PORTRAIT SOCIAL
des caf en Île-de-France

Septembre 2020

52 %
personnes couvertes

2 430 870
allocataires

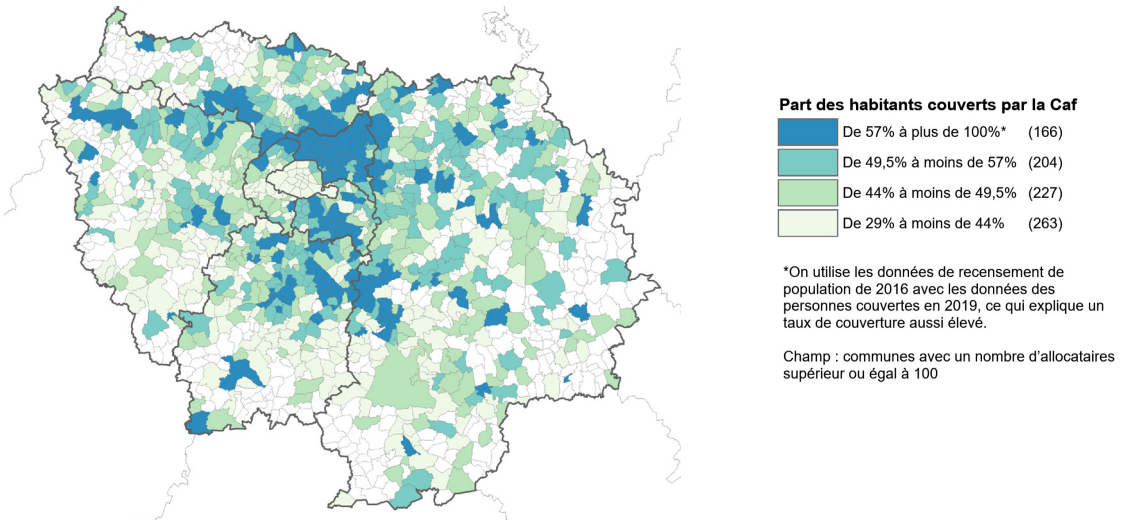
En Île-de-France, 6 273 980 habitants sont couverts par au moins une prestation légale versée par la caf, soit 52 % de la population totale. Sur l'ensemble de la région, ce taux varie de 41 % à Paris à 63 % en Seine-Saint-Denis.

La population allocataire francilienne se caractérise moins par sa proportion de personnes isolées (41 % contre 45 % au niveau national) que par celle de couples avec enfant(s) (39 % contre 35 %). 138 600 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. 16 % ont la totalité de leurs ressources financières composées de prestations légales.

770 500 foyers allocataires vivent sous le seuil de bas revenus avec un niveau de vie inférieur à 1 096 €. **Dans ces foyers précaires vivent 782 300 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

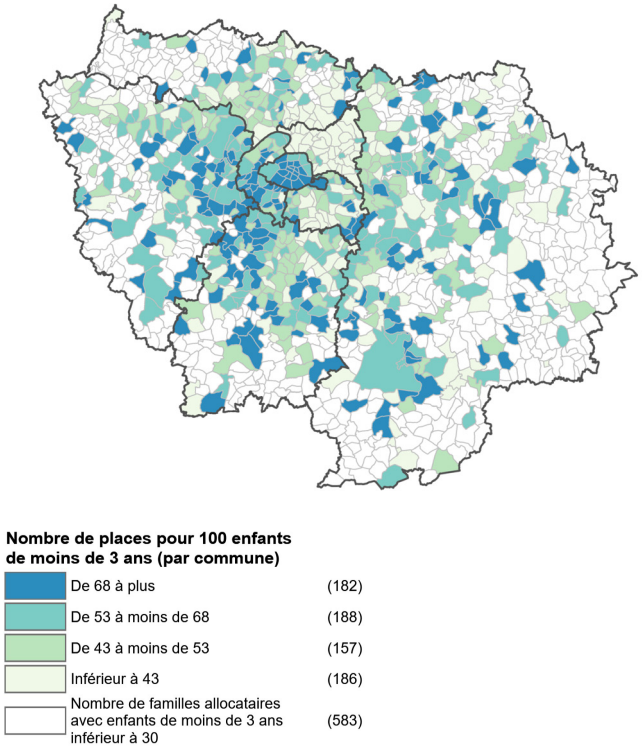
> **POUR ALLER PLUS LOIN…**
> http://data.caf.fr/dataset/population-des-foyers-allocataires-par-commune

