



MINISTÈRES
ÉCONOMIQUES
ET FINANCIERS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Enquête sur l'action sociale au sein des ministères économiques et financiers

Vague 2024

Enquête menée par le SG-SIRCOM

Rapport de résultats – novembre 2024

Contacts au SIRCOM :

Nicolas Fert, nicolas.fert@finances.gouv.fr
Julien Carbonnel-Aslanian, julien.carbonnel@finances.gouv.fr
Bureau de la communication externe – Pôle études

Méthodologie de l'enquête

- L'enquête a été **menée sur Internet**, via un questionnaire envoyé à tous les agents des ministères économiques et financiers, et relayé sur les différents canaux d'information interne (Alizé, intranets directionnels, newsletter Alizé).
- Le questionnaire est resté en ligne **du 4 au 22 novembre**.
- **16 022 agents ont répondu** au questionnaire (*profil détaillé en page 3*), soit **12% de participation** (10% en 2023).
- Afin d'assurer la représentativité de l'enquête, **les résultats ont été redressés par type d'affectation (centrale / déconcentré), sexe et catégorie statutaire**, pour refléter le profil réel des agents du ministère (*données du Bilan social 2022*).

Profil des répondants

Direction	Répondants	% brut
DGFIP	12 253	76,5%
DGDDI	1 418	8,9%
INSEE	689	4,3%
DGCCRF	411	2,6%
Autres directions	1 251	7,8%
Total	16 022	100%

Genre	Répondants	% brut	% redressé
Administration centrale	4 025	25,1%	10,2%
Services déconcentrés	11 997	74,9%	89,8%
Total	16 022	100%	100%

Sexe	Répondants	% brut	% redressé
Femme	10 658	66,5%	54,8%
Homme	5 364	33,5%	45,2%
Total	16 022	100%	100%

Catégorie statutaire	Répondants	% brut	% redressé
Catégorie A+	1 037	6,5%	2,4%
Catégorie A	4 492	28,0%	32,6%
Catégorie B	7 114	44,4%	39,9%
Catégorie C	3 379	21,1%	25,1%
Total	16 022	100%	100%

Principaux enseignements

- ❑ **Les différents dispositifs d'action sociale ministérielle restent bien connus des agents, sans évolution notable** cette année. La restauration demeure le mieux identifié avec 96% de notoriété, tandis que les autres se situent entre 81% et 92% - hormis l'aide à la parentalité, logiquement plus ciblées (66%, -4 cette année).
- ❑ **Les taux de recours sont stables également, la restauration demeurant en tête** (96%), et deux autres dispositifs ayant déjà été utilisés par plus d'un agent sur deux (le spectacle de Noël et l'ALPAF). L'aide à la parentalité est logiquement le dispositif le moins utilisé (35%, mais en légère hausse de 4 points – 31% l'an passé), tandis qu'on note une **petite hausse du recours aux sorties culturelles** (43%, +6). A noter aussi que **les femmes utilisent davantage les différents dispositifs que les hommes** de façon générale, et que le recours à l'action sociale est globalement plus fréquent en déconcentré (vs la centrale).
- ❑ **La satisfaction quant à ces différents dispositifs reste très bonne** (entre 78% et 90% de satisfaits, pour 85% en moyenne), **et très stable cette année après un progrès l'an passé** – hormis une légère baisse pour l'aide à la parentalité (-6, peut-être du fait de son utilisation plus fréquente que l'an passé), qui recueille toutefois toujours une large satisfaction (80%).
- ❑ **Au final, la satisfaction globale sur l'action sociale ministérielle reste bonne, et progresse même cette année** : 75% des agents se disent satisfaits dans l'ensemble, en hausse de 3 points par rapport à 2023. Les femmes restent quant à elles un peu plus positives que les hommes (77% vs 71%).

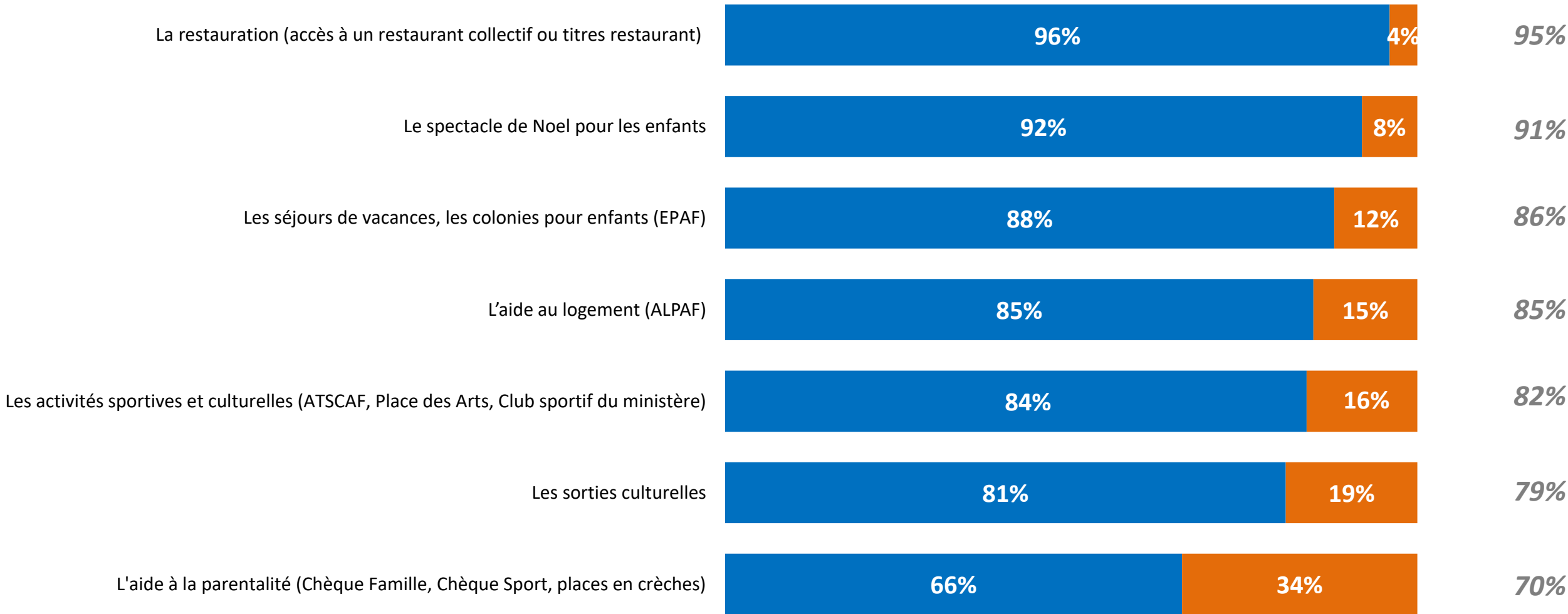
Résultats détaillés

Questions fermées

Des dispositifs toujours assez largement connus, sans évolutions notables par rapport à 2023

