non

Si « oui » en Q044.0

045 Sur quel(s) domaine(s) portait la dernière réunion de groupe à laquelle vous avez participé ?

Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↳ La vie familiale,
- ↳ Le logement
- ↳ La petite enfance
- ↳ Les loisirs et vacances
- ↳ La précarité ou l'emploi
- ↳ Autres → noter en clair les réponses

Animation de la vie sociale

A tous les répondants au questionnaire

046 Savez-vous s'il existe près de chez vous des centres sociaux ou des maisons de quartier, des foyers ruraux, etc. ?

- * Oui
- * Non

Si oui en 046

047 En avez-vous fréquenté un au cours des trois dernières années ?

- * Oui
- * Non

Si « oui » en Q047.0

048 Pour quelles raisons y êtes-vous allé ?

Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↳ Garde de vos jeunes enfants
- ↳ Activités de loisirs pour les enfants ou les adultes
- ↳ Accueils parents / enfants et groupes de parents
- ↳ Soutien scolaire
- ↳ Permanences administratives (sociales, médico-sociales, associatives)
- ↳ Animations festives et culturelles,
- ↳ Autre → noter en clair les réponses

Si « oui » en Q047

049 En pensant aux moments passés dans ces lieux, diriez-vous que vous en avez été satisfait ?

- ↳ Très satisfait
- ↳ Plutôt satisfait
- ↳ Plutôt pas satisfait
- ↳ Pas du tout satisfait

Si « non » en Q047

050 Pourquoi n'avez-vous jamais fréquenté ces endroits ? (Centre sociaux / maison de quartier / foyer)

Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↳ Vous n'en connaissez pas près de chez vous
- ↳ Il n'y a pas d'activités qui vous intéressent
- ↳ Vous n'avez pas le temps
- ↳ Vous pensez que ces lieux ne sont pas pour vous
- ↳ Autre → noter en clair les réponses

Insertion sociale et accompagnement vers l'emploi

A TOUS les répondants au questionnaire

051 Etes-vous actuellement en recherche d'emploi ou l'avez-vous été au cours des trois dernières années ?

- * Oui
- * Non

Si « oui » en Q051.0

052 Recevez-vous ou avez-vous alors reçu de la part de votre Caf de l'aide pour trouver un emploi ou reprendre une activité professionnelle sous la forme...

- ↳ De conseils et d'informations
- ↳ D'une aide financière (pour les transports, réparation/achat voiture, pour la garde d'enfant, pour payer une formation...)
- ↳ D'une aide pour trouver un emploi
- ↳ D'une aide pour trouver un mode de garde

- * Oui
- * Non

Si au moins un « oui » en Q052.0

053 Cette aide vous a-t-elle utile ?

- * Oui tout à fait
- * Oui, plutôt
- * Non, plutôt pas
- * Non, pas du tout

Si « Oui » en Q051.0

054 Avez-vous bénéficié d'un accompagnement vers l'emploi [formation, suivi individualisé] au cours des trois dernières années de la part d'un autre organisme que la Caf ?

- * Oui
- * Non

A TOUS les répondants au questionnaire

055 A l'avenir, si vous aviez besoin d'aide pour retrouver un emploi, penseriez-vous à demander de l'aide à la Caf ?
[En spontané]

- * Oui
- * Oui, maintenant que vous m'en parlez / que je le sais (spontané)
- * Non

055.bis Pourquoi ne penseriez-vous pas à demander de l'aide à la Caf ?

Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↳ Vous ne saviez pas que la Caf pouvait vous aider
- ↳ Vous pensez que ce n'est pas le rôle de la Caf de vous aider dans ce domaine
- ↳ Il existe d'autres organismes spécialisés pour aider dans ce domaine
- ↳ Autres (noter en clair) → spontané

Si « oui » en Q055.0

056 Par quels moyens la Caf pourrait-elle vous aider à retrouver un emploi ?
Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↳ En donnant une aide financière pour reprendre un emploi dans de bonnes conditions (garde d'enfant, frais de transport, formation...)
- ↳ En vous orientant vers les organismes spécialisés
- ↳ En vous aidant à rédiger un CV, contacter des employeurs...
- ↳ En vous aidant à construire votre projet professionnel
- ↳ Autre → noter en clair les réponses

Précarité

Filtre : allocataires RMI, API, AAH, RSO, RMA, CAV, RSA

057 Avez-vous perçu en 2009 l'une des allocations suivantes ?

- ↳ RMI [RSO dans les DOM]
- ↳ API
- ↳ AAH
- ↳ RSA

- * Oui → entrée dans le module
- * Non →
- Si « non » à tous les items → sortie du module

Si au moins un « oui » en Q057.0

058 Par ailleurs, avez-vous reçu au cours des trois dernières années une aide financière ponctuelle de la Caf pour vous aider à joindre les deux bouts ?

