



LES DOSSIERS DE LA DREES

---

N° 47 • janvier 2020

# Les rendez-vous des droits des Caf : quels effets sur le non-recours ?

Enseignements de l'expérimentation  
des « rendez-vous des droits élargis »

Kim Antunez, Laura Castell, Etienne Perron-Bailly, avec la participation de Marc Gurgand,  
Clément Imbert et Todor Tochev



# Les rendez-vous des droits des Caf : quels effets sur le non-recours ?

## Enseignements de l'expérimentation des « rendez-vous des droits élargis »

Kim Antunez, Laura Castell, Etienne Perron-Bailly, avec la participation de Marc Gurgand, Clément Imbert et Todor Tochev

Remerciements : Nous tenons à remercier la Cnaf, Pôle Emploi, l'École d'Économie de Paris et la Commission européenne pour leur contribution et leur soutien tout au long de l'expérimentation des « rendez-vous des droits élargis ». Plus particulièrement, nous remercions Marie Borel, Anthony Dumser, Céline Grislain-Letrémy, Anaëlle Solnon et Augustin Vicard pour leur participation active à ce projet ainsi que Lucie Gonzalez et Laure Omalek pour leurs commentaires et suggestions sur ce dossier.

Retrouvez toutes nos publications sur : [drees.solidarités-sante.gouv.fr](https://drees.solidarités-sante.gouv.fr)

---

Retrouvez toutes nos données sur : [data.drees.sante.gouv.fr](https://data.drees.sante.gouv.fr)

## Sommaire

■ INTRODUCTION .....	7
■ LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION.....	9
La mise en place du dispositif .....	9
Les données .....	10
La méthode d'évaluation .....	11
■ LES RÉSULTATS .....	13
Plus d'un cinquième des personnes invitées participent au rendez-vous .....	13
Les prestations « revenu » sont les plus souvent abordées pendant le rendez-vous .....	14
Le rendez-vous des droits a un effet fort sur l'ouverture de droits au RSA, à la prime d'activité et aux allocations logement.....	17
Des ouvertures de droits en partie temporaires .....	18
Un effet positif qui dépend peu des caractéristiques individuelles .....	19
La complexité des démarches apparaît comme une raison majeure . de non-recours ....	20
L'accompagnement au cœur de l'efficacité du rendez-vous des droits .....	23
Un dispositif bénéfique au-delà de l'ouverture de droits ? .....	24
■ CONCLUSION .....	27
■ BIBLIOGRAPHIE .....	28
Annexe 1. Courriers d'invitation .....	29
Annexe 2. Déterminants et raisons de la non-ouverture de droits .....	33

# SYNTHÈSE

---

Depuis 2014, la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) s'est engagée dans une action ambitieuse pour réduire le non-recours aux prestations sociales à travers un nouveau dispositif : le « rendez-vous des droits ». Selon la logique du guichet unique, les caisses d'allocations familiales (Caf) proposent à leurs allocataires les plus vulnérables un entretien personnalisé pour faire le point sur un grand nombre de droits sociaux, gérés ou non par les Caf.

L'expérimentation des « rendez-vous des droits élargis » a étendu ce dispositif à des demandeurs d'emploi en début ou fin de droits avec des ressources faibles, dont 42 % n'étaient pas connus des Caf. Elle vise à évaluer l'efficacité de ce dispositif en matière de lutte contre le non-recours. Pour établir un effet causal du rendez-vous sur le recours aux droits, l'expérimentation utilise une méthode d'évaluation aléatoire : un échantillon test, auquel un « rendez-vous des droits » a été proposé *via* un courrier d'invitation, est comparé à un échantillon témoin, auquel ce rendez-vous n'a pas été proposé.

Les « rendez-vous des droits élargis » ont été réalisés au dernier trimestre 2017 dans l'ensemble des Caf de France métropolitaine. Plus de 25 000 invitations ont été envoyées et près de 5 500 « rendez-vous des droits » ont été réalisés.

Parmi les personnes invitées, la participation au rendez-vous a été de 21 %. Elle dépend du coût, matériel ou psychologique, d'accès aux CAF. Ainsi, les personnes à qui un rendez-vous téléphonique a été proposé ont été 10 % plus nombreuses à participer au rendez-vous, et ces rendez-vous téléphoniques ont été aussi efficaces que les rendez-vous en présentiel en termes d'ouverture de droits. De plus, les personnes qui habitent loin de leur Caf ou qui n'ont jamais eu de contact avec les Caf ont été moins enclines à participer au rendez-vous. En revanche, les courriers d'invitation visant à améliorer l'information ou à lutter contre le « stigma » associé à la perception de certaines prestations n'ont pas eu d'effets différents de ceux du courrier neutre, que ce soit en termes de participation au rendez-vous ou d'ouverture de droits.

Les rendez-vous des droits élargis ont eu globalement un effet positif très fort sur l'ouverture de nouveaux droits. Le fait d'appartenir à l'échantillon test (personnes invitées au rendez-vous, qu'elles y participent effectivement ou non) augmente de 1,8 point de pourcentage la proportion de personnes ayant ouvert un nouveau droit dans les six mois, cette part étant de 26,7 % en moyenne dans l'échantillon témoin (personnes non invitées au rendez-vous). Pour les 21 % de personnes de l'échantillon test qui ont effectivement participé à un rendez-vous des droits, cette proportion est plus élevée de 8,4 points de pourcentage. On ne peut pas conclure de ce dernier résultat que si les demandeurs d'emploi bénéficiaient tous d'un rendez-vous des droits, la part de ces personnes ouvrant un nouveau droit dans les six mois augmenterait de 8,4 points car les personnes qui se rendent au rendez-vous et celles qui ne le font pas ne présentent pas les mêmes caractéristiques (en termes de droits potentiels aux prestations notamment). Un tiers de ces nouveaux droits ouverts grâce au rendez-vous sont des droits transitoires, dont les personnes ne bénéficient plus six mois après les rendez-vous.

Cet effet positif du rendez-vous des droits sur le recours aux prestations sociales est principalement dû à l'ouverture de droits au revenu de solidarité active (RSA), à la prime d'activité ainsi qu'aux allocations logement. La participation au rendez-vous augmente notamment de moitié la part des personnes ouvrant un nouveau droit au RSA ou à la prime d'activité pendant les six mois considérés. Cet effet est principalement le fait des demandeurs d'emploi en fin de droit. En revanche, la participation au rendez-vous n'a pas eu d'effet significatif sur l'ouverture aux prestations non gérées par les Caf, en l'occurrence celles gérées par l'Assurance maladie (couverture maladie universelle complémentaire, CMU-C, et aide à la complémentaire santé, ACS).

Parmi les bénéficiaires d'un rendez-vous des droits qui ont abordé au moins une prestation alors qu'ils étaient *a priori* éligibles, la moitié n'ont pas rempli la demande, que ce soit pendant ou après l'entretien. La plupart du temps, ces personnes invoquent la complexité des démarches, le manque de temps ou le manque de pièces justificatives comme raisons à cette non-demande. Lorsque les bénéficiaires du rendez-vous ont ouvert un nouveau droit, la demande a le plus souvent été complétée pendant l'entretien et non après.

Plusieurs de ces résultats conduisent à penser que l'impact positif du rendez-vous des droits tient en grande partie à l'accompagnement qui est réalisé pendant cet entretien. De fait, la part de personnes ayant ouvert un nouveau

droit à la suite d'un rendez-vous est plus élevée lorsque l'agent Caf les a aidées à entamer les démarches que lorsqu'il les a simplement informées.

Par ailleurs, au-delà de l'ouverture de droits, le rendez-vous des droits constitue un moment d'échange privilégié apprécié par les bénéficiaires, qui permet une meilleure connaissance des prestations et une plus grande familiarité avec les institutions, facteurs de nature à limiter les situations de non-recours ou d'indus à plus long terme. Il permet également d'aborder de nombreux autres droits, notamment des aides extra-légales, et la situation de l'ensemble de l'environnement familial du bénéficiaire. Les bénéfices du rendez-vous des droits peuvent donc être de plus long terme et s'étendre à un champ plus large que celui pris en compte dans cette étude.

La présente publication a été soutenue dans le cadre du programme de l'Union Européenne pour l'emploi et la solidarité sociale PROGRESS (2007-2013).

Ce programme est mis en œuvre par la Commission européenne. Il a été établi pour appuyer financièrement la poursuite des objectifs de l'Union européenne dans les domaines de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances, et contribuer ainsi à la réalisation des objectifs de la stratégie Europe 2020 dans ces domaines.

Le programme, qui s'étale sur sept ans, s'adresse à toutes les parties prenantes susceptibles de contribuer à façonner l'évolution d'une législation et de politiques sociales et de l'emploi appropriées et efficaces dans l'ensemble de l'UE-27, des pays de l'AELE-EEE ainsi que des pays candidats et pré-candidats à l'adhésion à l'UE.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter : <http://ec.europa.eu/progress>

L'information contenue dans cette publication ne reflète pas nécessairement la position ou l'avis de la Commission européenne.

## ■ INTRODUCTION

Le non-recours aux prestations sociales, c'est-à-dire le fait que des personnes n'accèdent pas aux droits auxquels elles sont éligibles, est un frein important à l'efficacité de la protection sociale, et par conséquent un facteur de pauvreté et d'éloignement du marché du travail<sup>1</sup>.

La problématique du non-recours est relativement récente en France par rapport à d'autres pays occidentaux, notamment les pays anglo-saxons, où la littérature sur le « non take-up » est relativement abondante. La Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) est la première à s'intéresser à cette question sous l'angle des difficultés d'accès aux droits à partir des années 1970-80. La création de l'Odenore (Observatoire des non-recours aux droits et services) en 2003 contribue également à développer et élargir les analyses sur le non-recours.

La problématique du non-recours a pris beaucoup d'ampleur dans les débats et l'action publics ces dernières années. Le rapport du Gouvernement sur la pauvreté en France de 2012 marque un tournant : le non-recours devient un sujet de préoccupation pour les pouvoirs publics. À la suite de ce rapport, les stratégies nationales de lutte contre la pauvreté successives intègrent la lutte contre le non-recours comme un des objectifs prioritaires.

### Le rendez-vous des droits des Caisses d'allocations familiales

En 2014, la Cnaf s'engage dans une action ambitieuse pour réduire le non-recours, à travers la mise en place d'un nouveau dispositif : le rendez-vous des droits. Ce dispositif reprend la même logique que les « rendez-vous prestations » réalisés par la Mutualité sociale agricole (MSA) depuis 2007. Selon une logique de guichet unique, les Caisses d'allocations familiales (Caf) proposent à leurs allocataires les plus vulnérables un entretien personnalisé pour faire le point sur un grand nombre de droits sociaux, qu'ils soient gérés ou non par les Caf.

Le rendez-vous des droits a pour objectif de proposer, dans une démarche proactive et individualisée, une information complète et adaptée et un accompagnement renforcé pour les personnes qui en ont le plus besoin. Aujourd'hui, trois types de publics peuvent bénéficier de ce dispositif : des demandeurs de revenu de solidarité active (RSA) dans le cadre de l'entretien individuel associé à l'instruction de la demande ; des allocataires qui ont vécu un événement générateur de vulnérabilité (naissance, décès, séparation, etc.) et un troisième public, plus hétérogène, adressé par d'autres organismes.

D'après une enquête réalisée en 2016, quatre bénéficiaires sur dix ont ouvert un droit à la suite d'un rendez-vous des droits, soit 63 % des personnes *a priori* éligibles (Castell & Perron-Bailly, 2018). Les prestations les plus souvent abordées sont le RSA, la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), les allocations logement et les prestations familiales.

Depuis 2014, plus de 100 000 personnes bénéficient chaque année d'un rendez-vous des droits. Cet engagement, pris dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion (COG) entre l'État et la Cnaf de 2013-2017, est confirmé dans la nouvelle COG de 2018-2022. Les objectifs de la première étant atteints, la COG actuelle définit comme nouvel objectif le déploiement plus large de ce dispositif en évaluant l'opportunité d'élargir le périmètre des bénéficiaires, en partenariat avec les autres organismes de protection sociale. L'étude présentée ici s'inscrit dans cette démarche et apporte des éléments de réflexion à cette évaluation.

### L'expérimentation des « rendez-vous des droits élargis »

Réalisée fin 2017, l'expérimentation des « rendez-vous des droits élargis » a étendu ce dispositif à des demandeurs d'emploi en début de droit avec de faibles ressources et des demandeurs d'emploi en fin de droits. Contrairement aux rendez-vous des droits classiques, ces personnes ne sont donc pas nécessairement allocataires d'une Caf. Pourtant, elles se trouvent dans une situation de transition qui peut déclencher une éligibilité nouvelle aux prestations sociales : le chômage ou la fin des droits au chômage.

L'objectif principal de cette expérimentation est d'évaluer le dispositif de rendez-vous des droits en matière de lutte contre le non-recours. Les résultats obtenus visent à éclairer la décision publique sur l'opportunité de pérenniser

---

<sup>1</sup> Un certain nombre de prestations ayant en partie pour objectif de favoriser le retour à l'emploi.

voire d'étendre le rendez-vous des droits, ainsi que sur les axes à privilégier dans la lutte contre le non-recours de manière plus générale.

