



**LES DEMANDES RELATIVES
AU CHEQUE ANNUEL DE FORMATION (CAF)
ENREGISTRÉES DANS LA BASE DE DONNÉES DU CAF**

22 décembre 2005

Claudio Bologna - Alain Schoenenberger

TABLE DES MATIERES

Table des illustrations.....	3
Préambule.....	4
Préambule.....	4
1. Données.....	5
1.1 Le traitement de la demande	5
1.2 La fiabilité des données.....	7
Les demandes effectives.....	7
L'importance du choix de la date pour l'analyse des années	9
Autres variables.....	10
1.3 Comparabilité des données corrigées avec celles du rapport annuel	10
Comparaison.....	11
2. Analyse statistique.....	13
2.1 Données agrégées.....	13
Les demandes	13
Le choix des cours.....	15
Les demandeurs et bénéficiaires	17
2.2 Evolution annuelle.....	19
Demandes par année.....	19
Autres caractéristiques en évolution	19
3. Recommandations	20
ANNEXES	22

Table des illustrations

Figure 1 Différentes étapes d'une demande.....	6
Figure 2 Comparaison du nombre de demande de CAF selon les RA et cette étude.....	11
Figure 3 Saisonnalité des demandes des décisions et des cours	13
Figure 4 Montant des chèques délivrés par ordre croissant	14
Figure 5 Moment du dépôt de la demande par rapport au début du cours	15
Figure 6 Répartition des cours demandés	15
Tableau 1 Nombre de demandes CAF 2001-2004	5
Tableau 2 Comparaison avec la facturation des chèques dans les comptes annuels.....	8
Tableau 3 Décalage entre l'année de saisie et l'année de décision (en % des demandes)	12
Tableau 4 Décalage entre l'année de saisie et de facturation et de cours (en % des demandes).....	12
Tableau 5 Délai entre la saisie du dossier et la première décision	14
Tableau 6 Délai entre la décision et la facturation	14
Tableau 7 Choix des domaines de cours dans le cas de demandes multiples	16
Tableau 8 Répartition des demandes selon les écoles/institutions concernées	17
Tableau 9 Principales caractéristiques des demandeurs.....	17
Tableau 10 Données de la partie facultative « informations générales ».....	18
Tableau 11 Répartition des demandes selon l'intensité de recours au CAF	18
Tableau 12 Répartition des demandes effectives selon l'intensité de recours au CAF.....	18
Tableau 13 Progression des demandes.....	19

Préambule

Les résultats présentés sont issus de la base de données du chèque annuel de formation (CAF), constituée pour gérer les demandes de chèque. Cette gestion se fait à l'aide d'une base de donnée ACCESS, dont les fonctions statistiques intégrées sont à l'origine des données qui figurent dans les rapports annuels du CAF de l'OFPC (Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue).

La CEPP a obtenu au mois de juin l'ensemble des données de la base. L'examen détaillé des données enregistrées par le SAEA et l'OFPC permet de vérifier les informations contenues dans les rapports annuels officiels sur le CAF, d'obtenir le cas échéant des informations statistiques complémentaires (exploitations à des fins statistiques) qui ne font pas partie du compte-rendu officiel et de mettre en évidence un certain nombre d'erreurs de pratiques dans la saisie des données.

L'analyse des variables présentes dans la base a révélé quelques problèmes liés aux sorties statistiques de la base ACCESS et a permis de corriger, dans une certaine mesure, des erreurs commises notamment dans la codification des demandes lors du suivi administratif de celles-ci.

Le présent document traite dans la première section des données et des problèmes d'interprétation, alors que la deuxième section est réservée à l'analyse statistique. Cette deuxième partie complète les données et tableaux contenus dans les rapports annuels sur le CAF publiés par l'OFPC.

Le terme de "chèque" désigne dans ce rapport le montant qui est attribué à un cours à la suite d'une demande spécifique. En l'occurrence, le bénéficiaire peut obtenir autant de chèques (et donc suivre autant de cours) que possible par année à concurrence du montant maximum global de 750 francs. Sous cette condition, le règlement d'application de la loi prévoit aussi que les CAF peuvent être obtenus durant trois années consécutives par bénéficiaire.

1. Données

L'extraction de la base de donnée du CAF a été effectuée à fin juin 2005 et porte sur l'ensemble des données antérieures depuis la création du CAF et de la base de données en 2001. La constitution de la base de données de travail a été réalisée en fusionnant les différentes tables ACCESS, par exemple la table des demandeurs, celle des demandes, celle des institutions, celle des cours,...pour réunir l'ensemble des données disponibles dans une base de données EXCEL.

Finalement, l'extraction contenait 13'261 demandes enregistrées. De ces 13'261 demandes, 2'121 ont été exclues pour les raisons suivantes:

- 1'990 demandes ont été saisies après le 31.12.2004 et concernent des cours suivis en 2005 (seules les quatre premières années sont examinées, 2001 à 2004);
- 71 cas correspondent en fait à des personnes auxquelles aucune demande n'est attachée ;
- 60 cas présentent des informations trop contradictoires pour les considérer comme fiables (dates contradictoires comme, par exemple, la facturation qui intervient avant la décision, etc.).

Au total, la base épurée contient donc 11'140 demandes qui sont réparties de la façon suivante :

