



ALLOCATIONS
FAMILIALES

CNAF

DOSSIERS D'ETUDES. ALLOCATIONS FAMILIALES

**ACTES DU SEMINAIRE
DES CHARGES D'ETUDES
DES CAF**

Biarritz, 24-27 Octobre 2000

Réseau Perspicaf

Dossier d'Etude n° 20

Mai 2001

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS.....	5
I - INTRODUCTION.....	6
1.1. Ouverture.....	6
1.2. Actualité de la branche Famille.....	6
1.3. Vie du réseau.....	13
1.4. Formations.....	16
II - PRESENTATION DU RECENSEMENT 1999 (INSEE).....	25
2.1. Présentation par les responsables de la Direction Régionale INSEE Aquitaine.....	25
2.2. Quelques cartes illustrant les données du recensement 1999.....	34
III - DELAIS DE TRAITEMENT.....	41
3.1. Présentation des travaux du groupe d'étude.....	41
3.2. Les indicateurs de stock dans la COG.....	43
3.3. Les outils Gescaf et SDP.....	44
3.4. Les différentes façons de calculer un délai et l'approche du groupe Perspicaf.....	47
3.5. Impact sur les traitements prioritaires à la Caf de Reims.....	53
3.6. Conclusion.....	55
IV - PETITE ENFANCE.....	56
4.1. Présentation des travaux du groupe d'étude.....	56
4.2. Les bénéficiaires des équipements d'accueil de la petite enfance.....	57
4.3. Les relations avec la CNIL.....	61
4.4. Le cas de Montpellier.....	63
V - LOGEMENT.....	68
5.1. Les études sur le logement dans le cadre de Perspicaf.....	68
5.2. Présentation des travaux du groupe d'étude "l'accession à la propriété".....	69
5.3. Le cas de Toulouse.....	71
5.4. Le cas d'Evreux.....	79

5.5. L'observatoire du logement à Fecamp.....	82
VI - TERRITOIRES.....	89
6.1. Intervention de Maurice Goze, Université de Bordeaux.....	89
6.2. Présentation des travaux du groupe projet « Territoires et action sociale »	89
6.3. Présentation du groupe d'étude « les contrats temps libres ».....	96
6.4. Présentation du groupe d'étude « Aires d'attraction d'un centre social ».....	103
VII - LES ENJEUX DU SID ET LA COG	107
7.1. Actualité du SID.....	107
7.2. Recueil National des Données des Caf (RNDC).....	115
VIII - PRECARITE.....	118
8.1. Présentation des travaux du groupe d'étude « populations à bas revenus »	118
8.2. Présentation de l'étude CAF COA : Faible autonomie ou faible astreinte administrative ?.....	129
8.3. Présentation d'une étude du ministère du Logement	137
8.4. Intervention de Serge Paugam, Directeur de recherche au CNRS	132
8.5. Débat et remarques conclusives.....	135
IX - CONTACTS ALLOCATAIRES.....	136
9.1. La démarche qualité à la Caf de Reims.....	136
9.2. Groupe de travail sur l'accueil physique	139
9.3. Enquête accueil motivation à la Caf de Grenoble	143
9.4. Les études statistiques à la Caf d'Amiens	146
9.5. La ligne du public à la Caf des Pyrénées-Orientales.....	157
X - TABLE RONDE AVEC RESTITUTION DES ATELIERS.....	152
10.1. Le réseau des chargés d'études	152
10.2. Partenariats.....	157
10.3. Programme d'étude 2001	162
XI - CONCLUSION.....	165
XII - ANNEXE	167
Support de l'intervention de Maurice Goze.....	167

AVANT-PROPOS

Ce dossier d'étude constitue les actes du séminaire des chargés d'étude des CAF qui s'est tenu à Biarritz du 23 au 27 Octobre 2000.

Ces rencontres ont permis de faire un point sur l'actualité de ce réseau d'expertise qui exerce ses compétences et ses missions au sein de la branche Famille. Les thèmes abordés, comme la précarité, le territoire ou la petite enfance, étaient pleinement articulés avec les préoccupations de l'actualité. Les travaux des chargés d'études résonnaient en écho avec les problématiques exposées par les intervenants extérieurs. Quant aux séances, plus techniques, consacrées aux outils de travail des chargés d'étude et aux enjeux du Système d'Information Décisionnel (SID) ou au Recueil National des Données des Caisses (RNDC), elles ont permis de cadrer les futurs travaux.

Les interventions, les présentations et les débats ont été l'occasion de montrer la capacité des CAF à traiter des thèmes complexes et transversaux aux préoccupations de la branche : la petite enfance, le logement, les délais de traitement, les contacts allocataires, autant de thèmes qui concernent plusieurs secteurs de l'institution.

Ce document, qui complète les informations adressées par l'intermédiaire du bulletin du réseau (L'œil, n° 17, décembre 2000), rassemble les interventions qui sont ici présentées in extenso, avec quelques corrections et adaptations mineures. Il doit certainement demeurer quelques coquilles, mais c'est la loi de l'exercice...

Afin de transmettre le plus d'informations, nous avons fait le choix d'intégrer aux dossiers les graphiques et les supports qui ont été projetés sous forme de transparents ou de diapositives Powerpoint. Chacun pourra donc retrouver les éléments qui ont pu susciter l'intérêt, l'étonnement, le débat.

Notons également – signe de la haute technicité et du professionnalisme du réseau – que ce document se trouve sur la base NetCafEtudes, avec les présentations en couleur et la possibilité d'opérer de très judicieux copier/coller pour reprendre une partie des informations.

Bien entendu des évolutions ont eu lieu depuis et certaines données peuvent (relativement) dater. La facture générale du document reste cependant tout à fait actuelle. Bientôt d'autres dossiers d'études permettront de diffuser les résultats définitifs des groupes de travail qui présentaient à l'occasion de ce séminaire les avancées de leurs démarches.

Remercions encore tous ceux qui ont participé à l'élaboration et à la bonne tenue de cet événement. Notamment Lucienne Hontarrede, Ysabelle Michelet, Corinne Corre, le groupe de travail, et – last but not least – Thomas Le Jeannic qui nous quitte, en tant que responsable du bureau Perspicaf, au moment où ce dossier sort. Le travail effectué sous sa responsabilité, en liens étroits, professionnels et conviviaux avec les chargés d'études, se poursuivra dans les sillons qu'il a tracés, avec une poursuite des inflexions qu'il a engagées, en particulier une collaboration plus étroite en la fonction d'étude dans les Caisses, et l'activité de recherche de la Caisse nationale.

Virginie MADELIN
Directrice de la Recherche, des Prévisions et des Statistiques.

I - INTRODUCTION

1.1. Ouverture

Alain Auger, Directeur de la Caf de Rosny-sous-Bois Président du Comité de Pilotage Perspicaf

Je rappelle que l'on compte 190 chargés d'études dans l'ensemble des caisses et je crois que 150 personnes participent à ce séminaire dont peut-être 120 chargés d'études.

Nous allons maintenant passer en revue rapidement le programme du séminaire. Des ateliers sont prévus. Il faudra donc se partager entre ce qu'on appelle le semi-plénier, la moitié en gros de la salle restera ici, et l'autre moitié sera partie en ateliers.

Nous avons fait cela pour avoir des petits lieux d'échange, pour ne pas être trop nombreux et pouvoir s'exprimer au maximum. Par ailleurs, le soir, des stands se dérouleront dans des bâtiments réservés à cet effet de 17 H 30 à 19 H 00.

Donc si vous avez des questions, levez le doigt, petit papier, et on y répondra ensuite. Je passe la parole à Virginie MADELIN, responsable dans la DRPS depuis le 15 septembre et qui était chargée des statistiques à la caisse centrale de la Mutualité Sociale Agricole.

1.2. Actualité de la branche Famille

Virginie Madelin, Directrice de la Recherche, des Prévisions et des Statistiques à la Cnaf

Je dois vous dire, pour commencer, que je suis très heureuse de venir ici. Je dois vous parler d'un sujet un peu « hard » puisqu'il s'agit d'une part des chantiers institutionnels et d'autre part de l'actualité de la branche. Je vous parle au nom d'Annick Morel, sur cette partie-là du moins car elle n'a pu être présente et le regrette.

En fait, je commencerai par vous dire un grand merci de vous être tous déplacés. Et puis dire aussi un grand merci à tous ceux qui ont organisé ce séminaire, notamment à Lucienne et à Thomas qui se sont pas mal investis, et pour l'instant tout se passe bien. Quand cela commence bien, cela ne peut que bien finir. Je crois que tous, nous pouvons les remercier, si vous en êtes d'accord. Merci aussi à tous ceux qui ont aidé à fixer le contenu du séminaire.

Je vais faire une intervention en cinq points, ainsi constaterez-vous que je n'ai pas fait l'ENA parce que sinon cela aurait été en trois points. D'abord, je vous présenterai mon parcours, de façon rapide, ensuite je parlerai de l'actualité de la branche, puis des grands chantiers institutionnels. Ensuite Thomas et moi ferons un duo puisque nous vous présenterons le programme du séminaire, et enfin, je vous dirai quelques mots sur mon opinion de l'avenir du réseau Perspicaf.

D'abord, mon parcours professionnel. Je suis administrateur INSEE, ce qui me donne quand même un petit avantage parce que, du coup, je connais quelques personnes ici. J'ai travaillé à l'INSEE, j'y ai occupé plusieurs postes. J'étais à « Economie et Statistiques » notamment, puis, je me suis aussi occupée des comptes nationaux ; j'étais chargée de la synthèse générale des comptes, et à ce titre, j'étais responsable du calcul des critères de Maastricht. J'ai travaillé aussi à la Direction de la Prévision, au bureau de l'Agriculture et enfin, avant de

venir à la CNAF, j'étais à la caisse centrale de la MSA. Ne souhaitant pas être longue, j'arrêterai ici sur mon parcours professionnel pour commencer à vous parler de l'actualité de la branche et d'un premier sujet qui est le projet de loi de financement de la Sécurité Sociale.

Projet de loi de financement de la Sécurité Sociale

Quand on regarde ce qui s'est passé sur les derniers mois, on s'aperçoit que la prévision faite pour l'année 2000 n'a cessé d'être révisée à la hausse. Fin 1999, l'excédent de la branche Famille pour l'année 2000 était prévu pour un montant de 1,4 milliard de francs, et la Commission des Comptes en l'an 2000 portait cet excédent à 6,8 milliards de francs.

Désormais, pour la Commission de mai, l'excédent était de 4,5 milliards et en septembre de 6,8 milliards de francs. Alors, a-t-on revu cet excédent en permanence à la hausse ? En fait, la conjoncture a été plus favorable que prévu et on a rentré plus de cotisations que prévu, la CSG notamment. Et puis les dépenses ont été revues à la baisse et en particulier celles concernant les aides au logement. Alors la Commission des Comptes de septembre qui a aussi établi l'excédent prévisionnel pour l'année 2001 a retenu un solde prévisionnel de 9,4 milliards de francs. Toutes choses égales par ailleurs, enfin presque, parce que dans cette prévision de septembre, il était quand même prévu que la majoration de l'ARS serait supportée maintenant par la branche Famille, ce qui n'était pas le cas auparavant, donc, un excédent de 9,4 milliards de francs en considérant que la conjoncture allait continuer sur sa lancée.

Puis est passé le projet de loi de financement de la Sécurité Sociale. Ce qui a entraîné que ce bel excédent soit largement rogné et aujourd'hui d'ailleurs ce projet est présenté à l'Assemblée. C'est l'ouverture des discussions sur la branche Famille notamment, et donc aujourd'hui, on prévoit un excédent de 2 milliards de francs simplement pour l'année 2001. Alors pourquoi ? Pour plusieurs raisons :

- D'abord 7,4 milliards de francs « nous passent sous le nez », si l'on peut dire. D'une part, la CNAF doit maintenant prendre en charge une partie des majorations de pensions qui sont servies aux personnes ayant élevé plus de trois enfants. Donc cela fait 2,9 milliards de francs. Cette charge de la branche Vieillesse est donc maintenant portée par la branche Famille.
- Ensuite les dépenses du FNAS ont été augmentées de 1,7 milliard de francs dont 1,4 milliard, je crois, est consacré au fonctionnement des modes de garde collectifs.
- Et puis, troisième mesure importante, on a supprimé l'affectation à la CNAF d'une partie du prélèvement de 2% sur les revenus du patrimoine, et cela implique donc 1,4 milliard de francs de recette en moins. D'autres mesures moins importantes en termes de montants ont tout de même un impact significatif : l'allocation de présence parentale par exemple, la création de l'allocation parentale pour 200 millions de francs. C'est certainement un sujet sur lequel on devra travailler car les Caf vont être très impliquées par cette nouvelle allocation. Cela va être assez compliqué à gérer, mais cette mesure est quand même une avancée sociale. La mise en place du barème unique pour l'aide au logement va aussi nous coûter 800 millions de francs, et puis la modulation du coût de la FIAMA coûtera en fonction des revenus familiaux 800 millions de francs. Donc voilà pour le PLFSS, finalement un excédent de 2 milliards de francs, alors qu'on partait de 9,4 milliards.

Qu'y a-t-il encore dans l'actualité de la branche ? Il y a les regards qui sont portés sur nous par nos corps de contrôle. Deux corps de contrôle : la Cour des Comptes d'une part et le Conseil de Surveillance d'autre part.

Cour des Comptes, Conseil de Surveillance

La Cour des Comptes a rendu son rapport sur les Caf et vous pouvez vous le procurer auprès de vos Caf normalement, les directeurs ayant été invités à l'acheter. Dans ce rapport de la Cour des Comptes, vous verrez, c'est une photographie à un instant donné, ce n'est pas un film, on n'a donc pas le mouvement. Aussi cela signifie-t-il que par rapport à ce que décrit la Cour des Comptes, des choses ont évolué et donc, ce qu'a écrit la Cour des Comptes à un instant donné n'est pas forcément vrai aujourd'hui. Mais enfin, on peut tout de même retenir deux images : d'une part la Cour relève l'hétérogénéité des caisses, de leurs pratiques et de leurs résultats, alors pour des chargés d'études, des statisticiens, cette hétérogénéité n'a rien d'anormal ; on sait bien que si en moyenne, on se sert parfaitement bien, on peut « avoir la tête dans le four et puis les pieds dans le congélateur ». D'autre part, un autre point relevé par la Cour des Comptes est l'absence de visibilité au niveau national.

Autre corps de contrôle, le Conseil de Surveillance qui a, lui aussi, rendu son avis et qui ne dit pas autre chose puisqu'il note une absence de lisibilité et de visibilité de l'action sociale au niveau national. A ce stade, que peut-on en conclure ? Que toute l'institution doit travailler pour améliorer la dynamique d'ensemble, la rendre visible et cohérente tout en respectant les particularités locales. Et ce qu'on dit pour l'institution, je pense que cela s'applique aussi au réseau Perspicaf et j'y reviendrai à la fin de mon propos.

Dans l'actualité de la branche, figurent aussi toutes les discussions autour de la COG, et je crois que Daniel Bequignon y reviendra dans une des séances. Alors une réunion de la Commission de l'Administration générale a eu lieu le 26 septembre 2000, où la direction de la CNAF a présenté son bilan de la COG 1997-2000. On peut rappeler les principaux enjeux de cette COG et ensuite, je vous laisserai juges pour savoir s'ils ont été atteints.

Les enjeux de la COG

Ils étaient de clarifier le sens, les finalités, les valeurs de l'institution et de mobiliser le réseau. Ils étaient d'adapter et de simplifier le système des prestations, d'actualiser les politiques d'action sociale et de mieux les conduire, de mobiliser les acteurs sur une progression de la qualité, de continuer à maîtriser le coût de gestion des prestations légales, de valoriser la dynamique objectifs-résultats portée par les relations contractuelles. Etat-Cnaf-Caf, de développer, et d'unifier le système d'information, d'initier une démarche de contrôle interne, de fonctionner mieux en réseau et, enfin, d'améliorer le fonctionnement de l'établissement public. Donc, dans son rapport présenté par la CNAF à la Commission d'Administration générale, la CNAF a essayé de faire le bilan des enjeux et des résultats, et puis des écarts par rapport aux objectifs qui avaient été fixés.

De plus, un bilan contradictoire avec l'Etat sera présenté fin octobre. Pour l'instant, ce bilan, en cours d'élaboration, décrira méthodiquement au regard de chaque engagement les actions conduites et les principaux résultats. A ce bilan contradictoire seront annexés les bilans des contrats pluriannuels demandés à chaque caisse par circulaire du 20 juin. Je crois que presque toutes les caisses ont répondu. Quant au regard que portent sur nous les corps de contrôle, le bilan qu'on peut tirer de la précédente COG, je laisserai à Daniel Bequignon le soin d'en parler. A mon avis, il est clair que deux axes de progrès seront essentiels à une future COG. D'abord, le problème sera comment simplifier nos procédures d'une part, et comment mieux piloter au niveau national en respectant la diversité locale d'autre part. Alors, on définira certainement d'autres axes mais j'ai voulu insister sur ces derniers parce que pour nous, réseau Perspicaf, ils sont extrêmement importants.

Et autour de ces axes existent des travaux issus de plusieurs chantiers figurant au plan d'action institutionnel prioritaire 2000. On peut citer les travaux des chantiers n° 2 et 5 qui traitent de la simplification, du chantier n° 8 « mieux mesurer nos activités, nos charges et nos résultats », du chantier n° 13 relatif à l'amélioration de notre fonctionnement en réseau.

D'autres chantiers nous concernent parce que, dans le réseau Perspicaf, des travaux ont été déjà engagés sur ces thèmes. Aussi ai-je retenu le chantier n° 3 « préparer les orientations d'action sociale pour la prochaine période », le chantier n° 4 « la représentation globale du processus de production », le chantier n° 6 « mieux organiser nos modes de contact », et le chantier n° 15 « concevoir le schéma directeur de la communication stratégique de la branche ».

Aussi je souhaiterais faire le point sur ces chantiers institutionnels. Nous sommes impliqués et nous avons besoin de savoir ce qui se passe dans ces chantiers pour être en prise avec l'actualité.

D'abord le chantier n° 3 « préparer les orientations d'action sociale pour la prochaine période » qui a identifié les enjeux que sont la territorialisation, la simplification, l'amélioration de la gestion et la pluriannualité du financement. Le groupe a déjà avancé sur un certain nombre de points et le réseau Perspicaf a été très impliqué dans ces travaux et le sera encore. On peut citer notamment les travaux sur les territoires ou la petite enfance, par exemple, qui sont abordés dans le programme de travail de ce séminaire.

Le chantier n° 4 « la représentation globale du processus de production » travaille autour des axes que sont la réponse à apporter à une demande multiforme, la dématérialisation des processus et l'accès au socle de service. Alors là encore, le réseau Perspicaf est concerné, en particulier, les travaux sur les typologies d'allocataires qui ont été effectués par la caisse de Montpellier.

Le chantier n° 6 « mieux organiser nos modes de contact », a déjà lancé des travaux sur les sujets qui sont l'accueil dans les caisses ou l'organisation des Caf. Le réseau Perspicaf a déjà travaillé en 2000, et continuera naturellement aussi à le faire en 2001. Il s'est investi sur les thèmes des délais de traitement, des contacts allocataires, thèmes qui sont d'ailleurs à l'ordre du jour de ce séminaire.

Le chantier n° 15 « concevoir le schéma directeur de la communication stratégique de la branche » nous concerne directement, nous réseau Perspicaf, parce que je pense qu'à terme nous devons nous inscrire dans ce schéma directeur.

Maintenant, j'aimerais m'arrêter sur trois chantiers de façon un peu plus approfondie.

La simplification des procédures

Le chantier n° 5 « sur la simplification des procédures » comprend trois grands volets :

- 1) des formalités d'accès au droit simplifiées,
- 2) une industrialisation du traitement des formulaires,
- 3) une restructuration de la communication écrite des Caf.

C'est surtout sur le premier volet, les formalités d'accès au droit simplifiées, que le chantier a le plus avancé. Donc, le groupe de travail a réfléchi à un allègement des modes de justification ainsi qu'à une homogénéisation et à une clarification des formulaires de

demandes de prestations. Ce chantier est perturbé, si j'ose dire, aujourd'hui, par la décision que prend l'Etat de supprimer la fiche d'état civil dans nos demandes. Cela posera un problème assez important aux caisses, ne serait-ce qu'un problème matériel puisque dans toutes les caisses, on a des stocks d'imprimés où on demande les fiches d'état civil.

Pour la fin de l'année 2000, il y aura une réflexion sur la coproduction par téléphone de certaines formalités. Le 22 septembre, le groupe de travail a transmis au ministère des propositions concrètes en matière de simplification des pièces justificatives et il demande l'autorisation d'expérimenter ces mesures de simplification, donc des nouveaux formulaires, dans les caisses de Périgueux, Agen, Mont-de-Marsan, Nanterre, pour une partie du fichier.

L'objectif est de réduire le nombre de pièces justificatives, de réhabiliter la déclaration sur l'honneur, d'assouplir certains modes de justification relatifs à l'identité mais aussi, la contrepartie évidemment, c'est qu'il faudra avoir une réflexion sur le risque encouru par l'institution, la réalisation de toutes ces simplifications et de tous ces ajustements. Alors je crois que ce chantier concerne le réseau Perspicaf, car la complexité de la législation ou des procédures complique aussi par ricochet la production de statistiques ou d'études.

De façon générale et de toute façon, la simplification aura une répercussion sur nos relations avec les allocataires et leur degré de satisfaction. On sait que des études sur la satisfaction sont menées régulièrement ici ou là, et sans doute le réseau Perspicaf sera encore plus mis à contribution dans ce nouveau contexte sur ce thème.

La mesure des résultats des Caf

Sur le chantier n° 8 concernant la mesure des données et des résultats de gestion des Caf dans la prochaine COG, on travaille sur la lancée des travaux amorcés lors de la précédente COG.

En septembre 1999, la CNAF a initié un projet institutionnel visant à améliorer les outils de pilotage de la branche et l'objectif est de profiter des acquis tout en les perfectionnant. A ce titre, il faut bien voir que le SID constitue quand même une avancée déterminante, et la démarche du groupe, en s'appuyant sur le SID, est de proposer un outil national de recueil de données des Caf qui serait à la fois un outil d'aide à la décision et d'échange avec les Caf, et une base d'information pour accompagner la démarche d'évaluation de la dynamique globale de gestion. Monsieur Bequignon reviendra sur ce sujet. Ce chantier nous concerne directement parce qu'il touche au cœur de notre métier. Il s'agit ni plus ni moins de produire des statistiques cohérentes et de qualité. Et qui d'entre nous n'est pas concerné ? Il s'agit aussi de construire un outil d'aide à la décision. Et là encore, aider à la décision, c'est bien le rôle d'un chargé d'études professionnel. J'imagine que, pour vous aussi, produire des statistiques et des études utiles, c'est le rêve. Une séance plénière de notre séminaire est consacrée à ce thème, donc on y reviendra.

Mieux fonctionner en réseau

Chantier n° 13, il nous impacte vraiment de plein fouet car il travaille sur l'amélioration du fonctionnement en réseau. Alors, je vais peut-être passer sur certains des points soulevés par la réflexion du groupe mais je voudrais en citer quelques-uns.

D'abord, le groupe a pour objectif de développer la mutualisation, ensuite de développer et soutenir l'innovation, la diffusion et le partage des connaissances, d'assister les caisses dans

la conduite du changement, définir les méthodes et les structures de la production collective et de la concertation. Enfin, vous pourrez voir dans le détail, dans l'agence d'information sur le sujet, tous les objectifs fixés par ce chantier. Mais si vous regardez bien, vous verrez, nous avons les compétences requises dans le réseau Perspicaf, et le diagnostic devra être terminé pour le 31 octobre. Ce chantier produira pour la fin de l'année 2000 une charte du réseau. Alors, pour l'établissement de son diagnostic, ses membres ont engagé une démarche de consultations et d'interviews.

Le réseau Perspicaf a été mis à contribution puisque, parmi vous, des chargés d'études ont été interviewés ainsi que des membres du bureau Perspicaf de la DRPS. J'ai été moi-même interrogée une semaine après être arrivée à la CNAF, ce qui était quand même un peu cruel. Je considère que ces interviews sont, pour nous, une opportunité de valoriser nos travaux et notre savoir-faire ainsi que notre culture collective parce que nous avons énormément de choses à valoriser. D'ailleurs, il n'y a qu'à voir le programme de travail vraiment chargé de ce séminaire.

Le programme du séminaire

Nous allons maintenant donc regarder un peu ce programme. Quelques mots de présentation, tout d'abord sur l'objectif du séminaire. D'une part, il s'agit de favoriser les échanges entre vous, comme l'avait permis le séminaire de septembre 1996 à la Vicomté et d'autre part, il s'agit d'approfondir des thématiques comme vous l'aviez fait lors du colloque de Lyon. En quelque sorte, Biarritz, « c'est le beurre et l'argent du beurre ».

Quelques mots sur l'organisation : le séminaire comprend des séances plénières qui visent à approfondir des thématiques, donc, c'est la vie du réseau, le recensement 1999, les enjeux du SID et la COG, la précarité et en plus, aura lieu une table ronde à la fin pour restituer les ateliers. Des séances semi-plénières sont à l'ordre du jour pour présenter les travaux en cours, ceux de l'année 2000 : les délais de traitement, les contacts allocataires, la petite enfance et le logement. Les ateliers permettront un échange sur l'avenir de Perspicaf avec trois parties : le réseau des chargés d'études, les partenariats et le programme d'étude 2001. Et, enfin des stands présenteront de façon modulable et souple des outils du réseau.

Quelques orientations pour Perspicaf

Pour conclure, je voudrais vous faire part des orientations souhaitées pour Perspicaf. Je pense que comme disait Sénèque : « Il n'est de vent favorable que pour celui qui sait où il veut aller » et cela s'applique à nous, naturellement. Mon objectif, et celui du comité de pilotage, est de contribuer à renforcer le professionnalisme, la visibilité et la légitimité de ce réseau.

Si j'ai bien compris son histoire, le réseau Perspicaf s'est construit de façon artisanale, sur la base de bonnes volontés, et puis petit à petit l'intérêt des travaux produits par le réseau, (outils ou études), et l'intérêt de la mise en commun des savoir-faire ont convaincu un grand nombre de Caf de l'opportunité de travailler dans le cadre de ce réseau. Aussitôt, Perspicaf a pris une dimension très importante. A mon avis, aujourd'hui, on est dans une phase de transition vers son industrialisation. L'enjeu, pour nous, est de garder notre compétence et notre capacité d'initiative tout en les rendant visibles et légitimes. Rappelez-vous la conclusion sur les regards portés sur notre institution par les corps de contrôle. Nous devons travailler ensemble pour améliorer la dynamique d'ensemble, la rendre visible et cohérente tout en respectant les particularités locales. Je pense que nous devons avoir à l'intérieur du

comité de pilotage, mais aussi dans le réseau de la CNAF et de la CNAM, avoir une réflexion stratégique et sur la pertinence et l'utilité de nos travaux.

L'enjeu, pour nous, est de construire un réseau qui permet d'aider les directeurs à élaborer une véritable stratégie d'étude. Nous devons pour cela trouver la place du réseau et, en particulier, affirmer notre positionnement par rapport aux autres réseaux d'étude locaux. Par exemple il n'est pas question de faire ce que les autres savent mieux faire que nous sur certains thèmes, comme l'INSEE. Mais cela implique aussi que nous mettions sur pied des partenariats qui accroîtront notre efficacité et notre pertinence. Une réflexion doit être menée sur la convention cadre INSEE /CAF-CNAF, c'est un sujet très important. Pour que nous renforçons notre légitimité, notre utilité, notre pertinence, nous devons avoir des programmes de travail utiles à l'institution tant au niveau local qu'au niveau national. Nous devons les rendre cohérents avec les programmes de recherche et d'étude décidés par la branche. Dans un des ateliers consacré au programme d'étude, je voudrais que vous ayez en tête cette réflexion : dans le comité de pilotage du réseau Perspicaf, il a été convenu que serait lancé un programme de travail articulé autour de deux axes.

Le premier est de répondre à des commandes institutionnelles des chantiers pour plus de légitimité. De plus, par sa très grande capacité d'initiative, le réseau Perspicaf devra proposer des thèmes d'étude en tentant de les articuler avec la réflexion institutionnelle. Articuler avec la réflexion institutionnelle signifie de nous organiser pour rendre compte de nos programmes de travail et de nos travaux. Vous devrez en rendre compte notamment à vos directeurs, c'est votre responsabilité ; et bien sûr le bureau Perspicaf et moi-même devons rendre compte à notre hiérarchie de ce qui sera de notre responsabilité.

Je vous souhaite de bons travaux et une belle année 2001.

1.3. Vie du réseau

Thomas Le Jeannic, Responsable du bureau Perspicaf à la Cnaf

En fin de matinée, nous aurons deux personnes de l'Insee qui feront une présentation du recensement, avec ses volets diffusion et ses principaux résultats. Ils nous diront également quelques mots sur les perspectives des futurs recensements.

Une restitution synthétique des principales interventions de ce séminaire est prévue dans le prochain numéro de *L'œil*.

L'activité d'étude en 2000 du réseau Perspicaf

Six groupes d'étude ont démarré en février en 2000. C'était un gros pari. La mise en place d'outils, de statistiques et de formations font partie des principaux objectifs de notre réseau. Mais enfin sa finalité ultime c'est surtout de faire des analyses, des expertises, des études pour éclairer les décideurs que sont les directeurs des Caf, l'institution, la Cnaf.

Cette année, l'enjeu était de montrer notre capacité à tous à réaliser ces études. Six groupes d'étude, plus le groupe « Aire d'attraction d'un centre social » figurent au programme. Ce dernier date de 1999 et a continué ses travaux cette année.

Pour la première fois, dans un souci de visibilité et de légitimité, le réseau Perspicaf s'est doté d'un véritable programme d'étude pour l'année, alors que jusqu'à présent, les travaux étaient plus ou moins commandités, notamment ceux sur le logement (un dossier d'étude est paru sur ce sujet). Six thèmes d'études ont donc été lancés début 2000. Le choix des trois premiers (accueil, petite enfance et contrats temps libres) avaient été validés par la direction de la Cnaf. À l'époque, Etienne Marie, précédent directeur de la Cnaf, avait validé le choix de ces trois thèmes en concertation avec le comité des politiques, instance réunie le 24 septembre 1999. Nous avons donc envoyé une lettre circulaire en décembre 1999, et les directions des Caf ont entériné et mandaté leurs chargés d'études pour participer à tel ou tel groupe d'étude. On peut dire que l'engagement dans ces différents travaux a été validé par l'institution. Mais, comme le disait Virginie Madelin, il faut trouver un équilibre entre, d'une part, des travaux qui sont destinés à répondre à des questions, préoccupantes pour l'institution ou éventuellement d'actualité, et d'autre part un travail d'investissement, de préparation du terrain pour des questions futures. Aussi, le comité de pilotage a choisi trois autres thèmes (délais de traitement, logement, bas revenus) sur lesquels nous devons plancher, investir, aborder de nouvelles bases de données que l'on ne connaît pas trop. On verra, au cours du séminaire, des thèmes parfois très nouveaux.

Six groupes d'études 2000

- 42 Caf participantes
- Près de 90 participants, dont 7 directeurs, une quarantaine chargés d'études, une trentaine de conseillers techniques
- 4 directions de la Cnaf associées : DAR, DAS, DPF, DRPS
- De nouveaux thèmes abordés
- Deux enquêtes réalisées
- Une méthode bas revenus réactualisée

Outils : les nouveautés

Grande nouveauté en 2000, c'est l'arrivée d'Epicaf version SID, qui fut un gros travail de reconversion. Aujourd'hui, le SID s'est développé et généralisé. Cyrille Broilliard nous fera un exposé jeudi matin sur ce sujet. Epicaf existe désormais en version Sas, ce qui a nécessité de faire l'interface entre Sas et Excel, afin de conserver la même convivialité que vous aviez jusqu'à présent sur Excel ce qui n'a pas été facile. Ce qui peut expliquer le retard dans la diffusion de ce nouvel outil, de même que les différents petits problèmes.

La mise à disposition des données sous Epicaf a ainsi rencontré quelques problèmes cette année. Mais la nouvelle version corrigée et déboguée est arrivée la semaine dernière dans vos CERTI. On peut remercier encore une fois le réseau. Un certain nombre de chargés d'études se sont mobilisés pour tester chaque page, chacun des thèmes. Et puis les informaticiens d'Amiens, Chantal Cozette et Ghislain Choveau, ont été très réactifs cet été en faisant le maximum pour qu'on puisse diffuser cette nouvelle version maintenant.

En 2000 est arrivé aussi Pilote, outil précieux, qui paraît indispensable pour toutes les caisses qui veulent s'intéresser aux questions infra-urbaines, dans les grandes villes. C'est un très bon exemple du fonctionnement du réseau puisque Roger Rabier de Montpellier a commencé à faire des programmes Sas pour faire cet îlotage, il a passé la main à Anne-Marie Buisson de Béziers pour le développement d'un outil clef en main. Un petit groupe de travail s'est constitué avec « les spécialistes du réseau » : Josy Dussart, Alain Coudert, Stéphane Portier et quelques autres pour vérifier les programmes et éventuellement optimiser l'îlotage automatique. De plus, une charte ergonomique a été respectée. In fine, c'est un outil qui répond bien aux besoins et est relativement facile à utiliser. Le groupe formation a mis en place une formation d'une journée pour accompagner la diffusion de l'outil. Cela semble être un bon succès pour cette année.

Autre arrivée notoire, c'est le « NetCaf Etudes », véritable intranet aujourd'hui. En février 1999, le forum était mis en place et puis un certain nombre de nouvelles briques ont été rajoutées. J'espère que vous êtes une grande majorité à pouvoir y accéder. À présent on a tout ce qu'il faut pour dialoguer à distance et mettre de la documentation en ligne. Mais votre travail est aussi de faire connaître vos travaux. L'intérêt du réseau, c'est aussi de savoir que quelqu'un a développé quelque chose ou a fait une étude intéressante. Aussi, chacun doit avoir le réflexe de faire connaître ses propres travaux. Si vous avez un travail de cinquante pages, vous pouvez le mettre en ligne. Quelqu'un se trouvant à l'autre bout de la France et qui démarre sur le même sujet six mois plus tard, voire trois ans, ne démarrera pas de zéro et pourra s'approprier un certain nombre d'études déjà faites ici ou là, et éventuellement contacter les personnes les ayant réalisées. Il me semble que c'est un élément important mis en place.

Epicaf SID

- Epicaf-SID et Efac : les nouvelles versions corrigées sont arrivées dans les Certi le 18 octobre
- BCA98 nationale corrigée et BCA99 seront la priorité du futur poste de suivi des applications Perspicaf
- A développer dès que possible ensuite :
 - actualisation de la BCE (RP99, ...)

- As de Pic

Epicaf - SID ... quels développements futurs ?

- des pages sur les bénéficiaires d'AFI
- la connaissance des équipements
- la cartographie
- une entrée par sous-populations pourquoi pas ?

Quant aux formations, je n'ose même plus en dire du bien, tant tout le monde reconnaît la qualité du plan de formation et la mise en place des 16 modules. Aussi je passe la parole à Rémy Humeau.

1.4. Formations

Rémy Humeau, Responsable des formations Perspicaf, Caf de Clermont-Ferrand

S'agissant de la formation, le programme 2000-2001, on a mis en place un programme pluriannuel parce que cela permet pour les formateurs un investissement plus intéressant. Et lorsque chaque année on remet en question les formations, cela pèse lourd pour évaluer ce programme, en termes de préparation, logistique, etc.

Réalisé par Véronique Martin, un questionnaire vous a été adressé. Exploité par une petite équipe, un classement a pu être dégagé (cf. présentation Powerpoint).

Pour ce qui concerne les formations 2001, le nouveau catalogue vous sera remis sur place, travail d'équipe et de grande qualité. Sachez que c'est un catalogue provisoire. On a encore quelques négociations à mener, notamment au niveau des tarifs et plusieurs points encore à régler. Vous trouverez dans ce document quand même les formations du programme 2000-2001 mais aussi des nouvelles.

De nouvelles formations

Certaines sont tout à fait en cours de lancement. Celle relative au système d'information des CAF n°2 a bien fonctionné. Les deux prochaines sessions sont complètes. Concernant « l'Enquête », formation sur la méthode d'investigation, elle est testée et va être corrigée. S'agissant des « Techniques rédactionnelles », c'est une formation intéressante dispensée par Jean-William Angel de l'INSEE (Direction Générale). Une formation sur la typologie va démarrer prochainement. Cela consistera à réaliser dans les caisses des groupes homogènes de populations. Ce travail sera effectué collectivement avec Jean-Philippe Réau, Roger Rabier et Alain Rivet.

Maintenant, avant d'en arriver à l'évaluation de ce qu'on a fait cette année, je voudrais vous faire part d'un projet doté de sacrés enjeux. Jusqu'à présent, des formations étaient proposées dans le cadre du réseau pour les chargés d'études Perspicaf. Et des discussions ont eu lieu sur l'ouverture de ces formations à d'autres professions.

En gros il y eu deux écoles : l'une qui disait : « On n'est pas assez fort, il faut qu'on affirme mieux notre identité, donc c'est mieux qu'on fasse des formations pour les chargés d'études. » Puis, une autre école (la moitié) qui estimait : « Mais non, on a toujours intérêt à ouvrir, c'est aussi bien s'il y a quelques conseillers techniques qui se mêlent à nos

formations ». Et, aujourd'hui, on a une proposition qui est la suivante : L'UCANSS organise tout un système de formation institutionnelle. Cet organisme met en place, très prochainement, une organisation de formation « Les métiers de l'informatique locale ». Dans les Caf, mais aussi dans les CPAM et dans les URSSAF, existent de nombreux métiers de l'informatique locale. Le système d'information et le dispositif de formation Perspicaf est invité, si nous souhaitons nous rapprocher de ce dispositif national, à s'inscrire dans un processus de formation tels qu'ils le mettent en place. Ce processus de formation se déroule de la manière suivante :

- 1) une préparation avant d'entrer en formation pour chacun des stagiaires est mise en place,
- 2) en cours de formation un suivi systématique est prévu,
- 3) un tuteur pour chacune des personnes formées,
- 4) un certificat est délivré à l'issue de ce processus. c'est là le point un peu nouveau par rapport à notre dispositif.

Je trouve l'idée intéressante, mais il est vrai qu'au sein du réseau, il y a quelques personnes qui ont suivi un certain nombre de formations. Ce dispositif serait pour les générations futures et il faut y réfléchir.

Est-ce que cela vaut le coup de s'inscrire dans ce dispositif national ? Les avantages sont très intéressants avec les financements FAF pour l'ensemble de ces formations qui vont de 90 à 100%. Pour rappel, cette année nous avons obtenu 938 000 francs. Et il est nécessaire que le dispositif Perspicaf soit reconnu action prioritaire de branche.

Enfin, ce serait la possibilité de s'orienter éventuellement enfin vers un certificat ou un diplôme avec une reconnaissance d'un niveau dans notre convention collective. C'est aussi un point positif. Cela ne concernerait pas trop les chargés d'études niveau 7,8 et 9. En revanche, pour les nouvelles personnes qui débutent dans la fonction étude, leur niveau s'avère faible voire très faible. Donc, pour ces dernières cela représenterait un avantage. Néanmoins, quelques inconvénients subsistent... Ensuite j'ai apporté cette information au comité technique qui a réagit : « On n'est pas prêts, il faut réfléchir, il faut voir tout ça. ». Nous sommes preneurs de vos avis. Sachez qu'on va poursuivre la réflexion, on ne fera rien si, de votre point de vue, c'est préjudiciable à notre dispositif de formation. En revanche, si on s'aperçoit que les atouts sont bien supérieurs aux problèmes qui pourraient en découler et si on rentre, dans ce dispositif, alors à ce moment-là, on fera, avec la Direction de la CNAF, le choix de se rapprocher. Mais je vous assure qu'au jour d'aujourd'hui rien n'est joué.

On va passer maintenant aux « résultats des courses » du questionnaire. Il va être en trois parties. La première c'est le bilan. C'est très simple, ce sont quelques chiffres et vous verrez qu'à travers ces derniers, réellement, on a de quoi être satisfaits. Le taux de réponse est important. La deuxième c'est l'évaluation des formations, vous avez été quand même cent quarante-sept à nous dire : « Eh bien ! Voilà quelles sont les formations qui nous ont plu en particulier, et puis, quels seraient nos besoins, quels sont nos besoins pour l'année prochaine, pour les années suivantes. » Et enfin, pour terminer, on avance quand même quelques orientations qui, selon nous, sont importantes pour le dispositif de formation. Alors vous verrez que l'animation a été préparée par Sylvie Hinderschid et nous avons été quatre ou cinq à travailler sur ce questionnaire (voir présentation PPT).

Bilan et évaluation des formations 2000

Au départ, les formations ont été concentrées dans deux centres de formations, Tours et Lyon pour l'essentiel. Vous voyez que, l'année dernière, nous en étions à douze formations différentes et cette année à quinze. C'est un sacré intérêt de se déplacer dans différentes régions de France parce que, d'une part, on est très bien accueilli par les directions et d'autre part, on fait aussi le choix des petites caisses. Je vous assure qu'on trouve toujours un relais. Un chargé d'études sur place accueille les stagiaires, et je vous assure que cela se passe très bien. Beaucoup suivent une seule formation, mais certains en suivent jusqu'à six.

Enfin, je pense que les formations représentent un volume d'argent, donc des financements FAF et des contributions des caisses. Cependant, le coût qui est franchement modeste.

Concernant l'évaluation, des formations sont encore en cours, certaines auront lieu dans les semaines prochaines et jusqu'au mois de décembre et d'autres sont terminées. Ce qui explique les taux de réponses différents : les taux sont un peu plus faibles naturellement pour les formations qui sont encore en train de se dérouler.

L'ensemble, dans l'indice de taux de satisfaction, est quand même bon. Mais pour trois formations-actions, « on allume des clignotants » car il n'est pas évident de les surveiller même si elles nous paraissent essentielles pour les chargés d'études. On n'a pas encore trouvé la méthode parfaite, mais sachez que pour l'année prochaine, on aura de bonnes propositions à vous faire. Pour le podium : la première est celle qui a eu la meilleure audience, la deuxième est une formation qui se déroulait avec Josy Dussart, Stéphane Bazile et Jean-Philippe REAU, et la troisième portait sur la technique rédactionnelle avec Jean-William Angel. (voir à nouveau présentation PPT).

Les souhaits pour les formations à venir

Maintenant, nous allons passer le catalogue 2001 : « que souhaiteriez-vous qu'on mette en place au niveau des formations » ? Deux approches : l'approche domaine de formation et l'approche outil. La première demande est relative à l'analyse de données, vient ensuite le contenu des fichiers Caf (les systèmes d'Info 2), et puis on retrouve la conduite d'étude. Cela signifie que, si nos formations-action ne fonctionnent pas très bien, en revanche, on s'aperçoit qu'il y a tout de même une demande importante. Ces besoins sont identiques par rapport aux outils Sas, Sphynx et Mapinfo. Notre catalogue actuellement couvre normalement 90% des besoins.

Quatre personnes sur dix dans le questionnaire ont dit : « On a été et on a participé à des formations en dehors du dispositif Perspicaf ». Ces formations se trouvent dans des domaines variés : l'informatique, les nouvelles technologies et enfin dans la conduite de projets. Qui suit ces formations ? Une remarque majeure : nous avons des personnels différents, 40% sont chargés d'études, mais d'autres assument des fonctions polyvalentes. Quand on a demandé : « Mais combien de temps consacrez-vous à la fonction étude ? » Il y a des temps pleins, des trois quarts temps, des tiers temps, enfin des mi-temps.

Dans les réponses, anciens ou nouveaux dans la caisse et/ou dans la fonction étude ? Deux résultats différents se dégagent : on ressent l'influence des déconventionnements dans les caisses, dans les dernières années depuis 1995-1996, des gens qui se sont retrouvés chargés d'études. Donc, on a des personnes anciennes dans la caisse et en revanche, récentes, dans la fonction de chargés d'études. C'est normal aussi puisque celle-ci s'est vraiment développée à compter de 1996.