Cette expérimentation a nécessité la mise en place d'un dispositif expérimental spécifique. Pilotée par la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) du Ministère des Solidarités et de la Santé, elle a fait l'objet d'un partenariat stratégique et opérationnel avec la Cnaf et Pôle Emploi ainsi que d'un partenariat scientifique avec l'École d'économie de Paris / J-PAL Europe.

Nous présenterons dans un premier temps le dispositif mis en place dans le cadre de cette expérimentation, les données ainsi que les méthodes utilisées. Nous décrirons ensuite les principaux résultats de manière séquentielle, en abordant dans l'ordre la participation aux rendez-vous, le contenu de ces derniers, les ouvertures de droits qui y font suite ainsi que les raisons de la non-ouverture de droits.

## ■ LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Pour évaluer le rendez-vous des droits et établir un effet causal sur l'ouverture de nouveaux droits, nous utilisons une méthode d'évaluation aléatoire suivant les critères scientifiques d'une expérimentation. Cette méthode suppose de définir *a priori* un groupe de contrôle (groupe témoin) ayant des caractéristiques identiques au groupe qui se voit proposer le dispositif (groupe test).

Ce type d'expérimentation suppose le plus souvent une mise en place opérationnelle relativement coûteuse. L'expérimentation des « rendez-vous des droits élargis » est une expérience de grande ampleur et d'envergure nationale puisque sont concernés plus de 55 000 demandeurs d'emploi répartis dans l'ensemble des départements métropolitains.

La population cible est celle des demandeurs d'emploi en début ou en fin de droit. En plus de ces critères, les demandeurs d'emploi sont sélectionnés en fonction de leurs revenus<sup>2</sup> pour cibler une population ayant plus de chances d'être éligible à certains droits. Cependant, ces critères ne suffisent pas à garantir l'éligibilité aux droits auxquels nous nous intéresserons ici. Cet élément constitue un point de divergence avec la plupart des expérimentations sur le non-recours.

### La mise en place du dispositif

Deux échantillons de demandeurs d'emploi en début ou fin de droit sont tirés aléatoirement dans les fichiers de Pôle Emploi : un échantillon test d'environ 25 000 personnes, auquel le rendez-vous est proposé par courrier puis par téléphone, et un échantillon témoin d'environ 30 000 personnes, à qui ce rendez-vous n'est pas proposé. Cet échantillon témoin sert de point de comparaison à l'échantillon test afin de mesurer l'effet causal des rendez-vous des droits. Dans l'échantillon test, on distingue six sous-échantillons qui permettent d'évaluer les raisons de la non participation au rendez-vous. Trois types de courriers sont envoyés : un courrier dit « neutre », qui correspond à un simple courrier d'invitation ; un courrier dit « information », auquel on ajoute un « flyer » indiquant les prestations auxquelles les personnes peuvent être éligibles en fonction de leur situation et leurs montants associés ; un courrier dit « stigma », auquel on ajoute un « flyer » présentant des cas réels de personnes pour lesquels ces droits ont été bénéfiques, ayant pour objectif de limiter la peur de la stigmatisation associée à la perception de certaines prestations sociales. Pour chacun de ces trois types de courrier, une moitié choisie aléatoirement s'est vu proposer un rendez-vous en présentiel et l'autre moitié la possibilité de choisir un rendez-vous téléphonique. Ces courriers et flyers sont présentés en [annexe 1](#).

Le tirage aléatoire de l'ensemble des échantillons est stratifié par Caf, par distance à la Caf<sup>3</sup> et par cible de demandeurs d'emploi (demandeurs d'emploi en début ou fin de droit). Cette stratification permet d'augmenter la précision de l'estimation en équilibrant au mieux les échantillons et de faciliter l'étude des effets du dispositif pour ces sous-populations.

En plus de l'envoi du courrier d'invitation, les personnes de l'échantillon test ont été relancées par téléphone pour prendre rendez-vous avec leur Caf. À noter que chaque Caf gère ses propres modalités d'organisation : les dates et horaires des créneaux réservés à l'expérimentation ; l'attribution des rendez-vous à des techniciens conseils ou à des travailleurs sociaux ou aux deux ; le choix des lieux d'accueil ; etc.

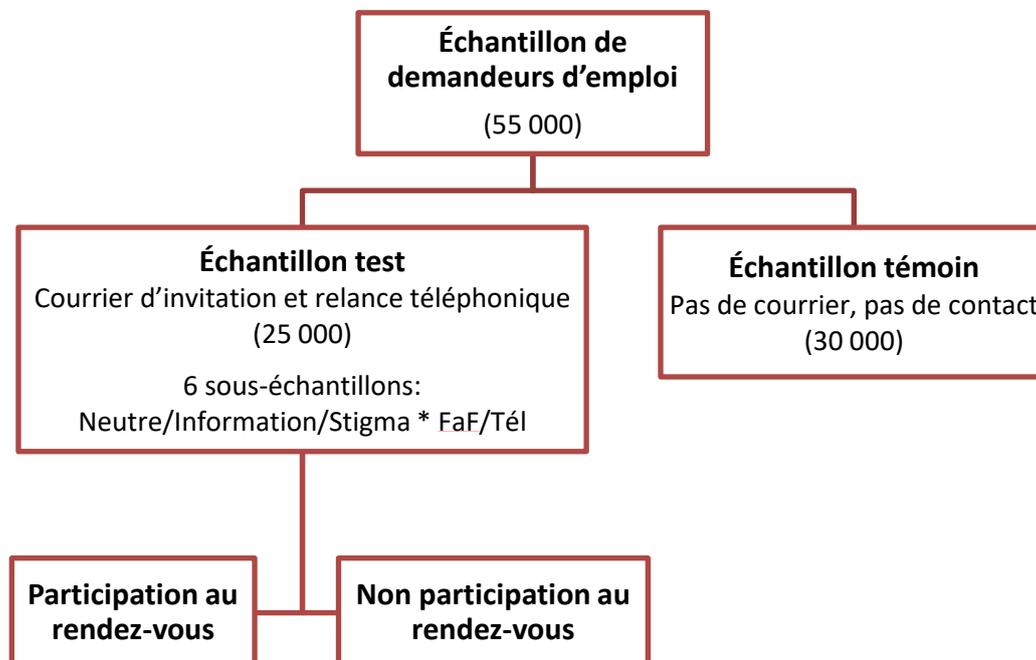
Les rendez-vous ont eu lieu au dernier trimestre 2017, suivant le même déroulement que les rendez-vous des droits classiques. Le taux de participation n'étant pas connu à l'avance, l'expérimentation s'est faite en deux vagues : une première vague de 24 100 demandeurs d'emploi échantillonnés parmi les demandeurs d'emploi inscrits en juin 2017 et dont les premiers rendez-vous ont eu lieu fin septembre ; une deuxième vague de 30 300 demandeurs d'emploi échantillonnés parmi les inscrits au mois d'août 2017 et dont les premiers rendez-vous ont eu lieu mi-novembre. Cette deuxième vague permettait d'ajuster la taille de l'échantillon en fonction du

<sup>2</sup> Les revenus du ménage tels que renseignés auprès des Caf pour ses allocataires, et les revenus individuels tels que renseignés à Pôle Emploi pour les personnes non allocataires des Caf.

<sup>3</sup> Pour chaque Caf, on sépare en deux les demandeurs d'emploi selon qu'ils habitent près du siège de la Caf ou loin, en les départageant selon que la distance entre leur domicile et la Caf est inférieure ou supérieure à la distance médiane.

taux de participation à la première vague, pour atteindre l'objectif initial du nombre de rendez-vous réalisés et ainsi avoir la précision nécessaire pour obtenir des résultats robustes.

### Présentation schématique du dispositif d'évaluation :



FaF/Tél : face à face / téléphone.

## Les données

Le dispositif « rendez-vous des droits élargis » a fait l'objet de deux évaluations : une évaluation quantitative et une évaluation qualitative.

Concernant l'évaluation quantitative, elle se base sur plusieurs sources de données, permettant d'étudier l'impact du dispositif sur trois indicateurs principaux : la participation au rendez-vous ; le dépôt d'une demande d'ouverture de droits ; l'ouverture effective d'un nouveau droit. Nous disposons ainsi des données suivantes :

- Les données administratives initiales issues de Pôle Emploi (pour l'ensemble de l'échantillon) et de la Cnaf (uniquement pour les allocataires des Caf). Ces données comportent des informations socio-démographiques sur l'individu et son ménage ainsi que des informations sur sa situation vis-à-vis de l'indemnisation du chômage et du marché du travail.
- Les données collectées pendant le rendez-vous par l'agent conduisant l'entretien via une plate-forme extranet élaborée spécifiquement pour cette expérimentation. Ces données comprennent des informations sur les conditions et le déroulement du rendez-vous, notamment sur les droits discutés à cette occasion.
- Les données administratives sur les droits ouverts avant et après les rendez-vous. Ces données sont issues du Répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS), qui répertorie la plupart des droits gérés par les organismes de protection sociale. Une première extraction est réalisée juste avant le début des rendez-vous, puis deux extractions sont réalisées trois mois puis six mois après les rendez-vous. Ces données permettent d'établir les ouvertures de nouveaux droits par rapport à la situation initiale pour l'ensemble de l'échantillon, test et témoin.
- Les données issues d'une enquête téléphonique, réalisée auprès d'un sous-échantillon de 10 000 personnes tiré à la fois dans l'échantillon test et dans l'échantillon témoin. Cette enquête a eu lieu 3 à 4 mois après la fin

des rendez-vous. Son objectif est d'éclairer les mécanismes qui influencent le recours ou non aux prestations. Pour les personnes qui ont bénéficié d'un rendez-vous des droits, le questionnaire comprend également des questions sur la perception et le déroulement du rendez-vous.

L'évaluation qualitative a été réalisée par le Crédoc dans quatre Caf, choisies selon leurs caractéristiques (taille, type de gestion du rendez-vous des droits) parmi les Caf volontaires. Cette évaluation complète l'évaluation quantitative en approfondissant les mécanismes de mise en œuvre du dispositif et le ressenti des participants vis-à-vis de ce dispositif (les bénéficiaires mais également les techniciens conseils et les travailleurs sociaux). Elle a consisté en plusieurs observations de rendez-vous des droits et plusieurs entretiens, auprès des bénéficiaires, des agents et des directions des Caf. Cette enquête monographique n'a pas de visée représentative.

Lors du rendez-vous des droits, de nombreuses prestations peuvent être abordées. Ici, nous choisissons de restreindre l'analyse aux prestations pour lesquelles nous disposons de l'ensemble des informations dans les différentes sources de données utilisées. Nous distinguons ainsi trois ensembles de prestations :

- Les prestations dites « famille », versées par les Caf ou la MSA (pour les personnes dépendant du régime agricole). Elles comprennent des prestations familiales (allocations familiales, allocation de soutien familial, prestations d'accueil du jeune enfant [PAJE]<sup>4</sup>) mais également des prestations qui peuvent aussi être versées à des personnes sans enfant : les allocations logement et des prestations liées au handicap et à l'invalidité (l'allocation adulte handicapé [AAH], l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé [AEEH] et l'allocation supplémentaire d'invalidité [ASI]<sup>5</sup>).
- Les prestations dites « revenu », versées par les Caf ou la MSA. Elles comprennent le revenu de solidarité active (RSA) et la prime d'activité.
- Les prestations dites « santé », gérées par les caisses d'assurance maladie. Elles comprennent la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et l'aide à l'acquisition d'une couverture complémentaire (ACS).

Les allocations chômage, les tarifs sociaux pour le gaz ou l'électricité ou encore les aides extra-légales distribuées par les collectivités locales ne sont donc pas prises en compte dans notre analyse bien qu'elles puissent être abordées pendant un rendez-vous des droits.

## La méthode d'évaluation

Nous nous situons dans le cadre d'une évaluation aléatoire où le « traitement » correspond au fait d'être invité à un rendez-vous des droits, c'est-à-dire au fait d'appartenir à l'échantillon test plutôt qu'à l'échantillon témoin. Pour évaluer cet effet de l'incitation à participer au rendez-vous, nous réalisons une régression linéaire sur la variable de traitement et des variables de contrôle. Nous ajoutons également des effets fixes correspondant aux strates d'échantillonnage.

Soit  $Y_i$  la variable d'intérêt, telle que la participation au rendez-vous ou l'ouverture d'un nouveau droit,  $D_i$  la variable dichotomique indiquant si la personne fait partie de l'échantillon témoin (0) ou de l'échantillon test (1),  $X_i$  les variables de contrôle et  $\pi_s$  les effets fixes (strates). L'équation suivante permet d'estimer l'effet moyen du traitement  $\delta$  :

$$Y_i = \alpha + \delta D_i + \beta X_i + \pi_s + \varepsilon_i \quad (1)$$

Les variables de contrôle disponibles pour l'ensemble de l'échantillon sont celles présentes dans les données de Pôle Emploi. Ces informations comprennent des informations sociodémographiques classiques (âge, sexe, situation familiale, niveau de diplôme, etc.) et de nombreuses informations relativement détaillées sur la situation vis-à-vis du marché du travail et des allocations chômage. Étant donné ce nombre important de variables, nous choisissons de sélectionner les variables de contrôle par une procédure de double lasso. Cette procédure consiste à

<sup>4</sup> La PAJE est destinée aux parents d'enfants de moins de 6 ans. Elle comprend plusieurs prestations : la prime à la naissance et à l'adoption, sous conditions de ressources ; l'allocation de base, sous conditions de ressources ; le complément de libre choix du mode de garde (CMG) et la prestation partagée d'éducation de l'enfant (PreParE), versés en cas de travail à temps partiel ou d'absence d'activité.

