

ENQUETE BAROMETRE UNCCAS-Gazette Santé-Social 2011

L'impact de la crise sur les demandes d'aide adressées aux CCAS/CIAS

27 septembre 2011



Le panel¹

517 CCAS et CIAS (501 CCAS et 16 CIAS) adhérents à l'UNCCAS ont répondu à cette enquête menée du 31 mai au 24 juin 2011, soit un taux de retour de 14% (95 répondants de plus qu'en 2010). La répartition des répondants par strate démographique équivalant à celle observée au niveau national, les tendances observées dans cette enquête sont considérées comme représentatives de l'ensemble des adhérents.

Des demandes d'aide en constante augmentation

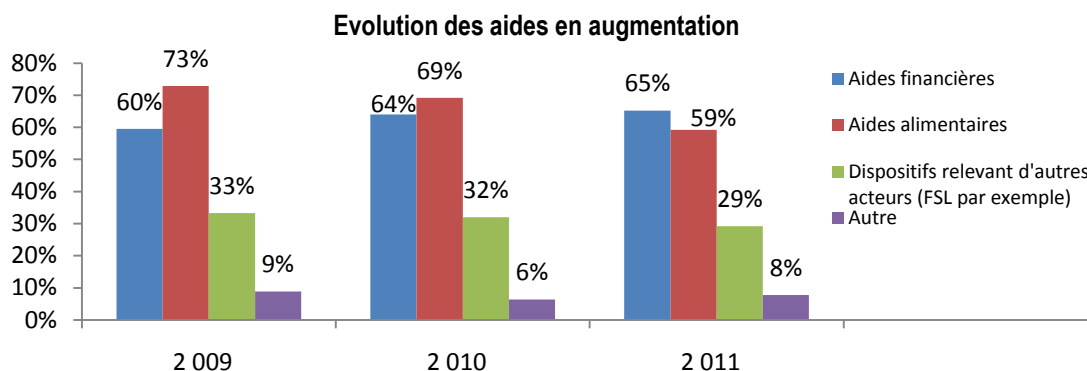
En 2011, 83% des CCAS/CIAS interrogés ont constaté une hausse globale des demandes d'aides depuis le début de la crise financière et économique en France, soit 4 points de plus qu'en 2010 (79%) et 8 points de plus qu'en 2009 (75%), première année de réalisation du baromètre.

Les demandes d'aides financières passent en tête, devant les demandes d'aides alimentaires (non financières)

Pour la première fois depuis 2009 les aides financières passent au premier rang des demandes d'aide en augmentation (65% de CCAS/CIAS les voient augmenter) ; parallèlement, 59% des répondants constatent une hausse des demandes d'aides alimentaires (en 2009, l'ordre était inversé avec 69% pour les aides alimentaires contre 64% pour les aides financières).

Autre fait marquant, les demandes d'aide relatives aux dispositifs relevant d'autres acteurs (comme le Fond Solidarité Logement – FSL – par exemple) sont de moins en moins citées parmi les demandes en augmentation (33% en 2009, 32% en 2010 puis 29% en 2011), signe probable d'un épuisement de ces mêmes dispositifs ou d'un renoncement des ménages à les solliciter².

Les CCAS sont donc amenés à intervenir de manière complémentaire lorsqu'une aide du FSL est insuffisante ou lorsqu'elle n'est pas versée, ou encore dans l'attente de son versement (les délais de traitement des demandes étant eux aussi variables).



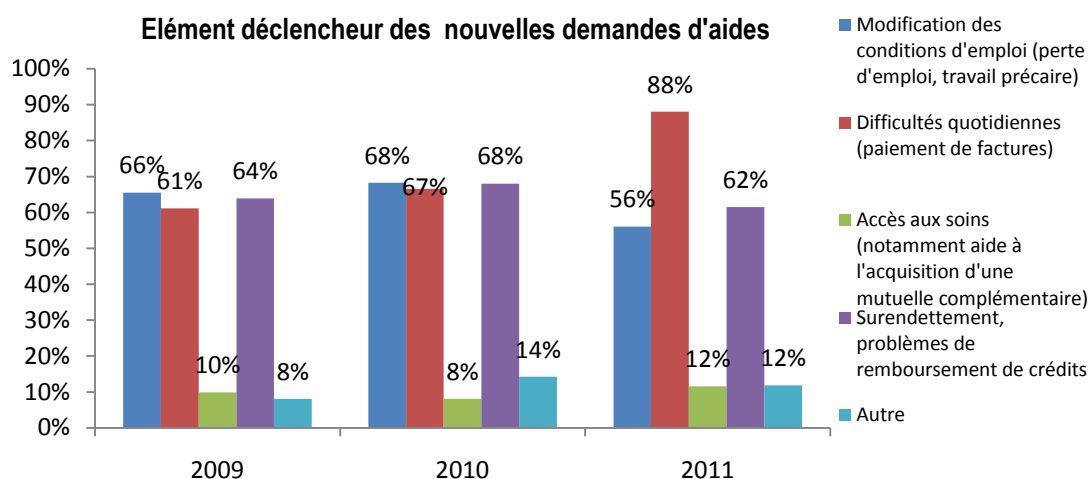
¹ Enquête menée auprès de 3806 adhérents à l'UNCCAS.