Tableau 1 Nombre de demandes CAF 2001-2004

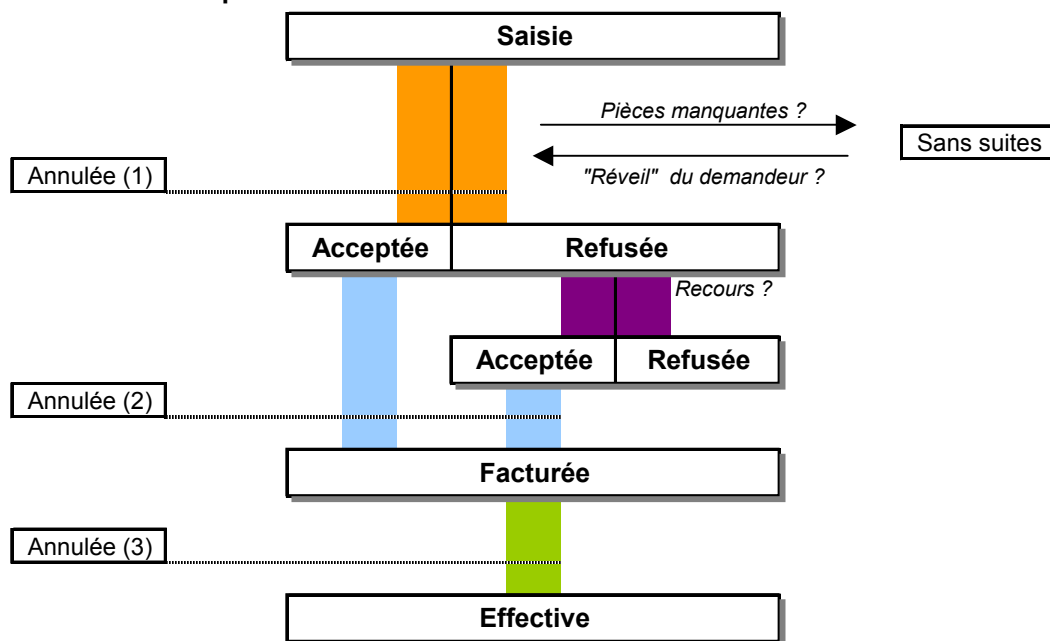
Demandes	Sans suite ou annulées	Refusées	Effectives	En cours	Total
Nombre de cas	1766	917	8027	430	11140
Part	16%	8%	72%	4%	100%

Comme l'illustre le Tableau 1, les situations des dossiers sont multiples. Les demandes "effectives" sont celles qui ont été acceptées et qui ont abouti à une facturation (sous-entendu les bénéficiaires ont suivi le cours choisi qui a été en conséquence facturé par l'institution). Les demandes "en cours" sont les demandes qui ont été acceptées au 30 juin 2005 mais qui n'ont pas encore fait l'objet d'une facturation. La grande majorité de ces demandes devrait devenir effective en 2005. Les demandes "annulées" ou "sans suite" concernent avant tout les cas où les bénéficiaires ont retiré leur demande, ou n'ont pas répondu, pour des raisons qui leur sont propres, aux demandes de renseignement.

1.1 Le traitement de la demande

Il existe plusieurs étapes et cheminement pour une demande qui peuvent s'étaler sur une période relativement longue.

Figure 1 Différentes étapes d'une demande



Les informations qui sont extraites de la base de données peuvent donc se référer à plusieurs dates qui sont introduites dans la base Access. L'analyse par année des demandes est tributaire de la complexité du processus de la demande. La Figure 1 laisse en effet entrevoir les différentes étapes et les différentes conclusions possibles pour chaque dossier. La base de données fournit d'ailleurs une date, si elle a lieu d'être, pour chaque encadré de la Figure 1 sauf dans le cas d'un deuxième refus après recours. En effet, la conception de la base de données n'a pas prévu l'enregistrement d'une deuxième décision négative.

Les dates enregistrées dans la base de données sont déterminées par :

- la saisie de la demande ;
- la date à laquelle le dossier est considéré comme annulé ou sans suite ;
- la date de refus ou/et la date d'acceptation ;
- la date du début des cours ;
- la date de la facture de l'école, ce qui correspond au paiement (sans connaître la date précise du paiement).

Au terme du processus normal, lorsque la demande a été acceptée, et le cours facturé, la demande est devenue "effective" dans le sens que le chèque a été délivré et payé.

La longueur de la procédure, depuis le dépôt de la demande jusqu'au paiement de la facture, dépend selon le cas non seulement du SAEA, mais aussi du bénéficiaire. Par exemple, une demande saisie peut nécessiter des pièces justificatives qui n'ont pas été remises avec la demande. Si au cours des mois suivants, le demandeur ne répond pas à la demande de

renseignement, la demande pour le CAF est classée sans suite. Les motifs d'annulation peuvent être très différents : par exemple, le demandeur n'a plus de temps, plus l'envie, a déménagé, est malade, a une préférence pour un autre cours, a obtenu ailleurs un soutien financier, etc. Parfois, l'annulation peut aussi provenir de l'école qui, par exemple, supprime le cours.

Toutefois, le processus n'est pas toujours linéaire. Si, par exemple, six mois plus tard le même demandeur réapparaît et complète sa demande, le dossier est réactivé pour être évalué. En cas de refus, le demandeur a un mois pour faire recours : la demande peut donc être refusée dans un premier temps pour être ensuite acceptée dans un second. Dans ce cas de figure, la facture devrait suivre, et le dossier finit par être effectif. Ce qui n'est pas toujours le cas: en effet, il arrive que des écoles renvoient le chèque pour annulation lorsqu'en définitive le demandeur n'a pas suivi le cours.

Par ailleurs, une partie des demandes sont même rétro-actives, c'est-à-dire portent sur une formation qui a déjà été suivie ou qui est en cours. Cela a pour conséquence de rendre plus difficile la comparabilité des demandes selon les années. Par exemple, une demande pourrait être saisie en 2002, concerner un cours de 2001, résulter sans suite en 2002, être refusée en 2003 et finalement acceptée, et enfin, facturée en 2004. Un tel dossier, selon la date d'analyse choisie, sera classé dans une année qui peut être chaque fois différente.

1.2 La fiabilité des données

Comme la plupart des bases de données du type ACCESS, celle du CAF est mal protégée contre les erreurs de saisie et de manipulation, surtout lorsque les utilisateurs de la base sont nombreux. De plus, la base qui a été créée en 2001 après l'introduction du CAF a forcément évolué au long des quatre années. Il apparaît donc que plusieurs variables clés ne sont pas totalement fiables.

Les demandes effectives

Les demandes effectives ont été identifiées en regroupant les demandes qui présentent une date d'acceptation (évidemment sans les cas d'annulation), le montant accepté du chèque et une date de facturation. Or, l'intégration du montant du chèque et de la date de facturation dans la base ACCESS n'a été réalisée qu'au cours de l'année 2003. Dès lors, un grand nombre de dossiers antérieurs à 2003 a été complété après coup, mais pas tous. La grande majorité des dossiers qui sont restés incomplets, appelés « probablement effectifs », ont été saisis en 2001 et 2002. Le tableau 2 permet de mettre en perspective le nombre de demandes "effectives" ainsi définies.

