

DOSSIER D'ETUDE N° 15
Décembre 2000

Patricia CROUTTE
CREDOC
Georges HATCHUEL
CREDOC

Julien DAMON
CNAF – Bureau de la Recherche

Opinions sur la politique des prestations familiales et sur les CAF.

Enseignements de la vague 2000 de l'enquête CREDOC

« Conditions de Vie et Aspirations des Français »

Et mises en perspective chronologiques

Sommaire

Avant-propos

1^{ère} partie

Enseignements de la vague 2000 de l'enquête CREDOC

Et mises en perspective chronologiques

SYNTHESE DES RESULTATS 2000 INTERESSANT L'INSTITUTION

I. OPINIONS SUR LES PRESTATIONS FAMILIALES

- I.1 Les objectifs : aide à la famille et à l'enfance, ou lutte contre la pauvreté et les inégalités ?**
- I.2 Les priorités en matière d'aide à la famille : petits ou grands enfants ?**
- I.3 Pour mieux aider les familles : équipements ou espèces ?**
- I.4 Un système trop complexe, ou bien adapté à la diversité des situations ?**
- I.5 Interrogations et doutes sur les prestations sociales**

II. OPINIONS SUR LES CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES

- II.1 Fréquentation et contacts**
- II.2 Satisfaction**
 - II.2.1 Guichet et téléphone**
 - II.2.2 Liquidation des dossiers**
 - II.2.3 Efforts des CAF sur les relations avec les allocataires**
 - II.2.4 Compilation des réponses 20**
 - II.2.5 Problèmes de non-recours et de mauvaise information**
 - II.2.6 Contrôles et indus**
- II.3 Les améliorations souhaitées**
- II.4 Reconnaissance des CAF dans leur rôle d'institution engagée dans la lutte contre la précarité**

III. THEMES PARTICULIERS

- III.1 La petite enfance**
 - III.1.1 Mode de garde le plus « satisfaisant »**
 - III.1.2 Jeunes enfants et activité professionnelle**
- III.2 Quelques données de tendance – Séries chronologiques longues**
 - III.2.1 « La famille est le seul endroit où l'on se sente bien et détendu**
 - III.2.2 Opinions sur le mariage**
 - III.2.3 Les raisons du mariage**
 - III.2.4 Opinions sur le travail des femmes**
 - III.2.5 Opinions sur l'évolution du niveau de vie des Français depuis 10 ans**
 - III.2.6 Les dépenses de logement dans le budget des familles**
 - III.2.7 Fréquence des rencontres avec la famille proche**
 - III.2.8 Problèmes de conciliation vie familiale, vie professionnelle**

2^{ème} partie

Analyse approfondie de la vague 2000 de l'enquête CREDOC

Introduction

Préambule - Quelques éléments de cadrage général sur les allocataires de prestations familiales.....

Chapitre I - Connaissance et compréhension des objectifs poursuivis par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales

- 1.1 L'objectif actuel visé par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales : lutter contre la pauvreté.....
- 1.2 Un jugement mitigé sur la réussite de ces objectifs
- 1.3 L'objectif préféré pour le futur : assurer une redistribution verticale des revenus.....

Chapitre II - Les grandes attentes en matière d'aides familiales : aider les enfants les plus grands, verser des aides sous forme d'équipements ou de services

- 2.1 Les aides à renforcer en priorité : celles destinées aux grands enfants
- 2.2 Une nette préférence pour des aides en nature

Chapitre III – La complexité du système des prestations familiales

- 3.1 Un sentiment dominant de complexité du système
- 3.2 Pour trois enquêtés sur quatre, le mode de calcul des prestations est difficile à comprendre
- 3.3 Une forte critique sur les contrôles de situations des allocataires
- 3.4 Six personnes sur dix sont convaincues que le système tend à accroître indûment le nombre de bénéficiaires
- 3.5 Un fort sentiment d'insuffisance d'informations sur les droits
- 3.5.1 Les trois quarts des Français considèrent « qu'il y a des personnes qui ne touchent pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit »
- 3.5.2 Les informations sur les droits des allocataires sont jugées insuffisantes

Chapitre IV - Les relations avec les CAF et la satisfaction à l'égard des services rendus.....

- 4.1 Les contacts avec les CAF continuent à être de plus en plus fréquents
- 4.2 Une nette majorité d'allocataires sont satisfaits des services rendus par leur CAF

- 4.3 La satisfaction varie sensiblement selon les sujets évoqués
- 4.3.1 L'accueil est le point le plus sujet aux critiques
- 4.3.2 L'efficacité des CAF est encore mis en doute chez la moitié des allocataires.....
- 4.3.3 Les efforts relationnels des Caisses sont reconnus
- 4.4 Les améliorations à mettre en œuvre par les CAF : d'abord des explications sur le calcul des prestations ; ensuite améliorer les relations téléphoniques

Chapitre V – Quelques opinions sur la petite enfance

- 5.1 Le mode d'accueil le plus « satisfaisant » demeure l'assistante maternelle agréée
- 5.2 Mais la solution préférable, dans l'absolu, réside dans l'arrêt temporaire d'activité de la mère.

Annexes

- Annexe I : Tableaux complémentaires
- Annexe II : Libellé des questions posées à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales..

Avant-propos

Tous les ans la CNAF insère une série de questions au sein de l'enquête barométrique « Conditions de Vie et Aspirations des Français » réalisée depuis 1978 par le CREDOC. Cette enquête permet de recueillir des données factuelles (sur une base déclarative) et des données d'opinion concernant les politiques familiales et sociales. Depuis quelques années l'accent est également mis sur la mesure de la satisfaction et des attentes des allocataires des CAF.

Ce quinzième dossier d'étude¹ contient deux documents, référencés ici sous deux parties.

Le premier est une compilation, à vocation synthétique et informative, des résultats de la 22^{ème} vague (début 2000) de l'enquête. Sont présentés ici les chiffres et les propos CREDOC. La rédaction reprend textuellement, en partie, les phrases et les expressions du CREDOC. On propose ici une photographie des appréciations des Français, début 2000, par rapport aux questions touchant aux CAF, ainsi qu'une mise en perspective longitudinale des évolutions des opinions. Cette première partie contient une synthèse, rassemblant les analyses et résultats les plus intéressants pour l'institution, puis une présentation détaillée des différents éléments d'information et d'appréciation. Des séries chronologiques complètes – souvent très longues (22 ans) – sont ajoutées pour permettre d'apprécier les évolutions sur des sujets concernant directement les CAF, mais aussi sur des sujets plus larges, qui concernent l'environnement de l'activité et des problèmes traités par les CAF. La facture de ce document est délibérément dense. Toutefois, l'écriture et l'expression se veulent claires, mêlant analyses du CREDOC et commentaires à l'attention de l'institution.

Le deuxième document, constituant la deuxième partie du dossier, est le rapport complet du CREDOC sur les opinions relatives à la politique des prestations familiales et aux CAF. Il contient l'analyse détaillée et approfondie des réponses aux questions introduites par la CNAF, début 2000, dans l'enquête CREDOC.

Au total ce dossier d'étude, assurément copieux, a pour vocation de faire référence car il contient une mine de renseignements et d'appréciations qui ont vocation à être discutées, appréciées et utilisées.

Julien DAMON
Responsable du Bureau de la Recherche de la CNAF

¹ Ce quinzième dossier s'inscrit dans la suite du Dossier n° 4, janvier 2000, *Opinions sur la politique des prestations familiales et sur le RMI*, rédigé par Patricia Croutte et Georges Hatchuel du CREDOC.