- * Oui
- * Non

Si « oui » en Q058.0

059 Vous avez eu cette aide financière ponctuelle pour ...

- ↳ Faire des courses d'alimentation (secours alimentaire)
- ↳ Rembourser une dette (hors logement), éviter le surendettement
- ↳ Autre → noter en clair

Si « oui » en Q058.0

060 Combien de fois, au cours de ces trois années, avez-vous reçu de la part de la Caf une aide financière ponctuelle ?
Noter en clair le nombre de fois

Si « oui » en Q058.0

061 Cette aide de la Caf a été pour vous...

↳ Un coup de pouce et aujourd'hui vous n'en avez plus besoin

OU

↳ Insuffisante pour régler vos problèmes et aujourd'hui vous auriez encore besoin d'aide

Si « oui » en Q058.0

062 Avez-vous bénéficié, au cours des trois dernières années, d'une aide financière ponctuelle d'un autre organisme que la Caf [conseil général, mairie, association] ?

* Oui

* Non

ATTENTES ET BESOINS EN MATIERE D'ACTION SOCIALE

A TOUS les répondants au questionnaire

063 Dans quels domaines aimeriez-vous être aidé en priorité ?

Modalités citées par l'enquêteur – 2 réponses attendues – classement choix 1 / choix 2

↳ La garde de votre jeune enfant

↳ L'éducation et la scolarité de vos enfants

↳ Les loisirs et les vacances

↳ La lutte contre la précarité

↳ L'emploi

↳ Le logement

↳ Une autre aide → préciser en clair les réponses

1^{er} thème cité

064 Concernant [1^{er} choix cité en Q63], quel service pourrait proposer les Caf pour vous aider ?

Question ouverte – enquêteur ne rien citer

2nd thème cité

065 Concernant [2^{ème} choix cité en Q63], quel service pourrait proposer les Caf pour vous aider ?

Question ouverte – enquêteur ne rien citer

066 Au cours de ces trois dernières années, y a-t-il des moments où vous auriez eu besoin d'être aidé par la Caf et où vous n'avez pas fait de demande ?

- * Oui
- * Non

Si « oui » en Q066.0

067 Pour quels motifs auriez-vous eu besoin d'être aidé ?

Modalités citées par l'enquêteur – Plusieurs réponses possibles – 1 relance

- ↪ Difficultés liées au logement (par exemple, solder une dette de loyer ou de charge, éviter le surendettement)
- ↪ Difficultés financières autres que celles liées au logement
- ↪ Problèmes conjugaux ou familiaux
- ↪ Trouver un mode de garde pour votre jeune enfant (moins de 4 ans)
- ↪ Retrouver un emploi
- ↪ Passer le permis voiture / moto
- ↪ Affronter le décès d'un parent (spontané)
- ↪ Affronter la maladie, le handicap (spontané)
- ↪ Autre – préciser en clair

Si « oui » en Q066.0

068 Quel type d'aide auriez-vous souhaité que la Caf vous propose à ce moment-là ?

- ↪ Des conseils et des informations,
- ↪ Un accompagnement personnalisé,
- ↪ Des équipements ou des services,
- ↪ Un soutien financier

068Bis (Posée à la place de la Q068 dès le 2^{ème} jour de terrain) Quel type d'aide auriez-vous souhaité que la Caf vous propose à ce moment-là ?

Classement attendu

- ↪ Des conseils et des informations,
- ↪ Un accompagnement personnalisé,
- ↪ Des équipements ou des services,
- ↪ Un soutien financier

SIGNALETIQUE

Pour terminer, je vais vous demander quelques renseignements afin de nous permettre de classer les résultats.

