



# LE NON RECOURS À L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ALLOCATAIRES PARISIENS

## LORS DE LA SÉPARATION CONJUGALE

Les Caf en Île-de-France  
**Ctrad**  
Cellule technique  
de réflexion  
et d'aide à la décision

N°19  
octobre 2018

DOSSIER D'ÉTUDES DES CAF EN ÎLE-DE-FRANCE





## PRÉAMBULE

**A**nnoncé dans la convention d'objectifs et de gestion (Cog) pour la période 2009-2012, repris dans celle de 2013-2017, aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale est un continuum dans les objectifs assignés à la branche Famille. Celle-ci a pour vocation «d'accompagner l'ensemble des familles ayant des enfants, dans toute leur diversité, par une offre de service combinant le versement des prestations et la mise en œuvre de dispositifs d'action familiale » (1). Le socle national des interventions de travail social place l'accompagnement social au cœur de cette politique.

Le principe d'une offre de service systématique, structurée autour des domaines du soutien à la parentalité, du logement, de l'insertion sociale et professionnelle permettant d'aller au-devant des familles les plus vulnérables, afin de les soutenir dans des moments difficiles, ponctuels de leur vie, y a été posé. En filigrane, l'enjeu a consisté à rendre lisible les contributions du travail social sur cet axe. Les objectifs et les modalités de mise en œuvre possibles pour chacune des offres de service du socle national de travail social ont été dressés dans un dossier Repères (2) dans lequel les Caisses d'allocations familiales (Caf) ont puisé des éléments, tant politiques que techniques et opérationnels nécessaires pour élaborer les actions.

Les grandes étapes des offres de service y figurent. Le premier contact ou la rencontre avec la famille pour déterminer la nature de l'intervention à engager par la Caf sont présentés comme le préalable nécessaire à l'évaluation de la situation permettant de dessiner l'offre de travail social. Celle-ci prend la forme alors d'une intervention ponctuelle, de premier niveau, consistant en des informations et des orientations. Elle est l'introduction à l'intervention de niveau plus approfondie, l'accompagnement social, qui recherche, à partir d'une prise en compte globale de la situation de la personne, son adaptation à son nouvel environnement et son autonomie.

Si le socle national de travail social s'impose aux Caf, il n'en demeure pas moins que les interventions sociales suscitées par ce travail peuvent aussi être multiples. En lien avec les projets de territoire, avec le repérage des besoins sociaux et l'identification de publics cibles, justifiant leur pertinence, sont construites aussi par les Caf les réponses les plus adaptées aux besoins sociaux recensés. La déclinaison de ce travail relève de leur compétence en prenant appui fondamentalement sur leurs travailleurs sociaux, et aussi sur la couverture partenariale existante, au premier rang desquels le tissu associatif.

---

(1) CNAF. « Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la CNAF 2013-2017 ». 2013.

(2) CNAF. « Les offres de service du socle national de travail social et leurs contributions à l'offre globale de service ». *Travail social. Dossier Repères*. 2012.



<b>PRÉAMBULE</b>	<b>3</b>
<b>CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE</b>	<b>7</b>
<b>MÉTHODOLOGIE</b>	<b>9</b>
<b>PARTIE I. LE PROFIL DES ALLOCATAIRES ET LES CARACTÉRISTIQUES DE LEUR RUPTURE</b>	<b>11</b>
<b>LE PROFIL DES ALLOCATAIRES</b>	<b>11</b>
- SITUATION FAMILIALE : UN TIERS DES ALLOCATAIRES S'EST SÉPARÉ LÉGALEMENT	<b>11</b>
- ÂGE MOYEN : LA MOITIÉ DES ALLOCATAIRES S'EST SÉPARÉ JUSTE APRÈS 40 ANS	<b>11</b>
- NIVEAU DE DIPLOME : LA MAJORITÉ DES ALLOCATAIRES EST DIPLOMÉE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR	<b>11</b>
- NOMBRE D'ENFANTS : PLUS DE 3 FOYERS ALLOCATAIRES SUR 10 SONT COMPOSÉS DE 3 ENFANTS OU PLUS	<b>12</b>
<b>LES CARACTÉRISTIQUES DE LA SÉPARATION</b>	<b>13</b>
- UNE DURÉE DE L'UNION DE 11 ANS EN MOYENNE	<b>13</b>
- PEU DE SÉPARATIONS PRISES CONJOINTEMENT PAR LES DEUX MEMBRES DU COUPLE	<b>13</b>
- LA PRÉDOMINANCE DES SÉPARATIONS PAR CONSENTEMENT MUTUEL AVEC UN RECOURS MOINDRE À LA MEDIATION FAMILIALE	<b>13</b>
<b>LA NATURE DES DIFFICULTÉS PENDANT ET APRÈS LA SÉPARATION</b>	<b>14</b>
- DE FORTES TENSIONS AUTOUR DE LA PENSION ALIMENTAIRE	<b>14</b>
- DES CHANGEMENTS DE DIVERSE NATURE POUR RÉORGANISER LE QUOTIDIEN, MAIS LA QUESTION DU LOGEMENT EST LA PLUS PRÉOCCUPANTE	<b>15</b>
- LA DÉGRADATION DE LA SITUATION FINANCIÈRE EST LA PREMIÈRE SOURCE DE DIFFICULTÉS APRÈS LA SÉPARATION	<b>16</b>
<b>PARTIE II. LA NATURE DU SOUTIEN ET SES SOURCES POUR LES FAMILLES CONFRONTÉES À LA QUESTION DE LA SÉPARATION</b>	<b>17</b>
<b>LA NATURE DU SOUTIEN</b>	<b>17</b>
- LES SOUTIENS FINANCIER ET PSYCHOLOGIQUE EN TÊTE DES BESOINS EXPRIMÉS TANT, PENDANT, QU'APRÈS LA SÉPARATION	<b>17</b>
- LES SOUTIENS PSYCHOLOGIQUE ET JURIDIQUE SONT LES PLUS IMPORTANTS POUR LES ALLOCATAIRES À UN HAUT NIVEAU DE FORMATION	<b>17</b>
<b>DES ATTENTES DIFFÉRENCIÉES SELON LES PHASES DE LA RUPTURE</b>	<b>18</b>
- LES SOUTIENS FINANCIER ET PSYCHOLOGIQUE EN TÊTE QUELLE QUE SOIT LA CARACTÉRISTIQUE DE LA SÉPARATION	<b>18</b>
- LES SOUTIENS FINANCIER ET PSYCHOLOGIQUE EN TÊTE QUEL QUE SOIT LE BOULEVERSEMENT PROVOQUÉ PAR LA RUPTURE	<b>20</b>
<b>LA SOURCE DE SOUTIEN</b>	<b>21</b>
- LE RECOURS AU TRAVAILLEUR SOCIAL OU À UNE ASSOCIATION N'EST PAS LE VECTEUR PRIVILÉGIÉ DE RECHERCHE DE SOUTIEN	<b>21</b>
- POUR FRANCHIR LES DIFFICULTÉS APRÈS LA SÉPARATION, LE RECOURS AU TRAVAILLEUR SOCIAL MOINS RECHERCHÉ QUE LA FAMILLE ET LES AMIS	<b>22</b>
- LE RECOURS AUX TRAVAILLEURS SOCIAUX PLUS SOLlicitÉ PAR LES FAMILLES À PLUS FAIBLE NIVEAU DE FORMATION	<b>24</b>
<b>PARTIE III. LES SOUHAITS D'ACCOMPAGNEMENT DES ALLOCATAIRES :</b>	
<b>QUELLE PLACE POUR LA CAF ?</b>	<b>25</b>
<b>LA NATURE DE L'ATTENTE</b>	<b>25</b>
- UN FORT SOUHAIT DES ALLOCATAIRES D'ÊTRE ACCOMPAGNÉS POUR ACCÉDER AUX DROITS	<b>25</b>
<b>LA MÉCONNAISSANCE DE L'OFFRE DE SOUTIEN POTENTIELLE</b>	<b>25</b>
- LA PLUPART NE SAIT PAS VERS QUI SE TOURNER POUR ÊTRE AIDÉE, ET L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT DE LA CAF EST MÉCONNUE	<b>25</b>
- LA COMMUNICATION MISE EN ŒUVRE PAR LA CAF N'EST PAS ASSEZ OPÉRANTE QUANT À SA VISIBILITÉ ET SA LISIBILITÉ	<b>26</b>
<b>LE RÔLE DE LA CAF, DES MODALITÉS DE CONTACT À REVOIR</b>	<b>27</b>
- UN GRAND INTÉRÊT POUR L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT DE LA CAF, MAIS SOUS UNE FORME DE CONTACT PLUS EXPLICITE	<b>27</b>
- L'ACCÈS AUX DROITS PLÉBISCITÉ POUR LES INTERVENTIONS DE TRAVAIL SOCIAL	<b>28</b>
- DES CHANGEMENTS DANS L'ATTRIBUTION DE PRESTATIONS TRADUISENT L'IMPORTANCE DE L'ACCÈS AUX DROITS	<b>31</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>33</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>35</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>37</b>



## CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

C'est dans ce contexte que les différentes offres de travail social de la Caf de Paris s'inscrivent. Parmi celles-ci, certaines, relevant du domaine du soutien à la parentalité, suscitent aujourd'hui des interrogations, notamment l'offre d'accompagnement social auprès des familles allocataires qui vivent une séparation, au regard de la faiblesse de leur réponse (cf. carte).

Les modalités d'intervention de travail social dans ce cadre reposent sur deux types d'offre, individuelle et collective : un courrier est adressé à l'allocataire qui a informé la Caf de sa situation de séparation, pour entrer en contact avec un travailleur social, et dans ce courrier, les destinataires sont aussi invités à consulter le site internet de la Caf pour participer à une séance collective d'information. Les allocataires concernés peuvent être avertis par mail de l'organisation de ces séances collectives. Pour les familles non allocataires, l'information se fait par voie d'affichage dans les lieux d'accueil de type action sociale des partenaires.

Sur la période 2016-2017, 6 783 allocataires ont déclaré une séparation auxquels la Caf a envoyé un courrier leur proposant d'échanger avec un travailleur social, mais aussi les invitant à participer à une séance d'information. Parmi eux, 5 680 n'ont pas répondu à l'offre d'accompagnement social de la Caf.

Le nombre de parents qui s'inscrivent aux séances collectives est aussi très faible et ce constat est pérenne depuis 2015, année de démarrage de cette action. Des ajustements ont été mis en place visant l'organisation de ces séances avec des associations de

médiation familiale en présence de juristes. Les horaires ont été élargis sur des plages susceptibles de permettre aux familles de se rendre disponibles, en fin de journée jusqu'au début de la soirée (3), et des modes de garde ont été proposés pour les jeunes enfants. Mais le constat demeure : la mobilisation des familles en réponse à cette offre n'a pas trouvé de meilleure audience, alors qu'il semblerait que sur certains territoires métropolitains, l'offre suscite un réel intérêt.

Finalement, l'enjeu posé est de comprendre pourquoi les familles concernées ne répondent pas à cette offre de travail social, en dépit des situations compliquées voire douloureuses qu'elles sont amenées à vivre lorsqu'elles sont confrontées à la séparation du couple. Légitimement investie d'un rôle dans ce domaine, la direction de la Caf de Paris souhaite se donner les moyens de mieux comprendre les obstacles qui font écho à cette non réponse, et de recueillir le sentiment des familles concernées et les besoins qu'elles sont susceptibles d'exposer afin d'adapter son offre d'accompagnement.

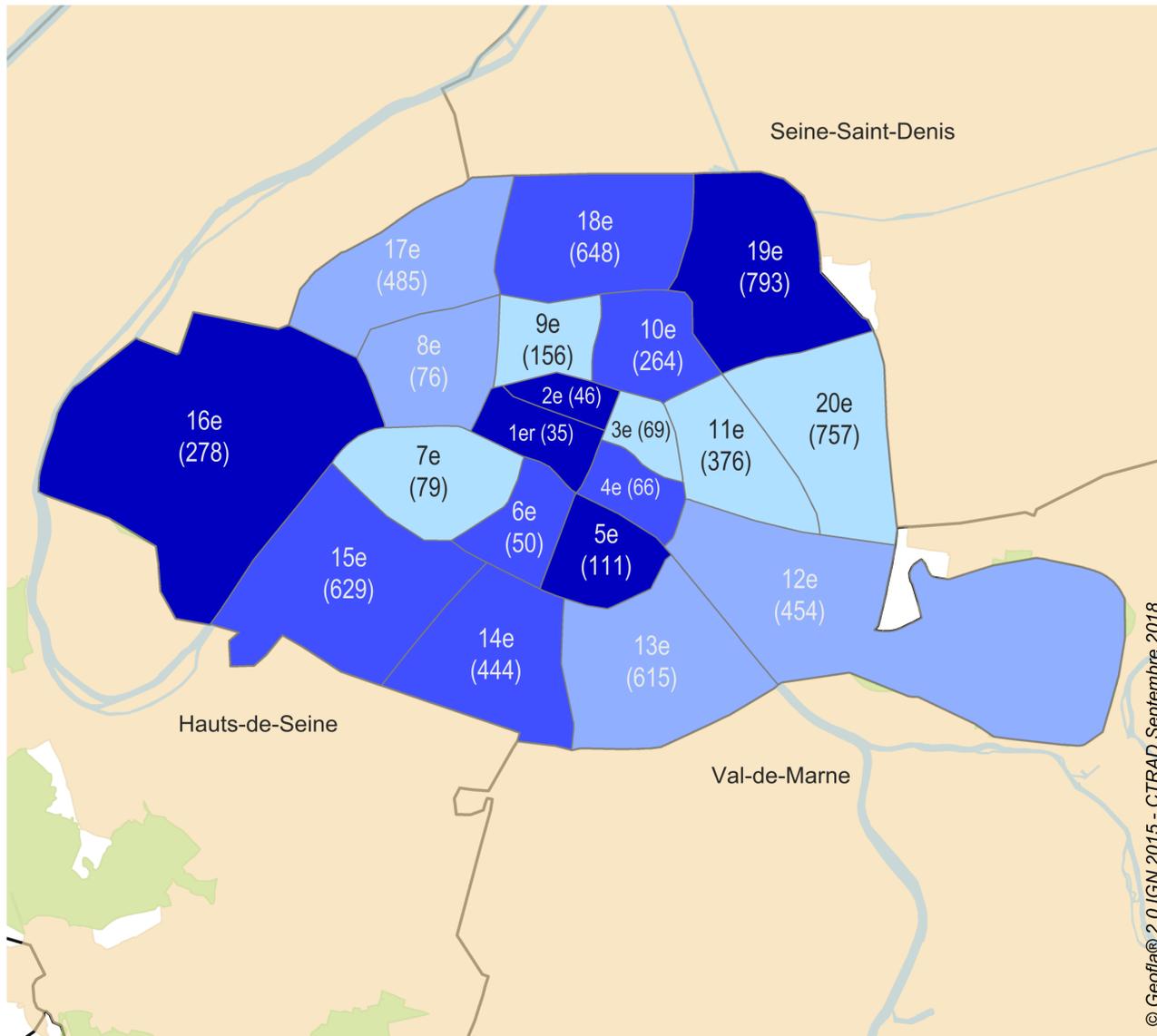
Elle a souhaité que la Cellule technique de réflexion et d'aide à la décision (Ctrad) (4) soit associée à la recherche d'éléments explicatifs et aux recueils d'information auprès des familles, tout en gardant la maîtrise de l'ouvrage, par l'intermédiaire du Bureau des études et du développement et du responsable de la Mission Parentalité. De concert avec la cellule d'études, c'est une démarche de type quantitatif qui a été retenue au travers d'une enquête auprès des familles concernées par une séparation et qui en ont tenu informée la Caf de Paris.

(3) Afin de faciliter la participation des allocataires aux séances d'informations collectives, la Caf de Paris a aménagé les horaires en proposant qu'elles se situent en fin de journée, de 18 heures 30 à 21 heures.

(4) Service d'études des Caf en Île-de-France.

## Carte : Analyse de la réponse (5) à l'offre d'accompagnement social des familles ayant déclaré une séparation conjugale à la Caf de Paris sur la période 2016-2017

Taux de réponse départemental : 11,8%



Source : Caf de Paris 12/2017

(XX) : Nombre d'allocataires de l'arrondissement ayant déclaré une rupture conjugale sur la période 2016-2017

### Taux de réponse à l'offre d'accompagnement (en %)



Lecture : Dans le 1er arrondissement de Paris, 35 allocataires ont déclaré une rupture conjugale entre 2016 et 2017. Parmi eux, de 14 à 16 % ont répondu à l'offre d'accompagnement social de la Caf de Paris.

(5) L'analyse cartographique porte sur 6 431 allocataires ayant déclaré une séparation à la Caf et qui sont restés à Paris. Par voie de conséquence, ont été représentés cartographiquement les 756 répondants à l'offre de travail social qui n'ont pas déménagé de Paris, soit un taux de réponse départemental de 11,8 %.

## MÉTHODOLOGIE

**L** est donc convenu que l'étude doit permettre de cerner les impacts de la séparation sur la vie des différents membres de la famille, et plus particulièrement, les bouleversements dans les relations de l'enfant avec son ou ses parents. C'est aussi la dégradation de la situation financière, les difficultés au regard du logement, de même que les tensions et conflits entre les parents qui y sont approchés. Deux moments clés sont investigués, le moment de la séparation et le vécu après la séparation. L'offre d'accompagnement social mise en œuvre par la Caf est au cœur de l'enquête : que pensent-ils des modes de contact, quelles réactions suscite la réception du courrier de la Caf, dans lequel sont annoncées l'organisation des séances d'information et l'offre d'accompagnement social de la famille.

Concernant les raisons de la non réponse à l'offre d'accompagnement social, la compréhension des facteurs qui sont intervenus dans ce non recours est regardée sous l'angle des dynamiques qui s'opposent à participer à ces séances d'informations/rendez-vous individuels avec un travailleur social, qui relèvent, et c'est une hypothèse sans doute, d'engagements pris d'ores et déjà avec d'autres acteurs liés au sujet de la séparation, d'autres sphères sur lesquelles les familles prennent appui, mais également de pointer les contraintes (matérielles, géographiques, organisationnelles) auxquelles doivent faire face les familles pour être en mesure d'accepter de répondre à l'offre d'accompagnement social.

L'étude doit faire ressortir la connaissance des attentes qu'ils sont susceptibles de formuler concernant la Caf et le regard qu'ils portent sur les deux niveaux d'intervention des travailleurs sociaux : d'une part, l'écoute, l'information, l'orientation et, d'autre part, l'accompagnement plus approfondi. Celui-ci repose sur la gestion budgétaire, le logement, l'insertion professionnelle, l'accès aux loisirs et aux vacances, l'information sur les droits, sur les modes de garde, sur les aides ménagères, l'aide psychologique, l'invitation à participer à des groupes de parole avec des associations...

Bien évidemment le recueil de la parole des familles autour du soutien psychologique, de l'accompagnement dans la durée dans le cadre des pensions alimentaires est investigué. Il était souhaité de laisser une place à l'expression des allocataires par question ouverte, sur les attentes afin de mieux comprendre si l'offre mise en place est en correspondance avec leurs attentes et aspirations et connaître les pistes d'amélioration.

Enfin, est sous-jacente l'interrogation des allocataires sur la légitimité de la Caf d'apporter ce type d'aide aux familles.

Pour mettre au point le questionnaire, élaboré avec le Bureau des études et du développement et le responsable de la Mission Parentalité, trois travailleurs sociaux ont été rencontrés par l'intermédiaire du service des interventions sociales du centre de Finlay. Il était souhaité aussi de tester le questionnaire auprès de familles. Cependant, parmi la dizaine de personnes contactées, seule une a répondu favorablement à cette sollicitation.

L'étude mobilise la démarche de type quantitatif par questionnaire. Le public visé par cette étude est les familles allocataires ayant reçu un courrier de la Caf informant des offres de travail social relatives à la séparation, et qui n'y ont pas répondu. Le questionnaire a donc été transmis par voie d'e-mail à 5 680 allocataires. Parmi ces 5 680 allocataires contactés, 1 304 ont répondu au questionnaire en ligne, soit 23,0 %. Lors du nettoyage de la base de travail, ont été retirés 26 questionnaires pour lesquels il manquait toutes les données sociodémographiques nécessaires au traitement statistique des données ; ont été retirés également, 157 questionnaires dont les taux de non réponse étaient trop élevés.