1^{ère} Partie
Enseignements de la vague 2000
de l'enquête CREDOC
« Conditions de Vie et Aspirations des Français »
Et mises en perspective chronologiques

SYNTHESE DES RESULTATS INTERESSANT L'INSTITUTION

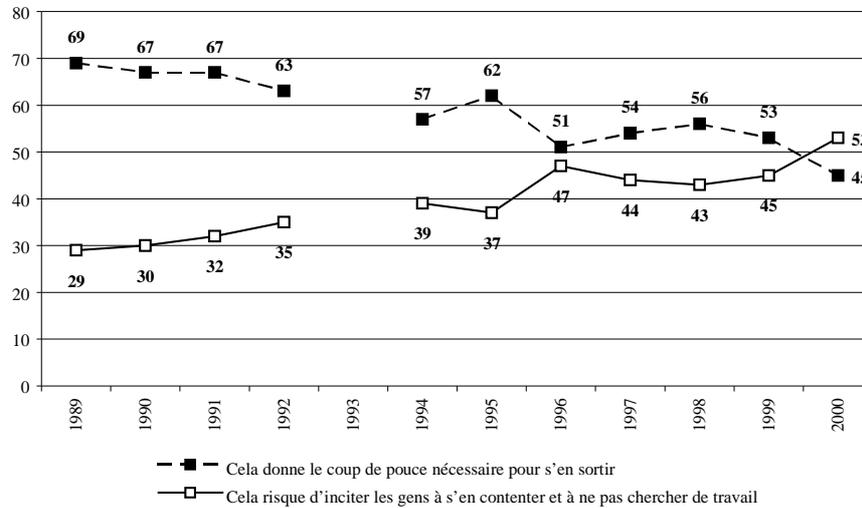
I. Plus d'optimisme, mais plus d'inquiétudes et plus de critiques vis-à-vis des politiques sociales

Dans le champ général des opinions des Français, entourant les options vis-à-vis des politiques familiales et sociales, le CREDOC souligne quelques points caractéristiques de la vague 2000. On observe, pour 2000, un double mouvement dans l'opinion, avec deux inflexions apparemment contradictoires. En outre, la tendance critique vis-à-vis des politiques sociales prend de plus en plus d'importance.

- (i) **Le moral des Français, par rapport à leur situation économique, atteint en 2000 un niveau exceptionnel.** Jamais depuis 1978 la confiance dans l'avenir et l'appréciation sur les conditions de vie actuelle n'avaient été aussi favorables. Le nombre de Français qui croient en une stabilisation, ou en une décrue prochaine du chômage, est à son plus haut niveau historique depuis 1985. 19 % des Français pensent que le chômage va diminuer dans un avenir proche, contre 2 % en 1993. Le regain de l'optimisme affecte globalement toutes les catégories sociales.
- (ii) Parallèlement, et paradoxalement, **les inquiétudes se situeraient au plus haut.** Après une tendance à la baisse ces dernières années, elles retrouvent des niveaux records, dépassant le pic précédent de 1995. 70 % des Français se déclarent inquiets, pour eux ou pour leur proche, du risque chômage (contre 67 % en 1999). Plus généralement, le nombre d'individus « inquiets » (risque d'une maladie grave, risque d'un accident de la route, risque d'une agression dans la rue, risque d'un accident dans une centrale nucléaire), repart à la hausse. Ce sont les problèmes d'insécurité quotidienne qui campent au cœur des préoccupations de la population. Cet état d'esprit profondément inquiet n'épargne aucune catégorie socio-démographique.
- (iii) Ce qui est le plus notable pour l'institution, c'est l'accroissement des interrogations sur les politiques sociales. **Un mouvement de suspicion à l'égard de l'Etat-providence se développe.** Les interrogations sur les effets « déresponsabilisants » des politiques sociales touchent maintenant presque la moitié du corps social. On note un durcissement des attitudes des Français vis-à-vis des modes de redistribution. S'ils ne mettent pas au vestiaire leurs conceptions solidaires (ils sont encore très majoritaires à considérer que le fait d'être pauvre n'est pas une responsabilité personnelle, et à considérer que les pouvoirs publics ne font pas assez en la matière), ils demandent une rigueur accrue dans le contrôle. L'évolution notable concerne le RMI puisque, pour la première fois depuis 1989, les enquêtés considèrent majoritairement (53 %) que cette prestation « risque d'inciter les gens à s'en contenter et à ne pas chercher du travail ».

L'accroissement des doutes sur le RMI touche tous les groupes sociaux, en étant particulièrement accentuée dans les catégories moyennes et aisées.

Graphique 1. Au sujet du revenu minimum d'insertion (RMI), pensez-vous plutôt

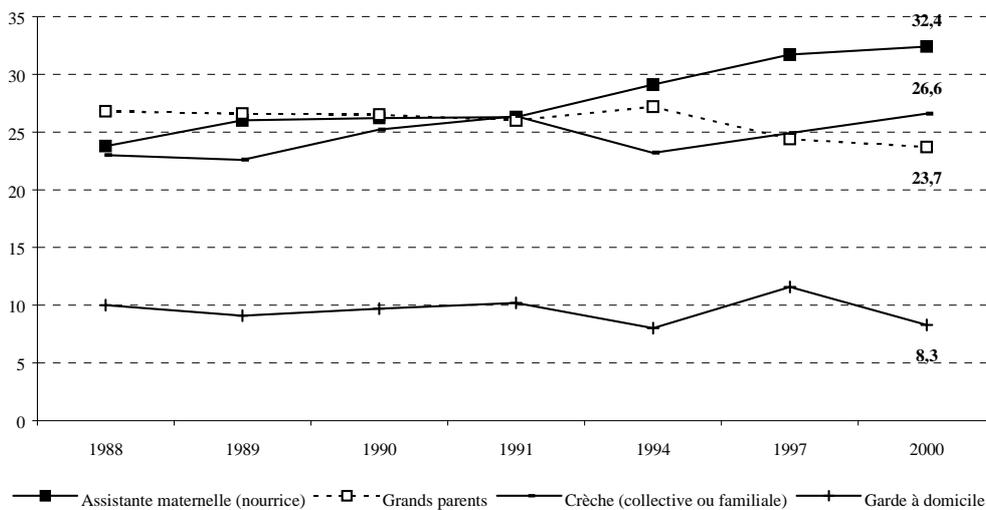


II. Attentes et critiques vis-à-vis du système des prestations familiales

De la vague 2000, quant aux attentes en matière d'aides familiales, il ressort quatre principales tendances, qui ne sont en fait que des confirmations des évolutions précédemment repérées.

- (i) Selon les Français les objectifs actuellement visés par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales, sont en premier lieu la lutte contre la pauvreté (33 %) et la réduction des inégalités (16 %). C'est sur ces objectifs de redistribution verticale qu'ils sont les plus critiques quant aux résultats atteints. A contrario, lorsqu'ils considèrent que les objectifs prioritaires sont l'aide à la famille et à l'enfant, ils sont globalement satisfaits des performances du système. Quant aux objectifs que les Français souhaitent voir assigner dans l'avenir aux prestations familiales, une majorité de la population (58 %) apparaît favorable à des objectifs de redistribution vers les plus modestes. Au total, **on assiste en fait à un léger rééquilibrage par rapport aux objectifs d'aide à la famille et à l'enfant, cependant les priorités à la redistribution verticale sont bien nettes**, tranchant toujours avec le milieu des années 90.
- (ii) **La nette préférence pour les aides en nature ne se dément pas.** 66 % des Français considèrent que pour mieux aider les familles il est préférable de leur fournir des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services. Dans la vague 2000 de l'enquête, une série de questions supplémentaires est venue compléter l'enseignement général de la préférence pour les prestations en nature (par rapport aux avantages fiscaux, aux aides sous forme de soutiens, etc.). Avec ce questionnaire plus précis, en 2000, 58 % des Français mettent en avant les prestations proposées sous forme d'équipements et de services. Seul un tiers d'entre eux privilégient d'abord les aides en espèces.
- (iii) Les Français, comme ce qui avait été repéré en 1999, considèrent majoritairement que **ce sont les aides en direction des ménages avec des grands enfants qui seraient à renforcer en priorité**, si le système devait être aménagé. 43 % de la population souhaiteraient voir une augmentation des prestations familiales accordées aux familles ayant un enfant étudiant, au lycée ou au collège. 25 % des Français préféreraient que cette augmentation relative concerne les familles dont les enfants sont à la recherche d'un emploi ou débutent dans la vie active.
- (iv) Sur le volet des modes d'accueil de la petite enfance, l'assistante maternelle agréée continue à progresser – aux yeux de tous les Français (parents et non parents, allocataires ou non) – en tête des solutions jugées les plus satisfaisantes (32 % des citations). Les familles les plus concernées (avec des enfants de moins de six ans) y sont encore plus favorables (39 %). Notons également que les crèches, collectives et familiales, progressent sensiblement, dépassant désormais les grands-parents comme mode de garde jugé le plus satisfaisant. Dans l'absolu, neuf Français sur dix estiment que les parents de jeunes enfants devraient pouvoir moduler leur temps professionnel. C'est l'arrêt temporaire d'activité qui est le plus fréquemment préconisé (48 %). Signe de la force d'options traditionnelles, les enquêtés continuent à penser que c'est surtout à la mère de s'adapter à cette situation (65 % des enquêtés, contre 67 % en 1999). Les évolutions en la matière sont très lentes.