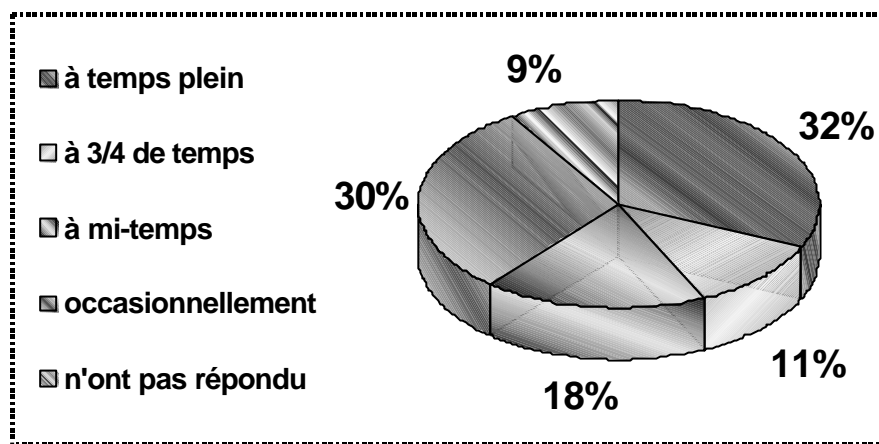
Les niveaux de classification ? On observe des niveaux inférieurs à 4 et des niveaux supérieurs à 8 avec l'axe médian autour de 5B. Quelle formation initiale avant d'être chargé d'étude ? De très bons niveaux de formation, supérieurs à bac + 2 dans 80% de la population des chargés d'études. Et la pyramide des âges ? Le cœur se situe aux alentours de 49 ans.

**LA FONCTION ETUDE EST ASSUMEE PAR
DES PERSONNELS DIFFERENTS**

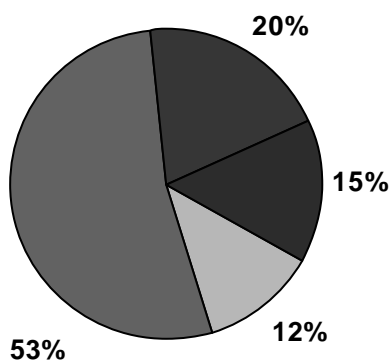
- **40% sont chargés d'études**
- **35% combinent cette fonction avec une autre**
- **25% exercent une autre fonction**

**LA POLYVALENCE DES TACHES EST UNE
REALITE DANS BEAUCOUP DE CAISSES**

**CETTE POLYVALENCE SE RETROUVE EN EXAMINANT
LE TEMPS CONSACRE A LA FONCTION**

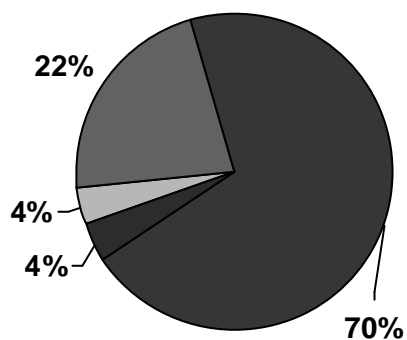


**Récent dans la
fonction chargé d'études**



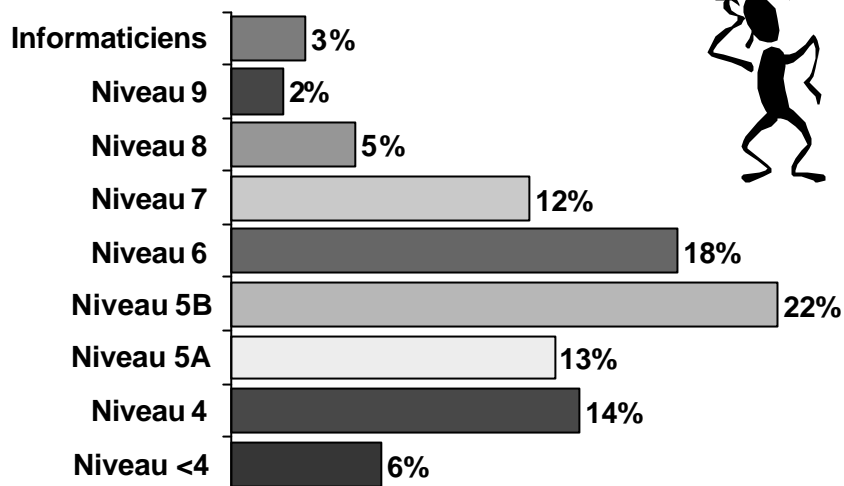
Moins d'1 an
Plus de 5 ans

**Plus d'ancienneté
dans l'organisme**

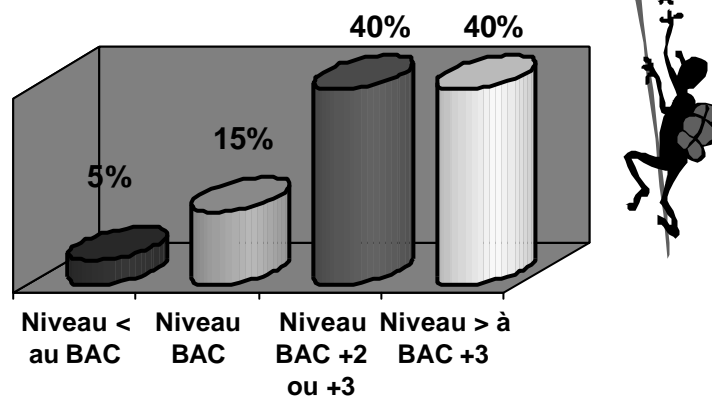


De 1 à 5 ans
Pas de réponses

UNE FORTE DIVERSITE DANS LES NIVEAUX DE CLASSIFICATION ...



... AVEC AU DEPART, UN NIVEAU DE QUALIFICATION ELEVE



PARMI CEUX QUI ONT SUIVI DES FORMATIONS

- Le taux de réponse au questionnaire est supérieur à 80 %, pour les formations déjà terminées en octobre**
- | | |
|---|--------------|
| <input type="checkbox"/> Système d'information des CAF N°1 | 100 % |
| <input type="checkbox"/> Initiation à la fonction études | 92 % |
| <input type="checkbox"/> Statistique à une variable | 91 % |
| <input type="checkbox"/> Apprentissage de l'outil SAS | 90 % |
| <input type="checkbox"/> Cartographie | 82 % |

UN TAUX DE RÉPONSE AU QUESTIONNAIRE PLUS FAIBLE

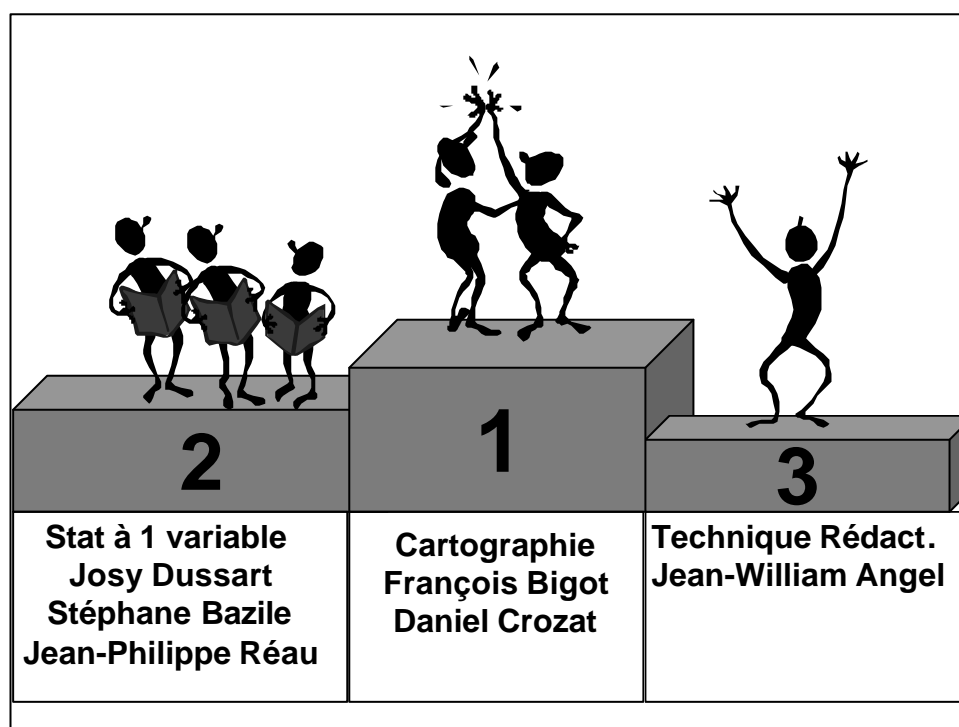
- **Pour les formations achevées juste au moment de l'enquête**
- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| – Technique rédactionnelle | 67 % |
| – Statistique à deux variables | 58 % |
- **et pour les formations qui se prolongent en fin d'année**
- | | |
|---|-------------|
| – Système d'information - module 2 | 56 % |
| – Infra communal | 41 % |

UN INDICE DE SATISFACTION ELEVE POUR LA MAJORITE DES FORMATIONS

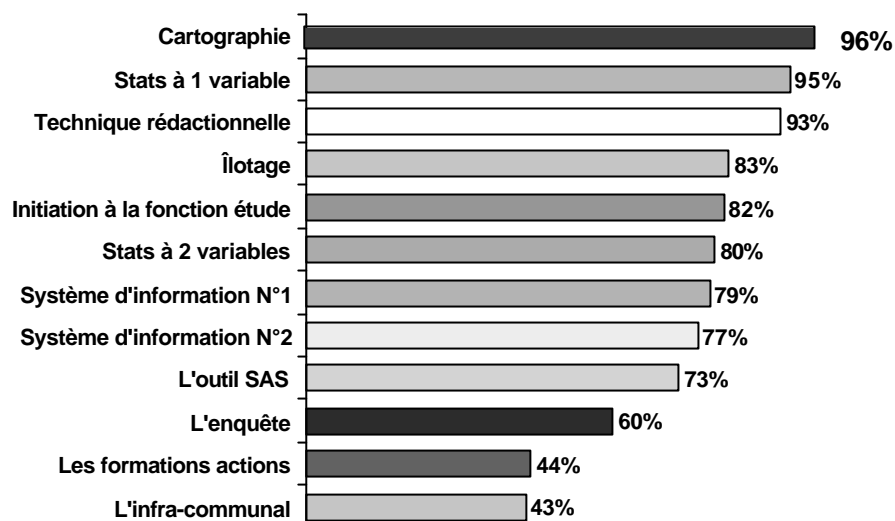
**Pour la moitié des formations :
le taux de satisfaction est proche de 80%**

Un clignotant cependant pour 3 formations :

- Méthode d'investigation - l'enquête**
- Formations actions**
- Infra communal**



UN INDICE DE SATISFACTION ELEVE POUR LA MAJORITE DES FORMATIONS



LE PALMARES DES BESOINS EN FORMATION TRADUIT UNE FORTE DEMANDE

Les domaines ciblés en priorité :

- l'analyse de données 45%
- le contenu des fichiers des C.A.F. 37%
- la conduite d'études 25%

Les formations aux outils informatiques
les plus demandées :

- SAS 49%
- SPHINX 22%
- MAPINFO 20%



UNE RICHESSE, LE CATALOGUE PERSPICAF 2001 COUVRE 90% DES ATTENTES

Mais ... l'enquête montre que :

- **une adaptation constante est indispensable pour répondre aux demandes multiples**
- **cela se traduit par des ajustements rapides, même en cours d'année**
- **cela oblige également à faire des choix**
- **ces priorités font que les chargés d'études sont renvoyés parfois vers d'autres circuits de formation**

4 PERSONNES SUR 10 ONT SUIVI UNE FORMATION AUTRE QUE CELLES DE PERSPICAF

- ❖ **dans des domaines très variés**
- ❖ **majoritairement dans l'informatique**
 - **l'environnement SID (Libre Accès, administrateur SID)**
 - **les nouveaux modèles (SIAS, MAGIC ...)**
 - **la bureautique**
- ❖ **puis tournées vers les nouvelles technologies**
 - **la communication**
 - **internet**
- ❖ **plus rarement dans la conduite de projets**

II - PRESENTATION DU RECENSEMENT 1999 (INSEE)

2.1. Présentation par les responsables de la Direction Régionale INSEE Aquitaine

Jean-Pierre ASTOUL

Je vous propose de passer une heure sur le sujet du recensement de population, le dernier donc, celui qui a eu lieu en mars 1999 et pour lequel le dépouillement est actuellement bien avancé. Je vous rappelle les différentes phases. Les chiffres de population légale ont été publiés au Journal Officiel à la fin de l'année dernière. Actuellement, depuis le mois de septembre, paraissent, département par département, les résultats de ce qui s'appelle « l'exploitation principale du recensement ». Autrefois, c'était « le dépouillement léger » qui concerne la quasi-totalité des questions présentes sur les questionnaires et qui consiste à dépouiller les réponses apportées par l'ensemble des personnes enquêtées. A propos de ces résultats de l'exploitation principale, une conférence de presse aura lieu au niveau national, le 8 novembre prochain.

Je ne pourrai pas, comme il est d'usage, vous en présenter dès aujourd'hui les résultats. Je vous proposerai de vous parler des grands enseignements de ce recensement au niveau national, et en particulier de la manière dont évolue la répartition de la population sur le territoire. Après cette exploitation principale, je vous rappelle qu'il y aura une exploitation complémentaire sur un quart des bulletins, seulement pour déterminer la catégorie socioprofessionnelle de chaque personne, et pour les personnes actives exerçant une activité, le secteur dans lequel elle s'exerce. Mais cette codification est relativement complexe et elle interviendra ultérieurement. Ces résultats seront disponibles en principe à la fin du premier semestre 2001. L'ensemble des résultats du recensement seront mis à la disposition de tous leurs utilisateurs sur des supports divers et adaptés. Bernadette Estival vous présentera ces différents produits (papiers, CD Rom, Internet) dans un instant. Donc, pour ma part, je vais vous présenter les résultats nationaux.

60 millions d'habitants

Je vous propose également, lorsque nous aurons vu ces résultats de 1999, de dire quelques mots sur l'avenir du recensement de la population et précisément sur son projet de rénovation.

Au niveau national, le dernier recensement de population a permis de savoir que la population actuelle de la France a atteint 60 millions d'habitants, 60 000 190 habitants quand on inclut les départements d'outre-mer. Si l'on s'en tient seulement à la métropole, la population totale est de 58 000 500 et quelque. Cela représente une augmentation de 1 900 000 personnes pour la métropole, soit un taux de 0,37 % par an. La population française représente 16 % de la population européenne et 1% de la population mondiale.

Par rapport à la période inter-censitaire précédente, celle de 1982 à 1990, on observe un léger ralentissement de la croissance démographique. Je vous disais qu'entre 1990 et 1999, cette croissance était de 0,37 % en moyenne par an ; je vous rappelle qu'entre 1982 et 1990, elle atteignait 0,5 % par an. Je vous rappelle enfin qu'en 1946, à titre de référence, la population française s'établissait à 41 000 000 habitants.

Comment se présente la répartition démographique en France à l'heure actuelle ? Sur chaque département se trouve une pastille dont la taille est proportionnelle à l'accroissement ou à la diminution de la population en valeur absolue (cf. cartes). Les pastilles jaunes correspondent à des accroissements, les pastilles bleues à des diminutions. Il y a en France, entre 1990 et 1999, 39 départements qui ont connu une croissance démographique supérieure à la moyenne nationale. La première place étant occupée par la Haute-Garonne avec 1,37 % de croissance démographique par an, suivi par l'Hérault, la Savoie, la Seine-et-Marne, le Var.

Inversement, vingt-trois départements ont perdu de la population. Celui qui a subi la baisse la plus importante, est le département de la Creuse, avec une baisse de la population de 0,6 % par an, suivi par le Cantal et la Haute-Marne.

Ce qui était valable pour la précédente carte l'est également sur celle-ci, les pastilles jaunes représentent des accroissements en valeur absolue et les pastilles bleues des diminutions en valeur absolue. Je vais citer les différentes zones dans lesquelles on observait les croissances de population les plus importantes : la partie Alsace et la partie alpine, le littoral méditerranéen, la Haute-Garonne, l'Ille-et-Vilaine et la dernière, est la couronne de l'Île-de-France, la périphérie de l'Île-de-France. Ce qui ressort, c'est que la population a tendance à se concentrer le long des tracés des fleuves et dans les grandes agglomérations, ce sont les taches violettes que l'on voit ici sur la carte.

Pour vous permettre d'apprécier l'importance de ce phénomène de concentration, je vous propose de vous montrer la même carte en 1936. On ne voit pas le phénomène de concentration urbaine qu'on a vu tout à l'heure, il n'a pas du tout l'intensité qui est la sienne en 1999. On voit néanmoins, dès 1936, ces grandes tendances se dessiner ainsi que la population se concentre le long des vallées. Il est bien clair que, notamment dans l'Ouest, on a un étalement beaucoup plus grand et beaucoup plus régulier de la population. Ces évolutions, entre 1962 et 1990, sont résumées dans la carte suivante. Voilà donc les trois composantes de l'évolution de la répartition démographique. Le dépeuplement rural, ce sont toutes les zones en jaune clair, elles représentent 200 000 km². Les déprises industrielles, ce sont les petits îlots en bleu, en bleu sombre souvent très marqué. Ils correspondent à des zones industrielles, à des zones minières comme Montceau-les-Mines, Carmaux, etc., ou à des zones d'industries anciennes.

Urbanisation et périurbanisation

Enfin le phénomène dominant est l'urbanisation et la péri-urbanisation qui donnent la concentration de la population dans et autour des grandes villes. Pour cette nouvelle carte, on pourrait vous donner des indications sur l'annexe (méthode exposée en annexe) c'est une carte qui résulte d'un procédé de cartographie qu'on appelle « le lissage » et qui permet d'avoir des représentations plus fidèles des évolutions, en fait, et de faire des représentations plus fines des phénomènes observés. Je vous propose de venir sur la période plus récente 90 - 99, la comparaison des deux derniers recensements.

Cette période récente se caractérise par l'expression que l'on retrouve dans tous les textes de commentaires du recensement et qui est la suivante : poursuite d'une urbanisation très localisée. Vous voyez donc ici la localisation des trois cent soixante et une aires urbaines qui totalisent 42,8 millions d'habitants (sur un total de 58,5 millions). Les pastilles jaunes sont proportionnelles à l'accroissement de population et on voit qu'elles sont localisées : ces pastilles sont particulièrement importantes pour les grandes métropoles. Les huit principales aires urbaines totalisent la moitié de l'accroissement de la population urbaine. Il s'agit de Paris, Lyon, Bordeaux, Marseille – Aix-en-Provence, Nantes, Toulouse, Montpellier et Rennes. Si on ajoute dix-sept aires supplémentaires, c'est-à-dire si on arrive à vingt-cinq aires urbaines sur 361, on couvre les trois quarts de l'augmentation de la population urbaine. Ainsi, le phénomène capital, le phénomène à retenir, que vous saviez certainement déjà mais que le recensement précise, c'est cette concentration démographique dans les grandes agglomérations. D'une manière générale, cet accroissement dans les grandes agglomérations urbaines se produit par un phénomène d'étalement. C'est le cas général et c'est celui qui est représenté ici sur la carte des taches orangées. On y trouve par exemple les aires urbaines du littoral méditerranéen, l'aire urbaine de Paris...

Il n'y a toutefois pas de modèle unique dans ces différents processus de développement urbain. Il peut y avoir des variations et l'on observe par exemple dans certaines villes importantes comme Nantes, comme Lyon, à un étalement à grande distance, mais à un étalement assez diffus à la grande périphérie de l'agglomération soit une densification souvent des villes-centres, de la partie vraiment centrale de l'aire urbaine et, par contre, dans celles que j'ai citées en dernier, une évolution un peu différente et originale qui consiste à voir les premières banlieues de ces grandes agglomérations, des banlieues souvent un peu liées au tissu industriel local, connaître une certaine déprise. C'est donc le cas de Nantes, le cas de Saint-Etienne. Et puis, il y a d'autres cas de figure, souvent moins fréquents, qui peuvent être signalés. Alors, je crois qu'il faut y accorder quand même une importance relative. Il convient de garder quand même à l'esprit que le phénomène de concentration urbaine dominant se produit par étalement, mais on a parfois dans certaines grandes villes, et ça peut être intéressant à savoir car cela a des conséquences en matière de politique d'habitat notamment ou de transport, il peut y avoir des variantes de ce développement urbain. Elles sont représentées donc sur cette nouvelle carte, je ne vais pas les citer toutes. Voilà donc ce qu'on pouvait vous dire, en résumé, sur les principaux points relatifs à ces résultats du recensement. Nous allons vous présenter maintenant des résultats beaucoup plus détaillés du recensement qui incluent les structures par âge, la répartition de la population en actifs, non-actifs, toutes choses qui sont issues du dépouillement des bulletins et du dépouillement des réponses apportées par les enquêtés aux questions figurant sur les questionnaires. Là, pour ma part, les informations que je vous ai données sont tirées simplement de la phase « dénombrement du recensement ».

Bernadette ESTIVAL

Tout d'abord, je voudrais vous préciser quelque chose. Le diaporama qui vient de vous être présenté au niveau de la France donne des résultats issus de la première exploitation du recensement. Le recensement repris en trois types d'exploitations. Une première exploitation que l'on appelle « le dénombrement » qui consiste uniquement à compter le nombre de bulletins. Pourquoi ? Parce que l'INSEE est tenu, au plus tard au 31 décembre de l'année du recensement, de publier ce que nous appelons « les populations légales ». Peut-être avez-vous déjà eu l'occasion de travailler avec les chiffres de population. Voici quelques définitions : population totale, populations sans double compte, populations comptées à part, (il y a des moments où on ne sait plus où on en est). Ce qu'il faut savoir, c'est qu'en France, il y a deux cents textes législatifs qui font référence à ces chiffres de population légale. Par exemple, pour une commune, le chiffre de population totale sert notamment à l'établissement de la dotation globale de fonctionnement. Il s'agit également du nombre de conseillers municipaux qui dépendent du chiffre de population. Et pour un particulier, par exemple, la création d'une officine est fonction également du chiffre de population légale.

Vous avez peut-être eu l'occasion de travailler avec le fascicule que nous appelons « le fascicule bleu », qui donne l'ensemble de ces populations légales au niveau de toutes les communes d'un département, puisque c'est un document que nous publions par département. Vous avez vu que nous pouvons à partir de ce dénombrement avoir une connaissance du solde naturel et du solde du migratoire d'un échelon géographique également donné. Nous publions au niveau de chaque département ce que nous appelons « le fascicule orangé » qui combine les résultats du dénombrement population légale avec des données d'état civil, ce qui nous permet d'avoir notamment une estimation du solde migratoire. Et ces renseignements sont disponibles également au niveau communal.

Je vais vous présenter maintenant les résultats que l'on peut avoir avec la deuxième étape de l'exploitation du recensement qui, elle, va consister à exploiter les bulletins. Je vous disais qu'une première étape consistait simplement à compter les bulletins, c'est-à-dire qu'à partir d'un document qui est récapitulatif au niveau du secteur d'une commune par exemple, mais plus particulièrement de l'îlot, c'est-à-dire de la portion de terrain qui a été confiée à un agent recenseur, on saisit cet état récapitulatif, ce qui nous donne donc le dénombrement. La deuxième étape, c'est de revenir au bulletin individuel et, à ce moment-là, on va exploiter l'ensemble des questions soit du bulletin individuel, soit de la feuille de logement (vous vous souvenez peut-être avoir rempli deux bulletins au moment de recensement). Certaines questions, notamment celles qui vont avoir trait à l'emploi et à l'activité économique, sont des questions à libellés. L'exploitation se faisant par lecture optique, l'INSEE a choisi de faire deux exploitations. Dans un premier temps, on saisit toutes les questions pour lesquelles la réponse était une croix ou un chiffre simplement à donner, qui sont des informations facilement reconnaissables en lecture optique. Les résultats que je vais vous présenter sont issus de cette première exploitation que nous appelons « exploitation principale ». Pour ceux qui avaient l'habitude d'utiliser les résultats des recensements précédents, on appelait cette exploitation « l'exploitation légère ». Elle est principale, pourquoi ? Elle prend en compte l'exhaustivité des bulletins, mais pas l'exhaustivité des questions, elle permet toutefois d'avoir des résultats très détaillés sur la population en dehors de ce qui concerne l'emploi. Je vais vous montrer un exemple de ce que l'on peut tirer de cette exploitation principale. Comme nous sommes dans les Pyrénées, nous vous présenterons les Pyrénées Atlantiques.

Quelques résultats sur les Pyrénées-Atlantiques

Tout d'abord, il faut savoir que nous pouvons fournir au niveau de toutes les communes, un historique de la population depuis 1801 ; Sur cette carte, vous l'avez depuis 1901 simplement. Alors vous dire quoi pour le département ? Qu'est-ce qui s'est passé pour le département ? On dira que là, il y a deux périodes très particulières, une période de stabilité de 1901 à 1954, avec une chute énorme entre les recensements de 1911 et 1926 due essentiellement aux conséquences de la première guerre mondiale, mais aussi à la grippe espagnole qui avait sévi dans le département. A partir de 1954, le département voit sa population croître de façon évidente et importante, ce qui fait qu'à l'heure actuelle le département des Pyrénées est le deuxième département de la région Aquitaine et il atteint plus de 600 000 habitants, alors que cent ans avant, il n'y avait que 426 000 habitants dans les Pyrénées. On peut avoir ce type de renseignements au niveau de toutes les communes.

Un bref rappel de l'évolution 1990-1999. Là, on s'aperçoit que sur cette carte-là, vous avez une représentation par commune pour laquelle vous avez les communes en rouge, ce sont celles qui ont connu une évolution supérieure à 1%, et en bleu, nous avons les communes qui ont connu, à l'inverse, une diminution de population supérieure à - 1%. On constate donc que l'évolution de la population est très importante dans le pays basque, autour de Pau bien sûr et que par contre, la zone de montagne est plutôt à faible densité et plutôt en perte de population. Là encore, une évolution du solde migratoire importante et dans les mêmes zones : Pays basque, Pau et le Gave de Pau. Je passe rapidement là-dessus. A l'inverse, pour le solde naturel, la zone de montagne qui se dépeuple a une population qui vieillit et donc a un faible solde naturel, voire négatif (solde naturel : différence naissance-décès).

Tout à l'heure, Jean-Pierre Estival vous parlait de la densité de population et de la concentration de la population en particulier dans les vallées ; là, nous avons une carte qui montre la densité de la population, la concentration de la population pour les cinq départements d'Aquitaine. On voit apparaître effectivement les grands pôles de chaque département : l'agglomération bordelaise, le bassin d'Arcachon, les villes de Périgueux,

Mont-de-Marsan, Dax, Pau et la zone de Biarritz. On reconnaît également les grands fleuves : la Dordogne, la Gironde, l'Adour... Ce qu'il faut retenir de ces cartes, c'est que la population se concentre le long des voies de communication et des fleuves en particulier.

Les résultats de l'exploitation principale du recensement

Maintenant, nous allons rentrer précisément dans les résultats que l'on peut obtenir à partir de l'exploitation principale, et une représentation très intéressante d'une population, ce sont les pyramides d'âge. Là où on vous a mis la pyramide des âges du département. Que constate-t-on ? Pour le département des Pyrénées, en 1999 : beaucoup plus de femmes que d'hommes, 311 000 femmes pour 288 000 hommes seulement. C'est un phénomène qui s'installe de plus en plus, semble-t-il, puisqu'en 1990, nous avions 300 000 femmes pour 277 000 hommes. On constate, comme dans beaucoup de départements y compris les départements aquitains, mais également au niveau de France entière, un vieillissement de la population. Les jeunes de moins de 20 ans sont moins nombreux que les personnes de plus de 60 ans. En 1990, il y avait, pour le département des Pyrénées, 24% de personnes de moins de 24 ans, et nous en avons également 24 % pour les personnes de 60 ans, c'est-à-dire qu'il y avait autant de jeunes que d'anciens. Par contre, en 1999, le taux des moins de 20 ans a diminué puisqu'il a perdu deux points, passant à 22 %. A l'inverse, ce sont les personnes âgées de plus de 60 ans qui ont augmenté puisque le pourcentage est passé à 26 %.

Le département des Pyrénées, comme beaucoup de départements littoraux, est un département très attractif. Lorsqu'on a interrogé les personnes au recensement de 1999, vous vous souvenez peut-être d'une question qui vous était posée, à savoir « où vous habitiez au premier janvier 1990 ». Pourtant, une fois que l'on a exploité cette question, on s'est aperçu que le département des Pyrénées, pour la population présente en mars 1999, sur les 600 000 habitants, pratiquement 98 000 d'entre eux n'étaient pas là en 1990, ce qui veut dire que c'est un département très attractif. On pourrait croire que, de par la douceur du climat, en particulier du pays basque, ces nouveaux habitants sont plutôt des personnes qui soit reviennent au pays, soit des retraités qui ont choisi de passer leur retraite au bord de l'Atlantique. Mais c'est tout à fait faux puisque on le voit sur ce graphique, que l'on a pratiquement 65% des nouveaux arrivants qui ont moins de 40 ans. Nous avons simplement 12% des personnes qui ont plus de 60 ans. C'est une donnée que nous avons pour toutes les communes. Ce qu'il est intéressant aussi à savoir sur les nouveaux arrivants, c'est qu'on est capable de dire d'où viennent ces personnes. Sur les 98 000 personnes nouvelles dans les Pyrénées, 21 000 viennent de la région Aquitaine, 13 000 de la région Midi-Pyrénées et 20 000 de la région parisienne ; ce que nous avons vu tout à l'heure, c'est le solde migratoire très négatif pour la région parisienne.

Pour la répartition des moins de 20 ans, on fait des représentations. On voit que cette catégorie, qui a vu sa proportion diminuer, se retrouve plutôt autour des aires urbaines de Bayonne et de Pau. A l'inverse, on peut faire la même chose avec la population des plus de 60 ans, et on voit que la population se situe plutôt en zones de montagne et en milieu rural. Je vous disais au départ qu'il y avait deux questionnaires au moment du recensement : un qui concerne chacun des individus, et un qui concerne les logements. Donc, après exploitation des feuilles de logement, on est capable d'avoir des statistiques très détaillées sur les logements. Là, simplement, je voulais attirer votre attention sur le fait que, dans les Pyrénées, nous avons une augmentation des résidences principales qui va trois fois plus vite que l'augmentation de la population, c'est dû à un phénomène de décohabitation : les jeunes partant vivre seuls, les personnes âgées demeurant plus longtemps à domicile, diminution de la fécondité, donc du nombre d'enfants ; ce qui fait que les résidences principales augmentent beaucoup plus vite que la population. Cela veut dire que la taille des ménages diminue

fortement. Pour situer un peu les idées, je dirais qu'en ce qui concerne le département, en 1962, nous avions 3,52 personnes par ménage, et qu'en 1999, nous n'en avons plus que 2,36. Là encore, le département des Pyrénées ne se distingue pas par rapport à d'autres départements, c'est tout à fait un phénomène qui se généralise. Cela veut dire que lorsqu'on compare le recensement de 1990 à celui de 1999, on voit apparaître une augmentation relativement assez forte des ménages d'une seule personne. Pour les Pyrénées en 1990, nous avions 58 000 personnes qui vivaient seules. En 1999, nous en avons 20 000 de plus, soit 78 000. Et à l'inverse, on a une diminution des ménages de cinq, 16 000 personnes, enfin, 16 000 ménages composés de cinq personnes ou plus. Au début de l'exposé, je vous disais que les femmes sont plus nombreuses dans les Pyrénées. Bien évidemment, plus on monte dans la pyramide d'âge, plus elles sont nombreuses, ce qui veut dire que ce sont elles qui vont être le plus touchées par la solitude. Sur les 78 000 personnes qui vivent seules dans le département, nous en avons 47 900 qui sont des femmes, 29 000 qui ont plus de 60 ans.

Des informations sur l'activité de la population

Autre domaine que l'on peut étudier à partir du recensement, c'est le taux d'activité. Alors, que faut-il entendre par taux d'activité ? C'est la part de la population active, de la tranche des 15 ans à 59 ans rapportée à la population totale. On peut faire des comparaisons entre deux recensements ; là, nous avons, pour les hommes et pour les femmes, la comparaison 1990-1999, la courbe en rouge représentant le taux d'activité pour le recensement de 1999, et la courbe en bleu, celle de 1990. Simplement, je voulais attirer votre attention sur le fait que dans les Pyrénées-Atlantiques, comme on a pu le constater dans d'autres départements tels que les Landes pour ce qui concerne notre région, il y a augmentation du taux d'activité des femmes. Si on regarde la courbe, en ce qui concerne celle des hommes, on voit que pratiquement, elles se chevauchent, enfin, celle de 1990 chevauche celle de 1999, ce qui n'est pas le cas pour les femmes.

En ce qui concerne le départ à la retraite, je dirais que les femmes quittent l'activité beaucoup plus tardivement que les hommes ; le départ à la retraite se situerait plutôt autour de 55 ans, alors que pour les hommes, le départ s'amorce à partir de 50 ans. En ce qui concerne la population active, on est capable, toujours en comparant les deux recensements, de chiffrer l'augmentation du nombre d'actifs. Concernant les résultats du recensement, si vous avez l'occasion de travailler avec les tableaux détaillés, vous verrez qu'on fait une distinction population active - population active ayant un emploi. Dans la population active, nous comptons également les chômeurs et les militaires, alors que dans la population active ayant un emploi, ce sont les gens qui se sont déclarés avoir une activité. Il faut avoir en mémoire que le recensement est déclaratif. Quelqu'un qui se déclare chômeur, pour l'INSEE, est chômeur, même s'il exerce une activité, c'est à retenir. D'ailleurs, en ce qui concerne le chômage, vous serez peut-être surpris, si vous travaillez sur les données de l'INSEE, de voir que les taux de chômage annoncés par l'INSEE sont toujours supérieurs à ceux annoncés par le Bureau International du Travail. Et cela vient essentiellement du fait que quelqu'un peut se déclarer chômeur sans être inscrit à l'ANPE. Par exemple, des femmes au foyer qui élèvent leurs enfants, mais qui considèrent être toujours à la recherche d'un emploi, pour nous, vont être chômeuses alors que pour le BIT, elles ne le seront pas.

En ce qui concerne la population active, on peut exploiter une donnée qui est très intéressante, à savoir où vont travailler les gens. Dans le questionnaire du recensement, on demande quelle est la commune de travail. On est capable ainsi de représenter la mobilité journalière. Par exemple, dans le département ici, on voit qu'en moyenne, 61% des actifs ne travaillent pas sur leur commune de résidence, que ceux qui bougent le plus sont ceux qui sont concentrés le long des voies de communication, alors que les zones urbaines et les

zones de montagne, plutôt agricoles, voient leur population travailler dans la même commune. J'en ai terminé là par un exemple de ce que l'on peut tirer d'un recensement. Si vous avez des questions avant que je ne passe aux produits de diffusion, je vous écoute.

Question

Tout à l'heure, vous avez parlé des nouveaux arrivants. Pour les définir par âge, j'imagine que vous pouvez même les définir par CSP, donc on peut savoir des choses sur eux.

Réponse

Oui, tout à fait. Je vous rappelle qu'après « l'opération de dénombrement, il y a deux exploitations. L'exploitation principale va nous permettre, en ce qui concerne les arrivants, ce qui est disponible à l'heure actuelle, de vous dire leur sexe, leur âge, d'où ils arrivent. Et leurs catégories socioprofessionnelles, cela fera partie de l'exploitation complémentaire, dont les résultats ne seront pas disponibles avant le deuxième semestre 2001. Mais cela fait partie des informations que l'on peut avoir sur la population.

Question

D'accord. En fait, ma question c'est parce qu'il est intéressant de savoir quelles sont les personnes qui arrivent.

Réponse

Et celles qui partent. De la même façon, on peut avoir celles qui partent, mais il faut savoir que l'exploitation d'un recensement se fait département par département. Nous, en Aquitaine, nous avons la chance de faire partie des régions qui ont l'intégralité des résultats disponibles à l'heure actuelle ; pour certaines régions, ce n'est pas le cas. Donc, pour avoir l'étude des départs il faut qu'on puisse avoir les résultats du département, mais à terme, c'est vrai que cela fait partie des produits de diffusion qui seront disponibles, à la demande, à l'INSEE, sous forme de base de données. A partir d'un zonage qui sera déterminé par l'utilisateur, on pourra dire d'où venaient les gens et où ils sont allés.

Question

A l'exception quand même des personnes qui partent à l'étranger : pour une personne étrangère qui serait retournée dans son pays, n'est pas recensé.

Réponse

Non, on ne recense que les gens qui sont présents. Normalement, la règle, c'est plus de six mois de présence en France. Et en particulier cela pose problème dans certaines régions qui accueillent notamment des travailleurs saisonniers, et pour les communes cela pose d'énormes problèmes et provoque parfois un peu de grogne, parce que l'INSEE ne prend pas en compte cette population, alors qu'elle passe un certain temps dans leur commune. Mais les travailleurs saisonniers, les touristes ne sont pas pris en compte au moment du recensement. C'est une photographie à un moment donné et on est obligé de donner une date de référence ; en 1999, c'était le 8 mars à 0 heure. En particulier, nous avons essayé de recenser les SDF, dans la rue, et uniquement le 8 mars pour éviter les doubles comptes, car c'est une population qui bouge.

Question

J'aimerais savoir si, à côté des produits commerciaux diffusés par l'INSEE (CD-ROM support papier) peut-on récupérer une partie de ces données sur le site Internet INSEE ?

Réponse

Alors, sur le site Internet, à l'heure actuelle, vous avez au niveau de toutes les communes de France les résultats du dénombrement et, progressivement, nous allons mettre en place pas mal d'indicateurs. Il y aura même un site Internet payant avec lequel l'utilisateur pourra faire sa demande et commander les produits qui l'intéressent. Une grande majorité des résultats issus du recensement seront mis en ligne.

Question

Et la partie diffusion ?

Réponse

Au niveau de la diffusion, ce qu'il faut avoir en tête, c'est que la gamme des produits est déterminée selon trois catégories :

- une intitulée, « références » qui permet, pour une centaine d'indicateurs, de remonter dans le temps jusqu'au recensement de 1962 dans certains cas.
- une deuxième, « profil », qui permet simplement de faire une comparaison recensement 1990 - recensement 1999.
- une troisième, « analyse », qui concerne uniquement le recensement de 1999, mais qui vous donne l'intégralité des indicateurs (20 000). Alors que pour la gamme « profil » et pour un même champ géographique, nous avons 700 indicateurs. Pour la majorité des informations publiées au niveau de l'Iris 2000, les résultats seront diffusés au niveau de la France entière.

Question

Comment peut-on arriver à 20 000 indicateurs avec les questions du recensement ?

Réponse

On peut croiser les questions dans tous les sens. On a 22 questions, soit 22 cases de tableaux. Lorsqu'on croise les tranches d'âge détaillées ou les âges détaillés avec le confort du logement, on arrive facilement à 115 tableaux.

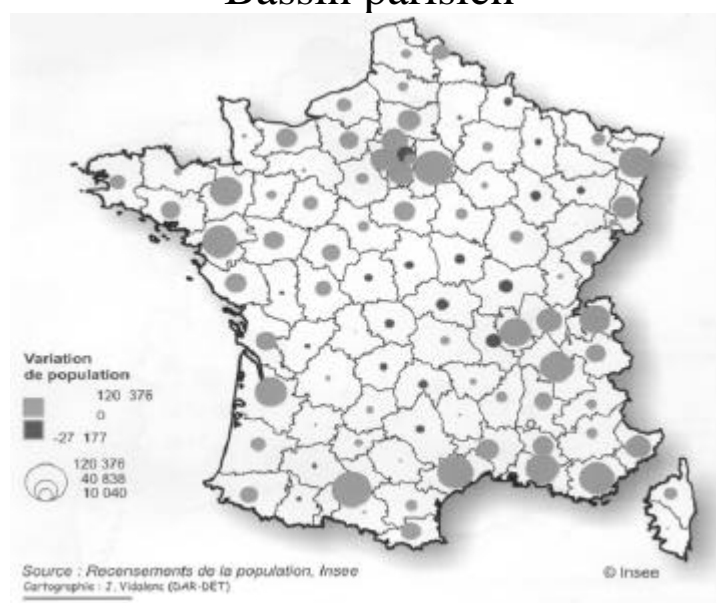
Ce qui est déterminant, ce n'est pas forcément le nombre de questions, c'est le nombre de réponses possibles. C'est-à-dire qu'avec des tranches d'âge, on peut déjà faire 100 indicateurs. La population par âge est un indicateur, mais en termes de modalité, on peut en avoir 100. Ce qu'il faut savoir, c'est que tous nos CD-Rom sont présentés avec un logiciel qui est sur le marché et qui s'appelle Beyond 20-20.

Vous avez un exemple de CD Rom qui s'appelle « communes : profil » disponible pour nos départements d'Aquitaine, mais peut-être pas disponible pour l'ensemble des départements à l'heure actuelle, il faut voir avec les différentes Directions régionales. C'est un CD-Rom qui est publié par département, au niveau commune, dans lequel on trouve deux gammes de produits : la gamme « références » et la gamme « profil ». Si on clique sur la gamme « références », on a le choix de l'année, on peut avoir des résultats au niveau 1999 - 1990 - 1982. Je vais prendre 1982 par exemple. On a le choix au niveau géographique, on peut avoir les données au niveau de la commune, des cantons, des arrondissements, des zones urbaines, des zones d'emploi, du département. Avec l'échelon géographique, nous avons tous les cantons du département avec toutes les données. Ce qui est intéressant dans tous ces CD Rom, c'est que vous avez une documentation qui accompagne ces logiciels et qui vous donne l'ensemble des indicateurs pris en compte, accompagnés également d'une

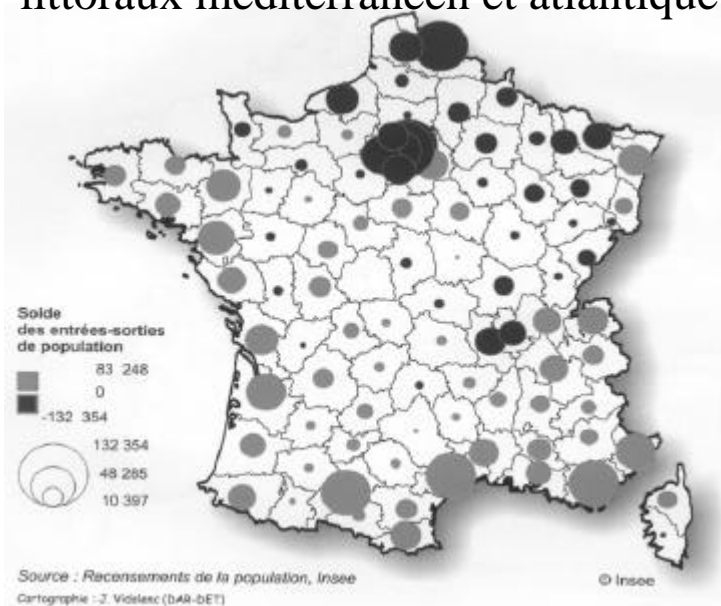
documentation que je qualifierais d'assistance par rapport au logiciel Billon 20-20 et qui vous permet de faire les tabulations qui vous intéressent.