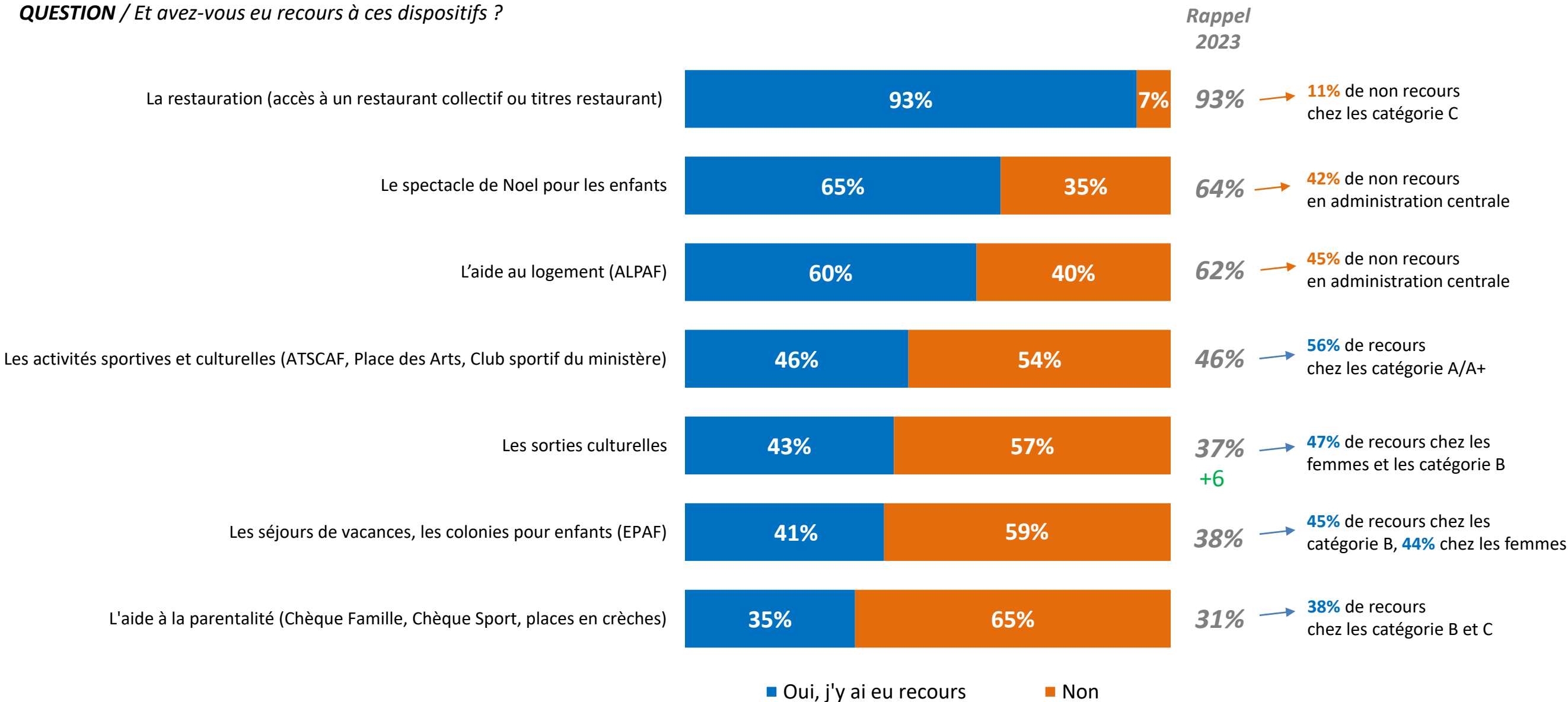
QUESTION / Voici les différents dispositifs d'action sociale ouverts aux agents des MEF. Pour chacun d'entre eux, merci d'indiquer si vous le connaissez.

Rappel 2023



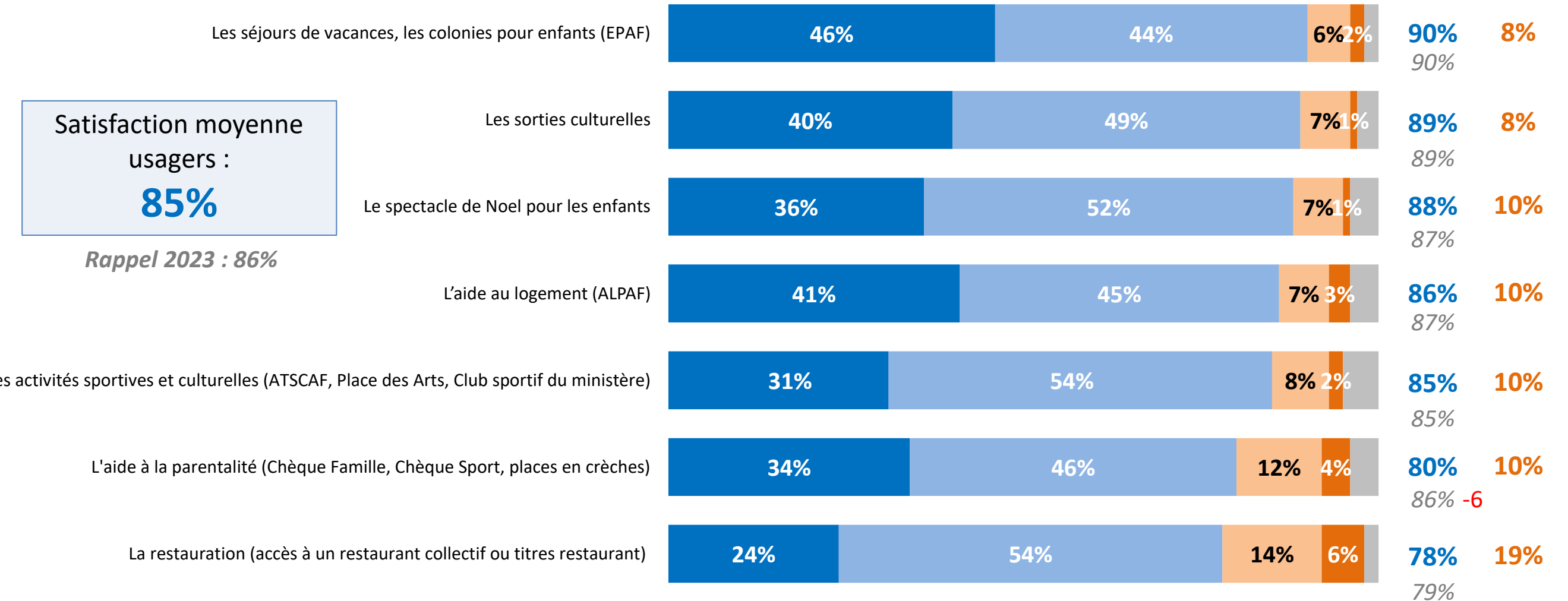
Peu d'évolution aussi sur les taux de recours : la restauration reste loin devant, les autres dispositifs se situant entre 2/3 et 1/3 de recours

QUESTION / Et avez-vous eu recours à ces dispositifs ?



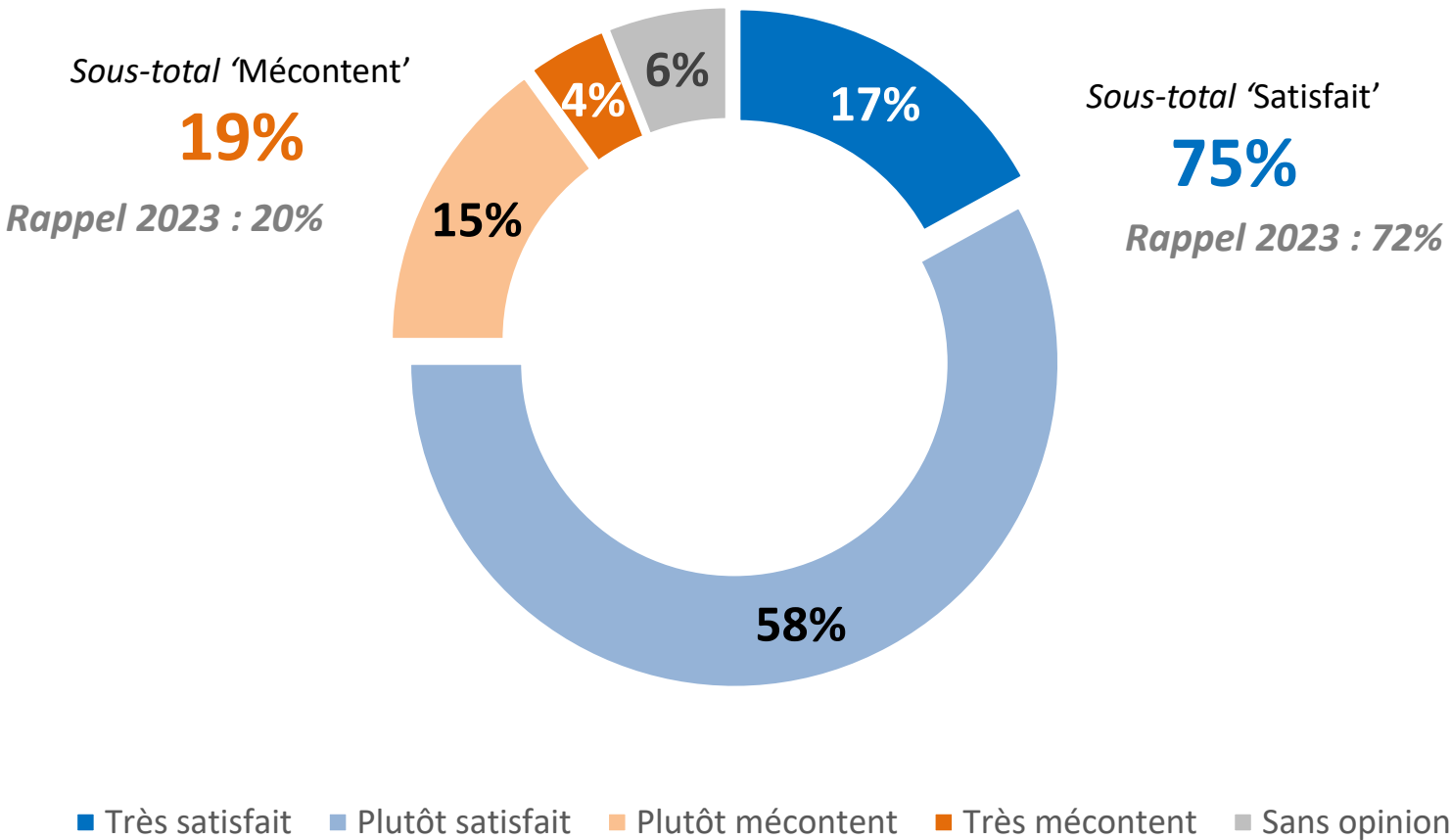
La satisfaction est stable et très majoritaire pour tous les dispositifs, hormis une légère baisse sur l'aide à la parentalité

QUESTION / Vous avez indiqué avoir déjà eu recours aux dispositifs suivants. Pour chacun d'entre eux, merci d'indiquer votre niveau de satisfaction à l'égard des prestations dont vous bénéficiez ou avez bénéficié.