<sup>5</sup> L'allocation supplémentaire d'invalidité n'est pas versée par les Caf mais par la Sécurité Sociale. Elle est versée à moins de 1 % de notre échantillon.

prendre en compte les variables qui ressortent comme significativement différentes de 0, soit en les régressant sur la variable de traitement, soit sur la variable d'intérêt.

Dans certains cas, nous nous intéressons aux différences d'effet du dispositif selon les caractéristiques des individus. Pour cela, nous étudions les effets d'interaction avec la variable de traitement  $D$ . L'équation suivante permet d'estimer l'effet  $\gamma$  du traitement pour la sous-population ayant comme caractéristique  $X$  :

$$Y_i = \alpha + \delta D_i + \gamma D_i * X_i + \beta X_i + \pi_s + \varepsilon_i \quad (2)^6$$

Toutes les personnes affectées au groupe de traitement se voient proposer de participer au rendez-vous des droits. Cependant, elles peuvent choisir d'y participer ou non. Or cette participation peut être déterminée par des caractéristiques observables et inobservables. Lorsqu'on s'intéresse à l'effet de la participation au rendez-vous, l'existence d'un biais de sélection ne permet donc pas d'utiliser une régression linéaire comme l'équation (1). Pour évaluer un effet non biaisé de la participation effective au rendez-vous, il est nécessaire d'utiliser une méthode par variable instrumentale<sup>7</sup>.

Formellement, il s'agit d'estimer l'effet du rendez-vous par doubles moindres carrés en deux étapes. Dans un premier temps, on régresse la participation au rendez-vous  $T$  sur l'instrument  $D$  (l'appartenance ou non à l'échantillon test), cette étape correspond à l'équation (3). Dans un second temps, on régresse la variable d'intérêt  $Y$  sur la prédiction de la participation au rendez-vous  $\hat{T}$  obtenue par l'équation précédente, cette étape correspond à l'équation (4).

$$T_i = \alpha_1 + \delta_1 D_i + \beta_1 X_i + \pi_s + \varepsilon_i \quad (3)$$

$$Y_i = \alpha_2 + \delta_2 \hat{T}_i + \beta_2 X_i + \pi_s + \varepsilon_i \quad (4)$$

Pour mettre en œuvre ce type de méthode par variable instrumentale, il faut que l'instrument  $D$  explique la participation au programme  $T$  mais n'explique pas directement la variable d'intérêt  $Y$ , autrement que par la participation au programme.

Dans notre cas, l'instrument correspond à l'affectation au traitement, c'est-à-dire le fait d'appartenir ou non à l'échantillon test et donc de recevoir le courrier d'invitation. Le tirage aléatoire de cet instrument permet d'assurer qu'il n'y ait pas de différences observables ou inobservables de probabilité d'ouvrir un nouveau droit entre l'échantillon test et l'échantillon témoin. Une hypothèse est cependant nécessaire : le fait d'appartenir à l'échantillon test, et donc de recevoir le courrier d'invitation, n'affecte pas l'ouverture de droits, autrement que par la participation effective au rendez-vous. Ce courrier invite à un rendez-vous mais ne mentionne pas explicitement l'éligibilité de la personne concernée ni une prestation en particulier et ne renvoie pas vers d'autres modalités de contact permettant une simulation ou une demande de droit. Par ailleurs, d'après l'enquête qualitative, les personnes interrogées qui ont eu un rendez-vous des droits ne se rappellent pas ou peu de ce courrier d'invitation. Il semble donc raisonnable de faire cette hypothèse selon laquelle les courriers d'invitation au rendez-vous n'ont pas eu d'effet sur l'ouverture de nouveaux droits, autrement que par la participation au rendez-vous.

<sup>6</sup> Lorsqu'on teste l'interaction avec la distance à la Caf ou le type de demandeur d'emploi (en début ou fin de droits) qui constituent les strates, la variable est enlevée des contrôles, seul l'effet d'interaction est intégré dans la régression. Tous les effets d'interaction sont calculés séparément les uns des autres, dans des régressions distinctes.

<sup>7</sup> L'effet obtenu est un effet local, valable sur la sous-population des *compliers*, c'est-à-dire des personnes pour lesquelles l'instrument – l'affectation à l'échantillon test ou témoin – a un impact sur le fait de participer au programme proposé.

## ■ LES RÉSULTATS

### Plus d'un cinquième des personnes invitées participent au rendez-vous

Pour tester les différents freins au recours aux prestations sociales, plusieurs types de courriers ont été envoyés à l'échantillon test. Ceux-ci visent à étudier les leviers à privilégier dans la lutte contre le non-recours. On distingue ici trois raisons principales au non-recours : le manque d'information, le « stigma » associé à la perception de certains droits sociaux et les coûts de transaction, qui peuvent être des coûts d'accès à l'information ou des coûts liés à la réalisation des démarches.

Un peu plus d'une personne invitée sur cinq a participé à un rendez-vous des droits élargi (*tableau 1*). Parmi elles, environ six sur dix ont eu un rendez-vous en présentiel et quatre sur dix un rendez-vous par téléphone.

La tonalité du courrier d'invitation (« neutre », « information », « stigma ») n'a pas d'effet significatif sur la participation au rendez-vous. En revanche, le fait de proposer dans le courrier la possibilité d'un rendez-vous téléphonique augmente de près de 2 points de pourcentage la participation au rendez-vous, un effet positif significatif. Or, lors de la prise de rendez-vous, certaines personnes ayant reçu un courrier leur proposant uniquement un rendez-vous en présentiel ont eu la possibilité d'avoir un rendez-vous téléphonique. Ainsi, près d'un tiers des personnes ayant reçu un courrier leur proposant uniquement un rendez-vous en présentiel ont *in fine* eu un rendez-vous par téléphone. La différence de participation observée ici est donc un minoring de l'effet de réduire les coûts de déplacement en proposant un rendez-vous téléphonique. **La diminution des coûts de transaction apparaît, dans le cadre de cette expérimentation, plus efficace que les courriers visant à réduire le manque d'information et le stigma associé à certaines prestations sociales.**

**Tableau 1** • Participation au rendez-vous des droits

	Taux de participation	Part de rendez-vous au téléphone	Part de rendez-vous en face à face
<b>Ensemble</b>	<b>21,3 %</b>	<b>39 %</b>	<b>61 %</b>
<i>Courrier avec rendez-vous en face à face</i>	20,5 %	32 %	68 %
<i>Courrier avec rendez-vous téléphonique ou en face à face</i>	22,2 %	45 %	55 %

**Lecture** > À caractéristiques identiques au groupe de contrôle (sélection des variables de contrôle par double lasso), 21,3 % des personnes invitées ont effectivement bénéficié d'un rendez-vous des droits. Parmi elles, 39 % ont eu un rendez-vous téléphonique et 61 % un rendez-vous en présentiel.

**Source** > Données du projet Rendez-vous des droits élargis.

Ce résultat est conforté par le fait que les personnes ayant un coût de participation au rendez-vous plus faible sont plus enclines à y participer effectivement. De fait, les personnes plus proches géographiquement de la Caf ainsi que les allocataires des Caf, plus familiers de l'institution, sont significativement plus nombreux, toutes choses égales par ailleurs, à participer au rendez-vous (*tableau 2*). La participation diffère également selon les caractéristiques sociodémographiques des personnes. Ainsi, les personnes avec enfant(s) à charge, les personnes en couples, les femmes et les personnes plus âgées sont plus enclines à participer au rendez-vous. Les personnes de nationalité étrangère et les moins diplômées sont également dans ce cas. Enfin, les demandeurs d'emploi en fin de droits, ayant plus de chances d'avoir retrouvé un emploi que les demandeurs d'emploi en début de droits<sup>8</sup>, sont moins nombreux à participer.

<sup>8</sup> Ce constat est confirmé par l'enquête téléphonique : 44 % des demandeurs d'emploi en début de droit sont en emploi 3 à 4 mois après la fin des rendez-vous, contre 59 % des demandeurs d'emploi en fin de droits.

Les participants au rendez-vous étant plus souvent allocataires des Caf, ils sont plus nombreux à bénéficier avant les rendez-vous d'au moins un droit. C'est surtout le cas des prestations « famille » puisque les participants ont plus souvent des enfants à charge (44 % d'entre eux, contre 37 % des demandeurs d'emploi en début ou fin de droits en moyenne). C'est également le cas, dans une moindre mesure, pour les prestations « revenu » mais aussi pour les prestations « santé ».

**Tableau 2 • Principales caractéristiques des participants au rendez-vous des droits**

	Groupe de contrôle	Non participants au rendez-vous	Participants au rendez-vous	Déterminants de la participation au rendez-vous
<b>Caractéristiques sociodémographiques</b>				
Femme	47 %	47 %	52 %	0,037 ***
Âge <sup>1</sup>	35,3 ans	34,6 ans	37,5 ans	0,003 ***
Marié ou vie maritale	33 %	32 %	38 %	0,049 ***
A des enfants à charge	37 %	35 %	44 %	0,073 ***
Formation de niveau bac ou plus	47 %	48 %	45 %	-0,023 ***
Nationalité étrangère	15 %	14 %	18 %	0,042 ***
Demandeur d'emploi en fin de droits	50 %	51 %	49 %	-0,011 **
Allocataire Caf	58 %	55 %	65 %	0,071 ***
Domicile éloigné de la Caf	50 %	51 %	46 %	-0,033 **
<b>Prestations perçues avant les rendez-vous</b>				
Au moins une prestation « famille »	36 %	34 %	44 %	
Au moins une prestation « revenu »	17 %	16 %	19 %	
Au moins une prestation « santé »	16 %	15 %	19 %	
Au moins une de ces prestations	48 %	46 %	55 %	

**Note >** <sup>1</sup> Les statistiques descriptives correspondent à l'âge moyen dans la population concernée. Les prestations perçues avant les rendez-vous correspondent aux droits cités précédemment qui sont ouverts avant les rendez-vous d'après le RNCPS. Le modèle utilisé dans la dernière colonne correspond à l'équation (2). Les estimateurs correspondent aux effets d'interaction avec le fait d'appartenir à l'échantillon test, soit au coefficient  $\gamma$ . Ces estimateurs sont significatifs au seuil de \* 10 % ; \*\* 5 % ; \*\*\* 1 %.

**Lecture >** 47 % des personnes appartenant au groupe de contrôle, non invitées au rendez-vous, sont des femmes. C'est le cas de 47 % des personnes invitées mais ne participant pas au rendez-vous et de 52 % des personnes invitées et participant au rendez-vous. Le fait d'être une femme augmente de 3,7 points le pourcentage de participation au rendez-vous, toutes choses égales par ailleurs.

**Source >** Données du projet Rendez-vous des droits élargis.

D'après le sous-échantillon des bénéficiaires du rendez-vous des droits ayant répondu à l'enquête téléphonique, sur les quatre objectifs proposés (faire un point sur sa situation, avoir des informations sur les prestations déjà perçues, vérifier l'éligibilité à d'autres droits et avoir une aide administrative sur un dossier ou une démarche en cours), près des deux tiers souhaitent vérifier s'ils avaient droit à des prestations et la moitié souhaitent faire le point sur leur dossier. Alors que les personnes qui ne sont pas déjà allocataires des Caf citent davantage le premier objectif, les allocataires évoquent davantage le second. Par ailleurs, les inactifs et les personnes de nationalité étrangère sont plus enclins à rechercher dans ce rendez-vous une aide administrative (respectivement 18 % et 22 % d'entre eux, contre 14 % en moyenne).

## Les prestations « revenu » sont les plus souvent abordées pendant le rendez-vous

D'après l'enquête téléphonique, la moitié des enquêtés ayant bénéficié d'un rendez-vous des droits élargis en présentiel a mis moins de 20 minutes pour se rendre sur le lieu du rendez-vous. Une personne sur dix a mis plus de 45 minutes. Un peu plus d'une personne sur dix est venue accompagnée, le plus souvent par un membre de la famille. Les personnes en couple (20 %) et les moins diplômées (17 % des personnes avec un diplôme de niveau

inférieur au baccalauréat) sont plus souvent venues accompagnées. De manière générale, ces personnes sont plus souvent aidées dans leurs démarches administratives (la moitié d'entre elles, contre un quart de celles qui ne sont pas venues accompagnées).

D'après les déclarations des enquêtés, la durée médiane du rendez-vous est de 20 minutes. Elle est plus courte lorsqu'il s'agit d'un rendez-vous au téléphone (médiane de 15 minutes) plutôt qu'en présentiel (30 minutes). Dans les deux cas cependant, les bénéficiaires ont trouvé la durée du rendez-vous adéquat : neuf sur dix l'ont trouvé ni trop court ni trop long.

Lors d'un rendez-vous des droits, de nombreux droits sociaux peuvent être abordés. Dans l'ensemble de cette étude, nous nous concentrons sur les prestations citées plus haut et pour lesquelles nous disposons de toute l'information.