Tableau 2 Comparaison avec la facturation des CAF dans les comptes annuels

	2001	2002	2003	2004	2005
Compte annuels (en CHF)	546'679	884'067	1'444'807	1'859'117	-
Demandes effectives avec montant et facturation ¹	372	976	2108	2734	738
Total des montants facturés	245'683	623'355	1'298'389	1'790'637	486'985
Différence avec les comptes	<u>-55%</u>	<u>-29%</u>	<u>-10%</u>	<u>-4%</u>	-
Moyenne du montant par demande	660 Fr	639 Fr	616 Fr	655 Fr	660 Fr
Demandes effectives sans date de facturation ²	538	431	130	0	0
Montant estimé en fonction de la moyenne des montants annuels	355'316	275'273	80'071	0	0
Total des demandes effectives	910	1407	2238	2734	738
Montant total estimé	600'999	898'628	1'378'461	1'790'637	486'985
Différence avec les comptes	<u>+10%</u>	<u>+2%</u>	<u>-5%</u>	<u>-4%</u>	-

¹ L'année de la demande est déterminée en fonction de l'année de facturation.

² L'année de la demande est déterminée en fonction de l'année de décision.

Les comptes annuels du SAEA indiquent le montant global des chèques facturés. Pour identifier le nombre de demandes qui ont abouti jusqu'à la facturation selon les années, une comparaison avec les dépenses figurant dans les comptes est utile. Le montant calculé à partir de la base de données selon la date de décision n'est pas tout à fait comparable, car pour un certain nombre de demandes il n'existe pas de date de facturation, notamment pour les demandes en cours qui vont probablement devenir effectives et celles de 2001 pour lesquelles la facturation n'a pas été traitée informatiquement.

A défaut, la date de décision peut être retenue, mais la facturation peut intervenir bien plus tard. De plus, il existe un délai variable entre la date de facturation et l'enregistrement du paiement dans les comptes.

Malgré ces réserves, on constate qu'avec la prise en compte des demandes sans factures sur la base de la date de décision, la différence constatée entre les comptes et les dépenses estimées au titre du CAF est de plus ou moins 5%, sauf pour 2001. Pour cette année, le montant estimé pour les demandes, dont un grand nombre n'ont pas de données de facturation, est de plus de 50% inférieur aux comptes. Grâce à l'ajout des demandes probablement effectives en 2001, la différence se réduit à +10%. Comme les demandes « rajoutées » sont basées sur l'année de décision au lieu de l'année de facturation qui est

manquante, un certain nombre d'entre elles, celles de la fin de l'année 2001, ont probablement été facturées en 2002. L'année 2001 de l'introduction du CAF est donc particulière. L'inclusion des demandes qui n'ont pas de date de facture, parce que les données n'ont pas été corrigées après coup par le SAEA, est justifiée également dans la mesure où le SAEA considère que la quasi-totalité de ces demandes est effective.

Une autre particularité concerne les demandes effectives de 2004. En effet, au jour de l'extraction des données, une partie des demandes acceptées (430) n'était pas encore effective, mais "en cours"; leur facturation restant à faire. L'année 2004 ne peut donc pas être comparée en nombre de demandes effectives sans tenir compte de ces 430 demandes en cours, dont la grande majorité va probablement le devenir.

L'importance du choix de la date pour l'analyse des années

Le choix de la date dépend de la nature et des objectifs de l'analyse. S'il faut recenser le nombre de demandes effectives, la date la plus opportune est évidemment la date de facturation. Malheureusement, comme le montre le Tableau 2, 1'099 demandes effectives n'ont pas de date de facturation (14%).

Si l'on s'intéresse aux cours suivis et à leur évolution, la date concernée est la date de début du cours. Parmi les 11'140 demandes, près de 6% de ces dates enregistrées posent un problème. En effet, pour les demandes saisies via Internet (dès 2003), les enregistrements du jour, du mois et de l'année ont été intervertis à cause d'un problème d'interface. Pour une centaine de demandes, l'inversion était explicite et l'enregistrement de la date du début du cours a pu être corrigé. Parmi les 609 dates problématiques restantes, l'année du cours a pu être déterminée dans 98 cas. Les 511 autres cas n'ont pas trouvé de solutions. Enfin, 12 autres dates, sans lien avec la saisie via Internet, sont clairement invraisemblables. Remarquons aussi que 33 demandes portent sur des cours ayant débuté au dernier trimestre 2000.

Du point de vue de la gestion des demandes par le SAEA, la date importante est « l'entrée » du dossier, c.-à-d. la date de saisie. Cette date est probablement la plus fiable. Même si l'on note quelques rares incohérences, elle est présente dans pratiquement tous les dossiers. Par contre, l'enregistrement de la date de l'entrée de la demande est parfois très éloigné de la conclusion du dossier et de la date du cours.

Enfin, les dossiers peuvent être classés en fonction de la décision prise par le service (quelle qu'elle soit). Dans ce cas, il s'agit de la date de décision. Le problème est que certains dossiers peuvent faire l'objet de plusieurs décisions. Dans ce cas, la date de décision doit, soit se référer à la première décision (par exemple, lorsque l'on veut connaître l'efficacité du Service à tenir des délais courts), soit à la dernière décision qui est finalement la décision décisive pour l'octroi ou non d'un CAF. Par exemple, les dossiers 2004 définis « en cours » sont en attente de facturation, mais la plupart ne devraient plus présenter de nouvelles

décisions, sauf en cas d'annulation. Moins de 1% des demandes ne présentent pas de dates de décision.

Autres variables

Concernant la fiabilité des différentes autres variables, on note surtout que la partie facultative « informations générales » du formulaire de demande a peu de réponses; le taux de réponse varie entre 50% et 63%. De plus, en ce qui concerne le niveau de formation, sur près de 700 demandeurs qui ont répondu au moins à deux reprises à cette question, près d'un tiers d'entre eux ont donné des réponses différentes.

