



# PORTRAIT SOCIAL

## Occitanie

Septembre 2020



**50 %**  
personnes  
couvertes

**1 312 883**  
allocataires

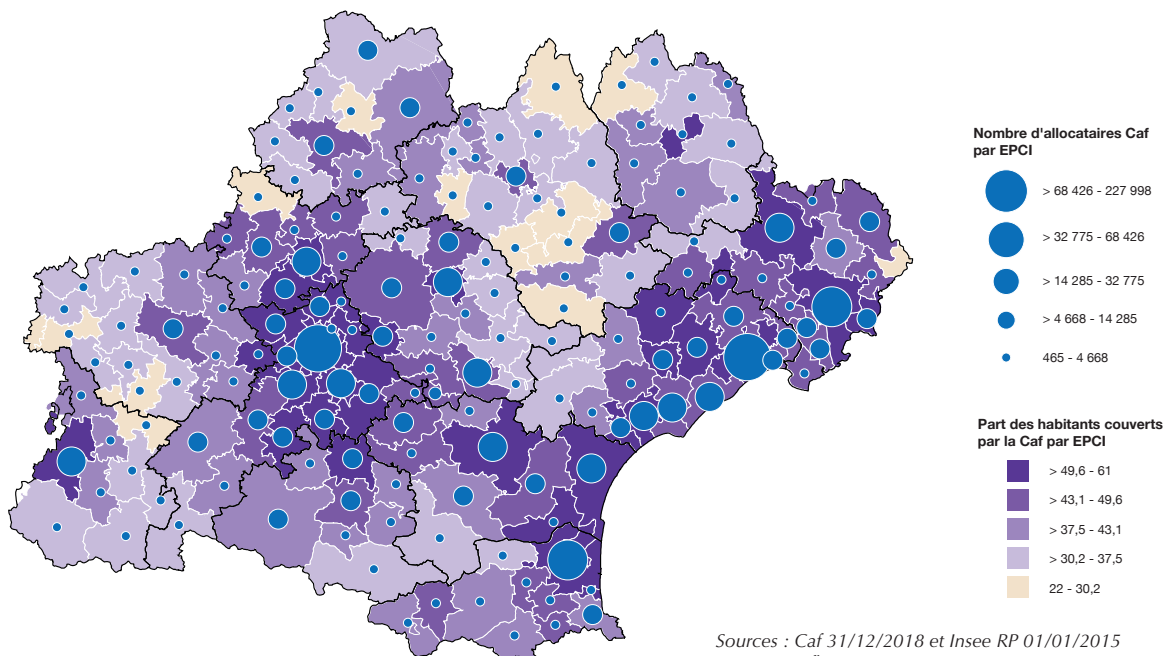
**E**n Occitanie, plus de 2 896 000 habitants sont couverts par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit 50% de la population totale. Sur le territoire, ce taux varie de 39% à 55% selon les départements. La Région se caractérise par une proportion plus importante de personnes isolées (50% en Occitanie, 45% au niveau national).

**96 500 étudiants bénéficient d'une aide**, soit 7% de l'ensemble des allocataires (6% au niveau national).

Les aides versées par la Caf visent à soutenir le niveau de vie des familles et à réduire les inégalités de revenus. 17% des allocataires ont la totalité de leurs ressources financières composée uniquement de prestations légales (15 % au niveau national).

**426 400 foyers allocataires vivent sous le seuil de bas revenus avec un niveau de vie inférieur à 1 096€.** Dans ces foyers précaires vivent 371 000 enfants.

