

Le rendez-vous des droits des caisses d'Allocations familiales

Les caisses d'Allocations familiales (Caf) ont instauré depuis 2014 un rendez-vous des droits dont l'objet est d'étudier l'éligibilité des allocataires à différentes aides ou prestations. Une enquête téléphonique a été réalisée auprès de 5 000 allocataires venus en rendez-vous des droits, lors desquels deux prestations (ou aides) en moyenne ont été passées en revue. Ce nombre diffère fortement selon le type de rendez-vous. Ainsi, pour les allocataires ayant eu un entretien dans le cadre d'une demande de revenu de solidarité active (Rsa), plus de trois prestations ont été examinées. Les principales prestations étudiées en rendez-vous des droits sont d'abord les aides au logement, puis le Rsa, la couverture maladie universelle complémentaire (Cmu-C), et l'allocation de soutien familial (Asf). En moyenne, 50 % des bénéficiaires de ces rendez-vous déclarent, au moment de l'enquête, avoir reçu des droits nouveaux. Dans ce cas, les droits à 1,4 prestation en moyenne leur ont été ouverts. Les personnes interrogées sont plutôt satisfaites des explications fournies par l'agent de la Caf et estiment que le rendez-vous les a globalement mieux aidées à connaître les prestations dont elles peuvent bénéficier.



L'accès aux droits sociaux constitue un axe essentiel de la politique de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Dans ce contexte, les Caf ont instauré depuis 2014 un rendez-vous des droits afin d'examiner avec les allocataires leur éligibilité à différentes aides ou prestations (encadré 1). En 2016, 257 843 de ces rendez-vous ont été réalisés. Afin de mieux connaître les bénéficiaires et leur avis sur le déroulement de ces rendez-vous, la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) a fait conduire une enquête nationale, réalisée par la société Codha (encadré 2).

Des rendez-vous souvent pris par les bénéficiaires eux-mêmes, d'une durée moyenne de 30 minutes

Les bénéficiaires sont fréquemment à l'origine de la prise de rendez-vous, en proportion variable selon le type de rendez-vous des droits. Les vecteurs de communication sur ces entretiens ont ainsi bien fonctionné. Pour les rendez-vous « autres parcours » (encadré 1) avec des personnes orientées par des partenaires, l'initiative revient dans la grande majorité des cas (84 %) à l'allocataire. Cette proportion est également élevée dans les autres situations. En effet, pour les allocataires venus pour le Rsa, quatre rendez-vous des droits sur dix ont été pris à leur initiative. Il en est de même pour ceux provenant des « parcours spécifiques » : pour

58 % d'entre eux, le rendez-vous a été pris à leur initiative.

La durée du rendez-vous de 20 à 40 minutes est jugée satisfaisante par la plupart des bénéficiaires. Ceux venus pour une demande de Rsa ont eu un entretien d'environ 31 minutes et 92 % l'estiment ni trop long ni trop court. Ce sont les rendez-vous en « parcours spécifiques » qui durent le plus longtemps : 37 minutes en moyenne, ce qui satisfait 91 % d'entre eux. En revanche, la durée des rendez-vous des droits pour les autres allocataires a été sensiblement moindre : 22 minutes en moyenne, estimée adéquate pour 87 % d'entre eux, même si 10 % l'ont considérée trop courte.

Des rendez-vous des droits qui ont permis d'examiner en moyenne deux prestations

Sur l'ensemble des 5 000 bénéficiaires venus en rendez-vous des droits, deux prestations en moyenne ont été passées en revue. Le nombre de droits ouverts selon les déclarations de la personne interrogée, deux mois après le rendez-vous des droits, est variable suivant le type de parcours : 1,1 droit ouvert concernant le Rsa, 0,6 droit ouvert le cadre des « parcours spécifiques » et 0,4 droit ouvert pour les « autres parcours ». Le nombre de droits ouverts est de 5 maximum.