Neuf personnes ayant eu un rendez-vous des droits sur dix ont abordé au moins une de ces prestations lors du rendez-vous (*tableau 3*). Si on ne prend en compte que les prestations abordées dont la personne ne bénéficie pas déjà initialement<sup>9</sup>, 85 % des personnes ont abordé au moins une de ces prestations. La plupart du temps, les personnes abordent plusieurs droits : 1,75 en moyenne. Le rendez-vous ne consiste pas seulement à informer les bénéficiaires de leurs droits. Les agents peuvent également aider les bénéficiaires à entamer des démarches pendant ce rendez-vous. Ainsi, un quart des personnes déclarent avoir complété au moins une demande pendant le rendez-vous. Six mois après le début des rendez-vous, 37 % des personnes qui ont bénéficié d'un rendez-vous des droits ont ouvert au moins un nouveau droit.

**Tableau 3 • De l'information à l'ouverture du droit**

	Prestation abordée (extranet)	Prestation abordée, non perçue avant les rendez-vous (extranet)	Demande complétée pendant le rendez-vous (enquête téléphonique <sup>10</sup> )	Prestation ouverte dans les 6 mois (RNCPS)
<b>Toutes prestations</b>	<b>91 %</b>	<b>85 %</b>	<b>25 %</b>	<b>37 %</b>
<b>Prestations « famille »</b>	<b>66 %</b>	<b>42 %</b>	<b>11 %</b>	<b>15 %</b>
Allocations logement	59 %	30 %	8 %	10 %
Allocations familiales	14 %	2 %	3 %	2 %
Allocation de soutien familial	10 %	6 %	2 %	2 %
PAJE	11 %	6 %	1 %	4 %
Allocations handicap / invalidité	5 %	5 %	1 %	1 %
<b>Prestations « revenu »</b>	<b>74 %</b>	<b>63 %</b>	<b>16 %</b>	<b>23 %</b>
RSA	35 %	29 %	8 %	11 %
Prime d'activité	53 %	46 %	10 %	17 %
<b>Prestations « santé »</b>	<b>50 %</b>	<b>42 %</b>	<b>4 %</b>	<b>10 %</b>
CMU-C	39 %	29 %	3 %	7 %
ACS	21 %	21 %	1 %	3 %

**Champ** : > Personnes ayant eu un rendez-vous des droits élargis.

**Source** > Données du projet Rendez-vous des droits élargis.

<sup>9</sup> Cette information est issue de la requête passée sur le RNCPS avant le début des rendez-vous.

<sup>10</sup> Ces résultats sont calculés sur le sous-échantillon des personnes interrogées dans l'enquête téléphonique.

Les trois quarts (74 %) des personnes ont abordé une prestation « revenu » lors du rendez-vous. En particulier, la moitié a abordé la prime d'activité (*encadré 1*). Près d'un quart a ouvert un nouveau droit au RSA ou à la prime d'activité dans les six mois qui ont suivi. Un bénéficiaire sur six (16 %) a complété une de ces deux demandes pendant le rendez-vous.

Les deux tiers des personnes (66 %) ont abordé au moins une prestation « famille », le plus souvent les allocations logement (59 %). Cependant, une personne sur deux ayant abordée cette prestation en bénéficiait déjà au moment du rendez-vous. Au final, 15 % des personnes ayant bénéficié d'un rendez-vous des droits ont ouvert une nouvelle prestation « famille » dans les six mois.

Enfin, la moitié des personnes a abordé une prestation « santé », plus particulièrement la CMU-C (39 %). Dans les six mois qui ont suivis, une personne sur dix ayant eu un rendez-vous des droits a ouvert un nouveau droit à la CMU-C ou à l'ACS.

### **Encadré 1** • Les demandeurs d'emploi en fin de droits : une population cible pour la prime d'activité

D'après une enquête réalisée en mars 2016, les prestations les plus souvent abordées lors des rendez-vous des droits classiques sont les allocations logement, le RSA, la CMU-C et l'allocation de soutien familial (Castell & Perron-Bailly, 2018). La prime d'activité n'a pas fait l'objet d'un questionnaire détaillé dans cette enquête, la prestation venant d'être créée au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Dans le cadre de l'expérimentation qui cible les demandeurs d'emploi en début ou fin de droits avec des revenus faibles, la prime d'activité ressort comme la prestation la plus souvent abordée lors du rendez-vous et *in fine* celle qui fait l'objet du plus grand nombre d'ouverture de droit dans les six mois qui suivent.

D'après l'enquête qualitative, la fréquence de l'information sur la prime d'activité et de l'orientation vers ce droit est liée à la population cible, qui comprend une part importante de personnes proches d'une situation d'intérimaire. De fait, les demandeurs d'emploi en début ou fin de droit, alternant pour un certain nombre d'entre eux périodes d'activité et de chômage et cumulant indemnisation et salaire faible, constituent un public cible pour la prime d'activité. Le rendez-vous des droits a ainsi été l'occasion pour les agents Caf d'informer sur une prestation complexe et relativement nouvelle.

Les bénéficiaires du rendez-vous des droits n'abordent pas les mêmes prestations selon leur profil. Ainsi, les personnes qui sont déjà allocataires des Caf abordent moins souvent les prestations « famille » et les prestations « revenu », gérées par les Caf, dont ils ne bénéficient pas déjà, mais plus souvent les prestations « santé », non gérées par les Caf (*tableau 4*). Sur l'ensemble de ces prestations, les allocataires, plus nombreux à participer au rendez-vous, sont cependant moins nombreux à avoir abordé au moins une prestation dont ils ne bénéficient pas déjà lors de ce rendez-vous. Les prestations « famille » sont davantage abordées par les femmes et les personnes ayant au moins un enfant à charge. Les prestations « revenu » sont davantage abordées par les demandeurs d'emploi en fin de droits. De fait, n'ayant plus droit à l'allocation chômage d'aide au retour à l'emploi (ARE), ils sont le plus souvent éligibles au RSA du fait de leur faible niveau de ressources. Ils sont par ailleurs plus nombreux à avoir retrouvé un emploi mais un emploi potentiellement faiblement rémunéré, qui peut donner droit à la prime d'activité. La prime d'activité est également plus souvent abordée par les personnes en couple. À l'inverse, les prestations « santé » sont plus souvent abordées par les personnes seules, n'ayant pas la possibilité de bénéficier de la complémentaire santé de leur conjoint.

**Tableau 4** • Le profil des bénéficiaires qui abordent les différentes prestations

	Toutes prestations (85 %)	Prestations « famille » (42 %)	Prestations « revenu » (63 %)	Prestations « santé » (42 %)
Femme	ns	0,078***	ns	-0,036**
Âge	-0,002***	ns	-0,003***	-0,003***
Marié ou vie maritale	ns	ns	0,073***	-0,072***
A des enfants à charge	0,054***	0,099***	ns	0,051***
Formation de niveau bac ou plus	ns	0,027*	ns	ns
Nationalité étrangère	ns	ns	ns	ns
Demandeur d'emploi en fin de droits	0,050***	-0,049***	0,158***	0,033**
Allocataire Caf	-0,041***	-0,142***	-0,113***	0,105***
Domicile éloigné de la Caf	ns	ns	ns	ns

**Note** > Les modèles utilisés ici correspondent à des régressions linéaires sur le fait d'avoir abordé au moins une prestation dont il ne bénéficiait pas déjà pendant le rendez-vous, avec comme variables de contrôle les variables sélectionnées par procédure de lasso. Seules les variables sociodémographiques sont présentées dans ce tableau. Ces estimateurs sont significatifs au seuil de \* 10 % ; \*\* 5 % ; \*\*\* 1 %.

**Lecture** > Le fait d'être allocataire Caf diminue de 4,1 points la part de personnes ayant abordé au moins une prestation non perçue au moment du rendez-vous.

**Champ** > Personnes ayant eu un rendez-vous des droits élargis.

**Source** > Données du projet Rendez-vous des droits élargis.

## Le rendez-vous des droits a un effet fort sur l'ouverture de droits au RSA, à la prime d'activité et aux allocations logement

37 % des personnes ayant bénéficié d'un rendez-vous des droits ont ouvert un nouveau droit dans les six mois qui ont suivi. Cependant, il est impossible de savoir à ce stade si ces personnes auraient quand même ouvert ces droits sans rendez-vous. Pour évaluer l'effet causal du rendez-vous sur l'ouverture de nouveaux droits, il est nécessaire de comparer ces bénéficiaires à l'échantillon témoin et de mettre en œuvre la méthodologie expliquée précédemment.

Au sein de l'échantillon témoin, auquel le rendez-vous n'a pas été proposé, 26,7 % des personnes ont ouvert un nouveau droit entre la date de début de l'expérimentation et six mois après (*tableau 5*). Toutes choses égales par ailleurs, le fait d'appartenir à l'échantillon test, et ainsi de recevoir un courrier d'invitation, augmente significativement la proportion de personnes ouvrant un nouveau droit dans les six mois de 1,78 point de pourcentage. Cet effet correspond à l'effet du dispositif sur l'ensemble de la population qui a reçu les courriers d'invitation (il inclut

donc environ quatre cinquième des personnes qui n'ont pas participé au rendez-vous). L'effet du rendez-vous en lui-même est nettement positif et significatif puisqu'il augmente la part de personnes ouvrant un nouveau droit de 8,39 points de pourcentage. **La participation effective au rendez-vous augmente ainsi de près d'un tiers la proportion de personnes ouvrant au moins un nouveau droit dans les six mois (8,39 points de plus par rapport à une moyenne de 26,7 %).**

Cet effet est principalement lié aux prestations « revenu » (RSA et prime d'activité). De fait, **le rendez-vous des droits augmente de moitié la proportion de demandeurs d'emploi ouvrant un nouveau droit au RSA ou à la prime d'activité (+7 points de pourcentage par rapport au 15 % du groupe de contrôle).**

Cet effet est également lié, dans une moindre mesure, aux prestations « famille », en l'occurrence essentiellement aux allocations logement, pour lesquelles on suppose pourtant souvent un taux de non-recours faible. **Le rendez-vous augmente de plus d'un tiers la proportion de demandeurs d'emploi ouvrant un nouveau droit aux allocations logement dans les six mois.**

En revanche, nous n'observons pas d'effet significatif sur les prestations « santé », que ce soit la CMU-C ou l'ACS. Contrairement aux autres prestations, elles ne sont pas gérées par les Caf mais par l'Assurance maladie et ne sont pas des prestations directement monétaires<sup>11</sup>. Ainsi, il se peut que l'information donnée lors du rendez-vous soit moins précise, que le coût d'effectuer des démarches à la suite du rendez-vous auprès d'une autre administration soit plus fort ou encore que les mécanismes de non-recours à ces prestations soient différents de ceux des prestations directement monétaires.

**Tableau 5 • Effet du rendez-vous sur l'ouverture de nouveaux droits dans les six mois qui le suivent**

	Toutes les prestations	Prestations « famille »	Prestations « revenu »	Prestations « santé »
<i>Groupe de contrôle (moyenne)</i>	0,267	0,110	0,154	0,076
<i>Effet du dispositif (envoi d'un courrier)</i>	0,0178 *** (0,004)	0,0056 ** (0,0028)	0,0154 *** (0,0032)	0,0019 (0,0024)
<i>Effet du rendez-vous</i>	0,0839 *** (0,0185)	0,0275 ** (0,0131)	0,0722 *** (0,0145)	0,0091 (0,0112)

**Note** > La deuxième ligne correspond au coefficient  $\delta$  de l'équation (1). La dernière ligne correspond au coefficient  $\delta_2$  de l'équation (4). Ces estimateurs sont significatifs au seuil de \* 10 % ; \*\* 5 % ; \*\*\* 1 %.

**Lecture** > 26,7 % des personnes du groupe de contrôle ont ouvert au moins un nouveau droit dans les six mois. Le fait d'appartenir à l'échantillon test plutôt qu'à l'échantillon témoin augmente cette part de 1,78 point de pourcentage.

**Source** > Données du projet Rendez-vous des droits élargis.

## Des ouvertures de droits en partie temporaires

Ces résultats sont relatifs à l'ouverture d'au moins un droit entre le début des rendez-vous et six mois après la fin des rendez-vous. Or, certains droits ont pu être ouverts après le rendez-vous mais fermés depuis. On s'intéresse ici à l'effet du dispositif et du rendez-vous des droits sur le fait d'avoir ouvert un nouveau droit mais un droit qui est toujours ouvert six mois après les rendez-vous. Dans l'échantillon témoin, 22,5 % des personnes bénéficient d'un nouveau droit six mois après. Le fait d'appartenir à l'échantillon test plutôt qu'à l'échantillon témoin augmente de 1,12 point de pourcentage la part de personnes bénéficiant d'un nouveau droit six mois après. Le fait de participer effectivement à un rendez-vous des droits augmente de 5,23 points cette part. Le rendez-vous des droits augmente ainsi de près d'un quart (23 %) la proportion de personnes bénéficiant d'un nouveau droit six mois après.

Cet effet est moindre que celui sur l'ensemble des ouvertures de droits (augmentation d'un tiers). Une part importante de l'effet du rendez-vous des droits est donc liée à des droits temporaires fermés six mois après les rendez-vous. Ces droits temporaires sont essentiellement des droits « revenu », le RSA et la prime d'activité étant des prestations trimestrielles. Le rendez-vous des droits augmente d'un quart la part de personnes bénéficiant toujours

<sup>11</sup> De fait, la nature de la CMU-C et de l'ACS est différente de celle des autres prestations. La CMU-C est une complémentaire santé gratuite et l'ACS est une attestation-chèque à remettre à sa mutuelle pour diminuer le coût de la complémentaire. Ces droits ne sont pas des versements monétaires directs et sont affectés à une dépense particulière.

du RSA ou de la prime d'activité six mois après (3 points par rapport au 11,6 % du groupe de contrôle) alors qu'il augmente de moitié la part de personnes ayant ouvert un nouveau droit, qu'il soit toujours ouvert ou qu'il soit fermé six mois après. La différence entre ces deux mesures est encore plus nette pour la prime d'activité que pour le RSA.