2.2. Quelques cartes illustrant les données du recensement 1999

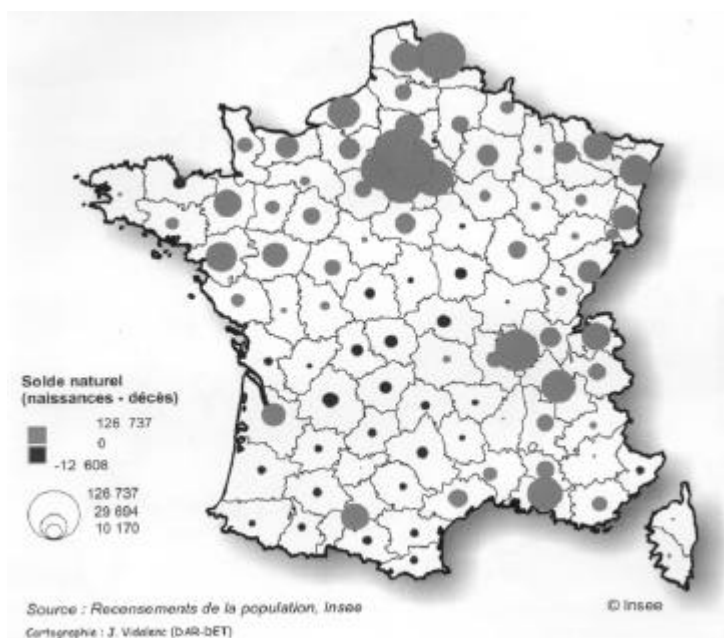
1990-1999 : l'accroissement de la population se concentre aux marges de l'hexagone et dans le Bassin parisien



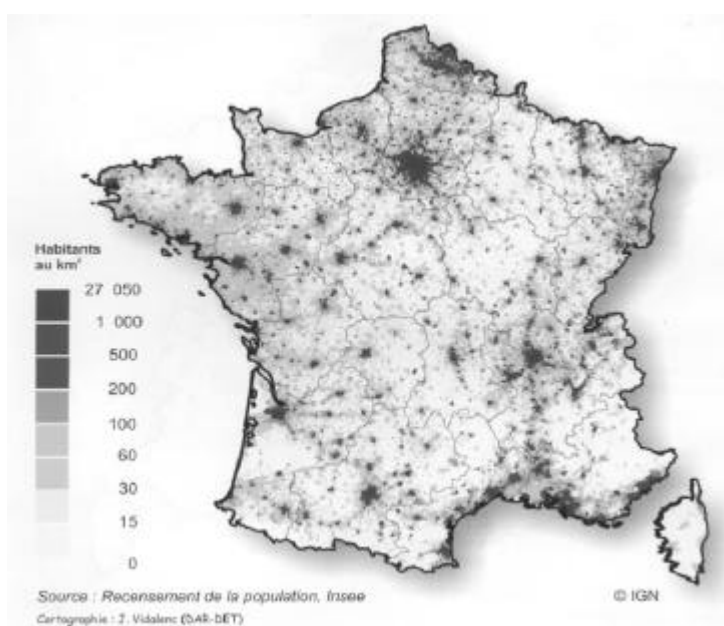
Forte attractivité des départements des littoraux méditerranéen et atlantique



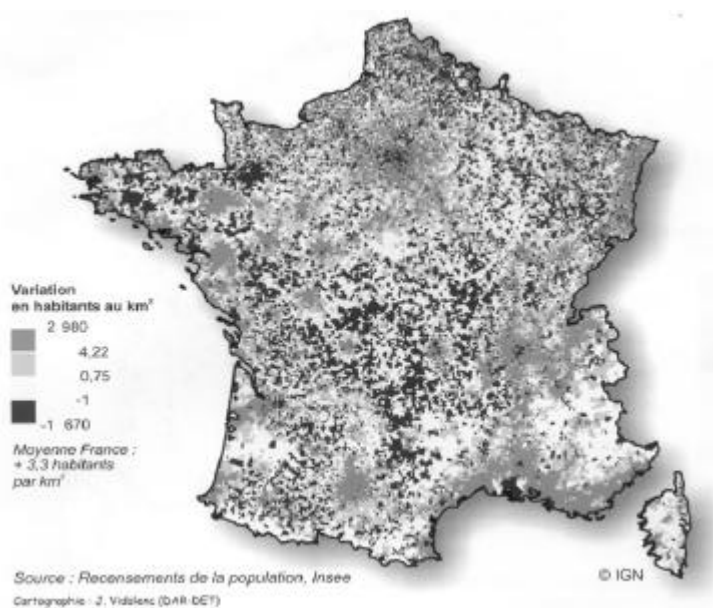
Solde naturel : fort excédent en Ile-de-France et dans le Nord du pays



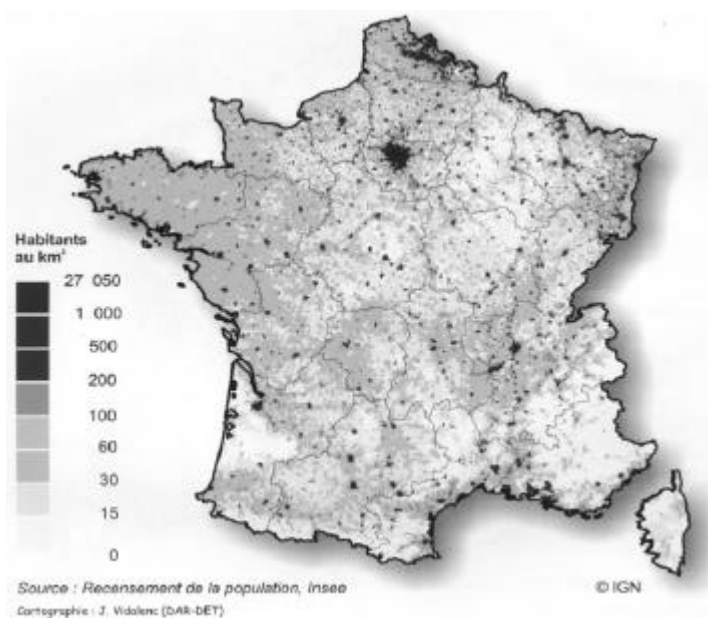
Densité de population en 1999 : dessin du cours des fleuves et des noyaux urbains



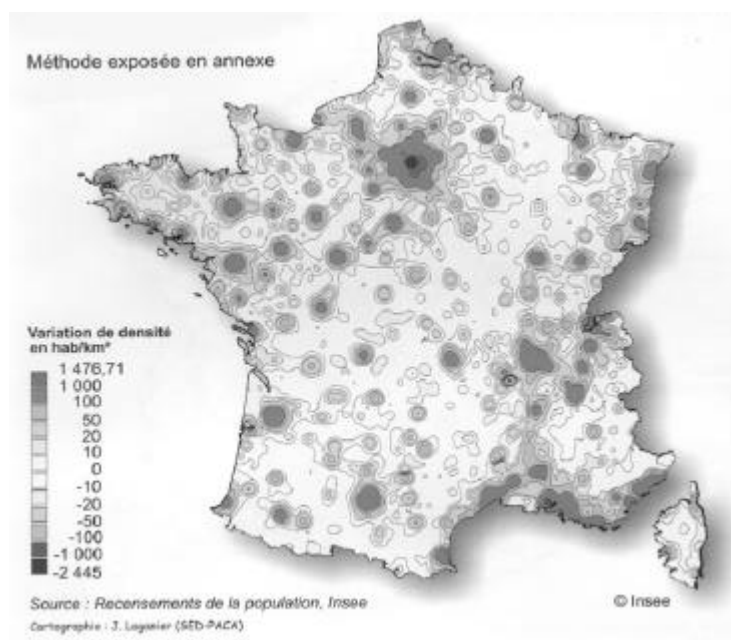
Variation de densité entre 1990 et 1999 : poursuite d'une urbanisation très localisée



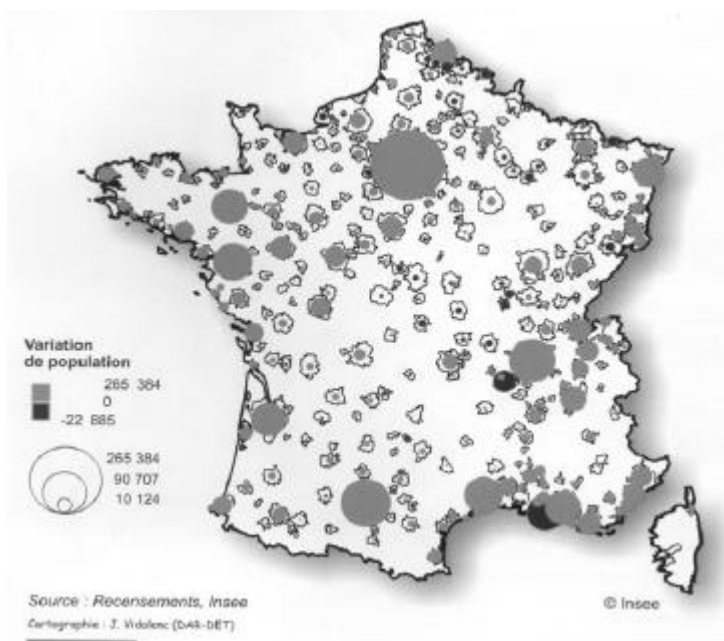
Densité de population en 1936 : un peuplement encore épars



1962-1999 : dépeuplement rural, déprise industrielle et périurbanisation



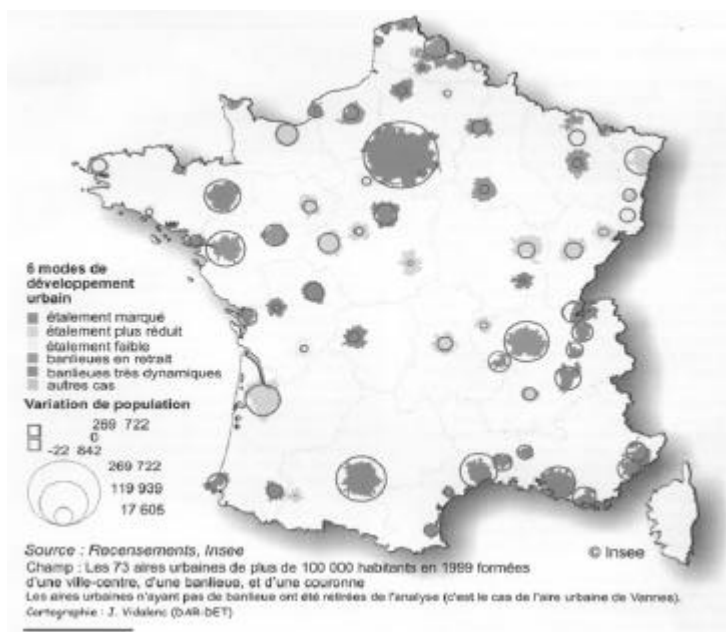
Les 361 aires urbaines : de 43,3 à 42,8 millions d'habitants entre 1990 et 1999



Montpellier, Toulouse et Rennes : les trois aires urbaines les plus dynamiques entre 1990 et 1999

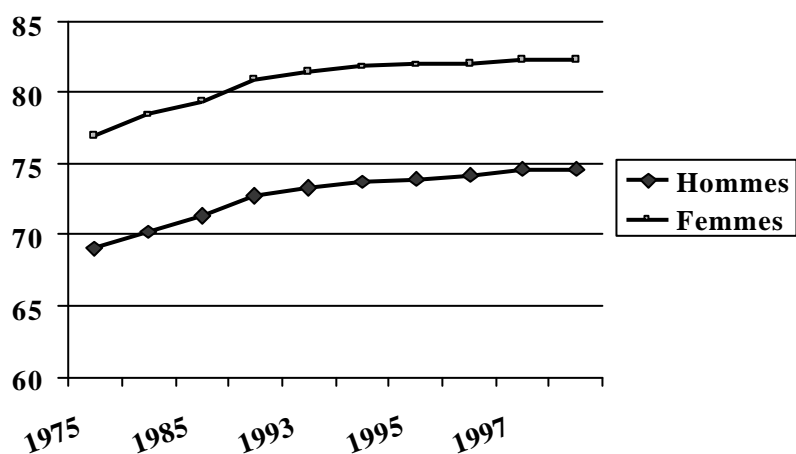


Plusieurs modes de développement urbain entre 1990 et 1999



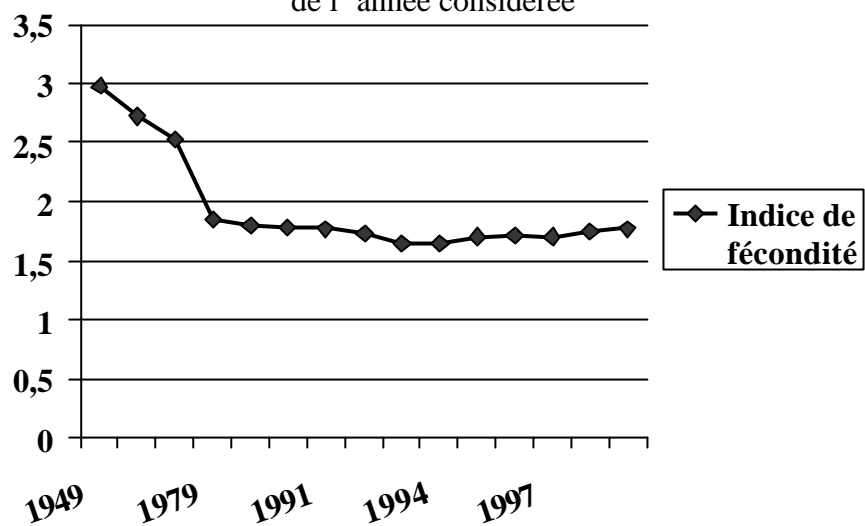
Espérance de vie

Durée de vie moyenne d'une génération fictive qui aurait, tout au long de son existence, les taux de mortalité par âge de l'année considérée



Fécondité

Nombre moyen d'enfants par femme d'une génération fictive qui aurait tout au long de sa vie féconde les taux de fécondité par âge de l'année considérée



III - DELAIS DE TRAITEMENT

3.1. Présentation des travaux du groupe d'étude

Cathie Lipszyc, Caf de Nice

L'objectif de notre groupe est de proposer une approche des délais traitement destinée à faire évoluer notre culture de production vers une politique davantage axée sur la qualité de service. Nous nous sommes radicalement orientés vers une démarche proche de l'attente de l'allocataire, et non plus seulement sur l'aspect de gestion interne des Caf, bien que nous soyons tout à fait persuadés que l'approche interne fait partie intégrante du besoin de l'allocataire en final.

Nous souhaitons parvenir à trouver une méthode et des indicateurs qui soient parfaitement, enfin en tout cas le mieux possible appropriés, à la prise en compte des attentes des allocataires en termes de délai de traitement. Ce séminaire est pour nous un point d'étape important sur nos travaux et nos perspectives.

Certaines définitions ont dû être clarifiées notamment sur les « délais de réaction » d'une caisse par rapport à la réception d'un courrier et surtout par rapport à l'approche de l'allocataires lui-même, de ses attentes, dont le terme retenu est « délai de conséquences ». Cela signifie que pour l'allocataire, l'importance du délai est aussi fonction des conséquences que ce délai a sur lui-même, sur sa vie, sur ce qu'il est en tant qu'utilisateur d'une Caf.

Nous avons aussi beaucoup travaillé autour des outils actuels qui sont proposés aux Caf permettant de répondre à cette problématique de délais de traitement.

Actuellement, à partir des premiers travaux, les résultats obtenus à ce jour devraient déboucher sur la rédaction d'une note pour la COG afin de présenter cette nouvelle approche. Nous allons aussi faire des tests de faisabilité technique dans les Caf de notre groupe qui peuvent le faire, pour vérifier si notre approche de calcul de délais est possible. Nos travaux devraient être terminés pour le deuxième semestre 2001.

Notre intervention comportera plusieurs volets. Premièrement, Monsieur LABUSSIÈRE, qui est le directeur référent de notre groupe, va rappeler la problématique et les objectifs de notre groupe. Ensuite, puisque nous avons beaucoup travaillé sur l'utilisation des outils actuels, Jacques Schirrer nous exposera des outils existants et ceux en préparation, toujours à travers la notion de calcul des délais. Ensuite, Vincent Maginot nous fera part justement des tests qu'il a réalisés dans ce sens. Puis, Claude Ronez va illustrer ce thème par une étude de délais effectuée dans sa caisse.

Philippe Labussière, Directeur de la Caf de Saint-Etienne

D'une certaine façon, tout a été dit. Mais il me semble intéressant en introduction de revenir sur le point central : en quoi est-il pertinent de se pencher sur les délais de traitement, du point de vue de l'utilisateur ? Après tout, le mot d'ordre général de la COG, c'est de mettre l'utilisateur au cœur de nos préoccupations. Donc, en principe, les engagements qui ont été souscrits devraient permettre d'aboutir à ce résultat, et le constat effectué démontre le contraire.

Je suis directeur référent parce que je suis membre du comité de pilotage Perspicaf, lequel a eu à se prononcer l'année dernière sur son programme 2000. Un certain nombre de suggestions avaient été émises au comité des politiques, dont le Copil Perspicaf dépend. Certaines avaient été retenues, d'autres pas et, précisément, ce thème des délais de traitement au motif que ce point a été considéré comme déjà investi par divers groupes institutionnels. Il est parfaitement exact que les groupes de travail qui œuvrent autour des données de gestion, l'élaboration du tableau de bord Gescaf et un certain nombre de préoccupations de cet ordre, travaillent aussi sur les délais de traitement. Mais, nous semblait-il, recentré davantage sur l'instrumentation des outils qui sont indispensables pour savoir où nous en sommes du point de vue des engagements institutionnels et de leur définition ainsi que celle des délais de traitement.

Quatre raisons nous ont semblées intéressantes pour que le réseau des chargés d'études se penche sur ce thème en abordant les choses de façon spécifique, sinon le risque était de traiter ce sujet de façon classique existant dans quinze endroits différents.

- 1) Voir un groupe de chargés d'études s'intéresser à un thème fort de la COG, qui ne soit pas dans le champ de l'action sociale, c'est en soi positionner cette profession en dehors d'une sphère un peu traditionnelle. Et puis, ce réseau a beaucoup investi sur ce thème.
- 2) A ce moment-là, et d'ailleurs pas plus aujourd'hui, aucun outil institutionnel validé et opérationnel (tous les mots ont de l'importance) pour mesurer les délais de traitement n'existe. Au fond, en attendant que le suivi des pièces soit généralisé à l'ensemble des caisses, le tableau de bord mensuel établi par la CNAF par consolidation des données des Caf ne s'intéresse qu'à l'évaluation du stock-retard, notion n'ayant aucun rapport avec celle des données de traitement. Par contre, les Caf doivent mensuellement restituer un indicateur de stock-retard. Il existe un mode de calcul d'ailleurs qui fait douter qu'il soit représentatif (c'est une remarque personnelle) de ce que devrait donner le stock-retard. Une question : si plus rien ne rentrait dans les caisses, combien de jours on mettrait pour vider les tiroirs ?
- 3) Même de ce point de vue-là, la méthode de calcul institutionnelle me semble critiquable. En tout état de cause, calculer du stock-retard, ce n'est pas calculer des délais de traitement. Mais ce qui est plus intéressant, c'est que le tableau de bord mensuel de la CNAF s'investisse encore à l'évaluation du stock-retard quand il prétend donner des éléments sur les délais de traitement. Cela est beaucoup plus troublant, et je ne résiste pas, à ce point de vue, à vous citer rapidement les fiches qui sont produites mensuellement.
 - Maitrise de la charge : indicateurs par des courriers traités en moins de vingt et un jours sur le mois écoulé. Chaque caisse donc - et vous en savez quelque chose - doit restituer ces informations à la CNAF.
 - Modalités de calculs, définitions : les délais s'établissent à partir de la mesure de l'écart entre la date de réception du courrier et sa prise en compte, prise en compte matérialisée soit par l'alimentation du compte, soit par la prise de rendez-vous, soit par l'envoi d'un courrier ou d'une notification à l'allocataire, soit de la transmission à un tiers, un tiers de type COTOREP, CDES, Préfet, etc. Donc, on a bien une définition du calcul d'un délai qui sépare l'arrivée du courrier dans la Caf de la réponse qu'elle donne. Mais oh ! surprise, quand on en vient aux modalités de calcul, il s'agit du nombre de courriers non traités en fin de mois et dont la date d'arrivée à la Caf est inférieure à vingt et un jours calendaires, c'est-à-dire que pour exprimer les délais que nous mettons à traiter, on nous demande de constater ce qui est en train de dépasser la date limite, comme sur les produits frais des super-marchés. Bien entendu, un courrier

qui accuse vingt et un jours d'ancienneté à la caisse dans le stock à la fin du mois sera peut-être traité le lundi suivant et dans ce cas on n'aura mis que vingt-deux jours à le traiter, mais si on met encore cinquante jours à le traiter après cela, les délais de traitement auront été sans rapport avec la notion qu'on a donnée, c'est-à-dire simplement s'intéresser à l'ancienneté du courrier que nous avons à traiter.

Ces éléments pour indiquer la culture du stock, celle que Valérie Boussard évoquait dans un article de *Recherches et Prévisions* de décembre 1998, où toute une organisation s'intéresse à la capacité d'un service à écouler la charge de travail. C'est tout à fait important d'ailleurs et c'est vrai que, moi-même, je cède à cela. Cela m'intéresse de savoir où en est le stock, mais à ce niveau, on ne s'intéresse pas du tout à la réalité des délais de traitement, et pour ceci, nous n'avons pas encore d'outils. Certains sont en gestation, mais la restitution qui nous est demandée jusqu'ici ne porte pas sur les délais de traitement. C'est pourquoi, il me semblait pertinent de s'investir au titre de Perspicaf à la gestion du chiffre, au maniement du chiffre et à la proposition sur des outils. Lorsque les Caf mesurent des délais parce qu'un certain nombre de Caf utilisent un outil comme le tableau de bord du suivi des pièces, nous avons fait développer par les chargés d'études un outil assez rudimentaire mais bien calé sur des délais réels de traitement. Mais l'approche institutionnelle reste celle-ci : quel temps mettent les Caf à réagir aux sollicitations des allocataires et à celles envisagées ponctuellement ? Ce qu'on nous demande plus ou moins aussi, en lien avec la convention d'objectifs et de gestion, c'est de s'assurer que toute demande parvenue à la caisse soit traitée dans les trois semaines qui suivent. C'est la base du développement de l'approche-usagers, qui est celle de ce groupe.

- 4) Les délais de traitement est un thème sérieux et c'est une bonne chose qu'i soit confié à des chargés d'études et non à des directeurs. Alors pourquoi est-ce que je dis cela ? Vous savez que cet engagement de service, quel que soit son mode de calcul, comme les autres d'ailleurs, est un engagement pour la Caf, et vis-vis duquel elle a des comptes à rendre, puisque dans le cas contraire, cela a des incidences budgétaires sur ses excédents. Et, assez naturellement et probablement pas tout à fait consciemment, un directeur, face à ce problème des délais de traitement, en tout cas au sens vrai du terme, a tendance à voir les choses avec optimisme, et là aussi je ne fais sans doute pas exception à la règle. Donc, il vaut mieux que ce soit dans un lieu plus détaché de ces contraintes, et le réseau de chargés d'études nous semblait une structure de cet ordre pour parler sérieusement de ce que sont les délais de traitement. Ce groupe a rassemblé d'autres personnes autres que les chargé d'études avec des responsables de prestation et même un directeur. Mais c'est le travail de groupe qui est intéressant. Comment passe-t-on de l'approche institutionnelle des délais à une approche usagers des délais de traitement ? A vous donc !

3.2. Les indicateurs de stock dans la COG

C'est intéressant de voir la démarche d'une caisse qui, finalement, partant d'un angle d'attaque assez différent de celui du groupe, arrive à l'idée que l'approche allocataire des délais est la seule autour de laquelle on peut progresser dans la voie de la qualité. Et je pense que c'est bien la question centrale qui est posée, c'est-à-dire quand une institution comme la nôtre définit des engagements de progrès, est-ce qu'elle peut les définir en dehors de la logique de l'allocataire ? En tout cas historiquement, est-ce qu'elle peut le faire longtemps ? Il nous a semblé, en lisant le rapport de la Cour des Comptes, qu'on avait la démonstration du contraire puisque cette dernière vient de se pencher sur les relations de la Sécurité Sociale

avec leurs usagers qui est celle de la branche Famille et les propos rapportés ne sont pas flatteurs. Le mode de calcul de l'indicateur des délais est trop fruste pour permettre de porter un jugement fiable sur la rapidité de traitement des dossiers. On nous dit d'abord que les instruments mis à disposition ne permettent pas d'y voir clair. Puis cet autre extrait : « Le degré de suivi des traitements dépend des modes d'organisation et de l'implication de l'encadrement supérieur et intermédiaire qui est très variable et irrégulier, l'état du stock faisant souvent seul l'objet d'une veille quotidienne ». Cela traduit bien la culture dominante des caisses fondée sur une logique de production dans laquelle la qualité de service est limitée à l'écoulement du stock et au paiement régulier des prestations, sans s'intéresser assez à la relation avec l'utilisateur. La réponse de la CNAF : « La réflexion sur le passage de délai de réaction est celle portée par la COG actuellement à celle de délai de conséquences ». Cela reflète bien la réflexion menée par ce groupe : gestion ou non des instances, prise en compte des traitements en masse, etc. Pour l'instant, une notification, relative à l'information sur les résultats du traitement du dossier est fournie à l'allocataire par sa banque dans des délais eux-mêmes très variables, ce qui a un impact certain sur la perception des délais de traitement. Donc, tout cela nous incite à progresser avec les éléments de repères dont nous disposons sur l'appréciation des délais que nous mettons à traiter notre charge de travail en se calquant sur la logique de l'utilisateur. Naturellement, le groupe n'a pas terminé ses travaux. Nous souhaitons cependant fournir quelques éléments pour la préparation de la prochaine COG. Il nous semble qu'on peut avoir une vision extrêmement réductrice ou ambitieuse des propositions à soumettre. La vision réductrice, c'est de compléter si nous maintenons un indicateur de délai, mais cela ne disparaîtra pas complètement de la prochaine COG pour qu'on rebaptise les indicateurs actuels. Le terme de délai de traitement induit de la confusion, et c'est le niveau de la réactivité de la caisse à la demande qui doit être clairement défini et indiqué, si on veut savoir de quoi on parle. C'est d'ailleurs en soi un objectif extrêmement respectable de s'intéresser au niveau de réactivité par rapport à la demande des allocataires, mais l'approche est tellement ponctuelle de cette demande, le dernier courrier reçu, la dernière manifestation, il ne me semble pas en tout cas sur la durée qu'on puisse en rester là. Quoi qu'il en soit, si pour l'instant, on doit rester là, autant appeler les choses par leur nom. Dans le cas contraire, on peut définir de façon plus ambitieuse l'approche institutionnelle qui est différenciée des délais de retour qui sont, comme le précise la Cour des Comptes : « les seuls qui intéressent l'utilisateur ».

Il existe une logique de confrontation des deux cultures, c'est-à-dire que, du point de vue des allocataires, quand leur demande fait l'objet d'un quatrième aller-retour de questions réponses dans les deux sens. Les intéressés n'ont pas l'impression que leur dossier soit traité mais que les délais s'allongent. C'est pour résoudre cette difficulté, ou plutôt modestement pour contribuer à éclaircir les termes du débat que ce groupe va travailler dans ce sens.

3.3. Les outils Gescaf et SDP

Jacques Schirrer, Caf de Strasbourg

Je suis responsable de suivi de gestion, mais à ce titre, je m'intéresse de très près à tout ce qui est délais de traitement. J'ai la lourde tâche d'essayer de vous présenter en quelques minutes les outils qui sont à la fois disponibles aujourd'hui pour avoir une notion de délais de traitement et, d'une manière qui sera probablement très sibylline, ce qui se prépare demain pour pouvoir consulter un peu toutes ces notions. Le premier outil qui est à disposition des caisses c'est le suivi des pièces. Certains d'entre vous doivent savoir pertinemment de quoi je parle parce que cet outil est installé dans leur caisse. Mais les derniers recensements relatifs à son utilisation nous laissent à penser qu'une Caf sur deux ne l'utilise pas encore. Les petites explications que je vais fournir permettront à certains soit de revoir un petit peu ce qui se

passer en terme de suivi des pièces et à d'autres, peut-être, de commencer à appréhender la question. Le SDP est une partie qui va prendre une importance extrêmement stratégique au niveau de l'institution, et je pense que c'est un outil qu'on devrait retrouver d'ici quelque temps dans toutes les caisses.

Cet outil est au centre de nos préoccupations. Il est en liaison, en permanence, avec le modèle informatique actuel, Cristal, et il permet également par extraction d'aller enrichir l'entrepôt SID. Il a un petit frère qui lui est rattaché et qui est le tableau de bord CNAF que beaucoup connaissent sous « le tableau de bord d'Amiens ». Nous expliquerons un peu ce que font ces différents outils, sachant que le chargé d'études a à sa disposition SAS avec lequel il va pouvoir travailler sur les délais de traitement après extraction de SDP, et bien entendu avec une mise à l'entrepôt. Il va pouvoir aussi éventuellement, après exportation, utiliser l'outil classique Excel, et à partir de là, sortir les produits, les fichiers dont il a besoin. Mais comment ce fameux suivi des pièces est-il conçu ? Comment est-ce qu'il fonctionne ? Comment est-ce qu'il s'articule ? Autour de lui gravitent un certain nombre de fichiers dont certains ont de l'importance pour les chargés d'études, quand d'autres n'en ont aucune. La base de données Cristal est fondamentale puisque SDP ne peut pas sans cette base-là aller chercher le numéro de l'allocataire et toute une série d'informations dont il a besoin. La base de données SDP est consultable avec l'outil SDP. C'est un logiciel qui est installé sur le poste de travail de tous les techniciens des prestations pour les caisses qui l'ont adopté. Il a aussi besoin pour fonctionner d'un fichier paramètres qui, pour le chargé d'études, est quelque chose d'extrêmement important. En effet, cela va permettre à l'utilisateur de déterminer l'extraction des données, le début et la fin, la périodicité.

Il y a d'autres fichiers qui gravitent autour tels que le répertoire des agents et le répertoire des pièces. Dans ce fichier sont consignées toutes les pièces rentrées. Il existe un autre fichier qui est celui des profils sans intérêt pour le réseau, mais qui permet de définir quel type d'accès on peut faire sur SDP en lecture seule, en lecture écriture, mise à jour, etc.

Quant à l'enregistrement, c'est une notion basique donc fondamentale. On enregistre la pièce dans SDP, c'est la plus petite quantité observable. Cela peut être une demande d'allocation logement, une fiche d'état civil, une déclaration de ressources et non un dossier.

A partir de cette notion, c'est un jeu d'enfant de reconstituer un courrier constitué de plusieurs pièces. Par contre, si un courrier est enregistré sans le détail des pièces, vous aurez des difficultés pour réaliser des études solides et un travail intéressant.

Actuellement, des caisses seraient éventuellement tentées de faire un enregistrement au pli, c'est-à-dire que tous les documents qui sortent de l'enveloppe sont enregistrés en tant que tels. D'autres pour faciliter les choses, souhaiteraient accélérer les enregistrements (les pièces à la prestation).

Le cas le plus classique rencontré c'est l'enregistrement d'une demande d'aide au logement où l'intitulé « demande d'aide au logement » signifie implicitement qu'il y a une déclaration de ressources, qu'il y a un bail, qu'il y a une quittance, etc.

Ce sont des méthodes qui éventuellement peuvent être utilisées mais elles ne sont pas forcément efficaces pour le calcul des délais de traitement. De plus, ce n'est pas la norme officielle.

A partir de cet outil, vous allez pouvoir consulter soit un certain nombre d'informations issues du fichier SDP, soit des informations d'enregistrement pour un allocataire donné, soit des informations sur des pièces, etc., et tout ceci à travers ce logiciel.

Attention aux codifications

Une notion importante c'est l'état de la pièce enregistrée. Cette notion d'état va permettre de savoir précisément quel est le stade de la pièce au niveau du traitement. Quand elle arrive à la caisse, le premier stade est « l'ARR », comme arrivée, et en fonction des actions que va faire le technicien sur la pièce, il va faire évoluer ce code Etat et traduire le niveau de traitement de la pièce (nombreux codes). Celui le plus utilisé est le code « Instance ». Le technicien a mis les pièces de côté parce qu'il a établi une correspondance. Vous avez des codes comme « NVV » ou « VEV » qui signifient la fin de traitement, que la pièce a passé le cap des contrôleurs a priori, et validée. Un autre code « LAV » (liquidé à vérifier) qui indique que le travail est mis à disposition de l'agent comptable pour la vérification.

Pour résumer, tous les jours le courrier arrive à la caisse et va être enregistré pièce par pièce dans ce fichier SDP et un code « état » sera attribué dès le départ pour connaître quel est le niveau de traitement de la pièce, ceci bien entendu pour chaque allocataire.

Il y a deux possibilités pour nommer les pièces dans ce fichier. Pourquoi ? Tout simplement parce que le code alphabétique est à la disposition des caisses. Elles peuvent le modifier. Par exemple, une caisse, pour une demande d'allocation logement, l'intitule « logement », mais on peut modifier les lettres. Le code qui permet véritablement de repérer la nature de la pièce officiellement est le code numérique.

En tant que chargé d'études, si vous voulez faire une analyse des pièces qui sont rentrées dans la caisse par allocataire, vous devez vous intéresser, d'une part, à la codification alphabétique qui a été mise en place par votre caisse et, d'autre part, vous avez la correspondance avec le code numérique. Car pour savoir par exemple quel est le délai pour le traitement des demandes logement, vous aurez à extraire les demandes inhérentes avec un repérage. En ce qui concerne le délai de traitement, vous avez un autre outil qui a été mis en place par la Caf d'Amiens, le tableau de bord CNAF et connu sous « tableau de bord d'Amiens ». Cet outil va vous donner, outre des indications très précieuses et très utiles sur le stock, son état. D'autres données : combien y a-t-il de pièces dans la caisse ? Quelle est leur ancienneté ? Combien sont arrivées ? Combien ont été traitées ? L'état d'information de ce type-là va également vous donner une donnée sur un calcul de délai de traitement.

On voit apparaître le fichier dans les différentes cases : l'ensemble des pièces enregistrées la veille, des tas d'informations sur les pièces traitées, les quantités rentrées et traitées, la répartition du stock actuel de pièces avec le nombre correspondant. A partir du moment où le nombre de pièces et la date d'arrivée sont connus, on peut facilement reconstituer le nombre d'allocataires concernés. Vous avez le stock dossiers, c'est-à-dire le nombre d'allocataires qui sont concernés par ces pièces, plus quelques notions sur lesquelles je ne vais pas m'appesantir. Les caisses peuvent donner à chaque pièce un poids de liquidation. Par exemple, un relevé d'identité bancaire a probablement moins de poids qu'une demande de RMI. Voilà les informations que les gestionnaires peuvent essentiellement consulter, comme les équipes de production qui vont s'intéresser à cette notion de stock.

A travers cet outil, vous avez la possibilité de calculer des délais de traitement sur une période donnée. Vous allez sélectionner la date du début et la date du fin de la période sur laquelle vous voulez calculer le délai de traitement, et vous allez même pouvoir, en plus,

définir quelles sont les différentes bornes, les différents segments dans lesquels vous pourrez répartir ces délais de traitement : vous pouvez très bien avoir des délais inférieurs à 10 jours, d'autres compris entre 10 et 21 jours et d'autres supérieurs à 21 jours.

Voilà donc en gros les deux outils qui sont à disposition des caisses aujourd'hui pour la notion de délai de traitement, le suivi des pièces qui permet essentiellement de faire l'enregistrement et le tableau de bord CNAF qui, lui, permet d'aller travailler sur ces enregistrements et sortir des états de stock. Que va-il se passer demain ?

Les prochains outils

Au niveau de la CNAF, beaucoup de choses sont en train de se mettre en place notamment avec le fichier « Gescaf ». Il va regrouper l'ensemble des fichiers, des informations et des données consultables par ailleurs dans d'autres fichiers. Il gravite actuellement, autour de Cristal, STP, toute une série de base de données qui, en fin de compte, vont atterrir dans « Gescaf » avec un certain nombre de données pertinentes, ciblées, choisies. Ce dernier va permettre aux CAF, lorsqu'il aura été bâti, d'utiliser un outil qui sera le tableau de bord local et qui permettra aux caisses de faire un certain nombre d'observations sur leur gestion, notamment par exemple les délais de traitement, les stocks, mais également un certain nombre de ratios, surtout les 27 indicateurs qui correspondent au stock de service des Caf qui pourront être suivis dans ce cas-là, au mois, à la semaine et même au jour.

Pour autant, ce fichier, pourra être complété par de la saisie locale. Il sera agrémenté d'un outil à disposition des Caf qui s'appellera le Tableau de bord des Caf et est en préparation actuellement (cf. chantier n° 8).

A partir de « Gescaf » sera constitué un autre fichier pour la Caf qui s'appellera le « Gescaf » dont les données seront issues du Gescaf. En termes de terminologie, les données seront brutes ou élaborées sur lesquelles une formule de calcul sera appliquée pour un certain nombre d'indicateurs nationaux qui nécessitent d'en appliquer, par exemple, des ratios, des taux etc. Les données brutes seront cherchées dans le Gescaf, le calcul sera fait et le résultat sera entreposé en Gescaf.

3.4. Les différentes façons de calculer un délai et l'approche du groupe Perspicaf *Vincent Maginot, Caf d'Orléans*

Définitions et méthodes de calcul des délais

Cette présentation va porter sur les définitions et les différentes méthodes de calcul des délais qui sont portées par les outils disponibles (Tableau de Bord CNAF), les outils futurs (GESCAF) et par le groupe de travail PERSPICAF.

Ainsi, je vais vous présenter les « délais intermédiaires » et les « délais complets » calculés par le tableau de bord CNAF ; ensuite je vous parlerai des « délais de prise en compte » de GESCAF pour terminer par la présentation des « délais de conséquences » du groupe PERSPICAF. On voit, à travers l'existence de ces quatre définitions différentes, que la prise en compte et l'affichage de la notion de délai de traitement par l'institution peut prendre des formes très différentes avec comme conséquence de fournir plusieurs résultats pour une même réalité : les délais de traitement des dossiers par les services de production des CAF.

Type de	par tranche de délai			pièces traitée
	< à 10	De 10 à 21	> à 21	
Liquidation	0	0	0	0
Liquidation multiples (délais	1	0	0	1
Liquidation multiples (délais	0	1	0	1
En attente de décision	1	0	0	1
Retour extérieur (délais	0	1	0	1
Retour extérieur (délais	0	1	0	1
Nombre de traitement de	2	3	0	5
TOTAL production de	2	1	0	3

Le tableau de Bord CNAF

Le tableau de bord CNAF est un outil permettant aux techniciens et aux cadres de proximité des services de production de suivre l'état de leurs productions. Il permet entre autres de suivre l'état des stocks, le type de liquidation (pièces liquidées, pièces retournées à l'allocataire, pièces mises en instance, ...) et permet de calculer des délais de traitement.

Le tableau de bord CNAF propose plusieurs résultats :

- Contrairement aux autres outils et méthodes proposées, le tableau de bord CNAF calcule des délais à chaque actes de production des techniciens, c'est-à-dire à chaque fois que le code état de la pièce évolue. Ce choix technique de calcul va fortement influencer les résultats et les rendre peu opérationnels comme nous le verrons tout à l'heure.
- Le tableau de bord CNAF va proposer deux types de délais : un délai intermédiaire (égal à la différence entre la date d 'effet du code état en cours et la date d 'effet du code état précédant) et un délai complet (égal à la différence entre la date d 'effet du code état en cours et la date d 'arrivée de la pièce).
- Le tableau de bord CNAF propose quatre types de liquidations différents en fonction du code état de la pièce traitée. Une « liquidation directe » qui correspond à une première liquidation de la pièce (ex : ARR LAV), une « liquidation multiple » qui correspond à une liquidation après un premier traitement de la pièce (ex : ARR RET ARR LAV), une « liquidation attente de décision extérieure » qui correspond à une mise en instance de la pièce (ex : ARR INS) et enfin une « liquidation retour extérieur » qui correspond à un retour de la pièce dans les services de production (ex : ARR COM LAV).

Un exemple de calcul

ARR	INS	LAV	VEV
01/07/2000	05/07/2000	15/07/2000	17/07/2000

Cette pièce a été enregistrée sous SDP le 01/07/2000 (ARR), mise en instance le 05/07/2000 (INS), liquidée le 15/07/2000 (LAV) et enfin vérifiée et validée par le service vérification le 17/07/2000 (VEV). Sur cette pièce, le tableau de bord CNAF va calculer 5 délais : 2 délais intermédiaires et 3 délais totaux.

La mise en instance (INS) va générer le calcul d'un délai «Attente de décision extérieure », un délai complet de 4 jours. La liquidation (LAV) va générer le calcul de deux délais « Retour extérieur », un délai intermédiaire de 10 jours et un délai complet de 14 jours. La vérification

de la pièce (VEV) va générer le calcul de deux délais « Liquidation multiple », un délai intermédiaire de 2 jours et un délai complet de 16 jours.

Comme on peut le constater dans le tableau ci-dessus, qui est la sortie standard du tableau de bord CNAF, pour une même pièce, on va comptabiliser 3 actes de productions (dans la ligne « Total production de pièces ») et calculer 5 délais (dans la ligne « Nombre de traitement de pièces »). De plus dans le classement par tranche de délai, le tableau de bord ne retient que les délais intermédiaires.

Cette méthode de calcul ne permet pas le suivi des engagements puisqu'il permet un classement par tranche de délais intermédiaires des actes de productions des agents, concept assez flou et difficile à afficher !

De plus, il existe un problème à la CAF d'Orléans lié à la validation en différé de 75 % des pièces. Ainsi, les trois quarts des pièces, après liquidation, vont passer sous SDP en code état NVV (non vérifié et validé). Ce sont les pièces qui ne sont pas vérifiées par le service vérification de la caisse. Ce changement de code état va avoir pour conséquence de modifier le résultat des calculs des délais. Par exemple, une pièce avec un historique :

ARR	LAV
01/07/2000	05/07/2000

devrait générer le calcul d'un « délai intermédiaire première liquidation » de 4 jours. Mais le passage, tous les soirs d'un batch faisant évoluer le code LAV en NVV va entraîner le calcul d'un « délai intermédiaire liquidation multiple » de 0 jour !

ARR	LAV	NVV
01/07/2000	05/07/2000	05/07/2000

Environ 70 % des pièces enregistrées sous SDP en 2000 à la CAF du Loiret ont cet historique ARR – LAV – NVV. Le tableau de bord CNAF va donc calculer pour ces pièces un « délai liquidation multiple » de 0 jour, ce qui constitue une réactivité exceptionnelle à la CAF du Loiret !

Le délai de prise en compte de GESCAF

Les bases GESCAF ne sont pas encore mises à disposition dans les CAF. Nous n'avons donc pas testé les données en réel mais nous avons travaillé à partir de la définition de l'indicateur de délai de prise en compte donné par le groupe GESCAF. Cette partie sera donc assez courte. L'indicateur de délai de GESCAF est calculé comme étant le nombre de jours écoulés entre la date d'arrivée et la date d'effet des codes états correspondants à une réponse donnée par les services de production de la caisse.

Un exemple de calcul : si on reprend l'exemple précédent,

ARR	INS	LAV	VEV
01/07/2000	05/07/2000	15/07/2000	17/07/2000

L'indicateur de « délai de prise en compte » de GESCAF va être calculé dès la mise en instance de la pièce, avec un résultat de 4 jours. Pour cette pièce, il ne va y avoir qu'un et un seul délai de calculé. Cet indicateur correspond à la définition de la COG 1997-2000. C'est cet outil que doivent utiliser les CAF pour suivre la COG et surtout pas le tableau de bord CNAF qui n'a pas été créé dans ce but.

Les délais de conséquence du groupe PERSPICAF

Si le délai de prise en compte de GESCAF correspond bien à la définition de la COG, pour notre groupe, un délai de traitement n'a de sens que s'il est confronté aux conséquences qu'il induit dans la relation CAF – usagers, et un délai de traitement doit se calculer comme la totalité du temps nécessaire pour que l'allocataire trouve une réponse finale à sa demande. Autrement dit, traiter vite ne veut pas forcément dire traiter convenablement le dossier au regard de la situation de l'allocataire et des délais satisfaisants du côté des indicateurs de gestion (X % de pièces traitées en moins de Y jours) peuvent être insatisfaisants du côté des allocataires.

Quatre critères définissent la grille de lecture de la relation CAF - usagers autour de la notion de délai :

L'attente différenciée du traitement des dossiers : le temps de traitement n'a pas la même importance selon le besoin (financier et « informationnel ») qui lie l'allocataire à la CAF. Les modalités permettant de discriminer la population allocataire devront donc être définies. Les CAF ont depuis longtemps intégré cette notion en proposant une offre de service différencié passant par une gestion prioritaire des minima sociaux.

Les échéanciers de traitement : les délais de traitement ne peuvent être comparés que si l'on observe la date d'arrivée de la pièce dans le mois et la date de traitement de la pièce dans le mois. Une pièce traitée en tant réel en début de mois qui a pour conséquence un paiement le mois suivant illustre l'insuffisance d'une approche purement gestionnaire des délais. A contrario, si la pièce arrive un jour avant le paiement mensuel, il est peu probable qu'elle puisse être prise à temps, ce qui peut générer des rappels et une insatisfaction des allocataires. Malgré tout, les CAF ont mis en place des systèmes permettant, avant le passage du paiement mensuel, de liquider le plus possible les pièces qui peuvent influencer les droits des allocataires.