Ainsi, 1 121 questionnaires ont été exploités, soit 86,0 % des répondants (6).

Toutes les données exploitées dans le document sont issues de l'enquête par questionnaire « Le non recours à l'offre de travail social : Le cas des séparations conjugales sur la période 2016-2017 » réalisée par la Ctrad en 2018 (cf. annexe 1).

(6) L'échantillon représentatif, autrement dit, cet échantillon possède les mêmes caractéristiques de la population initiale que l'on souhaite étudier. Les propriétés particulières de la population initiale peuvent être estimées à partir de l'échantillon.



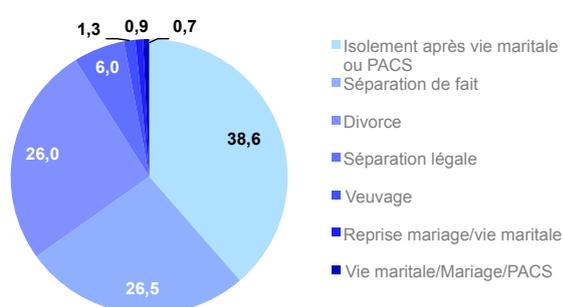
## Partie I : Le profil des allocataires et les caractéristiques de leur rupture

### Le profil des allocataires

#### ■ Situation familiale : un tiers des allocataires s'est séparé légalement

Plus d'un allocataire sur 3 vit seul après une vie maritale ou PACS, environ un allocataire sur 4 est divorcé et dans la même proportion (26,5 %), certains vivent une séparation de fait (cf. figure 1).

Figure 1. Répartition des allocataires selon la situation familiale (en %)



N = 1 121 (Taux de réponse : 100 %)

Lecture : 38,6 % des allocataires qui ont déclaré une séparation vivent isolés après une vie maritale ou un PACS.

Même si l'étude porte sur les allocataires ayant vécu une séparation, il existe dans l'échantillon 1,6 % des allocataires ayant actuellement une vie maritale/mariage/PACS et 1,3 % qui est en situation de veuvage.

Il est important de remarquer qu'au travers des questions ouvertes, une dizaine d'allocataires a signalé une erreur de ciblage de la part de la Caf. Leur changement de situation est intervenu à la suite du décès de leur conjoint(e) et non d'une séparation.

#### ■ Âge moyen : la moitié des allocataires s'est séparée juste après 40 ans

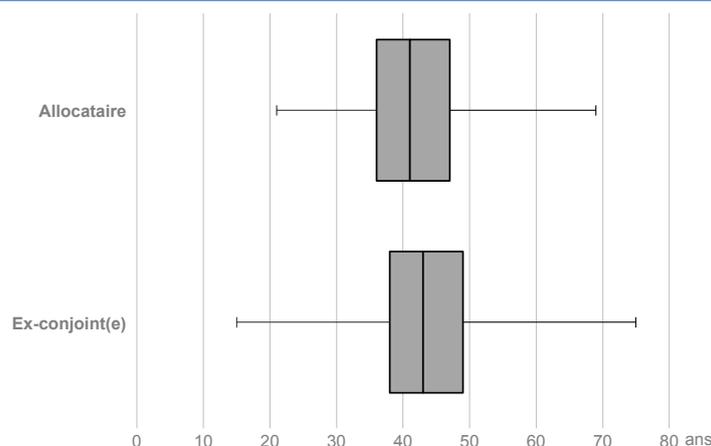
L'âge moyen des allocataires est de 41 ans avec une variation de 21 à 69 ans, dont la moitié se situe entre 36 et 47 ans. Concernant leur ex-conjoint(e), l'âge moyen enregistré est de 43 ans, et peut varier entre 15 et 75 ans avec 50 % du nombre des ex-conjoints ayant de 38 à 49 ans (cf. figure 2).

À noter également une surreprésentation des femmes dans la base de travail (91,8 %), cependant cette caractéristique ne sera pas prise en compte dans l'analyse car elle est biaisée (7).

#### ■ Niveau de diplôme : la majorité des allocataires est diplômée de l'enseignement supérieur

Plus d'un allocataire sur 2 est diplômé de l'enseignement supérieur (à partir du niveau Bac+2), ce qui est en concordance avec des études, notamment de l'Insee, sur le niveau de diplôme des habitants du département de Paris (9). Cette proportion est plus élevée que celle observée au niveau national. Quant à leur ex-conjoint(e), le niveau de diplôme de l'enseignement supérieur est relativement moins élevé que celui des allo-

Figure 2. Âge moyen des allocataires et de leur ex-conjoint(e)



Allocataires : N1 = 1 121 (TR : 100 %)

Ex-conjoints : N2 = 888 (TR : 79,3 %)

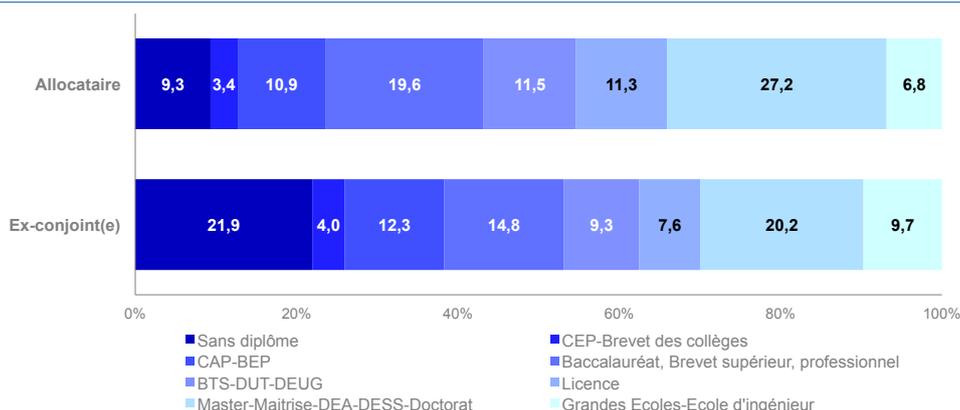
Lecture : L'âge des allocataires varie entre 21 et 69 ans, une moitié a moins de 41 ans, l'autre moitié plus ; 25 % des allocataires ont de 21 à 36 ans, 50 % de 37 à 47 ans, 25 % de 48 à 69 ans (8).

(7) D'une part, ce sont souvent les femmes qui sont responsables du dossier allocataire pour le foyer. D'une autre part, la proportion des femmes allocataires varie en fonction des prestations perçues. Par exemple, cette proportion est très importante concernant les aides à la petite enfance. (JACQUOT A., 2018).

(8) Cf. Annexe 2. Lecture d'une représentation graphique en boîte à moustaches.

(9) INSEE, RP2014 géographie au 01/01/2016.

Figure 3. Niveau de diplôme des allocataires et de leur ex-conjoint(e) (en %)



N1 = N2 = 1 039 (TR : 92,7 %)

Lecture : La proportion des allocataires diplômés d'un Master-Maitrise-DEA-DESS-Doctorat est de 27,2 %.

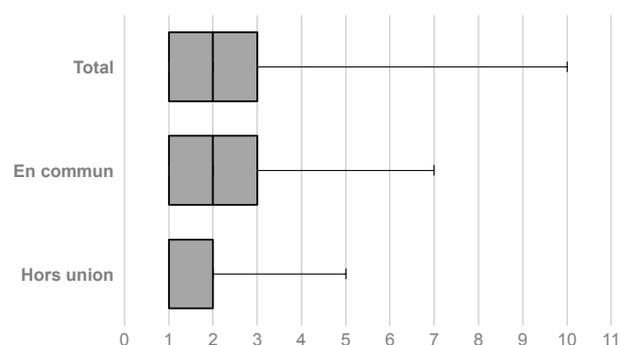
allocataires et la proportion des ex-conjoints n'ayant aucun diplôme est plus du double (cf. figure 3).

■ **Nombre d'enfants : Plus de 3 foyers allocataires sur 10 sont composés de 3 enfants ou plus**

Globalement, un allocataire sur 4 a déjà un/des enfants d'une union précédente. Toutes catégories confondues, enfants en commun et hors union, plus de 6 allocataires sur 10 ont jusqu'à 2 enfants (cf. tableau 1). Les familles nombreuses, c'est-à-dire familles ayant 3 enfants ou plus, sont plus d'un tiers (34,8 %) et cela varie jusqu'à 10 enfants, c'est le cas pour 2 familles allocataires parmi les enquêtées (l'une comprend 6 enfants en commun et 4 enfants hors union, l'autre comprend 5 enfants en commun et 5 hors union). Près d'une famille sur 10 est une famille très nombreuse de 5 enfants ou plus.

De manière détaillée, en examinant le nombre d'enfants en commun des allocataires avec leur ex-conjoint(e), ils ont en moyenne 2 enfants, 25 % en ont un(e) seul(e) et 50 % ont jusqu'à 3 enfants en commun. Le nombre d'enfants en commun atteint 7 dans deux familles allocataires (cf. figure 4). Quant aux enfants hors union, les allocataires en ont en moyenne presque 2 (1,77 enfant plus précisément), 25 % en ont un(e) seul(e), 50 % en ont jusqu'à 2 et ce chiffre peut varier jusqu'à 5 enfants hors union dans deux foyers.

Figure 4. Nombre d'enfants en commun et hors union



Enfants en commun : N1 = 1 121 (TR : 100 %)

Enfants hors union : N2 = 260 (TR : 96,7 %)

Note : Question sur le nombre d'enfants hors union posée aux 269 allocataires déclarant avoir des enfants d'une autre union.

Lecture : Le nombre d'enfants des allocataires varie de 1 à 10, en commun avec leur ex-conjoint(e) et/ou nés d'une autre union. Le nombre d'enfants en commun varie de 1 à 7, donc 25 % des allocataires ont un seul enfant en commun, 25 % en ont 2, 25 % en ont 3, 25 % en ont de 4 à 7 enfants. Le nombre d'enfants nés d'une autre union varie de 1 à 5, donc 25 % en ont un(e) seul(e), 75 % en ont jusqu'à 2 et 25 % en ont de 3 à 5 enfants.

Tableau 1. Répartition des allocataires selon le nombre d'enfants (en %)

Nombre d'enfants	Total	En commun	Hors union
1 enfant	27,7	33,9	46,5
2 enfants	37,6	40,4	37,3
3 enfants	16,2	17,3	10
4 enfants	9,9	6	5,4
5 enfants	3,7	1,9	0,8
6 enfants	2,4	0,4	-
7 enfants	1,1	0,2	-
8 enfants	0,9	-	-
9 enfants	0,4	-	-
10 enfants	0,2	-	-

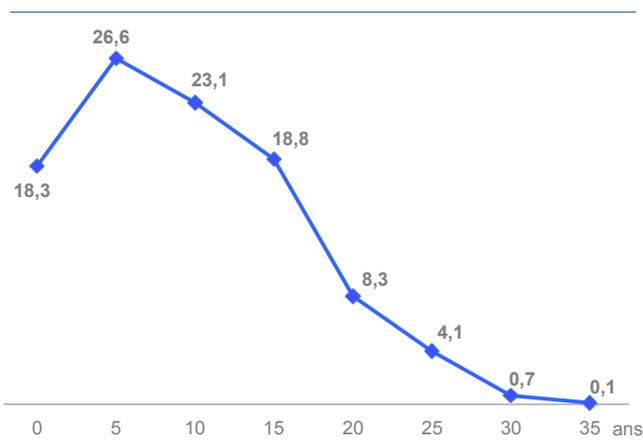
Lecture : 27,7 % des allocataires ont seulement 1 enfant, que ce soit en commun avec leur ex-conjoint(e) ou d'une autre union ; 33,9 % ont un seul enfant en commun avec leur ex-conjoint(e) ; 46,5 % ont un seul enfant né d'une autre union.

## Les caractéristiques de la séparation

### ■ Une durée de l'union de 11 ans en moyenne

Il existe une grande variation concernant la durée de l'union dans l'échantillon, des unions ne dépassant pas un an jusqu'à des unions qui ont duré plus de 30 ans (cf. figure 5). Plus précisément, il y a 1,3 % des unions dont la durée est de moins d'un an et une de 35 ans.

Figure 5. Répartition des allocataires selon la durée de l'union (en %)



N = 903 (TR : 80,6 %)

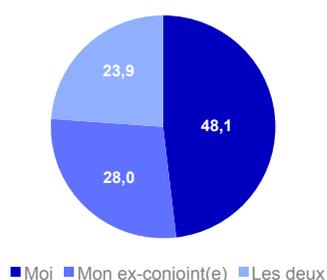
Lecture : 18,3 % des allocataires se sont séparés avant 5 ans d'union.

Plus d'un quart des allocataires a eu une durée de l'union qui varie entre 5 ans jusqu'à moins de 10 ans. Il est à remarquer que la proportion des unions de 5 à 10 ans est plus importante que celle de moins de 5 ans, et 13,2 % des allocataires ont vécu une rupture conjugale au bout de 20 ans ou plus de l'union.

### ■ Peu de séparations prises conjointement par les deux membres du couple

Les données montrent que presque la moitié des allocataires ont pris eux-mêmes l'initiative de la séparation. La proportion des ruptures initiées par les deux membres du couple est seulement de 23,9 % (cf. figure 6).

Figures 6. Répartition des allocataires selon l'initiateur de la séparation (en %)



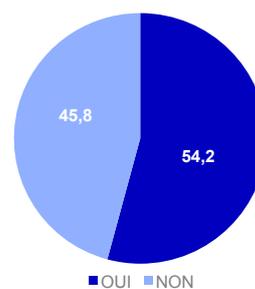
N = 1 039 (TR : 92,7 %)

Lecture : 48,1 % des allocataires ont pris l'initiative de se séparer.

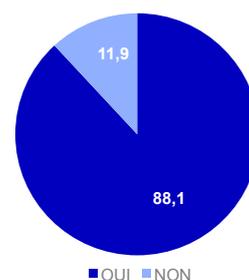
### ■ La prédominance des séparations par consentement mutuel avec un recours moindre à la médiation familiale

D'une part, plus de la moitié des séparations sont par consentement mutuel, et parmi les allocataires qui ne se sont pas séparés par consentement mutuel, presque 9 allocataires sur 10 ont vécu une séparation conflictuelle (cf. figures 7&8).

Figures 7&8. Répartition des allocataires selon le caractère de leur séparation (en %)



7. Séparation par consentement mutuel  
N = 1 024 (TR : 91,3 %)



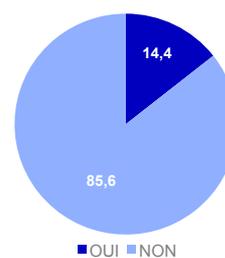
8. Séparation conflictuelle  
N = 463 (TR : 98,7 %)

Note : Question posée aux 469 allocataires qui ne se sont pas séparés par consentement mutuel

Lecture : 54,2 % des allocataires se sont séparés par consentement mutuel et parmi ceux qui ne se sont pas séparés par consentement mutuel, 88,1 % ont eu une séparation conflictuelle.

D'une autre part, moins de 2 allocataires sur 10, lors de la rupture conjugale, ont fait appel à une médiation (cf. figure 9). Parmi ceux ayant fait appel à une médiation, il faut préciser que 64,6 % l'ont fait par le biais d'un médiateur familial, les autres

Figure 9. Répartition des allocataires selon le recours à une médiation (en %)



N = 1 113 (TR : 99,3 %)

Lecture : Seulement 14,4 % des allocataires ont fait appel à une médiation lors de leur séparation.

par d'autres professionnels (avocat, psychologue, assistant social ou juge des affaires matrimoniales (JAF)).

Il s'agit d'un résultat assez modeste en prenant en compte le fait que la médiation familiale a été valorisée et portée par différentes institutions. Dans l'activité des Caf, le secteur de la médiation familiale a trouvé progressivement une place depuis le milieu des années 1990, qui a été officialisée dans la circulaire d'orientation d'action sociale familiale 1997-2000 et précisée pour ses modalités pratiques dans une circulaire sectorielle d'action sociale du 6 juillet 1998 (10). Ce secteur continue de voir de fortes structurations et progressions depuis. La littérature sur ce sujet montre que la médiation familiale n'a pas trouvé son audience.

Certes, en regardant de plus près les allocataires qui ont vécu une séparation conflictuelle dans la base de travail, soit 408 allocataires, moins d'un sur 5 a eu recours à une médiation. Ce constat confirme, une fois de plus, que le recours à des médiateurs demeure toujours restreint malgré leur vocation de contribuer à la résolution des conflits dus à la rupture conjugale et malgré la valorisation portée par les institutions.

Cette part assez importante des allocataires dont la rupture conjugale a été conflictuelle et qui n'ont pas fait appel à la médiation familiale (plus de 8 allocataires sur 10) mériterait une attention particulière dans l'objectif de mener à bien la mission de soutien à la parentalité de la Caf.

### La nature des difficultés pendant et après la séparation

Les bouleversements dans la vie quotidienne des allocataires à la suite d'une rupture conjugale ont été examinés sous trois aspects : différends rencontrés avec l'ex-conjoint, changements engendrés par la séparation et les difficultés se manifestant

tant sous différentes formes (d'ordre financier, des tensions relationnelles, liées au logement, etc.).

#### ■ De fortes tensions autour de la pension alimentaire

Une proportion importante des allocataires déclare avoir des conflits avec leur ex-conjoint(e) sur la question de la contribution à l'entretien et à l'éducation des enfants après la séparation. Plus de 4 allocataires sur 10 se trouvent dans des conflits liés à la pension alimentaire, un tiers dans des conflits liés à la garde des enfants (cf. figure 10). Un autre tiers des allocataires souligne les tensions au niveau du logement. Cependant, un peu moins d'un allocataire sur 4 déclare ne pas avoir eu de différends avec son ex-conjoint(e).

En se focalisant sur les allocataires ayant eu d'autres types de différends avec leur ex-conjoint(e) (répondu « Autre »), il ressort qu'une grande part des différends porte sur la rupture elle-même, comme par exemple la prestation

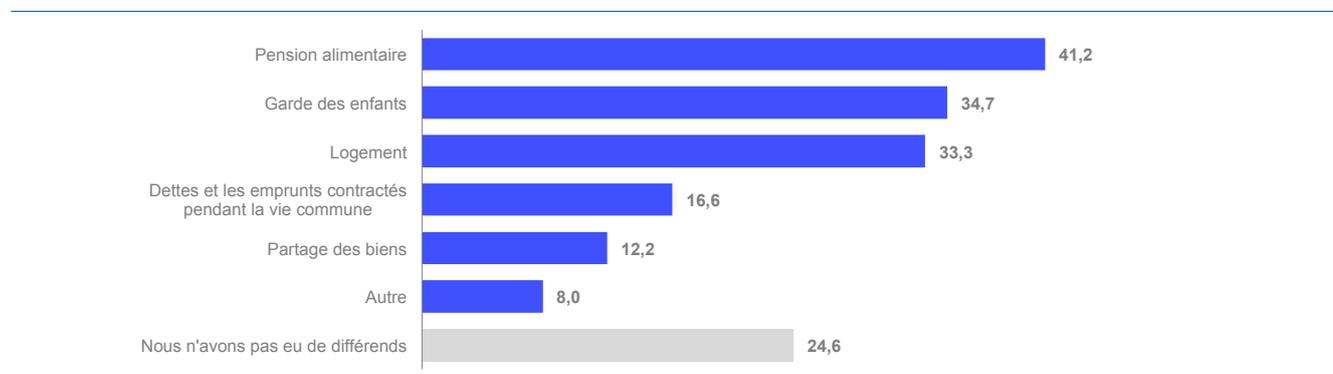
**« Mon expulsion de la maison avec mon fils comme forme de vengeance, car j'ai osé demander le divorce. »**

*Femme, 36 ans, divorcée, un enfant diplômée d'un BTS/DUT/DEUG*

**« Nous souffrons de violence psychologique de la part de mon ex-mari et nous ne recevons aucune aide. Il manipule la justice avec ses mensonges, si bien qu'il a réussi à me faire condamner au pénal. Mon mari a été diagnostiqué dépendant affectif et immature, mais il n'est pas pris en charge correctement, il manipule son médecin qui s'est immiscé dans la procédure et qui va être blâmé par le Conseil Départemental de l'Ordre des Médecins. Ce trouble de l'immaturité affective (pervers narcissique) doit être urgemment pris en charge par la société ! »**

*Femme, 49 ans, divorcée, 5 enfants diplômée d'une Grande Ecole-Ecole d'Ingénieur*

Figure 10. Différends rencontrés avec son ex-conjoint(e) pendant la séparation (en %)



N = 1 111 (TR : 99,1 %)

Note : Les enquêtés avaient la possibilité de formuler 3 réponses. La modalité « Nous n'avons pas eu de différends » est exclusive (11).