Cet effet du rendez-vous des droits sur des droits temporaires peut s'expliquer par le fait qu'il réduit le coût d'accès à l'information et le coût lié aux démarches pour un droit dont les bénéfices attendus peuvent paraître relativement faibles puisque anticipés comme transitoires. Le rendez-vous permet ainsi à ces prestations de jouer leur rôle de soutien transitoire, notamment en matière de reprise d'emploi.

**Tableau 6 • Effet du rendez-vous sur les droits toujours ouverts six mois après**

	Toutes prestations	Prestations « famille »	Prestations « revenu »	Prestations « santé »
<i>Groupe de contrôle (moyenne)</i>	0,225	0,100	0,116	0,058
<i>Effet du dispositif</i>	0,0112 *** (0,0038)	0,0045 * (0,0027)	0,0065 ** (0,003)	0,0041 * (0,0021)
<i>Effet du rendez-vous</i>	0,0523 *** (0,0177)	0,0211 * (0,0125)	0,0306 ** (0,0137)	0,0191 * (0,0098)

**Note** > La deuxième ligne correspond au coefficient  $\delta$  de l'équation (1). La dernière ligne correspond au coefficient  $\delta_2$  de l'équation (4). Ces estimateurs sont significatifs au seuil de \* 10 % ; \*\* 5 % ; \*\*\* 1 %.

**Source** > Données du projet Rendez-vous des droits élargis.

### Un effet positif qui dépend peu des caractéristiques individuelles

Contrairement à la participation au rendez-vous, l'effet sur l'ouverture de droit est peu différencié socialement (*tableau 7*). Pour évaluer cet aspect, nous étudions l'effet du dispositif dans son ensemble<sup>12</sup>, c'est-à-dire le fait d'appartenir à l'échantillon test. Sur l'ensemble des prestations étudiées, seuls les demandeurs d'emploi en fin de droit ressortent comme un public qui bénéficie davantage que les autres du dispositif : l'effet du dispositif pour cette population est supérieur de 2,83 points de pourcentage à celui pour les demandeurs d'emploi en début de droits, pour lesquels il n'y a d'ailleurs pas d'effet sur l'ouverture de nouveaux droits. Or, les demandeurs d'emploi en fin de droits sont moins nombreux à participer au rendez-vous. L'existence d'un effet positif sur l'ensemble des demandeurs d'emploi, qu'ils aient participé ou non au rendez-vous, laisse donc supposer un effet du rendez-vous sur cette population encore plus important. Cet effet est exclusivement lié aux prestations « revenu ».

Concernant les prestations « famille », ce sont les femmes qui ressortent comme bénéficiant davantage du dispositif en termes d'ouverture de nouveaux droits. Ce résultat peut s'expliquer en partie par le fait que les femmes participent davantage au rendez-vous. Concernant les prestations « santé », ce sont les plus jeunes et les personnes sans enfants qui semblent ouvrir davantage de nouveaux droits grâce au dispositif, alors même que ces populations sont moins enclines à participer au rendez-vous. Le rendez-vous des droits peut inciter ces publics, moins disposés à souscrire à une complémentaire santé<sup>13</sup>, à faire cette démarche.

L'expérimentation ayant comme principe d'étendre le rendez-vous des droits à des personnes non allocataires des Caf, il est intéressant de remarquer que l'ensemble des demandeurs d'emploi en début ou fin de droits bénéficient positivement du dispositif, qu'ils soient allocataires des Caf ou non. Les allocataires étant plus enclins à aller au rendez-vous, il est même possible que le rendez-vous des droits bénéficie encore davantage aux demandeurs d'emploi non allocataires, soulignant ainsi l'intérêt d'étendre le dispositif actuel.

<sup>12</sup> Les résultats présentés dans cette section sont relatifs à l'effet du dispositif dans son ensemble, c'est-à-dire correspondent à l'effet du fait d'avoir été invité à un rendez-vous (traitement). L'effet du rendez-vous lui-même n'est pas présenté en raison d'un manque de robustesse. De fait, ajouter des effets d'interaction dans des régressions par variables instrumentales conduit à un manque de puissance et des résultats moins robustes.

<sup>13</sup> Barlet M, Gaini M, Gonzalez L et Legal R (dir.) (2019) *La complémentaire santé. Acteurs, bénéficiaires, garanties*. Coll. Panoramas de la DREES Santé.

**Tableau 7 • Hétérogénéité des effets du traitement sur l'ouverture de droit**

	Toutes prestations	Prestations « famille »	Prestations « revenu »	Prestations « santé »
Femme	ns	0,0099 *	ns	ns
Âge	ns	ns	ns	-0,0003 *
Marié ou vie maritale	ns	ns	ns	ns
A des enfants à charge	ns	ns	ns	-0,0088 *
Formation de niveau bac ou plus	ns	ns	ns	ns
Nationalité étrangère	ns	ns	ns	ns
Demandeur d'emploi en fin de droit	0,0283 ***	ns	0,0472 ***	ns
Allocataire Caf	ns	ns	ns	ns
Domicile éloigné de la Caf	ns	ns	ns	ns

**Note** > Les chiffres présentés dans ce tableau correspondent aux effets d'interaction entre les variables mentionnées et le fait d'appartenir à l'échantillon test, soit au coefficient  $\gamma$  de l'équation (2). Ces estimateurs sont significatifs au seuil de \* 10 % ; \*\* 5 % ; \*\*\* 1 %.

**Source** > Données du projet Rendez-vous des droits élargis.

## La complexité des démarches apparaît comme une raison majeure de non-recours

Un certain nombre de bénéficiaires d'un rendez-vous des droits n'ouvrent pas de nouveaux droits suite à cet entretien. L'enquête téléphonique auprès d'un sous-échantillon de ces bénéficiaires trois à quatre mois après les rendez-vous nous permet de mieux comprendre les raisons de la non-ouverture de certains droits.

D'après leurs déclarations, neuf bénéficiaires sur dix ont abordé au moins une prestation pendant le rendez-vous des droits. Plusieurs suites peuvent être données à cette discussion (*tableau 8*) :

- Plus d'un quart (27 %) ont complété au moins une demande pendant le rendez-vous. C'est plus souvent le cas des prestations « revenu » et, dans une moindre mesure, des prestations « famille ». Suite à cette demande, 14 % des bénéficiaires ont au moins un droit ouvert au moment de l'enquête et, pour 17 %, au moins une démarche n'a pas abouti (abandon de la demande, non éligibilité, demande en attente) ou ils ne bénéficient plus de ce droit au moment de l'enquête.
- Pour la grande majorité (90 %), au moins une demande de prestation abordée lors de l'entretien n'a pas été complétée pendant le rendez-vous. La plupart du temps, la personne n'était pas éligible à ce droit, l'avait déjà ou avait déjà fait la demande avant le rendez-vous. 9 % des personnes ayant abordé au moins une prestation bénéficient d'un nouveau droit au moment de l'enquête suite à une demande remplie après le rendez-vous. Pour plus d'un quart (27 %), la demande n'a pas été entamée ou n'a pas aboutie suite au rendez-vous. C'est nettement plus souvent le cas des prestations « santé ».

**Tableau 8 • Suites données à l'évocation d'une prestation pendant le rendez-vous des droits**

	Au moins une prestation abordée (92 %)	Prestation « famille » abordée (67 %)	Prestation « revenu » abordée (72 %)	Prestation « santé » abordée (34 %)
<b>Au moins une demande complétée pendant le rendez-vous</b>	<b>27 %</b>	<b>17 %</b>	<b>22 %</b>	<b>12 %</b>
<i>Droit ouvert</i>	14 %	10 %	10 %	6 %
<i>Droit non ouvert (abandon, non éligibilité ou droit fermé depuis)</i>	17 %	9 %	13 %	6 %
<b>Au moins une demande non complétée pendant le rendez-vous</b>	<b>90 %</b>	<b>89 %</b>	<b>84 %</b>	<b>92 %</b>
<i>Droit ouvert</i>	9 %	5 %	6 %	5 %
<i>Non demande ou demande non aboutie</i>	27 %	13 %	15 %	26 %
<i>Non éligibilité / droit déjà avant / demande en cours</i>	79 %	77 %	67 %	65 %

**Note** > Ces différentes situations peuvent concerner une même personne, lorsque celle-ci a mentionné plusieurs droits. Une même personne peut, par exemple, avoir fait deux demandes, une pendant le rendez-vous et une après. Les sommes des lignes en gras peuvent donc être supérieures à 100 %. De même, la somme des lignes en italique peut être supérieure au pourcentage de la ligne en gras au-dessus d'elles.

**Lecture** > 92 % des enquêtés ayant bénéficié d'un rendez-vous des droits ont abordé au moins une prestation. Parmi eux, 27 % ont complété au moins une demande pendant le rendez-vous et 14 % ont complété une demande en indiquant bénéficier toujours de ce droit au moment de l'enquête.

**Champ** > Personnes ayant eu un rendez-vous des droits élargis.

**Source** > Données du projet Rendez-vous des droits élargis.

Si on s'en tient aux personnes qui ont évoqué au moins un nouveau droit pour lequel elles sont *a priori* éligibles<sup>14</sup>, 41 % ont un nouveau droit ouvert au moment de l'enquête (*tableau 9*). C'est le cas de 45 % des personnes concernant les droits « famille », 37 % concernant les droits « revenu » (dont on sait qu'une part importante est fermée entre temps) et 27 % concernant les droits « santé ».

La plupart de ces ouvertures de droits fait suite à une demande complétée pendant le rendez-vous. C'est particulièrement notable pour les prestations « famille » pour lesquelles les personnes sont deux fois plus nombreuses à avoir rempli la demande pendant le rendez-vous plutôt qu'après. À l'inverse, les démarches pour l'ouverture de droits « santé », non gérées par les Caf, sont beaucoup moins souvent réalisées pendant le rendez-vous (15 %, soit deux fois moins que pour les droits « famille »). En revanche, la part de personnes faisant des démarches pour ouvrir un droit « santé » après le rendez-vous (12 %) est aussi importante que pour les autres droits.

Les personnes qui complètent au moins une demande pendant le rendez-vous sont celles qui apparaissent le plus en demande d'accompagnement : les moins diplômées et les personnes avec de faibles ressources sont significativement plus nombreuses à avoir rempli une demande pendant le rendez-vous pour un droit auquel elles étaient éligibles (*annexe 2, tableau A*). C'est également le cas des personnes ayant indiqué vouloir faire le point sur leur dossier, étant probablement plus susceptibles d'être en mesure de fournir les documents justificatifs nécessaires à l'ouverture d'un nouveau droit. En revanche, les personnes ayant eu un rendez-vous par téléphone ont moins de chances d'avoir complété une demande pendant le rendez-vous, certainement en raison du frein technique de remplir une telle demande par téléphone. Cependant, elles sont plus nombreuses à l'avoir fait après le rendez-vous.

Pour ceux qui n'ont pas complété au moins une demande pendant le rendez-vous, 42 % citent le manque de pièces justificatives comme raison de la non-demande (*annexe 2, tableau B*). 18 % citent le manque de temps, davantage lorsqu'il s'agit des prestations « santé », pour lesquelles la demande ne peut pas être directement faite par les agents des Caf. Un quart cite une autre raison comme l'impossibilité de faire la demande en Caf pour la CMU-C et

<sup>14</sup> Les personnes qui n'ont pas complété la demande pendant le rendez-vous car elles étaient non éligibles, bénéficiaient déjà du droit ou avaient déjà fait la demande avant sont exclues du champ d'analyse ici.

l'ACS ou encore le fait de devoir faire la demande par internet par exemple. Pour ceux qui ont eu un entretien téléphonique, plus de la moitié cite l'impossibilité de réaliser la demande par téléphone.

**Tableau 9 • Part de personnes ayant ouvert un nouveau droit pendant ou après le rendez-vous**

		Toutes prestations	Prestations « famille »	Prestations « revenu »	Prestations « santé »
<b>Au moins une demande complétée ayant aboutie à un droit ouvert au moment de l'enquête</b>	<i>Pendant le rendez-vous</i>	26 %	30 %	23 %	15 %
	<i>Après le rendez-vous</i>	16 %	15 %	14 %	12 %
	<b>Pendant ou après le rendez-vous</b>	<b>41 %</b>	<b>45 %</b>	<b>37 %</b>	<b>27 %</b>
<b>Au moins une demande complétée n'ayant pas aboutie à un droit ouvert au moment de l'enquête (non aboutissement, droit fermé depuis)</b>		<b>30 %</b>	<b>27 %</b>	<b>32 %</b>	<b>16 %</b>
<b>Au moins une demande non complétée</b>		<b>49 %</b>	<b>39 %</b>	<b>36 %</b>	<b>63 %</b>

**Note** > Ces différentes situations peuvent concerner une même personne, lorsque celle-ci a mentionné plusieurs droits. Les lignes ne somment donc pas forcément à 100 %.

**Lecture** > Parmi les bénéficiaires d'un rendez-vous des droits ayant abordé au moins une prestation pour laquelle ils sont *a priori* éligibles, 26 % ont complété au moins une demande pendant le rendez-vous.