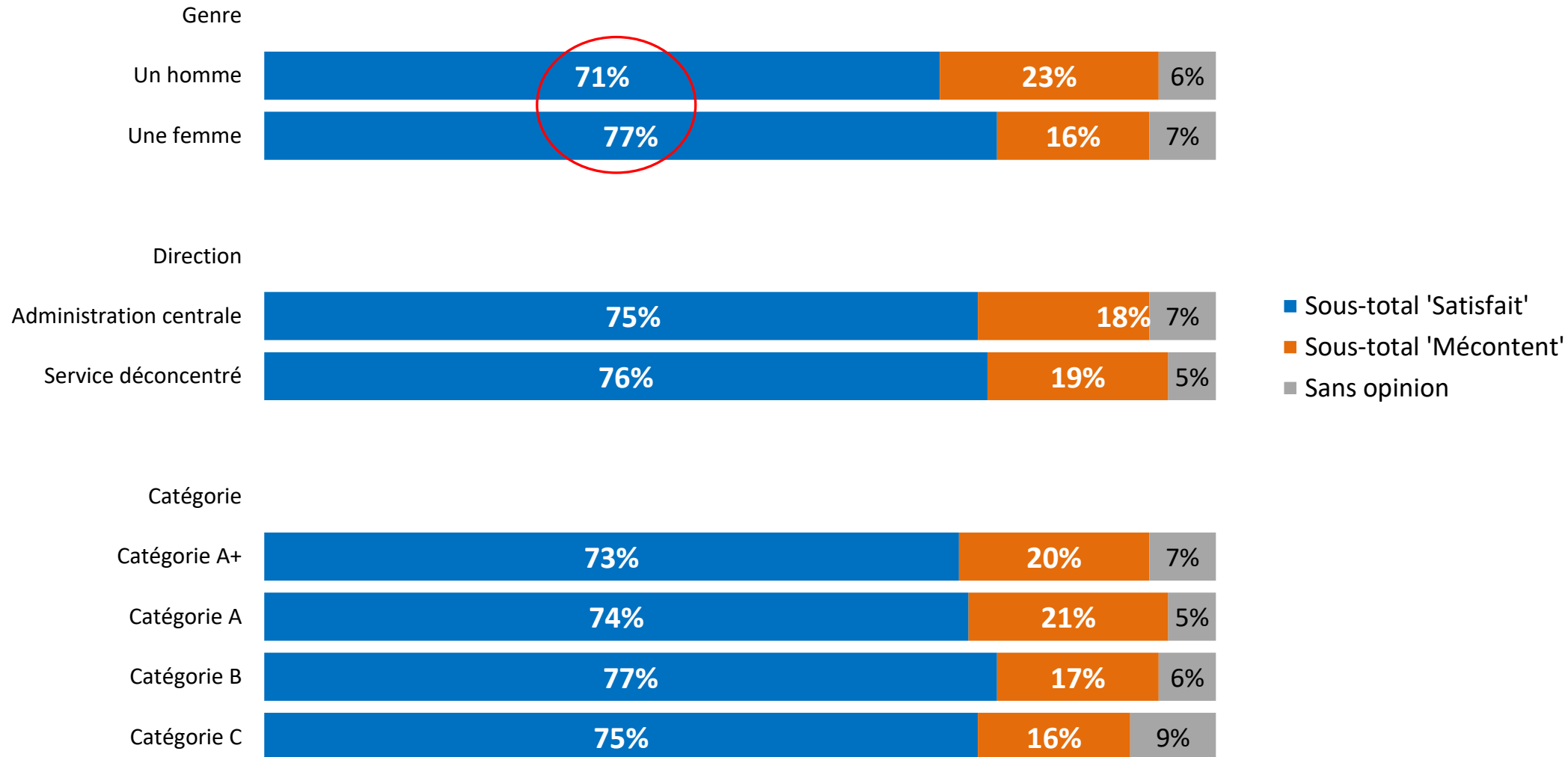
Au final, une très bonne satisfaction globale quant à l'action sociale, et en légère hausse cette année

QUESTION / De manière générale, quel est votre niveau de satisfaction sur l'ensemble de l'action sociale proposée aux agents des ministères économiques et financiers ?



Une satisfaction qui reste un peu plus élevée chez les femmes. Peu de différences par localisation ou catégorie d'agent.

QUESTION / De manière générale, quel est votre niveau de satisfaction sur l'ensemble de l'action sociale proposée aux agents des ministères économiques et financiers ?



Résultats détaillés

Remarques finales

Divers points de progrès signalés dans les remarques finales

QUESTION / Pour finir, avez-vous des remarques ou suggestions sur l'action sociale au sein du ministère, ou sur un dispositif en particulier ?

5649 agents se sont exprimés sur cette question

Dans les demandes et manquements pointés, 10 grandes thématiques ressortent :

- a. Une offre trop ciblée vers les familles, et avec conditions de revenus trop stricte ;
- b. Une offre plus développée à Paris (ou grandes agglos) que dans le reste de la France ;
- c. Une offre globale qui se restreint, moins fournie que dans le privé ;
- d. Prix de la restauration en hausse, ou excessif pour certaines catégories d'agents ;
- e. Un montant des tickets restaurants trop bas, surtout dans le contexte d'inflation ;
- f. Le souhait de bénéficier de tickets restaurants quand ce n'est pas le cas (restaurant trop cher, trop éloigné, etc.) ;
- g. Parc de logements insuffisant ou difficultés à faire traiter/accepter son dossier ;
- h. Un manque de places en crèches, des structures trop éloignées de son domicile ou lieu de travail ;
- i. Des difficultés à s'inscrire pour les différentes sorties culturelles, sélection parfois opaque ;
- j. Une diminution de l'offre de séjours, offre de séjours et colonies de plus en plus coûteuse pour certains agents ;
- k. Des tickets CESU ou sports enfants difficiles à utiliser dans certaines structures ;
- l. Une communication parfois insuffisante, occasionnant une méconnaissance de certains dispositifs.
- m. Difficultés administratives pour profiter de certaines prestations.

A. Une offre trop ciblée vers les familles, et avec conditions de revenus trop stricte

« Action sociale pour tous ! Dans la pratique, **il n'y a guère que ceux qui ont des enfants qui peuvent en bénéficier** (vacances, festivités de Noël...). »

« Il y a très peu d'action social proposé pour les célibataires »

« **Le reste des prestations concerne les familles avec enfant** et les activités pour les grandes villes »

« Les chèques sport sont conditionnés aux ressources mais ne prennent pas compte des charges financières. »

« Principalement à destination des famille avec enfants --> quid des célibataires sans enfants ? »

« **Il faudrait plus de paliers pour les subventions concernant les restaurants administratifs** (ou au moins se baser plutôt sur le quotient familial) »

« **Les seuils de revenus pour les aides Alpaf devraient être révisés à la hausse** pour correspondre aux couples d'inspecteurs. »

« En tant que célibataire sans enfant de catégorie A, très peu concerné par les prestations offertes. »

« Ce dernier est principalement destiné aux familles. les agents sans enfants sont toujours les derniers à bénéficier de places restantes ... quand il en reste, c'est à dire rarement pour ne pas dire jamais. »

« **A mon sens l'action sociale se concentre beaucoup trop sur les seules familles, au détriment de beaucoup d'agent qui ne bénéficient généralement de rien, car jugés trop riches** (si l'on prenait en considération les aides dont les familles bénéficient par ailleurs : quotient familial, aides diverses, allocations familiales...) je reste convaincu que le ciblage de la population " à aider" s'en trouverait changé. »

« Les dispositifs sont intéressants pour les familles, et beaucoup moins pour les personnes vivant seules (pas de tarif préférentiel) »