Lecture : 41,2 % des allocataires déclarent avoir eu des différends liés à la pension alimentaire avec leur ex-conjoint(e) pendant la séparation.

(10) JEANNOT G. « Les CAF et la médiation familiale : quelles réalités, quels enjeux ? [Une enquête menée dans trois caisses d'Allocation familiales] ». *Recherches et Prévisions*, n°70, 2002. La médiation familiale. Premiers éléments d'évaluation, p. 49-67.

(11) La modalité exclusive, si elle est choisie, exclut toutes les autres réponses possibles.

compensatoire, les papiers administratifs ou le fait qu'un conjoint ne voulait pas une séparation du couple. Le deuxième différénd plus important est celui lié aux enfants, que ce soit l'organisation de la garde des enfants, les différents points de vue concernant le mode d'éducation des enfants ou le manque de responsabilité d'un parent. Le harcèlement psychologique, la violence verbale et physique (conjugale ainsi que post-séparation), jusqu'à la menace de mort, sont aussi abordés.

■ **Des changements de diverses natures pour réorganiser le quotidien, mais la question du logement est la plus préoccupante**

Un peu plus d'un allocataire sur 3 a déménagé de son quartier/commune après la séparation. Les changements qui pourraient engendrer des impacts directs sur les enfants (mode de garde pour les enfants, changement d'école, d'activité de loisirs) sont cités dans une moindre mesure (respectivement 22,2 %, 14,1 % et 12,3 %) (cf. figure 11). Néanmoins, le changement de résidence de l'un des parents, les arrangements (parfois conflictuels) des parents sur les questions de la garde des enfants, de la pension alimentaire lors d'une séparation conjugale engendrent forcément des répercussions sur la vie et le développement des enfants. Ces incidences varient en fonction de l'âge des enfants au moment de la séparation (12).

Parmi les 11,6 % des allocataires déclarant d'autres changements opérés à la suite de la séparation, la plupart se situe sur le plan professionnel et le logement. Les changements professionnels cités concernent les modifications d'horaires auxquels ils ont été contraints : un nombre d'heures de travail à la hausse pour faire face aux difficultés financières, à la baisse pour assurer la garde des enfants, ou bien un arrêt temporaire ou définitif du travail. Quant aux changements liés au logement, sont cités les cas de déménagement, d'expulsion, d'endettement lié au non paiement du loyer, d'hébergement dans la famille ou des tiers, etc.

**« Je suis sans domicile fixe une semaine sur deux, accueillie par ma famille et des amis. L'autre semaine, je suis chez mes enfants, à l'ex-domicile familial. Je suis toujours en recherche de logement au bout d'un an et demi de séparation. »**

*Femme, 54 ans, vit isolée après vie maritale ou Pacs  
2 enfants, diplômée d'un Baccalauréat-Brevet supérieur,  
professionnel*

**« Je dois travailler davantage, je suis surendettée. »**

*Femme, 37 ans, séparée légalement  
2 enfants, diplômée d'un Master-Maîtrise-DEA-DESS-  
Doctorat*

**« Ne pouvant pas payer mon loyer et n'obtenant pas de logement social, je suis expulsée avec mes enfants le 8 mai. »**

*Femme, 47 ans, vit isolée après vie maritale ou Pacs  
2 enfants, diplômée d'un CAP-BEP*

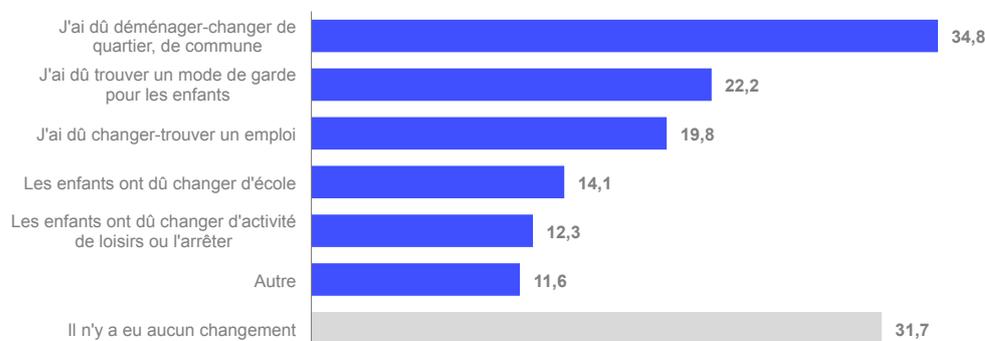
**« J'ai dû changer notre alimentation, notre chauffage, faire des économies sur l'eau, vêtements, coiffure, hygiène, etc. J'ai dû expliquer à mes filles que nous pouvions plus partir en vacances. J'ai mis en place une éducation positive basée sur la communication non violente. J'ai dû me former aux conséquences psycho-traumatiques de la violence sur les enfants et les adultes. J'ai dû me former à l'éducation positive. J'ai dû apprendre à vivre avec le syndrome post-traumatique de mes enfants et le mien. »**

*Femme, 49 ans, séparée de fait, 3 enfants  
diplômée d'un Master-Maîtrise-DEA-DESS-Doctorat*

**« Le comportement de ma fille aînée montre des signes de replie [sic] sur elle-même. »**

*Femme, 45 ans, séparée de fait  
2 enfants, diplômée d'un CAP-BEP*

Figure 11. Changements opérés en raison de la séparation (en %)



N = 1 088 (TR : 97,1 %)

Note : Les enquêtés avaient la possibilité de formuler 4 réponses. La modalité « Il n'y a eu aucun changement » est exclusive. Lecture : 34,8 % des allocataires ont dû déménager/changer de quartier/commune.

(12) ROUYER V. et al. « Les enfants et leurs parents dans la séparation conjugale : l'importance de la relation coparentale ». *Dialogue*, n°202, 2013, p. 89-98.

De plus, les allocataires ont fait état de changements dans le comportement des enfants, traduisant ainsi les répercussions de la rupture des parents sur la santé psychologique des enfants.

■ **La dégradation de la situation financière est la première source de difficultés après la séparation**

À la suite de la rupture conjugale, plus de 6 allocataires sur 10 constatent une dégradation de leur situation financière. Arrivent ensuite les difficultés liées aux relations avec leur ex-conjoint(e) ou avec leur entourage proche (cf. figure 12).

La réorganisation de la vie après la séparation est également une préoccupation importante, sur le plan professionnel ou personnel comme la garde des enfants et la recherche d'un nouveau logement. Une proportion très faible de familles enquêtées (7,2 %) ne constate aucune difficulté après la séparation.

S'agissant de la modalité « Autre », même si peu d'allocataires se sont exprimés (seulement 2,2 %), force est de constater une prédominance des difficultés psychologiques, suivies par celles d'ordre professionnel, ainsi que des difficultés sur le plan de la santé, mais dans une ampleur beaucoup plus faible.

Il est également important de remarquer que, malgré des proportions relativement importantes des allocataires déclarant ne pas avoir eu de différends avec leur ex-conjoint(e) (24,6 %) ni de changement

**« J'ai vendu tout ce qui avait de la valeur, emprunté à ma famille, arrêté tout abonnement sauf téléphone. »**

*Femme, 50 ans, séparée de fait un enfant, diplômée d'un BTS-DUT-DEUG*

**« Difficultés psychologiques liées à la séparation et au changement de vie. »**

*Femme, 43 ans, divorcée, 2 enfants diplômée d'un Master-Maîtrise-DEA-DESS-Doctorat*

**« Dépression honte humiliation pauvreté. »**

*Femme, 51 ans, séparée légalement 3 enfants, diplômée d'un Master-Maîtrise-DEA-DESS-Doctorat*

opérés en raison de la séparation (31,7 %), la part des allocataires ayant répondu « Je n'ai rencontré aucune difficulté » est très faible, seulement 7,2 %. Ces trois dernières modalités étant des réponses exclusives pour chacune des questions respectives, il est logique de constater que, à la suite d'une rupture conjugale, même s'il n'y a ni différend entre les deux conjoints, ni changement dans l'organisation de leur vie quotidienne, le surgissement des difficultés sur divers champs est quasi-inéluctable, notamment sur le plan financier. Plus précisément, 92,8 % des allocataires déclarent rencontrer/avoir rencontré des difficultés à la suite de la séparation, dont 62,5 % sur le plan financier.

Figure 12. Difficultés rencontrées à la suite de la séparation (en %)



N = 1 116 (TR : 99,6 %)

Note : Les enquêtés avaient la possibilité de formuler 3 réponses. La modalité « Je n'ai rencontré aucune difficulté » est exclusive. Lecture : 62,5 % des allocataires déclarent rencontrer une dégradation de la situation financière à la suite de la séparation.

## Partie II : La nature du soutien et ses sources pour les familles confrontées à la question de la séparation

### La nature du soutien

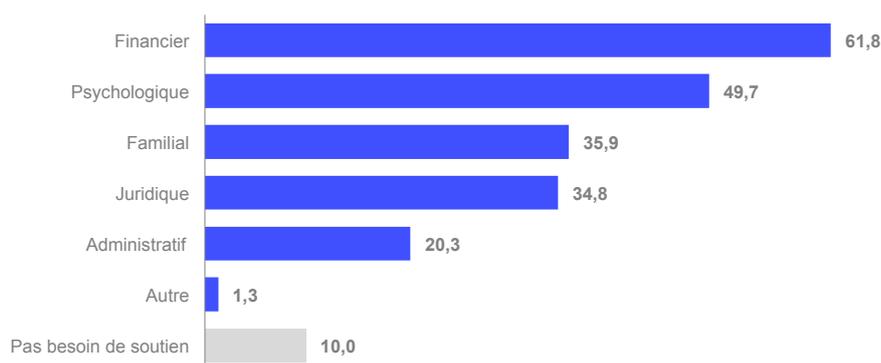
■ Les soutiens financier et psychologique en tête des besoins exprimés tant, pendant, qu'après la séparation

Une rupture conjugale provoque auprès des allocataires des besoins importants en matière de soutien sous différentes formes (financière, juridique, familiale, etc.). Parmi ces formes, les soutiens financier et psychologique recueillent les plus fortes proportions, respectivement 61,8 % et 49,7 %. Environ un allocataire sur 3 a besoin de soutien familial et juridique pour mieux gérer cette situation. Il faut remarquer qu'une partie des allocataires n'a pas eu ou ressenti un besoin de soutien lors de leur rupture conjugale (cf. figure 13).

■ Les soutiens psychologique et juridique sont les plus importants pour les allocataires à un haut niveau de formation

Contrairement à l'hypothèse que les allocataires parisiens qui, avec un niveau de diplôme plus élevé que la moyenne nationale, détendraient une plus forte autonomie dans la gestion des difficultés et conflits inhérents à une rupture conjugale, auraient donc moins, voire pas du tout de besoin de soutien pour y faire face, l'analyse montre cependant un lien significatif entre le niveau de diplôme des allocataires et leur besoin de soutien (13). Toutefois, il existe des différenciations en termes de nature de soutien en fonction du niveau d'instruction (cf. figure 14).

Figure 13. Besoins de soutien des allocataires pendant/après la rupture (en %)



N = 1 114 (TR : 99,4 %)

Note : Les enquêtés avaient la possibilité de formuler 3 réponses. La modalité « Je n'ai pas eu ou ressenti de besoin de soutien » est exclusive.  
Lecture : 61,8 % des allocataires déclarent avoir ressenti un besoin de soutien financier durant la séparation ou la période qui a suivi la séparation.

Très peu se sont exprimés dans la rubrique « Autre » pour faire part de leur ressenti en matière de besoin, mais certains ont tenu à dire, d'entrée de jeu, qu'ils n'ont pas eu connaissance de l'offre d'intervention de travail social.

D'une manière détaillée, bien que les allocataires diplômés de l'enseignement supérieur expriment avoir un besoin de soutien financier relativement plus faible par rapport à d'autres moins diplômés (16,5 %, le résultat le plus bas), ils manifestent en

**« Je n'ai jamais reçu de courrier me proposant un accompagnement social. »**

*Femme, 36 ans, séparée de fait  
4 enfants, diplômée d'une Licence*

**« Je n'ai jamais reçu de votre part l'invitation d'accompagnement social à laquelle fait allusion votre email. »**

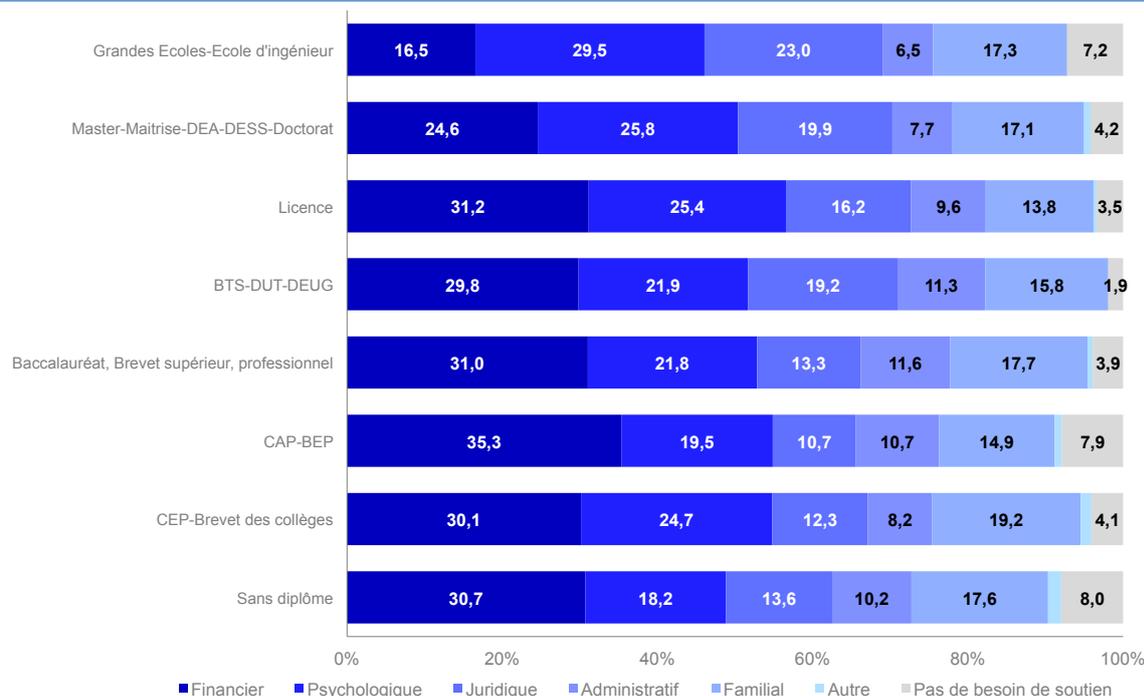
*Homme, 43 ans, séparé de fait, 2 enfants  
diplômé d'un Master-Maîtrise-DEA-DESS-Doctorat*

**« Je ne savais pas que la Caf proposait ce genre de service. »**

*Femme, 46 ans, divorcée, 2 enfants  
diplômée d'un Master-Maîtrise-DEA-DESS-Doctorat*

(13) Test de Khi-Deux significatif,  $p=0,002$ .

Figure 14. Besoins de soutien en fonction du niveau de diplôme des allocataires (en %)



N = 1 032 (TR : 92,1 %)

Lecture : Parmi les allocataires qui n'ont pas de diplôme, 30,7 % expriment un besoin de soutien financier contre 16,5 % parmi ceux diplômés d'une Grande École et/ou une École d'ingénieur.

revanche un plus grand besoin de soutien psychologique et juridique (respectivement 29,5 % et 23,0 %, le niveau le plus élevé). En effet, les allocataires diplômés d'une grande école et/ou école d'ingénieur, censés avoir plus de moyens pour faire face à une rupture conjugale et avoir moins de besoin de soutien financier, ont vraisemblablement, compte tenu des enjeux liés à leur situation, besoin d'appui juridique et psychologique pour y faire face.

En outre, les besoins de soutien des allocataires ont également un lien significatif avec le niveau de diplôme de leur ex-conjoint(e). L'analyse montre plus ou moins la même tendance : plus le niveau de formation de l'ex-conjoint(e) de l'allocataire est élevé, plus ce dernier a des besoins importants en soutien psychologique et juridique, tandis que le besoin de soutien financier devient relativement moins important.

### Des attentes différenciées selon les phases de la rupture

#### ■ Les soutiens financier et psychologique en tête quelle que soit la caractéristique de la séparation

L'analyse des données a permis d'établir une relation significative entre les besoins de soutien des allocataires et les différentes caractéristiques de leur rupture conjugale (14), à savoir l'initiateur de la

séparation, son caractère amiable ou conflictuel, et la présence d'enfants issus d'une autre union (15).

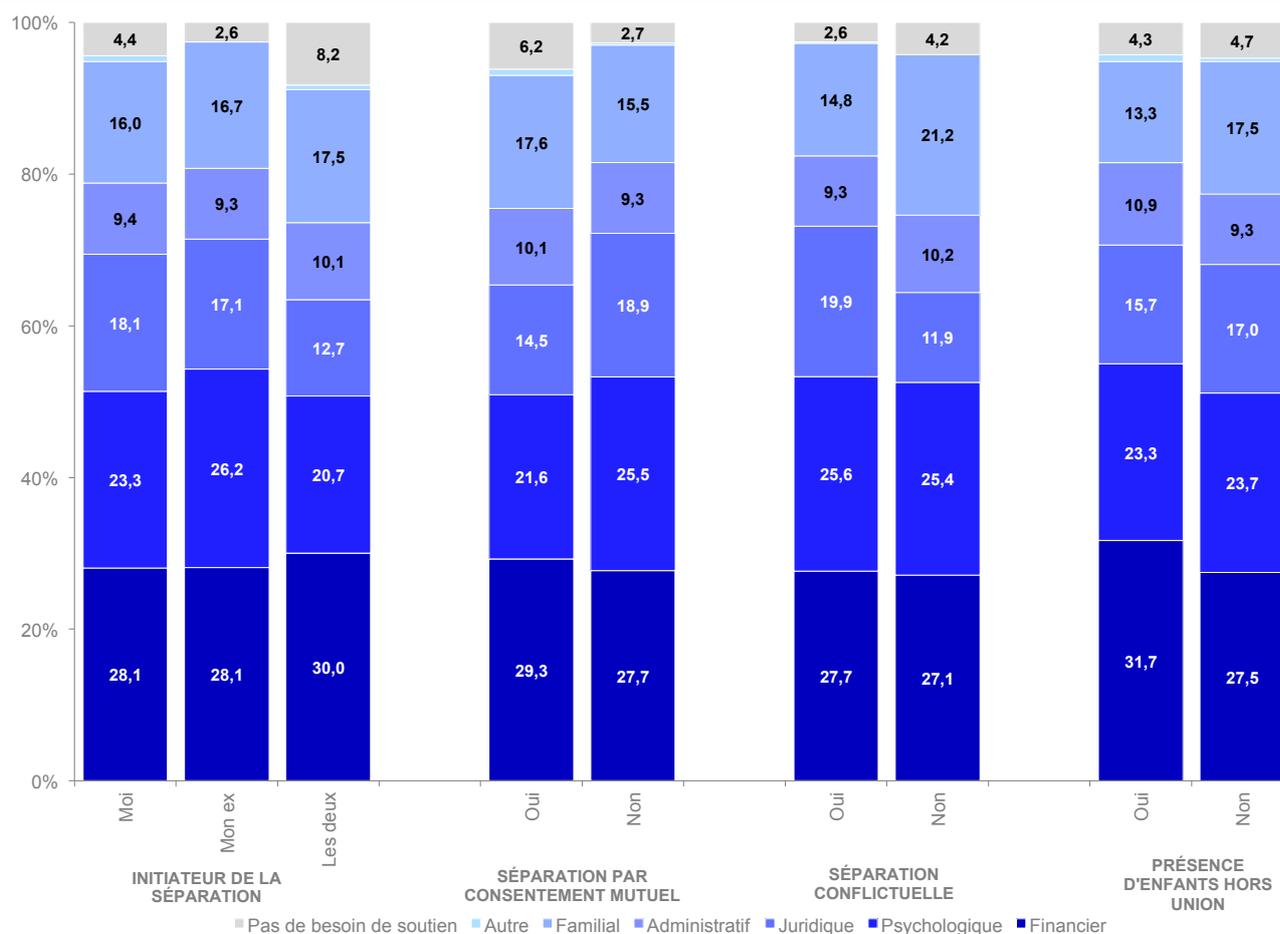
De prime abord, il est clair qu'il existe une forte prédominance des besoins de soutien financier et psychologique des allocataires, quelle que soit la nature de la séparation (cf. figure 15). Pour chaque champ examiné (initiateur de la séparation, séparation par consentement mutuel, etc.), la différence entre les modalités est relativement négligeable avec un écart qui varie de 0 à 5 points de pourcentage. En examinant d'une manière plus détaillée chacune des caractéristiques de la séparation, il apparaît des divergences plus parlantes entre les différentes modalités.