1.3 Comparabilité des données corrigées avec celles du rapport annuel

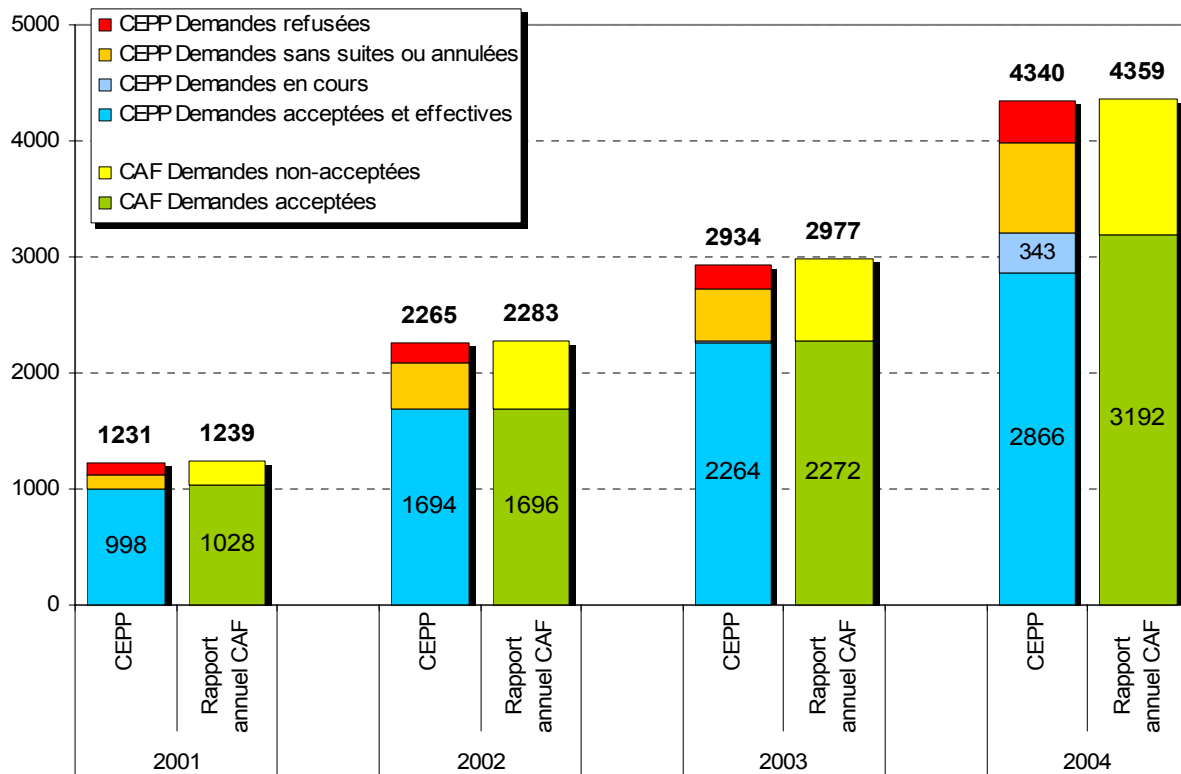
Les données présentées ici peuvent donc différer de celles qui ont été publiées par l'OFPC dans les rapports annuels (RA). Les raisons sont multiples, en voici les principales.

1. Les RA présentent des « photos » à la fin de chaque année pour l'année en cours, tandis que ce travail a pour objectif d'analyser le CAF d'une année à l'autre sur les 4 ans de fonctionnement 2001 à 2004. De ce fait, les dossiers qui ont évolué à cheval sur 2 années ou plus ne sont pas comptabilisés de la même manière.
2. La notion de "demande effective" n'existe pas dans les rapports annuels. Les demandes acceptées sont implicitement considérées comme effectives, alors que ce n'est pas toujours le cas.
3. Le fait d'avoir exporté les données dans un tableur permet de corriger un certain nombre d'erreurs de manière systématique. Cela n'aurait pas pu être envisagé sur la base de données d'origine qui se concentre principalement sur l'aspect opérationnel de la gestion du CAF et non pas sur l'aspect statistique.
4. De la même manière, un certain nombre d'inconsistances conduit à l'exclusion de certaines variables et parfois même de certaines demandes, lorsque les informations étaient contradictoires ou ne présentaient pas suffisamment de fiabilité. Par exemple certains cas ne répertorient aucune date d'acceptation, avec également des échelonnages de dates impossibles.
5. Au cours des quatre années de fonctionnement du CAF, un certain nombre de modifications ont été apportées sur les demandes après la publication des RA. Or, les rapports annuels successifs reprennent en l'état les résultats antérieurs sans les corriger.
6. Les RA se fondent non pas sur la date ou l'année de décision, mais sur la date saisie du dossier. Les chiffres présentés ici sont basés sur plusieurs approches (année de saisie, année de première décision, de dernière décision, année du cours).

Comparaison

La Figure 2 présente une comparaison des demandes en fonction de l'année de saisie, conformément à l'optique retenue dans les RA. Ainsi, globalement, les différences sont minimisées. La comparaison reste donc valable dans les ordres de grandeur : d'ailleurs le nombre de demandes acceptées figurant dans les RA est proche du nombre des "demandes effectives" qui a été calculé dans ce rapport. Dans le cas de l'année 2004, la divergence est compensée par les demandes en cours.

Figure 2 Comparaison du nombre de demande de CAF selon les RA et cette étude



Les deux tableaux suivants illustrent l'importance des modifications du nombre de demandes, lorsque l'on passe de l'année de saisie (selon cette étude) à, respectivement, l'année de la première décision, ou l'année de la dernière décision, l'année de facturation ou encore l'année du cours, laquelle peut être antérieure à la date d'enregistrement de la demande.

Tableau 3 Décalage entre l'année de saisie et l'année de décision (en % des demandes)

		Année de la 1ère décision					
		2001	2002	2003	2004	2005	
Année de la saisie	2001	10%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11%
	2002	-	19%	1.6%	0.05%	0.0%	20%
	2003	-	-	25%	1.8%	0.01%	27%
	2004	-	-	-	33%	5.6%	39%
	2005	-	-	-	-	3%	3%
		10%	20%	26%	35%	9%	

		Année de la dernière décision					
		2001	2002	2003	2004	2005	
Année de la saisie	2001	10%	1.3%	0.05%	0.01%	0.0%	11%
	2002	-	18%	2.3%	0.1%	0.0%	20%
	2003	-	-	24%	2.6%	0.04%	27%
	2004	-	-	-	33%	6.0%	39%
	2005	-	-	-	-	3%	3%
		10%	19%	26%	36%	9%	

Ainsi, en diagonale apparaît le nombre de demandes qui ont été saisies et décidées durant la même année (90% pour la première décision, respectivement 88% pour la dernière décision). A titre d'exemple, 1,6% des demandes ont été saisies en 2002 mais décidées dans le courant de 2003, et 0,05% en 2004. Ces demandes encore ouvertes en 2002 représentent environ 8% (1.6%/20%) des demandes saisies en 2002. Naturellement, le délai entre la saisie et la dernière décision est plus long.