ENCADRÉ 1

Les rendez-vous des droits

Les rendez-vous des droits sont des entretiens personnalisés conduits par les agents des Caf pour étudier l'éligibilité à différentes aides ou prestations. Ils consistent à envisager l'ensemble des aides dispensées par la branche Famille, et dans un cadre partenarial, à informer et orienter les allocataires au sujet des dispositifs gérés par d'autres opérateurs. En particulier, sont abordés les droits relatifs :

- aux prestations sociales et familiales légales ;
- au fonds de solidarité logement (Fsl) ;
- à la Cmu-c et à l'aide pour une complémentaire santé ;
- à l'allocation de solidarité spécifique (Ass) ;
- aux tarifs sociaux – gaz/électricité.

Le rendez-vous des droits peut être réalisé :

- dans le cadre de l'entretien individuel associé à l'instruction de la demande de Rsa ;
- dans le cadre de la mise en place des « parcours spécifiques » : il s'agit d'un entretien prévu suite à un décès, une naissance, une séparation, ou une perte d'emploi, et mené par un travailleur social ;
- dans d'autres cadres : demandes spontanées des allocataires de la Caf au sujet de dossiers complexes, ou personnes adressées par un organisme partenaire. Ces rendez-vous seront appelés « autres parcours » dans cet e-ssentiel.

Les allocataires venus pour une demande de Rsa se voient systématiquement proposer d'autres prestations

Les bénéficiaires venus pour une demande de Rsa sont pour 47 % d'entre eux chômeurs non indemnisés, 20 % inactifs et non-inscrits au chômage et 27 % en emploi. La moitié des bénéficiaires vit seul et un tiers n'a pas d'enfant.

Si pour les deux tiers d'entre eux (71 %), l'objectif principal en se rendant à la Caf était de compléter une demande de Rsa, près de la moitié de ces bénéficiaires était également venue pour faire un point sur leur situation et recueillir des informations sur les autres prestations auxquelles ils pouvaient avoir droit. 89 % des allocataires ont donc complété le formulaire de demande de Rsa.

Parmi les autres prestations évoquées, outre les aides au logement et les allocations familiales, les agents des Caf ont également abordé, comme convenu dans le protocole du rendez-vous des droits, la Cmu-C ou encore les tarifs sociaux d'électricité ou de gaz (graphique 1). Concernant la Cmu-C, les deux tiers de ceux qui l'ont évoquée ont effectué une demande d'ouverture des droits pour cette prestation à l'occasion du rendez-vous des droits.

Deux mois après le rendez-vous RSA, 78 % des personnes reçues disent s'être vues ouvrir un droit à, au plus, quatre prestations. 75 % des personnes interrogées indiquent être devenues allocataires du Rsa, 28 % bénéficient de la Cmu-C et 3 % seulement, des tarifs sociaux du gaz et de l'électricité ou encore des aides locales liées au Rsa¹.

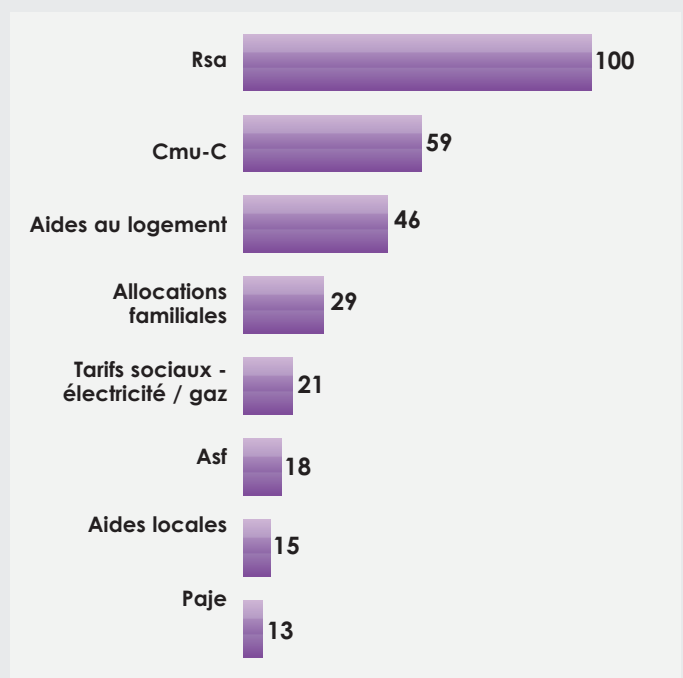
Les aides au logement sont au centre des rendez-vous dans le cadre des « parcours spécifiques »