069 Quel est votre niveau d'études ?
Enquêteur ne rien citer

- ↳ Sans diplôme
- ↳ BEPC/BEP/CAP
- ↳ Bac
- ↳ Bac+2 ou 3
- ↳ Bac +4 et plus

070 Sexe

071 Age : Et quel est votre âge s'il vous plaît ? (Noter en clair)

072 Situation familiale : Etes-vous...

- ↳ Célibataire (seul adulte au foyer, ne vit pas en couple)
- ↳ En couple (cohabitant)

073 Et aujourd'hui, avez-vous un emploi, une activité professionnelle ?

- ↳ Oui
- ↳ Non

074 Etes-vous en...

- ↳ CDD (y compris intérim, vacataire...)
- ↳ CDI
- ↳ Autre (contrat d'apprentissage) → noter en clair

075 Travaillez-vous...

- ↳ A temps complet
- ↳ A temps partiel

Si vit en couple (en Q72)

076 Votre conjoint a-t-il un emploi, une activité professionnelle ?

- ↳ En emploi
- ↳ Sans emploi

077 Pouvez-vous me dire si le niveau des ressources mensuelles nettes de votre famille, y compris salaires, allocations, pensions et autres se situe environ à...

- ↳ Moins de 1 000 euros par mois
- ↳ Entre 1 000 et 2 000 euros par mois
- ↳ Entre 2 000 et 3 000 euros par mois
- ↳ Plus de 3 000 euros par mois

078 D'une manière générale, diriez-vous que, d'un mois sur l'autre, vos ressources varient...

- ↳ Oui, beaucoup
- ↳ Oui, un peu
- ↳ Non, pas du tout

L'enquêteur remercie le répondant puis note dans cette question les commentaires éventuels du répondant si celui-ci en exprime le besoin (Exemple : 'J'ai appris des choses, je ne savais pas que la Caf proposait tout cela'...) ou y ajoute ses propres commentaires

079 Commentaires supplémentaires (facultatif)
Noter en clair

- ↳ Commentaires du répondant (noter en clair)
- ↳ Commentaires de l'enquêteur (noter en clair)

ANNEXE 2 – PLAN DE CODE DES QUESTIONS OUVERTES SUR LES BESOINS ET ATTENTES

Rappel de la question filtre :

Q63 - Dans quels domaines aimeriez-vous être aidé en priorité ?

Modalités citées par l'enquêteur – 2 réponses attendues – classement choix 1 / choix 2

- ↪ La garde de votre enfant
- ↪ L'éducation et la scolarité de vos enfants
- ↪ Les loisirs et les vacances
- ↪ La lutte contre la précarité
- ↪ L'emploi
- ↪ Le logement
- ↪ Une autre aide à préciser en clair

1^{er} thème cité

Q64 - Concernant [1^{er} choix cité en Q63], quel service pourrait proposer les Caf pour vous aider ?

Question ouverte – enquêteur ne rien citer

2nd thème cité

Q65 - Concernant [2^{ème} choix cité en Q63], quel service pourrait proposer les Caf pour vous aider ?

Question ouverte – enquêteur ne rien citer

Plan de codes

Unique pour les 2 questions ouvertes.

Codes sur 3 positions – Le plan de codes est structuré de la façon suivante :

Le premier chiffre correspond au thème évoqué...

- 1 → Retour à l'emploi
- 2 → Logement
- 3 → Education & Scolarité
- 4 → Loisirs & Vacances
- 5 → Mode de garde des enfants
- 6 → Lutte contre la précarité
- 7 → Transport
- 8 → Fonctionnement de la Caf
- 9 → Sans indication

Les deux chiffres suivants correspondent au type de service souhaité :

- 01, 02, 03... ➔ AFI (Aide Financière Individuelle)
- 10, 11, 12... ➔ Proposition de services
- 20, 21, 22... ➔ Infos / Conseils
- 30, 31, 32... ➔ Elargir les barèmes
- 40, 41, 42... ➔ Création & amélioration des équipements pour les vacances
- 50 ➔ Amélioration du fonctionnement des bons vacances (loisirs & vacances)
- 60 ➔ Suivi personnalisé (précarité)
- 70, 71, 72... ➔ Fonctionnement de la Caf