S'agissant de l'initiateur de la séparation, le fait que la rupture conjugale soit initiée ou non par les deux membres du couple fait varier significativement leurs besoins de soutien. En effet, il existe des écarts non négligeables en matière de besoins de soutien psychologique et juridique entre les séparations initiées par les deux membres du couple et celles initiées par une seule personne (que ce soit par l'ex-conjoint(e) ou l'allocataire lui-même), avec les charges psychologique et juridique nettement plus faibles pour les allocataires sortant d'une rupture initiée par les deux membres. De plus, la part des allocataires déclarant ne pas avoir besoin de soutien est beaucoup plus importante dans le cas d'une séparation initiée par les deux conjoints (8,2 % contre 4,4 % quand c'est l'al-

(14) Les tests de Khi-Deux significatifs,  $p=0,03$  dans le cas de croisement avec la présence des enfants hors union,  $p<0,01$  pour toutes les autres caractéristiques en question.

(15) La présence des enfants hors union fait varier significativement les besoins de soutien des allocataires après la séparation, alors que celle des enfants en commun n'a pas d'influence significative.

Figure 15. Besoins de soutien en fonction de la nature de la séparation (en %)



Taux de réponse : De 90,9 à 98,3 %

Note : Les questions ont été posées à l'ensemble de 1 121 allocataires, sauf celle concernant la séparation conflictuelle qui a été posée aux allocataires répondant « Non » à la séparation par consentement mutuel, soit 469 allocataires. La répartition entre différents types de besoin de soutien a été calculée sur une base de 100 % pour chaque modalité.

Lecture : Parmi les allocataires qui se sont séparés par consentement mutuel, 29,3 % ont besoin d'un soutien financier contre 27,7 % parmi ceux qui ne se sont pas séparés par consentement mutuel.

locataire initiateur de la séparation et 2,6 % quand la séparation a été initiée par son ex-conjoint(e)). In fine, l'expression des allocataires sur le plus fort besoin de soutien psychologique témoigne de l'effet dévastateur de la séparation, lorsque la rupture est à l'initiative d'un des conjoints.

Quant à la nature de la séparation, par consentement mutuel ou non, la différence se trouve toujours dans les besoins de soutien psychologique et juridique. Les allocataires ne s'étant pas séparés par consentement mutuel manifestent des besoins relativement plus forts en matière de soutien psychologique (25,5 % contre 21,6 %) et juridique (18,9 % contre 14,5 %). Parmi ces derniers, la part des allocataires qui n'ont pas ressenti un besoin de soutien est effectivement plus faible en comparaison de celle des allocataires qui se sont séparés par consentement mutuel (2,7 % contre 6,2 %). En poursuivant l'analyse sur ces allocataires dont la rupture conjugale ne s'est pas déroulée de façon amiable, certains ont vécu une séparation conflictuelle, d'autres non. Les allocataires ayant subi une rupture conflictuelle expriment un besoin de soutien juridique particulièrement accentué (19,9 % contre 11,9 %). En revanche, ceux qui

ne se sont pas séparés par consentement mutuel ni subi de conflit ont beaucoup plus de besoin de soutien familial (21,2 % contre 14,8 %). Enfin, parmi les allocataires qui ne se sont pas séparés par consentement mutuel, la part qui déclare « ne pas avoir ressenti le besoin de soutien » est relativement plus faible dans le cas d'une séparation conflictuelle.

La présence des enfants hors union influe significativement sur les besoins de soutien des allocataires, surtout en matière de soutien financier. Plus précisément, en comparant les allocataires ayant des enfants hors union avec ceux n'en ayant pas, il existe un écart de 4,2 points de pourcentage dans leur besoin de soutien financier. La présence d'enfants hors union accentue d'autant plus les difficultés d'ordre financier après une rupture d'union et engendre un besoin de soutien financier plus conséquent. Elle engendre également certaines variations en termes de besoins de soutien psychologique, juridique et administratif, mais les écarts restent très minimes (moins de 2 points de pourcentage).

Concernant la durée de l'union, contrairement à l'hypothèse qu'elle aurait une influence significative

sur les différents types de besoin de soutien des allocataires lors de la rupture du couple, l'analyse ne montre aucune variation significative en ce sens.

Il faut également remarquer qu'à Paris, depuis 2015, la part des ruptures d'union par consentement mutuel augmente (de 72,7 % en 2014, à 75,1 % en 2015 et jusqu'à 78,5 % en 2016), couplée avec un net recul du nombre total des ruptures d'union (une baisse de 12,7 % sur la période 2015-2016) (16).

Cette augmentation des séparations par consentement mutuel au sein de la population parisienne pourrait également être une piste afin d'expliquer le faible taux de réponse au courrier de la Caf de Paris dans le cadre de cette offre de travail social.

■ Les soutiens financier et psychologique en tête quel que soit le bouleversement provoqué par la rupture

En partant d'un constat global, les besoins de soutien varient significativement en fonction des difficultés rencontrées par les allocataires à la suite de leur séparation. Les besoins de soutien financier et psychologique restent toujours les plus importants quelle que soit la difficulté à la suite de la séparation, suivis par les besoins de soutien juridique et familial, et le besoin de soutien administratif arrive en dernier parmi les différents types de soutien. Cependant, il existe des différenciations particulières révélant une certaine cohérence entre les deux variables en question (cf. tableau 2).

En effet, entre le besoin de soutien financier et psychologique, il existe une prédominance marquante du soutien financier. Néanmoins, le soutien psychologique devient plus nécessaire quand les allocataires doivent faire face aux problèmes liés au partage de biens et ceux liés aux tensions avec leur entourage proche (famille/ex-belle-famille ou amis).

Quant aux besoins de soutien juridique et familial, le soutien juridique est toujours plus important sauf quand les allocataires doivent faire face aux difficultés liées à la réorganisation du quotidien, surtout avec la garde des enfants ou d'ordre relationnel (bouleversement dans la relation avec les enfants, réorganisation de la vie personnelle-professionnelle, tensions avec la famille/ex-belle-famille, etc.).

En filigrane, les besoins de soutien exprimés par les allocataires, de même que l'inversement de leur hiérarchie, quand ils rencontrent des différends avec leur ex-conjoint(e) et quand ils exposent les difficultés rencontrées après la séparation, sont susceptibles de guider la réflexion autour de l'offre d'accompagnement social de la Caf de Paris qui pourrait être revisitée à l'aune de ces constats. La nature de cette offre d'accompagnement, que ce soit dans les actions d'information puis d'accompagnement social, pourrait s'en inspirer.

Tableau 2. Besoins de soutien en fonction des difficultés rencontrées à la suite de la séparation (en %)

	Financier	Psychologique	Juridique	Familial	Administratif	Autre	Pas de besoin de soutien	TOTAL
<b>Différends rencontrés avec son ex-conjoint(e) :</b>								
La pension alimentaire	29,9	23,9	20,8	14,9	8,4	0,4	1,7	100
La garde des enfants (résidence alternée, semaine, vacances...)	27,5	24,6	19,9	16,6	8,5	0,5	2,3	100
Le logement	30,3	23,1	18,3	15,3	10,6	0,2	2,1	100
Le partage des biens	23,3	25,8	22,3	15,1	9,7	0,6	3,1	100
Les dettes et les emprunts contractés pendant la vie commune	31,2	23,4	16,8	14,3	13,7	0	0,6	100
Autre	22,8	27,4	17,8	18,3	9,1	2	2,5	100
Nous n'avons pas eu de différends	29,5	19	8,8	19,3	8,6	0,9	13,9	100
<b>Changements opérés à cause de la séparation :</b>								
J'ai dû déménager-changer de quartier, de commune	28,5	23,6	18,5	16,8	9,3	0,3	3	100
Les enfants ont dû changer d'école	30,7	22,4	19,9	14,9	8,8	0	3,3	100
J'ai dû trouver un mode de garde pour les enfants	29,8	23,1	17,2	17,7	10,2	0	2,1	100
J'ai dû changer-trouver un emploi	30,1	24,3	17,8	15,5	10,1	0,4	1,9	100
Les enfants ont dû changer d'activité de loisirs ou l'arrêter	31,9	20,9	19,8	12,7	13,3	0,3	1,2	100
Autre	28,6	26,6	16,9	13,3	11,3	1	2,3	100
Il n'y a eu aucun changement	27,9	21,2	14	18,4	7,8	0,8	9,9	100
<b>Difficultés rencontrées après la séparation :</b>								
Une dégradation de la situation financière	33,8	23,3	15,8	14,8	9,8	0,7	1,7	100
Un bouleversement dans mes relations avec mes enfants	26,8	26,1	17,5	19,1	7,6	0,3	2,5	100
Des tensions ou conflits avec mon ex-conjoint	27,5	24,8	19,6	16,8	8,7	0,4	2,1	100
Des tensions ou conflits avec ma famille, mes amis, mon ex belle-famille	23,7	28,8	15,3	20,3	10,7	0	1,1	100
Une réorganisation de mon temps professionnel-personnel	29,4	23,2	15,4	17	10,6	0,3	4,1	100
La recherche d'un nouveau logement	29,6	23,6	17,3	16,1	10,1	0,3	3	100
La garde des enfants	26,7	23,3	15,3	18,6	11,9	0,3	3,8	100
Autre	23,7	30,5	16,9	13,6	10,2	3,4	1,7	100
Je n'ai rencontré aucune difficulté	19	16,5	14	15,7	9,1	1,7	24	100

Taux de réponse : De 96,5 à 98,9 %

Note : Cercles rouges pour l'inversement de la hiérarchie entre le besoin de soutien financier et psychologique, cercles bleus pour l'inversement de la hiérarchie entre le besoin de soutien juridique et familial.

Lecture : Parmi ceux qui ont des différends avec son ex-conjoint(e) en matière de partage des biens, 23,3 % ont un besoin de soutien financier, 25,8 % ont un besoin de soutien psychologique.

(16) Ministère de la Justice, 08/2017.

## La source de soutien

■ Le recours au travailleur social ou à une association n'est pas le vecteur privilégié de recherche de soutien

La plupart des allocataires trouve du soutien auprès de leur entourage proche (famille, amis) ; environ un quart fait appel aux professionnels (psychologue, avocat) pour les accompagner lors de ce moment difficile (cf. figure 16). Les statistiques ne montrent qu'une proportion relativement modeste faisant recours à un travailleur social (13,8 %) ou à une association (5,8 %).

Pour faire face à la séparation, 3,0 % des allocataires ont trouvé d'autres sources de soutien. Parmi eux, une part considérable n'a pas fait appel aux sources de soutien extérieures et préfère puiser en eux la capacité à faire des activités de diverses natures (le sport, la lecture, internet, des articles sur le sujet de séparation, etc.). Mais aussi, ils ont cité qu'ils ont su se diriger vers des appuis tels que le médecin traitant, le centre médico psychologique, une unité d'hospitalisation mère bébé, les banques comme apporteur de soutien financier...

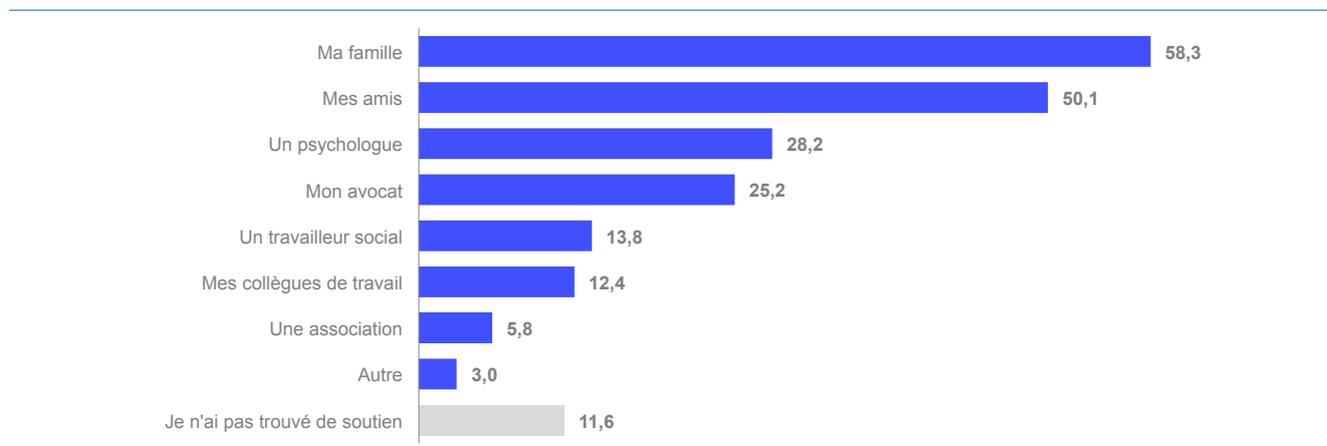
**« Sophrologue, Caf, je me suis débrouillée avec la partie juridique, mais je comprends maintenant que j'ai été mal renseignée. »**

*Femme, 42 ans, divorcée  
4 enfants, diplômée d'une Licence*

Pour examiner de plus près ces sources de soutien des allocataires, il a semblé intéressant de les croiser avec les différents types de besoin de soutien. Il s'avère que la source de soutien varie significativement en fonction du type de besoin de soutien (17). De manière plus détaillée, la famille et les amis sont cités le plus fortement quand il s'agit des besoins de soutien familial et financier, tandis qu'un avocat est évidemment une source plus pertinente pour apporter du soutien juridique (20,6 %, le score le plus élevé concernant le rôle d'un avocat, tandis que dans les autres besoins de soutien, il est moins plébiscité) ou un psychologue pour un soutien psychologique (20,1 %) (cf. figure 17).

Malgré son rôle de soutien relativement limité, l'intervention d'un travailleur social semble être attendue sur les questions administratives, puis, dans une moindre mesure, sur les aspects financiers sans doute en lien avec les prestations et à la marge pour les autres besoins de soutien.

Figure 16. Sources de soutien des allocataires (en %)

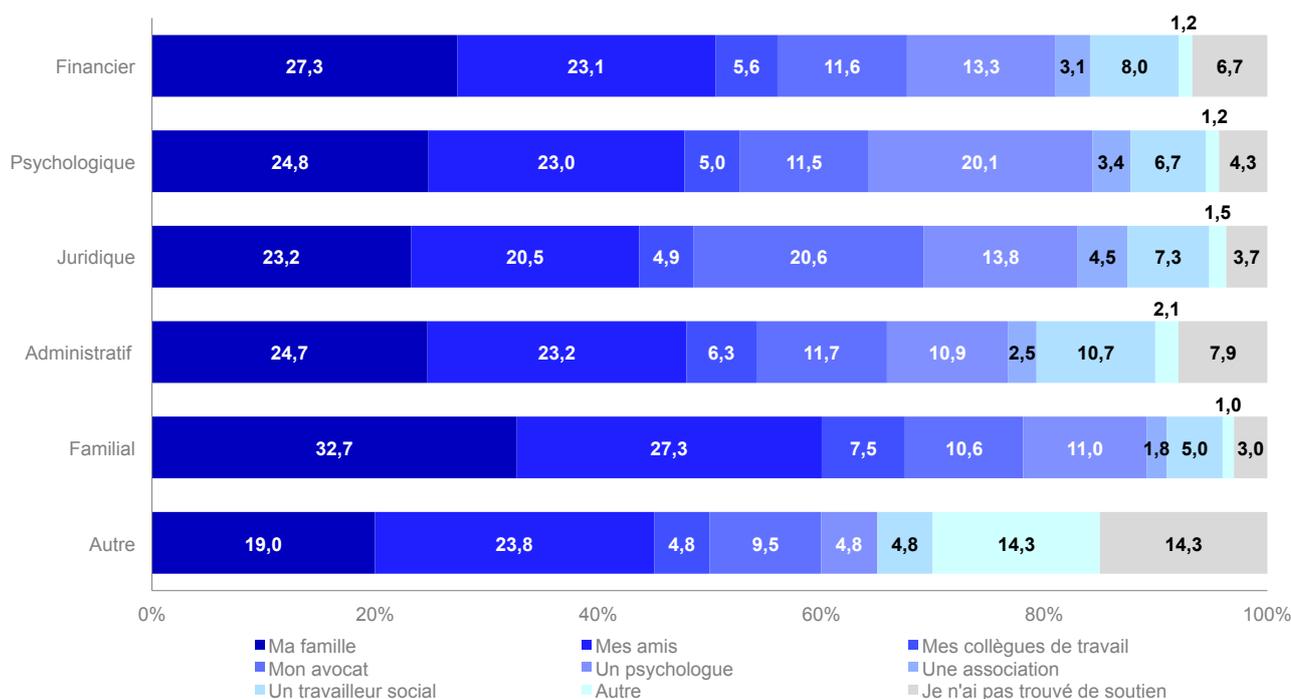


N = 1 001 (TR : 99,8 %)

Note : Question posée aux 1 003 allocataires n'ayant pas répondu « Je n'ai pas eu ou ressenti de besoin de soutien » pour la question sur les besoins de soutien pendant/après la rupture. Les enquêtés avaient la possibilité de formuler 3 réponses. La modalité « Je n'ai pas trouvé de soutien » est exclusive. Lecture : 58,3 % des allocataires déclarent avoir trouvé du soutien auprès de leur famille durant la séparation ou la période qui a suivi la séparation.

(17) Test de Khi-Deux significatif,  $p < 0,01$ .

Figure 17. Sources de soutien en fonction du besoin de soutien (en %)



N = 1 001 (TR : 89,3 %)

Lecture : Parmi les allocataires ayant besoin d'un soutien financier, 27,3 % l'ont trouvé auprès de leur famille.

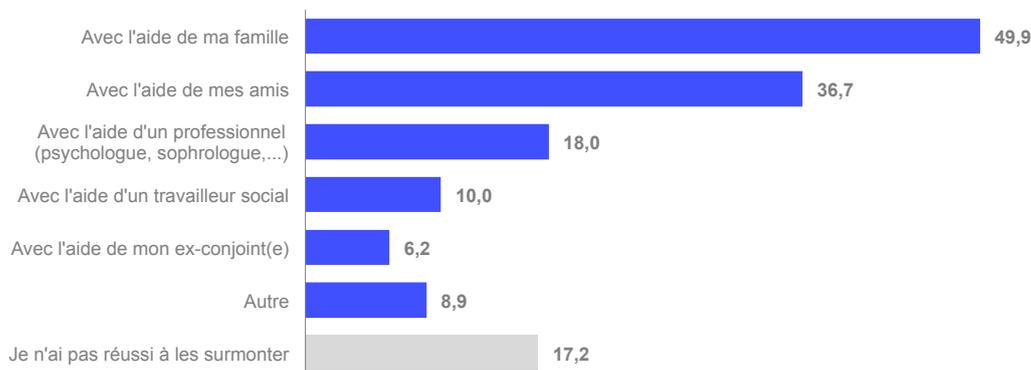
■ Pour franchir les difficultés après la séparation, le recours au travailleur social moins recherché que la famille et les amis

Pour réussir à franchir les difficultés, les préférences des familles interrogées demeurent constantes : se confirment là encore les résultats observés au sujet du fort recours à l'entourage proche ainsi que le recours très faible à un travailleur social ou une association pour les besoins de soutien. Pour rappel, les difficultés à la suite d'une séparation sont en majeure partie d'ordre financier, suivent les problèmes de conflits avec l'ex-conjoint(e), la réorganisation pour concilier la vie personnelle-professionnelle, la recherche d'un nouveau logement, la garde des enfants, etc. (cf. figure 12).