Les personnes reçues dans le cadre des « parcours spécifiques » sont très majoritairement des femmes (85 %). 54 % occupent un emploi, et 46 % sont au chômage ou inactifs. 36 % sont en couple et un tiers est divorcé ou séparé. Le nombre moyen d'enfant(s), à charge ou non, est de deux.

Leurs principales motivations à se rendre au rendez-vous des droits sont de trois ordres : faire un point sur leur situation (76 %) ; avoir des informations sur les prestations (64 %) ; analyser leurs droits potentiels à celles-ci. La problématique de l'accompagnement semble plus spécifique à ce public. En effet, il ressort également de l'étude que cette population souhaite une aide administrative, vérifier des démarches déjà effectuées (28 %), voire se faire aider d'un agent de la Caf ou d'un travailleur social pour compléter des formulaires. En outre, 12 % des rendez-vous se sont déroulés au domicile des personnes avec des travailleurs sociaux même si la grande majorité des entretiens a eu lieu dans une Caf (78 %).

Trois types de prestations ont été ainsi principalement abordés : en premier lieu, les aides au logement [58 % (graphique 2)], puis l'Asf (34 %) et la prestation d'accueil du jeune enfant [Paje (33 %)]. 41 % des bénéficiaires auxquels les aides au logement ont été présentées ont rempli une demande, ayant abouti dans 72 % des cas au moment de l'enquête. Suite au rendez-vous des droits « parcours spécifique », les personnes interrogées disposent de droits « nouveaux » pour 42 % d'entre elles : aides au logement (17 %), Asf (14 %), Paje (9 %), Rsa (7 %), Cmu-C (6 %).

Graphique 1 – Principales prestations évoquées en rendez-vous des droits pour une demande de Rsa (en %)



Source : enquête sur les rendez-vous des droits - Cohda, juin 2016.
Base : 1 500 bénéficiaires demandeurs du Rsa.

ENCADRÉ 2

Méthodologie

L'enquête a été conduite par téléphone auprès de 5 000 bénéficiaires des rendez-vous des droits de France métropolitaine : 1 500 bénéficiaires dans le cadre d'une demande de Rsa, 1 500 dans le cadre des « parcours spécifiques », et 2 000 pour d'autres motifs de rendez-vous (« autres parcours »). Ces proportions correspondent à celles des trois types de rendez-vous réalisés par les Caf au mois de mars 2016. Ces bénéficiaires ont été interrogés par téléphone, deux mois après leur entretien, soit du 14 juin au 1^{er} juillet 2016.

Le questionnaire portait sur les motifs et les conditions de réalisation du rendez-vous, les droits examinés, la satisfaction, les droits ouverts, et les caractéristiques sociodémographiques de l'enquêté.

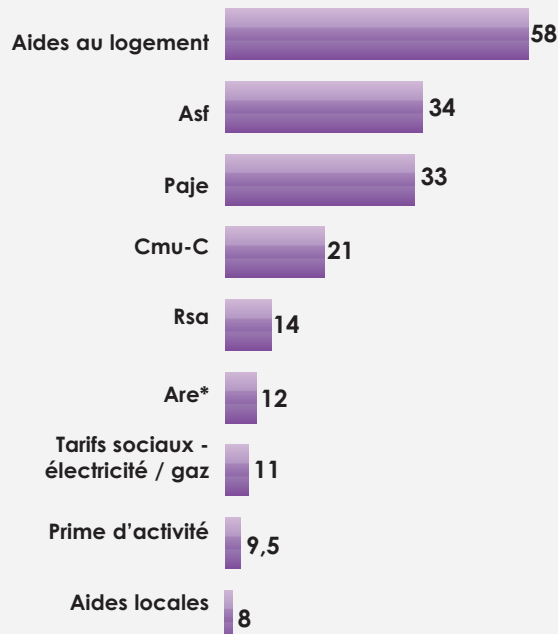
Moins de droits évoqués pour les rendez-vous des droits effectués dans les « autres parcours » proposés par des partenaires des Caf