1 * * R E T O U R A L ' E M P L O I

101	AFI : AIDE FINANCIÈRE POUR LES FORMATIONS	Une aide financière pour faire des formations, payer les formations, "Nous prêter l'argent et on rembourse de petites mensualités"
110	PROPOSITION DE SERVICES : AIDE A LA FORMATION / REMISE A NIVEAU	Que la caf propose et/ou organise des formations Proposer des stages de remises à niveau, une validation des acquis, Donner l'accès à une formation dans le cadre d'une reconversion professionnelle
111	PROPOSITION DE SERVICES : AIDE DANS LES DEMARCHES DE RECHERCHE D'EMPLOI	Un accompagnement lors de la recherche d'emploi : proposer un suivi, avoir une aide lors de la recherche d'emploi, proposer des groupes, faire des réunions, avoir des conseils en matière d'emploi, avoir une aide pour trouver un emploi Donner des conseils pour changer de métier Donner des informations, des conseils sur l'emploi via Internet, par courrier Aide au retour à l'emploi : des conseils en matière de CV, lettres de motivations, des présentations, des bilans de compétences... un peu comme l'ANPE Participer aux démarches, travailler conjointement avec l'ANPE, ASSEDIC...
112	PROPOSITION DE SERVICES : PROPOSER DES OFFRES D'EMPLOIS	Que la Caf propose des offres d'emploi ciblées Envoyer de la documentation sur l'emploi, sur les emplois proposés par la Caf, Créer des emplois d'urgence [en collaboration avec l'ANPE] pour les pères et mères de famille afin qu'ils ne rentrent pas dans un engrenage quand les 2 sont au chômage

2 * * L O G E M E N T

201	AFI : AIDE FINANCIERE POUR L'AMENAGEMENT / LA RENOVATION DU LOGEMENT	Aide financière pour l'aménagement du logement : Électroménager, meubles, équipement... Aide financière pour la rénovation du logement : Peinture, papier peint, sols, travaux divers (électricité, isolation, plomberie)... Avoir une prime première installation
202	AFI : AIDE FINANCIERE POUR L'HABITATION / LA VIE QUOTIDIENNE DANS LE LOGEMENT	Aide financière pour le déménagement : Caution, frais d'agence, loyer d'avance, location de véhicule pour le déménagement... Aide financière pour payer les factures : EDF, GDF, téléphone, charges, SAI... Aide financière pour payer le loyer (HORS APL)
203	AFI : AIDE FINANCIERE POUR L'ACCES A LA PROPRIETE	Aider les familles à faibles revenus à accéder à la propriété, sous forme de prêts car les banques ne le font pas Aide pour rembourser les mensualités, le crédit (logement) Aide pour pouvoir racheter son logement (y compris dans les HLM)
210	PROPOSITION DE SERVICES : AIDE DANS LES DEMARCHES POUR TROUVER / ACCEDER A UN LOGEMENT	Aide pour trouver / accéder a un logement : Aider les gens dans leurs démarches, Mettre les gens en relation avec les organismes de logements sociaux, Travailler avec les HLM ou organismes sociaux pour avoir une garantie de la part de la Caf ou faciliter l'accès aux logements Aide pour trouver un logement adapté aux besoins Appuyer les demandes de logement : avoir un appui de la Caf pour les demandes de logements dans les cas d'urgence, Se porter garant Faire pression sur les bailleurs, la mairie pour accélérer la mise à disposition des logements

211	PROPOSITION DE SERVICES : PROPOSER DES LOGEMENTS	<p>Mettre à disposition des logements sociaux vacants Avoir un % de logements vacants pour les gens en grande difficulté Créer des logements sociaux, construire des logements à tarifs préférentiels, acheter des parcs de logements locatifs Proposer des logements moins chers que dans les agences</p>
220	INFO / CONSEILS : SUR LES LOGEMENTS	<p>Mettre à disposition des allocataires des numéros de téléphone, en dehors des agences immobilières, afin de les aider à trouver un logement Préciser les endroits où il y a des loyers moins chers Plus d'informations dans le domaine du logement, sur les prestations auxquelles on a droit, sur les droits et devoirs du locataire, Donner des conseils d'ordre technique (normes techniques, isolation phonique, thermique, électrique afin de réaliser des travaux...)</p>
230	ELARGIR LES BAREMES POUR LES PRESTATIONS FAMILIALES LIEES AU LOGEMENT (APL / ALS / ALF)	<p>[Notamment l'APL] Augmenter les barèmes en termes de revenus, nombre d'enfants à charge, taille de l'appartement, montant du loyer... Augmenter le montant des APL</p>