Pour surmonter ces obstacles de natures diverses, les allocataires ont en effet bénéficié amplement de l'aide de leur famille (49,9 %) et leurs amis (36,7 %) (cf. figure 18).

Près d'un allocataire sur 5 a eu recours à un professionnel. Quant à l'aide d'un travailleur social, la proportion de ceux qui y ont recours demeure faible, un seul allocataire sur 10. De plus, les professionnels ou travailleur social auprès de qui les allocataires ont fait appel sont, pour une grande part (38,1 %), issus d'une structure libérale. Le recours aux structures publiques, que ce soit à un centre social ou un service public, emporte à peu près la même proportion (39,8 %). Quant au recours aux associations, il s'avère plus faible (un allocataire sur 10) (cf. figure 19).

Figure 18. Sources d'aide pour surmonter les difficultés (en %)



N = 1 029 (TR : 98,8 %)

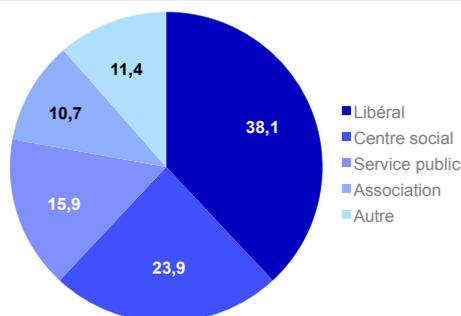
Note : Question posée aux allocataires ne choisissant pas la modalité « Je n'ai rencontré aucune difficulté » dans la question sur les difficultés rencontrées à la suite de la séparation. Les enquêtés avaient la possibilité de formuler 2 réponses. La modalité « Je n'ai pas réussi à les surmonter » est exclusive.

Lecture : 49,9 % des allocataires déclarent avoir réussi à surmonter les difficultés avec l'aide de leur famille.

Parmi 8,9 % des allocataires déclarant avoir trouvé d'autres sources d'aide, deux tiers confirment avoir surmonté les difficultés par eux-mêmes, d'autres avec l'aide d'un avocat, de son employeur, etc. Une personne a bien précisé l'aide financière venant de la Caf (« La Caf m'a soutenu financièrement le temps que je trouve un équilibre »).

En faisant le lien entre les difficultés et les sources d'aide pour les surmonter (18), il est facile de constater une forte prédominance de la famille

Figure 19. Type de structure pour le recours à des professionnels (en %)



N = 289 (TR : 81,4 %)

Note : Question posée aux allocataires choisissant la modalité « Avec l'aide d'un professionnel (psychologue, sophrologue, etc.) », « Avec l'aide d'un travailleur social » et « Autre » dans la question sur les sources d'aide pour surmonter les difficultés.

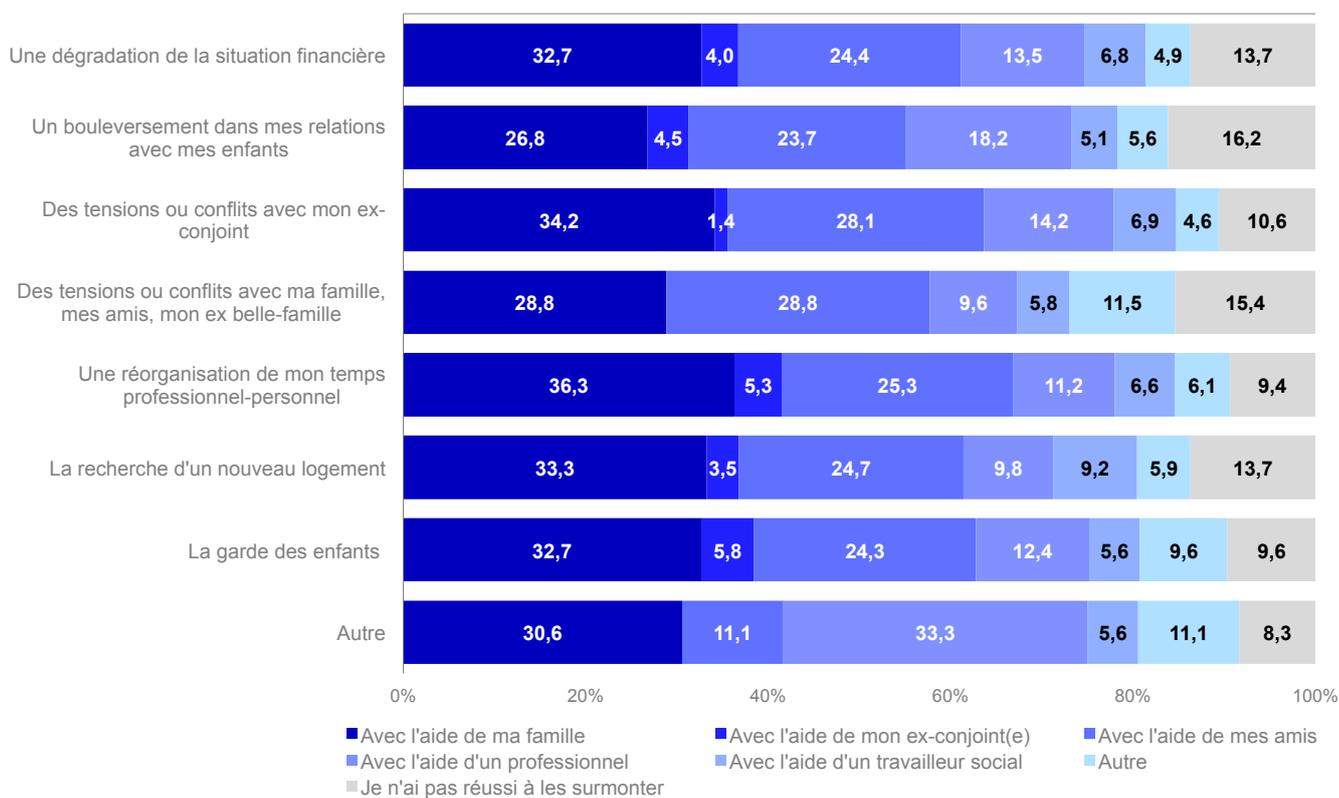
Lecture : Parmi les professionnels/travailleurs sociaux à qui les allocataires ont fait appel pour surmonter les difficultés, 38,1 % viennent d'une structure libérale.

des allocataires comme source principale de soutien pour gérer tout type de difficultés, mais surtout dans celles concernant la réorganisation de la vie quotidienne (conciliation vie personnelle-professionnelle, recherche d'un nouveau logement, garde des enfants), la gestion des conflits avec leur ex-conjoint(e) ou sur les problèmes d'ordre financier (cf. figure 20). Les amis jouent un rôle aussi important avec une forte présence dans la gestion des difficultés d'ordre relationnel (avec l'ex-conjoint(e), la famille, l'ex belle-famille, etc.). En revanche, le rôle d'un travailleur social dans l'aide aux allocataires est assez faible, et ce, selon toutes les natures de difficultés examinées. Plus précisément, la part de l'aide d'un travailleur social est de 5 à 7 %, le résultat le plus élevé (9,2 %) se trouve sur l'aide dans la recherche d'un nouveau logement.

Toutefois, la part des allocataires n'ayant pas réussi à surmonter les difficultés est très conséquente : 17,2 % au total, soit presque un allocataire sur 5 qui reste submergé par les problèmes liés à une rupture conjugale, dont le bouleversement dans la relation avec les enfants (16,2 %), les tensions avec la famille ou l'ex belle-famille (15,4 %), la dégradation financière (13,7 %), le logement (13,7 %), etc.

Ces allocataires nécessitent une attention particulière de la part de la Caf dans sa mission de soutien à la parentalité, et seraient si possible, un public à cibler pour les interventions de travail social.

Figure 20. Sources d'aide en fonction de la nature des difficultés (en %)



N = 1 027 (TR : 91,6 %)

Lecture : Parmi les allocataires qui ont constaté une dégradation de leur situation financière, 32,7 % ont réussi à la surmonter avec l'aide de leur famille.

(18) Test de Khi-Deux significatif,  $p < 0,01$ .

■ Le recours aux travailleurs sociaux plus sollicité par les familles à plus faible niveau de formation

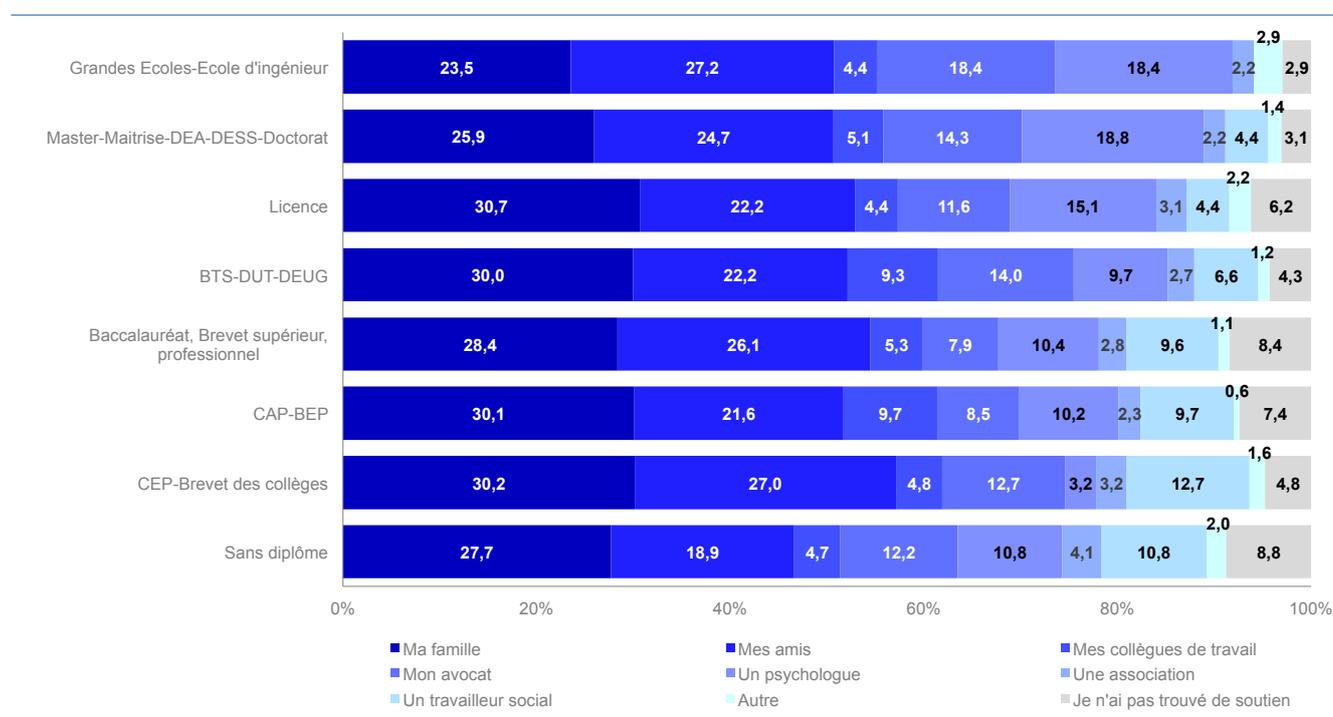
Les analyses montrent également un lien significatif entre le choix de source de soutien avec le niveau de diplôme des allocataires (19) (cf. figure 21).

Bien qu'un fort recours à son entourage proche soit dominant dans tous les niveaux de formation, une différenciation s'établit dans le recours aux professionnels : les allocataires diplômés de l'enseignement supérieur ont plus tendance à se tourner vers un avocat ou un psychologue que d'autres. Ce phénomène s'accroît auprès des Bac+4/5 ou plus, contrairement aux moins diplômés qui, derrière le recours à la famille ou aux amis, s'orientent plutôt vers un travailleur social pour les accompagner pour faire face à la sépa-

ou plus, l'intervention d'un travailleur social est peu mobilisée, voire pas du tout (le cas des diplômés d'une Grande Ecole-Ecole d'Ingénieur), tandis que parmi les sans diplôme ou diplômés d'un CEP-Brevet des collèges, l'aide d'un travailleur social est beaucoup plus sollicitée. Il est conséquent de constater que plus un allocataire avance dans ses études, moins il a recours à un travailleur social pour l'accompagner dans la gestion d'une rupture conjugale.

De plus, en examinant les allocataires qui n'ont trouvé aucun soutien lors de la séparation, force est de constater qu'ils sont présents dans tous les niveaux de diplôme considérés, au sein des sans diplôme et aussi d'autres fortement diplômés en études supérieures. Néanmoins, il serait logique de dire que les forts diplômés ont moins de mal à

Figure 21. Sources de soutien en fonction du niveau de diplôme des allocataires (en %)



N = 927 (TR : 82,7 %)

Lecture : Parmi les diplômés d'une Grande École-École d'ingénieur, 23,5 % ont trouvé du soutien auprès de leur famille contre 27,7 % parmi ceux n'ayant aucun diplôme.

ration. Ce phénomène pourrait s'expliquer par le fait que les allocataires diplômés de l'enseignement supérieur, grâce à leur niveau d'instruction, ont accès à des postes de niveau supérieur, et par conséquent, à des rémunérations plus importantes, ainsi ils ont plus de moyens pour recourir aux professionnels pour les accompagner à travers la séparation.

Même si la présence d'un travailleur social comme source de soutien est négligeable pour tous les allocataires, il existe une certaine divergence entre différents niveaux de diplôme. Parmi les Bac+4/5

trouver du soutien par rapport à leurs homologues peu diplômés, voire sans aucun diplôme (seulement 2,9 % des allocataires issus d'une Grande Ecole/Ecole d'Ingénieur et 3,1 % des diplômés d'un Master/Maîtrise/DEA/DESS/Doctorat n'ont pas trouvé de soutien, contre 8,8 % des allocataires sans diplôme, le plus élevé parmi tous les niveaux d'instruction). Par ailleurs, les trois groupes qui comptent le plus d'allocataires n'ayant pas trouvé de soutien sont des sans diplôme, des diplômés de Baccalauréat/Brevet supérieur et des CAP/BEP (respectivement 8,8 %, 8,4 % et 7,4 %).

(19) Test de Khi-Deux significatif,  $p < 0,01$ .

## Partie III : Les souhaits d'accompagnement des allocataires : quelle place pour la Caf ?

### La nature de l'attente

#### ■ Un fort souhait des allocataires d'être accompagnés pour accéder aux droits

Une grande proportion des allocataires souhaiterait être mieux informée sur l'accès aux droits, environ un sur 3 souhaiterait être conseillé sur l'accès au logement et à peu près la même proportion désirerait bénéficier d'un soutien psychologique pour mieux gérer la rupture conjugale. Une part non négligeable, environ un allocataire sur 5, désirerait être accompagnée sur la question de pension alimentaire pour les enfants (cf. tableau 3).

des souhaits d'être aidés/accompagnés sur différents aspects (dont plus de 4 allocataires sur 10 sur l'information sur l'accès aux droits).

Par voie de conséquence, le faible taux de recours à l'offre de travail social de la Caf de Paris liée à une séparation ne résulterait pas d'un faible besoin ou d'une faible volonté des allocataires en matière de besoins de soutien. Bien au contraire, ils désirent fortement être aidés/accompagnés sur différentes questions pour faire face à leur rupture conjugale.

Tableau 3. Souhaits d'accompagnement exprimés par les allocataires (en %)

Par une information sur l'accès aux droits	42,9
Être conseillé(e) sur le logement	32,5
Par un soutien psychologique	30,2
Par un accompagnement sur le versement de la pension alimentaire	20,8
Par des informations sur l'accès aux loisirs-vacances	18,8
Sur la gestion du budget	17,8
Par une information sur les aides ménagères	14,4
Par une information sur les modes de garde	12,9
Par des informations sur l'insertion professionnelle	8,4
Autre	4,4
Je ne souhaite pas être aidé(e)	14,6

N = 1 095 (TR : 97,7 %)

Note : Les enquêtés avaient la possibilité de formuler 4 réponses. La modalité « Je ne souhaite pas être aidé(e) » est exclusive. Lecture : 42,9 % des allocataires auraient souhaité/souhaiteraient être aidés par une information sur l'accès aux droits.

En effet, l'accès aux prestations sociales des publics dits « vulnérables » constitue une problématique majeure pour la branche Famille depuis le début des années 1970, car à travers l'évaluation du taux de recours (ou taux de non recours) aux prestations de la part des publics cibles, l'efficacité des politiques sociales est évaluée (20). De plus, concernant les causes du non recours aux prestations, contrairement à l'idée que la majorité des non recourants décide volontairement de ne pas en faire la demande, il n'en demeure pas moins que les problèmes d'informations sur les droits (ignorance de l'existence des dispositifs, méconnaissance de son éligibilité, mauvaise connaissance des procédures et/ou des lieux, etc.) jouent un rôle majeur (21).

Il est important de préciser que la part des « non recourants volontaires » (ayant répondu « Je ne souhaite pas être aidé(e) ») est relativement faible, tandis que plus de 8 allocataires sur 10 manifestent

### La méconnaissance de l'offre de soutien potentielle

#### ■ La plupart ne sait pas vers qui se tourner pour être aidée, et l'offre d'accompagnement de la Caf est méconnue

Malgré leur fort souhait d'être accompagnés lors d'une rupture, les données montrent, d'une part, une grande méconnaissance en général des allocataires d'une structure qui pourraient potentiellement leur venir en aide (22) (presque 7 allocataires sur 10 ne savent pas vers qui se tourner pour obtenir un soutien), et d'une autre part, la méconnaissance d'une ampleur quasi-identique concernant le rôle dont est investie la Caf dans ce domaine (23) (plus de 6 allocataires sur 10 méconnaissent ce rôle) (cf. figure 22).

Ce score élevé, qui témoigne de la méconnaissance du rôle de la Caf dans ce domaine, est surprenant dans la mesure où une offre de service a été faite à tous les allocataires enquêtés.

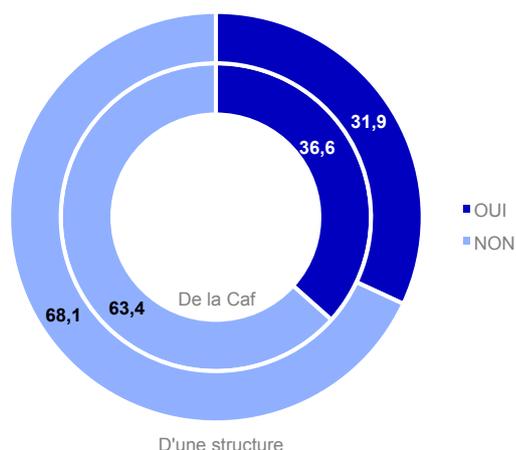
(20) KESTEMAN N. « Le fondement des politiques d'accès aux droits dans la branche famille du régime général : le non-recours aux prestations ». *Regards*, n°46, 2014, p. 87-97.

(21) MATH A. « Le non-recours en France : un vrai problème, un intérêt limité ». *Recherches et Prévisions*, n°43, 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité, p. 23-31.

(22) Question « Saviez-vous vers qui ou quelle structure vous tourner pour être aidé(e), accompagné(e) ? ».

(23) Question « Savez-vous que la Caf peut vous aider dans le cas d'une séparation ? ».

**Figure 22. Connaissance du soutien de la Caf et de celle d'une structure dans le cas d'une séparation (en %)**



Soutien d'une structure : N1 = 1 027 (TR : 91,6 %)  
 Aide de la Caf : N2 = 1 095 (TR : 97,7 %)  
 Lecture : 36,6 % des allocataires ont connaissance de l'aide de la Caf dans le cas d'une séparation. 31,9 % des allocataires connaissent une structure/personne vers qui ils peuvent se tourner pour être aidés/accompagnés dans le cas d'une séparation.