Graphique 2. Mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les parents travaillent



De la vague 2000, il ressort deux principales critiques. Celles-ci se sont assez sensiblement et assez systématiquement accrues ces dernières années.

- (i) Une bonne majorité des Français (58 %) estime que **le système devrait être moins complexe. Le mode de calcul des prestations semble difficile à comprendre** : 76 % de la population affichent ce sentiment. Les allocataires, s'ils considèrent moins que la complexité est un problème par rapport aux non allocataires (ils sont 54 % dans ce cas), se montrent toutefois plus sévères en ce qui concerne la lisibilité des prestations familiales (ils sont critiques à 79 %).
- (ii) **Le contrôle des situations individuelles des allocataires apparaît largement perfectible**. 76 % de la population considère que les CAF « ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires ». C'est le cas de 77 % des allocataires. Par ailleurs 59 % de la population pensent que le système tend à accroître le nombre de ceux qui bénéficient de prestations alors qu'ils n'y ont pas droit. 58 % des allocataires et 60 % des non-allocataires considèrent qu'il y a un risque d'accroissement du nombre de « bénéficiaires indus ». Sur ces deux volets du contrôle et des indus, les critiques et inquiétudes sont en très nette progression. **A l'inverse, une nette majorité croit que certaines personnes ne touchent pas les prestations auxquelles elles ont droit**. Il est vrai que là aussi, presque les trois quarts des enquêtés estiment que « les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits ». Notons que des biais importants peuvent exister, notamment en raison de l'ordre de passage des questions. L'image générale est cependant assez tranchée pour être plausible.

III. Relations avec les CAF et satisfaction à l'égard des services rendus

Des questions sur la satisfaction vis-à-vis des CAF ont été réintégrées cette année dans l'enquête, alors qu'elles n'avaient pas été posées l'an dernier. On pouvait faire l'hypothèse d'une dégradation de la satisfaction par rapport à 1998, par le fait d'un « effet Cristal » lié aux problèmes techniques et médiatiques de l'été 1999. Cet « effet Cristal », en réalité, n'est pas observable. Trois points en témoignent : (1) l'image des CAF s'est globalement améliorée, (2) la satisfaction à l'égard du service rendu est au plus haut, (3) les allocataires reconnaissent les efforts des Caisses pour améliorer leur service. Cependant, si la satisfaction exprimée est au plus haut, la proportion d'allocataires insatisfaits (27 %) est également au plus haut et est très préoccupante.

Le point de critique le plus fort concerne l'accueil qui s'est, dans l'opinion, significativement détériorée. Dans l'enquête CREDOC, le même type d'appréciation est demandé au sujet de l'ANPE. Pour ce service public, l'image globale s'est également améliorée, tout comme l'appréciation des services d'accueil. A la lecture de l'enquête **c'est donc la question de l'accueil, aux yeux des allocataires, qui apparaît comme la plus critique pour les CAF**.

Synthèse des constats et des appréciations :

- (i) **Les contacts avec les CAF sont de plus en plus fréquents**. Dans l'enquête CREDOC, qui demande à l'allocataire s'il a pris contact avec sa CAF au cours des six derniers mois, on relève que c'est le cas de 63 % des allocataires en 2000, contre 60 % en 1998 et 50 % en 1996. Cette progression concerne tous les modes et particulièrement le téléphone. Ces résultats – déclaratifs – sont bien entendu à comparer avec les autres données de l'institution.

- (ii) Si les allocataires se montrent majoritairement satisfaits des services rendus par leur CAF (c'est le cas de 71 % d'entre eux - contre 67 % en 1998, 69 % en 1996 et 66 % en 1995 - 20 % se déclarent même très satisfaits), 27 % en sont insatisfaits.
- (iii) La satisfaction varie fortement en fonction des sujets évoqués. Les enquêtés apprécient de plus en plus la facilité de compréhension des courriers envoyés et ils reconnaissent les efforts des CAF pour améliorer leurs relations avec les allocataires. **L'accueil est le point le plus discuté, suivi par le téléphone.** 70 % des allocataires considèrent qu'on attend trop longuement au guichet, et deux tiers d'entre eux considèrent qu'il est difficile de joindre la CAF par téléphone. On observe bien une croissance de l'insatisfaction sur l'accueil, qui va de pair avec la progression du nombre de contacts entre les CAF et leurs allocataires.
- (iv) Les allocataires attendent principalement deux efforts de leur CAF : une amélioration des explications sur les conditions d'attribution et de calcul des prestations (27 % le souhaitent) et une amélioration des relations téléphoniques (26 %). Les demandes d'amélioration passent aussi par le raccourcissement des délais de traitement (qui semble secondaire tout de même par rapport aux deux premières priorités) et le développement du nombre de points de contacts. En fait **ce sont les attentes en matière d'accueil et de contacts qui ont le plus augmenté entre 1998 et 2000** : améliorer les relations téléphoniques (+ 4 points), multiplier les antennes et permanences (+ 3 points), améliorer l'accueil des CAF (+ 2 points).

I. OPINIONS SUR LES PRESTATIONS FAMILIALES

I.1 Les objectifs : aide à la famille et à l'enfance, ou lutte contre la pauvreté et les inégalités ?

Les Français, majoritairement, considèrent que les pouvoirs publics utilisent plutôt aujourd'hui les prestations familiales comme un outil de lutte contre la pauvreté ou d'aide aux démunis, et moins comme un instrument de soutien à la famille et à la natalité. Et c'est ce qu'ils souhaitent.

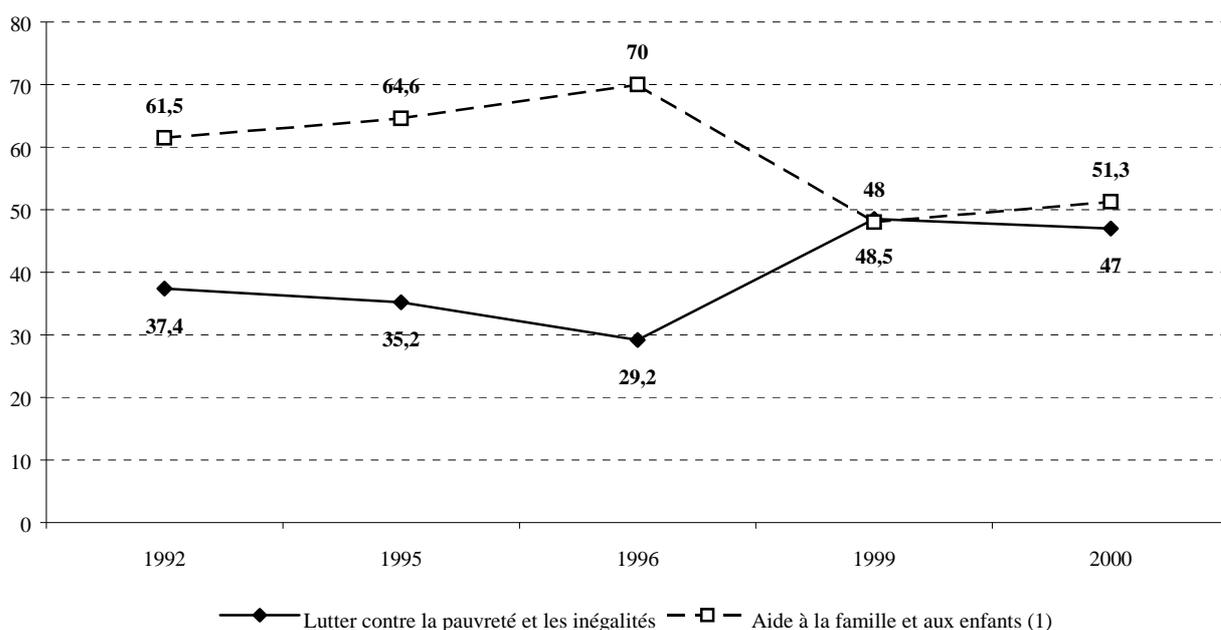
Il y a une certaine diversité des appréciations. Notons que celles-ci sont extrêmement peu différentes selon que les personnes interrogées sont allocataires ou non.