3 * * E D U C A T I O N & S C O L A R I T E D E S E N F A N T S

301	AFI : AIDE FINANCIERE LIEE A LA SCOLARITE	Rentrée scolaire : Aide financière pour la rentrée scolaire, pour l'achat de fournitures scolaires, aide financière à la scolarité (livres...) Aide versée trop tardivement, avoir des bons plutôt que de l'argent (cela éviterait les abus) Scolarité : bourses scolaires... Écoles privées : aide financière pour payer l'école privée, l'internat... Voyages scolaires : participation financière, prise en charge des frais pour les classes vertes, les voyages scolaires... Assurances scolaires : Des assurances scolaires pas trop chères qui couvrent tout : trajet, sport, sorties... Aide financière pour payer les études
302	AFI : AIDE FINANCIERE POUR LE SOUTIEN SCOLAIRE	Bons pour des cours de maths, bons pour payer un professeur particulier, Aide financière pour l'étude, les devoirs...
303	AFI : AIDE FINANCIERE POUR LA CANTINE	Aide financière pour payer la cantine, Verser des aides aux cantines et que le centre ajuste ses tarifs, avoir des bons pour payer la cantine, des tickets...
304	AFI : AIDE FINANCIERE POUR LES ETUDIANTS	Uniquement étudiants post BAC ou plus de 18 ans Avoir des subventions ponctuelles pour payer les études (ex aider à payer l'inscription à un concours) Avoir une allocation mensuelle pour les étudiants pour couvrir les frais de nourriture, de scolarité
310	PROPOSITION DE SERVICES : LE SOUTIEN SCOLAIRE	Envoyer des professeurs à domicile, Faire venir les enfants dans un centre pour les aider à faire leurs devoirs, cours de rattrapage, bilans scolaires..

311	PROPOSITION DE SERVICES : L'EDUCATION / PARENTALITE	Donner des conseils aux parents : Un accompagnement, des conseils, avoir des psychologues conseiller sur l'éducation, des personnes conseillant les parents sur l'éducation de leurs enfants, Organiser des réunions parents / enfants / professeurs Aide pour gérer un ado difficile, " Un encadrement pour améliorer le dialogue entre les parents et l'établissement scolaire
321	INFO / CONSEILS : SUR LA SCOLARITE	Orientation scolaire : Donner des adresses d'écoles pour que les enfants travaillent bien, l'orientation vers les établissements scolaires, donner des informations sur les débouchés, les filières, les secteurs qui recrutent afin de diriger l'enfant sur ses études... Des informations sur les possibilités d'aides quand les enfants sont plus grands et ne rentrent plus dans le cadre des prestations
330	ELARGIR LES BAREMES POUR LA SCOLARITE	Élargir le barème pour la prime à la rentrée scolaire, réévaluer le barème en termes de revenus, du nombre d'enfants à charge,
340	CREATION & AMELIORATION DES EQUIPEMENTS : PARTICIPATION A L'AMELIORATION DE L'EQUIPEMENT POUR LA SCOLARITE	Embaucher des surveillants dans les écoles : Mettre en place des psychologues dans les écoles Créer des transports pour le ramassage scolaire Subventionner les ZEP Créer des centres pour enfants en difficulté Mettre en place des médiateurs

VACANCES

401	AFI : AIDE FINANCIERE POUR LES VACANCES	Aide financière pour un projet vacances en fonction des revenus, Avancer l'argent des vacances Des bons pour acheter des vêtements pour les vacances (exemple : combinaison pour le ski)
410	PROPOSITION DE SERVICES : LES VACANCES (substitution)	AGENCE DE VOYAGES : Proposer des lieux de vacances où les locations seraient moins chères - une agence de voyages Caf Pouvoir accéder à des voyages à l'étranger, faire des échanges (enfants) France / étranger "Nous proposer des centres où les vacances seraient moins chères pour toute la famille"
420	INFO / CONSEILS : SUR LES VACANCES	Aide à l'organisation des vacances : "Mettre des personnes compétentes, comme des DRH, pour organiser des voyages à des prix raisonnables" Aider pour contacter les organismes de vacances, pour réserver avec les bons vacances et ne pas avoir à payer une trop grosse somme après Fournir une liste des lieux de vacances où utiliser les bons / chèques vacances Conseiller sur des destinations de vacances, des destinations avec des bons rapports qualité prix – la Caf pourrait faire des catalogues de séjours vacances Donner des informations sur les bons vacances, sur l'utilisation des bons Vacaf
430	ELARGIR LES BAREMES POUR LES VACANCES	Élargir les barèmes pour l'obtention des bons vacances : Élargir l'utilisation aux plus de 18 ans, tenir compte des revenus réels et fournir des bons vacances même si on n'a qu'un seul enfant, accessible à tous sans conditions de revenus...
440	CREATION & AMELIORATION DES EQUIPEMENTS : POUR LES VACANCES (INTERVENTION INDIRECTE : subvention, création...)	Création de centres de vacances : Créer plus de centres, donner plus de moyens, très souvent les places sont comptées et ils devraient y avoir plus de places, Construire des centres de vacances, Que la Caf ait ses propres campings, mobil homes...