Les conséquences des délais : conséquences en terme d'indu, de rappel ou d'information à l'allocataire.

La conséquence peut venir de la pièce traitée. Dans la masse de courrier qu'elle traite, la CAF ne doit pas accorder la même importance, en terme de délais de traitement, aux courriers qui n'ont pas d'influence sur les droits. Un délai de traitement calculé sur l'ensemble des pièces a peu d'intérêt si l'on essaie d'en faire un indicateur de qualité de service rendu aux allocataires.

La conséquence, quelle que soit la pièce traitée, peut provenir du non-respect par la CAF du délai « normal » de traitement du dossier. Ici c'est le délai de traitement qui va aboutir à des conséquences (rappel ou indu) sur le dossier de l'allocataire.

La responsabilité des délais : il faut comptabiliser les délais induits par la législation et par les partenaires des CAF, les délais induits par le comportement des allocataires et enfin ceux induits par la gestion des CAF.

Les délais de conséquences sont la combinaison de ces différents éléments et doivent donc être mesurés par un ensemble d'indicateurs composites reflétant la dimension multiple des délais prenant en compte la notion de qualité de service à l'allocataire. Des indicateurs quantifiables résumant ces quatre critères de définition des délais de conséquences doivent donc être proposés par le groupe.

Un exemple de calcul : si on reprend l'exemple précédent,

ARR	INS	LAV	VEV
01/07/2000	05/07/2000	15/07/2000	17/07/2000

On applique la grille de lecture de la relation CAF - usagers autour de la notion de délai :

- l'attente différenciée : quel type d'allocataires ?
- Les échéanciers de traitement : avec un délai total de 17 jours, cette pièce est arrivée et traitée avant le blocage du paiement mensuel.
- La conséquence : le code état LAV a-t-il entraîné un indu, un rappel, l'édition d'une notification ? Quel type de pièces ?
- La responsabilité : sur les 17 jours de délai total, 10 jours sont de la responsabilité de l'allocataire (ou d'un partenaire).

Le groupe de travail PERSPICAF va maintenant suivre deux axes d'analyse complémentaire :

Le premier axe consiste à partir de typologies d'allocataires créées ex-ante selon des profils à déterminer. Ces profils peuvent être construits à partir des caractéristiques socio-économiques des allocataires (niveau de ressources, type de familles) ou des caractéristiques de la relation CAF-usager (forte dépendance aux prestations, type de prestations, nombre de rappels et d'indus). Une fois ces groupes constitués, on pourra mesurer les délais de conséquences et analyser les différences de délais entre les groupes.

Le deuxième axe consiste à déterminer des profils de délais (à partir d'indicateurs de durée, d'enchaînement des codes états, par exemple existence d'aller-retour, de VEI, de mise en instance, à partir des codes familles de pièces liées aux prestations). Une fois ces profils de délais créés, on étudiera la population touchée sur les types de délais choisis.

Etat d'avancement du test réalisé à la CAF du Loiret

A la demande du groupe, l'AMICAM a créé un fichier texte contenant toutes les pièces créées sous SDP depuis le 01 janvier 2000 et met à jour tous les mois cette base. Le groupe a créé un programme SAS permettant de reconstituer l'historique de chaque pièce et de calculer les différents délais.

Répartition des pièces selon l'historique des codes états

(pièces créées de janvier à octobre 2000)

Cette historique permet de constater les différences importantes, en terme de calcul de délai, entre l'approche GESCAF et l'approche délai de conséquence du groupe PERSPICAF. Par exemple, pour les 14 723 pièces retournées aux allocataires, l'indicateur de délai de prise en compte de GESCAF va calculer le nombre de jours entre la création de la pièce (ARR) et le retour de cette pièce par le technicien vers l'allocataire (RET). Ce délai ne prend pas en compte le retour de la pièce et le traitement par le technicien (ARR –LAV – NVV).

Les analyses futures du groupe PERSPICAF devraient permettre une amélioration de la mesure et de la compréhension des délais de traitement, ce qui est un préalable indispensable à l'affichage de cette notion en tant qu'engagements de service.

3.5. Impact sur les traitements prioritaires à la Caf de Reims

Claude Ronez, Caf de Reims

La situation n'est pas très stable car il n'y a pas de processus à respecter ni de notes explicatives. J'ai essayé de faire le point sur la question du stock et du flux. Avant de vous livrer quelques résultats, je vous précise que j'ai travaillé sans le fichier du tableau de bord d'Amiens.

Sur la période du 4 mai au 6 juillet, tous les jours ce fichier « des pièces » a été mis de côté. Ce qui représente un ordre de grandeur de 53 000 pièces correspondant à peu près à 18 900 allocataires.

Comme première étape, j'ai regardé quatre groupes de liquidation. Ils sont constitués de 5 à 8 personnes. Des différences subsistent entre les groupes quant au stock des pièces avec le code « Etat Arrivée ». Le stock, c'est une notion extrêmement résultante et effectivement elle n'est pas très pertinente.

La deuxième étape c'est l'état du flux, c'est-à-dire l'arrivée des pièces au jour le jour et ce n'est donc plus la notion du stock. Ainsi, on peut constater une très grande variabilité d'un jour à l'autre et je me situe plus en terme de gestion qu'en terme de qualité. D'où l'idée de passer, à mon avis, à une exploitation hebdomadaire. Ce qui permettrait d'obtenir un tableau par semaine afin de montrer un peu la charge de travail à accomplir pour chaque groupe de liquidation.

Un autre exemple : comment peut-on simplement, à partir d'un tableau, trier au jour le jour la situation selon les groupes, de celui qui a le plus de pièces à traiter jusqu'à celui qui en a le moins ? On peut obtenir un résultat tous les jours concernant la position de chaque groupe en terme de masse de travail par rapport aux groupes de liquidation répertoriés. Il me semble que si on y ajoutait des coefficients de poids de pièces, on arriverait à un indicateur, à un score pondéré, ce qui permettrait de suivre, à mon avis, à la semaine, à peu près correctement la charge de travail et les difficultés pour chaque groupe en terme de liquidation avec un suivi.

Pour continuer rapidement entre le stock et le flux, si on voulait rapprocher ces deux notions, l'indicateur le moins mauvais serait de faire la différence entre les pièces en arrivée en stock et le flux au jour le jour. Ce qui représenterait véritablement la masse de travail à réaliser.

Finalement, mon objectif était de dire « mais qu'en est-il de la situation de la politique prioritaire ? » sachant qu'à Reims, cela signifie de résoudre les situations en trois jours maximum. Et évidemment cela amène à ce que j'ai appelé « un délai d'attente », à calculer un peu une notion qui est la date de référence, c'est-à-dire la date d'extraction du fichier du tableau de bord moins la date d'arrivée des pièces. Pour deux groupes aux situations extrêmes, on constate en terme de délai d'attente et de travail à accomplir, des différences assez significatives.

Une deuxième notion, c'est la proportion des pièces prioritaires traitées par ces deux groupes en trois jours au plus. Cela permet de suivre aussi finalement l'importance sur les priorités en terme de délai d'attente, même si j'ai intitulé un peu à tort « le retard des priorités ».

Ainsi, on est obligé d'introduire un délai, un temps d'attente, une notion qui se rapproche du temps total et évidemment, on est en terme de priorité, et non en terme de pièces comme jusqu'à présent. Or, sur la question de la qualité des écoutes des allocataires, pourquoi voulait-on écouter ces derniers ? C'était pour répondre à leurs attentes. On retrouve là la fameuse question de la qualité et de la réponse aux allocataires et finalement, c'est une autre logique.

Juste avant de passer à cette autre logique, je vous montre simplement un processus de liquidation complet sur une pièce prioritaire qui est la demande RMI. IL y a eu, le 3 mai, treize demandes RMI de 1 à 12. Elles sont toutes en arrivée. Le premier état figure après le week-end du 5 mai. On en a un certain nombre sans suite : NVV (Non Vérifié Validé), ou encore LAV (Liquidé A Vérifier). On peut considérer qu'en terme de liquidation, il y a eu une action. Par contre, pour celles qui sont en attente de décision extérieure (ADE) ou transmis (TRA) à un autre service. Quand est-il de la suite ? Il ne se passe plus rien jusqu'au 12 mai, le tableau est vide. Cela, c'est obtenu quand on rapproche, au jour le jour, le matricule avec la pièce et qu'on suit au jour le jour, la liquidation d'une pièce prioritaire.

Après, que se passe-t-il ? Les pièces au bout d'un délai sont archivées. En revanche, pour celles qui sont transmises à un autre service, elles finissent par être NVV (Non Vérifiées Validées). Par contre, des décisions extérieures, finalement, restent en instance très longtemps parce qu'on n'a pas le retour. Cela me suggère l'idée de faire plusieurs sortes d'indicateurs du type « on agit dessus rapidement, donc pas de problèmes » et dans quelles proportions ? Parmi ceux qui restent en suspens, deux types d'indicateurs : ceux qui ne seraient pas imputables au travail de la liquidation, exemple : « la décision extérieure, on n'y peut rien. Cela ne dépend pas de nous, on attend une réponse du préfet. Quoi qu'on fasse, on est bloqué. Ce n'est pas résolu mais on n'y peut rien. » Et puis, il y a ceux sur lesquels on n'aurait pas agi suffisamment vite et ce qui donnerait à faire remonter rapidement dans les groupes, pour faire part d'une proportion trop importante de pièces dont on aurait dû s'occuper.

Si, maintenant, on aborde en quelques mots très rapidement pour terminer le problème de la qualité de la réponse aux attentes des allocataires, effectivement, on retrouve la même difficulté qui est le passage de la pièce au dossier. Là, vous avez simplement une répartition sur les 18 905 allocataires selon le nombre de pièces du dossier. Est présente la presque totalité des dossiers (plus de 96% à savoir jusqu'à 10 pièces), sachant qu'une et deux pièces représentent à peu près les deux tiers des dossiers.

En terme de conclusion, il me semble que la notion de dossier est une notion floue car effectivement dans le tableau de bord d'Amiens, un dossier correspond à un allocataire. Il y a un problème lié à la nature des pièces dont deux grands types : les pièces qui se rattachent, aisément et de façon non contestable à une demande de prestation précise (demande de logement) et seconde catégorie que j'appelle les « pièces génériques », exemple : la déclaration de ressources. Ce sont des pièces qui arrivent à un certain moment pour une mise à jour du dossier général de l'allocataire, mais qui ne sont pas liées directement à une demande de prestation particulière. Cela pose quand même quelques petites difficultés. Et on retombe sur l'idée qu'exprimait tout à l'heure Vincent Maginot : la nécessité d'une typologie sur les délais.

A mon avis, il faudrait intégrer la nature des dossiers et notamment la demande initiale d'une prestation et je voudrais terminer par cette contradiction : quand on regarde le nombre de pièces selon les dossiers, on remarque que les populations le plus en difficultés bien souvent recèlent beaucoup de pièces à leur dossier. J'ai regardé assez attentivement les demandeurs

et les bénéficiaires du RMI. Vous avez à ce niveau les « érémites » sans problèmes, parce que, pour eux, c'est simple, ils touchent leur RMI, point final. Et vous avez ceux qui prennent des petits boulots, arrêtent, retombent au RMI, finalement sont toujours au RMI, etc. Et cela génère pas mal de pièces notamment des justifications ASSEDIC. Donc, les populations les plus fragiles sont souvent celles qui ont à faire la preuve avec l'apport de nombreuses pièces pour pouvoir avoir leur droit et être payés rapidement. Il est nécessaire de creuser le sujet et d'arriver à voir en quoi les délais différenciés se jouent en fonction notamment de ces populations.

3.6. Conclusion

Philippe Labussière, Caf St Etienne

Il est intéressant de constater que l'approche de la CAF de Reims, assez différente au départ de celle du groupe "délais de traitement", s'en rapproche finalement en valorisant une approche des délais qui est celle de l'utilisateur.

En la matière, La question centrale est : pourrions-nous longtemps échapper à des objectifs de progrès qui ne se situent pas dans la logique de l'allocataire. Apparemment non, si l'on en croit le récent rapport de la Cour des Comptes (*cf. extrait joint*). Le groupe travaille donc bien pour l'avenir, et il continuera ses travaux pour proposer des repères à notre institution en matière de délais de traitement.

Quelles sont nos perspectives immédiates, qui puissent constituer une contribution à l'élaboration de la prochaine COG?

- ◆ ***a minima* : rebaptiser l'indicateur institutionnel de délais de traitement**

⇒ "niveau de réactivité à la demande" paraît nettement mieux adapté à la réalité si nous conservons demain le même indicateur de *prise en compte des demandes*.

Même sans autre ambition, il est tout à fait nécessaire d'appeler les choses par leur nom : de même que nous manions aujourd'hui l'antériorité du stock pour parler de délais, nous courrons le risque de nous abuser sur ce que nous mesurons, même après généralisation du TDB du Suivi des Pièces ou, mieux, mise en place de l'indicateur GESCAF.

- ◆ **de façon plus ambitieuse : une approche institutionnelle différenciée des délais hors-tout**

C'est bien sûr ce que nous souhaitons, même si les propositions du groupe ne pourront être formalisées avant 2001. L'essentiel, encore une fois, est de changer de perspective, et d'adopter celle de l'utilisateur.

IV - PETITE ENFANCE

4.1. Présentation des travaux du groupe d'étude

Christine Loppin,- Directrice Adjointe de la Caf de Clermont-Ferrand

Je vous propose d'articuler ce début de matinée autour de trois points.

Nous vous présenterons les travaux du groupe qui travaille sur la petite enfance, plus particulièrement sur le thème « Les équipements d'accueil de la petite enfance, qui en sont les bénéficiaires ? ». Roger Rabier abordera ensuite la démarche d'observation locale à la Caf de Montpellier. Enfin, Julien Damon nous parlera du programme de recherche de la CNAF et du projet de création d'un observatoire national de la petite enfance.

Le groupe de travail sur la petite enfance traite d'un thème d'actualité cher à l'institution. Les Caisses consacrent une grande partie de leur activité à ce domaine, tant au moyen des prestations légales que par le biais de l'action sociale en faveur de la petite enfance. Pour les seules structures de garde des enfants, crèches et haltes-garderies, 5 milliards de francs ont été consacrés à ce secteur ; ces montants sont donc très importants.

J'ajouterai que ce thème a été retenu par le Plan d'Action Institutionnel pour 2000 dans le chantier n°1 sur l'adaptation des interventions des Caf. Ce sujet et l'idée de travailler sur la cohérence des différentes prestations, a donc été retenu, même si, dans un premier temps, la priorité avait été donnée au logement. Le thème de la petite enfance reste toujours d'actualité. Par ailleurs, le secteur de l'action sociale est porteur d'actions incitatives et très fortes vis-à-vis de nos partenaires. Ainsi, l'institution est « repérée » sur ce thème.

Cependant, des questions fondamentales se posent (libre choix des parents sur le mode de garde) auxquelles, il faut bien le reconnaître, nous n'avons pas de réponse actuellement. Les parents ont-ils véritablement le (libre) choix pour faire garder leurs enfants par une assistante maternelle, par une crèche ou par une halte garderie ? De plus, subsiste toujours l'éternel thème de la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle.

L'autre point important c'est que nous sommes, au niveau institutionnel, sur un secteur transversal entre les prestations et l'action sociale mais également dans un champ permettant la coopération entre Caf, ce qui permet de mener un travail collectif.

En France deux millions d'enfants sont gardés dans des structures de type crèches et haltes-garderies, mais à l'heure actuelle, on ne peut pas dire si ces structures sont suffisantes et si elles répondent à la demande des parents. La situation est identique concernant les enfants de moins de 3 ans (un peu plus de un million d'enfants).

A partir des différentes enquêtes effectuées (enquête de l'UNCCAS en particulier), on constate que, sur les dernières années, de nombreuses places de crèches ont été créées : 23 000 dans les villes de plus de 10 000 habitants entre 1975 et 1999 ; mais depuis 1975, il y a un ralentissement net. Est-ce vraiment satisfaisant ? C'est un point sur lequel il faudra travailler.

Chargée d'animer ce groupe créé fin 1999, je reviens sur sa mission. Ce thème a été choisi par Etienne Marie puis validé par le comité des politiques et le comité de pilotage. Mandatés par leur direction, les chargés d'études et les conseillers techniques enfance se sont investis dans ce groupe d'étude 2000. Cette mission porte, notamment, sur la connaissance des

familles qui utilisent les structures de garde. Qui sont les bénéficiaires ? Il nous est également demandé de comparer ces bénéficiaires d'équipement avec la population qui a besoin de faire garder un enfant. Nous n'avons pas pu avancer sur ce point car il est extrêmement difficile de connaître la demande potentielle en matière de garde.

Pour l'instant, nos travaux sont centrés sur le profil des bénéficiaires de ces établissements par le biais d'un questionnaire. Nous avons également à comparer les bénéficiaires de prestations de type AGED/AFEAMA par rapport à l'APE pour savoir si il y a des différences ou des ressemblances notables entre les différents bénéficiaires de prestations et ceux qui fréquentent les établissements.

Une étude concernant l'incidence des contrats enfance serait à mener parallèlement.

Les travaux ont débuté en février 2000 et nous estimons pouvoir les mener à terme vers mars ou avril 2001, c'est-à-dire avant la prochaine Conférence à la famille, puisque les résultats peuvent alimenter cette dernière.

4.2. Les bénéficiaires des équipements d'accueil de la petite enfance

Daniel Crozat, ARCAF Nord-Pas-de-Calais

Comme dans toute enquête, la première phase consiste à amasser de la documentation et à mieux cerner son sujet d'étude c'est-à-dire à auditionner un certain nombre de personnes : Ont été ainsi entendus : Jeanne Fagnani, (CNRS) travaillant actuellement sur le problème de la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale, Julien Damon, Danielle Boyer (DRPS-CNAF), et Liliane Périer (DAS-CNAF) qui nous ont fait part de leurs réflexions.

Dans un deuxième temps, il s'agit de repérer les sources de données existantes, pour répondre aux questions posées. Ces sources n'étaient pas très nombreuses. Sur ce point, ce groupes a avancé en mettant en évidence l'inexistence d'outils de travail communs, normés, harmonisés, sur l'ensemble du territoire. L'adresse des bénéficiaires et les informations de l'UNCCAS nous ont permis d'avoir des éléments sur les équipements financées par l'institution, ce qui est quand même un des paradoxes les plus importants à relever.

Ensuite, nous sommes très rapidement arrivés au problème du choix des outils et de la définition du champ d'étude. Les éléments à définir étaient le périmètre d'observation, le type de structure à observer, la population, sachant qu'on avait à la fois à déterminer quels étaient les bénéficiaires et la population de référence. En fonction de ces données, il a fallu adapter nos outils.

Le territoire de l'enquête correspond à celui des Caf volontaires pour participer au recueil des données. En principe, on commence par déterminer une population, un univers statistique et après on tire un échantillon en fonction de cet univers statistique. Constatant une absence de données exhaustives relatives à la population bénéficiaire et aux structures, nous avons d'abord pensé faire ce choix en fonction du territoire. Le périmètre de l'enquête correspondant à celui des Caf volontaires, nous avons eu quelques difficultés pour couvrir l'intégralité du territoire.

Il a été décidé de relancer des Caf qui, initialement, n'étaient pas volontaires mais dont la présence nous semblait absolument indispensable si on voulait assurer un minimum de représentativité des résultats au niveau national. Notre échantillon compte 14 caisses en

province et 3 caisses dans la région parisienne. Il nous manque les Caf de l'Est de la France et une partie de la région Pyrénées, du Sud-Est et de la Bretagne.

Nous avons une autre incertitude, c'était le nombre total d'équipements d'accueil de la petite enfance dans chacune des Caisses. Il a été décidé de ne retenir que les équipements financés par les Caf – les plus nombreux. Nous avons été amenés à restreindre encore notre choix en ne nous intéressant qu'aux crèches, aux haltes garderies et aux structures multi-accueil.

Qu'est-ce qu'une structure multi-accueil ? La définition proposée est : c'est une structure comptant au moins 25% et au plus 75% de places en accueil permanent. On a mis de côté les jardins d'enfants et les classes passerelles. *A posteriori*, on peut regretter que les premiers n'aient pas été intégrés.

Une grille de saisie a été adressée à chaque Caf volontaire afin de réaliser un recensement exhaustif des équipements installés sur son territoire. Nous avons demandé le nom de l'équipement, son adresse, la raison sociale du gestionnaire, la nature de la gestion, (c'est-à-dire si la structure était communale, associative, parentale, etc..) le type d'accueil et le nombre de places défini par la PMI (permanentes ou temporaires), le pourcentage de places permanentes, le code commune de l'INSEE.

Comment définir le public de référence ? La commande initiale indiquait que le public bénéficiaire des équipements d'accueil de la petite enfance devait être comparé à la population ayant potentiellement des besoins de garde. Dans un premier temps, la DRPS a développé un programme d'extraction afin de déterminer les caractéristiques économiques et sociales de ces bénéficiaires. Nous avons vite constaté qu'il serait difficile de cerner la population demandeuse de garde, à partir de listes d'attente dans les crèches, par exemple. Faute de pouvoir dresser de listing complet des utilisateurs, puisqu'il n'existe actuellement aucune centralisation des données, nous nous sommes résolus à les collecter directement auprès des structures, ce qui pose des problèmes d'ordre technique, politique et déontologique. Le seul moyen d'obtenir ces renseignements était d'aller à la rencontre des bénéficiaires. L'approche qualitative étant déjà utilisée par les chercheurs qui travaillent avec la DRPS, la PMI et d'autres, l'approche statistique semblait mieux convenir à cet état des lieux.

Seule l'enquête par questionnaires pouvait permettre le recueil des données. La population bénéficiaire des équipements d'accueil étant composée d'allocataires et de non-allocataires, il a été envisagé, pour les premiers, de mobiliser les fichiers Caf pour recueillir les éléments les concernant. Mais se posait toujours le problème des familles qui n'étaient pas allocataires du régime général ; le questionnaire paraissait donc la méthode la plus adaptée.

Le questionnaire papier, élaboré par le groupe, comprend des réponses pré-codées (maximum de renseignements pour un minimum de questions) et doit permettre d'identifier les familles de façon à mobiliser les données contenues dans les fichiers Caf. Ce document a été diffusé au sein des équipements. Le traitement de données nominatives impose un passage par la CNIL ce qui implique certaines contraintes. Le tirage d'un échantillon de 20 à 25 établissements par Caf, 30 à 50 pour les grandes Caf et celles qui désiraient décliner localement l'enquête nationale, a été retenu.

Un certain nombre de Caf participant à l'enquête ont en effet souhaité disposer d'un échantillon raisonné au niveau de leur caisse afin de l'exploiter localement et d'avoir une déclinaison locale de l'enquête nationale.

Le choix de l'externalisation de certaines tâches comme la saisie (condition *sine qua non* de la participation de plusieurs Caf) s'est traduit par la mise en concurrence de trois ateliers de saisie. Le critère déterminant a été le rapport prix / service rendu.

Constituer un échantillon d'équipements

Quant à la constitution des échantillons, la méthode adoptée est empreinte de beaucoup de pragmatisme : « à partir du moment où je ne connais pas mon tout, je peux difficilement tirer un échantillon de ce que je ne connais pas. ». Plus précisément, nous avons adopté la même méthode que celle employée pour les enquêtes par interviews : à partir de 25, 30 ou 40 interviews, on n'a plus de matière nouvelle. Nous sommes partis du principe qu'à partir de 200 à 250 établissements, on devrait retirer des éléments cohérents et valables sur le plan de l'interprétation. Cependant, cet échantillon a été « raisonné », c'est à dire stratifié, à la fois par type d'accueil, par type de structure et sur l'ensemble de la France (des régions couvertes par les CAF représentées dans le groupe, en fait). Nous avons ajouté des éléments concernant le zonage de façon à obtenir une représentation harmonieuse et représentative des aires urbaines et péri-urbaines et des zones rurales.

Un millier d'équipements ont été dénombrés en province, 1 037 recensés au 7 septembre 2000, soit 497 crèches dont 313 crèches collectives, 115 crèches familiales, 69 crèches parentales, plus 377 haltes-garderies et 163 multi-accueil.

En revanche, dans la région parisienne, 538 équipements ont été recensés, sur un total de 800 à 1000 équipements. Pour deux caisses importantes, le système informatique vient de changer et elles n'ont aucun moyen, à l'heure actuelle, de dresser la liste exacte de leurs équipements.

Au final, la structure de notre échantillon tient partiellement compte de la part respective de chacun des modes de garde et des ajustements sont nécessaires.

Ainsi, la part réservée aux équipements multi-accueil a été délibérément majorée. Ce sont des structures émergentes qui se développent aussi bien à partir des crèches que des haltes-garderies. On observe cependant, du point de vue du fonctionnement, des différences entre les crèches qui réservent quelques places pour des personnes les utilisant, de temps en temps, comme mode de garde de dépannage et les haltes-garderies qui commencent à se « sédentariser » en affectant une partie de leurs lits à l'accueil permanent.

Dans une première étape, les équipements ont été ventilés de la façon suivante :

- 66 équipements en crèches collectives, soit 2 283 places version PMI,
- 65 crèches familiales, soit 3 530 places correspondantes,
- 30 crèches parentales avec 484 places,
- 65 haltes-garderies avec 983 places
- 64 multi-accueils avec 1 646 places.

Dans un deuxième temps, d'autres paramètres ont été scrupuleusement intégrés dans la stratification : situation des équipements, typologie en aire urbaine, et mode de gestion par collectivité ou association.

Une double clé de répartition a été appliquée: par type de zonage en aire urbaine et mode de gestion. On a obtenu une typologie en six groupes à la fois des équipements qui sont :

collectif et urbain, collectif péri-urbain, collectif rural, etc. En fonction des clés de répartition, on a adapté notre système de constitution d'échantillons.

Enfin ont été prises en compte certaines contraintes locales : volonté de constituer un échantillon représentatif à l'échelon de la Caf en vue d'une exploitation interne dans certaines caisses, souci de mener l'enquête dans un certain nombre d'équipements avec lesquels les relations sont *a priori* bonnes. Dans la zone parisienne, on savait qu'il y avait un certain nombre de tractations en cours entre la Caf et le Conseil général. D'autre part, certaines caisses étaient dans des procédures de requalification de leurs équipements et de déconventionnement en cours.

Bien évidemment, la représentativité de tels échantillons n'a pas été recherchée systématiquement à l'échelon local.

Tester le questionnaire

Le questionnaire utilisé a été retravaillé plusieurs fois, d'une part, pour des raisons techniques, d'autre part parce que nous avons eu de nombreuses remontées soit de la CNIL, soit des autres services, soit des Caf elles-mêmes, soit des ateliers de saisie.

Ce formulaire a ensuite été testé sur 80 familles ce qui a amené de nouvelles modifications. On a pu saisir les attentes des parents et leurs besoins de communiquer sur ce thème. Cependant le groupe s'est interrogé : les gens seraient-ils complètement sincères s'ils savaient que leur questionnaire allait transiter par la directrice de la crèche ou, dans le cadre d'une crèche familiale, par l'assistante maternelle ? Dans un certain nombre de Caf, il a été décidé d'envoyer directement les questionnaires aux familles. Ce questionnaire a été soumis pour approbation à la CNIL de même que la lettre d'accompagnement.

En ce qui concerne l'enquête qualitative, il est apparu rapidement que les résultats d'enquête par questionnaires devaient être mis en perspective grâce aux remontées des conseillères techniques et des travailleurs sociaux permettant d'obtenir des données sur la situation locale. Par ailleurs, l'idée consistant à laisser les parents s'exprimer sur les questionnaires, autre façon de faire remonter du qualitatif, a été retenue.

Une grille de lecture des résultats locaux a été élaborée. On s'interroge sur la clientèle de l'équipement : « Y a-t-il, à votre connaissance, une politique de recrutement des familles utilisatrices qui est liée à la définition d'une aire d'attraction, à un type de famille, à des volontés de brassage social, comment les enfants sont admis, etc. ? » « Est-il situé dans le site politique de la ville ou est-il dans une commune ayant un contrat enfance ? »

Le stade suivant concerne l'exploitation de l'enquête ? Comment gérer l'exploitation des 15 000 questionnaires ? Pourquoi d'ailleurs avoir émis 15 000 questionnaires ? L'évaluation s'est faite sur la base d'un taux d'occupation d'un enfant et demi par place proposée en accueil permanent, six enfants par place en accueil temporaire et un taux de retour des questionnaires de 40%.

Un sous-groupe de travail sera chargé de l'exploitation statistique des données saisies, le groupe plénier définissant au préalable les modes de validation des hypothèses. Evidemment,

à partir de la question initiale, nous avons commencé à élaborer un corpus d'hypothèses et de sous-hypothèses avec des indicateurs, suivant en cela la méthodologie classique.

4.3. Les relations avec la CNIL

Bernard Pelamourgues, CNAF- DAS

Pourquoi la CNIL ? De toute façon, la question ne se pose pas, c'est la loi. Un traitement informatique d'enquêtes à données nominatives entraîne systématiquement la constitution d'un dossier CNIL. Il fallait donc constituer un dossier pour cette enquête parce qu'il est fait appel à de nombreuses données nominatives : le nom, le matricule allocataire et l'adresse.

Par nominatif, la CNIL englobe ce qu'elle appelle « l'indirectement nominatif » qui sont des données qui permettraient éventuellement de retrouver quelqu'un par un fichier. Et l'adresse est un élément qui relève de « l'indirectement nominatif » quand bien même on n'aurait ni nom ni matricule allocataire ni d'autres signes permettant de rapprocher un nom.

L'accord CNIL s'avérait indispensable parce que certaines structures sont assez importantes et qu'il était nécessaire d'identifier les questionnaires de façon à éviter les doubles, triples ou quadruples questionnements, sur les mêmes personnes. Selon l'importance des structures, selon le fait que ce soit le père ou la mère qui amène ou qui vient rechercher l'enfant, on pouvait être amenés à questionner plusieurs fois les mêmes familles. Toutefois, la raison principale de l'identification nominative des enquêtés, était que, disposant déjà d'informations dans nos bases allocataires Cristal, au moins pour ce qui concerne les allocataires, il était délicat de reposer systématiquement des questions pour lesquelles nous disposions déjà de réponses plus fiables. Cela imposait bien évidemment d'apparier ce matricule allocataire avec Cristal pour récupérer l'information sur ces familles, en termes de situation familiale, ressources, prestations perçues. Pour toutes ces raisons, il a donc fallu monter un dossier CNIL.

La constitution de ce dossier CNIL a nécessité des allers et retours. La CNIL, avant de se positionner, a examiné l'ensemble des données : les éléments de contexte, le questionnaire, les documents annexes, l'information faite aux parents, les conditions de traitement des données, les conditions de passation de l'enquête, les outils mis en œuvre pour traiter l'enquête.

Comment cela se traduit-il en termes de procédure ? L'enquête porte sur des bénéficiaires d'équipements de petite enfance et l'enquête est passée, directement, par les équipements.

Il aurait été normal, c'est la règle, que ce soient les gestionnaires des structures qui montent un dossier CNIL puisque le rapport contractuel, juridique, a lieu entre les parents et celui qui est chargé de l'enquête. De ce point de vue, nous sommes en arrière-plan. Le travail avec la correspondante CNIL de la CNAF a été assez utile. L'institution a globalement une bonne image de marque auprès de cette instance et a réussi à obtenir une déclaration unique côté CNAF, pour l'ensemble des structures.

Pour des raisons de délais, nous avons demandé l'avis de la CNIL avant de soumettre le dossier au conseil d'administration de la CNAF. Le 15 septembre, nous avons eu l'accord écrit de la CNIL. Ce dossier a dû passer au conseil d'administration de la CNAF début octobre.

Le conseil d'administration a émis quelques remarques de détail, de forme, notamment dans le questionnaire. Bien que, pour des problèmes de forme, il faille repasser cet accord CNIL au conseil de novembre, le bureau CNIL de la CNAF a pris sur lui de ne pas soumettre de nouveau le dossier à la CNIL puisque cela ne change rien sur le fond.

Toutes ces péripéties auprès de la CNIL nous ont permis d'avancer un peu dans notre réflexion. Après avoir passé quatre à cinq mois sur le montage de ce dossier, les techniciens qui avaient suivi la procédure ont estimé qu'il fallait capitaliser ce travail. Partant du point de vue qu'il serait anormal de passer autant de temps, chaque fois qu'on monterait une enquête sur des équipements financés grâce aux prestations de service, ils ont commencé à entreprendre le montage d'un acte réglementaire permettant de conduire des enquêtes sur ce type d'équipements.

L'argument principal développé auprès de la CNIL consiste à dire : « Il est légitime que les Caisses d'Allocations Familiales s'intéressent aux bénéficiaires des équipements largement financés par les caisses, notamment via les prestations de services ». Cela ne pose pas de problèmes du côté CNIL. Un autre dossier est en préparation afin de conduire des enquêtes similaires auprès des bénéficiaires d'équipements touchant l'APS, d'élargir le champ de l'enquête (les centres sociaux, les CSH, les FEJT, etc.). Le souhait est de ne pas se cantonner à la petite enfance. Ceci permettrait aux caisses qui, localement, souhaiteraient conduire une enquête auprès des clientèles de ces équipements, de faire des déclarations simplifiées et de démarrer rapidement leurs investigations. Des questions sont encore à régler, notamment sur la grille, puisque, dans l'accord CNIL, on doit faire figurer les questionnaires. Il faut réfléchir sur la nature des données demandées sur des questionnaires auprès de ce nouveau champ.

4.4. Le cas de Montpellier

Roger Rabier (INSEE), détaché à la Caf de Montpellier

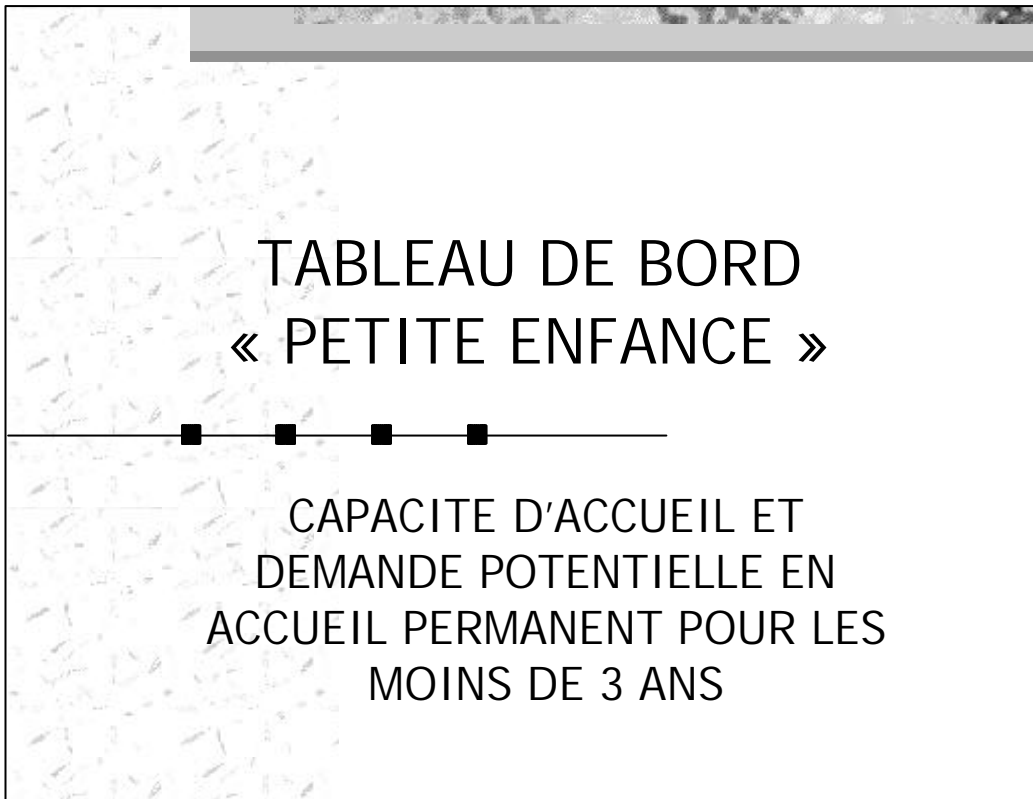
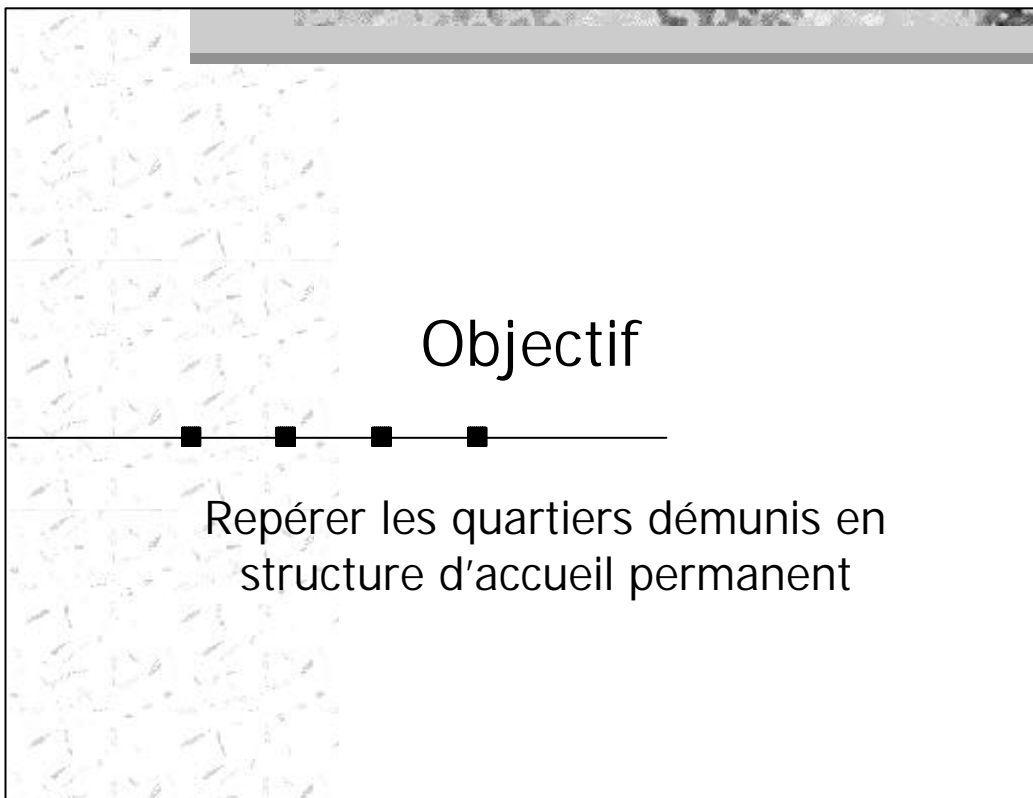


TABLEAU DE BORD
« PETITE ENFANCE »

CAPACITE D'ACCUEIL ET
DEMANDE POTENTIELLE EN
ACCUEIL PERMANENT POUR LES
MOINS DE 3 ANS



Objectif

Repérer les quartiers démunis en
structure d'accueil permanent

METHODOLOGIE

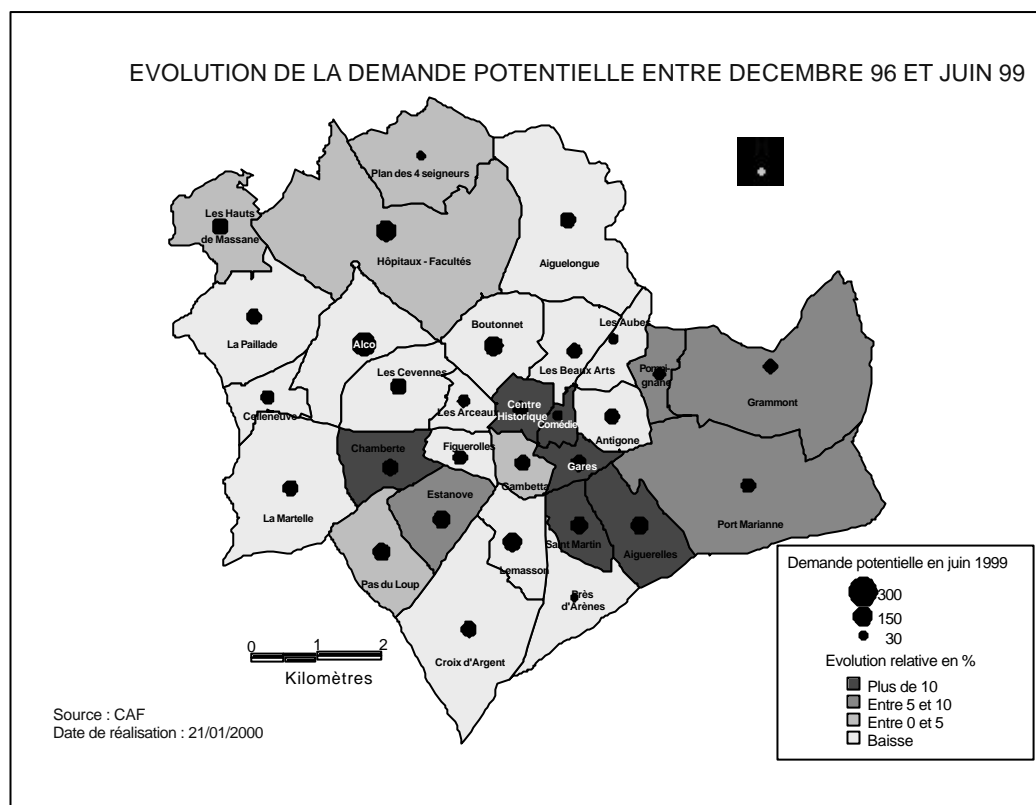
Un raisonnement en trois étapes

1ère étape : Dénombrer la demande potentielle

Requêtes SAS sur les FRECAF « ilotés » : dénombrement du nombre d'enfants de moins de trois ans ayant droit à une place en structure d'accueil en fonction de l'activité des parents.

Pour la ville de Montpellier, l'échelon géographique retenu, en accord avec la mairie, est le grand quartier.

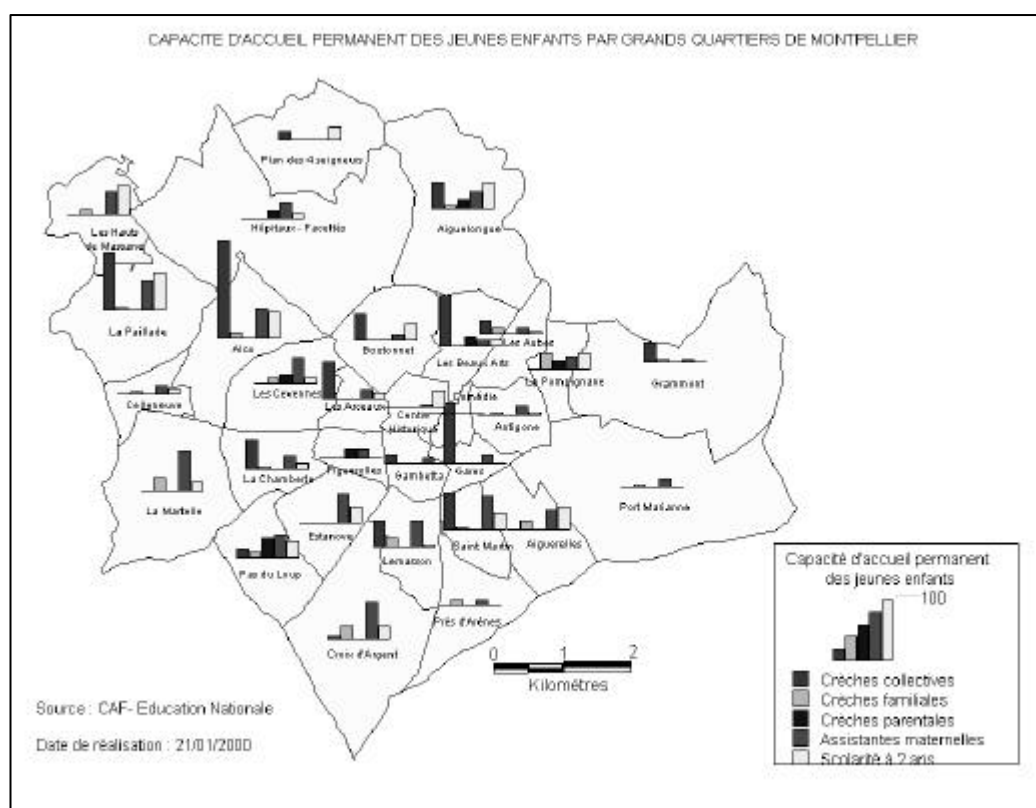
Intégration de la dimension dynamique : calcul du taux d'évolution de la demande potentielle entre décembre 96 et juin 99.