Tableau I.1. Selon vous, quel est aujourd'hui l'objectif principal poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestation familiale ?

	1992	1995	1996	1999	2000	Evolution 1999-2000
Lutter contre la pauvreté	22,7	20,5	15,1	31,8	33,2	+ 1,4
Corriger les inégalités de revenus	14,7	14,7	14,1	16,7	13,8	- 2,9
Assurer une aide aux familles quel que soit leur revenu	15,4	19,7	25,7	14,2	15,9	+ 1,7
Aider les familles qui ont de jeunes enfants	11,8	19,1	15,4	8,8	10,9	+ 2,1
Soutenir la natalité	22,9	12,5	14,5	7,9	8,9	+ 1,0
Permettre aux familles de bien se loger	4,9	6,9	4,4	6,7	6,7	=
Aider en cas de problèmes familiaux	6,5	6,4	7,1	6,6	4,9	- 1,7
Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	-	-	2,9	3,8	4	+ 0,2

L'écart en les deux conceptions de la politique familiale s'est sensiblement resserré en 2000 (Graphique I.1.), même si le transfert spectaculaire intervenu entre 1996 et 1999 n'est pas remis en cause. En 2000 on observe un léger rééquilibrage. Les objectifs concernant la lutte contre la pauvreté ou les inégalités regroupent maintenant 47 % des citations, contre 49 en 1999. Les objectifs ayant trait à l'aide à la famille et à l'enfant (si on prend en compte les modalités « aider en cas de problèmes familiaux » et « permettre aux familles de bien se loger ») représentent 51 % des jugements, contre 70 % en 1996. Notons qu'il y a un débat quand à savoir s'il est pertinent d'intégrer ces deux modalités au registre « aide à la famille et aux enfants ». Le CREDOC ne le fait pas.

Graphique I.1. Selon vous, quel est aujourd'hui l'objectif principal poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestation familiale ?



(1) Total des réponses concernant « assurer une aide aux familles quel que soit leur revenu », « soutenir la natalité », « aider les familles qui ont de jeunes enfants », « aider les familles qui ont de grands enfants », « aider en cas de problèmes familiaux », « Permettre aux familles de bien se loger ».

Les jugements sur les performances des prestations familiales dépendent largement de l'objectif que l'on croit être celui poursuivi par les pouvoirs publics. Quand on pense que l'objectif est d'aider les familles ayant de jeunes enfants, ou d'aider les familles quel que soit leur revenu, on estime, en majorité, que le but est convenablement atteint (respectivement 56 % et 51 %). En revanche, quand on pense que l'objectif visé est la lutte contre les inégalités, la réduction de la pauvreté, l'aide en cas de problèmes familiaux ou l'aide aux grands enfants, plus des trois quarts des individus concernés jugent l'objectif mal atteint.

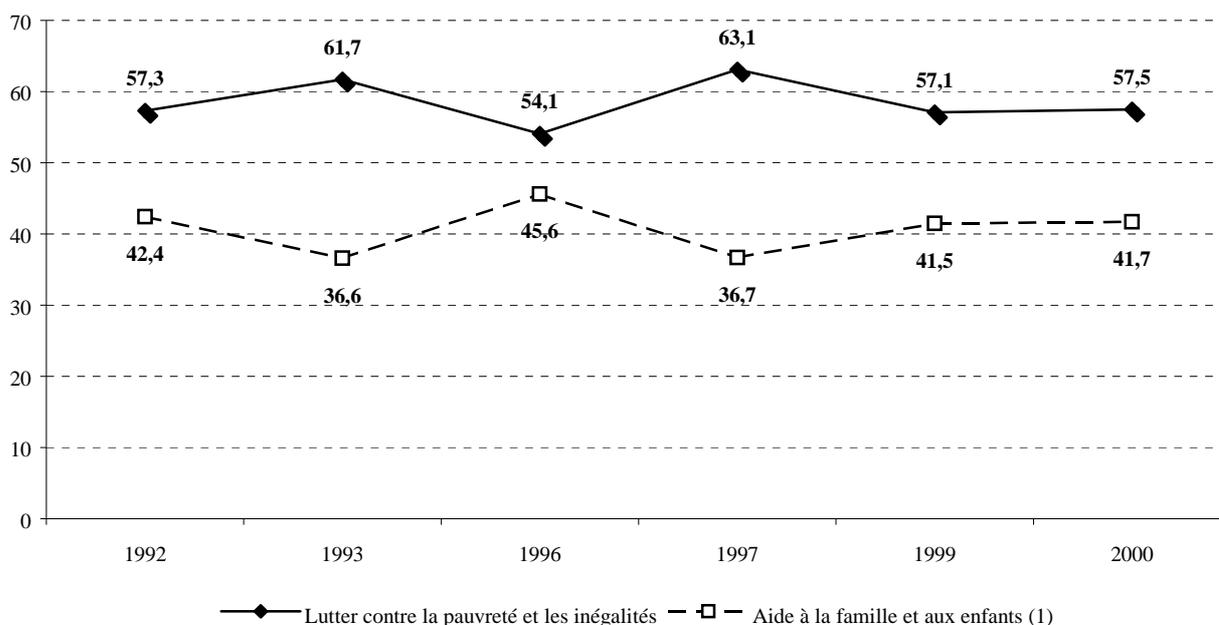
Tableau I.2. A votre avis, est ce que cet objectif est aujourd'hui atteint ?

	1999		2000	
	OUI	NON	OUI	NON
Lutter contre la pauvreté	9,3	89,5	16	83,8
Corriger les inégalités de revenus	9,9	88	10,8	88,8
Assurer une aide aux familles quel que soit leur revenu	51	47	51,3	45,9
Aider les familles qui ont de jeunes enfants	48,5	45,8	56	41,3
Soutenir la natalité	43,3	54,8	35,8	60,3
Permettre aux familles de bien se loger	19,4	79,9	27,4	72,6
Aider en cas de problèmes familiaux	24,5	74,8	24,2	74,8
Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	17,3	80	20,1	75,1

							2000
Lutter contre la pauvreté	33,3	39,1	26,9	38,7	34,2	37,3	+ 3,1
Corriger les inégalités de revenus	24	22,6	27,2	24,4	22,9	20,2	- 2,7
Assurer une aide aux familles quel que soit leur revenu	9,9	8,9	8,5	5,5	7,3	9,2	+ 1,9
Aider les familles qui ont de jeunes enfants	8,7	8,5	6,7	4,3	7,7	6,6	-1,1
Soutenir la natalité	9	4	6,8	4,8	3,5	4,7	+ 1,2
Permettre aux familles de bien se loger	6,6	9,5	8,2	8	7,3	8,3	+ 1,0
Aider en cas de problèmes familiaux	8,2	7,1	7,8	7,5	8	6,3	- 1,7
Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	-	-	7,6	6,6	7,7	6,6	- 1,1

Les résultats 2000 confirment les observations antérieures. Pour les Français, les prestations familiales doivent plutôt contribuer à réduire les inégalités de ressources entre ménages plutôt que d'assurer un transfert des personnes sans enfants vers les ménages avec enfants.

Graphique I.2. Quel est, pour vous personnellement, le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent ?



(1) Total des réponses concernant « assurer une aide aux familles quel que soit leur revenu », « soutenir la natalité », « aider les familles qui ont de jeunes enfants », « aider les familles qui ont de grands enfants », « aider en cas de problèmes familiaux », « Permettre aux familles de bien se loger ».

Relevons que, parmi les aides aux familles, les prestations versées aux foyers ayant de grands enfants à charge font relativement exception dans la mesure où cet objectif apparaît comme très important aux yeux des enquêtés. De même, mais à un niveau un peu plus faible, la question du logement est tout à fait significative.