450	AMELIORATION DU FONCTIONNEMENT DES BONS VACANCES	Utilisation des bons Caf pour centres aérés : "Bons pour les centres aérés ou centre de loisirs à la journée lieu de 5 jours", "Pas de date limite de validité" Élargir le réseau des "Établissements partenaires": Plus de lieux de vacances qui acceptent de déduire les chèques vacances directement sur la facture (et non être remboursé plus tard par la Caf) Élargir l'utilisation des bons vacances (pour le train, pour passer des vacances en famille, pour payer la location, pour payer les activités pendant les vacances)
-----	--	---

L O I S I R S

402	AFI : AIDE FINANCIERE POUR LES LOISIRS	Une aide financière pour les activités extra scolaires : Une aide financière plus large : subvention des clubs, participation (remboursement) des frais Une participation aux cotisations annuelles pour le sport hors période scolaire Une aide financière pour payer les centres aérés Pour payer les sorties culturelles : Théâtre, musées, cinéma, bibliothèque...
-----	--	--

411	PROPOSITION DE SERVICES DE LA CAF : LES LOISIRS	Activités extra scolaires : proposer des journées à thème, des sorties culturelles dans les musées...
-----	---	---

421	INFO / CONSEILS : SUR LES LOISIRS	Des informations sur les Centres aérés / centres de loisirs : "La CAF pourrait nous renseigner sur l'existence de navettes entre le centre ville et le centre aéré", "Nous aider à trouver un centre aéré avec nos critères", "Faire des enquêtes sur les centres", "Avoir la liste des centres sérieux"...
-----	-----------------------------------	---

431	ELARGIR LES BAREMES POUR LES LOISIRS	Revoir les barèmes en fonction de l'âge des enfants : "Que la Caf abaisse l'âge pour avoir des aides financières pour les activités extra scolaires aux enfants de moins de 12 ans"
-----	--------------------------------------	--

441	<p>CREATION & AMELIORATION DES EQUIPEMENTS : POUR LES LOISIRS (INTERVENTION INDIRECTE : subvention, création...)</p>	<p>Créer des centres aérés : "Pour occuper les enfants après l'école, qu'ils ne traînent pas dans la rue" Davantage de centres d'accueil pour les enfants : Création de maisons pour jeunes "Car c'est moins cher que les centres aérés", Créer des salles de sports pour enfants ou adultes</p>
-----	--	--

5 * * LE MODE DE GARDE DES ENFANTS

501	AFI : AIDE FINANCIERE POUR LA GARDE DES ENFANTS	Participation financière à la prise en charge du paiement du moyen de garde : aide financière pour payer la nourrice agréée, la garderie, aide financière versée pour soi ou directement versée à la nourrice,
510	PROPOSITION DE SERVICES : LA GARDE DES ENFANTS	Aide ponctuelle ou urgente Garde d'enfants : pendant les vacances, avoir une aide quand les enfants sont malades et qu'on travaille, proposer des personnes âgées pour garder les enfants après école, avoir une aide pendant la recherche d'emploi Un mode de garde après école avec une large amplitude (comme les centres aérés par ex) mais jusqu'à 19 heures Aide pour amener ou aller chercher les enfants à l'école : Une personne pour amener les enfants à l'école, Proposer des crèches moins chères Proposer des nounous / baby-sitters en cas de besoin
520	INFO / CONSEILS : SUR LES MODES DE GARDE DES ENFANTS	Donner la liste des assistantes maternelles, avoir un guide, un annuaire pour savoir où s'adresser Plus d'information sur les démarches, les conditions et délais d'obtention d'une aide financière pour la garde de ses enfants
530	ELARGIR LES CRITERES D'ATTRIBUTION AUX AIDES POUR LES MODES DE GARDE	Réajuster l'allocation de base en fonction des besoins réels, à partir du 2ème enfant (complément pour le mode de garde), élargir les critères d'âge...
540	CREATION & AMELIORATION DES EQUIPEMENTS : POUR LA GARDE DES ENFANTS	Plus de relais d'assistantes maternelles Favoriser la création de crèches : créer des crèches avec une plus large amplitude horaire / créer des crèches d'entreprise