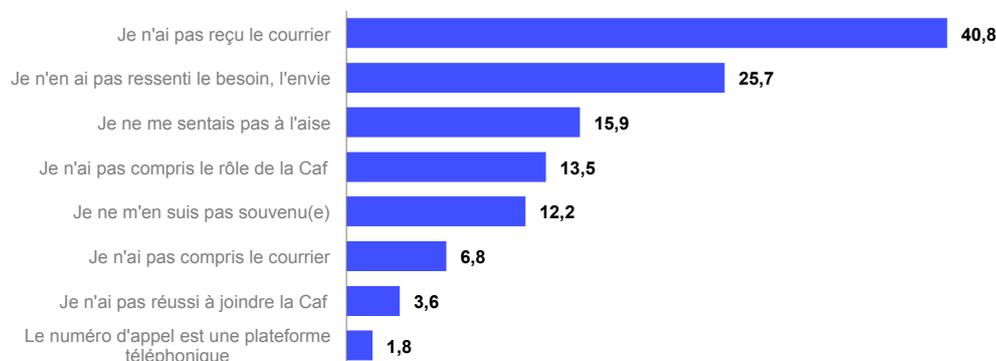
Les statistiques sont d'autant plus marquantes en couplant ces deux variables de connaissance (cf. tableau 4). Seulement un allocataires sur 5 a connaissance de l'aide de la Caf ET d'une autre structure, tandis que plus de la moitié des allocataires enquêtés ne connaît personne vers qui se tourner pour être aidés lors d'une rupture conjugale.

**Tableau 4. Connaissance du soutien de la Caf ET d'une structure dans le cas d'une séparation (en %)**

	Connaissance de l'aide de la Caf	
	OUI	NON
Connaissance du soutien potentiel d'une structure	20,2	11,7
	NON	16,0
		52,1

N = 1 010 (TR : 90,1 %)  
 Lecture : 52,1 % des allocataires n'ayant connaissance, ni de la Caf ni d'une autre structure, ne savent vers qui se tourner pour être aidés/accompagnés dans le cas d'une séparation.

**Figure 23. Raisons de non réponse au courrier (en %)**



N = 1 078 (TR : 96,2 %)  
 Note : Les enquêtés avaient la possibilité de formuler 2 réponses.  
 Lecture : 40,8 % des allocataires déclarent ne pas avoir reçu le courrier comme la raison de non réponse à l'invitation de la Caf.

Or, le recours à une prestation sociale (ou un service de travail social) demande en tout premier lieu un seuil minimal de connaissance de son existence (24).

Cette méconnaissance très conséquente des allocataires en matière de soutien, surtout celui venant de la Caf, serait en grande partie une explication du très faible taux de recours dans le cadre de l'offre de travail social liée à la séparation.

■ La communication mise en œuvre par la Caf n'est pas assez opérante quant à sa visibilité et sa lisibilité

La Caf de Paris a adressé un courrier aux allocataires l'ayant tenu informée de leur situation de séparation, par lequel elle leur proposait de les mettre en contact avec un travailleur social, et les invitait à consulter le site internet de la Caf pour participer à une séance collective d'informations (cf. annexes 3&4). Peu d'allocataires y ont répondu (un taux de réponse de 16,3 % sur 6 783 envois). Parmi les non répondants, la moitié affirme qu'ils n'ont pas reçu l'invitation et/ou ne s'en sont pas souvenus (cf. figure 23). À cela s'ajoutent d'autres raisons de non réponse qui résulteraient également plus ou moins d'un déficit de communication (un allocataire sur 5 a répondu « Je n'ai pas compris le courrier » et/ou « Je n'ai pas compris le rôle de la Caf »).

Ainsi, malgré les efforts de la Caf pour atteindre les allocataires cibles, les données montrent qu'une très grande part, parmi eux, n'a pas été atteinte. Ce constat laisse supposer que l'accroche de l'offre de travail social auprès des allocataires cibles, que ce soit par la plaquette d'information sur les services proposés ou dans le contenu du courrier envoyé, n'est pas suffisante pour capter l'attention des allocataires.

(24) KESTEMAN N. « Le fondement des politiques d'accès aux droits ... », *op.cit.*

D'autres reconnaissent avoir reçu le courrier mais n'ont pas répondu pour diverses raisons. Un quart d'entre eux n'en a pas senti le besoin, et 15,9 % ne se sont pas sentis à l'aise avec l'aide venant de la Caf dans le but de les aider à surmonter leur rupture conjugale. Enfin, il faut souligner que 5,4 % des allocataires, soit n'ont pas réussi à joindre la Caf, soit ont été dirigés vers une plateforme téléphonique, ce qui peut dissuader l'allocataire de poursuivre dans sa démarche.

Tel qu'il est inscrit dans le plan d'actions d'information et de communication de la Branche depuis 2013, la Caf se doit d'informer les allocataires de leurs droits et de l'offre de service dont ils peuvent bénéficier (25). Par conséquent, afin de remédier à ce phénomène de non recours venant pour la plupart d'un défaut d'informations, le rôle de la communication est crucial, que ce soit une question de visibilité ou de lisibilité des offres de service de la Caf.

Concernant l'étude, le problème de visibilité se manifeste fortement parmi les allocataires déclarant ne pas avoir reçu le courrier et/ou ne pas s'en être souvenus. Quant au problème de lisibilité, cela se manifeste par la proportion des allocataires répondant ne pas avoir compris le rôle de la Caf lors d'une rupture conjugale ou ne pas avoir compris le courrier. Sans oublier ceux qui ne se sentiraient pas à l'aise avec la Caf lors de la gestion de la séparation, leur sentiment révélerait une interrogation sur la légitimité de l'offre d'accompagnement de la Caf qui semblerait battue en brèche. Peut-être leur représenterait-elle une administration caractérisée par « la lourdeur, la paperasse et les tracasseries » (26) au lieu d'être une source de soutien dans la vie familiale des allocataires ?

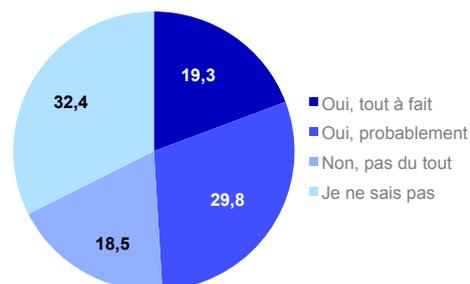
En revanche, la proportion assez conséquente des allocataires (25,7 %) déclarant ne pas en avoir senti le besoin ou l'envie traduit un faible intérêt pour cette offre de travail social. Ils représentent un non recours par « non envie », et donc par conséquent, n'est pas en lien avec un problème de communication (visibilité/lisibilité). Ces allocataires représentent une population difficile à atteindre par la Caf car « même bien ciblée, même aisée d'accès, une prestation ou un service peut ne pas être souhaité » (27).

## Le rôle de la Caf, des modalités de contact à revoir

■ Un grand intérêt pour l'offre d'accompagnement de la Caf, mais sous une forme de contact plus explicite

Au travers d'une question sur un moyen alternatif au courrier, dans ce cadre de travail, incitant les allocataires à une rencontre avec un travailleur

Figure 24. Possibilité d'avoir un moyen d'information alternatif au courrier (en %)



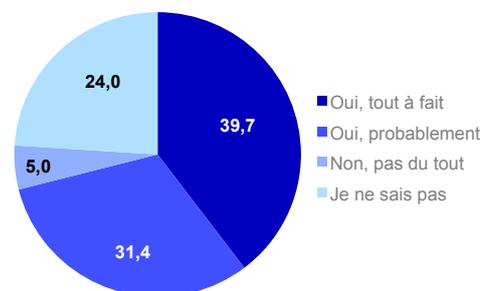
N = 1 085 (TR : 96,8 %)

Lecture : 19,3 % des allocataires sont tout à fait d'accord pour dire qu'un autre moyen d'information qu'un courrier aurait incité à rencontrer un travailleur social de la Caf.

social de la Caf, les résultats de l'enquête montrent que presque un allocataire sur 2 (49,0 %) y est favorable (cf. figure 24). La part des non favorables à une forme de contact autre que le courrier reste faible : moins d'un allocataire sur 5. À peu près un tiers, soit 352 allocataires, demeure indécis sur cette question et ont répondu « Je ne sais pas ».

En examinant de plus près ces 352 allocataires indécis, il est à remarquer que la part de ceux n'ayant pas reçu le courrier est prédominante (104

Figure 25. Intérêt porté à l'offre de la Caf (en %)



N = 550 (TR : 98,5 %)

Note : Question posée aux allocataires choisissant les modalités « Je n'ai pas reçu le courrier » et « Je ne m'en suis pas souvenu(e) » à la question sur les raisons de non réponse au courrier.

Lecture : Parmi les allocataires ayant déclaré ne pas avoir reçu le courrier ou ne pas s'en être souvenu(e), 39,7 % auraient tout à fait été intéressés par cette offre de travail.

allocataires sur 352 indécis), à cela s'ajoutent 33 allocataires qui ne se sont pas souvenus du courrier (28). Alors que, parmi ceux-là (pas reçu et/ou pas souvenus du courrier), une très grande part (71,1 %) déclare un intérêt pour l'offre de travail de la Caf dans l'hypothèse où ils recevraient le courrier, seulement 5,0 % parmi eux expriment un désintérêt total (cf. figure 25).

(25) CNAF. « Plan d'actions d'information et de communication 2013-2017 ». 2014.

(26) GERARD F. « L'image de la Caf à travers les résultats d'une enquête de la SOFRES ». *Recherches et Prévisions*, n°71, 2003. *Familles, vieillissement et générations*, p. 81-85.

(27) KESTEMAN N. « Le fondement des politiques d'accès aux droits ... », *op.cit.*

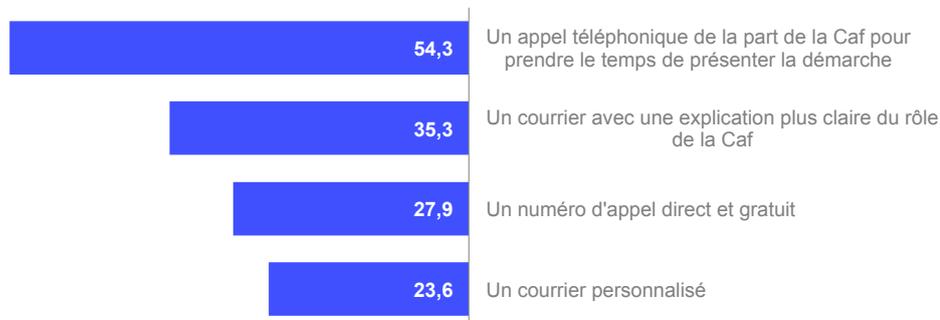
(28) Une part de 72 allocataires sur 352 indécis a déclaré ne pas avoir senti le besoin, l'envie pour l'offre de travail dans la question sur les raisons de non réponse.

Autrement dit, il existe bien un intérêt au sein des allocataires cibles pour l'offre de travail liée à la séparation proposée par la Caf, à condition qu'ils soient bien informés sur cette offre.

S'agissant des moyens de contact adaptés, plus de la moitié des allocataires préférerait un appel téléphonique présentant la démarche à adopter,

efficacement les allocataires dans leur gestion d'une rupture conjugale, ces derniers ont été amenés à répondre à une question concernant les canaux de soutien souhaités sur lesquels la Caf pourrait intervenir. Les réponses, sans surprise, correspondent étroitement à leur besoin d'accompagnement en général lors d'une rupture (cf. [tableau 3](#)). Autrement dit, presque la moitié des

Figure 26. Types de contact qui inciteraient une rencontre avec un travailleur social de la Caf (en %)



N = 829 (TR : 93,8 %)

Note : Question posée aux allocataires ne choisissant pas la modalité « Non, pas du tout » dans la question concernant la possibilité d'avoir un moyen d'information alternatif au courrier. Les enquêtés avaient la possibilité de formuler 2 réponses.

Lecture : 54,3 % des allocataires sont favorables à un appel téléphonique de la part de la Caf pour prendre le temps de présenter la démarche.

et plus d'un tiers serait pour un courrier avec une explication plus claire (cf. [figure 26](#)). Force est de constater que, malgré leur préférence pour un contact téléphonique, les allocataires aimeraient obtenir des informations plus limpides sur l'offre proposée (la démarche à suivre, le rôle de la Caf dans la gestion d'une rupture conjugale, etc.).

Ce constat renvoie, une fois de plus, à la nécessité d'une optimisation de la communication dans le cadre de cette offre de travail social liée à la séparation.

#### ■ L'accès aux droits plébiscité pour les interventions de travail social

Afin de discerner clairement des plans d'action potentiels à mener dans le but d'accompagner

allocataires souhaiterait que la Caf leur fournisse les informations sur l'accès aux droits, plus d'un sur 3 sur le logement. Puis, suivent d'autres motifs comme le soutien psychologique au travers d'une écoute (25,4 %), l'information sur les aides aux loisirs, vacances (24,4 %) ou l'accompagnement sur le versement de la pension alimentaire (21,1 %) (cf. [tableau 5](#)).

Ces expressions très parlantes des allocataires en matière de soutien constituent certains indices grâce auxquels la Caf pourrait élaborer ou renforcer son plan d'actions, dans le but d'épauler au mieux les allocataires parents après leur rupture conjugale.

Concernant l'accès aux droits, c'est effectivement une des quatre priorités de la politique familiale définies par la Convention d'objectifs et de gestion

Tableau 5. L'accompagnement attendu de la part d'un travailleur social de la Caf (en %)

Par la transmission d'informations sur l'accès aux droits	48,4
Etre conseillé(e) sur le logement	35,1
Par une écoute	25,4
Par la transmission d'informations sur les aides aux loisirs, vacances	24,4
Par un accompagnement sur le versement de la pension alimentaire	21,1
Par un accompagnement à la gestion du budget	19,1
Par la transmission d'informations sur les aides ménagères	14,9
Par la transmission d'informations sur les modes de garde	14,6
Par la transmission d'informations sur l'insertion professionnelle	9,2
Autre	3,5
Je ne souhaite pas être aidé(e)	12,4

N = 1 062 (TR : 94,7 %)

Note : Les enquêtés avaient la possibilité de formuler 4 réponses. La modalité « Je ne souhaite pas être aidé(e) » est exclusive.

Lecture : 48,4 % des allocataires auraient souhaité/souhaiteraient être aidés par la transmission d'informations sur l'accès aux droits.

(Cog) signée entre la Cnaf et l'Etat pour la période 2013-2017 (29), qui reste toujours un point très important dans les orientations stratégiques de la branche Famille pour la période 2017-2027 (30). Par ailleurs, une transmission efficiente des informations sur l'accès aux droits auprès des allocataires nécessite un couplage de deux actions : information en masse et explication ciblée (31). La Caf, d'une part, diffuse en masse l'information sur les droits de manière anonyme, d'une autre part, elle va vers les allocataires cibles (au lieu d'attendre qu'ils se présentent pour demander du soutien) dans une approche individualisée, pour adapter les services en fonction des besoins spécifiques des allocataires. Dans le cadre de cette offre de travail, ce serait le deuxième volet de communication, l'explication ciblée, qui fait défaut et a engendré par conséquence un taux de recours très faible.

Les questions sur le logement, sur l'entretien et l'éducation des enfants ou l'insertion professionnelle font partie des droits de chacun des allocataires. Ces questions seraient à mener en suivant l'approche de double action, information en masse et explication ciblée, avec l'accent sur un accompagnement individualisé afin d'assurer l'accès des allocataires à l'ensemble de leurs droits, notamment dans le cadre d'une rupture conjugale.

Quant à la question du versement de la pension alimentaire (pour laquelle plus d'un allocataire sur 4 a besoin d'un accompagnement), la Caf s'est dotée de deux volets d'actions : le premier, en termes d'allocation versée en espèces, la Caf peut accorder aux parents hébergeants l'Allocation de soutien familial (Asf) si l'enfant est privé de l'aide de l'autre parent, ou pour compléter une pension alimentaire dont le montant est faible ; le second, en termes d'offre de service, l'Agence de Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires (ARIPA), créée en Janvier 2017, se révèle être un acteur très performant de la branche Famille (32) dans sa mission de soutien à la parentalité. De plus, depuis 2018, l'ARIPA se voit dotée d'une mission supplémentaire : la validation des accords amiables. Selon Marie-Christine d'Avrincourt, directrice de l'ARIPA, cette nouvelle mission « *permettra à la branche Famille de valoriser son offre globale de service en matière de séparation auprès des médias et des partenaires pour leur présenter l'ARIPA et ses missions et les mobiliser dans la communication en direction des familles* » (33).

En outre, à la suite d'une rupture familiale, il y a lieu de rappeler le rôle de la médiation familiale, processus ayant pour but de restaurer/préserver les relations familiales ainsi que de prévenir les conséquences néfastes d'une rupture familiale, mise en place par la branche Famille au bénéfice des allocataires, ici les parents. La médiation familiale représente un temps d'écoute, d'échange et de négociation permettant aux parents de s'exprimer et de mieux comprendre ce qui est important pour leur ex-conjoint(e). D'après les résultats de l'enquête d'activité sur le déploiement de l'offre de médiation familiale sur le territoire réalisée par la Cnaf en 2015, les participants (mères et pères) aux séances de médiation ont communiqué des avis assez favorables sur l'utilité de la médiation, surtout sur les questions liées à la vie quotidienne des enfants après la séparation conjugale (71 % des participants jugent que la médiation familiale a permis d'améliorer la situation concernant l'organisation de la résidence des enfants, 64 % ont une opinion positive des capacités de la médiation familiale à régler les questions concernant la contribution financière à l'éducation et à l'entretien des enfants (34)).

Par ailleurs, toujours dans le cadre de cette enquête d'activité sur la médiation familiale réalisée par la Cnaf en 2015, du point de vue des médiateurs, la médiation permet aux parents d'améliorer la communication entre eux, d'avancer significativement dans l'apaisement du conflit, de livrer des pistes vers un projet d'entente/accord, que ce soit par le biais de documents écrits ou d'accords oraux. D'autant plus que le médiateur familial est un professionnel doté de compétences en socio-psychologie et en droit, et surtout, il est formé à l'écoute avec une aptitude à créer un climat de confiance pour faciliter la communication, la négociation (35). Le médiateur est capable d'apporter un soutien psychologique aux parents dans la gestion de leur rupture conjugale.

De plus, en analysant de plus près les 3,5 % des allocataires manifestant d'autres souhaits concernant le soutien de la part de la Caf, il révélerait certaines pistes à travailler dans l'offre d'intervention sociale : être plus clair sur l'offre proposée, détailler plus précisément la nature de l'accompagnement, attirer l'attention sur l'intérêt de clarifier rapidement leur situation et sur l'intérêt d'agir vite pour obtenir les prestations auxquelles ils peuvent prétendre...

(29) Les priorités politiques : (1) La simplification, (2) L'accès aux droits, (3) Les services aux familles (petite enfance, parentalité, activités périscolaires), (4) L'efficacité du service public (CNAF, 2014).

(30) CNAF. « Orientations stratégiques de la branche Famille 2017-2027 ». 2017.

(31) WARIN P. « Mieux informer les publics vulnérables pour éviter le non-recours ». *Informations sociales*, n°178, 2013, p. 52-62.

(32) En un an, l'ARIPA a permis d'améliorer le taux de recouvrement (de 59 % début 2017 à 62 % fin 2017), d'augmenter le flux de nouvelles demandes d'Asf (hausse de 45 %), d'augmenter le nombre de procédures de recouvrement actives (hausse de 8,6 %).

(33) Cnaf.com, 25 janvier 2018.

(34) CNAF. « La médiation familiale : les services, les bénéficiaires et les non-recourants ». *Dossier d'Etude*, n°176, 2015.

(35) CNAF et CAF de Meurthe-et Moselle. « La médiation familiale : Conflits familiaux, séparation, divorce... ». [Brochure]. 2015.