« Il existe des chèques sport et chèques famille mais les plafonds sont trop bas, nous sommes vite exclus du dispositif. »

« Avoir des plafonds de revenus plus bas pour pouvoir prétendre aux chèques famille, sports. »

« Ce dernier est principalement destiné aux familles. **les agents sans enfants sont toujours les derniers à bénéficier de places restantes...** quand il en reste, c'est à dire rarement pour ne pas dire jamais. »

B. Une offre plus développée à Paris et dans les grandes agglomérations

« Peu de propositions faites, **tout est centré sur Bercy et peu de choses en départements** »

« Pour les activités sportives proposées , **il faut être sur le site de la direction** pour en profiter. Lorsque notre poste se situe sur un autre site du département , nous ne pouvons en profiter et rien n'est proposé pour compenser. »

« Les départs de journées culturelles sont trop loin de chez moi car je n'habite pas dans le même département que celui où je travail il faudrait pouvoir rejoindre en transport en commun le lieu de la sortie »

« Nous n'avons **pas de délégué ATSCAF dans notre département** donc pas d'accès à cela »

« La restauration collective n'a pas le même niveau à Noisy le Grand qu'à Bercy, c'est regrettable. »

« Les actions culturelles pour la région Nouvelle-Aquitaine : **tout se passe à Bordeaux**, les agents éloignés sont lésés des activités proposées. »

« L'aspect vie sociale de tous les services du ministère est tout simplement **confidentiel en outre-mer** ou réservé à des sachants »

« Par ailleurs, **les administrations parisiennes ont accès à une offre extrêmement intéressante** de prestations via l'AGOSPAP et MEYCLUB : serait-il possible d'en faire bénéficier les agents des MEF ? »

« Les activités Place des Arts ou CSMF ne sont accessibles qu'aux agents parisiens. Les activités ou prestations ATSCAF sont bien différentes d'un département à l'autre. »

« Les activités et achats culturels et coopératifs sont exclusivement proposés aux Parisiens »

« **Miser davantage sur de l'action locale pour les agents qui ne sont pas en Ile de France** (de fait exclus de tout ce qui est en lien avec Noël et des possibilités d'achats coopératifs pouvant exister pour les agents en Centrale ou à Bercy) »

« Beaucoup plus de choses pour la Centrale et Bercy (Conciergerie, offres variés, plus d'avantage) que pour les départements de province. »

« Le dispositif est plus intéressant selon les départements. A Paris et région parisienne, on n'a beaucoup plus de choses intéressantes et proposées que pour les autres départements. »

C. Une offre globale trop limitée, chère, et moins bonne que dans le privé

« **Abonnement ATSCAF beaucoup trop cher pour des tarifs très peu intéressants** (surtout en comparaison avec d'autres ministères) »

« **Les entreprises du secteur privé bénéficient de bien plus d'actions mises en place par les comités d'entreprise.** Je ne comprends pas que vu le nombre de fonctionnaires, l'action sociale ne propose qu'une sortie basket et une entrée pour un salon sur une année. »

« Action qui reste limitée surtout au regard de la situation actuelle et au regard du niveau de vie des agents de la fonction publique en baisse constante »

« Des PME de 50 personnes (et à fortiori de grands groupes) ont des comités d'entreprises bien plus avantageux que notre système d'action sociale. Les offres et les tarifs qui nous sont proposés sont déplorables... »

« **Un CE avec de réels avantages serait une forme d'attractivité de la fonction publique,** à défaut d'être rémunéré davantage »

« Mon expérience actuelle au regard de l'ATSCAF me conduit à considérer que **les offres de prix pour les voyages sont prohibitives** et n'aident pas les agents de notre ministère à partir en vacances. »

« Les budgets sont ridicules par rapport à ceux du privé. Puisque l'on souhaite nous aligner sur le pire du privé, notamment en terme d'arrêt maladie, puisque notre pouvoir d'achat est en régression constante depuis 20 ans, que l'état consacre le même budget que les entreprises privées à l'action sociale ! »

« Pour ce qui est des activités culturelles et sportive, **je trouve l'offre assez pauvre ou les prix peu adaptés à favoriser un usage régulier.** »

« Tarifs pas toujours attractifs (billets de cinéma, par exemple). Le fait de devoir payer une adhésion à l'ATSCAF pour bénéficier de tarifs préférentiels. Cela devrait fonctionner comme un CE. »

« **Absence de réelles offres pour les familles** notamment d'autant plus dans un contexte de contraction salariale qui rend de plus en plus inaccessible certains loisirs autrefois plus abordables, la montée en puissance de l'action sociale est la seule façon de palier à la baisse continue des rémunérations »

D. Prix de la restauration collective en hausse, ou excessif pour certains

« **Augmentation du prix de base du repas sans augmentation de la subvention**, le coût du repas a évolué de presque 30% depuis septembre 2024. Pas de cohérence dans les subventions avec d'autres agents du même ministère. »

« **La restauration est très chère passé un certain indice.** » / « Coût de la cantine trop onéreux »

« Depuis septembre , le prix du repas est inabordable (8.25 à 8.75 € pour un plat et 1 dessert). Je ne peux plus me permettre de payer un tel prix , je ne prends plus que des légumes et plus de viande ou poisson mais le prix reste à 7.80... Je conçois de payer en fonction du revenu (je suis A) mais seule avec 2 enfants à charge, je ne peux plus me permettre de manger quotidiennement à la cantine pour 8 € / jour, ce qui me permet pourtant un repas équilibré et un endroit de sociabilité. »

« **La restauration paraît chère quand on vient d'un autre ministère.** Je suis passée de 4 euros à 7 euros. »

« Que dire de la restauration Agraf, une impression que des économies sont faites sur le dos des agents. L'Agraf réduit les quantités en facturant le même prix. Certains demandent un complément de légumes/frites qui leur a été refusé. Parfois on a l'impression que les grains de riz sont parfois comptés lors de la préparation de l'assiette. »

« Pour la restauration je déplore bénéficier de **très peu de subventions par rapport à d'autres administrations** (où les cadres supérieurs paient 3€ et quelques le repas par exemple, contre juste le plat à quasi 7€ pour moi qui ne suis pas "sup" , du temps où on avait encore une cantine) »

« Harmoniser le prix de la restauration collective, il n'est pas équitable que l'on paie différemment selon l'endroit où se trouve (et "harmoniser" la qualité aussi !!!) »

« **La différence d'un service à l'autre est considérable.** Certains sites bénéficient d'un service de restauration collective à un tarif très avantageux, quand d'autres (par exemple mon service actuel) n'ont non seulement pas cette solution de proposée, mais en plus voient la participation mensuelle pour le repas inférieure à celle des collègues jouissant d'une cantine (et de tout l'avantage logistique que cela procure). Le beurre et l'argent du beurre, en somme. » / « Dans le restaurant administratif dans lequel nous mangeons, les employés de la DGFIP sont ceux pour qui les repas sont les plus chers. »

E. Montant des tickets restaurants trop bas, surtout dans le contexte d'inflation

« Une aide plus importante concernant la restauration collective serait nécessaire: hausse du niveau d'indice maximum pour avoir un repas subventionné pris en restaurant administratif ; hausse de la subvention pour les personnes »

« Valeur faciale des titres restaurant insuffisante au regard du coût d'un repas. »

« **Le montant de titres restaurant alloués aux agents est très insuffisant**, il ne permet même pas d'avoir un sandwich !!! »

« A ce jour , la carte Apetiz avec un montant de 6 euros / jour dont 3 euros à charge de l'employeur est bien **dérisoire pour avoir un repas complet** »

« Une augmentation de la valeur des tickets restaurants est demandée car elle **ne correspond plus à la réalité des prix suite à l'augmentation du coût de la vie** »

« La valeur faciale des tickets restaurants à 6 € est nettement insuffisante compte tenu des circonstances économiques actuelles. »

« La revalorisation des titres restaurant est un minimum sachant que ceux qui bénéficie d'un RIA voient la subvention augmenter annuellement !! »

« Il faudrait réévaluer le montant des titres restaurant, 6 euros, c'est peu. »

« En ce qui concerne les tickets restaurant de 6 euros chacun, cela semble dérisoire. **Que peut-on acquérir pour se restaurer sainement avec une telle somme ?** Lorsque j'étais dans une autre direction, nous disposions d'un restaurant dont la prise en charge permettait de manger équilibré sans avoir à ajouter une somme conséquente de notre poche. »

« Les titres restaurant sont ridiculement bas, essayez de venir manger ici pour 10 euros... »