Grands enfants et logement apparaissent donc comme deux problématiques stratégiques pour la branche famille de la sécurité sociale.

Tableau I.5. Comparaisons entre objectif principal actuel et objectif futur souhaité des prestations familiales

	1999			2000		
	Objectif actuellement poursuivi par les pouvoirs publics (A)	Objectif souhaité pour l'avenir (B)	Différence B - A	Objectif actuellement poursuivi par les pouvoirs publics (A)	Objectif souhaité pour l'avenir (B)	Différence B - A
Lutter contre la pauvreté	31,8	34,2	+ 2,4	33,2	37,3	+ 4,1
Corriger les inégalités de revenus	16,7	22,9	+ 6,2	13,8	20,2	+ 6,4
Assurer une aide aux familles quel que soit leur revenu	14,2	7,3	- 6,9	15,9	9,2	- 6,7
Permettre aux familles de bien se loger	6,7	7,3	+ 0,6	6,7	8,3	+ 1,6
Aider les familles qui ont de jeunes enfants	8,8	7,7	- 1,1	10,9	6,6	- 4,3
Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	3,8	7,7	+ 3,9	4	6,6	+ 2,6
Aider en cas de problèmes familiaux	6,6	8	+ 1,4	4,9	6,3	+ 1,4
Soutenir la natalité	7,9	3,5	- 4,4	8,9	4,7	- 4,2
NSP	3,6	1,5		1,6	0,7	

I.2 Les priorités en matière d'aide à la famille : petits ou grands enfants ?

En 2000, pour la deuxième année consécutive, les Français ont été interrogés sur les priorités qu'ils souhaiteraient voir mis en avant, en matière d'aides familiales. Attendent-ils plutôt un effort prioritaire vers les enfants en bas âge, ceux qui sont en collège, les étudiants ou ceux qui sont à la recherche d'un emploi ? Il apparaît assez nettement que les redéploiement envisageables s'opéreraient en faveur des familles avec de grands enfants.

Tableau I.6. Les politiques familiales ont pour objectif d'apporter une aide aux familles ayant des enfants à charge. Ces charges varient bien sûr en fonction de l'âge des enfants. Si vous deviez décider des priorités à accorder aujourd'hui à la politique familiale, quel type d'aides pensez-vous qu'il faudrait augmenter en priorité ? Et, en contrepartie, lesquels réduiriez-vous en priorité ?

	Aides à augmenter en priorité			Aides à diminuer en priorité		
	1999	2000	Evolution 1999-2000	1999	2000	Evolution 1999-2000
Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	22,8	24	+ 1,2	6,9	7,5	+ 0,6
Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	18,6	15,9	- 2,7	4,4	6,3	+ 1,9
Celles destinées aux enfants ayant un enfant au collège ou au lycée	18,1	18,8	+ 0,7	3,3	4,3	+ 1,0
Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	17,7	20	+ 2,3	19,9	21,1	+ 1,2
Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire, ...)	10,1	9,5	- 0,6	25,6	30	+ 4,4
Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	6,3	8,4	+2,1	13,9	18,4	+ 4,5
NSP	6,4	3,5		26	12,4	

Les trois types de prestations à augmenter en priorité sont dans l'ordre, selon les enquêtés :

- « Les prestations destinées aux familles ayant un enfant étudiant » : 24 % des Français optent pour leur augmentation prioritaire.
- « Les prestations adressées aux familles ayant un enfant en bas âge ». Elles sont évoquées par 20 % de nos concitoyens.

- « Les prestations servies aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée » (19 % des suffrages).

Au total, les personnes interrogées désirent que l'on mette surtout l'accent sur les aides destinées aux foyers ayant de grands enfants : d'abord ceux qui sont scolarisés (étudiant, lycéen, ou collégien), ensuite ceux qui sont à la recherche d'un emploi ou qui débutent dans la vie active. 68 % de la population préfèrent une augmentation des aides aux grands enfants scolarisés, aux adolescents et aux jeunes adultes (70 % en 1999). 28 % optent pour un accroissement de l'aide aux enfants en bas âge ou à l'école primaire (24 % en 1999).

Dans l'hypothèse où il faudrait diminuer une aide, trois pistes se dessinent :

- 30 % des Français optent pour une diminution des « aides destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active », et ce malgré la référence explicite, dans le libellé de la question, aux « emplois précaires », aux « petits salaires ».
- 21 % se prononcent pour une baisse des aides à destination des familles ayant des enfants en bas âge.
- Enfin 18 % de nos concitoyens souhaitent voir une diminution des « aides à destination des familles ayant un enfant à l'école primaire ».

Lorsqu'on analyse l'écart entre les souhaits d'augmentation et ceux de diminution on constate que les soldes positifs concernent uniquement les aides aux familles ayant de grands enfants : pour les foyers avec un enfant étudiant (+ 17 points), un collégien ou lycéen (+ 15 points), ou un enfant à la recherche d'un emploi (+ 10 points). Les soldes négatifs concernent d'abord le cas des enfants qui débutent dans la vie active (- 21 points), mais aussi les familles ayant un enfant à l'école primaire (- 10 points).

Le CREDOC souligne qu'il s'agit ici de choix relatifs. Les résultats ne signifient pas que, dans l'absolu, les Français souhaitent diminuer les aides pour les familles ayant des enfant à l'école primaire, mais cela veut dire que si des choix devaient être faits, c'est plutôt au détriment de ces aides et à l'avantage du soutien aux grands enfants scolarisés que, toutes choses égales par ailleurs, les enquêtés préféreraient que l'on tranche. Les classements 1999 et 2000 sont équivalents.

Tableau I.7. Aides à augmenter ou à diminuer en priorité : comparaison des réponses

	1999			2000		
	Aides à augmenter en priorité (A)	Aides à diminuer en priorité (B)	A - B	Aides à augmenter en priorité (A)	Aides à diminuer en priorité (B)	A - B
Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	22,8	6,9	+ 15,9	24	7,5	+ 16,5
Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	18,6	4,4	+ 14,2	15,9	6,3	+ 9,6
Celles destinées aux enfants ayant un enfant au collège ou au lycée	18,1	3,3	+ 14,8	18,8	4,3	+ 14,5
Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	17,7	19,9	- 2,2	20	21,1	- 1,1
Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire, ...)	10,1	25,6	- 15,6	9,5	30	- 20,5
Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	6,3	13,9	- 7,6	8,4	18,4	- 10,0
NSP	6,4	26		3,5	12,4	

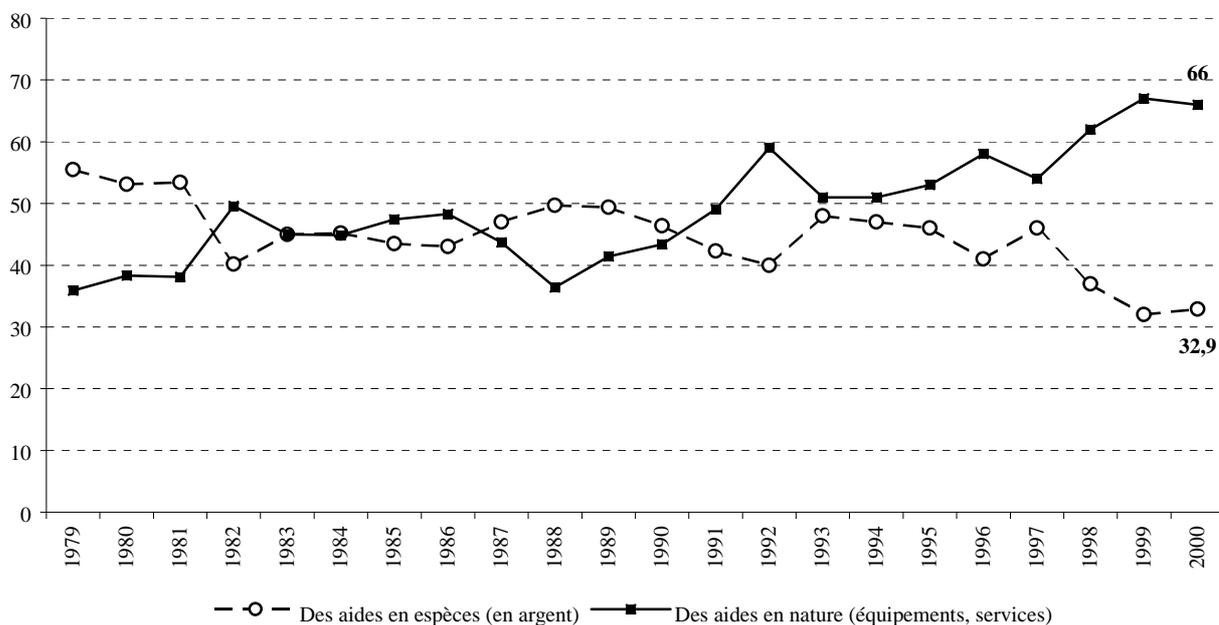
I.3 Pour mieux aider les familles : équipements ou espèces ?