**Champ** > Personnes ayant abordé lors d'un rendez-vous des droits une prestation pour laquelle elles sont *a priori* éligibles.

**Source** > Données du projet Rendez-vous des droits élargis.

Pour près de la moitié des personnes qui ont abordé lors de l'entretien une prestation à laquelle elles étaient *a priori* éligibles, au moins une demande n'a pas été remplie, que ce soit pendant ou après le rendez-vous (*tableau 9*). La raison évoquée dans la moitié des cas est liée au coût des démarches à accomplir. Pour plus d'un quart des cas, c'est le manque de temps qui est cité (*tableau 10*). Le manque de pièces justificatives, cité dans 17 % des cas, l'est plus souvent lorsqu'il s'agit d'une prestation « famille » alors que la complexité, citée dans 15 % des cas, l'est plus souvent dans le cas des prestations « revenu ». Le RSA et la prime d'activité nécessitent effectivement le remplissage de déclarations trimestrielles de ressources, probablement plus contraignantes.

Dans 16 % des cas, les personnes ne voient pas l'utilité d'accéder au droit en question. C'est davantage le cas des prestations « santé », lesquelles ne consistent pas en des versements monétaires directs. Les raisons liées à un souci de stigmatisation – *via* l'opinion de l'entourage ou le refus de dépendre de l'aide sociale - sont quant à elles citées dans moins d'un cas sur dix.

**Tableau 10** • Raisons de la non demande ou du non aboutissement des démarches

		Toutes prestations	Prestations « famille »	Prestations « revenu »	Prestations « santé »
<b>Regard social</b>	<i>Opinion de l'entourage</i>	1 %	0 %	0 %	2 %
	<i>Refus de dépendre de l'aide sociale</i>	6 %	5 %	5 %	8 %
	<b>Total</b>	<b>7 %</b>	<b>5 %</b>	<b>5 %</b>	<b>10 %</b>
<b>Complexité des démarches</b>	<i>Trop compliqué</i>	15 %	11 %	20 %	14 %
	<i>Manque de temps</i>	27 %	27 %	25 %	26 %
	<i>Manque des pièces justificatives</i>	17 %	22 %	14 %	14 %
	<b>Total</b>	<b>47 %</b>	<b>57 %</b>	<b>46 %</b>	<b>38 %</b>
<b>N'en voit pas l'utilité</b>		<b>16 %</b>	<b>12 %</b>	<b>10 %</b>	<b>21 %</b>
<b>Autres<sup>15</sup></b>		<b>33 %</b>	<b>29 %</b>	<b>34 %</b>	<b>29 %</b>

**Note** > Ces différentes situations peuvent concerner une même personne, lorsque celle-ci a mentionné plusieurs droits. De même, une même personne peut citer plusieurs motifs de non complétude d'une demande d'ouverture de droit.

**Lecture** > Parmi les bénéficiaires d'un rendez-vous des droits ayant abordé au moins une prestation pour laquelle ils sont *a priori* éligibles mais qui n'ont pas effectué de démarche (ni pendant, ni après le rendez-vous), 16 % ont indiqué que c'était parce qu'ils n'en voyaient pas l'utilité.

**Champ** > Personnes ayant abordé lors d'un rendez-vous des droits une prestation pour laquelle elles sont *a priori* éligibles mais qui n'ont pas effectué de démarche (ni pendant, ni après le rendez-vous).

**Source** > Données du projet Rendez-vous des droits élargis.

## L'accompagnement au cœur de l'efficacité du rendez-vous des droits

Le rendez-vous des droits ne consiste pas seulement à informer les bénéficiaires de leurs droits potentiels. Dans le cas des droits Caf, les techniciens conseils et les travailleurs sociaux peuvent entamer des démarches pendant le rendez-vous. Plusieurs éléments montrent que cet accompagnement apparaît comme un facteur non négligeable de l'effet du rendez-vous des droits sur l'ouverture effective de nouveaux droits.

Premièrement, nous n'observons pas d'effet du rendez-vous des droits sur les prestations « santé » qui ne sont pas gérées par les Caf. Ce résultat peut être lié à la nature de la CMU-C et de l'ACS, assez différente des autres prestations. Mais il peut également s'expliquer par le fait que les agents des Caf ne peuvent pas entamer les démarches pour ces droits gérés par l'assurance maladie. D'après l'enquête téléphonique, la part de personnes ayant ouvert une prestation « santé » en ayant fait la demande après le rendez-vous est relativement similaire, bien que légèrement inférieure, à celle qu'on observe pour les prestations « revenu » et « famille » (*tableau 9*). La différence en termes d'ouverture de droit semble davantage se faire sur la part de personnes qui ouvrent un nouveau droit suite à une demande complétée pendant le rendez-vous. Parmi les personnes potentiellement éligibles qui ont abordé la CMU-C ou l'ACS pendant le rendez-vous, 15 % ont réalisé la demande pendant le rendez-vous et disposent de ce droit trois à quatre mois après. C'est le cas de près d'un quart des personnes pour les prestations « revenu » et de trois personnes sur dix pour les prestations « famille ».

Le fait qu'un agent aide à entamer les démarches pendant le rendez-vous est en effet lié à une ouverture de droit plus fréquente. Pour près de la moitié des bénéficiaires d'un rendez-vous des droits qui abordent au moins une prestation dont ils ne bénéficient pas avant, l'agent indique avoir aidé à entamer des démarches pendant l'entretien. Dans ce cas, 45 % de ces personnes ont effectivement ouvert au moins un droit dans les six mois qui ont suivi (*tableau 11*). Lorsque l'agent déclare ne pas avoir aidé à entamer des démarches, seules 35 % des personnes ont ouvert un nouveau droit. Cette différence liée à l'accompagnement pendant le rendez-vous est particulièrement notable pour les prestations « revenu » : 35 % des personnes accompagnées ont ouvert un nouveau droit au RSA ou à la prime d'activité dans les six mois, contre 25 % de celles qui ont seulement été informées. Notons cependant que les personnes qui ont été aidées pendant le rendez-vous n'ont pas forcément les mêmes caractéristiques que celles qui ne l'ont pas été, ce qui peut expliquer en partie les différences observées. Si ces résultats descriptifs ne

<sup>15</sup> Les autres cas correspondent le plus souvent à des personnes qui ont bien entamé les démarches après le rendez-vous mais qui n'ont plus cette prestation ou sont encore en attente de la recevoir.

suffisent pas à démontrer un effet propre de l'accompagnement, ils concordent avec les autres éléments de l'expérimentation allant dans ce sens.

**Tableau 11 • Ouverture de droits selon l'accompagnement réalisé pendant le rendez-vous des droits**

	Part de personnes ayant ouvert au moins une prestation dans les six mois	
	Si accompagnement	Si seule information
<i>Au moins une prestation abordée et non perçue avant les rendez-vous</i>	45 %	35 %
<i>Au moins une prestation « famille » abordée et non perçue avant les rendez-vous</i>	27 %	23 %
<i>Au moins une prestation « revenu » abordée et non perçue avant les rendez-vous</i>	35 %	25 %

**Lecture** > Parmi les personnes qui ont abordé au moins une prestation dont elles ne bénéficiaient pas, 45 % ont ouvert au moins un nouveau droit dans les six mois lorsque l'agent les a aidées à entamer des démarches pendant le rendez-vous.

**Champ** > Personnes ayant eu un rendez-vous des droits élargis.

**Source** > Données du projet Rendez-vous des droits élargis.

L'importance de l'accompagnement dans l'ouverture de droits est également confortée par les raisons évoquées par les bénéficiaires d'un rendez-vous des droits pour justifier la non-demande ou son non-aboutissement. D'après l'enquête téléphonique, les raisons principales sont plus souvent relatives à la complexité des démarches ([tableau 10](#)). Or l'accompagnement qui peut être réalisé pendant le rendez-vous des droits vise à diminuer cette complexité, en prenant le temps avec le bénéficiaire et en l'aidant dans le remplissage et sa compréhension des démarches.

Enfin, cette importance de l'accompagnement pendant le rendez-vous des droits est soulignée dans l'enquête qualitative. Lorsque les justificatifs sont suffisants, les agents Caf remplissent la demande ou réalisent la mise à jour du dossier en direct. Les personnes bénéficient alors d'une accélération de la procédure et d'un allègement du coût lié au formalisme des démarches, qui permet de fait d'augmenter les chances d'ouvrir un droit. De manière plus générale, le rendez-vous des droits est l'occasion de réaliser des simulations en direct (peu de participants au rendez-vous ont été incités à faire les simulations chez eux après le rendez-vous), de débloquer des situations pour les personnes déjà allocataires ou en cours de demande, d'aider à remplir les DTR (déclaration trimestrielle de ressources pour le RSA et la prime d'activité), etc. À partir des entretiens réalisés *a posteriori* avec certains participants, l'enquête qualitative décrit également la difficulté, notamment pour les plus fragiles, de se saisir de l'information après le rendez-vous. Ce constat traduit un réel besoin d'accompagnement pour ces personnes.

*« L'entretien était bien. Tout était clair. Elle m'a même tout noté sur un papier. Mais bon, vous savez comment c'est. D'abord j'ai perdu le papier, puis je l'ai retrouvé mais je ne me souvenais plus ce qu'il fallait faire exactement. Là je me suis dit, tant pis. » (Bénéficiaire)*

*« Je suis content, elle m'a aidé à remplir les papiers. Sinon, j'aurais été obligé de demander à ma sœur. Je ne la vois pas régulièrement et ça risquait de tomber à l'eau. » (Bénéficiaire)*

## Un dispositif bénéfique au-delà de l'ouverture de droits ?

Le rendez-vous des droits a pour principal objectif de lutter contre le non-recours en permettant la détection et l'ouverture de nouveaux droits. L'enquête qualitative nous informe sur les bénéfices plus larges de ces rendez-vous pour les bénéficiaires, mais également pour les professionnels des Caf ([encadré 2](#)).

Au-delà de l'ouverture de droits, le rendez-vous est l'occasion d'actualiser la situation des personnes déjà allocataires et de prévenir les indus. Or, la peur de l'indu apparaît comme une raison forte du non-recours, notamment pour un public connaissant des situations très changeantes, alternant périodes de chômage et périodes d'emploi.

*« Un décalage de 15 jours suffit pour se taper un indu et après je passe mon temps à rembourser. Alors non, je ne fais pas la demande de RSA maintenant. L'intérim, c'est le bordel. » (Bénéficiaire)*

*« C'est trop de boulot pour 50 balles en plus. Ça ne m'intéresse pas. Faut faire des déclarations régulièrement et tout... Puis, si je déclare le mauvais truc on va me réclamer l'argent. Je préfère laisser tomber. »  
(Bénéficiaire)*

Cet entretien personnalisé constitue également un moment privilégié de discussion qui permet aux bénéficiaires d'acquérir une meilleure connaissance du système des prestations sociales et du contexte institutionnel. Au-delà des ouvertures de droits qui font suite à des détections pendant le rendez-vous, le rendez-vous des droits peut être un moyen de lutter contre le non-recours à plus long terme, en rendant les personnes plus autonomes et plus familières du système de protection sociale.

*« Pour l'image de la Caf, c'est une réussite : on est là pour eux. Les gens ne s'y attendent pas. On a le temps de leur expliquer le fonctionnement de la Caf. C'est l'occasion de leur faire passer des infos qui ne relèvent pas que de l'ouverture de droits. On s'adapte, on balaie très large. » (Technicien conseil)*

Par ailleurs, le rendez-vous des droits permet de faire le point sur la situation des personnes de manière très large. Ainsi, le rendez-vous est l'occasion de discuter de la situation de l'individu, de son ménage mais également plus largement de son environnement familial. Or, nous ne mesurons pas ici l'impact qu'a pu avoir le rendez-vous sur l'ouverture de nouveaux droits par l'entourage du bénéficiaire, comme en atteste le témoignage suivant :

*« C'est un jeune homme de 18 ans inconnu de la Caf, il n'avait droit à rien, pas étudiant, hébergé chez sa grand-mère. En creusant, on s'aperçoit qu'elle ne touche aucune prestation, qu'elle est en situation de handicap et qu'elle a un autre enfant à charge. Le jeune homme est reparti avec une liste d'informations longue comme le bras pour son projet professionnel, pour sa grand-mère. Bref, au-delà de la personne, on étudie le droit d'une famille » (Technicien conseil)*

Cependant, les effets de plus long terme sont difficilement mesurables. Malgré l'appréciation positive vis-à-vis de l'entretien, l'enquête qualitative conclut à une relativement faible mobilisation postérieure au rendez-vous. Les raisons peuvent être diverses : le manque de temps pour des actifs dont les situations sont très changeantes, notamment lorsqu'ils ont droit à un montant relativement faible ou encore la difficulté à se saisir de l'information et le frein numérique pour les personnes les plus vulnérables.

Par ailleurs, lorsque l'entretien ne donne pas lieu à une ouverture de droit ou à une actualisation favorable de la situation, certains bénéficiaires peuvent ressentir un sentiment de frustration, notamment lorsqu'ils se sont déplacés sur place. La question du ciblage, mis particulièrement en avant par les professionnels des Caf, est prépondérante pour ce type de dispositif.

Globalement, ces éléments contribuent à une image très positive du rendez-vous des droits par les bénéficiaires. Le rendez-vous est perçu comme un entretien personnalisé, humain, basé sur l'échange et dans un contexte bienveillant, permettant d'établir une relation de confiance, ce qui est très apprécié par les bénéficiaires.