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

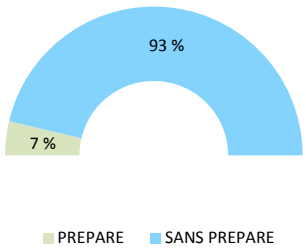
Taux de couverture de l'accueil du jeune enfant



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

Les caf soutiennent 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 plus de 523 400 enfants franciliens de moins de 3 ans qui ont besoin d'un mode d'accueil. En 2018, **avec un total de 276 700 places, la capacité théorique d'accueil en Île-de-France s'élève à 53 places pour 100 enfants de moins de 3 ans.** Au niveau départemental, elle varie de 31 places en Seine-Saint-Denis à 71 places à Paris. L'offre des assistants maternels couvre 35 % des places, nettement inférieur au taux de 56 %, observé au niveau national.

Enfants couverts par la prestation PreParE



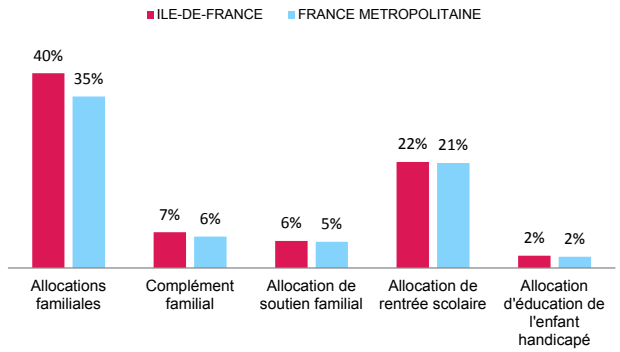
Pour les familles souhaitant interrompre totalement leur activité pour garder leur jeune enfant, une réponse leur est apportée à travers la prestation partagée d'éducation de l'enfant (PreParE) : 32 000 enfants ont des parents qui la perçoivent.

Source : caf 2019

Enfance et parentalité

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants

Répartition des prestations

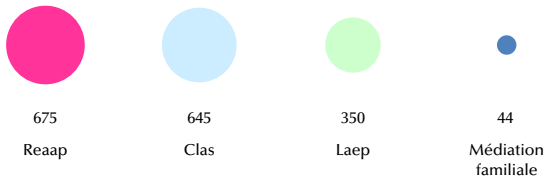


Source : caf 2019

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

> 40 % 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,
> 2 % 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.

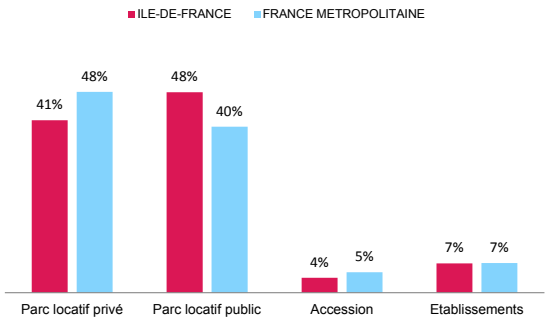
Reaap : réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
Laep : lieux d'accueil enfants-parents
Clas : contrats locaux d'accompagnement à la scolarité

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

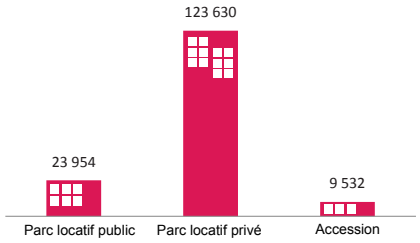
Bénéficiaires d'une aide au logement selon la structure du parc



Source : caf 2019

Au mois de décembre 2019, **1 069 200 foyers franciliens reçoivent une aide au logement de la part des caf.** Cela représente 2 377 600 personnes couvertes, soit 20 % de la population totale de la région. L'Île-de-France se caractérise par une plus forte proportion d'aides au logement dans le parc locatif public (48 %) 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 157 100 foyers consacrent plus de 40 % de leurs revenus au paiement du loyer et des charges.