« Ilserait opportun d'augmenter le montant du ticket restaurant. **Pour un repas en restaurant le midi (entrée/plat ou plat/dessert) il faut bien souvent la valeur de plus de 2 tickets restaurants.** Donc si j'utilise la valeur d'un seul ticket, le reste à déboursier est d'au moins 6€. Cela ne peut pas nous encourager à consommer dans les restaurants. De même, une formule en boulangerie est bien supérieure à la valeur du ticket. Alors qu'un repas en restaurant administratif revient à moins de 4€ pour une entrée-un plat-un dessert pour un agent inscrit au restaurant administratif. »

« Dommage que les personnes n'allant pas au restaurant administratif n'aient pas droit aux titres-restaurants car un restaurant est proche... »

F. Souhait de bénéficier de tickets restaurants vs restauration insatisfaisante

« On voudrait des tickets restaurant (et pas à 6€ svp vu les prix de l'alimentation!) »

« **Pouvoir choisir entre les titres restaurant et le restaurant administratif serait une bonne chose.** Les titres restaurant peuvent s'inscrire dans une politique d'augmentation du pouvoir d'achat. Le reste à payer est très intéressant si nous choisissons le restaurant administratif et cela permet, d'une autre manière, d'avoir plus de pouvoir d'achat. Mais une alternative est possible pour réduire les dépenses lié au repas, le fait maison. Or, concernant les titres restaurant, c'est tout ou rien. Je trouve ça dommage d'imposer indirectement aux personnes une des deux solutions sous prétexte "qu'un restaurant administratif se trouve à proximité" alors que le fond de l'action mise en place est honorable. »

« Généraliser les titres restaurant à l'ensemble des agents et leur laisser le choix entre ces titres-restaurant ou le restaurant administratif. **Ici le restaurant administratif est trop éloigné du lieu de travail :** tout le temps de la pause méridienne est "bouffé" par le trajet jusqu'au restaurant. »

« Donner la possibilité d'avoir recours à des tickets restaurants au lieu d'un partenariat avec une cantine privée (quand il n'y a plus d'Agraf dans le bâtiment). »

« **Les titres restaurants devraient être systématisés dans les départements où il n'y a plus de restaurant administratif :** mise en place dans certaines DDI de conventions de restauration avec des restaurants privés : solution non satisfaisante et couteuse à mon sens. Exemple : les agents CCRF dans certaines DDI (04 notamment) où il n'existe pas de restaurant administratif ne bénéficient pas de l'action sociale finance sur ce sujet et sont rattachés au dispositif du SGCD des DDI alors que leurs collègues finances (DDFIP) bénéficient des chèques restaurants. »

« Les tickets restaurants ne sont pas proposés aux agents ayant un restaurant administratif sans tenir compte de leur impossibilité d'y manger (régime alimentaire non compatible) »

« Pourquoi, sous prétexte qu'il y a des restaurations collectives, nous ne pouvons avoir de tickets restaurant pour manger ce que l'on veut »

« **Il faudrait modifier la doctrine des tickets restaurant en présence d'une restauration collective dans la ville. Ce dispositif de restauration collective ne convient pas à tous** (personnel sensible régime alimentaire strict par exemple) et les exclut de fait de l'aide financière de l'Etat »

« On devrait pouvoir choisir pour la restauration entre la cantine ou le ticket-restaurant. »

G. Parc de logements insuffisant et traitement ALPAF jugé insatisfaisant

« Manque de proposition de logement en dehors de la région parisienne »

« **L'accord de logements sociaux en région parisienne notamment est insuffisant** et on se demande quels en sont les critères d'attribution et maintien dans les logements, quel est le suivi dès lors que les ressources des occupants ont augmenté alors qu'ils bénéficient toujours du service. »

« Logement social : améliorer l'offre de logements et accélérer les procédures d'attribution de logements »

« Grand point noir pour l'aide au logement des nouveaux arrivés. Peu de logements disponibles »

« Travailler sur le logement. **Dans certaines zones les agents ont de très grosses difficultés à se loger.** »

« **Je pense qu'il serait bon d'accentuer l'aide au logement dans les départements "touristiques"** où le phénomène Airbnb est un frein sérieux à la mutation provoquant une importante pénurie de logement à la location à l'année. »

« Pas d'aide à la recherche de logement ni de solution de logement proposées lors d'une nouvelle affectation. »

« Niveau logement, c'est le NEANT ! Trop peu d'offres, difficile de se loger. »

« **Concernant l'ALPAF, il est regrettable que les délais d'instruction des dossiers aient fortement augmenté** avec un message sur le site internet qui indique simplement un retard sans en préciser le délai et qui est toujours le même 6 mois plus tard. »

« Demande de prêt pour l'achat de biens effectuée en juillet pour emménager début août, réponse reçue en octobre.... »

« **L'attribution des places en crèche et des logements est pour le moins obscure...** »

« Sur l'aide au logement rien de concret depuis ma demande, aucune proposition alors que d'autres agents ont été contactés en ce sens, apparemment il y a une différence de gestion, ça doit être à la tête du client (ou de son CV) »

« **L'accès au logement social via l'ALPAF est un vrai parcours du combattant** : temps de traitement et de réponse à un simple mail long, gestion des demandes de logement compliqué, demandes vagues et imprécises qui ralentit la compréhension entre l'agent de l'alpaf et la personne demandeuse etc. »

H. Manque de places en crèches, procédure de demande complexe

« Proposer davantage de places en crèche car je n'ai pas obtenu de réponse favorable à ma demande »

« **Ayant eu un enfant récemment, j'ai constaté que l'offre en termes de places en crèche était faible tant quantitativement que qualitativement au regard du besoin** (emplacement géographique de l'établissement proposé inadapté et nombre de places de toutes façons insuffisant pour permettre d'y recourir effectivement) »

« Ouvrir plus de conventionnements de berceaux pour accompagner la mobilité souhaitée ou non souhaitée des agents pour ceux qui ont des enfants en bas âge qui ne vont pas encore à l'école. »

« Pas assez de places en crèche (...) des aides à la parentalité qui tardent à arriver (délais trop longs) et trop réduites. »

« **L'aide apportée aux crèches reste insignifiante ; il n'y a pas suffisamment de places réservées et pour avoir la chance que son dossier soit accepté, il faut mener une vie précaire.** Avec trois enfants dont un en situation de handicap et des revenus modestes, ma demande n'a pas été retenue alors que le système de points aurait dû faire de ma situation une priorité. »

« **Les informations quant aux procédures pour les places en crèches sont assez éparses et peu claires à mon sens,** il existe plusieurs plateformes avec chacune des sites et catalogues différents, c'est assez illisible sans aide. »

« **Les places en crèche sont insuffisantes et la gestion est catastrophique.** Dans une situation très difficile, alors que je cherchais désespérément une crèche, j'ai eu énormément de mal à identifier les contacts et process. Quand j'ai pu avoir les informations, j'ai finalement eu une réponse m'indiquant : "oui vous avez une place en crèche... mais en fait non car la crèche sélectionnée n'a plus de place". C'est d'une violence sans nom. Je me suis sentie complètement abandonnée, sans aucun soutien, avec le risque de devoir renoncer à mon travail pour garder mon bébé. Heureusement, mon conjoint travaille dans une entreprise privée : c'est grâce à lui que nous avons trouvé une solution. »

« **L'attribution des places en crèche et des logements est pour le moins obscure...** »

« Pour l'aide à la parentalité, quand j'avais besoin d'une place en crèche, je n'ai réussi à contacter personne à l'époque. De plus ne sont concernées que les grandes villes. »

I. Sorties culturelles trop limitées ou trop ciblées enfants, réductions limitées

« **Le nombre de place étant limité pour les sorties** (ex. Noël en Alsace 2024) **je ne peux pas en profiter alors que je serais prête à participer davantage financièrement.** »

« Sorties culturelles: la plupart sont sans intérêt, pour celles intéressantes trop peu de place disponibles »

« Proposez des sorties/activités pour toutes les tranches d'âge ! » / « **Peu d'offres de loisir intéressantes, toutes les activités de loisirs proposées sont pour les enfants** »

« L'action sociale est insuffisante pour le nombre d'agents que nous sommes. Le spectacle de Noël consiste régulièrement en 1 place de cinéma à aller voir à Paris, très loin de chez soi (affectation dans le 91 à l'époque) alors qu'on cherche de l'extraordinaire pour ce genre d'évènement. Les sorties culturelles font l'objet de tirage au sort et files d'attente tellement le nombre de places dédiées est dérisoire. »

« La billetterie ATSCAF n'est plus aussi intéressante qu'avant. »

« **Peu de réduction avec l'ATSCAF** : avec une cotisation ce n'est pas toujours rentable »

« Pour quelles raisons n'avons pas accès à une offre de prestations billetterie pour l'achat d'entrées à prix réduits dans les musées, châteaux, spectacles divers, location de vacances, place de cinéma. Un peu comme les CE des entreprises. Certaines administrations ont un vaste catalogue d'offres de ce type tant pour les actifs que les retraités. Nous rien. »

« **Il est de plus en plus difficile d'être sélectionné pour les sorties culturelles.** Certaines offres (par exemple wonder e-card) sont trop limité, les agents en ayant bénéficié l'année dernière n'y avaient pas droit cette année. De plus, les informations ne nous parviennent pas ou trop tard.