Pour ces « autres parcours » ce sont à nouveau majoritairement des femmes (72 %) mais plus âgées (40 ans en moyenne). Près de la moitié des bénéficiaires est en emploi, l'autre moitié au chômage ou inactive, une situation d'emploi ayant changé pour 10 % d'entre eux au cours des trois mois précédant l'enquête. 47 % vivent en couple et 44 % ont deux ou trois enfants. 7 % ont eu un enfant entre leur entretien et la date de l'enquête, ce qui peut être une raison du rendez-vous des droits.

Les attentes principales demeurent sensiblement les mêmes que pour les autres bénéficiaires des rendez-vous des droits : faire un point sur leur situation (71 %), avoir des informations sur les prestations (49 %) et vérifier s'ils y ont droit (46 %).

Dans près de la moitié des cas (48 %), la principale prestation évoquée est l'aide au logement (graphique 3). 41 % des allocataires ont finalement fait une demande et 65 % d'entre eux ont déclaré en être bénéficiaires à la date de l'enquête. Seulement 22 % des allocataires concernés ont abordé le Rsa et parmi eux, environ un sur deux a finalement déposé une demande, qui a abouti, selon les bénéficiaires, dans les deux tiers des cas. On retrouve des proportions encore plus fortes d'ouverture des droits déclarée pour la Paje. La moitié des 18 % ayant abordé la prestation ont déposé une demande et 70 % mentionnent qu'elle a abouti. Au total, 31 % des personnes interrogées indiquent bénéficier de nouveaux droits après leur rendez-vous dans le cadre des « autres parcours » : 13 % des aides au logement, 8 % du Rsa, 6 % de la Paje et 3 % de la Cmu-C.

Graphique 2 – Principales prestations évoquées en rendez-vous des droits dans le cadre des « parcours spécifiques » (en %)

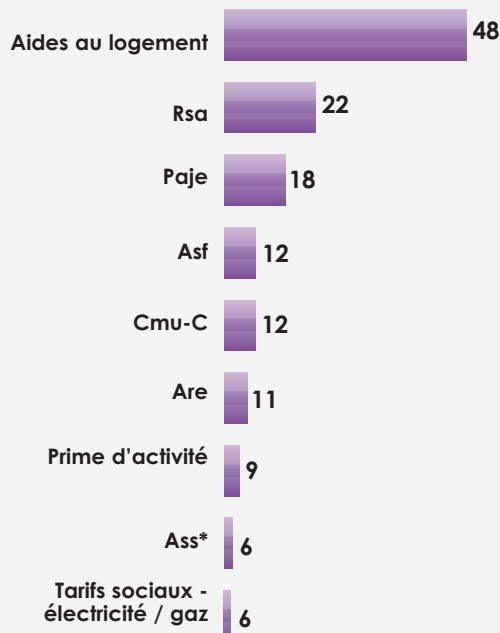


Source : enquête sur les rendez-vous des droits - Cohda, juin 2016.

Base : 1 500 bénéficiaires en parcours spécifiques.

(*) Allocation d'aide de retour à l'emploi.

Graphique 3 – Principales prestations évoquées en rendez-vous des droits dans le cadre des autres types de rendez-vous (en %)



Source : enquête sur les rendez-vous des droits - Cohda, juin 2016.

Base : 2 000 bénéficiaires dans les autres parcours.

(*) Allocation de soutien spécifique.

Environ un allocataire sur cinq se fait aider dans ses démarches administratives

L'enquête a également été l'occasion de mieux saisir le rapport des personnes aux démarches administratives. Un quart des personnes venues pour une demande Rsa se fait aider pour

effectuer ses démarches administratives, aide apportée par un membre de la famille dans 55 % des cas, et un intervenant spécialisé dans un tiers des cas (37 %).