En 2000, 33 % des personnes interrogées (32 en 1999) préfèrent, pour « mieux aider les familles », « leur fournir principalement des aides en espèces », contre 66 % (67 en 1999) qui préfèrent « leur fournir principalement des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services (gardes d'enfants, aides ménagères) ».

En 1999, dans le cas des personnes qui ont un enfant de moins de trois ans, ces résultats étaient respectivement de 41 % et de 58 %. Le CREDOC concluait que ces individus (plus jeunes) ont un plus fort penchant pour les aides financières que la population générale. Ce résultat sera à vérifier dans les exploitations à venir de l'enquête.

Sur la série présentée dans le Graphique I.3. on voit nettement la progression de cette préférence pour les équipements et les services. Notons que cette série n'est homogène que pour les années quatre-vingt-dix. Auparavant les questions étaient posées de manière sensiblement différentes. On observe néanmoins que durant les années quatre-vingt les opinions étaient plus partagées.

Graphique I.3. A votre avis, entre les deux solutions suivantes, laquelle vous semble préférable pour mieux aider les familles ?



De 1978 à 1990 une question assez proche était posée. Mais trois solutions étaient alors proposées. Si on exclut les trois premières années pendant lesquelles la question était posée de manière différente, on remarque que de 1982 à 1990 l'aide en espèces était citée par 40 à 45 % des Français.

Dans la vague 2000 de l'enquête, une série de questions supplémentaires est venue compléter l'enseignement général de la préférence pour les prestations en nature. Avec ce questionnement plus précis, en 2000, 36 % des Français mettent en avant les prestations proposées sous forme d'équipements et de services. 58 % les classent parmi les deux modalités à privilégier. Moins du quart des Français (23 %) privilégient en fait d'abord les aides en espèces.

Tableau I.8. La politique familiale est constituée de prestations en espèces, d'aides sous forme d'équipements ou de services, mais aussi de réductions d'impôt liées aux enfants. Si vous deviez décider des priorités pour mieux aider les familles, quels sont, dans l'ordre les deux types d'aides que vous privilégieriez avant tout ?

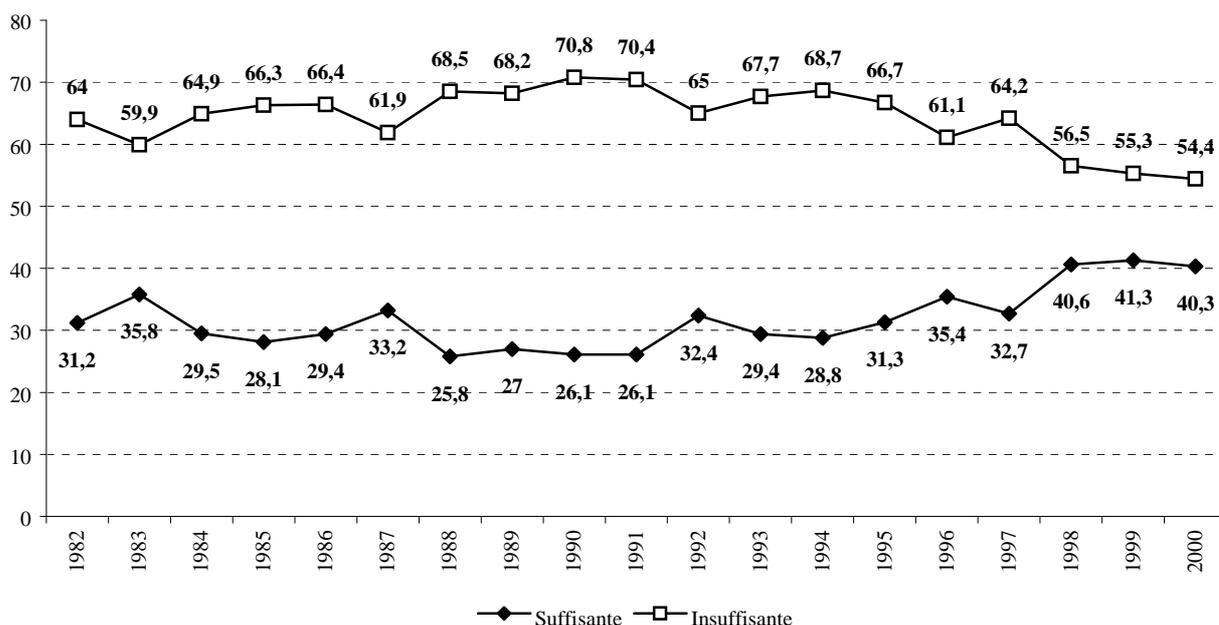
	1999			2000		
	Réponse 1	Réponse 2	Cumul 1+2	Réponse 1	Réponse 2	Cumul 1+2
Les prestations en nature sous forme d'équipements et de services (crèches, centres aérés, centres de vacances, ...)	37,1	21,8	58,9	36,2	22	58,2
Les prestations en espèces	23	11,5	34,5	23,2	11,4	34,6
Les avantages fiscaux liés aux enfants	16,4	19,7	36,1	18,3	22,2	40,5
Les aides sous forme d'aménagement horaires dans les entreprises (congés spéciaux ou réduction d'horaires pour les parents)	11,6	24,3	35,9	12,4	25	37,4
Les aides sous forme de soutiens et de conseils (assistante sociale, conseillère en économie sociale et familiale)	9,4	18,3	27,7	8,1	16,5	24,6
NSP	2,5	4,5		1,7	1,8	

Au-delà de la question des équipements et des espèces, on doit signaler les résultats d'une question posée depuis 1982, sur le caractère suffisant ou insuffisant des prestations familiales

(Graphique I.4). On relève depuis 1997 une tendance nette, chez les personnes enquêtées, à répondre que l'aide est de moins en moins insuffisante. Si *seulement* 40 % des Français indiquent en 2000 que l'aide est suffisante, ils sont *seulement* 54 % à considérer qu'elle est insuffisante (contre 70 % au début des années 90). Les personnes considérant que l'aide est insuffisante sont donc encore majoritaire, mais la tendance est à un équilibre.

Naturellement cette question mérite d'être différenciée en fonction des allocataires et des non-allocataires, ce qui sera demandé pour l'étude plus approfondie des résultats.

Graphique I.4. Les familles qui ont des enfants touchent des prestations (les prestations familiales) destinées à les aider. Pensez-vous que cette aide est globalement... ?



I.4 Un système trop complexe, ou bien adapté à la diversité des situations ?

Avec plus d'une vingtaine de prestations différentes on peut effectivement se demander si le système n'est pas perçu comme délibérément trop complexe, ou au contraire, s'il n'est pas valorisé, aux yeux de l'opinion, par la possibilité qu'il offre d'assurer une meilleure prise en compte des besoins et situations particulières de chaque allocataire.

Globalement, en 2000, les Français considèrent que le système est trop complexe. Ce sentiment est par ailleurs renforcé par les difficultés de compréhension du mode de calcul des prestations.

