PORTRAIT SOCIAL

Caf du Val-de-Marne

Septembre 2020

53 %
personnes couvertes

287 580
allocataires

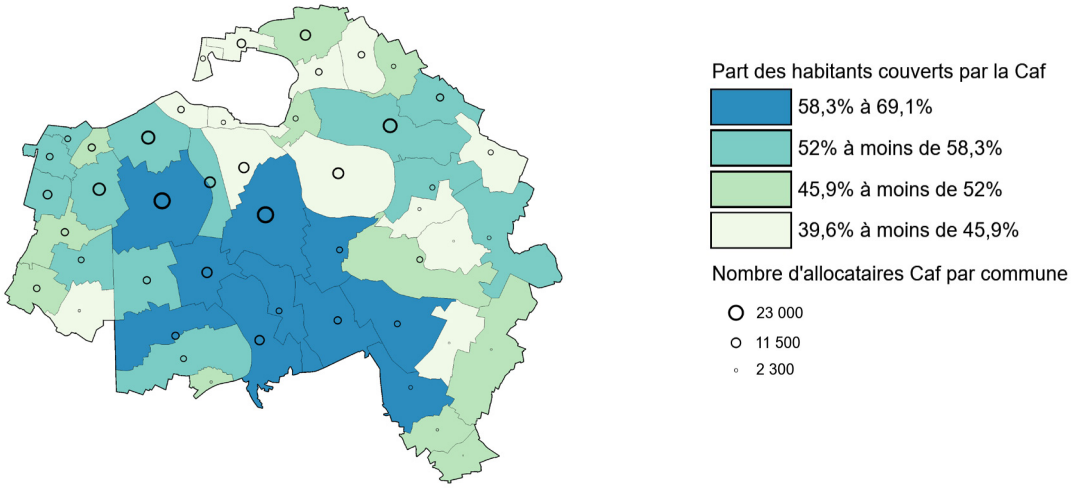
Dans le Val-de-Marne, 728 400 habitants sont couverts par au moins une prestation légale versée par la caf, soit 53 % de la population totale. Sur le territoire, ce taux varie de 40 % à 69 % selon les communes.

La population allocataire du département se caractérise moins par sa proportion de personnes isolées (42 % contre 45 % au niveau national) que par celle de couples avec enfant(s) (37 % contre 35 %). 16 900 étudiants bénéficient d'une aide, soit 6 % de l'ensemble des allocataires.

Les aides versées par la caf visent à soutenir le niveau de vie des familles et à réduire les inégalités de revenu. 17 % ont la totalité de leurs ressources financières composées de prestations légales.

95 300 foyers allocataires vivent sous le seuil de bas revenus avec un niveau de vie inférieur à 1 096 €. **Dans ces foyers précaires vivent 95 200 enfants.**

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



Sources : caf 31/12/2019 et insee rp 01/01/2016
© IGN ® Geofla 2.0.2016

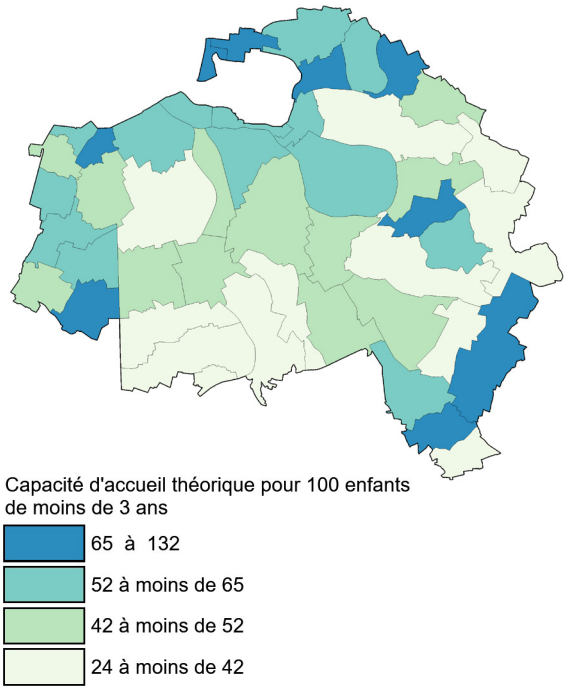
POUR ALLER PLUS LOIN…
http://data.caf.fr/dataset/population-des-foyers-allocataires-par-commune

Petite enfance
Enfance et parentalité
Logement et cadre de vie
Solidarité et insertion
Zoom sur l'enquête de satisfaction allocataires

Petite enfance

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

Taux de couverture de l'accueil du jeune enfant



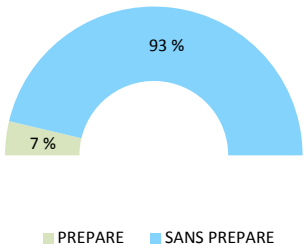
Sources : éducation nationale (depp), insee (rp), cnaf, acoss, drees, msa 2018
© IGN ® Geofla 2.0.2016

La caf soutient l'accueil des jeunes enfants par le biais de financements en direction des équipements d'offre d'accueil et par le versement de prestations individuelles aux familles.