**« Par des informations sur l'impact des violences sur la santé des victimes, sur l'accès au droit et aux soins spécialisés, sur les violences post-séparation, sur la protection contre les violences économiques faites aux mères par les pères agresseurs, sur la protection contre l'organisation de la faillite personnelle des pères agresseurs, sur l'instrumentalisation des enfants dans le cadre des stratégies masculinistes, sur les coûts et les procédures judiciaires post-séparation pour violences intrafamiliales, sur la procédure de divorce, la plainte pénale, l'aggravation de l'impact psychodramatique des violences pendant les procédures judiciaires, etc. »**

*Femme, 49 ans, séparée de fait  
3 enfants, diplômée d'un Master-Maîtrise-DEA-DESS-Doctorat*

**« Une meilleure flexibilité de la part de la CAF. Lors de ma séparation, j'ai géré énormément de choses toute seule et dans un contexte conflictuel, j'ai donc formulé ma demande d'aide au logement fin juillet (déménagement 01/06/2017). Celle-ci a été reçue tout début août et prise en compte en septembre. Que la CAF ne fasse pas de rétroactif sur des périodes excédant 3 mois, je peux tout à fait le comprendre, mais je me suis vraiment sentie très mal lorsque j'ai constaté que cette aide ne m'était pas accordée pour les mois de juin, juillet et août juste parce que la demande d'APL n'a pas été ma priorité. J'étais occupée à effectuer toutes les démarches de changement d'école, transfert de dossier MDPH (handicap), demande d'AVS pour mon fils, aménagement de l'appartement (pas de cuisine) et autres besoins plus prioritaires car conditionnant la rentrée scolaire et le quotidien de mon petit garçon. »**

*Femme, 37 ans, vit isolée après vie maritale ou Pacs  
un enfant, diplômée d'une Licence*

**« Établir un bilan de la situation et proposer des actions ciblées et immédiates. »**

*Femme, 49 ans, divorcée  
4 enfants, diplômée d'un BTS-DUT-DEUG*

**« Par une aide personnalisée sur ces différents sujets. »**

*Femme, 42 ans, divorcée  
un enfant, diplômée d'une Licence*

**« Je n'ai pas compris dans quelle mesure la Caf pouvait m'aider. De plus, la lettre est arrivée trop tard, entre-temps j'avais déjà réglé plein de problèmes et reconstruit ma vie. »**

*Femme, 33 ans, en vie maritale, 4 enfants  
diplômée d'un Master-Maîtrise-DEA-DESS-Doctorat*

■ Des changements dans l'attribution de prestations traduisent l'importance de l'accès aux droits

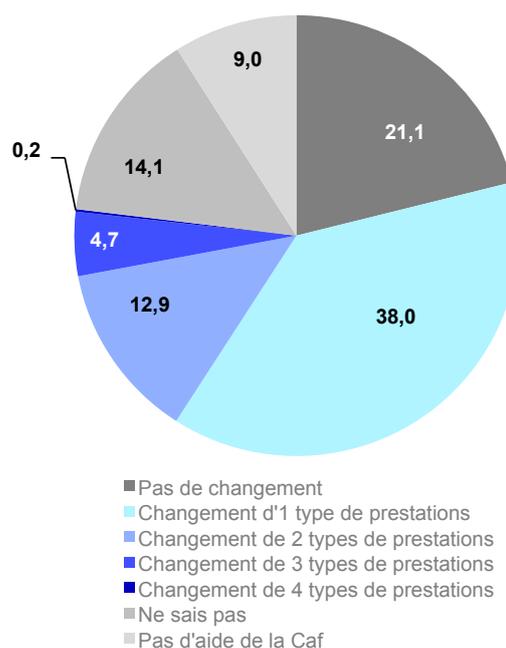
La plupart des allocataires perçoit toujours des prestations Caf malgré leur changement de situation. Seulement 9,0 %, soit 96 allocataires, n'ont plus de prestations Caf (cf. figure 27).

Parmi ceux qui perçoivent toujours des prestations Caf, plus d'un allocataire sur 5 maintient ses droits comme avant la séparation, alors que plus de la moitié (55,8 %) constate des changements qui peuvent varier jusqu'à quatre types de prestations changées.

Parmi les 595 allocataires ayant déclaré au moins un changement de prestations Caf, une modification dans les aides au logement est la plus citée : presque un allocataire sur 2 l'a constatée (cf. figure 28). Seul un tiers des allocataires a droit à l'Allocation de soutien familial (Asf) après une rupture conjugale, ce qui nécessairement veut dire que, soit aucune pension alimentaire n'a été fixée, soit l'autre parent se soustrait à son obligation de pension alimentaire, soit il est dans l'impossibilité de la payer.

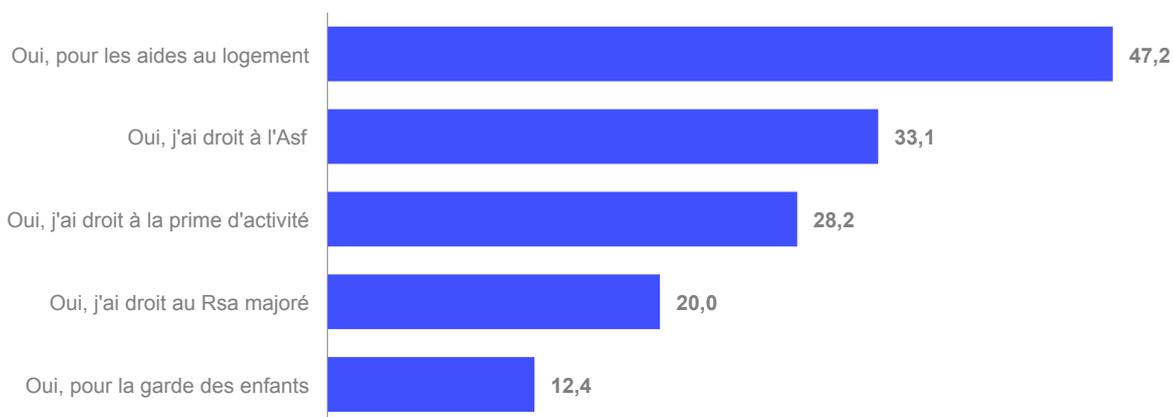
Ce public est sans doute un public plus fragile sur lequel une attention particulière d'accompagnement social pourrait être portée.

Figure 27. Changement des prestations de la Caf depuis la séparation (en %)



N = 1 066 (TR : 95,1 %)   
 Lecture : 38,0 % des allocataires ont vu changer un type de prestations depuis la séparation.

Figure 28. Types de changement des prestations (en %)



N = 595 (TR : 91,5 %)   
 Note : Les enquêtés avaient la possibilité de formuler 2 réponses.   
 Lecture : 47,2 % des allocataires ont vu changer les aides au logement depuis la séparation.



## CONCLUSION

L'étude sur ce thème de la séparation a donc interrogé la place de l'offre d'accompagnement social de la Caf à travers les modalités de la séparation, les différends, les changements, les difficultés, le besoin d'accompagnement des familles et les sources de soutien dans lesquelles puiser les ressources pour avancer sur le chemin de la vie soudain devenu difficile par l'éclatement de la cellule familiale.

S'il s'avère que les séparations par consentement mutuel sont prédominantes pour plus de la moitié des allocataires interrogés, lorsqu'elles ne le sont pas, elles sont génératrices de conflits dans près de neuf cas sur dix. Éclatent au jour, alors, les différends pendant et après la séparation qui portent sur la pension alimentaire génératrice de conflits assez forts, de même qu'autour de la garde des enfants et du logement. Mais aussi sont pointés les changements générés par la séparation tels que la recherche d'un nouveau logement, de nouveaux modes de garde pour les enfants, une réorganisation parfois rendue indispensable sur le plan professionnel. Et quand sont abordées les difficultés, leurs sources sont indéniablement la dégradation de la situation financière, les tensions et conflits avec l'ex-conjoint(e), les bouleversements dans les relations avec les enfants, la réorganisation pour concilier la vie personnelle-professionnelle.

Face à ce chaos, quels sont les besoins qui ont été exprimés ? De quelle nature sont-ils ? Si les besoins de soutien financier et psychologique arrivent en tête, des nuances doivent être apportées selon le niveau d'instruction des familles interrogées. Les plus diplômés expriment un plus fort besoin de soutien psychologique et juridique, tandis que les plus bas dans la hiérarchie des niveaux de formation, un plus fort besoin de soutien financier. Les soutiens financier et psychologique sont aussi en tête quelle que soit la caractéristique de la séparation. Mais des différenciations sont observées : ceux qui sont à l'initiative de la séparation, ceux qui ne se sont pas séparés par consentement mutuel, ou ceux dont la rupture est conflictuelle ont un besoin de soutien psychologique et juridique plus exacerbé.

Les mêmes besoins de soutien financier et psychologique sont cités en premier dans tous les bouleversements engendrés par la rupture de la vie conjugale, mais c'est de soutien psychologique dont les familles expriment le besoin, lorsqu'il s'agit du partage des biens ou des tensions avec la famille, les amis, l'ex belle famille. Les familles allocataires plébiscitent aussi le soutien familial qui devient alors prépondérant quand les difficultés surgissent dans les relations avec les enfants, la garde des jeunes enfants, et les réorganisations du temps professionnel.

La Caf pourra ainsi puiser dans l'expression des besoins de soutien, des pistes pour organiser plus concrètement son offre d'intervention autour de l'accompagnement social lié à la séparation. Car l'étude pointe que la source de soutien provenant du travailleur social, qui est à un niveau assez bas dans la hiérarchie des sources, puisqu'à peine plus d'un allocataire sur dix déclare y recourir, retrouve un regain d'intérêt lorsqu'il s'agit de traiter des questions administratives et financières vraisemblablement liées autour du bénéfice de prestations. Et quand on examine le lien entre les difficultés liées à la séparation et le rôle du travailleur social, c'est sur la question de la recherche d'un nouveau logement que son intervention pourrait s'avérer utile par rapport aux autres difficultés énoncées. De plus, il apparaît qu'une proportion non négligeable des allocataires interrogés, presque un sur cinq, n'arrive pas à surmonter les difficultés et reste submergée par les problèmes liés à la rupture conjugale. Serait-ce aussi un facteur d'intervention sociale qui nécessiterait une vigilance de la part de la Caf dans ses actions de soutien à la parentalité ?

Et pourtant, les allocataires ont exprimé un fort souhait d'être accompagnés dans cette période sensible qui crée des bouleversements pour le présent et l'avenir, et la manifestation de ce besoin qui est assez prégnante, interroge la faible réponse des allocataires à l'offre de travail social de la Caf.

Ce qui frappe, c'est la désorientation de ce public vers les structures et organismes susceptibles de leur apporter cet accompagnement, public qui ignore même ou a oublié que la Caf leur a fait une offre d'intervention sociale.

À travers les réponses des allocataires la visibilité de son offre, de même que sa lisibilité sont interrogées. Mais, et c'est important de le pointer, les allocataires sont en attente d'une communication autre, plus remarquable, qui seule permettrait d'optimiser la relation de service et l'offre d'accompagnement social autour de la séparation. L'intérêt pour une information plus percutante et ciblée est indéniable et, apparemment, aurait un effet déclencheur pour la réponse des allocataires. Et ce d'autant plus qu'ils ont été prolixes pour exprimer ce qu'ils attendent du travailleur social de la Caf. Si la transmission d'informations précises sur l'accès aux droits est au cœur de leurs attentes, d'autres pistes auraient pu trouver un écho encore plus fort si elles étaient mises plus au jour : dans le droit fil de l'allocation de soutien familial, la nouvelle mission dont sont investies les Caf avec la validation des accords amiables ayant force exécutoire en lien avec l'ARIPA ; de même que la valorisation du rôle de la médiation familiale dans la restauration et la préservation des relations familiales, car il apparaît que la médiation familiale n'a pas trouvé son audience puisque à peine deux allocataires sur dix y ont recours.

Gageons que c'est donc au travers de la richesse de l'expression des familles sur ce sujet de la séparation, dont on dit qu'il est « brûlant » pour les familles, et des quelques pistes d'actions de Caf dans ce domaine (cf. [annexe 5](#)), dans lesquelles la Caf de Paris pourra puiser, que l'étude aura sans doute contribué à l'éclairer et à lui permettre de réinventer son offre d'accompagnement social des familles.

Danie Chemineau – Emmanuelle Pascal – Ha Ngan Phan  
[Ctrad – Caf en Île-de-France](#)

## Bibliographie

- CNAF. « Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la Cnaf 2013-2017 ». 2013.
- CNAF. « La médiation familiale : les services, les bénéficiaires et les non-recourants ». *Dossier d'Etude, n°176, 2015*.
- CNAF. « Les offres de service du socle national de travail social et leurs contributions à l'offre globale de service ». *Travail social. Dossier Repères. 2012*.
- CNAF. « Orientations stratégiques de la branche Famille 2017-2027 ». 2017.
- CNAF. « Plan d'actions d'information et de communication 2013-2017 ». 2014.
- CNAF et CAF de Meurthe-et-Moselle. « La médiation familiale : Conflits familiaux, séparation, divorce... » *[Brochure]. 2015*.
- GERARD Franck. « L'image de la Caf à travers les résultats d'une enquête de la SOFRES ». *Recherches et Prévisions, n°71, 2003. Familles, vieillissement et générations, p. 81-85*.
- JACQUOT Alain. « L'allocataire dans un couple : l'homme ou la femme ? ». *Recherches et Prévisions, n°65, 2001. Jeunes adultes, p. 131-135*.
- JEANNOT Gilles. « Les Caf et la médiation familiale : quelles réalités, quels enjeux ? [Une enquête menée dans trois caisses d'Allocation familiales] ». *Recherches et Prévisions, n°70, 2002. La médiation familiale. Premiers éléments d'évaluation, p. 49-67*.
- KESTEMAN Nadia. « Le fondement des politiques d'accès aux droits dans la branche Famille du régime général : le non-recours aux prestations ». *Regards, n°46, 2014, p. 87-97*.
- MATH Antoine. « Le non-recours en France : un vrai problème, un intérêt limité ». *Recherches et Prévisions, n°43, 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité, p. 23-31*.
- ROUYER Véronique et al. « Les enfants et leurs parents dans la séparation conjugale : l'importance de la relation coparentale ». *Dialogue, n°202, 2013, p. 89-98*.
- WARIN Philippe. « Mieux informer les publics vulnérables pour éviter le non-recours ». *Informations sociales, n°178, 2013, p. 52-62*.



## Annexes

### Annexe 1. Questionnaire en direction des allocataires

*Vous avez déclaré une séparation aux services de la Caf de Paris. Nous savons que cette situation provoque un grand nombre de changements et de questionnements dans la vie d'une famille. Aussi, la Caf invite les personnes en cours de séparation, séparées, divorcées et/ou en conflit avec l'autre parent à entrer en contact avec un travailleur social. Or, vous n'avez pas souhaité donner suite à notre invitation d'accompagnement de travail social. Afin de mieux comprendre vos raisons, les difficultés que vous avez pu rencontrer et améliorer les services offerts par la Caf, nous vous proposons de bien vouloir répondre au questionnaire. Naturellement, les résultats de cette enquête seront étudiés uniquement au plan statistique et vos réponses seront totalement anonymes et confidentielles.*

### La séparation

*Nous allons aborder le moment de la séparation.*

**Durant la séparation ou la période qui a suivi la séparation, avez-vous ressenti un besoin de soutien ?**

(3 réponses possibles) :

- Financier
- Psychologique
- Juridique
- Administratif
- Familial
- Je n'ai pas eu ou ressenti de besoin de soutien
- Autre

Si 'Autre' précisez :

**Auprès de qui avez-vous trouvé ce soutien ?**

(3 réponses possibles)

- Ma famille
- Mes amis
- Mes collègues de travail
- Mon avocat
- Un psychologue
- Une association
- Un travailleur social
- Je n'ai pas trouvé de soutien
- Autre

Si 'Autre' précisez :

**Avez-vous fait appel à une médiation ?**

- Oui
- Non

**De quelle nature était cette médiation ?**

- Par le biais de mon avocat
- Par le biais d'un médiateur familial
- Par le biais d'un psychologue
- Autre

Si 'Autre' précisez :

**Dans quelle structure était-ce ?**

- Association
  - Libéral
  - Centre social
  - Service publique
  - Autre
- Si 'Autre' précisez :

**Pendant la séparation, quels principaux différends avez-vous rencontrés avec votre ex-conjoint(e) ?**

(3 réponses possibles)

- La pension alimentaire
- La garde des enfants (résidence alternée, semaine, vacances,...)
- Le logement
- Le partage des biens
- Les dettes et les emprunts contractés pendant la vie commune
- Nous n'avons pas eu de différends
- Autre

Si 'Autre' précisez :

**Quels changements se sont opérés ?**

(4 réponses possibles)

- J'ai dû déménager-changer de quartier, de commune
- Les enfants ont dû changer d'école
- J'ai dû trouver un mode de garde pour les enfants
- J'ai dû changer-trouver un emploi
- Les enfants ont dû changer d'activité de loisirs ou l'arrêter
- Il n'y a eu aucun changement
- Autre

Si 'Autre' précisez :

## Les difficultés et l'aide souhaitée

Dans cette deuxième partie, nous allons aborder les différentes difficultés que vous avez pu rencontrer et la manière dont vous avez su les surmonter.

À la suite de votre séparation, quelles principales difficultés avez-vous rencontrées ?

(3 réponses possibles)

- Une dégradation de la situation financière
- Un bouleversement dans mes relations avec mes enfants
- Des tensions ou conflits avec mon ex-conjoint
- Des tensions ou conflits avec ma famille, mes amis, mon ex belle-famille
- Une réorganisation de mon temps professionnel-personnel
- La recherche d'un nouveau logement
- La garde des enfants (organisation pour emmener récupérer à la crèche, l'école, aux activités extra-scolaires, les mercredis après-midi lors de mon temps de garde, ...)
- Je n'ai rencontré aucune difficulté
- Autre

Si 'Autre' précisez :

Comment avez-vous réussi à les surmonter ?

(2 réponses possibles)

- Avec l'aide de ma famille
- Avec l'aide de mon ex-conjoint(e)
- Avec l'aide de mes amis
- Avec l'aide d'un professionnel (psychologue, sophrologue,...)
- Avec l'aide d'un travailleur social
- Je n'ai pas réussi à les surmonter
- Autre

Si 'Autre' précisez :

Quel type de structure était-ce ?

- Association
- Libéral
- Service public
- Centre social
- Autre

Si 'Autre' précisez :

Comment auriez-vous souhaité être aidé(e) ou souhaiteriez-vous être aidé(e) dans votre séparation ?

(4 réponses possibles)

- Par un soutien psychologique (m'écouter, m'informer, m'orienter)
- Sur la gestion du budget
- Être conseillé(e) sur le logement
- Par des informations sur l'insertion professionnelle
- Par des informations sur l'accès aux loisirs-vacances
- Par une information sur l'accès aux droits
- Par une information sur les modes de garde
- Par une information sur les aides ménagères
- Par un accompagnement sur le versement de la pension alimentaire

- Je ne souhaite pas être aidé(e)
- Autre

Si 'Autre' précisez :

Saviez-vous vers qui ou quelle structure vous tourner pour être aidé(e), accompagné(e) ?

- Oui
- Non

## Le rôle de la Caf dans une séparation

Dans cette dernière partie, nous allons aborder l'accompagnement proposé par la Caf dans une séparation.

Savez-vous que la Caf peut vous aider dans le cas d'une séparation ?

- Oui
- Non

Vous avez reçu un courrier de la Caf vous proposant de rencontrer un travailleur social. Pour quelles raisons n'avez-vous pas répondu à cette invitation ?

(2 réponses possibles)

- Je ne me sentais pas à l'aise
- Le numéro d'appel est une plateforme téléphonique
- Je n'ai pas réussi à joindre la Caf
- Je n'ai pas compris le courrier
- Je ne m'en suis pas souvenu(e)
- Je n'en ai pas ressenti le besoin, l'envie
- Je n'ai pas compris le rôle de la Caf
- Je n'ai pas reçu le courrier

Auriez-vous été intéressé(e) ?

- Oui, tout à fait
- Oui, probablement
- Non, pas du tout
- Je ne sais pas

Pensez-vous qu'un autre moyen d'information qu'un courrier vous aurait incité(e) à rencontrer un travailleur social de la Caf ?

- Oui, tout à fait
- Oui, probablement
- Non, pas du tout
- Je ne sais pas

Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles qui vous auraient incité(e) à rencontrer un travailleur social de la Caf ?