En comparant l'année de saisie et l'année de facturation (Tableau 4), on observe que 20% des CAF demandés et obtenus ont été facturés une ou plusieurs années après, mais que l'immense majorité concerne l'année qui suit (19.8%). Les proportions correspondantes pour le décalage entre l'année de saisie et l'année du cours sont de 16%, dont 7% concernent l'année qui suit et 9% l'année précédente.

Tableau 4 Décalage entre l'année de saisie, la facturation et le cours (en % des demandes)

		Année de la facture					
		2001	2002	2003	2004	2005	
Année de la saisie	2001	5%	1.0%	0.1%	0.03%	0.0%	6%
	2002	-	13%	5.3%	0.1%	0.0%	19%
	2003	-	-	25%	5.7%	0.1%	31%
	2004	-	-	-	34%	7.8%	41%
	2005	-	-	-	-	3%	3%
		5%	14%	30%	40%	11%	

		Année du cours						
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	
Année de la saisie	2001	0.3%	10.3%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12%
	2002	0.02%	1%	18.2%	2.0%	0.01%	0.0%	21%
	2003	0.0%	0.1%	2%	24.0%	1.5%	0.0%	27%
	2004	0.0%	0.02%	0.2%	3%	31.5%	2.5%	37%
	2005	0.0%	0.01%	0.04%	0.1%	3%	0%	3%
		0.3%	12%	21%	29%	36%	2%	

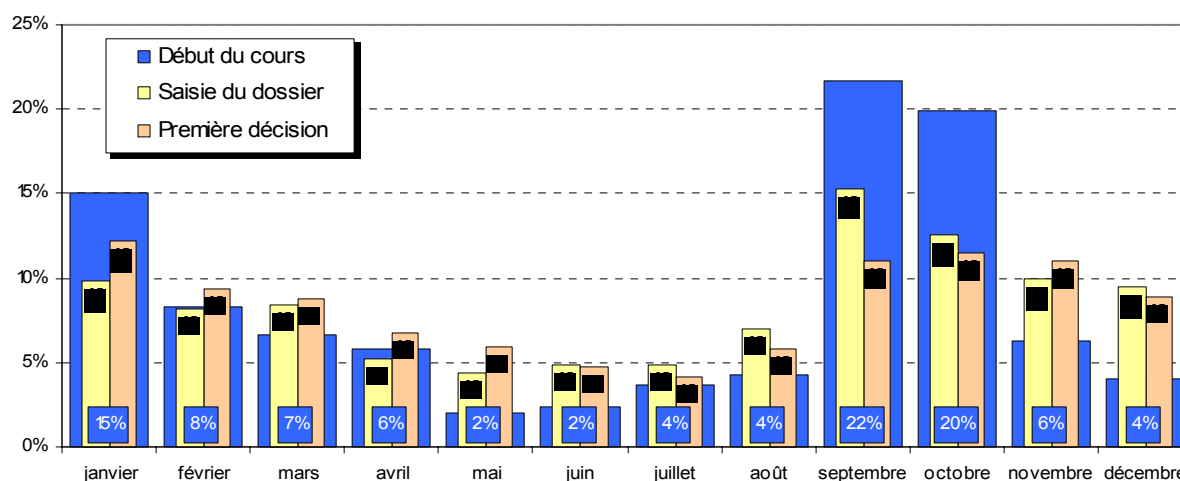
2. Analyse statistique

2.1 Données agrégées

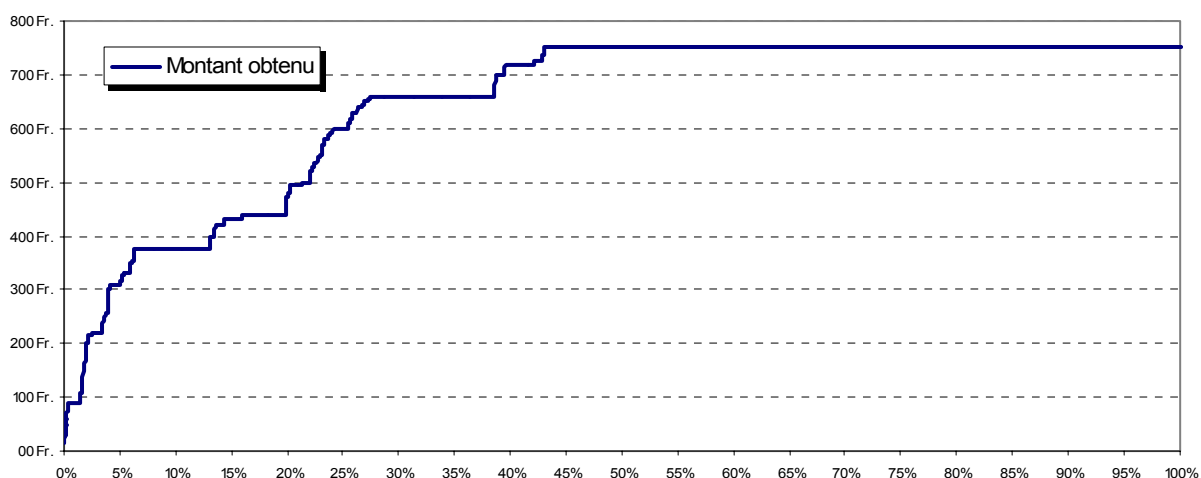
Les demandes

Durant ces quatre premières années de l'existence du CAF, les trois quarts environ des 11'140 demandes qui ont été retenues dans ce rapport pour l'analyse (enregistrées par le SAEA et l'OFPC), sont des demandes effectives (si l'on intègre les demandes en cours). Le nombre de demandes enregistrées au fil des mois varie en fonction du début des cours qui sont fixés principalement (57%), en automne (septembre, octobre) et en janvier. La saisie des dossiers et celle des décisions suivent donc logiquement ce rythme saisonnier, mais de manière moins tranchée (38% et 35% respectivement).

Figure 3 Rythme saisonnier des demandes de décisions et des cours



Plus de 50% des chèques sont délivrés pour le montant annuel maximum, soit 750 francs. Moins de 5% des chèques sont inférieurs à 300 francs (une personne bénéficiant d'un chèque de 300 francs pour une année donnée a la possibilité de refaire une demande à concurrence de 450 francs pour un autre cours). Le montant moyen par demande effective est de 644 francs.