L'objectif est d'apporter une réponse à près de 59 800 enfants de moins de 3 ans qui ont besoin d'un mode d'accueil.

En 2018, **avec un total de 30 100 places, la capacité théorique d'accueil du Val-de-Marne s'élève à 50 places pour 100 enfants de moins de 3 ans.** Au niveau communal, elle varie de 25 à Périgny à 132 à Rungis. L'offre des assistants maternels couvre 33 % des places, nettement inférieur au taux de 56 %, observé au niveau national.

Enfants couverts par la prestation PreParE



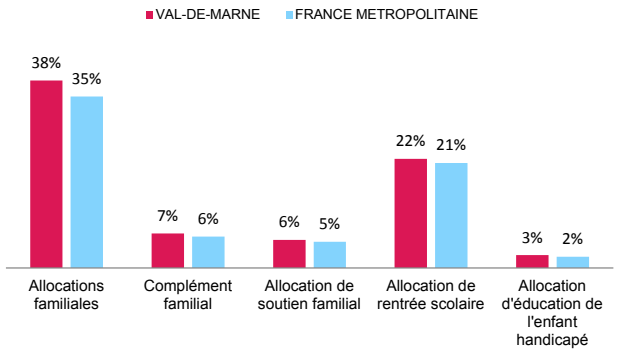
Pour les familles souhaitant interrompre leur activité pour garder leur jeune enfant, une réponse leur est apportée à travers la prestation partagée d'éducation de l'enfant (PreParE) : 3 900 enfants ont des parents qui la perçoivent.

Source : caf 2019

Enfance et parentalité

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants

Répartition des prestations



Source : caf 2019

La caf contribue aux charges de la famille par le versement de prestations destinées à l'entretien des enfants :

> 38 % des allocataires bénéficient des allocations familiales, versées à partir du deuxième enfant, et 7 % perçoivent un complément familial (pour les familles de 3 enfants ou plus dont les ressources sont modestes),

> 22 % reçoivent une aide visant à assumer le coût de la rentrée scolaire pour leurs enfants âgés de 6 à 18 ans,

> 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 2019

Source : caf 2019

La caf témoigne également d'un engagement important de soutien à la parentalité. Cette démarche se concrétise par le financement d'actions permettant aux parents d'élaborer leurs repères éducatifs et de soutenir leurs initiatives.

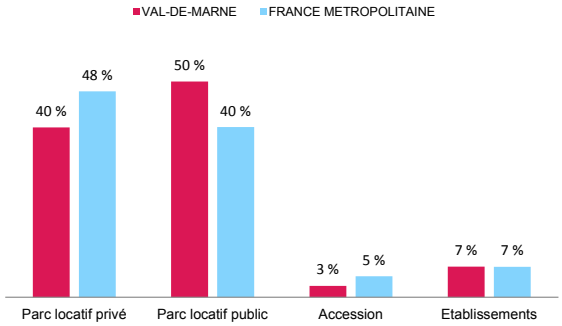
Reaap : réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
Laep : lieux d'accueil enfants-parents
Clas : contrats locaux d'accompagnement à la scolarité

POUR ALLER PLUS LOIN…
http://data.caf.fr/dataset/taux-de-couverture-global

Logement et cadre de vie

Soutenir les familles dans leurs relations avec l'environnement

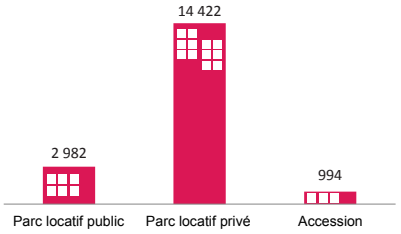
Bénéficiaires d'une aide au logement selon la structure du parc



Source : caf 2019

Au mois de décembre 2019, **132 600 foyers reçoivent une aide au logement de la part de la caf.** Cela représente 296 100 personnes couvertes, soit 21 % de la population totale du département. Le Val-de-Marne se caractérise par une plus forte proportion d'aides au logement dans le parc locatif public (50 %) qu'au niveau national (40 %).

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 18 400 foyers consacrent plus de 40 % de leurs revenus au paiement du loyer et des charges.

Pour ces foyers, la nature du parc se révèle un facteur essentiel dans le reste à charge : **14 400** sont situés dans le **parc locatif privé** présentant des loyers plus élevés.

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 minimum social, le revenu de solidarité active, à **44 700 foyers sur le territoire val-de-marnais.**

Autre illustration, près de **17 900 personnes** souffrant d'un handicap et ayant des ressources faibles ou nulles **sont bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (aah). 60 %** d'entre elles perçoivent l'aah à taux plein c'est-à-dire qu'elles n'ont pas d'autres revenus.

Lancée dès 2016 dans le cadre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, la prime d'activité soutient le pouvoir d'achat des travailleurs modestes dès l'âge de 18 ans, tout en visant l'incitation au maintien dans l'emploi. **77 700 allocataires en bénéficient dans le Val-de-Marne.**

L'incitation à la reprise d'une activité se traduit par le cumul du rsa et de la prime d'activité : elle concerne 7 700 foyers en 2019 dans le département.