Pour ces foyers franciliens, la nature du parc se révèle un facteur essentiel dans le reste à charge : **123 600** 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 **342 900 foyers sur le territoire régional.**

Autre illustration, près de **159 900 personnes** souffrant d'un handicap et ayant des ressources faibles ou nulles **sont bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (aah). 61 %** 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. **651 800 allocataires en bénéficient en Île-de-France.**

L'incitation à la reprise d'une activité se traduit par le cumul du rsa et de la prime d'activité : elle concerne 61 000 foyers en 2019 dans la région.

Profil des bénéficiaires de la prime d'activité

651 800
bénéficiaires de la prime d'activité

17 %
des bénéficiaires ont moins de 25 ans

51 %
sont des personnes isolées

5 %
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

83 % des allocataires sont satisfaits des services de la caf

- Site internet : **93 %**
- Application mobile : **95 %**
- Accueil physique : **70 %**
- Téléphone : **64 %**
- Courrier : **62 %**
- Courriel : **79 %**

7 120 allocataires des caf d'Île-de-France ont répondu à l'enquête de satisfaction, par internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2019. 83 % de ces allocataires sont satisfaits des services rendus par leur caf. Cette satisfaction n'est pas évaluée de manière homogène entre les caf franciliennes, s'étageant de 76 % en Seine-et-Marne à 88 % dans les Hauts-de-Seine, la seule à dépasser la moyenne nationale (87 %).

L'application mobile est le canal de communication recueillant le meilleur taux de satisfaction des allocataires franciliens puisque 95 % des utilisateurs en sont satisfaits.

Le site caf.fr satisfait globalement 93 % des allocataires, ce qui est légèrement supérieur au niveau national (92 %).

L'accueil dans un site de la caf ou chez un partenaire satisfait 70 % des allocataires de la région contre 78 % au niveau national.

Les caf des Hauts-de-Seine, de Paris, des Yvelines, de l'Essonne, atteignent un taux de satisfaction globale allant de 75 % à 71 % ; celles de Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne, du Val-d'Oise et de Seine-et-Marne enregistrent un écart de 10 points par rapport à la moyenne nationale, voire plus pour la Seine-et-Marne (64 %).

Au niveau de l'accueil téléphonique, les résultats sont moindres puisque 64 % des allocataires franciliens en sont satisfaits. Cette proportion oscille entre 56 % pour Paris, taux le plus bas et 71 % pour l'Essonne, taux le plus haut.

Quel que soit le département, si les allocataires franciliens sont globalement satisfaits (de 55 % en Seine-et-Marne à 86 % à Paris) du temps d'attente lorsqu'ils se déplacent dans un accueil, à la caf ou chez un partenaire, c'est moins le cas au téléphone (de 28 % à Paris à 60 % en Essonne), lorsqu'ils demandent à être mis en relation avec un agent.

		75 Paris	77 Seine-et-Marne	78 Yvelines	91 Essonne	92 Hauts-de-Seine	93 Seine-Saint-Denis	94 Val-de-Marne	95 Val d'Oise	ÎLE-DE-FRANCE
Satisfaction globale (en %)	**Nombre de répondants**	**843**	**906**	**893**	**922**	**868**	**908**	**872**	**908**	**7 120**
	Qualité de service	82	76	85	82	88	81	85	84	83
	Site internet	91	94	92	92	95	93	89	95	93
	Application mobile	97	93	94	92	93	95	94	96	95
	Accueil physique	72	64	72	71	75	67	67	67	70
	Téléphone	56	63	63	71	64	66	60	68	64

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