Tableau I.9. Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

	1988	1989	1991	1995	1996	1998	1999			2000		
							P	A	NA	P	A	NA
Le système des prestations familiales devrait être moins complexe	51,2	53,3	52,9	48,2	54	58,6	54,2	52,7	55,3	57,8	54,1	60,6
C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations	45,8	44,5	45,6	49,1	44,2	40	43,6	46,4	41,5	40,2	44,3	37,1

familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière												
NSP	3	2,2	1,5	2,7	1,8	1,4	2,2	0,9	3,1	2	1,6	2,3

Légende :

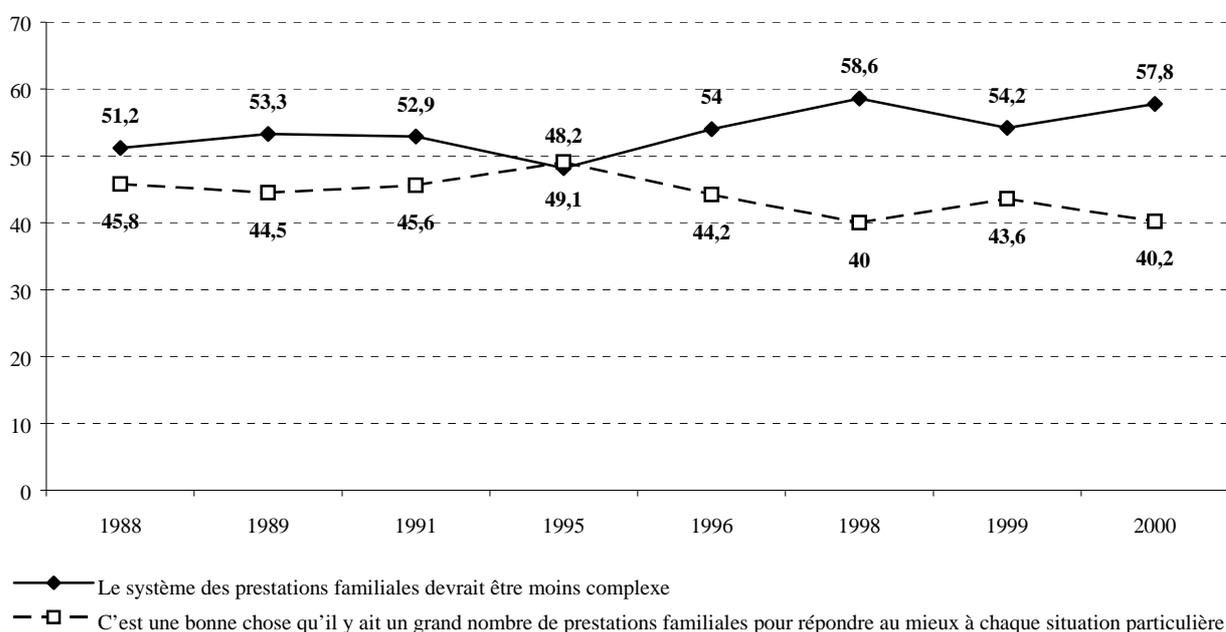
P : Ensemble de la population - A : Allocataires - NA : Non allocataire

Dans l'arbitrage complexité/multiplicité des prestations, les Français sont partagés. En 1999 le sentiment de complexité du système reculait fortement par rapport à 1998. En 2000, le sentiment de trop grande complexité reprend de l'ampleur et la population apparaît moins partagée. Une large majorité des Français (58 % en 2000) estime que le système devrait être moins complexe. En tendance, cette proportion est en progression sensible depuis 1988.

Les allocataires sont un petit peu moins nombreux, mais toujours majoritaires (54 %) à souhaiter que le système des prestations familiales soit moins complexe. En 1999, ils étaient déjà majoritaires en ce sens (53 %). En fait ils bénéficient eux-mêmes de la pluralité des aides offertes par le système.

Notons que c'est la population non allocataire qui juge le plus fortement que le système est trop complexe (55 % en 1999, 61 % en 2000). Notons, à l'inverse, qu'en 1999 les personnes ayant au moins trois enfants à charge appréciaient bien plus la multiplicité des prestations (à 59 %). Ce constat sera à revoir au regard des exploitations à venir de l'enquête.

Graphique I.5. Complexité du système des prestations familiales : « Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ? »



La complexité, ou plutôt la « lisibilité », des prestations familiales peut s'apprécier en fonction des difficultés de compréhension de leur mode de calcul (Tableau I.10). A cet égard on observe un retournement de tendance récent. Alors que de 1995 à 1998, les Français semblaient, globalement et très majoritairement, d'accord avec le fait qu'il « est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales », la tendance était à des

appréciations plus positives. En 2000, ce sont 76 % des Français (contre 68 en 1998) qui considèrent qu'il est difficile de saisir les modalités de calcul des prestations.

Tableau I.10. « Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales »

	1995	1996	1997	1998	1999	2000			Evolution 1998-2000
						P	A	NA	
Tout à fait d'accord	42,8	39,9	-	40,5	-	41,2	45	38,7	+ 0,7
Assez d'accord	27,5	27,9	-	27,5	-	35	35	34,4	+ 7,5
Peu d'accord	7,8	10,7	-	8	-	13	13	12,8	+ 5
Pas du tout d'accord	7,5	7,9	-	8	-	7,2	6	8	- 0,8
NSP	14,4	13,5	-	16	-	3,6	1,6	4,8	- 12,4
Total d'accord	70,3	67,9	-	68	-	76,2	79,4	74,4	+ 8,2
Total désaccord	15,3	18,6	-	16	-	20,2	19	20,8	+ 4,2

Légende :

P : Ensemble de la population - A : Allocataires - NA : Non allocataire

Il faut souligner que le nombre d'indécis a fortement diminué (- 12 points), gonflant surtout le nombre d'insatisfaits (jusqu'au taux record de 76 %). Quelques considérations méthodologiques ont pu exercer ici une certaine influence, mais elles ne peuvent expliquer la totalité de cette évolution.

Relevons également que les allocataires se montrent encore plus sévères que les non-allocataires sur la « lisibilité » des calculs des prestations familiales. 79 % évoquent cette difficulté de compréhension.

D'ailleurs, même les non allocataires qu'on aurait pu imaginer plus indifférents à ce sujet, pensent à 74 %, qu'il est difficile de savoir comment les prestations sont calculées.

I.5 Interrogations et doutes sur les prestations sociales

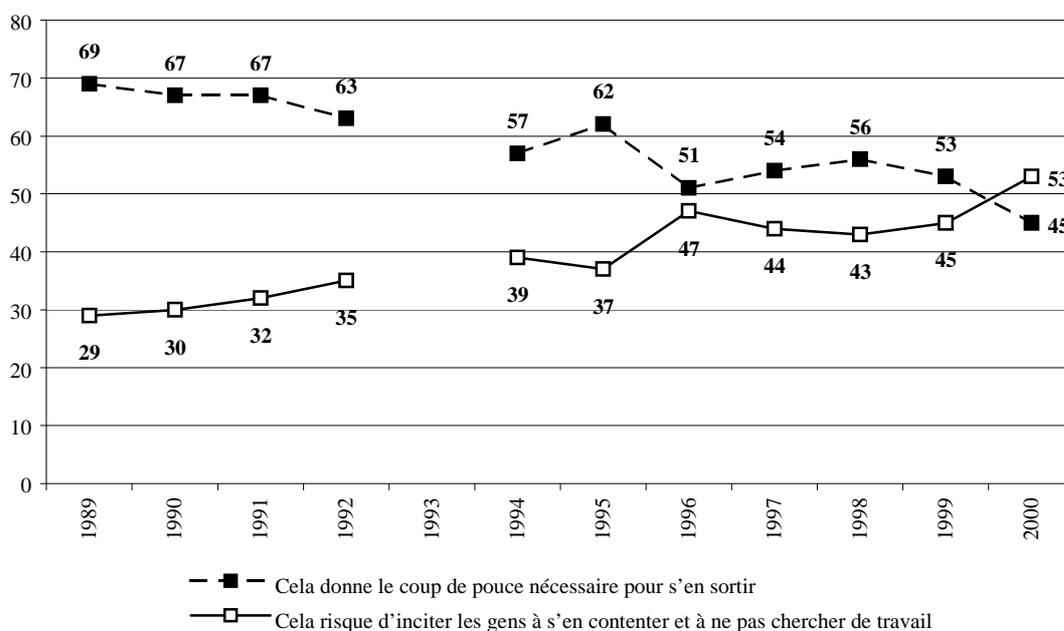
Une tendance importante, déjà repérée dans les précédentes vagues de l'enquête CREDOC, est pleinement confirmée et accentuée en 2000. On repère en effet une désaffection relative – un mouvement de « suspicion » - pour les politiques en direction des plus démunis. Bien entendu il convient d'être nuancé dans l'appréciation. Cependant la progression des courbes, notamment pour le RMI, va vers une inversion dans les opinions des Français (grossièrement dit : d'une majorité favorable, vers une majorité défavorable).