Figure 4 Montant des CAF délivrés par ordre croissant

Dans 40% des cas, le SAEA a réagi dans les trois jours. Dans 25% des cas, la première décision a été rendue après 20 jours ou plus. L'objectif fixé à trois jours par la loi est atteint par conséquent dans les 40% des cas. Il faut toutefois tenir compte du rythme saisonnier des demandes, face aux moyens constants, et du fait qu'un délai important peut s'écouler en raison de l'absence de réaction des bénéficiaires (quand le besoin est nécessaire). Les délais de facturation (paiement) qui dépendent essentiellement des institutions semblent être assez rapprochés (facturation au début des cours, demande concomitante du CAF). Un certain nombre de demandes viennent après avoir suivi le cours. La figure 5 suggère que ce nombre pourrait se situer autour des 7% (800 cas en tout).

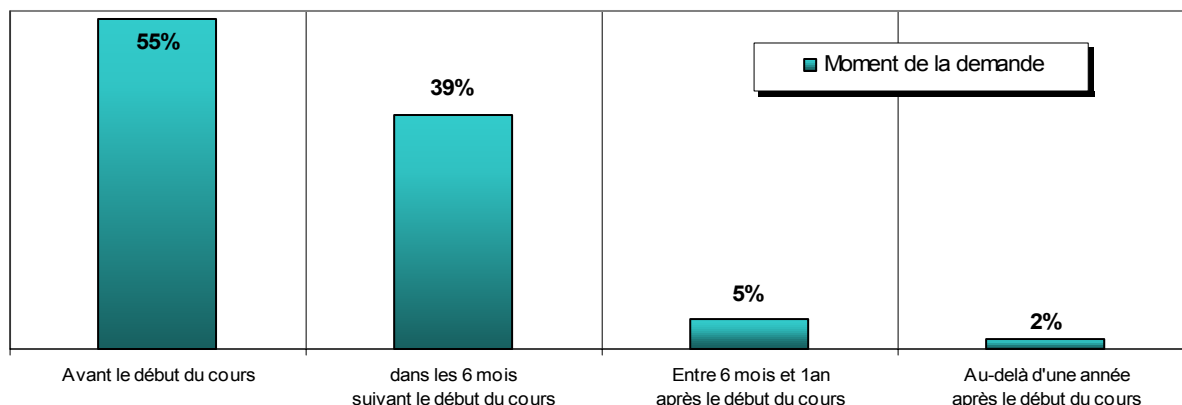
Tableau 5 Délai entre la saisie du dossier et la première décision

Jours ouvrables (y compris les jours fériés, mais sans tenir compte du samedi et du dimanche)	moins de 4 jours	moins de 10 jours	moins de 20 jours	plus de 20 jours
	40%	20%	15%	25%

Tableau 6 Délai entre la décision et la facturation

moins de 2 semaines	entre 2 semaines et 2 mois	plus de 2 mois
19%	59%	22%

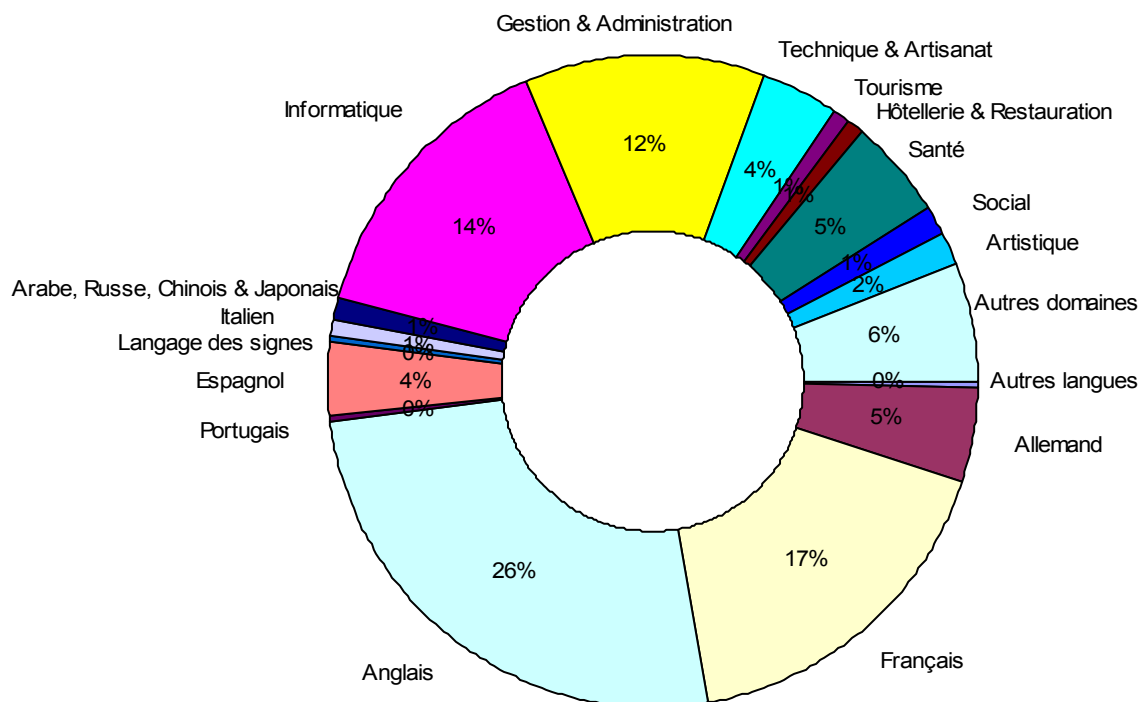
Figure 5 Moment du dépôt de la demande par rapport au début du cours



Le choix des cours

La majorité des cours demandés concerne les langues (54%), principalement l'anglais et le français, viennent ensuite l'informatique (14%) et la gestion et l'administration (12%).

Figure 6 Répartition des cours demandés



Près de 45% des bénéficiaires ont demandé et obtenu plus d'un chèque (voir plus loin). Le Tableau 7 indique quel est le choix des cours des demandeurs présentant plus d'une requête. Les demandeurs sont distingués en deux catégories :

- Ceux qui ne présentent des demandes que pour un seul domaine (exemple : trois demandes successives liées uniquement à des cours d'informatique) ;

- Ceux qui présentent des demandes pour plusieurs domaines (exemple : des cours d'informatique en 2001 et des cours de langue en 2003).