En revanche, près d'un bénéficiaire sur cinq venu dans le cadre d'un « parcours spécifique » déclare se faire aider (19 %), et en majorité (57 %) par un intervenant spécialisé tel qu'écrivain public, traducteur, assistant social. On observe une même tendance pour ceux venus dans le cadre des « autres parcours » : 21 % se font aider pour effectuer leurs démarches administratives ; il s'agit d'un intervenant spécialisé dans la moitié des cas.

En matière de recherche d'informations sur les prestations sociales, Internet est privilégié par 60 % des bénéficiaires du Rsa, 65 % par ceux en « parcours spécifiques » et 57 % par les personnes dans le cadre des « autres parcours ». Toutefois, le conseiller de la Caf ou le travailleur social sont également de bons vecteurs d'information pour 39 % des bénéficiaires du Rsa ou en « parcours spécifiques » et pour 35 % des allocataires relevant d'un rendez-vous des droits « autres parcours ». Les amis (25 % pour le Rsa, 21 % pour les « parcours spécifiques » et les « autres parcours ») ou la famille (23 % pour le Rsa, 16 % pour les « parcours spécifiques » et 17 % pour les « autres parcours ») restent des sources d'informations non négligeables.

Une satisfaction globale des personnes reçues et une attente forte pour renouveler le rendez-vous

90 % des bénéficiaires venus pour une demande de Rsa ou dans le cadre des « parcours spécifiques » et 81 % de ceux reçus dans le cadre des « autres parcours » sont satisfaits des

explications fournies par l'agent de la Caf. S'agissant de l'utilité des informations délivrées, 58 % des allocataires reçus en « parcours spécifiques », 67 % de ceux venus pour une demande de Rsa et 46 % concernant les « autres parcours » estiment que le rendez-vous les a globalement mieux aidés à connaître les prestations dont ils peuvent bénéficier.

Après le rendez-vous, les contacts avec la Caf restent réguliers. L'enquête met en avant que quatre à cinq bénéficiaires sur dix en ont eu d'autres avec leur Caf après leur entretien entre mars et juin 2016, le plus souvent par téléphone (Rsa : 37 % ; « parcours spécifiques » : 42 % ; « autres parcours » : 32 %). Notons que ces contacts ont pu se faire par courriel pour plus d'une personne interrogée sur quatre.

Malgré ces contacts réguliers, l'attente pour de nouveaux rendez-vous demeure assez forte : 28 % des bénéficiaires venus pour une demande de Rsa, 32 % reçus en « parcours spécifiques ». De plus, 35 % des autres types de rendez-vous déclarent qu'ils aimeraient avoir un nouvel entretien sur les sujets abordés lors de ce dernier.

Enfin, les bénéficiaires sont assez unanimes et montrent clairement leur préférence pour un rendez-vous en présentiel, en face à face, malgré la nécessité de se déplacer. En effet, 73 % des bénéficiaires du Rsa, 77 % des « parcours spécifiques », et 81 % concernant les « autres parcours » préfèrent le rendez-vous en face à face à celui téléphonique.

Etienne Courregelongue ■

Véronique Thomas ■

Société Codha

avec la collaboration de **Nadia Kesteman** ■

Cnaf - Dser

■ Note

(1) Il est à noter que dans le questionnaire sur le rendez-vous des droits « Rsa », les questions sur l'ouverture des droits aux aides au logement, à l'Asf, à l'Are et à l'Ass n'ont pas été posées.

Directeur de la publication
Daniel Lenoir
Directeur de la publication délégué
Bernard Tapie

Rédactrice en chef
Lucienne Hontarrède
Maquettiste
Ysabelle Michelet

Contact : lucienne.hontarrede@cnaf.fr

Cnaf - 32 avenue de la Sibelle
75 685 Paris Cedex 14
Tél. : 01 45 65 52 52
N° ISSN : 1638 - 1769