² Pour mémoire, le FSL attribue des aides financières aux personnes en difficulté pour leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir et de rembourser des dettes de factures d'énergie impayées. L'aide n'est pas automatique et chaque département qui en assure la gestion, peut moduler le dispositif selon des critères d'accès qui lui sont propres (par exemple : plafonnement du nombre d'aides ou des montants financiers attribués).

Face à cette progression des demandes, tant du point de vue du nombre des demandeurs que des montants sollicités, près de la moitié des CCAS (49%) déclarent avoir augmenté les montants alloués (ils n'étaient que 47% à le faire en 2010 et seulement 39% en 2009). Si ce constat montre bien la volonté des CCAS/CIAS de répondre à la progression de la demande, il oblige néanmoins à s'interroger sur les limites de l'intervention du service public de proximité, confronté à l'extension des phénomènes de précarité dans un contexte de fortes contraintes budgétaires pour l'ensemble des acteurs locaux.

Les difficultés quotidiennes deviennent le principal facteur déclencheur des nouvelles sollicitations adressées aux CCAS/CIAS : factures et loyers sont de plus en plus difficiles à payer

Les difficultés à faire face aux dépenses quotidiennes sont, de très loin, le premier élément déclencheur des nouvelles demandes d'aides en 2011. **Citée par 88% des répondants**, cet item gagne 21 points par rapport à l'année dernière ! Elle devance ainsi largement la modification des conditions d'emploi qui n'est plus citée que par 56% des CCAS/CIAS comme motif de nouvelles sollicitations (soit 12 points de moins qu'en 2010).



Les « difficultés quotidiennes » rencontrées par les ménages sollicitant les CCAS/CIAS sont liées en premier lieu **aux difficultés à payer leurs factures d'énergie** (constat effectué par 97% des répondants ayant mentionné les difficultés quotidiennes comme motif déclencheur de nouvelles demandes d'aide, contre 92% en 2010 et 2009), puis leur **loyer**, cité à 75% (contre 80% en 2010 et 75% en 2009). En outre plus de la moitié (55%) de ces mêmes répondants évoquent également les difficultés des personnes à honorer le paiement **de services municipaux (cantine ou centre de loisirs principalement)**. Dans une autre étude de l'UNCCAS, 68% des CCAS/CIAS déclarent apporter une aide à la restauration scolaire, aide qui peut prendre la forme d'une prise en charge d'un impayé de cantine ou d'une aide ponctuelle au paiement, partiel ou en totalité, des factures³.

Ces résultats sont par ailleurs confirmés par les informations relatives aux postes budgétaires sacrifiés par les ménages en difficulté. Faute de ressources suffisantes, les usagers se trouvent non seulement dans l'impossibilité de payer leurs loyers, factures énergétiques ou relatives aux services municipaux, mais aussi contraints de **renoncer aux soins** (phénomène cité par 36% des CCAS/CIAS), **à rembourser leurs crédits** (mentionné par 28% des répondants), **ou encore aux dépenses d'alimentation** (selon 20% des répondants).

³ Éléments issus de l'enquête UNCCAS sur l'implication des CCAS/CIAS dans le champ de l'aide alimentaire menée de janvier à mars 2011 et publiée en octobre 2011.

Trois ans après le début de la crise économique et financière, ces résultats corroborent le constat, dressé les années précédentes, d'une sollicitation croissante des CCAS/CIAS par **de nouveaux ménages ayant de plus en plus de difficultés à faire face à l'ensemble de leurs dépenses quotidiennes.**

Dégradation de la situation des publics déjà fragilisés : familles monoparentales, personnes isolées et population retraitée

D'une année sur l'autre, les nouvelles demandes d'aide faites aux CCAS/CIAS témoignent de la progression des difficultés rencontrées par les différentes catégories de publics qu'ils accompagnent.

En 2011, les CCAS/CIAS constatent ainsi une aggravation de la situation des familles monoparentales (publics en hausse pour 68% des CCAS contre 62% en 2010 et 57% en 2009) et des personnes seules (publics en hausse pour 66% des CCAS contre 59% en 2010 et 56% en 2009). Les CCAS/CIAS sont également plus nombreux que les années précédentes à observer une hausse des demandes venant de personnes en activité professionnelle (les CCAS/CIAS sont 61 % à faire ce constat en 2011, soit une hausse de 3 points depuis 2010, et de 7 points depuis 2009).