Etant donné l'importance des cours de langues, le tableau montre le choix successif des domaines de cours (langue, informatique, administration, etc.), en prenant en compte une fois l'ensemble des langues et une fois en distinguant les langues (chacune définissant un domaine différent) dans le calcul des proportions.

Ainsi, près de trois bénéficiaires sur quatre ont limité leurs choix de cours à un seul domaine de formation. Globalement, entre 20% et 30% des demandeurs seulement se sont intéressés à différents domaines de formation dans le cadre du CAF.

Tableau 7 Choix des domaines de cours dans le cas de demandes multiples

Part des bénéficiaires du CAF ayant présenté plus d'une demande		En tenant compte de <u>toutes</u> les demandes présentées	En tenant compte uniquement des demandes <u>effectives</u>
Sans distinction de langues	Un seul domaine de cours	79%	82%
	Différents domaines de cours	21%	18%
En distinguant les langues	Un seul domaine de cours	72%	76%
	Différents domaines de cours	28%	24%

Le choix des cours n'est globalement pas très différent entre hommes et femmes. Les langues sont la préférence relative des femmes (56% par rapport à 51%), alors que les cours d'informatique intéressent plus les hommes (18% au lieu de 12%). Les cours liés au domaine de la santé sont plus représentés parmi les femmes (7% par rapport à 2%), alors que les cours techniques le sont plus pour les hommes (9% au lieu de 1%).

Le tableau suivant montre le nombre de cours demandés selon les institutions de formation les plus représentées. Sur l'ensemble des bénéficiaire et de la période, l'IFAGE vient largement en tête avec près de 54% des cours, suivi de très loin par l'Université ouvrière avec moins de 10% des cours.

Tableau 8 Répartition des demandes selon les écoles/institutions concernées

Ecole / Institution	Nombre de demandes	Part
IFAGE	5'982	53.7%
Université ouvrière de Genève (UOG)	1'070	9.6%
Ecole-club Migros	782	7.0%
LINGUAVIVA SA	503	4.5%
Université de Genève, formation continue	481	4.3%
ASC Ecole de langues	324	2.9%
Centre de bilan Genève CEBIG	266	2.4%
SIGHT + SOUND Formation S.A.	203	1.8%
Croix- Rouge genevoise, Service promotion de la santé	189	1.7%
Espace Santé Esclarmonde SA	164	1.5%
Autres	1'176	11%

Les demandeurs et bénéficiaires

Les caractéristiques des demandeurs qui sont présentées concernent toutes les demandes effectuées auprès du SAEA, en d'autres termes, la personne qui a fait trois demandes de CAF est comptabilisée trois fois. Par précaution, notons aussi que les données de la partie facultative « informations générales » n'ont été remplies que dans deux tiers des cas (environ 7'000 réponses) avec un certain nombre d'inconsistances qui ont déjà été relevées plus haut.

Parmi les demandeurs, il y a une majorité de femmes (60%), de personnes qui sont arrivées déjà à l'âge adulte dans le canton (61%) et de Suisses (54%).

Tableau 9 Principales caractéristiques des demandeurs

Homme	40%	Permis d'établissement	Autre permis	7%	
Femme	60%		B	20%	
Né à Genève ou arrivé mineur	39%	C	19%		
Arrivé à Genève majeur	61%	Suisse	54%		
Avec enfant(s) à charge	34%	Age au moment de la demande	Etat civil	Marié(e)	38%
Sans enfant à charge	66%			Célibataire	48%
Moins de 26 ans	23%			Divorcé(e)	10%
26 à 35 ans	40%			Séparé(e)	4%
36 à 45 ans	25%			Veuf/Veuve	1%
46 à 55 ans	9%				
56 ans et plus	2%				

Tableau 10 Données de la partie facultative « informations générales »

Dernier niveau de formation achevé		Situation professionnelle	
HES	3%	A la recherche d'un emploi	10%
Post-obligatoire (collège, ECG, école de commerce)	21%	Autre	3%
Professionnel (CFC)	21%	Indépendant	2%
Professionnel supérieur (Brevet, maîtrise, diplôme)	12%	Salarié plein-temps	40%
Scolarité obligatoire	22%	Salarié temps-partiel	36%
Universitaire	22%	Sans activité professionnelle	9%

54% des demandes sont le fait de personnes qui ont effectué une demande unique. Près de 40% des demandes sont le fait de personnes qui ont présenté deux ou trois requêtes au cours des quatre années.

Tableau 11 Répartition des demandes selon l'intensité de recours au CAF

Nombre de demandes du même individu	Demandes sans suite ou annulées	Demandes refusées	Demandes acceptées et effectives	Demandes en cours	Total	
Demande unique	1081	677	4019	288	6065	54%
2	370	148	2279	89	2886	26%
3	196	53	1135	44	1428	13%
4	70	27	374	5	476	4%
5	17	6	130	2	155	1%
6	11	4	55	2	72	1%
7	14	2	26	0	42	0%
8	7	0	9	0	16	0%
Total	1766	917	8027	430	11140	100%

Les proportions ne changent pas si on considère les demandes effectives.

Tableau 12 Répartition des demandes effectives selon l'intensité de recours au CAF