2ème étape : Offre théorique

Il s'agit de dénombrer les capacités d'accueil :

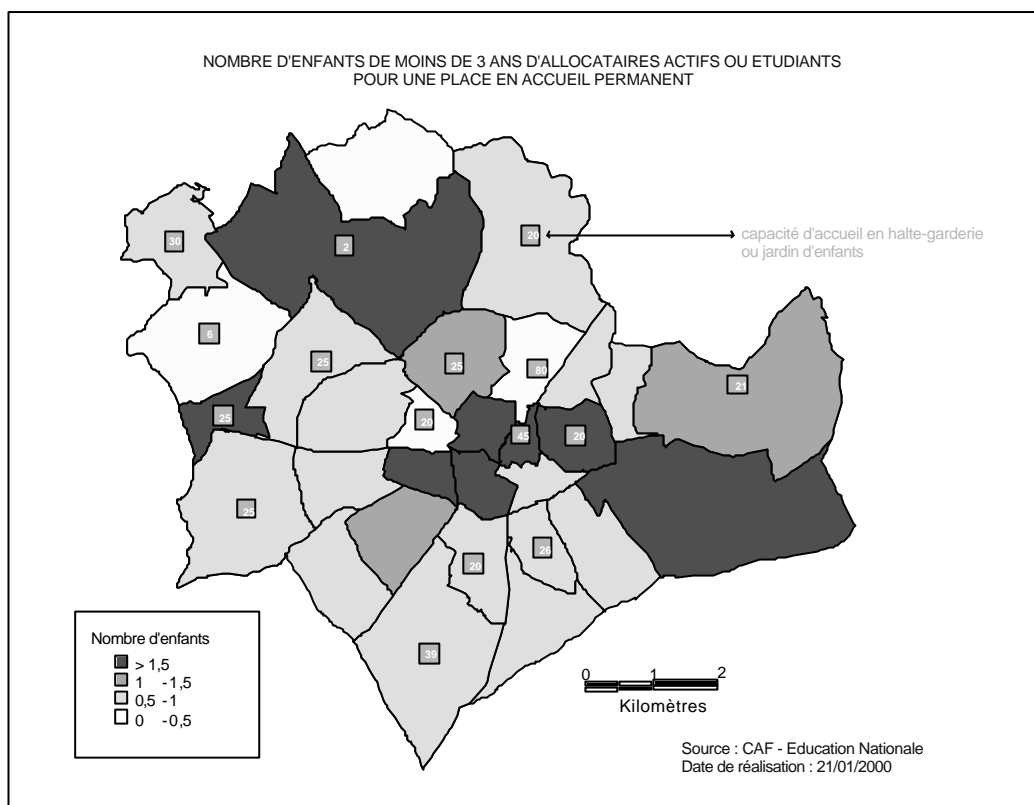
- des crèches collectives et parentales (source OBSEKIP)
- chez les assistantes maternelles indépendantes ou des crèches familiales (sources : PMI, R.A.M., structures)
- dans les écoles maternelles publiques (source : Inspection académique, effectif scolarisé à 2 ans).



3ème étape : Calcul de l'indicateur synthétique

Il s'agit de calculer le nombre d'enfants de moins de trois ans dont les parents remplissent les critères d'activité pour une place en accueil permanent.

On a fait figurer sur la carte les capacités d'accueil en Halte-garderies pour voir s'il n'y avait pas d'effets compensatoires en cas de déficit.



Pour aller plus loin ...

■ ■ ■ ■

Récupérer les adresses des enfants accueillis par structure d'accueil.

Ilotage ...

Calcul des flux lieu de résidence - lieux de garde

Sociologie des familles bénéficiant des modes de garde

Calcul des taux de remplissage.

V - LOGEMENT

5.1. Les études sur le logement dans le cadre de Perspicaf

Christiane Bouchart, Caf de Lille

Nous allons parler du logement dans le cadre de Perspicaf. Tout d'abord nous allons vous présenter les travaux du groupe de travail actuel sur « l'accèsion à la propriété, le risque d'endettement des familles et la réponse des Caf ». Composé de 13 personnes, ce groupe de travail démarré en février 2000 représente 8 Caf et 3 personnes ressources de la CNAF (prestations familiales, action sociale et DRPS).

Mais avant cette présentation, il me paraît important de restituer l'ensemble des études menées sur le logement dans le cadre de Perspicaf. Les premiers résultats d'étude seront donnés à partir d'un exemple de la Caf de Toulouse, et ensuite, nous positionnerons ce travail en élargissant un peu les travaux du groupe à d'autres études : sur le logement, sur l'accèsion à la propriété au travers d'un exemple de la Caf d'Evreux et également autour d'un Observatoire de l'habitat sur la Caf du Havre.

Je vais très rapidement récapituler la démarche d'étude dans le champ du logement. Cela fait plus de six ans aujourd'hui qu'au sein de Perspicaf ce champ est investi.

1994/1996: période de sensibilisation, de repérage d'indicateurs

En effet, en avril 1994, la direction de l'action sociale de la CNAF organisait en collaboration avec la DRPS un séminaire regroupant des conseillers techniques logement sur le thème de l'étude et de l'expertise. Cela a permis, en s'appuyant sur des expériences locales, de mettre en évidence des données institutionnelles, à la fois statistiques et qualitatives de terrain.

C'était une base de positionnement pour l'institution dans le partenariat local.

Parallèlement, à ce moment d'échange et de sensibilisation, se constituait le groupe logement Perspicaf avec l'élaboration des indicateurs pour les bases d'Epicaf et les bases de données.

En 1995, à la demande du comité de pilotage Perspicaf, une étude était conduite sur les taux de couverture des aides au logement sur les Caf de Besançon et de Lille.

En 1996, le groupe a poursuivi ses travaux en menant une étude sur le maintien des familles dans leur logement à partir des dossiers soumis au FSL. Certaines incohérences dans les dispositifs ont été repérées ainsi que des différences de fonctionnement en fonction des lieux géographiques étudiés. Après avoir procédé à une analyse, et une description des bénéficiaires de ces deux FSL, l'un à dimension communale et l'autre à l'échelle d'une circonscription, l'étude a tenté d'esquisser une typologie des ménages bénéficiaires des dispositifs et de mettre en évidence le montant minimal en dessous duquel il nous paraissait impossible de pouvoir vivre. Elle montre également l'efficacité des dispositifs, reposant sur un suivi dans le temps des ménages concernés. Ensuite, la définition des indicateurs sociaux et techniques des tableaux de bord FSL réalisés en collaboration avec la CNAF et la Direction de la Construction, s'est appuyée sur les indicateurs qui ont servi de base à cette typologie-là. On voit donc ainsi que des résultats d'étude menée à terme peuvent aussi servir à afficher, à définir des politiques plus institutionnelles.

Depuis 1997 : des études qualitatives associant conseillers techniques et chargés d'études

Depuis 1997, le groupe logement Perspicaf cherche à dépasser simplement la production de chiffres et d'indicateurs, et élargir la démarche d'étude en combinant les compétences et en s'appuyant à la fois sur des données statistiques et sur des données d'observations qualitatives de terrain. C'est sur cette base que quatre thèmes d'étude, avaient été proposés aux Caf en s'appuyant sur des propositions formulées par les caisses. Ces quatre thèmes (charges liées au logement, l'insalubrité, les outils et les méthodes d'analyse territoriale de l'habitat ainsi que le surendettement lié aux difficultés rencontrées par les accédants) devaient être approfondis en tant qu'enjeu important pour les familles allocataires, ainsi qu'en terme d'impact sur nos interventions à la fois sociales, partenariales, mais également légales au sein de l'institution.

Le thème sur les outils et les méthodes d'analyse territoriale ont été traités lors du séminaire de Lyon « Les Caf et la ville : comprendre pour agir ». En parallèle, deux groupes de travail ont démarré, l'un sur le poids du logement et l'autre sur l'insalubrité. Ces deux groupes de travail - qui ont fait l'objet d'un *Dossier d'Etude* - ont approfondi la démarche d'étude en s'appuyant pour le groupe sur le poids du logement, sur l'analyse des dossiers d'allocataires bénéficiaires d'aides financières ou d'interventions du FSL ou d'interventions d'aides socio-éducatives sur 24 caisses. Cette étude a produit des indicateurs permettant, encore aujourd'hui, aux Caf d'analyser les bénéficiaires de leur intervention dans le secteur du logement. Le groupe sur l'insalubrité s'est interrogé sur la connaissance statistique et sociale existante dans l'institution et chez nos partenaires en regardant les expériences locales. C'est donc un groupe qui était moins pragmatique que le précédent, mais qui a mis en lumière les différentes dimensions du phénomène. Il a proposé des modifications de textes législatifs et réglementaires et décrit des pistes d'actions possibles pour les Caf.

5.2. Présentation des travaux du groupe d'étude "l'accession à la propriété"

Jean-Jacques SANS, Directeur - Adjoint (Action Sociale), Caf de Toulouse

Je vais vous présenter les travaux du groupe sur l'accession à la propriété arrêtés à ce jour. Voici les grandes lignes de la problématique et la démarche de ce groupe.

Au niveau de la problématique, les Caf sont confrontées à des situations d'endettement des familles liées à l'accession à la propriété de plus en plus importantes. Ce phénomène est en progression, et les CAF développent des modes d'intervention, soit seules, soit dans le partenariat local. En fait, la connaissance de ces bénéficiaires d'aide au logement pour l'accession à la propriété en difficulté est très fine.

« Quels sont les éléments de connaissance sur les ménages accédants ? Et quels sont ceux en difficulté ? Est-ce qu'on peut arriver à définir un seuil qui permette de dire à un moment donné que les accédants sont en difficulté ? Est-ce qu'on peut repérer des indicateurs qui permettent aux Caf d'assurer à la fois un rôle préventif et un rôle d'alerte, voire un rôle curatif ? Quelles sont les actions à conduire ? Quel partenariat peut-on tisser à la fois au démarrage du projet, mais également pendant la période d'accession à la propriété ? » La démarche du groupe a consisté à mettre en commun l'ensemble de l'information disponible, un partage d'expériences des caisses engagées dans différentes études ou réflexions.

Christiane Bouchart, Caf de Lille

On a construit un outil de recueil de données permettant d'alimenter la connaissance à partir d'une démarche réalisée sur Besançon et que nous avons enrichie. Des acteurs extérieurs travaillant sur ce thème ont été auditionnés. Il s'agit notamment de la Fédération nationale des CAI-PACT mais aussi des ADIL. A partir de la restitution d'un appel à projets CNAF sur le sujet, un recensement sur les actions conduites par les caisses a été réalisé au travers de fiches d'expériences adressées aux Caf. Nous procédons actuellement à leur analyse.

Trois axes de travail sont privilégiés :

- le repérage des éléments de connaissance disponibles au travers de nos fichiers sur les bénéficiaires d'aide au logement,
- les modes d'intervention actuels des caisses pour informer, prévenir, accompagner les familles accédantes,
- et des pistes d'intervention possibles pour l'institution.

Deux clés d'entrée : l'une « prestations familiales » par le biais des aides au logement et l'autre par le biais de l'action sociale.

Sur les éléments de connaissance du public, on recueille l'information sur le profil des bénéficiaires avec comme typologie : la taille et la structure de la famille, l'âge des parents, la nature des prêts contractés (intéressante pour déceler une incidence d'une part, et des prêts à taux zéro d'autre part), et la localisation géographique pour chercher à évaluer les risques d'endettement des familles à partir de critères construits et croisés. Ces derniers porteront à la fois sur les ressources des familles, mais également le poids du montant de leur remboursement du prêt.

Il sera intéressant de connaître le taux d'effort demandé aux familles, le nombre d'années de remboursement du(es) prêt(s), la dépendance aux prestations familiales et sociales, les changements de situation familiale prévisibles (un troisième enfant qui atteint l'âge limite pour ouvrir droit au bénéfice, soit des aides au logement, soit des prestations), et également essayer de repérer les changements non attendus qui génèrent des difficultés et qui sont observables dans le temps, (l'insolvabilité, la perte d'emploi, la baisse des revenus, l'éclatement de la famille, l'augmentation des charges, la mauvaise évaluation des travaux par rapport à leur prévision de départ, la perte de la valeur du bien, la baisse du marché immobilier, notamment dans certaines zones géographiques, et l'échec social).

En complément de ces données, nous analyserons l'endettement des ménages existant, tout en observant que les oppositions à l'AL ou les saisines de la SDAPL sont peu mises en œuvre aujourd'hui et ne semblent pas refléter la réalité. De plus, l'endettement lié au logement ne comprend pas tous les crédits liés à la consommation car ils ne sont pas recensés. Testés sur deux caisses aujourd'hui, Lille et Toulouse, les premiers éléments de réponse vont vous être communiqués avec ceux de cadrage fournis par la CNAF. En parallèle de la connaissance statistique, les informations provenant des caisses sont intéressantes à observer.

Trois niveaux d'intervention ont été définis mais peuvent être affinés en fonction de l'exploitation des réponses obtenues.

La prévention primaire qui se situe en amont de la situation d'endettement. C'est toute l'information sur l'ensemble des allocataires potentiellement concernés par une accession à la propriété (forums, salons de l'habitat, réunions publiques).

La prévention secondaire qui s'appuie sur la Caf mais aussi ses partenaires pour avoir une action en continu avec les familles accédantes afin d'éviter qu'elles ne basculent dans des

situations d'endettement. Ce type de contact, un peu sous forme de réseau, nous paraît inexistant. Les prémices de l'échec semblent encore être une « boîte noire ». « Comment faire pour agir et tisser des partenariats ? ». Il faut réfléchir sur l'amélioration des dispositifs existants et le maillage avec les intervenants.

Enfin, des interventions curatives individuelles ont pour objectif de trouver des solutions pour permettre aux familles de continuer à vivre dans leur logement. Ce qui se traduit soit par la renégociation de prêts, soit par le rachat au juste prix du logement, notamment par les bailleurs sociaux permettant aux familles de passer d'un statut d'accédants à un statut de locataires. Cela vise à stabiliser la situation des ménages dans des délais très courts ou des situations plus collectives d'où la mise en place de FAAD. Les Caf interviennent à la fois comme partenaires du dispositif, mais également sur les dossiers non éligibles, en complémentarité.

Par ailleurs, des pistes d'intervention sont possibles. Afin de prévenir l'endettement, des mesures préventives sont menées par les caisses. Par exemple, certaines Caf proposent de façon systématique une mise à disposition de travailleurs sociaux aux familles lorsqu'elles prévoient une baisse de prestations. D'autres s'appuient plus sur des partenariats (ADIL ou PACT) lorsque les familles formulent des demandes de prêt pour être reçues en amont. Les seuils d'endettement sont étudiés. Quels sont-ils et comment essayer alors d'alerter les familles à ce moment-là ? Et peut-on aussi, par les mécanismes d'aide financière exceptionnelle ou les fonds partenariaux, apporter un soutien financier efficace ? C'est aussi une de nos questions, en sachant qu'effectivement certains FSL cherchent aussi à s'ouvrir à d'autres types de public ou à d'autres types de logement, notamment aux copropriétés dégradées.

5.3. Le cas de Toulouse

Geneviève Cazaux, Caf de Toulouse

A Toulouse, c'est en partenariat avec la ville de la Haute-Garonne. Le logement étant une préoccupation des familles mais aussi de l'action sociale des Caf et de celle de la Haute-Garonne en particulier, voici les deux objectifs de cette étude :

- Avoir une meilleure connaissance des bénéficiaires des aides au logement pour l'accession, et cela afin de déceler quel était le public le plus fragile pour pouvoir intervenir.
- Elaborer une méthodologie qui pourrait être utilisable par les caisses qui seraient intéressées par ce sujet.

Nous avons décidé de faire un découpage géographique suivant l'aire urbaine et le reste du département, sachant que le pôle urbain autour de Toulouse, c'est une cinquantaine de communes et que la couronne péri-urbaine compte à peu près deux cents communes. Ensuite, en partenariat avec l'ADIL, nous avons fait un état des lieux du marché, c'est-à-dire que leur compétence pouvait nous amener une connaissance complémentaire à notre population (allocataires).

Grâce au programme SAS réalisé par Christiane Bouchart, nous avons pu faire une photographie des bénéficiaires des aides au logement, à la fois en tenant compte des données issues du FRECAF et celles des bases logement et dossier.

Etant donné que nous étions dans une étude quantitative, nous avons retenu comme critère pertinent le revenu par unité de consommation et le seuil de précarité (4 076 F). On s'est aussi intéressé à la partie « taux de couverture », c'est-à-dire la part de l'aide par rapport à la part de remboursement. Des critères aggravants tels que l'âge des enfants (20 ans donc baisse brutale des allocations familiales), le chômage, séparation et/ou divorce ont été pris en considération.

S'agissant de la localisation, de nombreuses familles bénéficiaient des abattements liés aux frais de déplacement et certaines d'entre elles éloignées de leur lieu de travail engendrant des frais annexes connaissaient une situation de fragilité. De plus, suivant le marché, on achetait de l'ancien avec des ressources modestes, sans avoir les moyens de le rénover, ou du neuf (un objectif trop important par rapport aux ressources) facteurs aggravants dans un contexte difficile.

Les premières données sur la Haute-Garonne apportées par l'ADIL sont les suivantes : depuis 1995, le financement de l'accession dite sociale s'est axée sur le prêt à taux zéro et ce sont ces nouveaux accédants qui sont majoritairement les nouveaux allocataires de la caisse d'allocations familiales. Dans la Haute-Garonne, on compte 4 000 maisons individuelles par an depuis 1991. Trois opérations sur quatre, réalisées avec un prêt à taux zéro, concernent des constructions neuves, avec en haut du palmarès, la maison individuelle. Par contre, le collectif neuf et la maison individuelle ancienne restent stables. En dernière position, on retrouve l'achat d'appartements anciens.

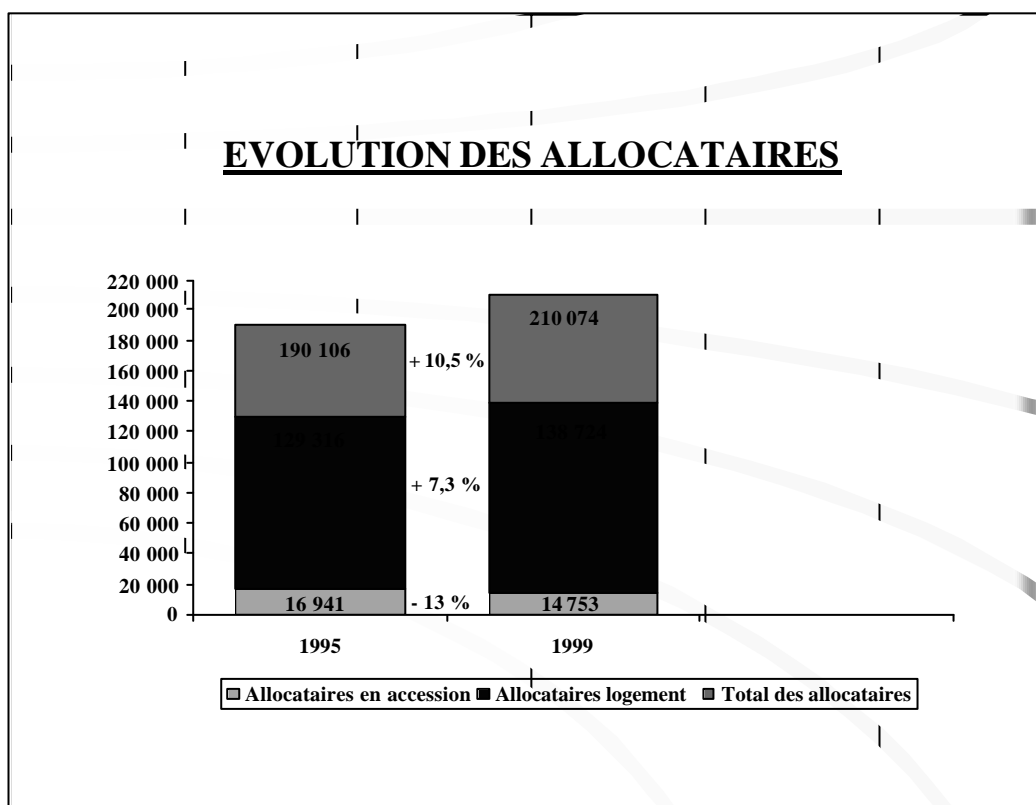
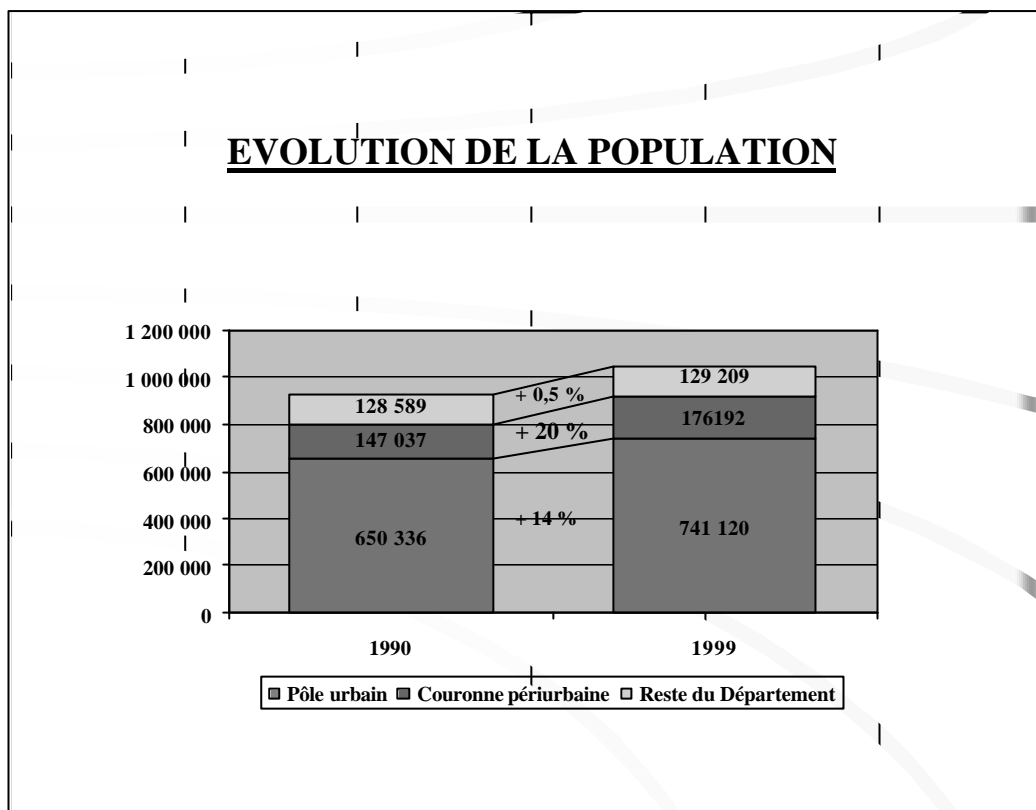
Entre 1990 et 1999, la population de la Haute-Garonne a augmenté de 13% de manière différente : 14% dans le pôle urbain, 20 % dans la couronne péri-urbaine (déplacement de la population). Par ailleurs, entre 1995 et 1999, on a analysé la part des allocataires en accession à la propriété, puis ceux qui bénéficiaient d'aide au logement par rapport à l'ensemble des allocataires de la Caf. Durant 1999, en procédant au même comptage, on constate une baisse de 13% des allocataires bénéficiant d'une aide à l'accession, alors que dans le même temps, les aides au logement augmentaient de 7,3%.

Quant à l'évolution entre l'APL et l'AL, la première baisse de 22 % et la seconde augmente de 28 %. Plusieurs hypothèses se dégagent. Il y a eu peu d'évolution des barèmes avec une baisse, pendant cette période, des taux bancaires et des mesures de remboursement.

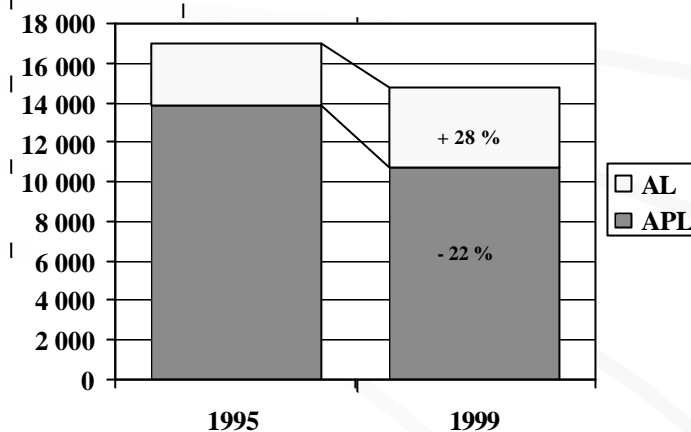
Certaines familles bénéficiant du prêt à taux zéro avec un paiement différé ne perçoivent pas d'aide au logement. De plus, une production de prêts bancaires ouvre droit plutôt à l'AL plutôt qu'à l'APL. Lorsque l'on compare les bénéficiaires d'aide au logement, ceux qui perçoivent l'APL se situent majoritairement dans la couronne péri-urbaine alors que l'AL est plutôt représentée dans le reste du département.

Comment a-t-on repéré les critères de fragilité ? Premièrement le RUC (revenu par unité de consommation) représente 12,8 % des accédants dans nos fichiers soit à peu près 1 800 allocataires, donc une part importante. Deuxièmement, si le taux de couverture est inférieur à 10 %, cela devient un critère de fragilité. C'est une aide au logement par rapport au montant du remboursement. C'est dans la couronne péri-urbaine que se situe le taux de couverture moyen. Enfin, la définition du taux d'effort en partenariat avec l'ADIL s'est limitée à l'effort financier que devait faire la famille sans ses allocations familiales.

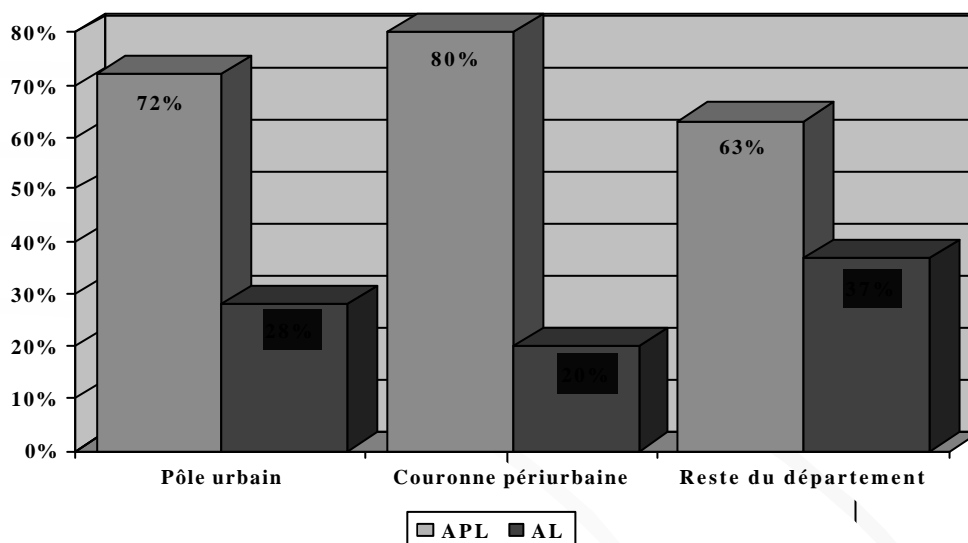
En fait, ce qui nous importait, c'étaient les aides au logement et l'importance des prestations par rapport au reste des revenus.



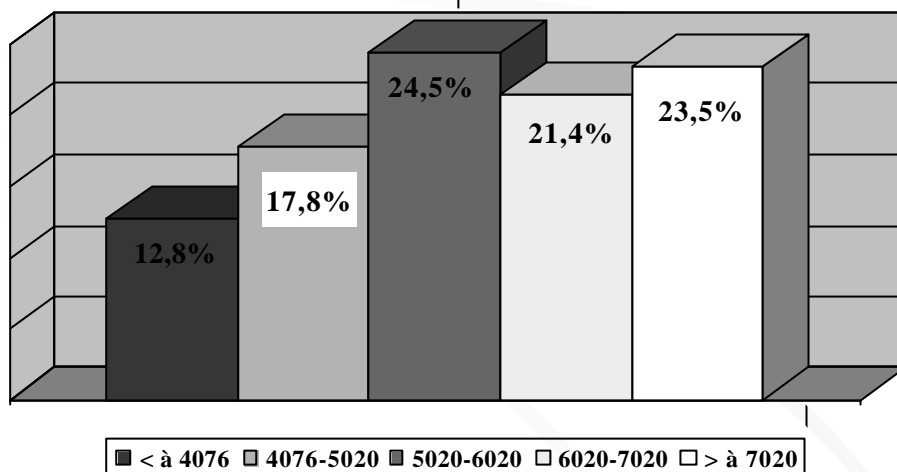
ÉVOLUTIONS DES BÉNÉFICIAIRES D'AIDES AU LOGEMENT



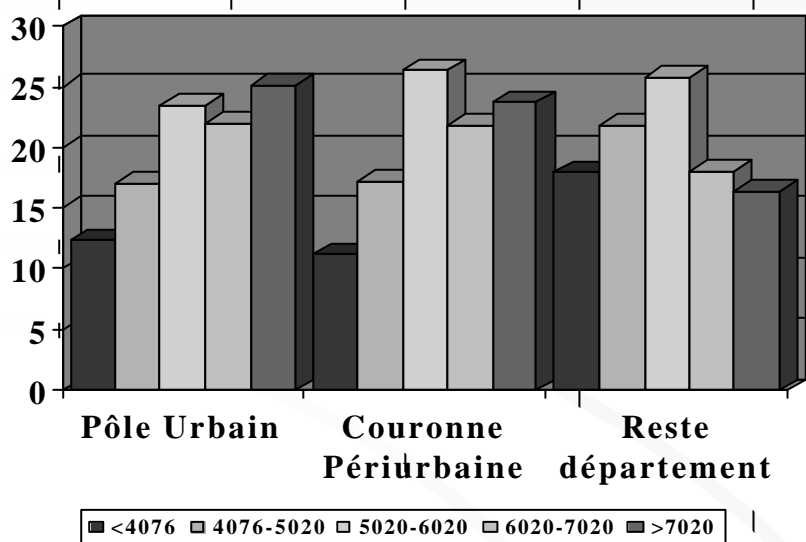
RÉPARTITION TERRITORIALES DES AIDES

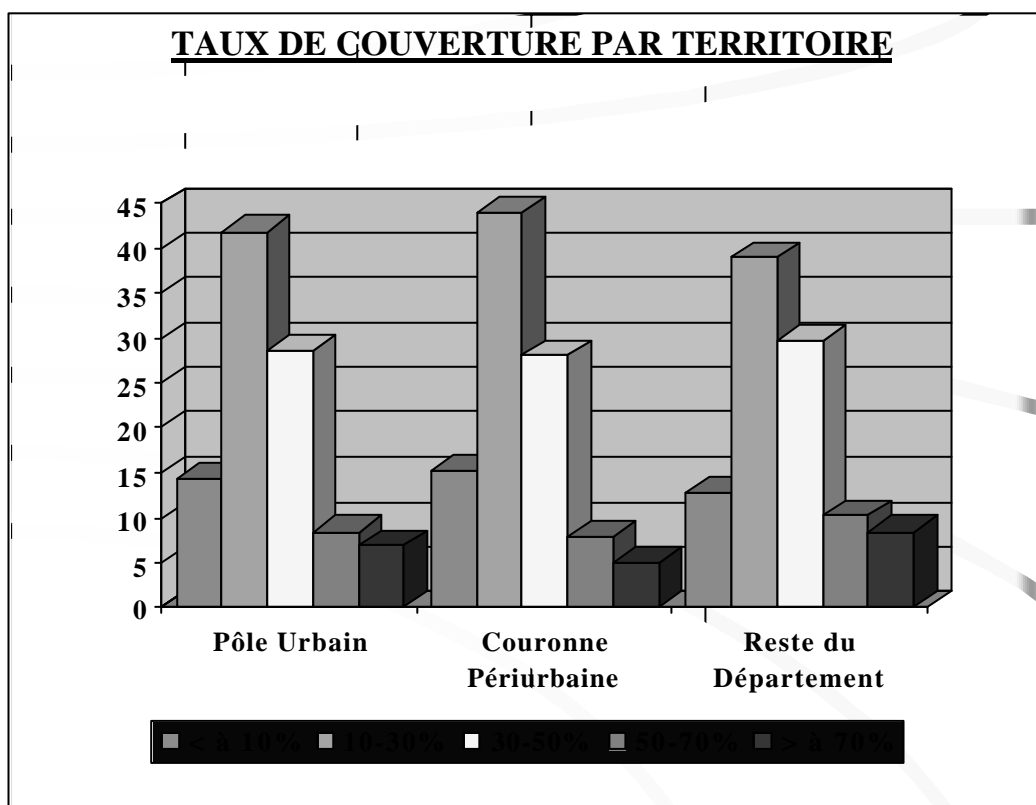
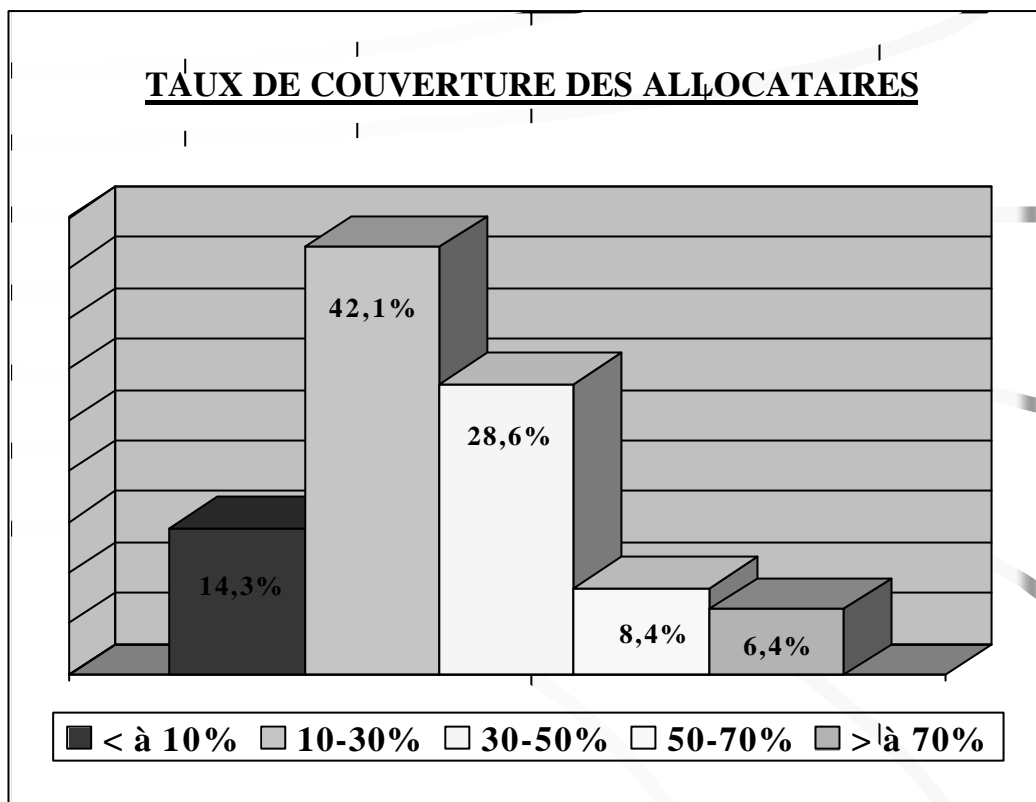


RUC DES BÉNÉFICIAIRES D'AIDES AU LOGEMENT



RUC PAR TERRITOIRE





TAUX D'EFFORT

$$T1 = \frac{\text{Mt Remboursement mensuel}}{(\text{Mt Revenus bruts}/12 + \text{PF mensuelles})} * 100$$

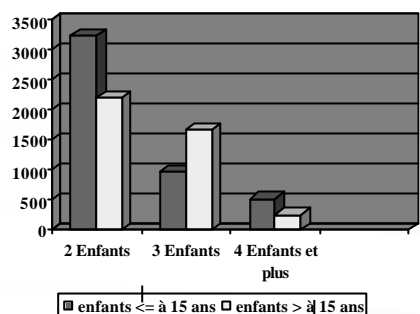
$$T2 = \frac{(\text{Mt Remboursement mensuel} - \text{aide au logement})}{(\text{Mt Revenus bruts} / 12 + \text{PF mensuelles} - \text{aide au logement})} * 100$$

$$T2\text{Bis} = \frac{(\text{Mt Remboursement mensuel} - \text{aide au logement})}{(\text{Mt Revenus bruts} / 12 + \text{prestations précarité})} * 100$$

TAUX D'EFFORT T1,T2 et T2 bis



L'âge des enfants



7 % des allocataires ont 1 enfant âgé de 18 ans ou plus

Le nombre de revenus

=> 19,5 % de nos allocataires (APL+AL) ont deux revenus

=> 10 % de ceux-ci ont un T2 > à 33%

La situation familiale

=> 1076 allocataires présentent un changement de situation en 1999

=> 27,6% avaient un T2 > à 33%

LES ACTIONS

EN AMONT

- ➔ Le référent logement
- ➔ L'aide à l'épargne préalable
- ➔ L'aide à la localisation

DURANT LE PROJET

- ➔ Le référent UNIQUE
- ➔ L'alerte informatisée

5.4. Le cas d'Evreux

Vincent Enos, Caf d'Evreux

Les objectifs opérationnels de cette étude conduite en partenariat avec l'ADIL de l'Eure et Habitat et Développement étaient d'abord d'identifier les caractéristiques socio-démographiques, la distribution spatiale, le parcours logement des accédants les plus démunis (notion de bas revenus). Le deuxième temps était de spécifier la nature des difficultés (domaine financier, amélioration de l'habitat et les transports) et de mesurer leur importance. Le troisième temps était d'évaluer les réponses apportées par les politiques publiques, par les institutions sociales en se situant dans le cadre de l'élaboration du Plan et de l'évaluation des politiques du précédent. Le diagnostic comportait quatre phases : D'abord une requête d'identification à partir du FRECAF et du RUC.

Puis un entretien sous forme de questionnaires auprès de 50 allocataires ciblés. Sur cette enquête, figuraient des questions notamment sur les difficultés de logement en matière d'amélioration de l'habitat sur l'environnement des familles par rapport aux loisirs en sachant que l'accession représente aussi un sacrifice sur d'autres postes budgétaires.-Ensuite une analyse de l'enquête, des résultats en couplant ces éléments avec un diagnostic et la parole des experts.Enfin, Des propositions d'orientation à court terme et moyen terme. Le rapport final est à valider par les instances de Direction.Pour revenir sur les finalités fondamentales de l'étude, la démarche relevait de trois motivations principales.

La première finalité était de positionner la Caf comme acteur de la politique du logement et de valoriser la capacité d'expertise de la Caf sur le champ du logement. Les caisses n'ont pas forcément vocation à financer la construction de logements, mais nous avons participé au débat car ce domaine est un vecteur d'insertion pour les familles. La Caf est désormais associée aux politiques du logement parce qu'elle a prouvé sa capacité d'expertise. Nous aurons une prestation d'ingénierie sociale autour de l'évaluation du FSL. C'est une prestation annuelle de 200 000 francs, cela prouve notre capacité à produire un certain nombre de diagnostics. Par ailleurs, nous menons avec la DDE, dans le cadre des conférences intercommunales du logement, des études de peuplement sur certains quartiers. Ce sont des questions très sensibles, surtout à l'approche des élections.

La deuxième finalité était de recadrer, de recentrer la politique, les dispositifs, les actions inscrites au plan départemental pour le logement des plus démunis ainsi que de mobiliser les partenaires sur la question des accédants. Précédemment, on avait un Plan axé sur les questions d'accès, de maintien dans le logement et cette étude complémentaire était d'apporter une valeur ajoutée à ce Plan.

La troisième finalité était d'aménager le schéma directeur d'action sociale, les dispositifs, les modes d'interventions sociales. Cela consistait plutôt à renforcer le thème logement par rapport à ceux du temps libres et de la petite enfance. L'étude était aussi un moyen de mobiliser les équipes territoriales, les travailleurs sociaux, les ADS sur ces questions de substituer, en matière de mode d'intervention sociale, une logique de signalements et d'urgences -domaine du Conseil général- à une logique de gestion par projets d'anticipation.

Le résultat est relativement un échec du fait que nous nous sommes axés sur la question des pratiques d'intervention. Pour les travailleurs sociaux, les ADS, le passage à la gestion par projets a été vraiment et très clairement intériorisé et vécu comme un abandon de la politique de l'intervention individuelle.

Par contre, par rapport au positionnement politique, mises à part des difficultés internes, c'est relativement un succès pour la Caf. De plus, je tiens à préciser -de manière annexe- que cette étude a été le moyen notamment pour les chargés d'études de se professionnaliser puisqu'elle a été réalisée dans le cadre de la Formation / Action Précarité / Pauvreté.

Un certain nombre de critiques ont été émises par rapport aux systèmes d'aide aux accédants en difficulté financière. Il a été démontré un dépistage insuffisamment précoce des situations d'impayés. Bien qu'obligatoire, les prêteurs ne signalent pas systématiquement à la SDAPL et à la Caf les situations d'impayés (plus de trois mois d'échéances impayées). Les propositions s'orientent vers un développement des relations prêteurs et institutions sociales, vers des politiques conjointes de prévention entre les prêteurs et ces institutions afin de réduire les risques d'impayés.

La deuxième critique portait sur une articulation insuffisante entre les organes de dépistage : SDAPL, commission de surendettement, et le dispositif curatif, Fonds d'aide aux accédants en difficulté, entre les dispositifs curatifs eux-mêmes et les fonds liés à l'Habitat, énergie, eau, téléphone, etc. En règle générale, les dettes liées à l'accession entraînent des impayés relatifs à l'habitat. Cette situation est due au manque d'animation des dispositifs et nous avons proposé la mise en place d'une structure

permanente en ce sens avec une enquête sociale unique afin d'éviter la multiplicité des notifications de décisions.

La troisième proposition était d'aménager les critères d'intervention du FAAD qui sont pour notre département, complètement sélectifs. L'année dernière, seuls 40 dossiers ont été traités alors que l'Eure représente un fort taux de surendettés.

Quant aux systèmes de rachat par les organismes HLM -en sommeil-, la proposition serait l'extension du régime aux prêts bancaires classiques, l'attractivité des prêts PAS s'est complètement réduite vis-à-vis des autres produits bancaires.

Une autre suggestion s'est portée sur les dispositifs Caf. Parmi eux, le « Concordat Accession » qui permet notamment d'intervenir soit en complémentarité du FAAD, soit sur des publics non éligibles à ce dernier. Ce dispositif est relativement pertinent, souple et complet avec ses aides financières et son suivi social mais insuffisamment utilisé. Pourquoi ? Il n'est pas inscrit au Plan, donc cela ne favorise pas sa publicité l'étendre à d'autres services instructeurs, type UDAF serait une bonne chose.

La cinquième porte sur les carences des aides au logement. Les aides au logement assument de moins en moins le rôle de sécurisation des ménages. En fait c'est une demande d'évolution de la législation, l'objectif est de coller de plus près finalement aux situations des familles.

Quant à la sixième, c'est le constat d'une insuffisance des mesures d'accompagnement social. Une étude serait à mener sur l'identification des difficultés financières et des difficultés sociales.

Pour terminer, la septième préconisation était de montrer les carences de la politique de prévention. Nous allons donc renforcer notre partenariat avec l'ADIL sur les populations les plus fragiles afin que la Caf les incite à rencontrer l'ADIL ou un autre opérateur.

Toutes ces préconisations ne sont pas forcément arrêtées. Un débat va s'instaurer à la fois au niveau des instances départementales mais aussi à l'intérieur de la Caf.

5.5. L'observatoire du logement à Fécamp

Driss Cherifi, Caf du Havre

Avant de vous relater l'histoire de l'Observatoire Logement Habitat de Fécamp, mis en place par la Caf du Havre, voici quelques données sur cette commune.