Fait marquant, **plus de la moitié des répondants (55%) ont vu augmenter les demandes de personnes retraitées.** Les CCAS/CIAS n'étaient que 46% en 2010 et 39% à faire ce constat en 2009, ce qui semble témoigner d'un impact de la dégradation du niveau des retraites.

Enfin, l'année 2011 est marquée par la relative augmentation des sollicitations émanant des jeunes de 18 à 25 ans (public en hausse pour 46% des CCAS/CIAS contre 37% en 2010 et 40% en 2009). Cette progression des demandes concerne majoritairement les jeunes en emploi (celle des étudiants restant, elle, stable autour de 10%).

Des réponses adaptées aux nouveaux besoins et publics

Face à ces évolutions, les **CCAS/CIAS continuent leur effort d'adaptation** puisqu'ils sont 42% en 2011 à déclarer avoir fait évoluer les modalités d'attribution de leurs aides face à l'apparition de nouveaux publics et/ou à l'accroissement des demandes (39% en 2010 et 36% en 2009).

En outre, ils sont 30% à avoir mis en place un **dispositif spécifique d'accompagnement budgétaire** (dispositif prévoyant en majorité -85%- un accompagnement individuel), et un quart à avoir signé de nouvelles **conventions de partenariat**. Les **fournisseurs d'énergie** constituent les partenaires les plus souvent cités dans le cadre de ces nouvelles conventions (57%)⁴, suivis par les **établissements bancaires** (notamment pour la mise en place de microcrédit⁵ ou d'outils d'aide à la gestion du budget) mentionnés à 45%, puis les **baillleurs sociaux** (42%). Un cinquième des répondants signataires de nouvelles conventions signale enfin le développement de partenariat avec des **établissements de santé** ou de médecins libéraux.

Les domaines concernés par de nouvelles actions ou partenariats sont donc les mêmes que ceux pour lesquels les demandes d'aide explosent : paiement des factures et du loyer et accès aux soins ensuite. Ces éléments témoignent donc de la **volonté des CCAS/CIAS de développer des réponses adaptées à l'évolution des besoins et des publics qui les sollicitent.**

Enfin, les trois quart des répondants ont situé la qualité de l'accompagnement apporté aux demandeurs entre 3 et 4 sur une échelle allant jusqu'à un niveau maximum de 5. Sans doute faut-il voir dans ce résultat le signe d'une volonté des CCAS/CIAS d'explorer d'autres pistes de progrès sous réserve qu'ils disposent encore demain de suffisamment de moyens pour le faire...

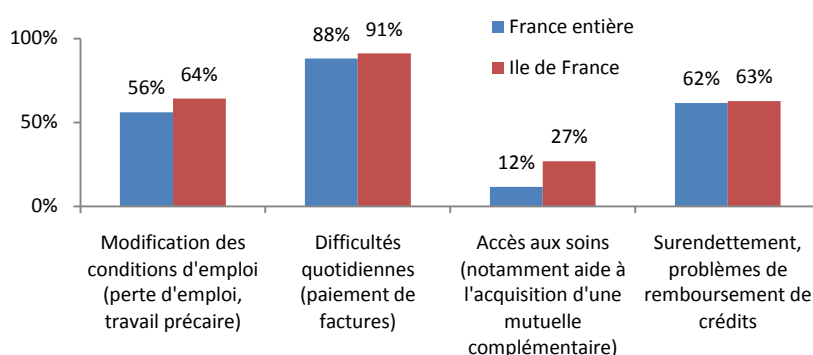
⁴ 39% du total des répondants affirment en outre avoir mis en place une démarche de conseil avec les partenaires énergétiques pour prévenir les impayés et/ou les situations de précarité.

⁵ Les CCAS/CIAS constituent le premier réseau d'accompagnement en France.

En Ile de France, la problématique de l'accès aux soins encore plus présente

Une étude spécifique des réponses apportées par les CCAS/CIAS implantés en Ile de France⁶ fait apparaître chez ces derniers une **surreprésentation des préoccupations liées aux difficultés d'accès aux soins**. Ils sont ainsi 27% à citer cet item (et notamment l'aide à l'acquisition d'une mutuelle complémentaire) comme motif déclencheur des nouvelles demandes d'aides qui leur sont adressées, soit 15 points de plus que l'ensemble des répondants. De même, un tiers (32%) des adhérents franciliens ayant signé de nouvelles conventions de partenariats évoquent les établissements de santé et/ou les médecins libéraux parmi les nouveaux partenaires mobilisés, contre 1/5 (20%) seulement pour l'ensemble du réseau. Par ailleurs, les CCAS implantés en Ile de France perçoivent davantage les personnes retraitées comme un public en augmentation (66% contre 55% au national).

Comparaison des motifs déclencheurs des nouvelles demandes d'aide en 2011



⁶ On compte 67 répondants pour l'Ile de France sur 254 adhérents franciliens, soit un taux de retour de 26% pour la région (les 67 CCAS/CIAS parisiens représentent 13% du total des répondants).