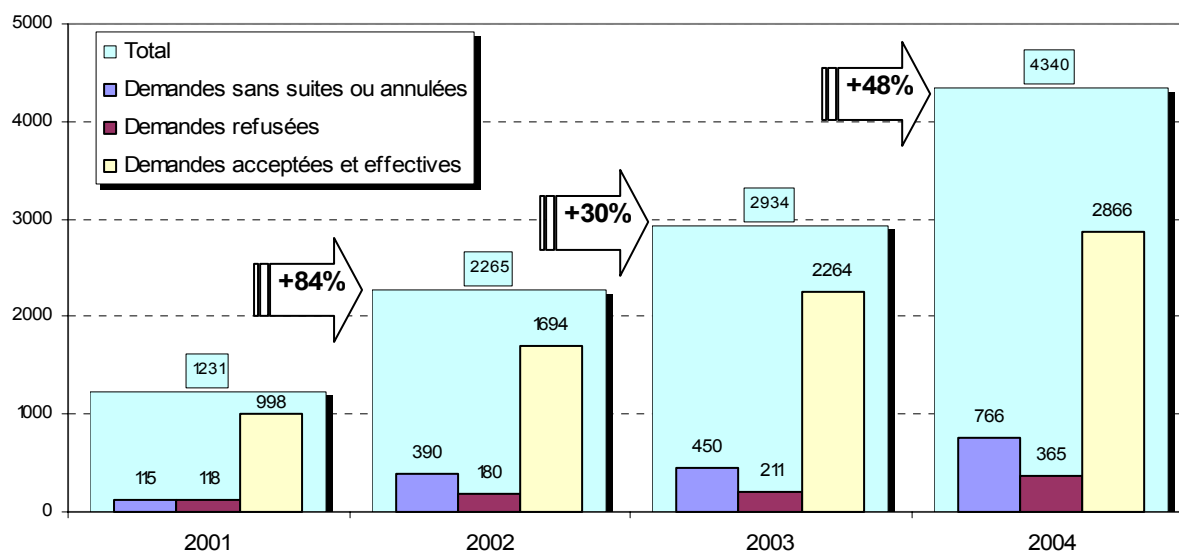
Nombre de demandes effectives du même individu	Demandes acceptées et effectives	Demandes en cours	Total	
1	4383	306	4689	55%
2	2263	89	2352	28%
3	1000	29	1029	12%
4	232	4	236	3%
5	115	0	115	1%
6	34	2	36	0%
Total	8027	430	8457	100%

2.2 Evolution annuelle

Demands par année

On constate une forte progression du nombre de demandes. En quatre ans, le nombre de demandes par jour ouvrable passe de 5, en 2001, à 17, en 2004.

Tableau 13 Progression des demandes



Autres caractéristiques en évolution

- En ce qui concerne les montants du chèque, il ne se dégage pas d'évolution significative: le montant moyen fluctue entre 620 et 660 francs.
- Du point de vue des cours, les langues ont légèrement progressé au détriment de l'informatique.
- Concernant les demandeurs, la proportion des personnes mariées a diminué ainsi que les personnes ayant au moins un enfant à charge.
- La part des nouveaux demandeurs a décliné entre 2001 et 2003 en raison d'une proportion toujours plus élevée d'anciens demandeurs qui se représentent avec une nouvelle requête. Par contre, entre 2003 et 2004 (2005 semble aussi confirmer cette nouvelle tendance), la proportion des nouveaux demandeurs a recommencé à croître.

3. Recommandations

Les recommandations ci-dessous visent à améliorer dans la pratique le suivi des demandes et à faciliter l'exploitation statistique des données de production en vue de la rédaction du rapport annuel. Compte tenu du fait qu'il est envisagé d'introduire une nouvelle application informatique pour les dossiers CAF, les recommandations sont axées prioritairement sur les (nouvelles) fonctions de l'outil informatique qui doit autant se focaliser sur le suivi pratique des dossiers que faciliter une vision statistique. Mais en attendant son introduction, il n'est pas exclu d'améliorer déjà certains aspects de l'outil existant.

Suivi des dossiers

- Il est nécessaire de sécuriser l'utilisation de l'application informatique pour éviter les modifications non intentionnelles de données, en prévoyant par exemple pour les utilisateurs un mode "consultation" et un mode "modifications";
- Actuellement, un changement du cours après l'acceptation de la demande entraîne l'annulation de la demande et la saisie d'une nouvelle demande (pour la même personne). Comme l'acceptation de la demande ne dépend pas du cours choisi (qui se trouve sur la liste des cours agréés, bien entendu), il faudrait permettre à l'application informatique d'accepter un changement du cours choisi pour ne pas biaiser les statistiques;
- Pour répertorier l'utilisation des voies de recours offertes, il conviendrait d'introduire une variable pour le recours en cas de refus de la demande, ainsi qu'une nouvelle date pour un éventuel deuxième refus;
- La date de la saisie informatique ne correspond pas toujours à la date de la demande. Il conviendrait de distinguer la date d'arrivée de la demande de la date de saisie (dans le cas des demandes qui parviennent par courrier postal). Cela permettrait de garder ainsi la cohérence avec les autres dates enregistrées et d'avoir une meilleure transparence des délais de réaction;
- Certaines dates introduites sont incohérentes (confusion entre mois et jours, concours de dates impossibles, etc.). Il est possible d'introduire des alertes dans le système informatique pour prévenir les erreurs grossières;
- La vue d'ensemble des dossiers en cours n'est pas assez fine. L'application devrait permettre de constituer des listes de demandes en fonction de l'état du dossier - en particulier: dossiers en attente de la réaction du demandeur, dossiers en attente de la réaction du SAEA (décisions formelles, clarifications), dossiers sans suite, dossiers clôturé.
- On pourrait prévoir éventuellement un classement automatique du dossier en attente de la réaction du demandeur en dossiers « sans suite » passé un délai.

Vision statistique

- Il faudrait prévoir le coût effectif du cours, donnée que le Service doit connaître pour fixer le montant du chèque (maximum 750 francs): En effet, les cours listés n'indiquent bien souvent qu'une fourchette de prix;
- Il serait souhaitable d'établir une liste codifiée des refus pour la saisie (au-dessus du barème, immunité fiscale, non contribuable depuis au moins un an, etc.);
- Il convient de revoir la partie "informations générales" du formulaire de demande qui n'est pas obligatoire. Il faudrait donc, soit la supprimer, soit en cas de maintien : 1. revoir les questions pour ne retenir que ce qui est potentiellement intéressant à l'exploitation statistique (situation professionnelle, niveau de formation, etc.), 2. revoir éventuellement les réponses offertes (dans profession exercée: le secteur d'activité), 3. décider de rendre cette partie obligatoire. Attention: la question importante du niveau de formation n'est fréquemment pas comprise par les nombreux demandeurs qui ont suivi une scolarité à l'étranger (problème de l'équivalence de sa formation par rapport aux formations suisses);
- Le logiciel devrait permettre une exportation aisée de l'ensemble des données sous format tableur pour être ensuite éventuellement pris en charge par un programme de traitement statistique spécifique.

ANNEXES

(Peuvent être obtenues auprès du secrétariat de la CEPP)

Les annexes contiennent les statistiques de fréquences brutes pour l'ensemble des quatre années.

Les principaux tableaux sont ensuite présentés à nouveau en fonction d'un découpage plus fin. D'abord un découpage chronologique (par année), ensuite par sexe et, enfin, par types de cours (les quatre principaux cours : français, anglais, informatique et gestion & administration).