6 * * LA LUTTE CONTRE LA PRECARITE

601	AFI : AIDE FINANCIERE DE SECOURS	Aide financière alimentaire / vestimentaire : Bons en échange d'un colis ou pour aller dans les supermarchés, donner des bons alimentaires Aide financière pour s'habiller Aide financière pour Noël : Aide financière pour régler les frais médicaux
610	PROPOSITION DE SERVICES : LE SECOURS ALIMENTAIRE / VESTIMENTAIRE	Aide en nature : Fournir des vêtements... Des repas chaud, avoir une petite cantine
620	INFO / CONSEILS : SUR LA LUTTE CONTRE LA PRECARITE	Donner des informations aux personnes qui sont dans la précarité : Aller au devant des gens et les informer, Utiliser des mots simples Écoute et conseil pour savoir comment s'en sortir
640	CREATION & AMELIORATION DES EQUIPEMENTS : LES STRUCTURES D'ACCUEIL	Créer des structures d'accueil, des associations, des centres pour mères seules, familles à la rue Plus de centres sociaux (comme les resto du cœur, croix rouge, secours populaire...) Centres d'hébergement pour les sans abris
660	SUIVI PERSONNALISE LIE AUX EVENEMENTS DE LA VIE (UNIQUEMENT PRECARITE)	Aide dans la gestion du budget : Aide technique ou administrative pour éviter le surendettement, Aide (coaching) dans les démarches de la vie quotidienne Créer un service d'écoute : Système d'écoute téléphonique en cas de besoin (comme SOS femmes battues...) Fournir un soutien psychologique / un soutien humain aux personnes en détresse

7 * * L E T R A N S P O R T

701	AFI : AIDE FINANCIERE POUR LE TRANSPORT PARTICULIER (INDIVIDUEL : VOITURE / MOTO / VELO)	Bons pour l'essence, Prêt financier pour acheter une voiture Des aides financières pour faire réparer sa voiture Permis de conduire : financer tout ou partie du permis,
-----	--	--

702	AFI : AIDE FINANCIERE POUR LE TRANSPORT COLLECTIF (SNCF, RER, METRO, BUS...)	Carte gratuite pour le transport des enfants Bons pour le transport Aide financière pour les déplacements lors des entretiens d'embauche ou des formations (trains, RER, bus...) Aide financière pour les tickets de métro ou avoir des tickets pour aller aux entretiens
-----	---	---

8 * * L E F O N C T I O N N E M E N T D E L A C A F

820	INFO / CONSEILS : SUR LA CAF	Donner davantage d'information sur les actions, les prestations et les critères d'éligibilité de la Caf Plus d'information sur les centres affiliés Caf (coûts, descriptifs...) sur Internet par exemple Info sur ce que propose la Caf par mail, courrier Carnet d'adresses fait par la Caf qui regrouperait des associations qui pourraient nous aider à redémarrer
830	CALCULER LES AIDES SUR L'ANNEE EN COURS	Se baser sur les ressources de l'année en cours et non sur l'année précédente, pour tenir compte de la situation en temps réel
831	ELARGIR LES CRITERES D'ATTRIBUTION AUX AIDES DE LA CAF SAI (Sans Autre Indication)	Uniquement si le thème n'est pas précisé : "S'adresser à un public plus large, pas seulement aux familles avec 3 enfants mais aussi à ceux qui n'en ont qu'un" "Voir au cas par cas, il y a des personnes qui dépassent le plafond de 1 euro"
870	ACCUEIL DE LA CAF	Optimiser l'accueil (sur place ou par téléphone) : "Plus de permanence pour rencontrer quelqu'un en cas de besoin", "Faciliter l'accès à une personne de la Caf en cas de besoin", "Avoir un seul interlocuteur" / "Au téléphone on n'a jamais la même personne", "Simplifier l'accueil téléphonique"... Avoir des spécialistes, avoir une personne présente et compétente à l'accueil ou au téléphone, pas juste un centre d'appel Avoir un accueil plus humain
871	AMELIORATION DE LA GESTION DES DOSSIERS	Traitement des dossiers : Davantage de rapidité, de réactivité dans la gestion des dossiers, "Que cela aille vite, que le dossier ne soit pas en attente, venir sur le terrain"... Réactualiser les dossiers, faire des mises à jour plus régulières des situations, plusieurs fois par an Davantage de fiabilité dans le calcul des aides, éviter les erreurs Simplifier les démarches : Simplifier les demandes d'allocations, les démarches SAI...
872	CONTRÔLES DE LA CAF	Plus de contrôles contre les abus (inspecteurs) afin qu'il y ait une réelle justice pour les vrais nécessiteux