Nombre d'allocataires et taux de couverture de la population par la Caf



> **POUR ALLER PLUS LOIN...**

<http://data.caf.fr/dataset/population-des-foyers-allocataires-par-commune>



Petite enfance



Enfance  
et parentalité



Logement  
et cadre de vie



Solidarité  
et insertion



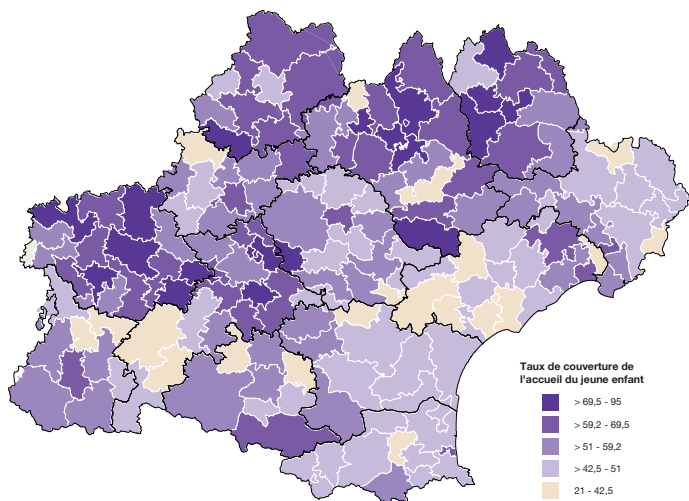
Zoom sur  
les allocataires  
à bas revenus

# Petite enfance

## Aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale



### Taux de couverture de l'accueil du jeune enfant



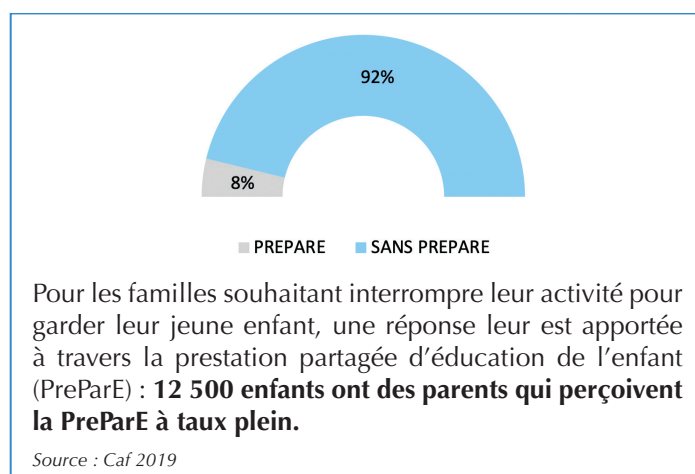
Sources : Education nationale (Depp), Insee (Rp), Cnaf, Acoss, Drees, Msa 2018  
© IGN ® Geofla 2.0.2016

En 2018, les Caf d'Occitanie soutiennent l'offre d'accueil des jeunes enfants en finançant des équipements et en versant des prestations individuelles aux familles. **97 633 places sont disponibles pour les familles.** Prépondérants sur la région, les assistants maternels en proposent près de 50 000, soit **51% de l'ensemble des places offertes** (57 % au niveau national).

L'objectif est d'apporter une réponse à près de 179 400 enfants de moins de 3 ans qui ont besoin d'un mode d'accueil.

L'Occitanie, avec **54 places offertes pour 100 enfants**, dispose d'une plus faible capacité d'accueil que le niveau national (60 places pour 100 enfants).