Fécamp, arrondissement du Havre, (Seine-Maritime) se trouve juste un peu en haut des falaises d'Etretat qui est un bon endroit pour faire de l'observation des rivages. Zone d'emploi et bassin d'habitat, cette ville compte 21 000 habitants et c'est un contrat-ville.

Pourquoi la Caf du Havre s'est-elle donc lancée dans un projet de mise en place d'un Observatoire Logement Habitat ? Pour vous rappeler le contexte avec un peu d'histoire, c'était le début de la matérialisation de la fonction étude au sein des Caf. Les chargés d'études -débutants- avaient à leur disposition des bases de données intéressantes via la base Epicaf ce qui a permis une visibilité au niveau d'une certaine doctrine institutionnelle en termes de transmission et d'échanges d'informations. De plus, parmi les premiers groupes Perspicaf mis en place, figurait celui sur les observatoires sociaux avec un cumul de travaux, de documentations théoriques et de présentations de quelques expériences de Caf permettant

de réaliser une typologie (échecs, difficultés). La Caf a reçu des sollicitations internes et externes de mise en place d'observatoires sociaux. Au niveau du département, a émergé l'idée d'un « super » observatoire social autour du logement avec une ambition très large et une grande échelle. Seulement, quelques difficultés ont été rencontrées pour cause d'enjeux politiques. La place des Caf n'était pas très visible car elles étaient sollicitées en tant que fournisseurs de données tout simplement.

Cette démarche expérimentale a représenté des enjeux politiques pour les Caf dans le sens où un travail d'observation à une échelle locale, communale et à un bassin d'habitat était annoncé. Une dynamique communale s'est révélée à Fécamp à la suite des propositions communiquées des caisses.

En fait, cet observatoire est une instance d'étude et de réflexion au service d'acteurs locaux, la commune de Fécamp et le bassin d'habitat – c'est à l'échelle du bassin d'habitat – même si les projets dans un premier temps sont focalisés sur la commune de Fécamp et cela permet une mutualisation de données. Quant aux objectifs, c'est d'étudier l'adéquation de l'offre et de la demande de logements et de favoriser l'équilibre de peuplement qui se traduit en termes de mixité à la fois sociale et générationnelle mais aussi en termes d'accès au logement pour les publics en difficultés.

Parmi les acteurs permanents, on retrouve la commune de Fécamp et les bailleurs : OPAC, Basse-Seine, Séminord, dont un regroupant 90% de l'offre relative au logement social. Quant aux acteurs occasionnels, il s'agit notamment du CDAH (Centre Départemental d'Amélioration de l'Habitat).

Un des objectifs du groupe était de disposer d'une connaissance de la configuration du parc local, d'une connaissance socio-démographique au niveau de la ville de Fécamp afin, par la suite, de se fixer des pistes plus opérationnelles. Durant deux ans a été réalisé un travail de cadrage socio-démographique, un travail d'étude sur le profil de la demande de logements.

Globalement, les grandes conclusions de cette étude sont une forte demande très sociale et une problématique de logements récents très accrue ainsi une offre HLM à configuration globalement F3-F4. Par rapport aux F1-F2, l'analyse fait ressortir une forte demande du public jeune. Les situations les plus fréquentes sont celles d'isolement ou de familles monoparentales, de familles sans enfant et des jeunes de moins de 30 ans. On constate un pourcentage élevé de faibles ressources. Par ailleurs, 35 à 40 situations d'insalubrité ont été déclarées.

Tous ces éléments nous permettent d'arriver aux perspectives d'actions notamment sur une décision ou une volonté de réhabiliter une partie d'un quartier de Fécamp. Nous avons sollicité le Centre Départemental d'Amélioration de l'Habitat pour mener un diagnostic opérationnel technique en raison des aspects de l'urbanisme, de l'architecture, de la construction, de la connaissance du marché du logement, de la définition d'un périmètre pertinent et d'un programme d'opérations.

Cette opération d'amélioration de l'habitat, bien sûr la Caf en est acteur, au titre à la fois du diagnostic, parce qu'on apporte des éléments supplémentaires dans le cadre de cette opération qui est inscrite dans le cadre du contrat-ville, mais aussi au titre de l'action sociale puisque nos travailleurs sociaux vont être sollicités dans la phase accompagnement, dans la phase animation et dans la phase information auprès des familles. Mais cette démarche pourrait s'inscrire au titre des prestations car elle va se baser aussi sur des principes de conventionnement concernant la réhabilitation de logements. Un autre projet pourrait voir le

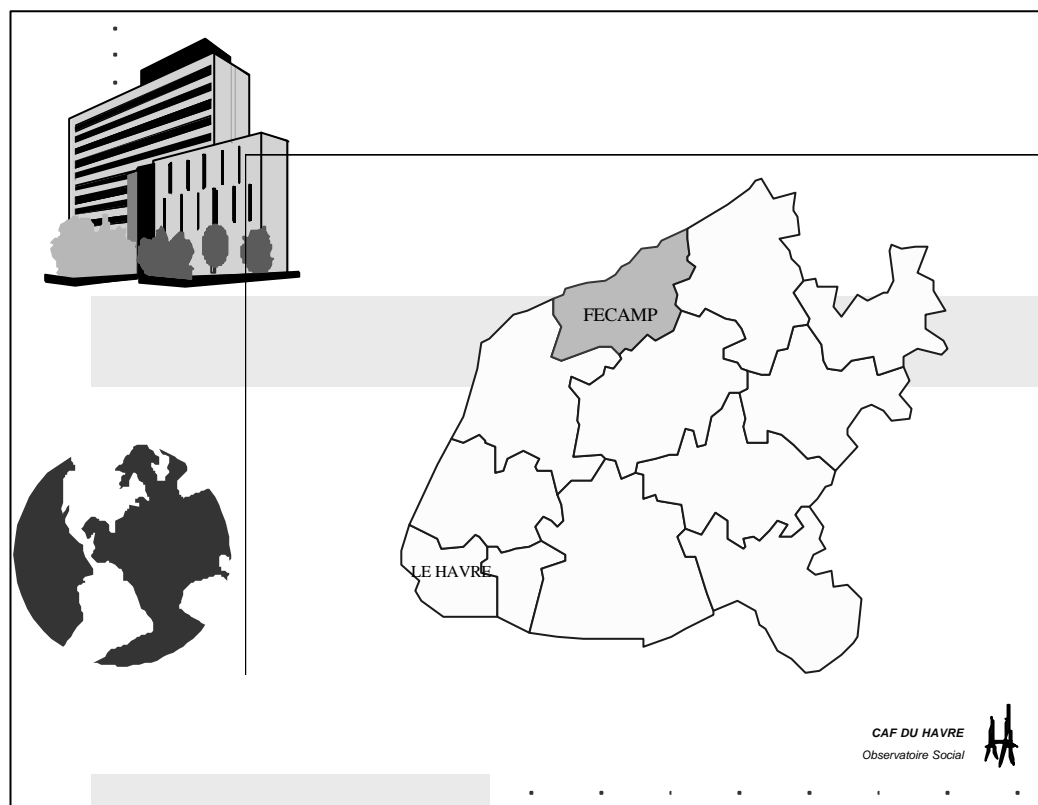
jour... Il s'agirait d'un travail de gestion et d'accompagnement par une expertise du type AIVS (agence immobilière à vocation sociale). C'est un travail en cours de réflexion, mais cela sera plus clair à la fin de l'opération programmée d'amélioration de l'habitat.

Concrètement, les travaux de l'Observatoire Logement Habitat sur Fécamp sont complètement intégrés dans le dispositif contrat-ville. Cette instance va répondre à toutes les demandes en termes d'indicateurs, de suivi, d'observation au niveau local.

L'engagement d'une opération d'amélioration de l'habitat qui va être calée sur deux ans à partir de janvier prochain. La faisabilité est acquise et nous sommes dans une phase technique et d'ingénierie assumée par le Centre Départemental d'Amélioration de l'Habitat qui aura à animer sur ce plan cette opération.

Par ailleurs, les travaux de cette instance ont permis de crédibiliser la fonction étude à la fois en interne et en externe (sollicitations, travail d'observation, pré-diagnostics).

Que puis-je ajouter en plus ? L'impact formateur de la démarche en raison des travaux menés avec les partenariats externes en ayant aussi la possibilité de développer le partenariat interne.



LE CONTEXTE

◆ Début de matérialisation de la fonction étude au sein de la CAF

◆ Des sollicitations externes pour la participation à un observatoire



☞ Echelle trop large

☞ La caf est sollicitée en tant que simple fournisseur de données

☞ Des enjeux politiques évidents

CAF DU HAVRE
Observatoire Social



LE CONTEXTE (suite)

◆ Compte tenu de ce contexte la Caf du Havre propose la

création d 'Observatoire Logement Habitat à l 'échelle du bassin d 'habitat

En quelques mots ▼



☞ Une instance d 'étude et de réflexion au service des acteurs locaux (commune de Fécamp, bassin d 'habitat)

☞ Une mutualisation de données sociales

☞ Une démarche expérimentale

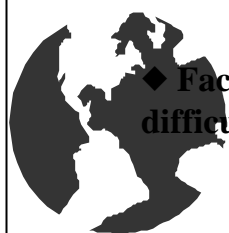
CAF DU HAVRE
Observatoire Social



DES OBJECTIFS

◆ Etudier l'adéquation offre et demande de logement

◆ Favoriser l'équilibre de peuplement



◆ Faciliter l'accès au logement pour les publics en difficultés

CAF DU HAVRE
Observatoire Social



LES ACTEURS

Les acteurs permanents

☞ La commune de Fécamp

☞ Les bailleurs (OPAC Basse Seine Seminor)

☞ La Caf du Havre

Les acteurs occasionnels

☞ C C A S

☞ C D A H

☞ Foyer jeunes travailleurs



CAF DU HAVRE
Observatoire Social

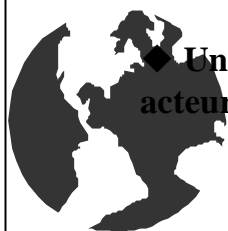


LES TRAVAUX

◆ Une étude annuelle de cadrage

☞ Cadrage sociodémographique

☞ Profil de la demande de logement



◆ Une confrontation des constats avec les acteurs internes et externes

CAF DU HAVRE
Observatoire Social



BILAN ET PERSPECTIVE

◆ Engagement d'une OPAH sur un des quartiers de la commune

La Caf est un des principaux acteurs :

☞ Etude - Diagnostic

☞ Travail social

◆ Projet d'AIVS en gestation

◆ Intégration des travaux de l'Observatoire pour le suivi du contrat de ville



CAF DU HAVRE
Observatoire Social



·
·
RETOMBEES SUR LA FONCTION ETUDE
·
·

·
·
· ◆ La fonction se retrouve "crédibilisée" en interne et
· en externe
·

◆ Des sollicitations par d 'autres partenaires



☞ Communes

☞ Districts ...

◆ Impact formateur de la démarche



VI - TERRITOIRES

6.1. Intervention de Maurice Goze, Université de Bordeaux

(Cf Annexe « extrait de la revue *Territoires 2020* »)

6.2. Présentation des travaux du groupe projet « Territoires et action sociale »

J-Jacques SANS, Caf de Toulouse

A la suite des critiques du Ministère et à son incitation de veiller à une meilleure adéquation entre les moyens financiers, les besoins locaux et les réalisations sur le terrain, le groupe projet « Territoires et Action Sociale » a fait l'objet d'un cahier des charges validé début 1999 à la CNAF par le Comité de Programme et de Concertation des politiques.

Ce groupe-projet, animé par D. Callewaert – Directeur de la Caf de Chambéry (qui regrette de ne pouvoir être présent) et par B. Negroni (qui comme vous le savez a quitté la CNAF) avait deux objectifs :

- Vérifier l'adéquation de l'offre et de la demande en terme de couverture territoriale sur le champ de la petite enfance et de l'animation de la vie sociale,
- Etre force de proposition en terme d'élaboration d'un positionnement institutionnel sur la problématique du territoire dans le champ de l'Action Sociale.

Ce groupe était composé de représentants de Caisses présentant des caractéristiques très différentes :

- « Consommatrices » de prestation de service.
- Présentant ou non un déficit de structures d'accueil de la Petite Enfance ou de Centres Sociaux dans leurs circonscriptions.
- Engagées dans des procédures de déconcentration des services (Action Sociale ou administratif).

et de représentants de la Cnaf (Action Sociale et DRPS).

Le cahier des charges a été réalisé à partir des productions de quatre sous-groupes de travail sur les thèmes suivant :

- La recherche de l'adéquation des « besoins » de la population et de l'implantation des structures.
- Les différentes conceptions du territoire (zonages, découpages institutionnels, administratifs, politiques).
- Le territoire, l'approche territoriale, la territorialisation (fondements de l'approche territoriale – conceptions, différentes formes de territoire : de vie – de proximité...).
- L'approche et l'expérience des Caf. A partir d'enquêtes menées localement, il s'agissait de comprendre :
 - . les repérages et typologies territoriales effectuées par les Caf
 - . les expériences de déconcentration – décentralisation réalisées
 - . les pratiques de développement social local

Les conclusions de ces sous-groupes ont servi de support à la rédaction du rapport final qui devait être présenté au comité de programme et de concertation des politiques pour alimenter la circulaire d'action sociale et la future COG.

L'adéquation « besoins de la population et implantation des structures »

La première partie du cahier des charges a été réalisée en 2 phases :

- L'élaboration d'outils méthodologiques.
- La consultation d'un échantillonnage de Caf à partir d'une cartographie finement élaborée.

Sur un territoire donné, le repérage des besoins à partir d'indicateurs quantitatifs constitue une condition nécessaire qui doit être confortée par une approche qualitative, condition suffisante pour confirmer le bien fondé de la présence (ou de l'absence de ces équipements) sur le territoire, au double titre du besoin et de la demande.

L'étude a donc été menée à partir des indicateurs suivants et complétée par une enquête qualitative explicitant et complétant les résultats obtenus à travers les indicateurs.

- Pour les équipements « Petite Enfance »

L'étude ne concerne que l'accueil permanent (crèches collectives, familiales et parentales) et exclut l'accueil temporaire.

En cohérence pour déterminer le besoin d'accueil, c'est l'activité des parents ou du monoparent qui est retenue (exclusion des situations de chômage).

Il s'agissait donc de déterminer le nombre d'enfants de moins de trois ans dont les deux parents ou le monoparent ont une activité. Ce nombre est réduit du nombre d'enfants couverts par l'AGED ou l'AFEAMA.

Ce nombre d'enfants est alors rapproché de l'offre de places en crèche (capacité théorique d'accueil) pour en déduire un besoin de garde théorique ou un excédent.

- Pour les Centres Sociaux

La pertinence de l'implantation dépend du territoire, de ses habitants (des difficultés qu'ils rencontrent et de ses potentialités) et de la nature des services offerts.

Trois indicateurs ont été retenus :

- % de bas revenus / population totale
- % de ménages monoparentaux / total des ménages
- % de 0 à 20 ans / population totale

Les cartes établies par T. Le Jeannic ont matérialisé ces indicateurs en fonction des zones de petite chalandise et des communes.

Ces trois indicateurs, forcément réducteurs, déterminent les lieux où, a priori, une réflexion sur l'implantation d'un centre social doit être menée.

Quelques constats ressortent de cette étude

En matière de Petite Enfance, les Caf ont bien une politique volontariste dans la construction de partenariat pour la signature et la réalisation des contrats enfance qui ont permis la création d'équipements.

Ce partenariat se traduit, entre autres, par la mise à disposition des communes d'éléments statistiques issus de nos fichiers et l'assistance aux collectivités pour diagnostiquer et proposer des réponses adaptées.

Les réponses des communes sont toutefois liées à leurs ressources et à leurs priorités vers d'autres tranches de population.

Dans le milieu rural, la dispersion, les réticences face à l'intercommunalité, les résistances par rapport aux modes familiaux, la peur du non remplissage, la concurrence de l'AFAEMA et de l'AGED pour les crèches familiales, les écoles maternelles, sont autant de freins au développement de structures.

Dans les zones urbaines, la politique de la ville a constitué un élément fort : sites sensibles et moyens financiers. Pour les Centres Sociaux, l'appui technique de la Caf favorise une dynamique (départementale, cantonale, intercommunale).

Les Caf ont développé différents moyens :

Moyens en personnel :

- . conseillers territoriaux et techniques
- . mise à disposition de travailleurs sociaux, implication dans des projets

Moyens politiques :

- . implication des membres du Conseil d'Administration dans les comités techniques des centres sociaux

Moyens techniques :

- . soutien, accompagnements méthodologiques, expertises, communications

Moyens financiers :

- . investissement, prestation de service

Lorsque apparaît un déficit théorique entre l'analyse cartographique de la population et l'implantation d'équipements, les Caf proposent aux partenaires une réflexion pour répondre aux difficultés à travers la création de structures adaptées.

Les Caf sont très impliquées sur le territoire, mais la position du partenaire est souvent primordiale.

Vers un positionnement institutionnel

Pour pouvoir présenter des « préconisations » en terme de territoire, le groupe s'est appuyé sur des apports conceptuels, des études, et une consultation des Caf.

Le rapport « Politique de la Ville » présenté au groupe par D. Macquart (qui participe aux deux groupes), s'est révélé particulièrement pertinent dans son approche thématique qui recouvrait les interrogations du groupe Territoires et Action Sociale, à savoir :

- le partenariat :
 - . les centres sociaux Caf dans les quartiers sensibles
 - . les Caf présentes dans les instances de pilotage

- la territorialisation :
 - . capacité de diagnostic et d'expertise sociale à partir des données détenues par les Caf
- la participation des habitants
- l'accès aux droits

Les pratiques des Caf : 10 organismes auditionnés

Deux éléments forts ressortent des interviews et des rencontres effectuées auprès de ces 10 organismes :

- des acceptations différenciées dans les approches de territoire : (qui vont au-delà de la commande initiale de l'Action Sociale)

Territorialisation/Déconcentration : les antennes, meilleure offre de service au plus près de la population. Elles regroupent différents personnels Caf (techniciens conseils, travailleurs sociaux...). Différentes dans leurs compositions et leurs fonctionnements, elles affichent de façon unanime une meilleure connaissance des publics et des partenaires...

Territorialisation/Développement Social Local : mobilisation d'acteurs autour de projets coproduits pour un développement de l'offre de service.

Territorialisation et Approche Territoriale : aide les populations à exprimer leurs besoins, construire et mettre en œuvre des réponses appropriées.

De réelles pratiques de territoire

On constate en effet une volonté politique de proximité géographique avec les publics et le partenariat, ainsi qu'une volonté de synergie entre les divers services de la caisse.

- La délimitation du territoire est flexible – à partir de données Caf – Insee ...
- Le choix des implantations est conditionné par le patrimoine ou des opportunités de mise à disposition de locaux.
- La mise en œuvre de pratiques territoriales s'effectue à travers :
 - . le pilotage,
 - . le management : recrutement, formation, contrat de travail et la prise en charge des coûts induits par ces pratiques

Une approche conceptuelle du territoire

Cette approche conceptuelle du territoire s'est effectuée à travers deux entrées : l'une juridico-administrative, l'autre sociologique, permettant de dégager quelques éléments de réflexion.

L'approche territoriale : de l'âge de l'équipement à l'âge du développement.

Il s'agissait à travers cette approche de transcrire une évolution des territoires lisibles à travers des découpages administratifs (communes, cantons, ...). Mais également à travers des organisations locales (évolution de l'intercommunalité -du SIVU aux communautés de

communes, ...) et sous tendues par une volonté politique affirmée par trois récentes lois d'aménagement et de développement du territoire (loi Pasqua 1996, loi Voynet 1999 et loi Chevènement 1999).

Il s'agissait également de se repérer dans un «maquis d'organisations territoriales» particulièrement complexe.

Une clé de lecture de ces territoires a été apportée à travers l'identification de sept types de zonages sur le modèle des découpages INSEE :

- . institutionnels ou de pouvoirs
- . d'intervention économique
- . prescriptifs
- . d'études ou de savoir
- . fonctionnels
- . d'identité
- . de projets

De la territorialisation à l'approche territoriale

Le territoire a été analysé ici comme lieu de vie d'une population.

En ce sens il doit favoriser l'expression des besoins de la population et permettre d'envisager les moyens de les satisfaire dans l'élaboration d'un projet de développement partenarial.

Le territoire : c'est une partie de soi – un lieu de vie et un ensemble d'usages sociaux, « mon territoire, ma ville, mon domicile ... mes amitiés, mes habitudes, ... », c'est une proximité pour l'usager, c'est une globalité. Il donne accès à la totalité des éléments fondateurs de la vie.

Trois fondements de cette approche territoriale ont été identifiés :

- . une meilleure connaissance des populations
- . une organisation décloisonnée et transversale
- . une capacité à décider localement en partenariat avec une plus grande cohérence dans les actions menées.

Cette approche territoriale s'inscrit dans une dimension politique et dans la perspective d'une action sociale plus efficace ; connaître les besoins des habitants est une condition nécessaire et préalable à la mise en œuvre des politiques sociales.

Cette approche suppose souplesse, adaptation.

Elle soulève également la problématique d'équité/égalité : doit-on conduire une politique d'ensemble ou mener une discrimination positive par rapport à des territoires repérés et sur des critères spécifiques ?

Conclusion

- ◆ Quelle pertinence dans la reconnaissance des territoires ?
- ◆ Une nouvelle approche qui suppose des moyens

- ♦ Des enjeux : une nouvelle culture, la mobilisation des habitants

Propositions

A partir de cette réflexion et des pratiques des caisses, il convient de poser, dans le cadre des orientations d'action sociale, le principe de « l'approche territoriale ».

Avec la volonté (principes) :

- d'adapter les besoins par un ciblage des actions sur les zones les plus pertinentes aussi bien urbaine (politique de la ville), que rurales (aménagement du territoire)
- de privilégier la logique de l'usager : proximité, globalité, transversalité (ce qui implique une réponse globale, cohérente et construite avec l'usager)
- d'accompagner l'usager dans son développement personnel et aller vers un accompagnement collectif (développement du lien social)
- de faire une analyse partagée (par l'ensemble des partenaires) permettant de déterminer la zone d'intervention. Il n'existe pas a priori de territoire pertinent, seule l'analyse de terrain et le projet donnent au territoire délimité sa pertinence
- de rappeler que la notion de territoire est évolutive

Avec quels moyens

Pour inciter les Caf à prendre en compte ces principes et leur permettre concrètement leurs applications, l'approche territoriale nécessite des moyens supplémentaires.

En plus de la dotation (affectation du CA) et des prestations de principe, le groupe propose la création d'une aide spécifique permettant la mise en œuvre de projets de développement social local assurant une meilleure couverture des besoins.

Pour garder à cette aide le caractère incitatif et la limiter dans le temps, les Caf devraient :

- S'engager sur leurs fonds propres pour un montant au moins équivalent.
- Inciter à une présence partenariale dans les différentes phases du projet (diagnostic partagé)

Il s'agit de rompre avec l'automatisme de la prestation de service qui n'est pas utilisée par les Caf comme un outil de la politique territoriale et des actions qui en découlent.

Quant aux outils, ils existent (Perspicaf) mais souvent mal maîtrisés. Ils sont perfectibles et peuvent profiter d'une mutualisation des moyens.

Le groupe propose la création d'une fonction de conseiller technique territorial chargé de l'analyse des situations locales, du repérage des potentialités, de l'initiation à l'animation des actions partenariales. Il aura aussi pour mission de susciter des dynamiques de changement en construisant des actions avec les usagers et en les accompagnant dans leur mise en œuvre.

6.3. Présentation du groupe d'étude « les contrats temps libres »

Armelle Quiroga, CTRAD Ile-de-France

Les contrats temps libres se sont considérablement développés puisque, en définitive, fin 1999, on en avait 1 400 et il est à noter que 112 Caf sont engagées dedans, c'est-à-dire pratiquement toutes les CAF métropolitaines. Pourquoi le contrat temps libres ?

C'est une logique à multi-critères territoriale, institutionnelle, de contractualisation et de co-financement qui a pour objectif de développer une offre de loisirs collectifs en direction des jeunes de 6 à 16 ans.

Pour résumer, le contrat temps libre s'inscrit dans la dynamique et la continuité du contrat enfance.

Compte tenu de sa diversité, le groupe s'est efforcé de bâtir «un référentiel commun » c'est-à-dire un même langage. Quelle est la notion d'évaluation ? Celle du diagnostic ? Quels sont les acteurs ? Quelles sont les compétences à mettre en œuvre ? Quel type de partenariat ?

Aussi, nous avons décidé d'élaborer un guide méthodologique du fait qu'il ne pouvait y avoir une série unique de prescriptions impératives, une méthode unique. Il fallait prendre en compte la spécificité du territoire, du partenariat, des communes et aussi la réalité institutionnelle.

Un débat s'est instauré quant à la démarche du groupe. Ses travaux ne pouvaient se limiter simplement à l'évaluation et au diagnostic du contrat temps libre sans les intégrer dans la problématique du territoire.



LE CONTRAT TEMPS LIBRES

⇒ *Décision du CA de la Cnaf du 27.01.1998*

⇒ *Circulaire du 6.03.1998*

⌘ **Fin 1999, plus de 1400 contrats signés**

⌘ **112 Caf engagées dans le dispositif**

Et beaucoup en préparation...

POUR AVANCER, LE GROUPE S'APERÇOIT QU'IL DOIT TROUVER UN LANGAGE COMMUN

- **Des métiers et des expériences très différents,**
- **Le besoin de clarification :**
 - **Qu'est-ce que l'Evaluation ?**
 - **Qu'est-ce que le Diagnostic ?**
 - **Quels Acteurs, quelles Compétences ?**
 - **Qu'est-ce que le Partenariat ?**

Une première Conclusion

il s'agit de différents moments d'un même
processus : **la démarche de projet.**

Pour soutenir la démarche

- ⇒ Un groupe restreint
Les étapes suivies dans le processus de mise en œuvre du CTL : réalisation d'une grille d'analyse.

- ⇒ Des apports documentaires
 - ✧ *Synthèse d'études nationales sur les besoins des familles et des enfants (Credoc, Insee etc...),*
 - ✧ *Documents institutionnels sur l'évaluation,*
 - ✧ *Dossiers d'études : l'évaluation de la politique de la ville,*
 - ✧ *De l'évaluation des politiques - contribution méthodologique.*

- ⇒ Un travail inter-réunions grâce à lotus.

LES OBJECTIFS DU CTL

Les finalités :

- ⇒ **Accueil de l'enfant, conciliation vie familiale, vie professionnelle,**
- ⇒ **Epanouissement de l'enfant,**
- ⇒ **Intégration sociale, prévention de l'exclusion et éveil à la citoyenneté,**
- ⇒ **Participation et implication des enfants, des adolescents et de leurs parents.**

Cinq principes :

- ↪ **Universalité**, par la couverture de l'ensemble de la population,
- ↪ **Adaptabilité** aux besoins locaux par le diagnostic de l'offre,
- ↪ **Equité**, dans le niveau de la charge financière pesant sur les familles,
- ↪ **Accessibilité**, par une implantation équilibrée sur l'ensemble du territoire communal,
- ↪ **Qualité**, permise par le niveau de l'aide financière apportée par l'institution.

Le diagnostic partagé

- ⇒ ***Etat des lieux***
Quantitatif, qualitatif, financier
(*éléments Insee, données Caf etc...*)
- ⇒ ***Etude de la demande sociale***
- recueil des données (*enquêtes, cartographie*),
- ⇒ ***Analyse des données (quantitatives et qualitatives, points forts, points faibles)***
- ⇒ ***Propositions d'orientations,***
- restitution, validation.

Elaboration du Schéma de développement (qualitatif et quantitatif)

- ⇒ choix des orientations locales,
- ⇒ définition des objectifs opérationnels,
- ⇒ définition des critères d'évaluation,
- ⇒ élaboration d'un avant projet,
- ⇒ repérage des opérateurs,
- ⇒ appel à projet, choix des projets.

Contraintes du Schéma de développement

L'élaboration du schéma de développement est le produit du diagnostic, mais aussi le produit de la négociation politique et financière des partenaires.

Collaboration et travail en équipe entre :

**Les conseillers techniques,
Les chargés d'étude.**

- **Mutualiser les compétences pour développer une expertise conjointe (en cas de diagnostic réalisé par un prestataire...),**
- **Mieux faire connaître les outils EPICAF ... les «pages», mais aussi les variables,**
- **Créer des «pages» Contrats Temps-Libres ? Est-ce possible ?**
- **Faciliter leur appropriation (déficit d'informations, de compréhension, des indicateurs, des références),**
- **Faire circuler les documentations institutionnelles.**

ZOOM SUR L'ÉVALUATION

«L'évaluation est un processus permanent d'analyse quantitative et qualitative.

Elle se situe comme une étape dans une démarche circulaire qui part du diagnostic initial et le modifie sans cesse»

ZOOM SUR L'ÉVALUATION

«L'évaluation est un processus permanent d'analyse quantitative et qualitative.

Elle se situe comme une étape dans une démarche circulaire qui part du diagnostic initial et le modifie sans cesse»

6.4. Présentation du groupe d'étude « Aires d'attraction d'un centre social »
Philippe Guillet et Alain Coudert, Caf de Bordeaux

Qu'est-ce qu'une Aire d'Attraction ?

- un territoire au sein duquel résident les usagers de la structure
- un territoire qui englobe un pourcentage donné des usagers

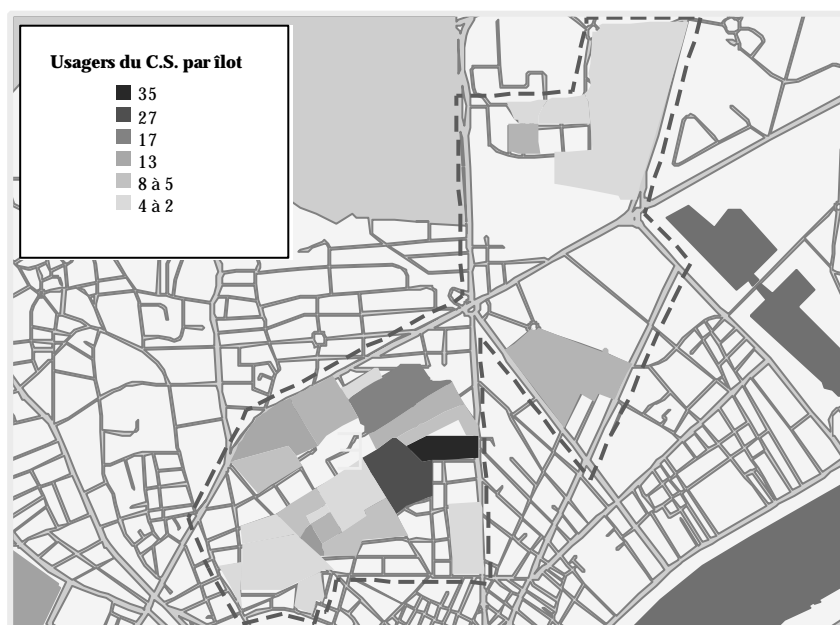
Quelles sont les données nécessaires ?

- Nombre d'usagers par îlot
- Nombre de ménages par îlot
- Plan du territoire par îlot, avec voirie

Quelles sont les données nécessaires ?

- Nombre d'usagers par îlot
- Nombre de ménages par îlot
- Plan du territoire par îlot, avec voirie

Méthode «Poids»



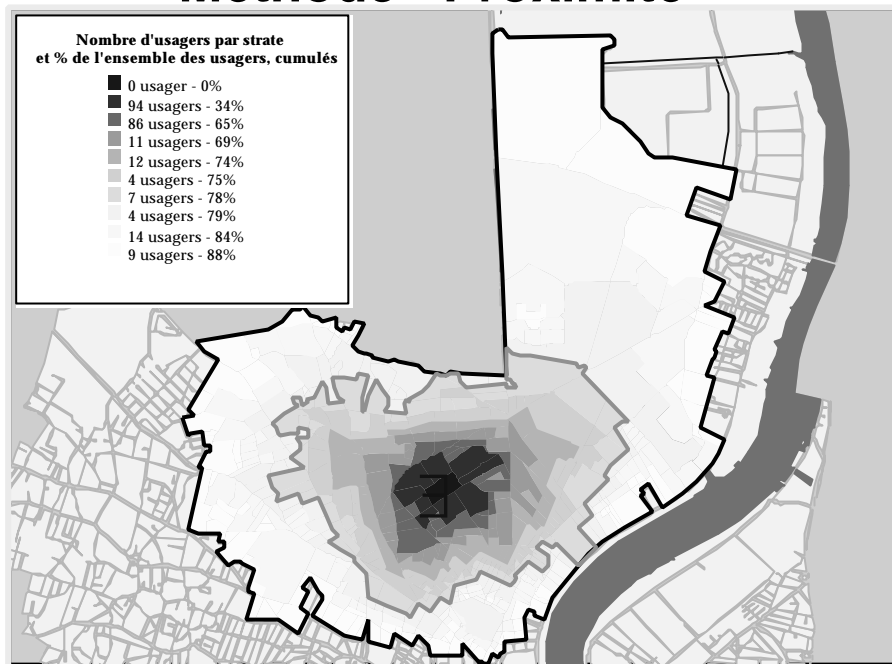
Méthode «Proximité»

- Constituer des strates concentriques d'îlots, en partant de l'îlot de la structure et en s'en éloignant de plus en plus.
- Sélectionner les strates qui, cumulées, permettent d'atteindre le pourcentage des usagers souhaité.
- Premier critère de choix : proximité de l'îlot

Méthode «Proximité»



Méthode «Proximité»



VII - LES ENJEUX DU SID ET LA COG

7.1. Actualité du SID

DII, l'entrepôt de données, applications, supports de communication, protocoles de mise à disposition

Cyrille Broilliard, Cnedi de Lyon

Aujourd'hui, le SID est un package installé dans 124 CAF et en cours d'installation à la CNAF. Il est donc totalement opérationnel. La CNAF bénéficiera de remontées d'informations des Caf qui vont alimenter, à partir de l'entrepôt local, l'entrepôt national.

Dans les CAF, trois postes complets sont dédiés au SID, avec la possibilité de faire de « l'Info Centre » avec Libre Accès, et sont équipés des modules nécessaires pour faire de la statistique.

[Un questionnaire a été diffusé dans l'objectif d'améliorer l'adéquation entre l'offre proposée dans les caisses et son utilisation. Il permettra de mettre à disposition des utilisateurs des formations plus adaptées et de la documentation spécialisée. De plus, selon les modules utilisés, les tarifs pourront être mieux ajustés et négociés au plus juste auprès de SAS-Institute.]

Un certain nombre de Caf sont entrées dans une dynamique un peu plus active en matière d'utilisation du SID. Ainsi, cent vingt-sept postes Infocentre ont été acquis dans l'institution en sus du tronc commun, ainsi que 18 postes statistiques, un poste « EIS » pour faire du développement et cinq postes développeurs.

Cinq Caf ont choisi l'ensemble de tous les modules et cela malgré un coût élevé.

Les utilisations du SID peuvent se révéler très diverses et un certain nombre de réflexions sont engagées au sein de l'équipe nationale notamment sur les requêteurs. En effet, ces derniers posent parfois quelques problèmes alors que pour d'autres caisses, au contraire l'outil Libre Accès est intéressant et diffusé largement. Libre Accès doit continuer à vivre. Mais parallèlement une veille technologique est organisée pour suivre le développement des autres requêteurs sur le marché.

La version Sas V8 a été également présentée sur un stand animé par Emmanuel Jeanroy. Avant de diffuser cette version au niveau national, le CNEDI aura à qualifier cette solution. Il faut savoir que l'institution reste très attachée aux versions françaises. Or, la V8 n'est pas francisée. Sa diffusion ne peut être effectuée à l'heure actuelle. Il faut au préalable s'assurer que toutes les applications écrites jusqu'à aujourd'hui fonctionneront bien dans l'environnement V8.

Dans le tronc commun diffusé aux Caf, sont gérés en local le module « Stat » et le module « Graf », sur le serveur et le module Sas.

Question

Envisagez-vous une modification des classeurs de Libre-accès ? Est-ce que cela sera développé, ou est-ce qu'on le changera avec un outil style requêteurs ? Les classeurs de Libre Accès ne correspondent pas toujours à la demande actuelle. Et en tant qu'administrateur de SID, je suis amenée à en créer.

Cyrille Broilliard

Quelques mots sur notre mode de fonctionnement par rapport aux demandes spécifiques. Les données sont mises à disposition dans une architecture pré-établie et une arborescence sous forme de classeurs. Si ce qui est proposé au niveau national dans la diffusion ne convient pas aux caisses, il faut le signaler rapidement afin d'intégrer ces remarques - dans la mesure où le besoin est justifié. Donc, il faut faire remonter l'information !

Le SID signifie avant tout des données mises à disposition. Elles sont référencées au dictionnaire d'information institutionnelle, « véritable bible ». Que trouve-t-on dans l'entrepôt des Caf ? Par exemple, sur les 1 752 données existant dans le modèle Cristal, 963 données figurent dans la base Infocentre, 820 dans la BCA et 367 dans le FRECAF. De plus, des informations sur SDP, sur les contacts de l'allocataires, relatives à videotext (les connexions minitel), sur les aides financières individuelles et collectives, les équipements petite enfance seront prochainement disponibles. Globalement, il y a environ 4 500 données regroupées en 90 bases dans l'entrepôt des Caf couvrant les différents secteurs d'activités ce qui rend d'autant plus sensible l'intérêt de disposer d'un entrepôt unique.

Pour accéder à ces données, il faut au préalable que le CERTI les ait chargées dans votre entrepôt local. Si elles n'y figurent pas toutes, passez commande.

Toutes les données sont extraites des modèles de production. Au sein même de l'entrepôt, il est également possible de fédérer de l'information. Cela permet de créer de la valeur ajoutée et de nouveaux indicateurs (BCA, Gescaf).

Concrètement, comment cela se matérialise-t-il dans l'entrepôt décisionnel ? Par exemple, la base infocentre Cristal compte 27 tables Sas. Dans l'entrepôt des bases FRECAF mensuelles ou semestrielles sont historisées. Les « semestrielles » sont la première source de travail à conserver. Quant aux « mensuelles », elles sont sauvegardées sur douze mois.

La mise à jour des données Infocentre écrase les précédentes.

Le SID diffuse les applications nationales, les applications « clé en main » (EFAP, Pilote, Epicaf SID version 1, les listes RMI) et les applications métiers.

Plusieurs projets Perspicaf s'appuient sur le SID : le tableau de bord Stat/Sias, une application de saisie contrat enfance/ contrat temps libre, etc.

D'autres applications sont en cours de recette dans les Caf, notamment FREC INSEE, application qui permettra à partir du FRECAF de gérer l'envoi de données de la Caf à l'Insee, et Pilote. Ces deux applications ont respectivement été développées par Vincent Maginot (Caf d'Orléans) et Anne-Marie Buisson (Caf de Béziers).

Parmi les applications en cours de développement (non encore validées par les caisses), figure celle des saisies-validations du projet Recueil National des Données des CAF.

Par ailleurs, il est souhaitable qu'un certain nombre d'utilitaires soient mis à disposition des organismes afin qu'ils puissent s'approprier de petits outils, « des petites briques » pour constituer leurs propres programmes ou applications.

L'accompagnement de cette montée en charge est une phase très importante. Il existe des structures de soutien au plan régional avec les CERTI, au plan national avec le CNEDI de Lyon, ainsi que des espaces de communication et des formations.

Sur ce dernier point, il est nécessaire de resituer un peu la place du réseau Perspicaf dans les stages dispensés dans le cadre du SID. Cinq types de formation sont proposés :

- une formation d'administrateur (suivie par 40 chargés d'études)
- une formation SID 1 : requêtage avec Libre Accès (suivie 95 chargés d'études)
- une formation SID 2 : requêtage plus pointu (suivie 57 chargés d'études)
- une formation de développement « AF » et « EIS »

Le réseau Perspicaf a mis en œuvre des formations spécifiques aux chargés d'études de façon très complémentaire avec l'offre de formation SID. Le champ de compétences des intéressés étant particulier.

Le CERTI assure un soutien de premier niveau. Il doit être en mesure de répondre aux questions les plus courantes. Il met aussi en place des structures d'échanges, des clubs, des bases notes et des formations spécifiques. Peu à peu, ce type de service apparaît dans notre institution.

Il existe également un support national, le CNEDI 69, qui assure un soutien de second niveau. Les CERTI rencontrent parfois des demandes ou des problèmes qu'ils ne sont pas en capacité de traiter. Ils les font remonter à l'équipe nationale qui, soit les règle, s'ils entrent dans son champ de compétence, soit les transmet à *SAS Institute*. Le support national diffuse également les versions SID et met à disposition des programmes génériques. Le besoin de mutualiser des programmes et des données en tentant de structurer aussi nos méthodes de diffusion de produits de ce genre se fait de plus en plus pressant.

Quels sont les espaces de communication ? Ce sont tout d'abord les clubs utilisateurs régionaux qui permettent de rencontrer divers profils d'utilisateurs du SID : des informaticiens, des chargés d'études voire d'autres publics. Il existe également un club utilisateurs national qui se réunit une à deux fois par an. Par ailleurs, un portail SID est à votre disposition sur Lotus Notes.