Profil des bénéficiaires de la prime d'activité

77 700
bénéficiaires de la prime d'activité

16 %
des bénéficiaires ont moins de 25 ans

49 %
sont des personnes isolées

6 %
sont des familles bénéficiaires de la majoration isolement*

** 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'usager 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

85 % des allocataires sont satisfaits des services de la caf

- Site internet : **89 %**
- Application mobile : **94 %**
- Accueil physique : **67 %**
- Téléphone : **60 %**
- Courrier : **66 %**
- Courriel : **77 %**

872 allocataires de la caf du Val-de-Marne ont répondu à l'enquête de satisfaction, par internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2019. 85 % des allocataires sont satisfaits des services rendus par la caf ; c'est moins qu'au niveau national (87 %) mais plus qu'au niveau régional (83 %) et donc que la majorité des départements franciliens. Parmi ces allocataires, 25,5 % en sont même tout à fait satisfaits.

L'application mobile est le canal de communication recueillant le meilleur taux de satisfaction des allocataires de la caf du Val-de-Marne puisque 94 % des utilisateurs en sont satisfaits (dont 46 % tout à fait satisfaits).

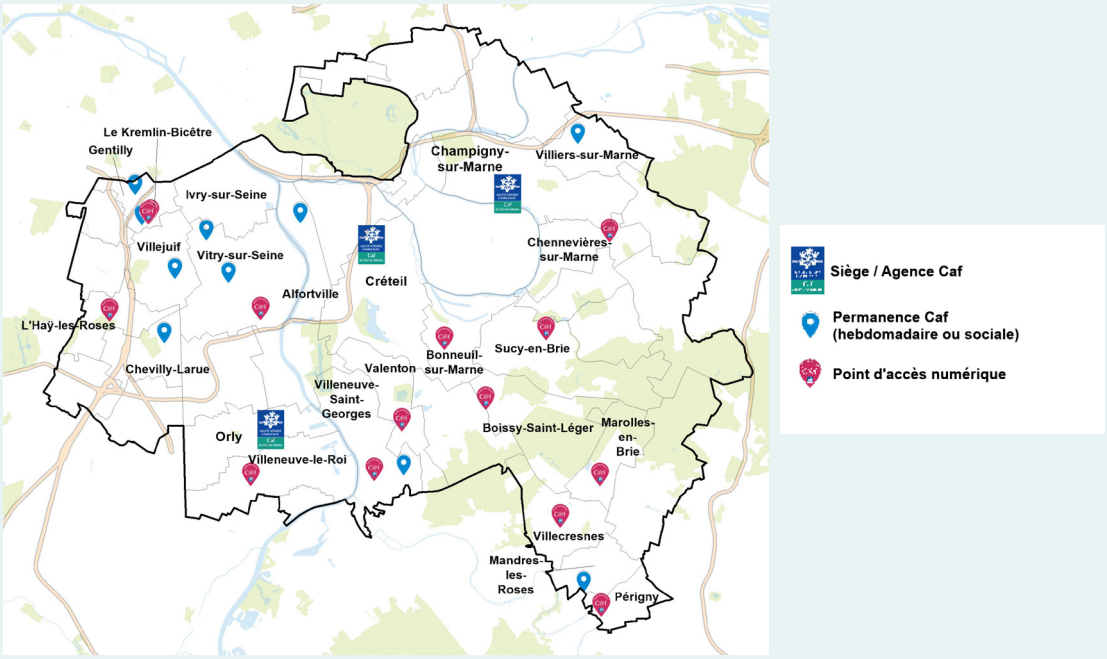
Le site caf.fr satisfait globalement 89 % des allocataires, soit un taux légèrement inférieur à celui du niveau national (92 %).

Concernant les échanges par courriel ou courrier la caf du Val-de-Marne présente dans l'ensemble des taux de satisfaction inférieurs à ceux du national.

L'accueil dans un site de la caf ou chez un partenaire satisfait 67 % d'entre eux. Au niveau de l'accueil téléphonique, les résultats de la caf sont moindres (60 % d'allocataires satisfaits), et plus bas qu'au niveau national (68 %).

Lorsqu'ils se sont déplacés, les allocataires apprécient l'amabilité de l'agent en contact avec eux (91 %, soit le même taux qu'au niveau national) mais aussi le confort et l'aménagement des locaux de la caf ou du partenaire (80 %). La clarté de la réponse apportée par l'agent satisfait 79 % des allocataires.

Si 72 % sont satisfaits du temps d'attente lorsqu'ils se déplacent dans un accueil (à la caf ou chez un partenaire), ils ne sont que 37 % à l'être au téléphone lorsqu'ils demandent à être mis en relation avec un agent.



Contact : Caf du Val-de-Marne
direction.cafcreteil@caf.cnafmail.fr
Tél. 01 48 98 25 39