« Par exemple, les sorties culturelles proposées par les délégations proposent un nombre très limité de places. **Pour ma part, je parviens 1 fois /10 à être pré-sélectionnée, ce qui est très frustrant.** »

« Rares sont les propositions de réduction pour le cinéma ou spectacles ou autres activités culturelles... »

« **Les propositions de sorties sont souvent en fonction des revenus** avec de très gros écarts ce qui n'incite pas ceux qui sont au-dessus du coefficient retenu à y participer. »

J. Diminution de l'offre EPAF, offre de séjours et colonies de plus en plus coûteuses

« Nous sommes désolé de voir les offres se raréfier et le patrimoine de l'Epaf être vendu à des opérateurs privés »

« **Quel dommage que beaucoup de centres EPAF aient fermé !** » / « Il est important de conserver les centres de vacances EPAF »

« Dommage qu'il y ait eu trop de suppression de centre EPAF pour les vacances en familles. J'ai beaucoup apprécié ces centres avec mes enfants pour les vacances. »

« **Colonies de vacances devenues inabordables depuis 3 ans.** Je n'ai pas les moyens d'y inscrire mes enfants qui étaient contents d'y aller. »

« Oui, je regrette sincèrement que certains établissements de vacances EPAF (pension complète notamment) n'existe plus... tels que l'Ile de Bréhat, le Cap Ferret et d'autres encore. »

« **Les prestations offertes par l'EPAF ne sont plus du tout intéressantes suite à la vente des résidences.** Je ne vois pas la différence depuis la vente des résidences. 50% des ventes auraient du servir à la rénovation ! Si on veut partir hors vacances scolaires, nous n'avons que le choix des quelques résidences restantes. **Les tarifs ne sont plus intéressants dans certains cas.** On peut partir sans problème 1 semaine à l'étranger pour le même tarif pratiqué par l'Epaf....quelle définition le ministère a-t-il du mot SOCIAL ? »

« Les colonies pour enfants sont beaucoup moins nombreuses qu'il y a encore quelques années. En outre, le budget repas y est manifestement devenu très faible (les enfants ont faim dans de nombreux séjours). Enfin, le nouveau système d'attribution des séjours est très contestable : je n'ai pas pu inscrire ma fille l'année dernière car je n'avais pas de connexion internet le jour J. »

« **Vous avez littéralement dépouillé l'EPAF de ses résidences pour nous proposer à la place des résidences hors de prix.** »

« Compte tenu des problèmes rencontrés par l'EPAF, il faudrait qu'elle puisse avoir des conventions avec des voyagistes afin de pouvoir proposer les mêmes prestations de logements de vacances. Il ne faut pas oublier que sans l'EPAF bien trop d'agents ne peuvent se permettre de partir en vacances »

« **Je regrette que les propositions de départ en colonies de vacances pour les enfants (EPAF) s'amointrissent d'années en années (il y en a moins et certaines ne sont proposées que pour certaines zones)** »

K. Tickets CESU ou sport enfants difficiles à utiliser

« **Difficulté à utiliser les chèques sport enfant : absence de conventionnement de beaucoup d'associations sportives** »

« Les chèques sports ne sont pas pris par toutes les associations sportives »

« Les chèques famille ne sont pas acceptées par les petites associations d'aide aux parents »

« Concernant le chèque sport, il est dommage qu'il y ait nécessité d'affiliation du club auprès du prestataire (avec une commission). Beaucoup de clubs ne souhaitent pas engager cette démarche et malgré un droit "potentiel" à cette prestation, je ne peux pas en bénéficier. »

« **Le CESU "aide à la parentalité" est rarement accepté** même pour régler les centres aérés municipaux dans le primaire (6/10 ans) à Toulon.... »

« **Concernant le chèque Sport, eu égard aux prestataires listés sur le site, les enfants faisant du sport dans les associations sportives des petites communes ne peuvent pas y prétendre.** Seuls les agents des villes peuvent y avoir accès. Dommage ! Il serait peut-être plus judicieux de faire comme pour les subventions Centre de Loisirs, à savoir faire un virement de l'aide directement sur présentation d'une attestation d'inscription à un club de sport ou une association sportive. »

« Les chèques sport ne sont pas acceptés pour toutes les activités sportives et certains clubs refusent d'y adhérer. »

« Difficulté à utiliser les CESU aide à la parentalité, peu d'organismes les prennent ou veulent les prendre, cotisations sociales élevées qui restent à charges si utilisés pour de l'aide aux devoirs à domicile, difficultés à être bien renseignée tant le dispositif est compliqué... »

« **Les CESU garde d'enfant ne sont pas acceptés par toutes les communes ou alors seulement pour le centre de loisirs et non pour le périscolaires.** Pour payer en CESU il faut se déplacer au SGC avec les CESU papier impossible de le faire en ligne avec les e-cesu . C'est vraiment dommage. »

« Les chèques sport, pass sport ne sont acceptés que dans très peu de club voir quasiment une offre de choix frôlant l'inexistant dans certains départements. »

« Je suis plutôt mécontent des chèques sport car là où je réside peu de clubs sportifs les acceptent. Le club de sport de mon fils ne le prend pas. Pour le moment les 50€ n'ont pas été utilisés. C'est dommage. »

L. Communication parfois insuffisante, méconnaissance de certains dispositifs

« *Mauvaise communication sur les sorties culturelles ou autres promotions : **il faut prendre le temps de chercher/fouiller ce qui est peu compatible avec l'activité professionnelle.** »*

« ***Personnellement je me perds dans les différents organismes** (ATSCAF, ALPAF, Action Social du Département, Délégation Sociale etc,). Ne pourrait on pas faire un site où tout est regroupé et nationaliser les services ? »*

« ***Une meilleure communication des dispositifs au sein de chaque direction serait la bienvenue**, car on se perd entre les différents intervenants de l'action sociale »*

« *Un accès à l'information un peu plus aisé (je connais les aides mais cela est difficile d'obtenir les informations des fois) »*

« *Je trouve que malgré le panel d'action faites par l'ATSCAF, on ne sait pas toujours où et comment pouvoir bénéficier des actions mises en place. »*

« *La promotion pour les sorties culturelles n'est pas du tout mise en avant »*

« *Il existe un déficit de communication concernant les aides disponibles ; la communication actuelle est trop académique et manque d'humanité. Bien que l'envoi d'emails à tous soit une méthode simple et rapide, est-ce réellement la meilleure façon d'informer ? Et surtout, cela permet-il d'informer les personnes adéquates ? Il y a une surabondance d'informations, mais des explications insuffisantes. »*

« ***Les informations ne sont pas toujours faciles à trouver. Il faut se rendre sur différents sites.** Ce serait bien de n'avoir qu'un seul site qui regroupe toutes les offres par catégorie. »*

« *Toutes les informations et animations sont principalement axées en direction. La communication hors direction est quasiment absente, il n'y a pas de référent dans les services hors direction »*

« ***Il faudrait un site dédié avec l'actualité facilement accessible sur Ulysse.** On ne pense pas spontanément à aller sur le site Alize pour avoir l'information. »*

« ***Pour la DGDDI, il est très difficile de savoir vers qui se tourner pour les actions sociales (...)** on ne sait pas où aller exactement. » / « *Etant à la DGDDI, seul est connu le site de la MDD pour avoir des avantages . Concernant la MEF , nous ne sommes au courant de rien. »**

M. Difficultés pour s'inscrire à certaines prestations ou joindre un service

« **Complexité pour faire des demandes de chèque vacances, notamment pour les pièces à joindre, aucune souplesse ou lien pour prendre contact.** »

« Je souhaiterais une simplification des démarches. Par exemple, que les justificatifs fournis dans un domaine puissent être transmis à un autre domaine de façon automatique, que les aides lors de l'achat d'un logement soient versées en une seule fois ou en plusieurs fois mais sans qu'il y ait besoin de refaire la demande de versement. »

« Le nouveau système de réservation des colonies de vacances Epaf est moins bien : règle du premier connecté = premier inscrit. En 24 h, toutes les colo d'hiver sont parties : certains enfants risquent de ne pas avoir de places. Le nombre de place a-t-il été réduit ? »