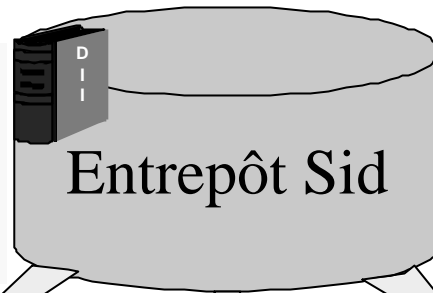


*Rappel : le package
« tronc commun »*

3 Postes
complet

S

STAT
INFOCENTRE



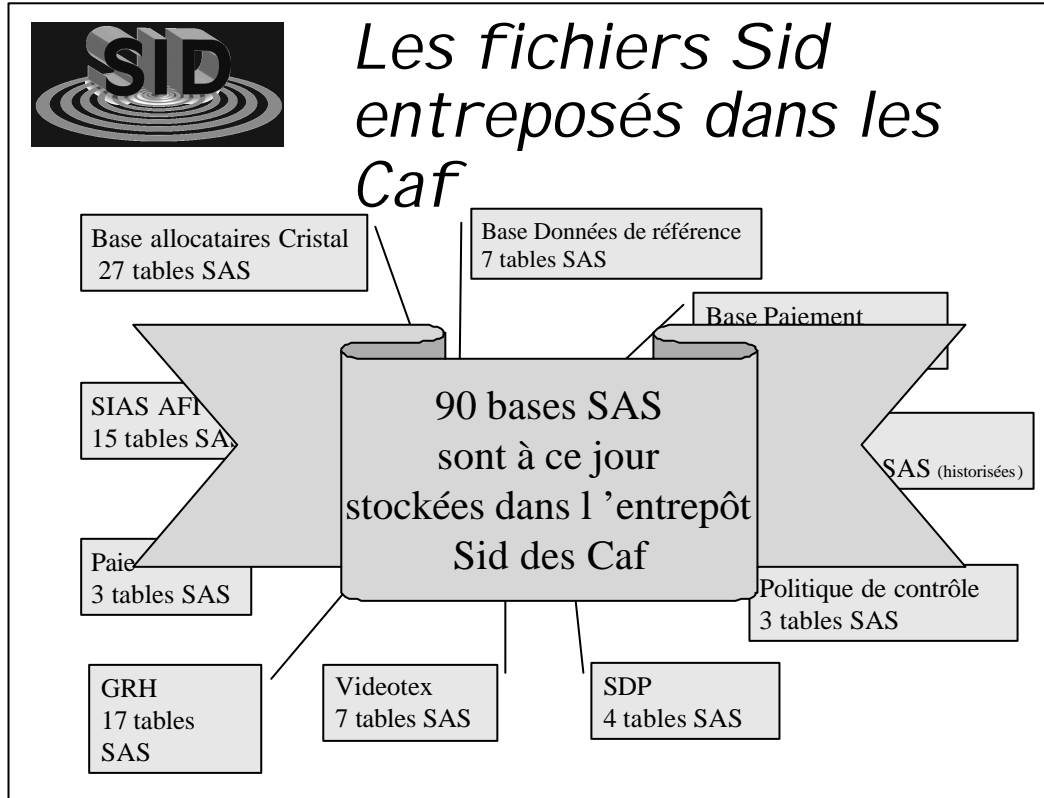
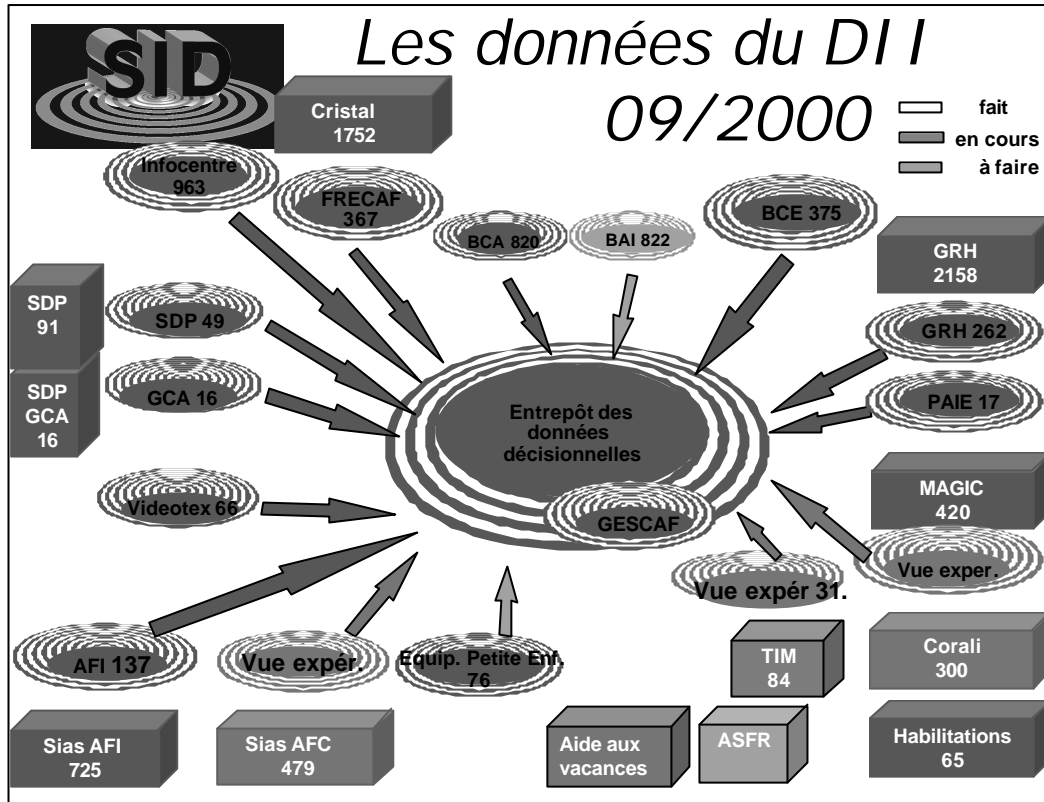
Entrepôt Sid



EIS
STAT
INFOCENTRE

EIS
STAT
INFOCENTRE

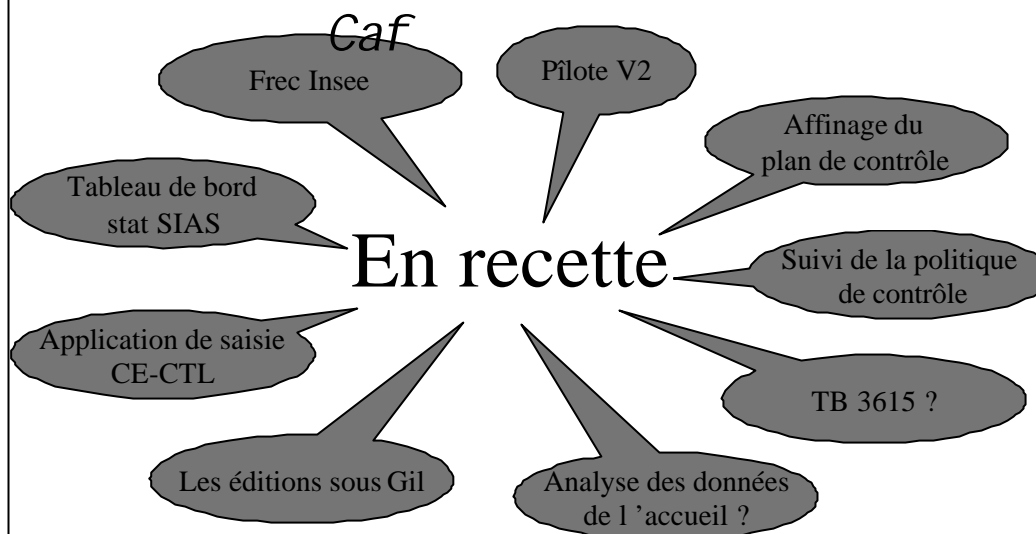






Les applications nationales mises en œuvre dans les

Caf



L'accompagnement des Caf dans la maîtrise des outils du

Les formations *Sid*

5 types de formations dispensées dans le cadre du Sid

ADMIN	1 jour	248 participants	39 chargés d'études
SID 1	2 jours	551 participants	95 chargés d'études
SID 2	2 jours	337 participants	57 chargés d'études
AF	4 jours	23 participants	6 chargés d'études
EIS	2 jours	25 participants	5 chargés d'études



L 'accompagnement des Caf dans la maîtrise des outils du

Les formations Sid

5 types de formations dispensées dans le cadre du Sid

52 % des chargés d'études ont suivi au moins une formation SID

202 formations SID ont été dispensées à des chargés d'études

1 sur 5 a suivi une formation d'administrateur

6 ont suivi la formation de développeur



L 'accompagnement des Caf dans la maîtrise des outils du

Les structures de soutien des Certi Sid



Une équipe Sid par Certi

- Transfert les données du Certi à la Caf et informe les Caf (Balf Sid)
- Assure un soutien de premier niveau
- Met en place des structures d 'échange (Club, base Notes, formations ...)
- Participe à la réécriture des programmes Magna/AS en SAS
- Peut mener des études régionales
- ...



*L 'accompagnement des Caf
dans la maîtrise des outils du*

Le support national *Sid*

- Passe son temps en réunion
- Assure un soutien de second niveau
- Diffuse les versions Sid (Outil de chargement et applications)
- Met à disposition des programmes génériques
- Qualifie les applications nationales
- Assure un soutien technique aux développeurs
- Met en place les structures d 'échange et de communication
- ...



*L 'accompagnement des Caf
dans la maîtrise des outils du*

Les espaces de communication *Sid*



Forum

Un portail Sid

Signalements

B P C



Lotus Notes.Ink

7.2. Recueil National des Données des Caf (RNDC)

Daniel Béquignon, CNAF

La mesure des données et des résultats de gestion dans les CAF dans la prochaine Convention d'Objectifs et de Gestion seront les grands axes de mon intervention. Actuellement, les travaux portent essentiellement sur le bilan de la COG 1997-2000 et la préparation de la prochaine convention. Le Recueil National des Données des CAF s'inscrit dans la stratégie de la branche et dans la perspective qui s'ouvre. Ce projet doit constituer une première étape de l'amélioration de notre dispositif de mesure. Cette question de la mesure de notre activité sera à mon avis un problème assez central dans la prochaine COG.

La COG a conduit à mettre en place un certain nombre d'indicateurs pour mesurer, par rapport aux objectifs fixés, les avancées, les éventuels écarts, tant par rapport aux engagements de service, qu'à un certain nombre d'objectifs en matière d'action sociale.

Dans les périodes précédentes, les indicateurs portaient principalement sur les coûts et l'état du stock. Le pilotage de la branche s'effectuait à travers ces deux horizons.

Le tableau de bord stratégique a une double version mensuelle, trimestrielle permettant de situer l'état de la branche par rapport aux grands équilibres institutionnels qu'il s'agisse à la fois de l'écoulement de la charge, des principaux engagements de services et de toute autre donnée stratégique.

Le suivi d'exécution de la COG permet de savoir si les différents partenaires de la convention respectent leur engagement. Cette consolidation amène des résultats des CAF, tant dans le domaine de la gestion que dans celui de l'action sociale, donc un certain nombre d'avancées mais assorties d'un certain nombre de limites. La première limite de ce système perfectible est le fait du dispositif très éclaté, notamment entre la gestion administrative et l'action sociale. Il n'y a pas de mise en perspective des circuits de collecte de données. Cet éclatement a des incidences très concrètes (x questionnaires à retourner à la CNAF pour fournir les mêmes informations). La deuxième relève du dispositif de mesures initialement construit autour des enjeux stratégiques.

Des statistiques de gestion, il faut passer à une logique de pilotage ce qui pré-suppose que la donnée soit disponible au bon moment. Lorsqu'un document arrive dans les caisses au mois d'octobre ou novembre, il n'a aucun intérêt en termes de pilotage, dans la mesure où les budgets ont été utilisés et le rapport d'activité réalisé.

La pertinence de nos indicateurs peut poser un problème. L'indicateur défini par rapport aux objectifs fixés est-il le plus pertinent ?

Un autre élément de marge de progression possible, est l'actuelle insuffisance de mise en relation entre les résultats et les données de contexte ou d'environnement.

C'est très dissocié. Or, les résultats d'une Caf doivent s'apprécier au regard de ses réalités locales. Toutefois dans un contexte complexe et diversifié, aucun système d'indicateur ne nous permettra d'obtenir une information exhaustive, d'où l'intérêt des dispositifs d'évaluation.

Les obstacles sont de différents types :

- Gestion considérable de données (nombreux objectifs, mises en œuvre de

plusieurs politiques).

- Méthode de la mesure de la qualité :
 - . un délai d'attente inférieur à 30 minutes montre que l'allocataire est reçu dans des délais convenables et ne préjuge pas de la qualité de la réponse fournie.

De même qu'un délai de moins de 21 jours concernant un dossier traité, ne rend pas compte de sa qualité.

- Définition des indicateurs trop imprécises :
 - . ce manque de précision peut autoriser des marges d'interprétations très grandes (indicateur de stock mensuel)

Dans ce contexte, le SID constitue vraiment un atout important en matière de pilotage stratégique.

La première étape d'amélioration relève du Recueil National des Données des CAF, projet initié fin 1999 avec les objectifs suivants :

- Regrouper dans une base unique les principales données de gestion.
- Construire un outil d'aide à la décision et d'accompagnement de la démarche d'évaluation.
- Réaliser un tableau de bord local, adapté aux nécessités du pilotage local.

Cette démarche vise à développer une approche globale qui couvre l'ensemble des champs d'intervention de la caisse : gestion, action sociale, etc. dans une vision transversale.

Les données historisées permettent de se centrer sur ce qui est utile pour apprécier la dynamique institutionnelle grâce à une mise en perspective des données. C'est un dispositif qui se substituera à l'existant.

La conduite de ce projet est une démarche par étapes, associant les Caf et toutes les directions de la CNAF concernées, avec des structures qui s'adaptent à chaque phase du projet.

Compte tenu de l'enjeu, ce projet constitue l'un des chantiers prioritaires institutionnels. Les six groupes thématiques ont identifié environ 236 indicateurs caractérisant l'environnement des caisses, la gestion, les charges, les moyens, les résultats dans les domaines des prestations comme de l'action sociale.

Les règles d'éthique ont également évoquées et une charte de fonctionnement est en cours d'élaboration.

Actuellement, est menée la phase de développement qui consiste à définir les modalités d'acquisition, d'automatisation, de saisie et d'injection des données. Aussi, il faut réaliser, tester les développements, formaliser la charte CNAF-CAF de gestion du dispositif et rédiger le référentiel des indicateurs institutionnels.

La réalisation d'un prototype portant sur une dizaine d'indicateurs (courriers, accueils physiques, délais de traitement, etc.) permettra la mise au point de l'architecture du dispositif, le test des diverses méthodes de travail et de l'ensemble des fonctionnalités d'acquisition, de validation et de restitution des données.

L'indicateur, par principe, n'est pas gravé dans le marbre pour l'éternité. Il faut l'améliorer et qu'il soit suffisamment pérenne pour permettre des comparaisons dans le temps. Il faut aussi l'adapter aux objectifs stratégiques. Vraisemblablement, certains indicateurs connaîtront une évolution dans la mesure où les objectifs de la COG peuvent être modifiés sur un certain nombre de points.

L'idée de s'appuyer sur un système cohérent de données a donné naissance à Gescaf, alimenté par les applicatifs existants. Cependant, il est nécessaire de rappeler que les besoins du pilotage institutionnel sont différents de ceux du pilotage local. De même que les actes d'analyses divergent selon la problématique.

Pour la saisie, dans le recueil national, figurent des données sur l'action sociale qui seront alimentées par Système d'Information d'Action Sociale ; à ce jour SIAS n'est pas encore totalement généralisé. Néanmoins, certaines informations ne seront jamais automatisables. En outre, la CNAF est la seule détentrice des chiffres nationaux ; ces données peuvent venir constituer des indicateurs qui seront donc réinjectés.

Une restitution des données sur le Web est prévue par « l'Intranet institutionnel ». Il y a nécessité de les hiérarchiser et de pouvoir zoomer sur une information détaillée.

Le déploiement sera progressif ; il s'agit d'un projet stratégique, techniquement lourd. Un audit de mise en œuvre a été effectué. Des expertises sont encore à renforcer.

En termes de planification, l'objectif est un achèvement au terme de la prochaine COG. Nous estimons pouvoir déployer un prototype sur le deuxième semestre 2001 si les expertises à renforcer arrivent à temps. Les lots relatifs aux indicateurs associés à la COG 2001-2004 seront priorisés.

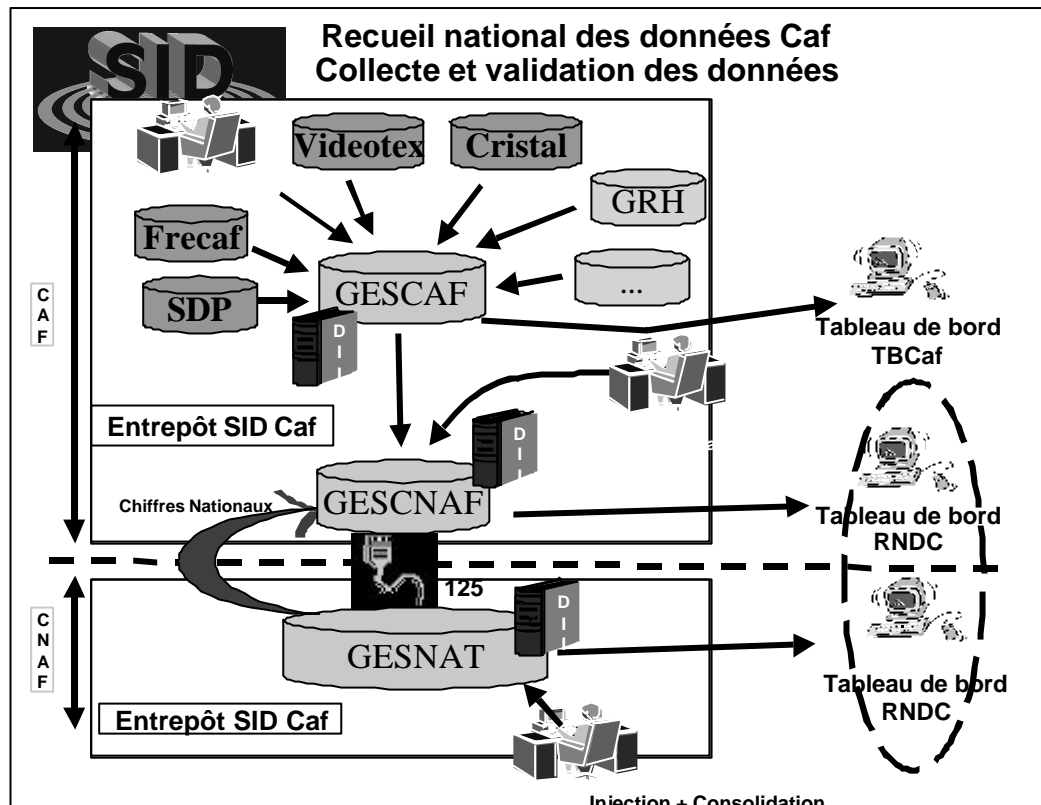
Un autre enjeu fondamental est le débat autour de l'équilibre charges-moyens qui nécessite d'approfondir mieux la mesure de l'activité, des charges et des résultats.

Cela implique que l'ensemble du réseau des Caf soit doté, dans le cadre de financements nationaux, d'un certain nombre d'outils indispensables.

Un autre point est d'approfondir la mesure de l'actualité de services.

Une des pistes envisagées est la généralisation des études de satisfaction, dans lesquelles il est demandé à l'allocataire d'apprécier le service rendu. Plus de la moitié des caisses ont déjà mené ce type d'enquête.

Dernier point à développer : un système cohérent de pilotage aux différents niveaux de l'organisation de la branche. En effet, les besoins sont diversifiés et doivent s'inscrire dans un système cohérent de données. Ceci concourrait à nous aider dans la maîtrise d'ouvrage du système d'information décisionnel.



VIII - PRECARITE

8.1. Présentation des travaux du groupe d'étude « populations à bas revenus »

François Bilher, Directeur-Adjoint, Caf de Macon

Jean-Luc Roger, Caf d'Orléans

La mesure des bas revenus en Caf est un outil. Le revenu mensuel par unité de consommation permet de classer, ou non, un allocataire dans la catégorie « bas revenus ».

En 1997, un précédent groupe composé de personnes provenant de l'Insee, des Caf, de la Cnaf, du Ministère de l'Équipement, de la DREES avait pour objectif de proposer une méthodologie commune d'étude de la notion de bas revenus à partir d'une source précise, en l'occurrence celle de la Caf. Ses missions étaient de normaliser deux aspects : les échelles (échelles de mesure ou d'équivalence permettant de comparer les ressources de ménages de tailles différentes) et les seuils utilisés (seuils déterminant la population des bas revenus).

Ce groupe a publié un rapport très largement diffusé au sein du réseau Perspicaf

L'occasion dans le cadre ce groupe d'étude 2000, était de proposer sur la base de travaux récents de l'INSEE, moyennant certaines actualisations indispensables, un nouveau seuil de "pauvreté" et faire en sorte d'élaborer un outil exploitable tant sur le plan local que national.

Pour ce qui est de la notion du revenu du point de vue de la consommation, elle pointait trois aspects nécessaires à son calcul :

- Définir un champ d'observation.
- Définir le revenu pris en compte.
- Définir le nombre d'unités de consommation constituant le dénominateur.

Le champ d'observation, c'est quelque chose qu'il faut avoir à l'esprit puisqu'on est dans une période où, au-delà des études sur la pauvreté, le RUC (revenu par unité de consommation) est utilisé comme un instrument de mesure des ressources. Au-delà de la mesure de la pauvreté, cet outil n'est applicable que sur un champ restreint de la population allocataires. Les allocataires étudiants et allocataires âgés de 65 ou plus sont exclus en raison respectivement d'une méconnaissance des revenus réels dans le Fichier Exhaustif Réduit des Caf (les aides financières informelles dont peuvent bénéficier les étudiants ainsi que le minimum vieillesse non imposable des personnes de 65 ans ou plus ne sont pas des variables renseignées dans les fichiers allocataires).

S'agissant du revenu, on parle alors du revenu mensuel disponible avant impôts. Il est égal à la somme des revenus annuels déclarés par l'allocataire à la CAF et divisés par 12 et du total des prestations perçues au titre du mois d'observation. Dans le calcul du RUC, c'est le numérateur.

S'agissant des unités de consommation, elles sont établies par référence à une variante de l'échelle d'équivalence "EUROSTAT". Il s'agit du dénominateur du RUC. En pratique, il est calculé par application des coefficients de pondération suivants :

- 1 pour le premier adulte
- + 0,5 par adulte ou enfant de 14 ans ou plus
- + 0,3 par enfant de moins de 14 ans
- + 0,2 pour une famille monoparentale

Le RUC est un indicateur calculé à partir du FRECAF. Toutefois, ce fichier a ses limites. Il observe un champ mouvant qui est celui de la population allocataire. A ce titre, de nouveaux bénéficiaires de l'allocation rentrée scolaire avec un enfant ont intégré le FRECAF. Ce nombre relativement important est apparu dans le noyau dur avec une part non négligeable de bas revenus.

Par ailleurs, les évolutions de structure du FRECAF génèrent aussi des limites. En effet, des variables disparaissent ou sont à aménager.

Mais les revenus indéterminés sont les principales difficultés liées au FRECAF. On connaît à peu près les revenus de 90 à 95 % des allocataires. Il reste donc 5% pour lesquels on ne dispose pas du revenu annuel. La solution envisagée était de distinguer parmi cette population deux cas de figure. Premièrement, le cas des allocataires qui bénéficient du RMI-API dont la majorité rentre effectivement dans la définition des bas revenus. De par le fait qu'ils déclarent des revenus trimestriels non renseignés dans le FRECAF, Il a été décidé de recalculer, pour ces allocataires, un revenu théorique qui correspond au barème appliqué pour une configuration familiale donnée.

Les autres allocataires bénéficiaient uniquement de prestations familiales. Ces derniers ont été considérés a priori situés au-dessus du seuil de bas revenus.

La dernière difficulté, inhérente à toute observation à partir de FRECAF, est un décalage dans le temps des ressources. Aucune information sur le revenu réel des familles n'est disponible puisque les données sont issues de l'année N-2 (Frecaf au 30 juin de chaque année) ou N-1 (Frecaf au 31 décembre de chaque année).

Chaque année, la valeur de référence qui situe le seuil de bas revenus doit être actualisée.

Ce seuil de bas revenus a été calculé par l'INSEE sur le champ des ménages âgés de moins de 65 ans, à partir d'une enquête INSEE « budget des familles 1994 » qui depuis, est mis à jour. Il est indexé sur une série statistique de la comptabilité nationale du revenu brut avant impôts. Le nouveau seuil applicable aux revenus 1998, est de 4 076 Frs (exploitation de ce seuil sur les Frecaf au 31/12/99 et 30/06/00). Depuis peu, ce seuil est réactualisé à 4 219 F pour les Frecaf au 31/12/00 et 30/06/01.

En fait, le groupe a pointé un certain nombre d'actualisations nécessaires dans le mode de calcul du RUC .

Depuis 1997, cette variable a été alimentée toujours sur ce même algorithme valable pour le FRECAF de 1995. Une mise à jour était nécessaire pour suivre les évolutions de la législation notamment le revenu théorique pour le RMI et l'API. Il existe aussi des évolutions plus récentes. Début 1999, certaines prestations ont été sorties de l'assiette ressources.

Par contre, il n'est pas possible pour le moment d'intégrer les mesures d'intéressement.

Quel impact pour ces modifications ?

En fait, ces modifications sont très importantes sur le plan de la méthode. La mise à disposition d'un outil tel que le RUC ne dispense pas de se poser des questions sur sa conception. Toutefois, en termes d'impact, cela reste relativement modéré puisque ces actualisations touchent en gros 5 % des allocataires.

Au problème posé précédemment par la prise en compte des revenus N-1 ou N-2 ne reflétant pas la situation à la date d'observation du fichier, il est cependant possible d'énoncer qu'il existe une sensibilité réelle au seuil. En effet, par hypothèse à revenus constants et à une augmentation du seuil de 5 % (soit un seuil égal à 55 % de la médiane), le nombre d'allocataires sous le seuil de bas revenus augmenterait de 16 %. Même hypothèse mais avec une baisse du seuil de 5 %, (seuil égal à 45 % de la médiane), le nombre d'allocataires sous le seuil de bas revenus diminuerait de 19 %.

En conclusion, il faut garder à l'esprit le cheminement nécessaire pour utiliser le RUC et la méthode utilisée quant à sa conception. De plus, il est nécessaire d'être en veille par rapport aux évolutions législatives pour les répercuter sur ces notions qui sont un peu délicates.

Philippe Lemaire, Caf de Roubaix

Les premiers résultats nationaux sont issus du FRECAF de juin 2000 qui compte grosso modo, dix millions d'allocataires. Sur ce nombre, quand on applique l'exclusion des étudiants et des personnes âgées dans le champ d'étude à 8 millions, cela donne environ 2,7 millions d'allocataires sous le seuil de bas revenus.

Parmi cette population, un tiers ont moins de 30 ans et 14 % ont moins de 25 ans. La moitié d'entre eux sont des personnes isolées sans enfant mais les familles monoparentales sont très présentes (23 %).

Les minima sociaux représentent un peu plus de 50 % des allocataires sous le seuil des bas revenus. L'autre moitié perçoivent une aide au logement mais aussi l'ASFou l'AES. Les RMIstes sont quasiment tous sous le seuil des bas revenus. Par contre, moins de la moitié des bénéficiaires de l'AAH sont sous ce seuil.

Rappel des travaux sur la mesure des bas revenus

- Groupe de travail INSEE-CNAF-Equipement-SESI en 1997 (rapport en mai 1998)
 - à partir de la source CAF
 - normaliser les échelles et seuils utilisés dans les études locales, et permettre les comparaisons spatiales et temporelles
 - adopter une nouvelle échelle d'équivalence (dite échelle « modifiée »)

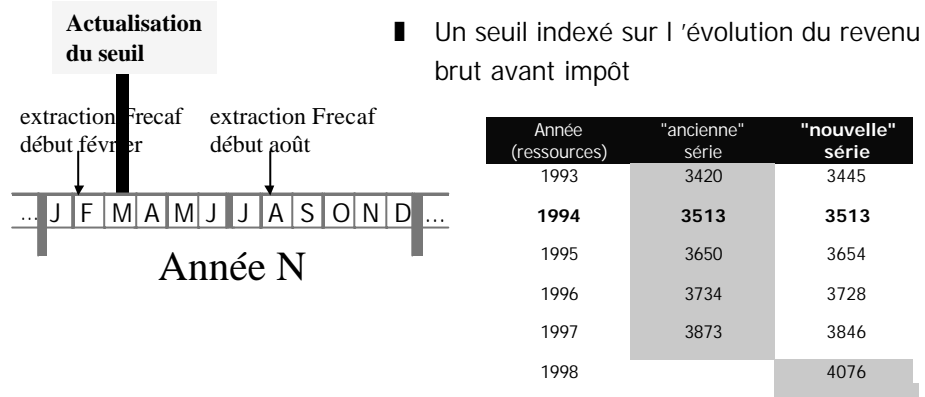
Le calcul du revenu par unité de consommation (R.U.C.)

- Le champ d 'observation :
 - | population allocataire non étudiante âgée de moins de 65 ans
- Le revenu :
 - | comprenant les prestations mensuelles versées par la CAF
- Le nombre d 'U.C. :
 - | 1 pour l 'allocataire
 - | + 0.5 pour le conjoint et par enfant/personne de 14 ans ou plus
 - | + 0.3 par enfant de moins de 14 ans
 - | + 0.2 pour une famille monoparentale (majoration forfaitaire)

Les limites de la source FRECAF

- Un champ « mouvant »
 - | ex: les bénéficiaires d 'ARS seule avec un enfant...
- Les évolutions de structure du FRECAF
 - | évolution de la législation, suppression de variables
- Les ressources non déclarées
 - deux cas distincts :
 - | les allocataires RMI-API ==> calcul d'un revenu théorique
 - | les autres allocataires ==> considérés au dessus du seuil
- Le « décalage » dans le temps des ressources

L'actualisation du seuil de bas revenus



L'actualisation du mode de calcul du RUC

- Prise en compte :
 - du forfait logement pour l'API,
 - de certaines prestations exclues de l'assiette ressources
 - ┆ pour le RMI : majorations pour âge (01.1999), APJE pré-natale
 - ┆ pour l'API : APJE prénatale
 - ...mais les mesures d'intéressement ne peuvent être intégrées !
- Le cas des couples AAH
- Quel impact pour ces modifications ?

Premiers résultats nationaux

AU 30 JUIN 2000 : 125 CAF =

10,2 Millions d'allocataires

8,6 Millions d'Allocataires dans le champ d'étude
des bas revenus

3 Millions d'Allocataires sous le Seuil de Bas Revenus

SOURCE : 125 FRECAF 06/2000

Premiers résultats nationaux

DANS LE CHAMP DE L' ETUDE :

1/3 DES ALLOCATAIRES SONT
SOUS LE SEUIL DE BAS REVENUS

PARMI LES ALLOCATAIRES SOUS LE SEUIL DE BAS
REVENUS ;

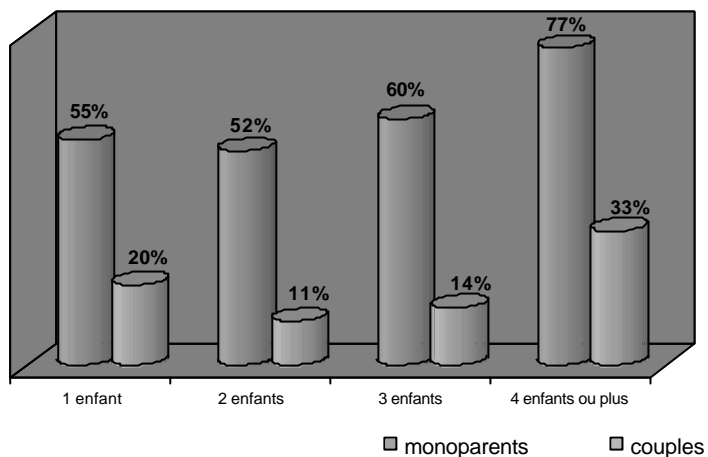
Un tiers ont moins de trente ans

Près de la moitié sont des personnes isolées et sans enfant

SOURCE : 125 FRECAF 06/2000

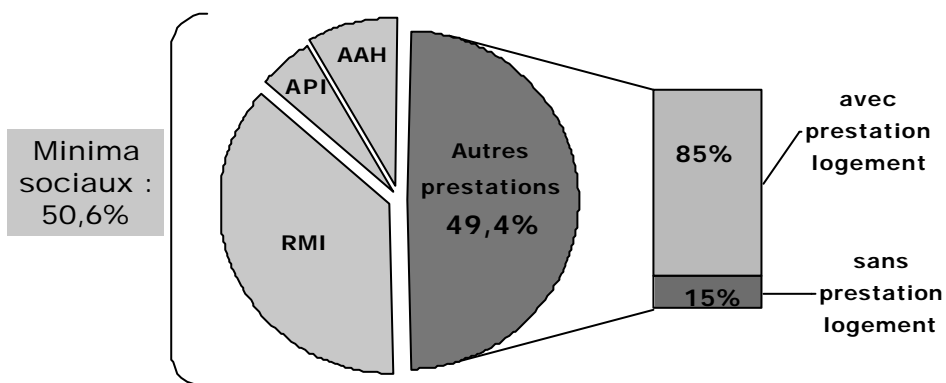
Premiers résultats nationaux

Part d'Allocataires sous le seuil de bas revenus
selon la situation familiale et le nombre d'enfants à charge



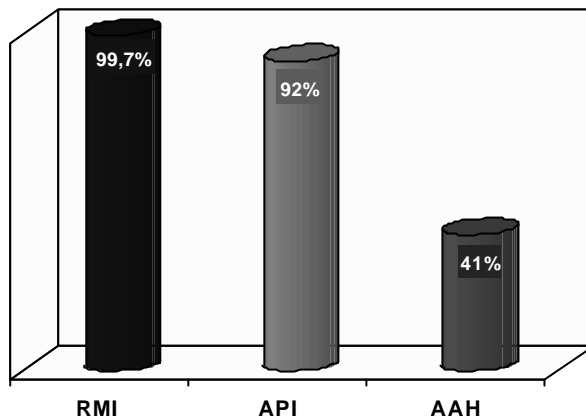
Premiers résultats nationaux

REPARTITION DES ALLOCATAIRES A BAS REVENUS
SELON LA NATURE DES PRESTATIONS VERSEES



Premiers résultats nationaux

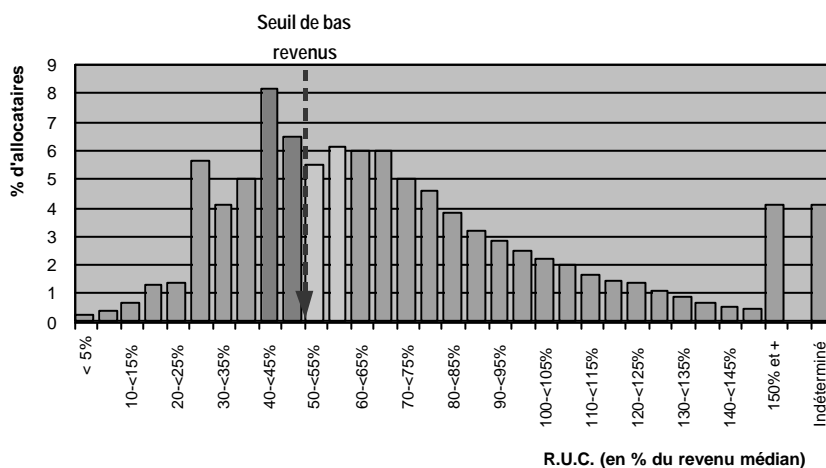
Proportion d'allocataires des minima sociaux sous le seuil de bas revenus



Séminaire des chargés d'études - Biarritz - octobre 2000

Premiers résultats nationaux

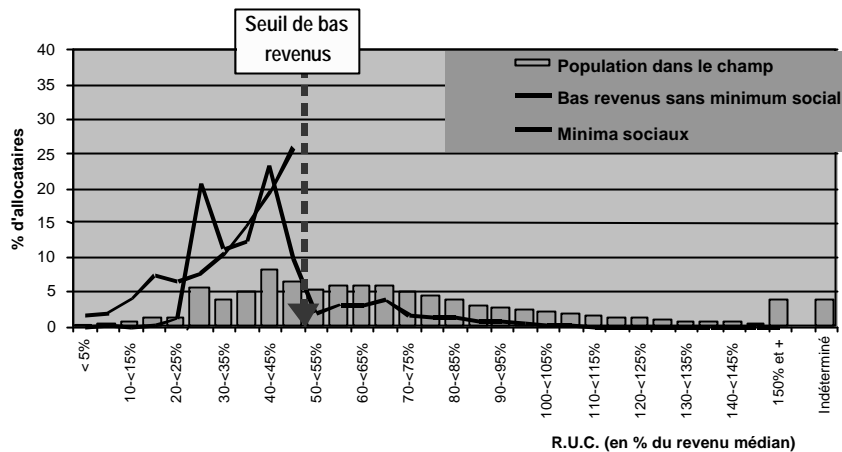
Répartition des allocataires selon le revenu par UC (exprimé en % de la médiane)



Séminaire des chargés d'études - Biarritz - octobre 2000

Premiers résultats nationaux

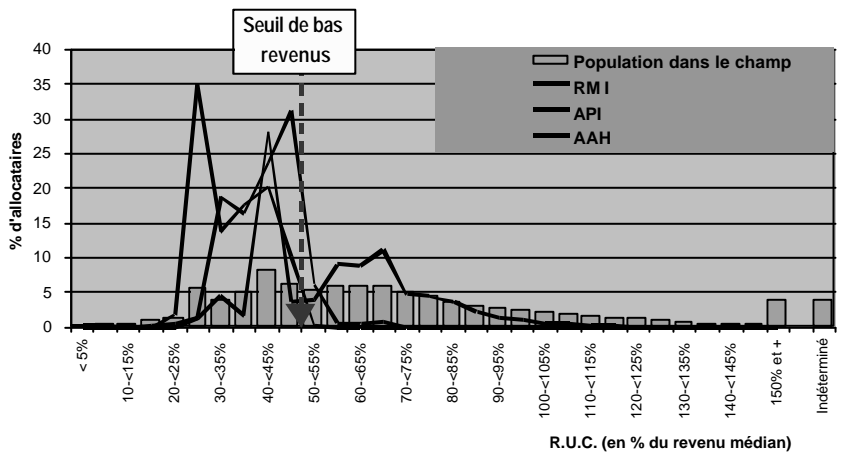
Répartition des allocataires selon le revenu par UC (exprimé en % de la médiane)

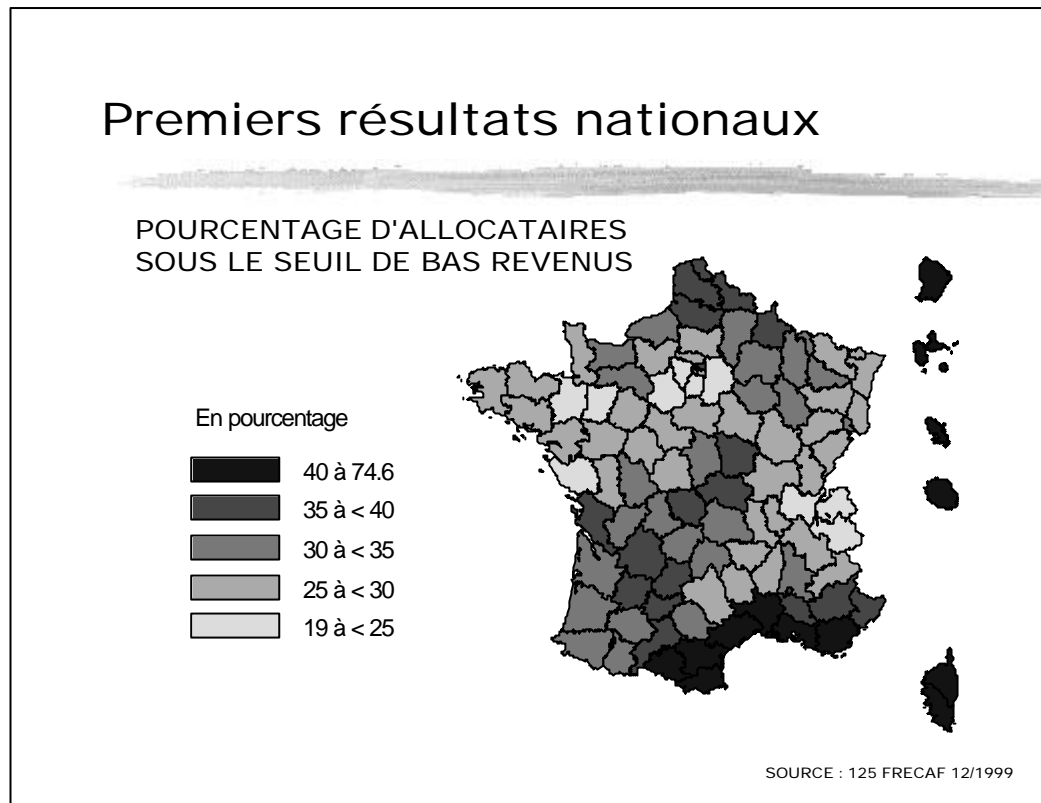


Séminaire des chargés d'études - Biarritz - octobre 2000

Premiers résultats nationaux

Répartition des allocataires selon le revenu par UC (exprimé en % de la médiane)





Question

Qui sont les bénéficiaires du RMI et de l'API au-dessus du seuil des bas revenus ? Comment cela s'explique ?

Réponse

Le fait que l'intégralité des bénéficiaires du RMI et de l'API ne se situe pas sous le seuil de bas revenus trouve son explication principale dans le montant de l'aide au logement perçue. Après vérification des situations concernées, il s'avère que ces allocataires touchent un montant d'aide au logement très supérieur à la moyenne. Ce montant ajouté à celui du minimum social, déduction faite du forfait logement, fait que pour ces allocataires le RUC dépasse en général de peu 4 076 F.

Les deux extrêmes sont représentées par la Caf des Yvelines d'une part et par les caisses des départements d'outre-mer d'autre part.

En matière de prospectives, quels vont être dans les mois à venir les axes de travail de ce groupe ?

Pour le moment, ces résultats accompagnent notre questionnaire et cette étude sera poursuivie au plan national en caractérisant la population à bas revenus et notamment en s'intéressant au poids des prestations pour cette population. Il y aura également des éclairages particuliers, en l'occurrence, sur cette moitié de population à bas revenus qui ne bénéficie pas des minima sociaux.

Une analyse des bénéficiaires potentiels et réels (dans les limites de l'information disponible du Frecaf) de l'action sociale sous l'angle de la distribution du revenu par unité de consommation sera menée ainsi que certains travaux à titre exploratoire sur quelques Caf car ils ne peuvent être réalisés au niveau national.

Un autre objectif, c'est la mise à disposition de l'ensemble des chargés d'études d'un programme Sas avec un environnement SID qui serait un peu didactique pour la mise en œuvre de l'algorithme de calcul des bas revenus et du revenu par unité de consommation. Une petite fiche descriptive des populations à bas revenus sur votre caisse sera à votre disposition et donc d'une opérationnalité immédiate.

8.2. Présentation de l'étude CAF COA : Faible autonomie ou faible astreinte administrative ?

Claudie Desgranges - Caf de La Roche sur Yon

Frédéric Arnaud - Caf de Limoges

Cette étude a été réalisée dans le cadre d'une Fédération des Caf de Centre Ouest Atlantique.

Cette fédération regroupait huit caisses :

- La Charente.
- La Charente-Maritime.
- Les Deux-Sèvres.
- La Vienne.
- La Haute-Vienne.
- La Corrèze
- La Creuse
- La Cnaf de la Pêche-Maritime.

Un pôle statistique régional est né de cette fédération à laquelle la Caf de la Vendée s'est jointe bien qu'elle ne fasse pas partie de la région Poitou-Charentes.

Cette étude, appuyée par la Cnaf, a été mise en place en 1997 avec des chargés d'études dont les profils et les passés professionnels étaient très différents. Elle se situait dans un contexte de formation-action. Deux personnes « ressources » ont également contribué à ces travaux : François Bigot, sociologue et Stéphane Portier, statisticien de la fédération.

Son contexte est institutionnel, recentrant la mission sur la relation de service. Les résultats devraient permettre de mieux connaître cette population afin d'identifier ses besoins, de mieux communiquer avec elle, de donner un meilleur accès au droit et de rendre un service adapté.

Il fallait donc définir la problématique. Plusieurs hypothèses ont été évoquées :

« La Caf, vis-à-vis de ces allocataires, c'est quoi ? : c'est l'administration avec ses administrés, ou est-ce que c'est une entreprise de services avec ses clients ? Est-ce que c'est un service public avec ses usagers ? ». La notion retenue est le service public ayant des usagers à satisfaire.

« Comment identifier un usager à faible autonomie administrative ? ». Ce dernier aurait pu être issu de catégories sociales défavorisées, de populations étrangères ou de personnes handicapées.

En fait, il était plutôt nécessaire de resituer la problématique en terme de repérage d'un dysfonctionnement dans la relation allocataire - Caf. Ainsi, une hypothèse a pu être déterminée : plus la précarité individuelle augmente, plus le niveau d'exigence administrative croît et plus le risque de dysfonctionnement est élevé.

Cette population peut être dans une situation simple et stable. La Caf n'aura pas de grandes exigences au niveau administratif et son autonomie sera beaucoup plus simple à trouver. Mais ce public peut être dans une situation précaire et complexe se trouvant dans une exigence administrative très forte qui se traduit certainement par des incidents de paiement et peut-être vers une autonomie administrative beaucoup plus faible.

Pour analyser ce processus, il fallait choisir des indicateurs. La variable retenue pour expliquer le niveau d'exigence administrative a été la suivante : la relation est en dysfonctionnement quand les allocataires ont de plus de trois créances ou rappels dans un délai court. La typologie de ces personnes s'est construite sur la base d'un historique de huit mois.

La complexité de la relation avec la Caf se joue sur deux niveaux, tant pour l'allocataire que pour la caisse. En fait, l'indicateur retenu est complètement subjectif. La période assez courte de huit mois sur laquelle on l'a testé, a été commandée par des impératifs de traçabilité des paiements (transposition sur Cristal), l'étude étant menée sur plusieurs départements pour confronter des résultats strictement identiques bien que des règles de gestion peuvent faire intervenir des différences locales.

La réaction des techniciens, au vu de cette étude, est qu'il vaut mieux avoir un rappel plutôt qu'une créance. Mais, il faut s'interroger sur la définition apportée à ces deux termes qui souvent recouvrent la signification « d'incidents de paiement ».

Qui sont les allocataires victimes des incidents de paiement ? Des bénéficiaires des prestations les plus simples. En revanche, les minima sociaux gagnent « le gros lot ». S'agissant de l'AAH, cette allocation est sous-représentée. Cela peut s'expliquer d'une part par le recours à des tiers (tutelles) et d'autre part, par son statut « stable ».

Les relations difficiles avec la Caf sont souvent proportionnelles à celles des prestations perçues. Selon le degré de précarité de l'allocataire, ses échanges avec la caisse seront compliqués ou inefficaces.