### Enfants couverts par la prestation PreParE

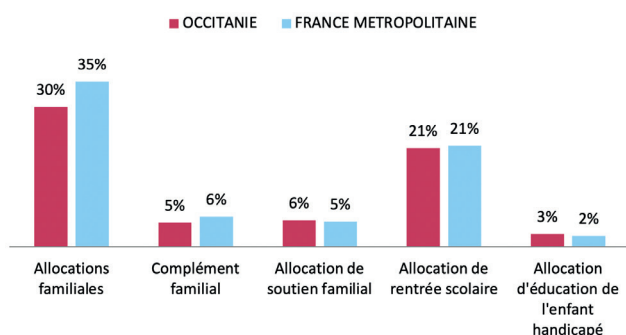


# Enfance et parentalité

## Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants



### Répartition des prestations



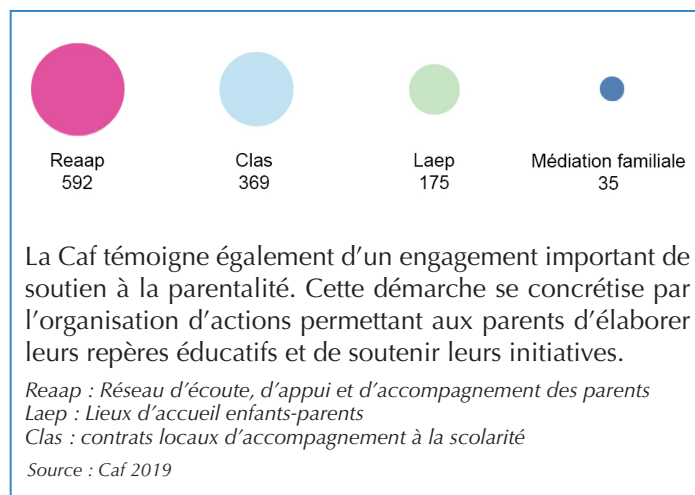
Source : Cat 2019

Les Caf contribuent aux charges de la famille par le versement de prestations destinées à l'entretien des enfants :

- > **30% des allocataires bénéficient des allocations familiales**, versées à partir du deuxième enfant, et 5% obtiennent un complément familial ;
- > **21% reçoivent une aide** visant à assumer le coût de la rentrée scolaire pour les enfants ;

- > **6% perçoivent l'allocation** destinée à élever un enfant privé de l'aide de l'un ou de ses deux parents ;
- > **3% sont soutenus dans l'éducation et les soins à apporter à un enfant handicapé.**

### Les établissements et actions financés en 2018

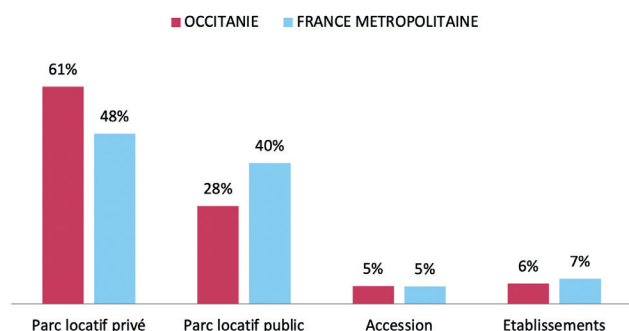


# Logement et cadre de vie

## Soutenir les familles dans leurs relations avec l'environnement



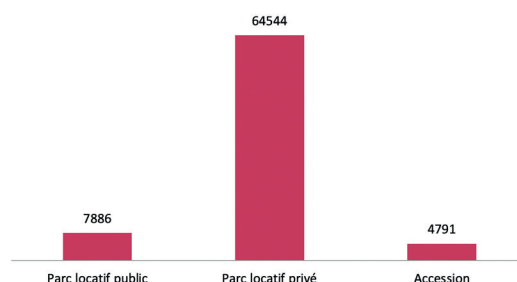
### Bénéficiaires d'une aide au logement selon la structure du parc



Source : Caf 2019

Au mois de décembre 2019, **662 500 foyers d'Occitanie** reçoivent une aide au logement de la part de leur Caf. Cela représente une population de **1 253 800 personnes, soit 22 % de la population totale** de la région.

### Allocataires consacrant au moins 40 % de leurs revenus au paiement du loyer et des charges



Source : Caf 2019

Après perception des aides au logement, plus de 77200 foyers consacrent plus de 40 % de leurs revenus au paiement du loyer et des charges. La nature de logement se révèle un facteur essentiel. En Occitanie, dont le parc locatif privé est majoritaire avec des loyers plus élevés, le nombre d'allocataires dépensant plus de 40 % de leurs revenus pour se loger est multiplié par 8 par rapport au parc social.

## Solidarité et insertion

### Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion et au retour à l'emploi



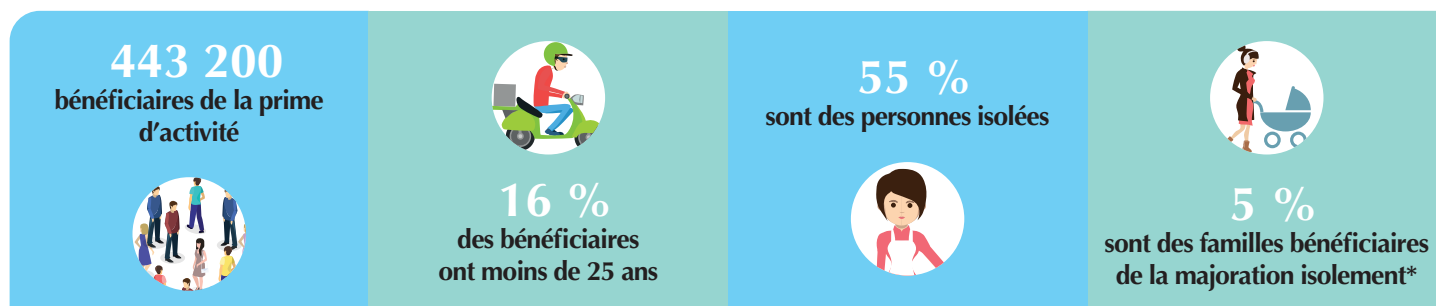
La lutte contre les exclusions est un domaine dans lequel la branche famille est partie prenante de façon constante, cette mission se traduit par :