« **Le nouveau système d'accès aux colonies EPAF n'est pas pratique et oblige à réserver de manière précipitée, dès l'ouverture de la procédure d'inscription, en fonction des quelques places restantes. C'est compliqué et décevant pour les enfants et les parents.** »

« Comme mon besoin premier est un désir d'avoir un logement plus grand, au vu de ma composition familiale, je me suis rapprochée du service dédié, mais je n'ai eu aucun retour positif qui pouvait me permettre de me dire que c'est possible. J'ai joint les documents demandés, ainsi que mon numéro unique, mais on me demandait toujours un document que j'ai déjà donné, j'ai contacté les personnes concernées par mail et par téléphone, **il m'a été dit de renvoyer à nouveau les documents mais aucun retour après ça. Ce qui m'a découragé.** »

« 4 mails, 2 appels, 0 réponses de l'ALPAF. Je me demande presque si ça existe réellement.... »

« **Concernant l'ALPAF, il est regrettable que les délais d'instruction des dossiers aient fortement augmenté** avec un message sur le site internet qui indique simplement un retard sans en préciser le délai et qui est toujours le même 6 mois plus tard. »

« Le dispositif CESU est mal traité par le service prestataire quand les documents sont déposés en ligne il devrait être plus simple ! »

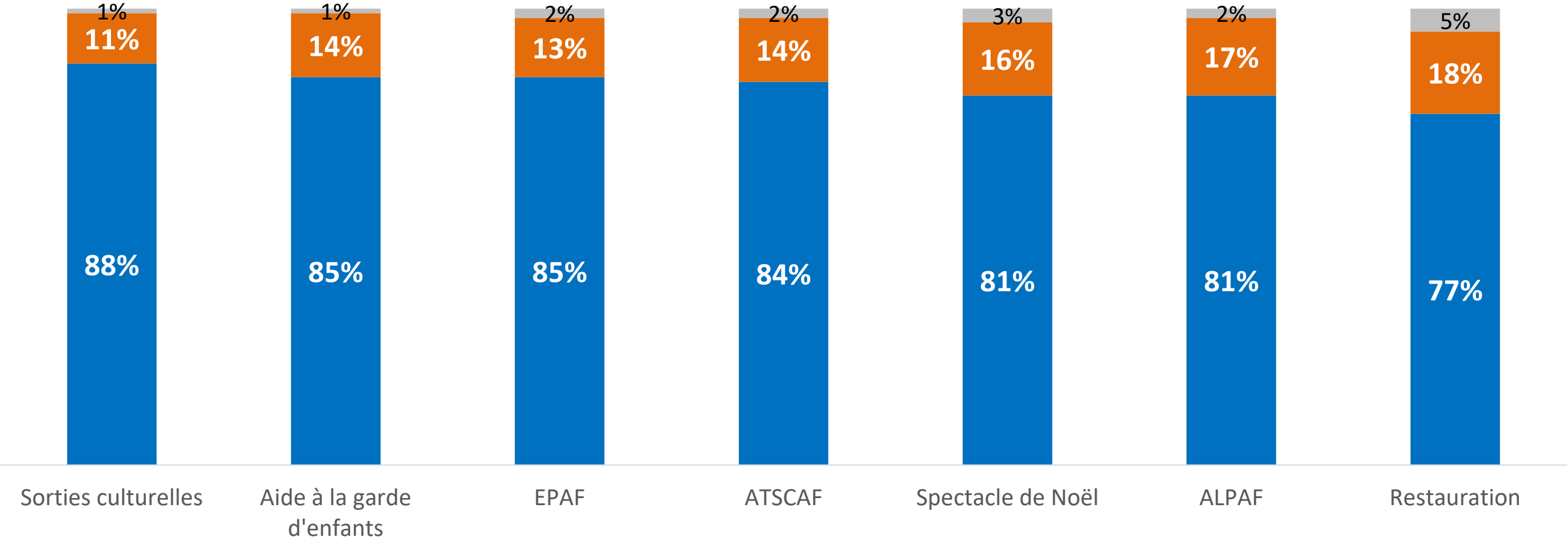
« **L'obtention du CESU pour payer une partie seulement d'une facture de crèche a été un véritable parcours du combattant.** 6 MOIS d'attente, de dossier bloqué à cause d'une anomalie et de formulaires abscons pour finalement par grand chose. C'est une bien maigre prestation au regard du temps perdu à l'obtenir »

« Modalités d'inscription sur site Epaf pour locations, pas ergonomique notamment pour les modalités de règlement. »

Annexes

Taux de satisfaction globale, croisé avec le recours à chaque dispositif

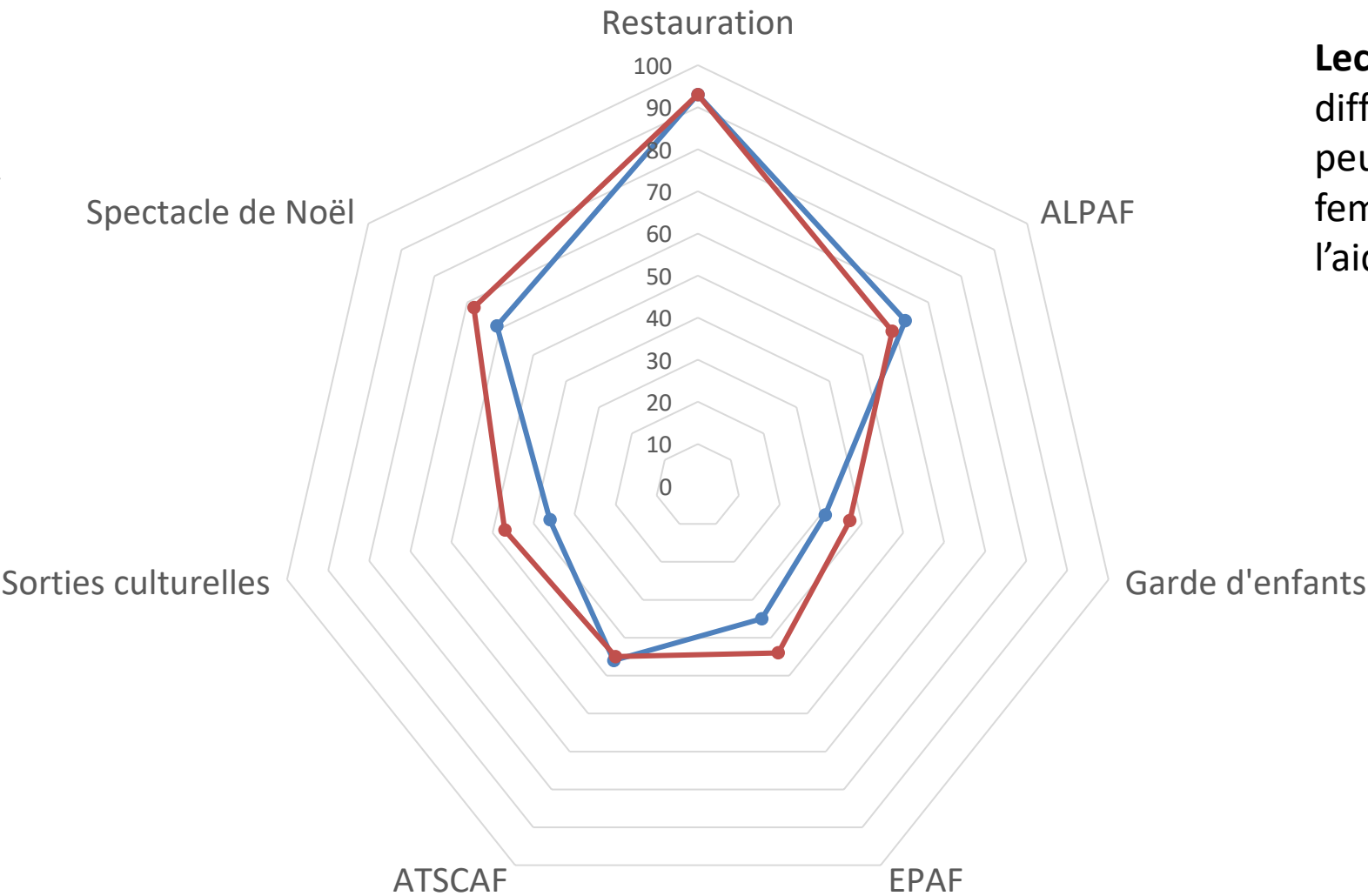
Lecture : c'est le recours aux sorties culturelles qui impacte le plus positivement la satisfaction globale envers l'action sociale (85% de ses usagers se disent satisfaits de façon générale).