*« C'est bien de parler à un être humain à l'autre bout, si tu n'as pas compris quelque chose il va te l'expliquer » ; « C'est du contact humain » ; « Sur internet, on entend tout et son contraire. Là, j'ai une vraie personne qui sait de quoi elle parle et qui répond à mes questions. » (Bénéficiaires)*

*« L'entretien s'est bien passé, la personne a été super sympa, elle s'est renseignée, elle prenait son temps. »  
(Bénéficiaire)*

D'après les déclarations des bénéficiaires dans l'enquête téléphonique, le rendez-vous des droits atteint bien son objectif. Neuf bénéficiaires d'un rendez-vous des droits sur dix ont trouvé claires les explications données par les agents des Caf. Sept sur dix ont indiqué que ce rendez-vous les a aidés à mieux connaître les prestations auxquelles ils pouvaient avoir droit. Ainsi, les enquêtés qui ont bénéficié d'un rendez-vous des droits sont significativement plus nombreux à dire connaître les prestations auxquelles ils ont droit que s'ils n'en avaient pas bénéficié ([tableau 12](#)).

Cependant, le fait d'avoir eu un rendez-vous des droits n'a pas d'effet significatif sur l'opinion qu'ont les enquêtés des prestations sociales. L'opinion selon laquelle il est facile d'obtenir des informations, que les prestations sociales protègent les personnes qui en ont besoin, qu'elles sont trop généreuses ou encore qu'elles sont trop difficiles d'accès est similaire que les personnes aient bénéficié ou non d'un rendez-vous des droits.

**Tableau 12 • Effet du rendez-vous sur l'opinion vis-à-vis des prestations sociales**

	Connaît bien les prestations auxquelles il pourrait avoir droit	Il est facile d'obtenir des informations sur les prestations	Les prestations sociales protègent les personnes qui en ont besoin	Les prestations sociales sont trop généreuses	Les prestations sociales sont trop difficiles d'accès
<i>Groupe de contrôle</i>	0,59	0,51	0,76	0,34	0,56
<i>Effet du traitement</i>	0,023 **	0,013	0,004	-0,016	0,013
<i>Effet du rendez-vous</i>	0,097 **	0,056	0,016	-0,065	0,057

**Note** > La deuxième ligne correspond au coefficient  $\delta$  de l'équation (1). La dernière ligne correspond au coefficient  $\delta_2$  de l'équation (4). Ces estimateurs sont significatifs au seuil de \* 10 % ; \*\* 5 % ; \*\*\* 1 %.

**Lecture** > 59 % des personnes du groupe de contrôle déclarent bien connaître les prestations auxquelles elles peuvent avoir droit. Le fait d'appartenir à l'échantillon test plutôt qu'à l'échantillon témoin augmente cette part de 2,3 points de pourcentage et le fait d'avoir bénéficié d'un rendez-vous des droits l'augmente de 9,7 points.

**Source** > Données du projet Rendez-vous des droits élargis.

### Encadré 2 • Les rendez-vous des droits élargis vus par les professionnels des Caf

Les résultats de l'enquête qualitative portent également sur le rapport des professionnels des Caf – techniciens conseil, travailleurs sociaux, directions – au dispositif du rendez-vous des droits, et à son extension dans le cadre de cette expérimentation.

Le rendez-vous des droits ne semble pas avoir bouleversé les pratiques des agents déjà très sensibilisés à la question du non-recours. Ainsi, le plan de dialogue à suivre dans le cadre de ces rendez-vous est jugé le plus souvent trop prescriptif. En revanche, la formalisation du rendez-vous des droits a eu pour bénéfice de structurer la prospection et d'interroger les pratiques et connaissances, notamment vis-à-vis des droits non gérés par les Caf. Elle a également permis davantage de synergie entre techniciens conseil – agents des Caf experts en matière de prestations versées par les Caf – et travailleurs sociaux – professionnels de l'action sociale dans sa globalité mais moins experts des modalités des droits Caf. D'un point de vue des ressources humaines, l'expérimentation a été l'occasion, dans plusieurs Caf, de réfléchir aux organisations mises en place dans le cadre des rendez-vous des droits.

Les attentes des professionnels des Caf sont grandes concernant l'extension du rendez-vous des droits à un public qui n'est pas forcément connu des Caf. De fait, cette extension représente pour eux une opportunité de dépasser l'action d'accès aux droits du rendez-vous des droits classique, le public étant relativement pro-actif et en proximité avec l'institution, et de mener une réelle action de lutte contre le non-recours, en allant vers des publics en situation de non-demande. Les agents des Caf voient également un grand intérêt dans le renforcement des collaborations inter-institutionnelles pour accéder à de nouveaux publics. Face à cette attente forte, les professionnels des Caf ont pu être déçus de recevoir pour grande partie des profils qu'ils connaissaient déjà ou des personnes qui n'étaient pas éligibles aux droits discutés.

Pour eux, le rendez-vous des droits élargis permet de « replacer le social au cœur de l'institution ». Les agents, comme la direction, notent les effets positifs d'un temps long et personnalisé sur l'image de l'institution.

*« Le rendez-vous des droits est une vitrine pour la Caf. On accueille des personnes pendant 45 minutes en individuel. Elles ne font pas la queue. On leur montre qu'on est là pour eux. C'est une très grande publicité. C'est bon pour l'image de la Caf. » (Direction)*

## ■ CONCLUSION

Le dispositif mis en place dans le cadre de l'expérimentation « rendez-vous des droits élargis » augmente significativement la part de personnes ouvrant de nouveaux droits. Le rendez-vous des droits lui-même contribue à augmenter d'un tiers la part de demandeurs d'emploi en début ou fin de droits ouvrant un nouveau droit dans les six mois. Cet effet positif très net est principalement lié à l'ouverture de droit au RSA, à la prime d'activité et, dans une moindre mesure, aux allocations logement.

Les demandeurs d'emploi en fin de droits sont les principaux bénéficiaires du rendez-vous en matière d'ouverture de droits, au RSA et à la prime d'activité principalement. Ce résultat va dans le sens des objectifs fixés dans la dernière COG État-Cnaf d'étendre le dispositif à d'autres publics en favorisant les relations inter-institutionnelles, notamment avec Pôle Emploi. Ce public pourrait effectivement faire partie des cibles à prioriser au vu de l'efficacité du dispositif auprès de cette population.

D'autres résultats de cette expérimentation constituent des pistes de réflexion pour améliorer l'offre de service des organismes de protection sociale en matière de lutte contre le non-recours, notamment *via* le rendez-vous des droits mis en place depuis 2014 par la Cnaf.

Premièrement, l'accompagnement individuel et personnalisé proposé dans le cadre du rendez-vous des droits apparaît comme essentiel pour lutter efficacement contre le non-recours. Le choix fait avec le rendez-vous des droits d'une approche individualisée des situations avec un ciblage fin, un contact personnalisé et un accompagnement renforcé semble efficace.

Pour améliorer l'efficacité du dispositif, plusieurs enjeux se dégagent. Le premier concerne l'amélioration du taux de participation au rendez-vous, laquelle peut passer par un ciblage plus précis, les personnes les plus concernées pouvant être les plus enclines à participer, et des modes de contact différents et plus lisibles pour les personnes. Une manière d'améliorer le ciblage peut être de développer les expérimentations de « datamining accès aux droits » menées actuellement par la Cnaf. Celles-ci visent à identifier, à partir de diverses informations dont les Caf disposent, les allocataires qui ont le plus de chances d'être en situation de non-recours. La question du ciblage est également une question essentielle en matière d'efficience du dispositif, dans l'objectif d'allouer les moyens pour les personnes qui en bénéficieraient le plus.

Le second enjeu concerne les modalités du dispositif et notamment la possibilité de réaliser l'entretien par téléphone. De fait, ce dernier semble permettre d'atteindre une population avec un coût de déplacement important. Cependant, les résultats de l'enquête qualitative révèlent des situations contrastées : si l'entretien téléphonique semble suffisant dans des situations relativement faciles, il apparaît moins adapté pour traiter des situations plus complexes.

Un troisième enjeu concerne l'amélioration de l'efficacité du rendez-vous sur les prestations « santé » qui ne sont pas gérées par les Caf. Cette amélioration peut passer par une formation accrue des techniciens conseil sur les aides hors Caf ou encore par des échanges inter-institutionnels renforcés. D'autres droits non gérés par les Caf et évoqués pendant les rendez-vous des droits, mais non traités dans cette étude, peuvent être concernés de la même manière.

L'efficacité du rendez-vous des droits ne tient pas qu'à son impact sur le nombre d'ouverture de nouveaux droits. Ainsi, les effets positifs de ce dispositif sur l'image des Caf, sur la connaissance des prestations et du contexte institutionnel, peuvent générer des effets potentiellement à plus long terme qui ne sont pas à négliger. Par ailleurs, l'efficacité pourrait se mesurer en étudiant également l'impact sur le montant perçu des nouveaux droits ouverts ou des droits mis à jour suite au rendez-vous. De fait, nous nous intéressons ici au nombre de personnes qui bénéficient du rendez-vous des droits, sans différencier s'il s'agit de personnes qui bénéficient d'un montant relativement faible ou au contraire de personnes qui bénéficient d'un montant relativement conséquent, lesquelles peuvent constituer une population d'intérêt prioritaire pour les Caf.

## ■ BIBLIOGRAPHIE

Barlet M, Gaini M, Gonzalez L et Legal R (dir.) (2019), *La complémentaire santé. Acteurs, bénéficiaires, garanties*. Coll. Panoramas de la DREES Santé.

Castell L. et Perron-Bailly E. (2018), « Lutte contre le non-recours : 63 % des personnes pouvant bénéficier d'une prestation sociale y accèdent après un *rendez-vous des droits* », *Etudes et Résultats*, n°1058.

Courrelongue E. et Thomas V. (2017), « Le rendez-vous des droits des caisses d'Allocations familiales », CNAF, *l'e-essentiel*, n° 168. Currie J. (2004), « The Take Up of Social Benefits », *NBER Working Papers*, 10488.

Domingo P. et Pucci M. (2012), « Les non-recourants au RSA », CNAF, *l'e-essentiel*, n°124.

Dubois H. et Ludwinek A. (2015), « Access to social benefits: Reducing non-take-up », Eurofund.

Duflo E. et Saez E (2003), "The Role of Information and Social Interactions in Retirement Plan Decisions: Evidence from a Randomized Experiment", *The Quarterly Journal of Economics*, 118-3, pp. 815-842.

Finkelstein A. et Notowidigdo M. (2019), « Take-up and Targeting: Experimental Evidence from SNAP », *The Quarterly Journal of Economics*, 134-3, pp. 1505-1556.

Friconneau C. (2014), « La contribution du répertoire national de la protection sociale à la détection des droits potentiels et des droits ouverts indûment », *Regards*, n°46, pp. 115-122.

Gastel R. V., Goedemé T., Janssens J., Lefevère E. et Lemkens R. (2017), « A Reminder to Pay Less for Healthcare : take-up of Increased Reimbursement in a large-scale randomized field experiment », University of Antwerp, *Herman Deleeck Centre for Social Policy Working Papers*, 1712.

Matikka T. et Paukkeri T. (2016), « Does Information Increase the Take-Up of Social Benefits ? Evidence from a New Benefit Program », *VATT Institute for Economic Research Working Papers*, 83.

Moffitt R. (1983), « An Economic Model of Welfare Stigma », *American Economic Review*, pp.1023-1035.

Warin P. (2016), *Le non-recours aux politiques sociales*. Presses universitaires de Grenoble.

Rapport du Gouvernement sur la pauvreté en France, décembre 2012.

## Annexe 1. Courriers d'invitation

Courrier dit « neutre »



Madame, Monsieur,

Vous étiez inscrit à Pôle Emploi au JJ MM AAAA. Vous avez peut-être droit à des prestations sociales et familiales dont vous ne bénéficiez pas encore.

Nous vous invitons à prendre contact, dès aujourd'hui, avec votre Caf en appelant le



### Pour quoi faire ?

Bénéficier d'un rendez-vous personnalisé avec un professionnel de votre Caf pour étudier vos droits de manière détaillée.

Vous informer sur les prestations sociales et familiales auxquelles vous pouvez prétendre, mais dont vous ne bénéficiez peut-être pas encore.

### Comment faire ?

Rien de plus simple. En appelant le <<Téléphone>>, vous convenez d'un rendez-vous et obtenez immédiatement toutes les informations utiles pour vous y rendre.

Pour vous permettre d'accéder à l'ensemble de vos droits aux prestations familiales et sociales, appelez dès maintenant le <<Téléphone>> !

Nous sommes à votre service pour vous présenter les prestations sociales et familiales qui correspondent à votre situation. Vous êtes susceptible d'être contacté par un agent de la Caf à partir du numéro <<Téléphone>> pour vous donner toutes les informations utiles au déroulement du rendez-vous proposé.

Dans l'attente de votre appel, recevez, Madame, Monsieur, nos salutations respectueuses.

<<Prenom Nom>>  
<<Fonction>>  
<<Signature de Pôle Emploi>>

La proposition de rendez-vous personnalisé avec la Caf fait l'objet d'un traitement informatique de données à caractère personnel afin que la Caf dispose de la liste de personnes susceptibles de prendre ce rendez-vous. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes, qui s'exerce par courrier électronique auprès du correspondant informatique et libérés à Pôle Emploi à l'adresse suivante: courriers-cnif-cada.00247@pole-emploi.fr

## Courrier dit « neutre », avec possibilité de rendez-vous par téléphone



Madame, Monsieur,

Vous étiez inscrit à Pôle Emploi au JJ MM AAAA. Vous avez peut-être droit à des prestations sociales et familiales dont vous ne bénéficiez pas encore.