- > Le versement du revenu de solidarité active (Rsa) à **187 400 foyers de la région Occitanie**.
- > **443 200 allocataires bénéficiaires de la prime d'activité**, qui soutient le pouvoir d'achat des travailleurs modestes, tout en visant le maintien dans l'emploi.

Également incitative à la reprise d'une activité, la prime d'activité est cumulée au Rsa pour 43 300 foyers en 2019.

- > **128 700 personnes** en situation de handicap et ayant des ressources faibles ou nulles sont **bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (Aah)**. 62% d'entre elles perçoivent l'Aah à taux plein.

### Profil des bénéficiaires de la prime d'activité



\* Une personne isolée peut voir son montant forfaitaire majoré suite à l'un des événements suivants : déclaration de grossesse, naissance d'un enfant, prise en charge d'un enfant, séparation, veuvage.

> **POUR ALLER PLUS LOIN...**

<http://data.caf.fr/dataset/taux-d-effort-net-median-logement-des-foyers-allocataire-percevant-une-aide-au-logement>



# L'ENQUÊTE DE SATISFACTION ALLOCATAIRES

La branche famille souhaite connaître le ressenti de ses publics sur le service qui leur est rendu, en particulier lors des interactions des allocataires avec leur Caf.

Ainsi, l'enquête de satisfaction devient un élément central de l'évaluation de la relation de service, devant permettre de dégager des pistes opérationnelles d'actions pour une amélioration continue du service rendu à l'utilisateur sur les différents canaux de contact (site internet, application mobile, e-mail, téléphone, accueil, courrier).

## Satisfaction des allocataires et points d'accueil de la Caf



**89 % des allocataires sont satisfaits des services de la Caf**



Site internet : **93 %**



Application mobile : **96 %**



Accueil physique : **77 %**



Téléphone : **73 %**



Courrier : **70 %**



Courriel : **78 %**

**11 220 allocataires des Caf de la région Occitanie** ont répondu à l'enquête de satisfaction, par internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2019. 89 % des allocataires sont satisfaits des services rendus par les Caf de la région (de 85 % à 93 % selon les départements et 87 % au niveau national).

L'**application mobile** est le canal de communication recueillant le meilleur taux de satisfaction des allocataires de la région puisque 96 % des utilisateurs en sont satisfaits (de 90 % à 98 % selon les départements et 95 % au niveau national).

Le **site caf.fr** satisfait globalement 93 % des allocataires de la région (92 % au niveau national). Ce taux est assez homogène selon les départements (de 92 % à 94 %). Sur le caf.fr, c'est l'espace personnel Mon Compte qui est plébiscité avec 96 % de satisfaction pour les allocataires d'Occitanie.

Les **échanges par courriel** présentent un taux de satisfaction de 78 % pour les allocataires de la région avec une grande disparité selon les départements (de 73 % à 94 % selon les départements pour 79 % au niveau national).

La satisfaction des **échanges par courriers** (70 % pour l'Occitanie) est également très disparate : de 62 % à 77 % selon les départements (65 % au niveau national).

L'**accueil dans un site de la Caf** ou chez un partenaire satisfait 77 % des allocataires de la région (de 62 % à 96 % selon les départements pour 78 % au niveau national). L'accueil téléphonique est légèrement moins satisfaisant pour les allocataires de la région (73 %) mais reste supérieur au niveau national (68 %) : les taux varient de 59 % à 83 % selon les départements.