Détail du recours aux dispositifs par genre

Résultats affichés : taux de recours pour chaque dispositif

- Un homme
- Une femme

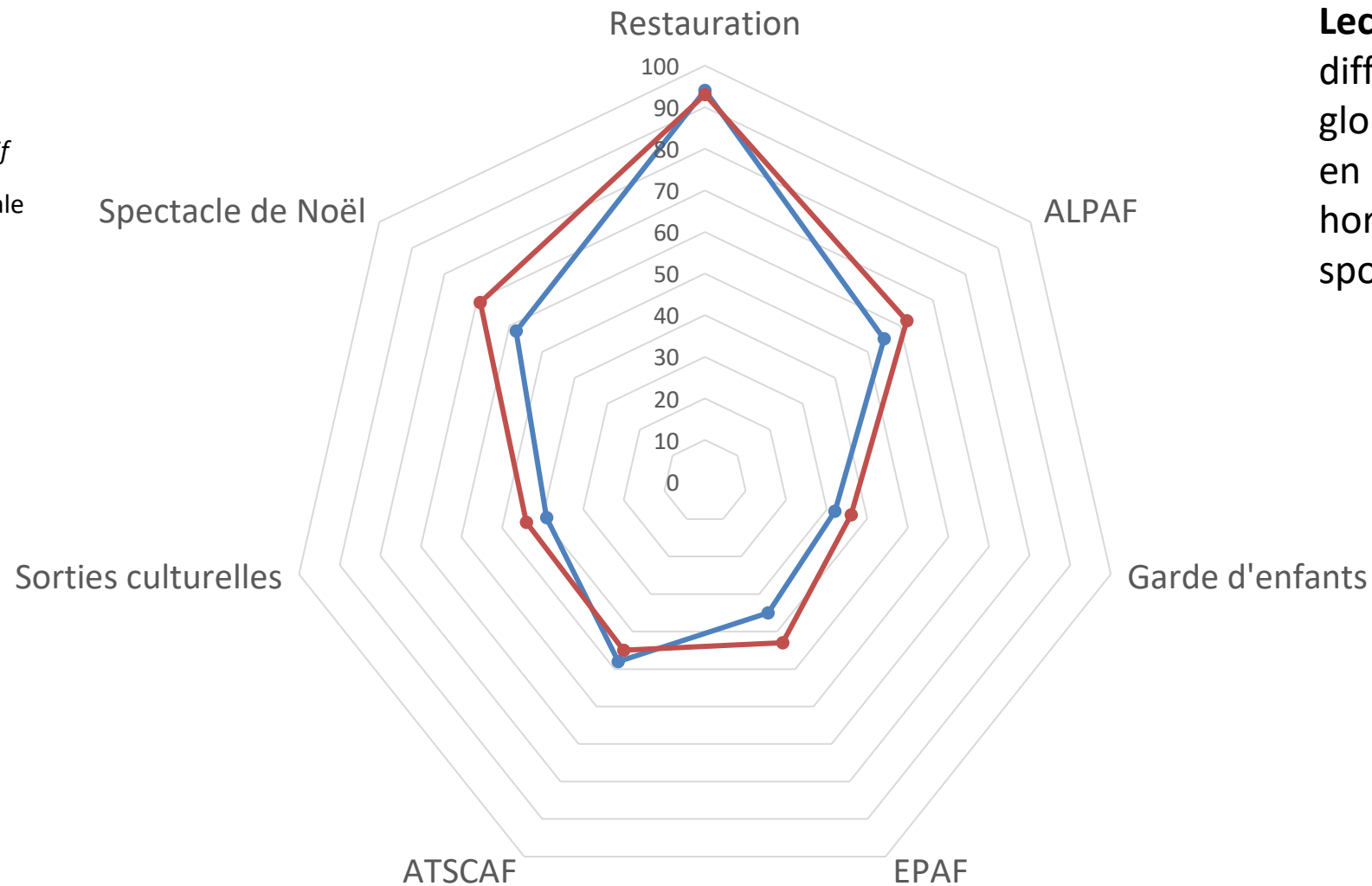


Lecture : le recours aux différents dispositifs est un peu plus fréquent chez les femmes, hormis pour l'aide au logement.

Détail du recours aux dispositifs par direction

Résultats affichés : taux de recours pour chaque dispositif

- En administration centrale
- En service déconcentré

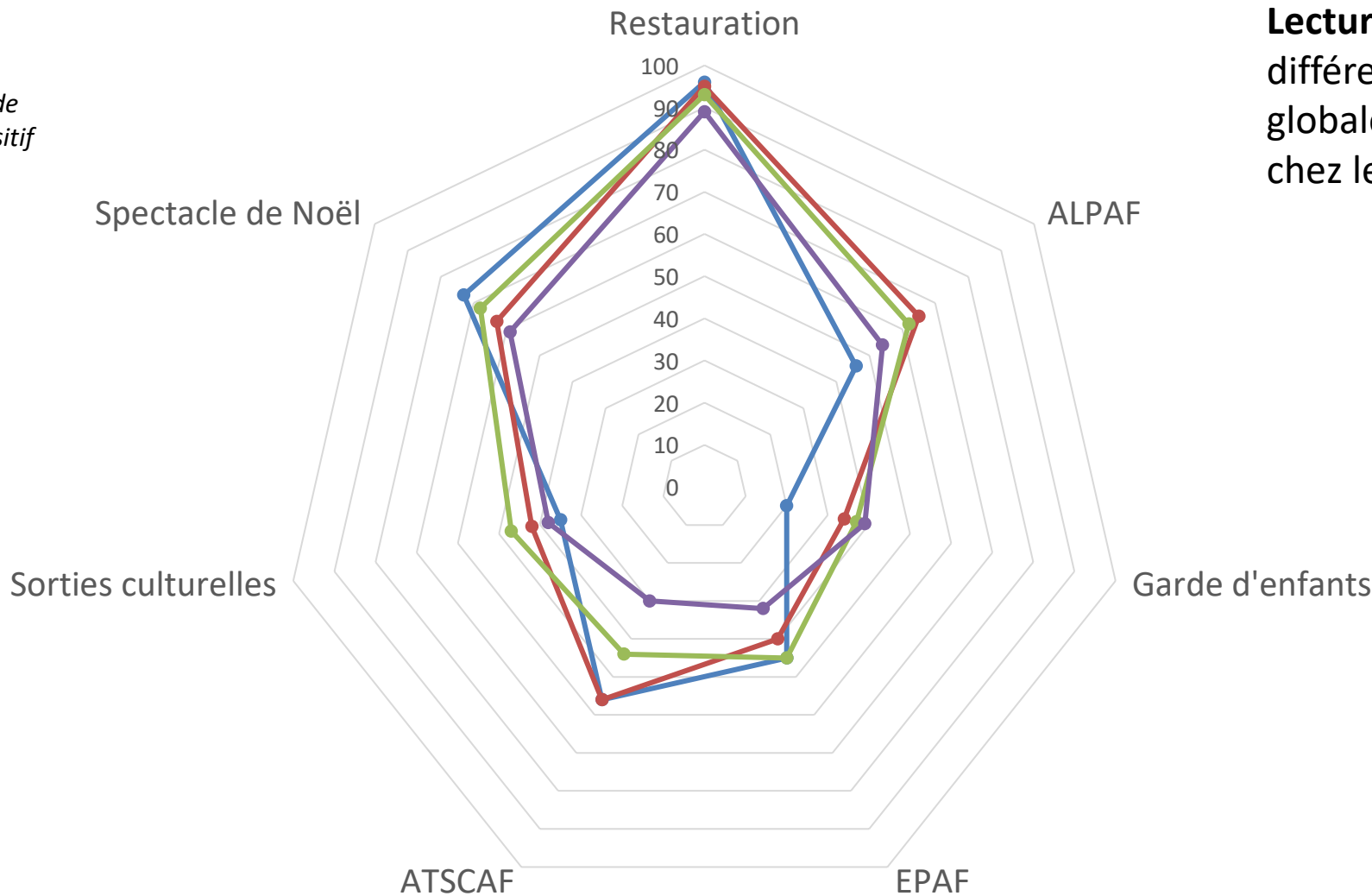


Lecture : le recours aux différents dispositifs est globalement plus fréquent en service déconcentré, hormis pour les activités sportives et culturelles.

Détail du recours aux dispositifs par catégorie

Résultats affichés : taux de recours pour chaque dispositif

- Catégorie A+
- Catégorie A
- Catégorie B
- Catégorie C



Lecture : le recours aux différents dispositifs est globalement moins fréquent chez les agents de catégorie C.