Par rapport à la situation familiale, la monoparentalité est toujours sur-représentée. A l'opposé, on retrouve les couples où chacun des conjoints est actif (occupé ou chômeur).

Pour affiner le profil de cette population, les revenus par unité de consommation les plus faibles ne sont pas les plus sur-représentés dans des proportions considérables.

En conclusion, plus la situation de l'allocataire est précaire, non pas dans le sens économique du terme mais dans celui de l'instabilité de sa situation familiale, sociale ou professionnelle, et plus l'exigence administrative de la Caf est importante avec source de dysfonctionnements dans la relation Caf-usagers.

Question

Les causes d'indus et de rappel ont-elles été creusées ? Il existe quelques indicateurs au niveau des bases pour savoir quelles actions dans les Caf pourraient être menées ?

Réponse

Cela a été envisagé mais abandonné. Dans les fichiers Caf figurent des données « responsabilité dans les incidents de paiement ». Leur manque de lisibilité ne permet pas de connaître la réelle cause d'indus et de rappel.

Question

Votre étude peut-elle être articulée avec la « célèbre typologie » de J. Luc Outin et les travaux de Nathalie Bardaille qui traitent de thèmes assez proches ?

Réponse

L'objectif de cette étude était de démontrer que la situation dite de « faible autonomie administrative » n'était pas seulement liée à la notion d'handicap social ou d'handicap pécunier.

Par exemple, des parents se rendent plusieurs fois à la Caf pour éclaircir un dossier d'aide au logement pour leurs enfants étudiants. Ce ne sont pas des personnes qui sont socialement handicapées ou rencontrant des problèmes financiers. Pourtant, il y a un dysfonctionnement dans la relation avec la caisse pour obtenir les droits aux échéances voulues.

8.3. Présentation d'une étude du ministère du Logement*Denis Gac - Direction Régionale de l'Équipement des Pays de la Loire*

Des accords nationaux entre la Cnaf et le Ministère du Logement prévoyaient des conventions départementales permettant la mise à disposition des fichiers des Caf comportant des données communales.

Parrallèlement, un accord régional en Pays de la Loire associant 6 Caf, l'INSEE, la DRASS et la DRE, a permis de récupérer tous les ans une base communale assez fine que l'INSEE extrayait et calculait à partir des fichiers du FRES émanant des six caisses de la région.

Toutes les informations demandées à l'INSEE dans les fichiers provenant des Caf concernaient la thématique du logement plus particulièrement le parc locatif privé, le parc locatif social, le parc propriétaire...L'objectif est de mieux appréhender le marché du logement avec une meilleure politique locale du logement.

Par ailleurs, les offres, les demandes et les dysfonctionnements dans ce domaine sont assez méconnus par les Directions Départementales de l'Équipement.

La connaissance des occupants s'est avérée une nouveauté pour le service Habitat des DDE puisqu'auparavant ce dernier détenait en grande partie des informations chiffrées sur les logements.

Les données obtenues sont croisées avec les ressources par unité de consommation, hors et étudiant, les niveaux de loyer, les taux d'effort avant et après aides au logement, le taux d'effort des ménages pour payer leur loyer avant et après aides au logement, la structure

familiale, la part des transferts dans les ressources, les minima sociaux. Ces fichiers comportent un peu plus de 700 variables par commune.

« Géokit » (système du Ministère de l'Équipement), l'homologue d'Epicafe, met à disposition toutes ces données ainsi que les sources habituelles du Ministère.

Ce type d'informations, de manière localisée, a permis rapidement de mesurer le nombre de bas revenus par type de parc et par zone. On constate que les bas revenus ne figurent pas uniquement dans le parc social. Le parc locatif privé joue un rôle important, en particulier, pour les isolés.

Dans l'agglomération de Saint-Nazaire, les chiffres sont à peu près équivalents en structure, en répartition des bas revenus selon les types de parc. Par contre, sur le littoral vendéen, les bas revenus résident surtout dans le parc privé car il existe un parc locatif social sous-dimensionné.

Ces données ont donné lieu à quelques questions :

- Quelle concentration de difficultés peut-on repérer et sur quel territoire ?
- Le parc social est-il la seule réponse aux ménages à faibles revenus ?
- La solvabilisation des ménages par les aides au logement, est-elle la même partout ?
- Quel ménage est précaire et dans quel parc ?

Une typologie des cantons a pu être réalisée sur la région des Pays de la Loire à partir de six ou sept variables sélectionnées dans les fichiers Caf donnant quelques résultats surprenants.

Par exemple, le parc privé de la Vendée est occupé en grande partie par des ménages à faibles ressources alors que c'est un département où l'accession à la propriété est prioritaire et le parc social, secondaire.

8.4. Intervention de Serge Paugam, Directeur de recherche au CNRS

L'ouvrage « Le salarié de la précarité » est issu d'une enquête menée auprès de salariés d'une quinzaine d'entreprises dont la MSA. Voici quelques résultats.

Beaucoup de jeunes commencent à travailler par un contrat à durée déterminée et n'accèdent pas à la stabilité de l'emploi. Pour autant, ils cherchent à s'adapter à l'entreprise, à approfondir leurs qualifications, donc à s'impliquer très fortement.

Par rapport à ce modèle, il faut toutefois se méfier de l'idée que les personnes en contrat à durée déterminée ont choisi de rester en précarité ou se sont orientés vers l'intérim. Existerait-il des intérimaires heureux ? Ceux ayant un haut niveau de qualification l'affirment. En revanche, ceux ayant peu de diplômes, n'éprouvent pas de grandes satisfactions à être dans cette situation. Globalement le projet des intéressés est de consolider leur intégration professionnelle avec une stabilité de l'emploi à la clef.

« L'intégration laborieuse », autre forme de précarité reflète un profond dégoût ressenti par des employés face à leurs fonctions. Ils n'ont pas le sentiment d'atteindre les objectifs fixés et estiment travailler dans l'urgence pour de faibles salaires malgré la stabilité de l'emploi.

Les données quantitatives en complément de celles qualitatives révèlent que les conditions de travail de la plupart des agents dans ce type d'organisme (MSA) ont été complètement transformées. Auparavant, les compétences de ce personnel étaient fondées uniquement sur la connaissance précise de la législation dans les domaines de la famille, de la maladie, de la vieillesse, etc. Seulement, la MSA a souhaité mettre en place la polyvalence au sein de son organisme. Les services ont été réorganisés d'une façon très bureaucratique et certains agents constatent l'appauvrissement de leur travail en faisant référence au temps passé à la saisie informatique notamment. Ce processus d'évolution a conduit à une prolétarianisation des employés qui sont de plus en plus dans l'incapacité de répondre à des demandes précises émanant du public.

« L'intégration disqualifiante » est la forme la plus avancée de la précarité professionnelle. Elle s'illustre par l'insatisfaction dans les fonctions exercées et dans un climat d'instabilité de l'emploi soit du fait de la nature du contrat, soit du fait de l'entreprise où existe un risque de licenciements collectifs, de plans sociaux, etc.

Les enquêtes menées auprès de différentes entreprises indiquent que ces formes de précarité deviennent courantes. Ce phénomène suscite diverses interrogations sur le mode de régulation de notre économie qui s'appuie en grande partie sur un segment de précaires de plus en plus large d'une part, et sur la flexibilité du travail d'autre part.

Ces différentes formes de précarité génèrent des effets sociaux sur la vie collective dans le domaine professionnel notamment par rapport à la vie syndicale. En fait, beaucoup de salariés en situation « d'intégration disqualifiante » se tiennent à distance des comités d'entreprise et des syndicats. Pour ces derniers, c'est un véritable défi car les analyses démontrent que les employés ont le sentiment qu'aucune évolution n'est possible par le biais de l'action collective. C'est un processus de repli sur soi. De plus, les revendications à l'égard des syndicats varient considérablement selon le type d'intégration professionnelle des salariés.

Concernant la réduction du temps de travail, les attentes des salariés divergent selon leur intégration professionnelle. S'il s'agit d'une intégration incertaine, la revendication est l'accès à une meilleure formation pour consolider la situation professionnelle. Dans le cas d'une intégration laborieuse, l'augmentation des salaires et l'amélioration des conditions de travail prévalent. Enfin, pour l'intégration disqualifiante, la revendication s'illustre par le maintien des emplois.

Le monde du travail se trouve en quelque sorte éclaté et l'espace socio-professionnel a changé de structure.

Quelques effets sur la famille...

Les résultats indiquent que l'intégration disqualifiante produit des effets très forts sur la dégradation de la sociabilité familiale (relations de couples, relations parents-enfants...). Donc, la probabilité est très grande qu'une forme de précarité professionnelle génère une forme de précarité familiale.

Il est à noter que les femmes semblent être plus affectées que les hommes de la dégradation de leurs relations avec leurs enfants lorsqu'elles sont en situation de précarité professionnelle quel que soit le type d'intégration professionnelle précaire (incertaine, laborieuse ou disqualifiante).

L'instabilité professionnelle demande des capacités d'organisation de la famille considérables.

Quant aux hommes, ils semblent beaucoup plus affectés que les femmes par la dégradation de leur vie de couple. De plus, être en situation de précarité, c'est remettre en question son rôle de père et son rôle de chef de famille.

La précarité familiale n'est pas simplement un processus lié à une perte d'emploi. Aussi, dans les populations qui s'adressent aux Caf, être en précarité professionnelle complique considérablement l'existence dans divers domaines, par exemple, le cumul d'être en situation d'intégration professionnelle et de rupture conjugale.

Autre élément sur la vie sociale : la citoyenneté et les rapports avec la politique.

Le constat fait ressortir une forte tendance vers un plus grand radicalisme lorsqu'on est en situation de précarité professionnelle. Paradoxalement, cette attitude ne s'accompagne pas d'une forte implication politique, au contraire, il y a un profond dégoût de la politique.

Alors quels sont les nouveaux défis ?

Tous les services sociaux se sont engagés dans la question de l'intégration, de l'insertion professionnelle.

N'a-t-on pas ces dernières années trop réfléchi en termes d'accès à l'emploi comme l'objectif prioritaire de l'insertion professionnelle en oubliant qu'un emploi ne garantit pas véritablement dans tous les cas une intégration professionnelle ?

Il me semble important de rappeler que tous ceux qui travaillent dans le domaine de l'insertion professionnelle ont probablement à réfléchir en termes « *d'homo faber* », « *d'homo economicus* », « *d'homo sociologicus* ». C'est à partir de ces dimensions qu'une intégration professionnelle est véritablement envisageable.

Comment défendre les salariés les plus précaires dans les entreprises ? Comment les représenter ? Comment les associer à une démarche de revendication collective ?

Actuellement, cela s'accompagne de débats très difficiles entre les centrales syndicales. Des désaccords sur les stratégies à mener subsistent mais la question de la précarité devient urgente. Il est certes plus facile pour les syndicalistes de défendre les salariés ayant un emploi stable.

En fait, c'est un défi pour toutes les entreprises et les administrations quelle que soient leurs entités car il s'agit de s'adapter au marché, à un nouvel environnement. Mais l'un des enjeux importants est avant tout de préserver et/ou de favoriser un climat social favorable à l'épanouissement de chacun.

Mes propos visaient à recentrer la question de la précarité. Il ne faut pas se contenter d'examiner les situations relatives au chômage de longue durée mais prendre en compte l'extension des situations évoquées ci-dessus.

Je défends la thèse de l'imbrication et de la forte corrélation de ces différentes sphères d'intégration. C'est une approche finalement très « durkheimienne ».

L'enjeu aujourd'hui est plus que jamais celui de permettre à tout le monde d'accéder à la dignité.

8.5. Débat et remarques conclusives

Question

J'ai lu avec beaucoup d'intérêt la synthèse de votre intervention, et une remarque précisait que vous avez eu quelques difficultés à entrer dans certaines entreprises. Je voulais savoir si, depuis l'enquête réalisée, d'autres démarches en direction de l'entreprise que vous n'aviez pas pu interviewer ont eu lieu ?

Réponse

En fait, l'enquête a été menée à domicile et non sur le lieu du travail. Les difficultés résidaient surtout dans l'obtention des listes de personnel fournies par les entreprises pour pouvoir effectuer un tirage d'échantillons.

Je tiens à préciser qu'effectivement les artisans, les indépendants, les petites entreprises ne font pas partie de l'enquête. Ce fut un choix dès le départ parce que l'enquête a été réalisée dans des conditions limitées et surtout auprès de salariés.

Autre chose, la norme en France est peut-être celle de la stabilité. Mais j'ai tendance à dire finalement : « Est-ce que c'est tellement une norme française ? Est-ce que, finalement, nous n'inspirons pas, tous, d'une certaine manière à une plus grande stabilité ? » Aux Etats-Unis, la stabilité, elle passe peut-être moins par la nature du contrat. Mais travailler dans une bonne entreprise offre des avantages de stabilité.

Tout individu recherche des satisfactions relatives à la stabilité de l'emploi mais aussi des moyens acceptables adaptés pour atteindre les objectifs dans son travail. Tout être a besoin d'être apprécié dans son travail.

Concernant la réflexion par rapport au syndicalisme et à la défense de la précarité, deux problèmes se posent. D'une part, les salariés ayant un emploi précaire ne se syndicalisent pas parce qu'ils n'ont pas le temps de prendre contact avec le syndicat. D'autre part, dans des institutions comme les nôtres, la lutte contre la précarité en faisant respecter la convention collective s'appelle « article 17 ». Cela oblige l'employeur à passer en CDI un salarié qui dépasse six mois dans l'entreprise. C'est un problème d'axe de lutte.

François BILHER

Quelques remarques en fin de ce plénier...

La précarité a été traitée dans son sens le plus large possible et sans s'en tenir peut-être à la définition exacte. Les différentes présentations ont constitué autant de coups de projecteurs sur des champs d'observation différents, à savoir populations allocataires au plan national, populations allocataires au plan régional, locataires ou propriétaires des différentes formes d'habitat et monde des salariés, avec des éclairages différents, des

approches privilégiant les aspects financiers, l'aspect relation administrative avec la Caf, l'aspect logement, l'aspect rapport au travail ou à l'emploi.

Un certain nombre de constats plus ou moins communs peuvent être dégagés. Une partie des salariés précaires et pauvres se retrouvent parmi les allocataires à bas revenus éprouvant des difficultés dans les relations avec la Caf. De plus, cette population n'est pas très bien logée avec un taux d'effort important.

Par ailleurs, les populations allocataires ne se retrouveraient peut-être pas aussi massivement qu'on aurait pu le penser à la fois parmi les allocataires à bas revenus et ceux ayant des difficultés administratives.

Des études approfondies sur le thème de la précarité seront sans doute à mener de préférence avec des partenaires car celle de la DRE des Pays de Loire a montré que, pour conduire une recherche, il fallait mobiliser plusieurs sources d'information.

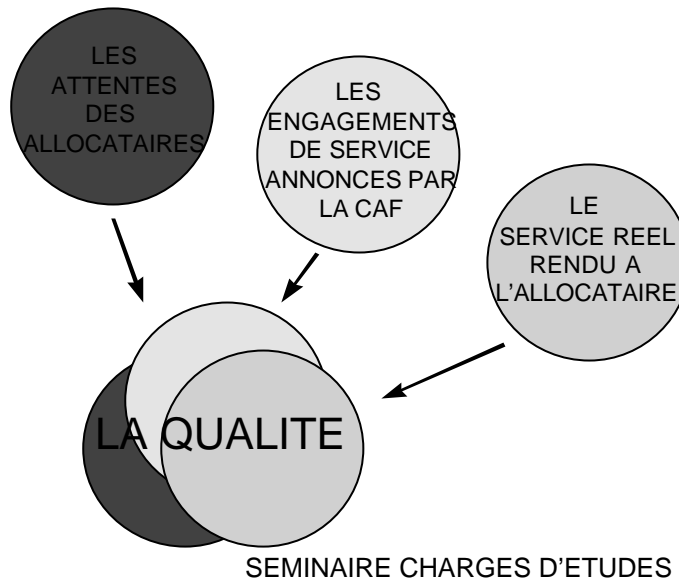
IX - CONTACTS ALLOCATAIRES

9.1. La démarche qualité à la Caf de Reims

contexte

- Le besoin de connaître l'opinion des allocataires sur l'accueil s'inscrit dans la démarche qualité
- démarche lancée en septembre 98 et qui vient de se terminer.
- collaboration avec le bureau d'étude « Ressources et Performances »

Définition géométrique de la qualité



La méthode

- **Réalisation de trois « tables rondes » :**
 - groupe d'allocataires « familles »
 - groupe d'allocataires « logement »
 - groupe d'allocataires « minima sociaux »

- **Objectifs des « tables rondes » :**
 - écouter les attentes des allocataires avec leurs mots à eux en intervenant le moins possible.
 - Chaque table ronde est filmée, les cassettes vidéo étant la matière première pour mener la réflexion.

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

AXE DE TRAVAIL



« VERBATIM »

« On n'est pas toujours à comprendre vos mots »
 « Il y a de nombreuses redites, les lettres-typés ne veulent rien dire dans certains cas »
 « Les courriers ne sont jamais très clairs »
 « Il m'est arrivé de recevoir deux courriers le même jour qui disaient des choses totalement différentes »

⇒ 2ème AXE

**DES
DIFFICULTES
A COMPRENDRE
LE COURRIER**

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

AXE DE TRAVAIL



« VERBATIM »

« Quand on est dans une situation d'attente et de problèmes financiers c'est maintenant, pas dans 15 jours, ni 3 semaines »
 « Pour les personnes en Contrat à Durée Déterminée de 1, 2 ou 3 mois si c'est possible de traiter leur dossier rapidement ? »
 « Pendant ce temps là les mois passent »
 « J'espère que vous pourrez encore nous contacter on en a besoin »
 « En espérant qu'il y ait d'autres rencontres comme ça, régulièrement »

⇒ 4ème AXE

**UN TRAITEMENT
PRIORITAIRE POUR
CERTAINS DOSSIERS
ET UN BESOIN
D'ECOUTE**

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

Les principaux résultats du groupe sur les priorités

- 1) ce qui relève de causes objectives : fin de CDD, licenciement...
- 2) des effets de législation actuellement en vigueur.
- 3) du fonctionnement interne de la caisse d'Allocations Familiales
- 4) et ce qui provient du comportement de l'allocataire

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

La réflexion du groupe

- Le travail du groupe a consisté dans un premier temps à clarifier les notions d'urgence et de priorité
 - l'urgence par définition est quelque chose que l'on ne peut pas prévoir et donc anticiper. On ne peut pas agir.
 - Contrairement à la notion de priorité qui se caractérise par une possibilité d'anticipation.
- Finalement, l'intérêt d'un raisonnement en termes de priorités et l'objectif principal de la mise en place d'une politique prioritaire est de réduire au minimum les situations d'urgences afin d'éviter les situations de ruptures

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

9.2 Groupe de travail sur l'accueil physique



contexte

- Groupe PERSPI CAF accueil lancé en mars 2000, validé par la CNAF, le comité des politiques et les directions de chacune des CAF
- Point de départ : on connaît en général qui vient à l'accueil : les différents gestionnaires de files d'attente (SIRIUS, GAA, QMATIC ou autre) fournissent l'information
- ce qu'on ignore, c'est « le pourquoi », les raisons qui expliquent la venue
- Pour connaître la motivation, choix de réaliser une enquête.

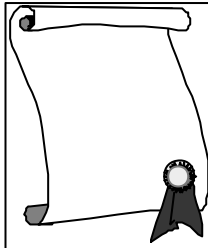
SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

l'enquête

- Objectif : connaître la motivation de venue à l'accueil. Cette venue est elle une contrainte pour les allocataires ? Les CAF elles mêmes génèrent elles des flux de contact ?
- 6 CAF, de taille très diverse, ont réalisées des enquêtes : Amiens, Besançon, Bordeaux, Digne, Lyon et Montauban
- des volumes et organisations d'accueil très différents (Digne et Lyon par exemple)



SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ



l'enquête : méthodologie

- Questionnaire de 30 questions fermées et ouvertes
- Enquête réalisée en juillet, août, septembre et octobre 2000
- passation du questionnaire : dans le hall d'accueil, pendant l'attente avant passage au guichet « prestations »
 - choix aléatoire des enquêtés

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

quelques résultats

- Qu'est ce qui a déclenché votre venue ?
 - 38% à la suite d'un courrier ou d'une notification
 - 31% à la suite d'un changement de situation
 - 17% autre
 - 11% parce que je n'ai pas de nouvelle de la caisse (la moitié attend un paiement)
 - 6% parce qu'on m'a conseillé de venir
 - 5% à la suite d'un paiement

Total supérieur à 100% car réponse multiple
SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

quelques résultats

- 85% des enquêtés viennent pour une prestation particulière
- Parmi les prestations les plus citées :
 - aides au logement (40%)
 - RMI (10%)

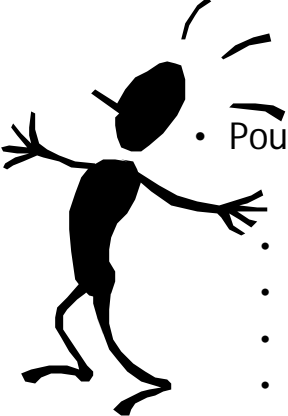
SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

quelques résultats

Les habitudes de contact des enquêtés :

- 63% contactent la caisse en venant à l'accueil
- 25% contactent la caisse par téléphone
- 12% contactent la caisse par courrier
- 12% contactent la caisse dans des points d'accueil CAF

Total supérieur à 100% car réponse multiple
SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ



quelques résultats

- Pourquoi cette préférence pour l'accueil ?
 - *pour se faire comprendre ou s'expliquer*
 - *pour la rapidité de la réponse*
 - *pour la précision de la réponse (je suis sûr !)*
 - *pour la confiance, l'assurance de la prise en compte du problème*
 - *pour la proximité géographique*
 - *pour les heures d'ouverture*
 - *pour le besoin de voir quelqu'un*

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

quelques points forts

- Rôle prédominant de l'accueil : les enquêtés mettent en avant la qualité du face à face et la qualité de la réponse
- plus de la moitié des enquêtés préfèrent venir à l'accueil : c'est la réponse la mieux adaptée à leurs besoins

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

9.3. Enquête accueil motivation à la Caf de Grenoble

objectif

- Connaître le motif de la venue des allocataires au siège de la CAF pour savoir si le déplacement était nécessaire ou s'il pouvait être évité.
- Étude qui s'insère dans le contexte de la formation-action « contacts allocataires »

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

questionnaire

- Pourquoi êtes vous venu aujourd'hui ?
 - Objet : pour quoi faire ?
 - Est ce la première fois que vous venez ?
 - Pensez vous que votre venue soit inévitable ?
- Quel est l'événement qui a déclenché votre visite?
- Que souhaitez vous obtenir ?
- Connaissez vous d'autres moyens de communication ?
- Auriez vous souhaité que votre problème soit résolu autrement ? Pourquoi et comment ?
- Quels avantages voyez vous dans le fait de venir à la CAF ?

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ


Les difficultés d'une passation dans le hall d'accueil

- Le hall : un endroit « orageux »
- des allocataires mécontents et stressés
- une passation au milieu des allocataires
 - des temps d'attente élevés

9.4. Les études statistiques à la Caf d'Amiens


contexte

- 93.360 allocataires au 31 /12/1999
- 21% bénéficiaires de minima sociaux
- 18% allocataires sans revenu



- 125.000 visites à l'accueil au siège
- 326.300 appels traités
- 23.000 connexions 3615 CAF
- 165.000 appels ALLOCAF aboutis
- 19.000 connexions PRESTOCAF
- 1.358 connexions internet

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ



contexte

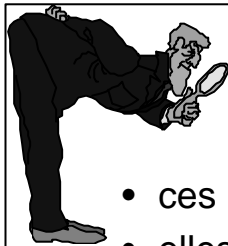
- Accueil complètement refait en 1998
- A cette occasion, choix de la caisse d'éviter les tickets
- Examen des produits gestionnaires d'accueil avec une double contrainte :
 - gérer l'accueil : allocataires et personnel
 - permettre l'obtention de statistiques
- choix de Gestion Automatisée de l'Accueil

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

les informations collectées avec GAA

- le gestionnaire de file d'attente utilisé permet d'enregistrer :
 - la date de la visite, l'heure d'arrivée de l'allocataire au pré-accueil, l'heure de début d'entretien au guichet et l'heure de fin d'entretien
 - le matricule de l'allocataire
 - le motif de sa visite et la prestation concernée
 - le code de l'agent qui a reçu l'allocataire
 - le guichet où il a été reçu

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ



exploitation

- ces informations sont enregistrées en continu
- elles peuvent donc être exploitées par jour, semaine, mois, année...
- elles permettent donc de connaître quels sont les allocataires qui fréquentent l'accueil, pourquoi (motif de la visite), pour quelle prestation et la fréquence des venues des allocataires
- elles sont disponibles dans un format TXT récupérables facilement sous SAS dans le SID

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

l'exploitation des données permet...

- d'engager des réflexions sur l'organisation même de l'accueil : certains services sont amenés à fonctionner sur rendez-vous par exemple
- le suivi des allocataires fréquentant uniquement l'accueil ou l'accueil et d'autres modes de contact (borne, serveur vocal, courrier...)
- de mesurer la réactivité des allocataires à certaines notifications ou lors d'un indu...
- de connaître au jour le jour les flux de contact aux guichets : création d'un tableau de bord hebdomadaire (en SAS)

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

Accueil / Semaine du 2 au 6 octobre / 2250 contacts

Tous guichets jour du contact

JOUR	Frequency	Percent

lundi	517	23.0
mardi	415	18.4
mercredi	405	18.0
jeudi	463	20.6
vendredi	450	20.0

durée de l'attente

ATTENTE	Frequency	Percent

moins de 5 minutes	1051	46.7
de 5 à 10 minutes	200	8.9
de 10 à 30 minutes	816	36.3
plus de 30 minutes	183	8.1

**T
a
b
l
e
a
u
d
e
b
o
r
d**

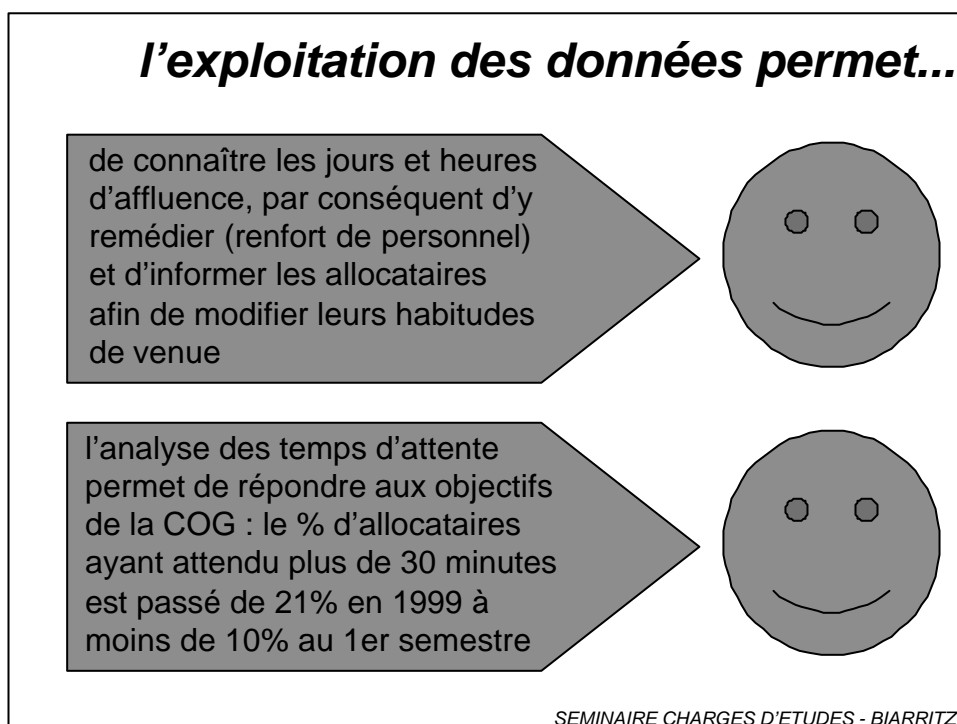
SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

Les attentes les plus longues

date du contact	matricule	heure de d'arrivée	heure de début d'entretien	service	durée de l'attente	durée de l'entretien
02/10/2000	163341	11:48	12:47	prestations	0:59	0:10
02/10/2000	223397	11:19	12:17	prestations	0:58	0:12
02/10/2000	112039	11:45	12:43	prestations	0:58	0:08
04/10/2000	619354	12:09	13:06	travailleurs sociaux	0:57	0:15
02/10/2000	625512	11:40	12:34	prestations	0:54	0:12

**T
a
b
l
e
a
u
d
e
b
o
r
d**

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ



Analyse des contacts 1999

- 100.000 contacts recensés
- 10.000 non allocataires
- 27.000 allocataires différents
 - 43% viennent une seule fois
 - 30 % sont venus deux ou trois fois
 - 15% 4 à 6 fois
 - 9% 7 à 12 fois
 - 3 % plus de 12 fois (max : 54)
- 88 allocataires sont venus 25 fois et plus

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

Les types de prestations versées

Type de prestations perçues	Ensemble des allocataires	Allocataires fréquentant l'accueil	Allocataires ayant plus de 12 contacts dans l'année
<i>prestations familiales (PF)</i>	26,8	14,7	6,2
<i>prestations logement (PL)</i>	32,1	29,4	6,4
<i>prestations de solidarité (PS)</i>	9,3	8,6	5,6
<i>PF + PL</i>	19,5	25,0	26,4
<i>PF + PS</i>	2,0	3,6	9,7
<i>PL + PS</i>	5,6	8,5	12,9
<i>PF + PL + PS</i>	4,7	10,2	32,8
TOTAL	100,0	100,0	100,0

PF = AF ou CF ou APJE ou APE ou ASF ou AES ou AGED ou AFEAMA ou ARS PS = AAH ou API ou RMI
 PL = ALS ou ALF ou APL Sources : GAA année 1999 et FRECAF au 30/06/99

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

Les types de prestations versées

Type de prestations perçues	Ensemble des allocataires	Allocataires fréquentant l'accueil	Allocataires ayant plus de 12 contacts dans l'année
<i>prestations familiales (PF)</i>	26,8	14,7	6,2
<i>prestations logement (PL)</i>	32,1	29,4	6,4
<i>prestations de solidarité (PS)</i>	9,3	8,6	5,6
<i>PF + PL</i>	19,5	25,0	26,4
<i>PF + PS</i>	2,0	3,6	9,7
<i>PL + PS</i>	5,6	8,5	12,9
<i>PF + PL + PS</i>	4,7	10,2	32,8
TOTAL	100,0	100,0	100,0
<small>PF = AF ou CF ou APJE ou APE ou ASF ou AES ou AGED ou AFEAMA ou ARS</small>		<small>PS = AAH ou API ou RMI</small>	
<small>PL = ALS ou ALF ou APL</small>		<small>Sources : GAA année 1999 et FRECAF au 30/06/99</small>	

SEMINAIRE CHARGES D'ETUDES - BIARRITZ

9.5 La ligne du public à la Caf des Pyrénées-Orientales

Les diaporamas de cette présentation sont en ligne sur la base NetCaf Etudes Perspicaf (base documentaire).

X - TABLE RONDE AVEC RESTITUTION DES ATELIERS

10.1. Le réseau des chargés d'études

LES OBJECTIFS

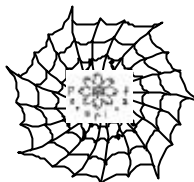
- Dresser l'état des lieux du fonctionnement du réseau
- Débattre de l'avenir du réseau

LA RESTITUTION

1. Le fonctionnement du réseau
2. Un regard critique
3. Les chargés d'études régionaux

FONCTIONNER EN RESEAU...

- Échanger
- Partager les compétences
- Aider
- Être aidé



Sur la base du volontariat

... AVEC QUELS MOYENS

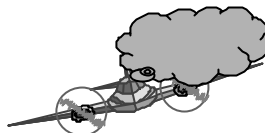
- Communication électronique
- Contacts informels
- Groupes de travail
- Formations

UN REGARD CRITIQUE ...

Manque de pilotage



Manque de visibilité



... VERS DES SOLUTIONS

- Identifier des personnes ressources**
- Communiquer sur la vie du réseau**
- Officialiser l'investissement des chargés
d'études et en évaluer la charge de travail**
- Clarifier le mode de constitution des instances**

LES CHARGES D'ÉTUDES REGIONAUX

**La décision est-elle déjà prise ?
Quelle légitimité de ces postes ?**

DES CRAINTES :

- ☞ Des personnes "écran"
- ☞ Hiérarchisation
- ☞ Empiètement sur le travail des chargés d'études
- ☞ Mode de recrutement opaque
- ☞ Iniquité des C.A.F.

LES CHARGES D'ETUDES REGIONAUX

Volonté des Directeurs

**État des lieux des expériences
passées et actuelles**

Cet atelier a permis de lister les points forts de la vie du réseau à partir de l'expression des chargés d'études sur ce que « réseau » signifie actuellement pour eux.

Les échanges et le partage des compétences sont garants d'un bon fonctionnement en réseau. Toutefois, Perspicaf a beaucoup misé sur la base du volontariat ce qui fait sa force mais aussi un point de fragilité à prendre en compte.

Les moyens mis à la disposition des chargés d'études comme la communication électronique sont très appréciés. Cependant, les contacts informels restent les plus fréquents et s'avèrent essentiels.

Les groupes de travail sont un lieu de dynamisation avec une réflexion inhérente à la fonction d'étude et une mise en synergie des compétences.

S'agissant des formations, elles représentent le socle consensuel sur lequel s'assoient ces compétences.

Les chargés d'études portent un regard critique sur l'identification des besoins qui sont plus ou moins bien couverts. Actuellement, est ressenti un manque de pilotage. En effet, l'équilibre entre la coordination du réseau Perspicaf relevant de la DRPS et le maintien de la dynamique locale n'est pas toujours respecté.

Par ailleurs, un manque de visibilité est constaté quant au fonctionnement des différentes instances et groupes de travail du réseau.

Aussi, il serait souhaitable de pouvoir identifier des personnes ressources du fait de la diversité des activités des chargés d'études. De plus, les travaux réalisés par le réseau doivent être davantage valorisés au sein de l'Institution.

Enfin, un des derniers points évoqués et non des moins sensibles est le positionnement du chargé d'études régional. Quelle légitimité aurait ce type de poste ? S'agirait-il de personnes « écran » plus précisément entre la Cnaf et les Caf, entre les Caf et leurs partenaires ? Serait-ce une hiérarchie supplémentaire ? Quelles conséquences sur l'intérêt du travail du chargé d'étude local ? Localisation selon la taille de l'organisme ?

Ce type de recrutement est ressentie avant tout comme une volonté des directeurs. Seule une dynamique locale pourra justifier et dynamiser ce niveau régional. Enfin, le préalable indispensable pour identifier les aspects à retenir ou à écarter est un état des lieux des expériences passées et actuelles.

Quant aux chargés d'études régionaux, doivent-ils ou peuvent-ils prendre une place dans le réseau ?

10.2. Partenariats

LA PROBLEMATIQUE

Les buts de cet atelier étaient :

- d'échanger sur les expériences des CAF avec leurs principaux partenaires;
- d'évoquer les pratiques en terme de fourniture de données
- de proposer des axes de réflexion pour l'élaboration d'un référentiel commun.

DES PRATIQUES DIVERSES

- En fonction de la nature des données demandées (à caractère public ou plus « sensibles »)
- En fonction du demandeur (particulier, partenaires privilégiés, etc...)

UNE FORMALISATION DE LA DEMANDE

- La nécessité d'une demande écrite précisant :
 - L'objet de la demande, clairement défini
 - L'organisme mandaté pour l'étude
 - L'utilisation qui sera faite des données
- La validation par la direction (au moins lors de la transmission des données).

LA NECESSAIRE ANALYSE DE LA DEMANDE

- Éventuellement, préciser et clarifier le questionnement avec le demandeur.
- Se coordonner avec les autres services de la CAF.
- Certaines CAF établissent une fiche de liaison avec leur direction précisant :
 - la faisabilité
 - La problématique (enjeux politiques...)
 - L'estimation des délais de traitement
 - Éventuellement, le coût.

UN CONVENTIONNEMENT NON SYSTEMATIQUE MAIS PRECIEUX

- Le conventionnement a été préconisé et développé dans PERSPICAF.
- Il permet :
 - Parfois, d'équilibrer les échanges
 - De préciser les règles déontologiques et le champ couvert par le système d'information des CAF
 - D'avoir un droit de recours sur l'utilisation et la diffusion des données transmises

CESSION DE DONNEES OU DROIT D'USAGE ?

- La cession de données implique que l'utilisation qui en sera faite peut échapper aux CAF (rediffusion à d'autres personnes,...).
- Le droit d'usage signifie plus précisément que les données restent la propriété des CAF et accentue le droit de regard sur l'utilisation qui en sera faite.

DU SIMPLE FOURNISSEUR DE DONNEES AU PARTENARIAT...

- Un rôle d'expert dans la connaissance du système d'information.
- Rôle crucial des outils de diffusion (en particulier EPICAF mais aussi des requêtes partagées).
- Développement des observatoires régionaux (le manque de coordination avec le niveau national est pénalisant)

DU SIMPLE FOURNISSEUR DE DONNEES AU PARTENARIAT...

- Certaines CAF exigent de participer aux études voire se positionnent sur des appels d'offre.
- L'implication des CAF est d'autant plus forte que l'enjeu politique est important.
- Quelques CAF se positionnent comme des experts en diagnostic social.

LES DILEMMES DU RESPECT
DES REGLES
DEONTOLOGIQUES ET DU
NIVEAU GEOGRAPHIQUE DE
DIFFUSION

FAIRE PAYER ?

- De plus en plus de CAF pratiquent d'ores et déjà des règles de tarification.
- D'autres s'y refusent craignant, en particulier, que les données deviennent un « produit de consommation » ou remettent en cause les partenariats.
- Problème de la non homogénéité de la réponse selon la CAF à laquelle on s'adresse.

QUELQUES PRECONISATIONS

- Recueillir, de façon exhaustive, les pratiques en terme de fourniture de données.
- Développer l'idée de la fiche de liaison avec la direction.
- Avoir un outil de suivi des demandes.
- Développer encore le conventionnement.
- Être destinataire des conventions nationales (BDSL, INSEE...)
- Créer un groupe de réflexion sur la tarification sans que ses conclusions deviennent un « diktat »
pour les CAF

10.3. Programme d'étude 2001

RAPPEL DES OBJECTIFS

Les objectifs de cet atelier étaient de :

- Co-produire des thèmes d'études communs aux niveaux national et local.
- Susciter des propositions de la part des chargés d'études.

BILAN DE L'ATELIER

- Débats intenses (parfois vifs)
- Une liste de thèmes à compléter
- Invitation à plus d'articulation

THEMES POSSIBLES ...

- ➔ **Satisfaction des allocataires**
- ➔ **Non-recours - accès au droit**
- ➔ ...

- Politique de la ville
- Politique familiale des vacances
- Médiation familiale
- Evaluation de l'Allocation de Présence Parentale
- Trappes à inactivité
- Isolement

...ET DES PROPOSITIONS APPORTEES

- Processus et contrôle de gestion
(prolonger le groupe de travail sur les délais)
- Application différenciée du droit
- ...

PRECONISATIONS

- Définir la répartition des tâches de la DRPS et le réseau Perspicaf
- Ouvrir les groupes de travail aux autres branches ?
- Organiser la mutualisation et la valorisation
- Articulation du programme à venir avec celui en cours
- Harmonisation avec la diversité des Caf
- Calendrier

XI - CONCLUSION

Thomas Le Jeannic, CNAF

Je souhaiterais apporter quelques précisions sur le problème du fonctionnement des groupes d'études évoqué ici et là.

Il faut rappeler que la participation à ces groupes d'études était basée sur le volontariat et mandatée par les directions de Caf. In fine, des chargés d'études et des experts se sont réunis pour investir les thèmes évoqués dans ce séminaire.

Les travaux d'études de ces différents groupes ont produit des résultats -provisoires- très intéressants. Le contenu très dense de ce séminaire l'atteste.

Aussi, la fonction étude doit être davantage valorisée au sein de l'institution par une meilleure communication, et ce surtout auprès des directions des Caf.

Patrick Deroux, Directeur de la Caf du Puy-en-Velay

Suite à la restitution des ateliers, j'ai noté quelques contradictions.

Il ressort qu'il y a un manque de pilotage mais parallèlement une certaine liberté dans la fonction étude est revendiquée.

Le réseau serait fragile car il fonctionne sur la base du volontariat. Bien au contraire, Perspicaf est peut être une des seules structures de l'institution qui ait de vraies actions en commun. Cette base de volontariat est votre richesse.

Est également mis en exergue le manque de visibilité par rapport à la fonction étude. En tant que directeur d'une des caisses d'Auvergne, j'avais proposé avant que soit évoquée la mutualisation dans l'Institution, de créer un poste de sociologue compte tenu du profil statisticien des chargés d'études de notre région. Cette personne aurait un rôle de conseil et d'appui. Face au partenariat, cette personne apporterait davantage de crédibilité de par ses compétences.

Mais qui managerait cette personne au niveau de la région ? Quelle structure serait à créer pour prendre les décisions ?

Je suis partisan d'avoir quelqu'un au niveau régional pour jouer un rôle d'appui vis-à-vis des chargés d'études et bâtir une méthodologie. Les compétences seraient complémentaires de celles des chargés d'études afin de ne pas dessaisir ces derniers de leurs prérogatives et de leurs missions.

Jean-Charles Piteau, Directeur de la Caf de Carcassonne

Mes propos porteront plus particulièrement sur la fonction de chargé d'études régional, expérience mise en place en Languedoc-Roussillon. Certaines interrogations sont liées au système de communication interne à l'institution. La multiplicité d'informations et leur diversité peut nuire à la visibilité des actions menées.

Quand le manque de visibilité vis-à-vis des directeurs est évoqué, la responsabilité est vraiment reportée sur les intéressés. Est-il impliqué ou non dans la fonction étude et considère-t-il que cette dernière est pour lui, un outil de management interne, et aussi un outil de développement externe ? C'est une question à laquelle chaque directeur a sa propre réponse. Il est certain, qu'aujourd'hui, la fonction étude est très importante dans les Caf. De plus, cette fonction revêt des activités différentes selon les organismes. Ce n'est surtout pas un handicap mais une véritable capacité à démultiplier vos actions !

La nouvelle COG (début 2001) sera l'opportunité de rendre les actions de l'institution plus visibles. Aussi, les chargés d'études pourront apporter des éléments objectifs afin de permettre de prendre des décisions inhérentes au domaine interne et à celui des relations extérieures.

Pour ce qui est du développement de la communication au sein du réseau, le partage d'expériences -sujet d'actualité- est un domaine qui doit s'enrichir dans les organismes.

Certaines expériences devraient être davantage connues et partagées. En tant que directeur, je suis plus curieux de savoir ce qui ne se dit pas que ce qui s'affiche. Donc, un gros effort de communication est à fournir. La capitalisation de l'information peut donner du sens au réseau.

Sur la fonction d'étude régionale, je peux comprendre certaines craintes exprimées mais à travers l'expérience vécue en Languedoc-Roussillon, le chargé d'études régional ne constitue pas un écran. A mon sens, la première incontournable des proximités sera toujours celle du chargé d'études dans l'organisme.

La notion de hiérarchisation ne se pose pas du tout dans cette région car le chargé d'études a plusieurs axes de travail qui touchent prioritairement à l'aspect de partenariat avec des instances à vocation régionale. Aussi, il est nécessaire d'avoir un référent régional par rapport aux instances tels que le Rectorat, l'INSEE, la DRASS...

Il est certain que ce type de partenariat ne peut être démultiplié, et cette présence peut s'avérer une richesse. Le chargé d'études régional aurait un rôle dans le domaine de l'accompagnement technique et dans la réalisation d'études au niveau local.

Quant à la ligne liberté-initiative, elle est avant tout du ressort du directeur de l'organisme et ne peut être mise en cause par l'existence d'un chargé d'études régional. La question du mode de recrutement selon la taille et la place de la Caf relève d'un échange entre les directeurs de la région par rapport à la détermination des objectifs. Elle ne doit pas reposer sur une relation de pouvoir.

XII - ANNEXE

Support de l'intervention de Maurice Goze
Extrait de la revue *Territoires 2020* (DATAR)

**A CONSULTER SUR LA VERSION PAPIER
DIFFUSEE RECEMMENT DANS LES CAF.**