(2 réponses possibles)

- Un courrier personnalisé
- Un courrier avec une explication plus claire du rôle de la Caf
- Un appel téléphonique de la part de la Caf pour prendre le temps de présenter la démarche
- Un numéro d'appel direct et gratuit

**Selon vous, comment un travailleur social de la Caf pourrait vous accompagner dans cette épreuve ?**

(4 réponses possibles)

- Par une écoute
- Par un accompagnement à la gestion du budget
- Être conseillé(e) sur le logement
- Par la transmission d'informations sur l'insertion professionnelle
- Par la transmission d'informations sur les aides aux loisirs, vacances
- Par la transmission d'informations sur l'accès aux droits
- Par la transmission d'informations sur les modes de garde
- Par la transmission d'informations sur les aides ménagères
- Par un accompagnement sur le versement de la pension alimentaire
- Je ne souhaite pas être aidé(e)
- Autre

Si 'Autre' précisez :

**Vos prestations Caf ont-elles changé depuis votre séparation ?**

(4 réponses possibles)

- Oui, j'ai droit au RSA majoré
- Oui, pour les aides au logement
- Oui, j'ai droit à l'allocation de soutien familial
- Oui, j'ai droit à la prime d'activité
- Oui, pour la garde des enfants
- Non, elles n'ont pas changé
- Je ne sais pas
- Je n'ai pas d'aide de la Caf

## Caractéristiques du foyer

Avec votre ex-conjoint(e), quelle était l'année de début de l'union ?

Avec votre ex-conjoint(e), quelle était l'année de fin de l'union ?

Qui a pris l'initiative de la séparation ?

- Moi
- Mon ex-conjoint(e)
- Les deux

Votre séparation était-elle par consentement mutuel ?

- Oui
- Non

Votre séparation a-t-elle été conflictuelle (désaccord, faute,...) ?

- Oui
- Non

Avez-vous des enfants d'une autre union ?

- Oui
- Non

Combien ?

Quel est l'âge de votre ex-conjoint(e) ?

Quel est votre niveau de diplôme ?

- Sans diplôme
- CEP-Brevet des collèges
- CAP-BEP
- Baccalauréat, Brevet supérieur, professionnel
- BTS-DUT-DEUG
- Licence
- Master-Maîtrise-DEA-DESS-Doctorat
- Grandes Ecoles – Ecole d'ingénieur

Quel est le niveau de diplôme de votre ex-conjoint(e) ?

- Sans diplôme
- CEP-Brevet des collèges
- CAP-BEP
- Baccalauréat, Brevet supérieur, professionnel
- BTS-DUT-DEUG
- Licence
- Master-Maîtrise-DEA-DESS-Doctorat
- Grandes Ecoles – Ecole d'ingénieur

## Questions auto-remplies

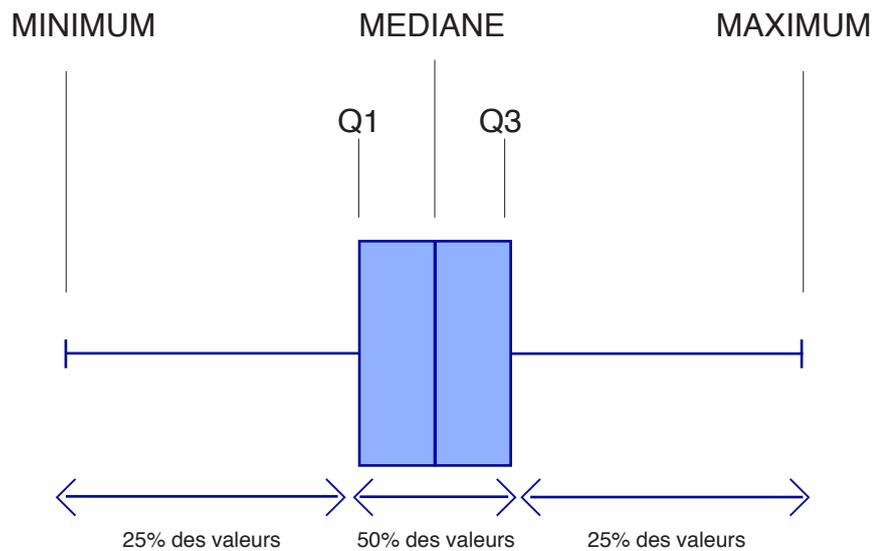
- Code postal
- Sexe
- Âge
- Situation familiale
- Nombre d'enfants
- Âge des enfants (du 1er enfant au 12e enfant)

## Annexe 2. Lecture d'une représentation graphique en boîte à moustaches

Une boîte à moustaches permet de visualiser graphiquement la dispersion de la distribution d'une variable : valeur minimale, valeur maximale, médiane. Une boîte à moustaches divise les effectifs en quatre parts égales (les quartiles), chaque part représente 25 % des effectifs.

Ainsi, la valeur centrale est la médiane, il existe autant de valeurs supérieures qu'inférieures à la médiane. Les bords du rectangle sont les quartiles (Q1 et Q3). Les deux extrémités des moustaches sont les valeurs minimale et maximale de la distribution.

### Illustration 1. Lecture d'une boîte à moustaches



### Annexe 3. Affiche réalisée par la Caf de Paris pour communiquer sur les séances d'information

**Vous vivez ou avez vécu une séparation ?**

Séance d'information gratuite et sans inscription.

La séparation amène un grand nombre de changements dans la vie d'une famille. Cette séance d'information vous permet d'identifier les impacts psychologiques et juridiques de la séparation, de comprendre les réactions et besoins de vos enfants pour mieux les aider à s'adapter et de trouver des soutiens pour traverser cette période.

Animée par un médiateur familial, un juriste et un travailleur social de la Caf, cette séance d'information collective aborde :

- Les aspects sociaux et psychologiques de la séparation
- Les réactions et besoins des enfants en fonction de leurs âges
- Des informations juridiques sur les effets de la séparation et du divorce
- L'intérêt de la médiation familiale
- Les services et ressources disponibles près de chez vous

**ÊTRE PARENTS APRÈS LA SÉPARATION**

**Dates, lieux et horaires des séances en 2017**

Les séances ont lieu de 18h30 à 21h sur trois sites différents :

**Maison des Liens Familiaux - Association Olga Spitzer**

Adresse : 47 rue Archereau, 75019 Paris  
Métro : Crimée (Ligne 7)  
Téléphone : 01.42.00.43.25  
Mail : maisondesliensfamiliaux@olgaspitzer.asso.fr

Jeudi 9 février  
Jeudi 9 mars  
Jeudi 11 mai  
Jeudi 8 juin  
Jeudi 14 septembre  
Jeudi 9 novembre  
Jeudi 14 décembre

**Ligue Française pour la Santé Mentale**

Adresse : 11 rue Tronchet, 75008 Paris  
Métro : Madeleine (Lignes 8, 12, 14 - Sortie 5)  
Téléphone : 01.53.05.92.38  
Mail : emefa.lfsm@orange.fr

Lundi 27 février  
Lundi 24 avril  
Lundi 22 mai  
Lundi 24 juillet  
Lundi 23 octobre  
Lundi 27 novembre

**Maison des Familles et des Cultures - Fondation OPEJ**

Adresse : 3-5 Villa du Clos de Malevert, 75011 Paris  
Métro : Goncourt (Ligne 11)  
Téléphone : 01.43.57.11.01 ou 06.70.42.53.85  
Mail : maisonsdesfamilles@fondation-opej.org

Jeudi 16 mars  
Jeudi 20 avril  
Jeudi 15 juin  
Jeudi 20 juillet  
Jeudi 21 septembre  
Jeudi 19 octobre  
Jeudi 21 décembre

COUR D'APPEL DE PARIS

ALLOCATIONS FAMILIALES Caf de Paris

TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE PARIS

MAIRIE DE PARIS

Pour plus d'informations, consultez la rubrique «Être parent séparé» sur : [www.paris.caf.fr/ma-caf/caf-de-paris](http://www.paris.caf.fr/ma-caf/caf-de-paris)



## Votre situation Mise à disposition

N° ALLOCATAIRE :  
9999999

NOUS CONTACTER :

Nous téléphoner :

0810 25 75 10

Service 0,06 €/min  
+ prix appel

Nous écrire :

Caf de Paris

75656 PARIS CEDEX 13

Tous nos contacts sur [caf.fr](http://caf.fr)

Service :

Téléphone de proximité de la  
commune

751

MR NOM PRENOM

IDENTIFICATION POINT REMISE

COMPLEMENT

RUE

LIEUDIT

99999 VILLE

Le 28/09/2017

Monsieur,

Nous avons été informés de votre séparation.

Notre service d'intervention sociale, attentif à votre situation, se tient à votre disposition pour vous apporter l'appui et le soutien dont vous pourriez avoir besoin.

Si vous souhaitez échanger avec un travailleur social sur les préoccupations vous concernant ou si vous vous interrogez sur vos droits, contactez-nous au numéro de service indiqué en haut à gauche.

Votre service d'Intervention Sociale

*Vous pouvez également participer à une séance collective d'information « Être parent après la séparation ». Informations sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr).*

**Attention : vous avez l'obligation de nous signaler immédiatement tout changement de situation.**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement de données à caractère personnel dont le responsable de traitement est la Cnaf. Ce traitement est destiné à suivre, gérer et optimiser les interventions en travail social réalisées par la branche famille de la sécurité sociale. Les destinataires des données sont : les intervenants sociaux, leur encadrement et leur direction.

Conformément à la loi « informatique et liberté » du 06 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant par courrier postal, en fournissant une preuve d'identité, au directeur de votre Caf de rattachement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Emplacement réservé à la Caf

GEA ISSEPM 280920171714 2.60

PAGE 1/1

MAT 9999999 -

IDX B 2051001 X 751 -



>999999205100000000<

## Annexe 5. Exemples d'actions mises en place par d'autres organismes

La Caf de Paris a souhaité que la Ctrad recueille des actions mises en place par des Caf au sujet de l'offre d'accompagnement des familles allocataires vivant une rupture conjugale. Le but de cette recherche étant de rechercher des initiatives sélectionnées pour leur plus-value et leur répliquabilité dans l'optique de pouvoir être reprises par la Caf en tant que de besoin.

### Exemple d'actions de communication mises en place par la Caf de la Drôme

C'est ainsi que la Ctrad, dans le cadre des opérations de valorisation d'initiatives locales mises en place par la Cnaf, a eu connaissance des actions conduites par la Caf de la Drôme pour faire connaître, promouvoir son offre d'accompagnement social et maîtriser son image. Son objectif est d'informer les familles en fonction de leur situation de vie sur les aides de la Caf et de ses partenaires financés en Drôme. Cette communication est développée par le biais des trois principaux canaux de communication : le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr), l'email et les dépliants, et ce, en concertation avec les services prestations, action sociale et accompagnement social des familles.

Dans le cadre de l'offre d'intervention liée à l'accompagnement social auprès des allocataires ayant vécu une séparation, voici sa stratégie : un email est envoyé tous les mois aux allocataires avec enfant (36) ayant déclaré une séparation le mois dernier. Dans l'email est incorporé un lien qui les dirige vers une page contenant des informations utiles (37) sur les dispositifs (classés par thématique) mis en place par la Caf de la Drôme ainsi que par ses partenaires en vue du soutien à la parentalité.

### Illustration 2. La page d'accueil sur le thème de la séparation

Prestations, accompagnement par un travailleur social, soutien de structures près de chez vous ...  
Si ce message ne s'affiche pas correctement, consultez la version en ligne

caf.fr | CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES  
DE LA DRÔME



**LA CAF VOUS ACCOMPAGNE DANS VOTRE SÉPARATION**

**Vous venez de nous informer de votre séparation. Nous vous remercions d'avoir mis à jour votre situation auprès de nos services. Sachez que la Caf peut vous aider dans cette période : prestations, accompagnement par un travailleur social Caf et services proposés par des structures proches de chez vous.**

**À noter, si vous avez choisi la [résidence alternée pour vos enfants](#), il vous est possible de nous désigner un allocataire unique (vous ou votre ex-conjoint) pour percevoir les prestations ou bien faire le choix de partager les allocations familiales. Pour cela, nous vous invitons à [nous retourner votre demande par courrier](#).**

(36) La première thématique « Séparation familiale » développée par la Caf de la Drôme a pour objectif d'accompagner les allocataires avec enfant(s) ainsi que les allocataires sans enfant. Le lien incorporé dans l'email envoyé va amener l'allocataire sur le lien qui correspond à différentes pages d'information selon sa situation.

(37) Le texte en bleu renvoie systématiquement sur un contenu informatif.

## AIDES ET SERVICES CAF



### PENSION ALIMENTAIRE

- estimer le montant de votre pension alimentaire dans le cas d'une séparation à l'amiable
- compléter le montant de votre pension alimentaire grâce à l'Allocation de soutien familial
- obtenir le versement de votre pension alimentaire impayée par votre ex-conjoint



### AIDES EN CAS DE FAIBLES REVENUS

Si vous vivez seul(e) depuis votre séparation, nous ne prenons plus en compte les revenus de votre conjoint pour le calcul de vos droits. Vous pourriez donc bénéficier de nouvelles aides (sous conditions) dont :

- le Revenu de solidarité active (Rsa) ou la Prime d'activité pour compléter vos ressources
- l'Aide au logement pour vous aider à payer votre loyer
- le prêt pour vous aider à acheter un bien ménager ou mobilier (bureau, lave-linge...)
- les Aides aux vacances pour votre enfant (accueil de loisirs...) et pour votre famille (centre de vacances)



### ÉCHANGES AVEC UN TRAVAILLEUR SOCIAL CAF

Le travailleur social de la Caf peut vous accompagner dans ce changement de situation, vous écouter et vous expliquer les aides et services dont vous pourriez bénéficier. Pour prendre rendez-vous, vous pouvez nous contacter au : 04 75 75 59 64.



### SERVICES PROPOSÉS PRÈS DE CHEZ VOUS

La Caf finance des structures en Drôme proposant :

- de nombreuses actions pour vous accompagner dans vos questions de parent au quotidien (conférences, soirées ciné-débat, lieux d'accueil enfants-parents...)
- une aide à domicile (tâches ménagères, aide aux devoirs de vos enfants...)
- une médiation familiale pour vous aider à rétablir le dialogue avec votre ex-conjoint et trouver des solutions dans l'intérêt de l'enfant et qui conviennent à chacun
- des espaces de rencontres en cas de conflit ou de difficulté personnelle d'un parent, pour l'exercice d'un droit de visite accompagné et encadré par des professionnels pour le parent qui ne vit pas avec son enfant ou comme relais pour le passage de l'enfant d'un parent à l'autre

À partir de ce courriel envoyé aux allocataires, la Caf de la Drôme a constaté un taux d'ouverture de 64 % pour accéder à cette page, qui correspond à un bon taux d'ouverture. Parmi ces allocataires qui ont ouvert la page, 20 % ont cliqué sur un lien pour avoir plus d'information sur différents sujets qu'ils souhaitent approfondir.

Dans la même lignée, les pages locales de la Caf de la Drôme ont été revues en conséquence, avec une organisation bien claire par thématique de différents dispositifs mis en œuvre.

Illustration 4. Page du site [www.caf.fr](http://www.caf.fr) relative à la séparation familiale

The screenshot shows the website interface for 'Caf de la Drôme' under the 'Séparation familiale' section. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'ACTUALITÉS', 'MES SERVICES EN LIGNE', 'DROITS ET PRESTATIONS', 'MAGAZINE VIES DE FAMILLE', 'AIDE', 'MA CAF', and 'MON COMPTE'. The main content area is titled 'Séparation familiale' and includes a list of services such as 'Aides en cas de faibles revenus', 'Pension alimentaire', 'Résidence alternée', and 'Échanges avec un travailleur social Caf'. A text box provides contact information for further assistance, mentioning the website [www.pension-alimentaire.caf.fr](http://www.pension-alimentaire.caf.fr) and a telephone number: 0821 22 22 22 (0,06€ + prix d'un appel local).

Les allocataires, s'ils souhaitent échanger avec un travailleur social de la Caf, sont amenés à contacter la Caf sur une ligne directe pour prendre un rendez-vous (au numéro 04 75 75 59 64) au lieu d'être guidés vers une plateforme téléphonique.

Pour accompagner les allocataires dans les questions de parent au quotidien, plusieurs actions de services (conférences, soirées ciné-débat, lieux d'accueil enfants-parents, etc.) sont proposées dans différentes communes du département de la Drôme. Les actions menées sont géographiquement classées sur un support visuel (une carte) pour que les allocataires puissent trouver des activités leur convenant situées près de leur lieu de vie. À partir de la carte, les allocataires choisissent la commune pour accéder aux informations plus détaillées sur les activités en cours/à venir (thème, lieu, date, horaire, etc.) ainsi que d'autres informations sur les contacts en cas de besoin.

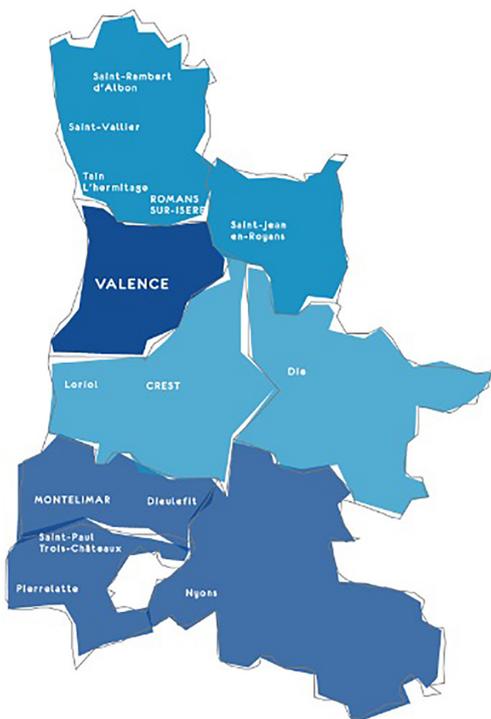
Illustration 5. Contenu de la rubrique « Services proposés près de chez vous »

## Événements en Drôme

Partager    

**Objectif :** vous accompagner en tant que parents et répondre à vos questions sur les divers thèmes liés à la parentalité (éducation, adolescence, médias, scolarité, vacances...)

**Types d'actions :** conférences, soirées-ciné, groupes de paroles et d'échanges entre parents et professionnels, lieux d'accueil enfants-parents...



## Événements en Drôme

Partager    



### Aouste sur Sye

**Parent'aise café**, lieu convivial pour se retrouver entre parents avec ou sans les enfants, pour papoter, prendre le thé et/ou bricoler, les 3èmes mercredis de chaque mois de 9h à 11h

Lieu : salle Pitchoune de la salle des fêtes, avenue Amédée Terrail

+ d'infos : Mjc centre social Nini Chaize 07 68 07 93 54

**Temps d'échanges d'expériences entre parents "Grandir ensemble"** animé par une professionnelle, le 1er mardi de chaque mois de 20h à 22h

Lieu : salle Pitchoune de la salle des fêtes, avenue Amédée Terrail

+ d'infos : Mjc centre social Nini Chaize 07 68 07 93 54

### Châtillon en Diois

### Cobonne

### Crest

Pour renforcer encore son offre d'intervention liée à l'accompagnement social auprès des allocataires ayant vécu une séparation, la Caf de la Drôme est en train d'engager des travaux relatifs à la réalisation de dépliants. Cette Caf est aussi active sur les réseaux sociaux (Twitter), un canal de communication très prisé visant à démultiplier les opportunités de faire connaître et de promouvoir l'offre de service de la Caf sur le département.

## D'autres exemples sur le déploiement de parcours d'accompagnement des allocataires dans le cadre de la séparation

Des travaux ont été engagés en 2017 par la Cnaf, sous la responsabilité de Lucie Hourcade et d'Aurélien Place, pour construire un « parcours séparation ».

Ils procèdent actuellement à plusieurs étapes dans la construction de ce parcours :

- Un état des lieux consistant un diagnostic des situations de séparation.
- La construction de personas consistant à dresser des profils des personnes qui se séparent pour construire un parcours socle adapté aux situations vécues.
- La réalisation d'un guide outils dans lequel des actions et des axes ont été identifiés. S'agissant des axes, ils portent sur :
  - o L'appui métier
  - o La relation de service à travers les différents canaux de communication
  - o Le pilotage global du projet, à savoir comment outiller les Caf par rapport au parcours séparation
  - o La construction de critères d'évaluationDébut janvier 2019, une phase expérimentale sera lancée avec 4 Caf.  
Des contacts peuvent être pris sur ce sujet à la Cnaf par la direction de la Caf de Paris.