9 * * SANS INDICATION / DIVERS		
901	AFI : AIDE FINANCIERE (sans autre indication)	Avoir une aide financière pour joindre les 2 bouts Avoir des allocations plus importantes Avoir un complément de salaire SAI en cas de difficultés
996	HANDICAP	Code sans valeur "qualitative" - Il s'agit d'un mot-clé permettant de simplement quantifier le nombre de fois où le service souhaité a été cité dans le cadre du handicap
997	AUCUN	Aucun choix, "Je n'ai besoin de rien", "Les aides actuelles sont suffisantes"...
998	AUTRES	Les idées suivantes n'ont pu faire l'objet d'une création de code, faute d'occurrences suffisantes : Les Services à la personne (aide ménagère, coiffeuse à domicile, personne pour faire des travaux...), vérifier la salubrité des logements en réalisant des enquêtes sur place,
999	Sans réponse / Ne veut pas répondre ou ne sait pas répondre	

BIBLIOGRAPHIE

- 📖 **ANANIAN S. - ROBERT-BOBBEE I.** - 2009 - « *Modes de garde et d'accueil des enfants de moins de 6 ans en 2007* » - Etudes et résultats – DREES – n° 678
- 📖 **ANANIAN S. - BAUER D.** - 2007 - « *Le temps périscolaire* » - Etudes et résultats – DREES – novembre - n° 611
- 📖 **AVENEL C. - CATHELAIN M.A.** - 2009 - « *Enquête sur le travail social des Caf* », Dossier d'études – CNAF - n° 115
- 📖 **BIGOT R. - CROUTTE P.** - 2010 - « *RSA, prestations familiales et aides aux familles : état de l'opinion début 2010* » - Enquête Conditions de vie et aspirations des français – CREDOC - n° 265
- 📖 **CLEMENT J. - NICOLAS M.** – 2009 - « *Opinions et satisfaction des parents vis-à-vis des modes de garde* » - L'e-ssentiel – CNAF – n° 82
- 📖 **DOMINGO P.** – 2010 - « *Les dispositifs d'action sociale des CAF : une enquête auprès des bénéficiaires* » - l'e-ssentiel – CNAF - n° 103
- 📖 **DOMINGO P.** – 2009 - « *Les aides financières individuelles versées par les CAF* » - L'e-ssentiel – CNAF - n° 88
- 📖 **DOMINGO P.** – 2009 - « *Les aides financières individuelles ; quelles configurations locales, pour quels effets ?* » - Dossier d'études – CNAF - n° 119
- 📖 **FLORIN A.** - (2010) - « *Modes d'accueil pour la petite enfance au regard de la recherche internationale* » - In P. Ben Soussan (ed) - *Le livre noir de l'accueil de la petite enfance* - Toulouse - Editions Erès
- 📖 **FLORIN A. – MAINTEROT-MACE S.** - (2011) - « *Relations d'attachement des jeunes enfants dans la famille et en crèche* » - In C. Zaouche Gaudron - C. Safont-Mottay - V. Rouyer - O. Troupel-Cremel - M. de Léonardis (Eds) - *Précarités et éducation familiale* - Toulouse – Editions Eres
- 📖 **HATCHUEL G. - KOWALSKI A.-D.** - (1999) – « *Opinions sur les Caisses d'Allocations Familiales et sur l'organisation du temps libre des enfants de 6 à 12 ans* » - CREDOC - Paris
- 📖 **NAKACHE J.-P. - CONFAIS J.** – 2005 – « *Approche pragmatique de la classification. Arbres hiérarchiques. Partitionnements* » - Paris - Editions TECHNIP

- 📖 **OVLEJ** – 2007 - « *Les aides au départ dans l'enquête vacances 2004* » - Observatoire des vacances et des loisirs des enfants et des jeunes - Bulletin n° 18 - juillet
- 📖 **OVLEJ** – 2008 - « *Entre soi ou avec les autres, séjours familiaux, sans les parents ou colos* » - Observatoire des vacances et des loisirs des enfants et des jeunes - Bulletin n° 19 - mai
- 📖 **OVLEJ** – 2010 - « *Organisation du temps libre et pratiques collectives* » - Observatoire des vacances et des loisirs des enfants et des jeunes - Bulletin n° 32-37- mai
- 📖 **POTIER F. - SISCIC J. - KAUFMAN V. - BARBEY J.** – 2004 - « *Synthèse des connaissances sur les vacances et les temps libres des familles, des enfants et des jeunes* » - CNAF - Dossier d'études n° 61 - octobre
- 📖 **TMO Régions - Michel QUIOT Consultants** – CNAF – CAF – 2009 - « *Evaluation de la politique de l'enfance et de la jeunesse des CAF* » - Dossier d'études – CNAF - n° 113