**Nous vous invitons à prendre contact, dès aujourd'hui, avec votre Caf en appelant le**



### <<Téléphone>>

#### Pour quoi faire ?

Bénéficier d'un rendez-vous personnalisé avec un professionnel de votre Caf pour étudier vos droits de manière détaillée.

Vous informer sur les prestations sociales et familiales auxquelles vous pouvez prétendre, mais dont vous ne bénéficiez peut-être pas encore.

#### Comment faire ?

Vous avez le choix entre deux solutions

**1- Vous vous déplacez sur le lieu de votre rendez-vous:**

En appelant le <<Téléphone>>, vous convenez d'un rendez-vous et obtenez immédiatement toutes les informations pour vous y rendre.

**2- Vous préférez un rendez-vous téléphonique:**

Vous appelez le <<Téléphone>> pour convenir d'un rendez-vous téléphonique. Un professionnel de la Caf vous contactera et réalisera le rendez-vous par téléphone.

Pour vous permettre d'accéder à l'ensemble de vos droits aux prestations familiales et sociales, appelez dès maintenant le <<Téléphone>> !

**Nous sommes à votre service** pour vous présenter les prestations sociales et familiales qui correspondent à votre situation. Vous êtes susceptible d'être contacté par un agent de la Caf à partir du numéro <<Téléphone>> pour vous donner toutes les informations utiles au déroulement du rendez-vous proposé.

Dans l'attente de votre appel, recevez, Madame, Monsieur, nos salutations respectueuses.

<<Prénom Nom>>

<<Fonction>>

<<Signature de Pôle Emploi>>

La proposition de rendez-vous personnalisé avec la Caf fait l'objet d'un traitement informatique de données à caractère personnel afin que la Caf dispose de la liste de personnes susceptibles de prendre ce rendez-vous. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes, qui s'exerce par courrier électronique auprès du correspondant informatique et libertés à Pôle Emploi à l'adresse suivante: [courriers-cnl-cada.00247@pole-emploi.fr](mailto:courriers-cnl-cada.00247@pole-emploi.fr)

## Connaissez-vous vos droits ? Voici quelques exemples\* de situations qui pourraient être les vôtres. Elles ont été testées sur le site [mes-aides.gouv.fr](http://mes-aides.gouv.fr).

\* Attention, ces montants sont donnés à titre indicatif. Le montant définitif vous sera communiqué au moment de l'étude de votre dossier. En effet, votre situation familiale, vos ressources ou celles de votre foyer peuvent être différentes par rapport aux éléments pris en compte dans ces exemples.

### Sébastien est un auto-entrepreneur de 30 ans

Sébastien, célibataire, est inscrit à Pôle Emploi depuis presque 2 ans, après avoir travaillé au Smic pendant 6 ans en tant que vendeur dans un magasin d'informatique. En 2015, il a démarré une activité d'auto-entrepreneur qui a pour objet l'achat et la revente d'objets sur Internet. Cette activité a généré un chiffre d'affaires de 30 000 € en 2015. Mais en début 2016, il doit faire face à une baisse temporaire des commandes d'environ deux tiers. Pour les trois derniers mois, le chiffre d'affaires a été de 2 400 €. Il habite dans un meublé, sur Paris, en colocation avec des amis. Sa part du loyer est de 400 € par mois charges comprises.

Sébastien a droit à 770 € par mois d'aides, ainsi qu'à une protection complémentaire santé gratuite :

- Prime d'activité (250 €/mois)
- Revenu de solidarité active (Rsa, 520 €/mois)
- Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C)

### Christophe et Natalie ont 38 et 40 ans, ils vivent avec leurs deux enfants de 10 et 15 ans et ils ne travaillent pas

Christophe est au chômage depuis plus de 2 ans, après la fin d'un CDI payé 2 000 € net/mois, et Natalie a choisi de ne plus travailler après la naissance de ses enfants. Ils sont propriétaires de leur logement sans charges de remboursement.

Christophe et Natalie ont droit à 1 160 € d'aides par mois ainsi qu'à une protection complémentaire santé gratuite :

- Allocations familiales (130 €/mois)
- Allocation de Solidarité Spécifique (ASS, 490 €/mois)
- Revenu de solidarité active (Rsa, 480 €/mois)
- Bourse de collège (360 €/an)
- Bourse de lycée (360 €/an)
- Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C)

### Marion (25 ans) et son compagnon, Thomas (25 ans)

Ils habitent ensemble, à Lyon, dans un studio meublé qu'ils louent à 500 €/mois. Marion a travaillé 2 ans au Smic à temps complet. Son dernier CDD s'est terminé il y a 4 mois. Elle a perçu des allocations chômage d'un montant mensuel de 650 €. Depuis 1 mois, elle vient de retrouver un emploi à temps partiel (20 h par semaine) au Smic. Depuis 4 mois, Thomas est en stage rémunéré à 800 €/mois.

Marion et Thomas ont droit à 560 € d'aides par mois et un «chèque santé» de 400 €/an :

- Aides au logement (150 €/mois)
- Prime d'activité (410 €/mois)
- Aide au paiement d'une complémentaire (ACS, 400 €/an)

### Sandrine, 39 ans, vient de se séparer de son conjoint et a trouvé un emploi à temps partiel

Sandrine élève seule sa fille de 12 ans, à Quimper. Elle n'a pas travaillé pendant les 10 dernières années, et elle s'est inscrite à Pôle Emploi. La semaine dernière, elle a trouvé une activité à temps partiel de 15 h par semaine au Smic. Elle loue un trois pièces 500 €/mois.

Sandrine a droit à 1 130 € d'aides par mois ainsi qu'à une protection complémentaire santé gratuite :

- Aides au logement (350 €/mois)
- Allocation de soutien familial (Asf, 100 €/mois)
- Allocation de Solidarité Spécifique (ASS, 490 €/mois)
- Revenu de solidarité active (Rsa, 190 €/mois)
- Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C)

Et vous, à quoi avez-vous droit ?  
Pour le savoir, allez sur le site [mes-aides.gouv.fr](http://mes-aides.gouv.fr)  
et répondez à l'invitation de votre Caf.

## Les aides sociales sont un droit, elles sont là pour vous aider dans les moments difficiles

D'anciens  
bénéficiaires  
témoignent

### Muriel,

Agent administratif, 52 ans

À la naissance de mon fils, j'ai choisi de mettre entre parenthèses ma vie professionnelle pour m'occuper de lui. Durant un temps, le père de celui-ci subvenait à nos besoins. Cependant, il y a quelques années, il n'a plus été en mesure de nous verser de l'argent. Je me suis retrouvée brutalement avec mon fils sans ressources et sans logement. J'ai donc entrepris plusieurs démarches dont une demande de RSA auprès de la Caf. Cette prestation m'a permis de faire face à une partie de mes difficultés financières et d'envisager plus sereinement la recherche d'un logement et d'un emploi. Aujourd'hui, je suis en contrat dans l'administration et j'ai retrouvé un appartement.

### Olivier,

Ouvrier agricole, 45 ans

Lorsque ma compagne est décédée il y a 2 ans, je me suis retrouvé un peu perdu face aux démarches administratives. Certaines de mes aides ont été suspendues. J'ai eu rendez-vous avec une assistante sociale de la Caf. Celle-ci m'a accompagné pour résoudre les problèmes liés à mon dossier. Son intervention m'a aidé pour solder ma dette locative et j'ai pu bénéficier de l'allocation logement et de l'allocation de soutien familial auxquelles j'avais droit. Ces aides m'ont aidé à surmonter certaines des difficultés financières que j'ai pu rencontrer à cette période de ma vie.

Ils ont  
rencontré  
des  
difficultés  
financières

Les aides  
sociales leur  
ont permis  
de rebondir

### Martine,

Hôtesse administrative, 34 ans

Suite à une séparation et à des charges de loyer élevées, j'ai commencé à contracter une dette locative qui s'est aggravée pendant l'arrêt maladie que l'on m'a prescrit durant ma grossesse. J'ai cependant pu reprendre le travail après la naissance de mon fils grâce à la Caf qui m'a aidé à trouver un mode de garde pour lequel je pouvais bénéficier d'aides financières. J'ai aussi fini par trouver un appartement au loyer moins élevé et j'ai pu bénéficier d'un prêt par l'intermédiaire de la Caf pour le meubler. Aujourd'hui, j'ai donc un emploi et un logement où je vis avec mon fils de 4 ans.

Des aides existent pour la santé, le logement, l'éducation de vos enfants...



## Annexe 2. Déterminants et raisons de la non-ouverture de droits

**Tableau A** • Le profil des bénéficiaires qui complètent (ou non) une demande de prestation

	Complétée pendant le rendez-vous (26 %)	Complétée après le rendez-vous (16 %)	Non complétée (49 %)
<b>Femme</b>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>
<b>Âge<sup>1</sup></b>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>
<b>Marié ou vie maritale</b>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>
<b>A des enfants à charge</b>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>
<b>Formation de niveau bac ou plus</b>	-0,065** (22 %)	<i>ns</i>	<i>ns</i>
<b>Nationalité étrangère</b>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>
<b>Demandeur d'emploi en fin de droit</b>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>
<b>Allocataire Caf</b>	<i>ns</i>	0,099*** (19 %)	<i>ns</i>
<b>Ressources mensuelles du ménage supérieures à 1 500 euros<sup>2</sup></b>	-0,106*** (19 %)	<i>ns</i>	-0,104** (45 %)
<b>A eu un rendez-vous téléphonique</b>	-0,122*** (18 %)	0,057* (20 %)	0,253*** (66 %)
<b>Reçoit une aide lors de ses démarches administratives<sup>2</sup></b>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>
<b>Attentes vis-à-vis du rendez-vous<sup>2</sup></b>			
* Faire le point sur sa situation / son dossier	0,066* (31 %)	<i>ns</i>	<i>ns</i>
* Obtenir des informations sur des prestations déjà perçues	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>
* Vérifier le droit à d'éventuelles nouvelles prestations	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>
* Recevoir une aide administrative	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>

**Note** > <sup>1</sup> Les statistiques descriptives correspondent à l'âge moyen dans la population concernée. <sup>2</sup> Ces variables sont exclusivement disponibles dans l'enquête téléphonique. Les estimateurs correspondent aux coefficients de régression de la variable exprimée en colonne sur l'ensemble des variables exprimées en ligne. Ces estimateurs sont significatifs au seuil de \* 10 % ; \*\* 5 % ; \*\*\* 1 %.

**Lecture** > 22 % des personnes avec un diplôme supérieur ou égal au baccalauréat ayant abordé lors d'un rendez-vous des droits une prestation pour laquelle elles sont *a priori* éligibles l'ont complété pendant le rendez-vous (contre 26 % en moyenne). Le fait d'avoir une formation de niveau bac ou plus diminue de 6,5 points de pourcentage le fait de compléter une demande pendant le rendez-vous, toutes choses égales par ailleurs.

**Champ** > Personnes ayant abordé lors d'un rendez-vous des droits une prestation pour laquelle elles sont *a priori* éligibles.

**Tableau B** • Raisons de la non-réalisation des démarches durant le rendez-vous

	Toutes prestations	Prestations « famille »	Prestations « revenu »	Prestations « santé »
Manque de temps	18 %	14 %	17 %	20 %
Manque des pièces justificatives	42 %	37 %	41 %	40 %
Impossibilité de compléter la demande par téléphone <sup>1</sup>	58 %	55 %	66 %	44 %
Autres	24 %	22 %	16 %	31 %

**Note** > <sup>1</sup> Ce motif concerne uniquement les personnes ayant eu un rendez-vous téléphonique (champ filtré sur cette population). Ces différentes situations peuvent concerner une même personne, lorsque celle-ci a mentionné plusieurs droits. De même, une même personne peut citer plusieurs motifs de non complétude d'une demande d'ouverture de droit.

**Lecture** > Parmi les bénéficiaires d'un rendez-vous des droits ayant abordé au moins une prestation pour laquelle ils sont *a priori* éligibles mais qui n'ont pas complété de démarche pendant le rendez-vous, 18 % ont indiqué que c'était parce qu'ils avaient manqué de temps.

**Champ** > Personnes ayant abordé lors d'un rendez-vous des droits une prestation pour laquelle elles sont *a priori* éligibles mais qui n'ont pas complété de démarche pendant le rendez-vous.

**Source** > Données du projet Rendez-vous des droits élargis.



## Les dossiers de la DREES

N° 47 • janvier 2020

### Les rendez-vous des droits des Caf : quels effets sur le non-recours ?

**Directeur de la publication**  
Fabrice Lenglard

**Responsable d'édition**  
Souphaphone Douangdara

**ISSN**  
2495-120X



La DREES fait partie  
du Service statistique public  
pilote par l'Insee.

Ministère des Solidarités et de la Santé  
Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES)  
14 avenue Duquesne - 75 350 paris 07 SP

Retrouvez toutes nos publications sur [drees.solidarites-sante.gouv.fr](https://drees.solidarites-sante.gouv.fr) et nos données sur [www.data.drees.sante.fr](https://www.data.drees.sante.fr)