Ce phénomène est fondamental car nous pourrions observer là un phénomène de « fatigue de la compassion » qui a marqué les Etats-Unis, réorientant l'opinion américaine, au cours des 25 dernières années, de la sympathie envers les pauvres, vers une certaine antipathie. Bien entendu nous en sommes très loin. Les Français restent attachés à la solidarité, mais – et c'est l'analyse du CREDOC – ils demandent (i) un ciblage plus précis, (ii) une efficacité accrue de la redistribution, (iii) une intensification du contrôle des allocataires des CAF.

Pour le CREDOC la diffusion de pronostics nettement plus optimistes sur de grands agrégats économiques et sociaux (retour de la croissance, baisse du chômage) semble plutôt favoriser un durcissement de l'attitude de rigueur de la population.

Premier élément très significatif de cette rigueur accrue : 53 % des enquêtés en 2000, contre 45 % en 1999, considèrent que le RMI risque « d'inciter les gens à s'en contenter et à ne pas chercher du travail » (Graphique I.6). Ce taux avait déjà crû de deux points entre 1998 et 1999, en se retrouvant quasiment au niveau exceptionnel atteint en 1996 (47 %). Il s'accroît en fait de huit points entre 1999 et 2000, dépassant le niveau symbolique des 50 %. C'est la première fois depuis l'instauration de cette prestation que, sur ce sujet, la majorité s'inverse. On est même maintenant six points au-dessus du niveau exceptionnel de 1996. Dit autrement, une majorité des Français insiste sur les « effets pervers » du RMI, plus que sur ses effets bénéfiques pour les bénéficiaires.

Graphique I.6. Au sujet du revenu minimum d'insertion (RMI), pensez-vous plutôt :



Le CREDOC insiste en relevant que cet accroissement des doutes sur les effets du RMI touche tous les groupes sociaux. Même chez les moins « suspicieux », en l'occurrence les

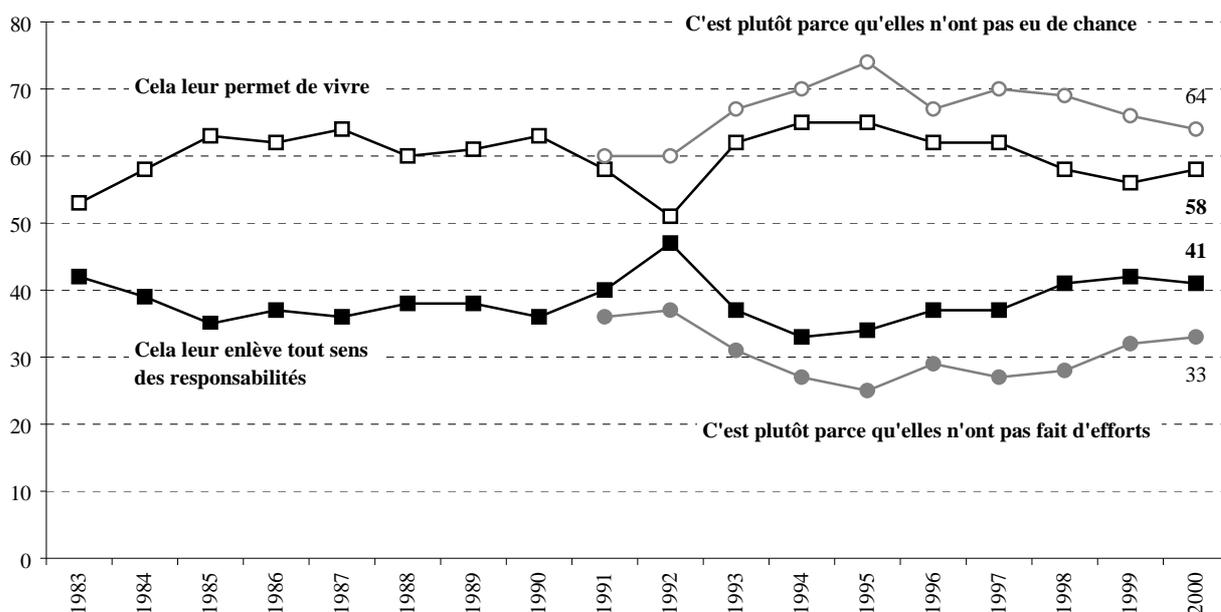
jeunes, le taux s'est accru de 11 points de 1999 à 2000 (46 % des moins de 25 ans croient maintenant aux effets pervers du RMI). Ce taux a également augmenté de 8 points chez les cadres, de 12 chez les ouvriers ou chez les chômeurs et de 9 chez les diplômés du bac ou du supérieur. Le mouvement est tout particulièrement accentué dans les catégories moyennes et supérieures. Ces effets « pervers » du RMI sont, en 2000, mis en avant par 56 % des titulaires de revenus mensuels de 10 000 à 15 000 F (+ 12 points en un an), et par 49 % des individus des groupes les plus favorisés (+ 11 points chez les titulaires de revenus mensuels supérieurs à 20 000 F.).

L'interprétation de ce mouvement de « contestation suspicieuse » s'interprète, selon le CREDOC, de la même manière en 1999 et en 2000. Cette vague contestataire ne signifie pas que les Français auraient « rangé au placard » leur conception solidaire des politiques sociales et leur attachement à l'Etat-providence. Ce n'est pas le bien fondé des prestations que les Français remettent de la sorte en question. Ce sont plutôt les modalités de versement et de contrôle des aides servies qui sont en cause.

La vivacité de la solidarité envers les plus démunis est bien observable. Deux points en témoignent :

- (i) Une bonne partie de la population (64 %) considère que les personnes en situation de pauvreté le sont « parce qu'elles n'ont pas eu de chance » et non « parce qu'elles n'ont pas fait d'effort pour s'en sortir » (Graphique I.7.). Certes ce taux est en constante diminution depuis 1997 (alors à 70 %), mais il montre par son importance qu'il y a toujours une forte « compréhension » à l'égard des pauvres. Notons également qu'à 64 % ce taux est équivalent, voire supérieur, aux niveaux qu'il atteignait au début des années 90.

Graphique I.7. Opinions vis-à-vis de l'action des pouvoirs publics et des personnes défavorisées
 En noir : **Faire prendre en charge par la collectivité les familles aux ressources insuffisantes...**
 En italique : *Si certaines personnes vivent dans la pauvreté...*



- (ii) Par ailleurs, 63 % de la population estiment que les pouvoirs publics « ne font pas assez » pour les plus défavorisés (Tableau I.10). Là encore, signe qu'il ne s'agit pas d'un hasard, le taux a reculé de 6 points par rapport à 1997, mais la solidarité envers les personnes démunies semble toujours majoritairement présente.

Tableau I.10. Estimez-vous que les pouvoirs publics font trop, font ce qu'ils doivent ou ne font pas assez pour les plus démunis ?

	1991	1992	1995	1997	2000	Evolution 1997-2000
Les pouvoirs publics ne font pas assez	61,8	51,6	72,7	69	63,2	- 5,8
Les pouvoirs publics font ce qu'ils doivent	34,3	33,9	24,3	27,5	31,2	+3,7
Les pouvoirs publics font trop	3	3,4	1,8	2,5	4,1	+ 1,6
NSP	0,9	1,1	1,1	1,0	1,5	

Remarquons, dans la vague 2000, que les allocataires de prestations familiales se montrent encore plus convaincus que les pouvoirs publics n'interviennent pas suffisamment en faveur des plus démunis : 68 % le pensent, contre 60 % des non-allocataires.

II. OPINIONS SUR LES CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES

L'enquête CREDOC est réalisée auprès d'un échantillon de 2000 personnes, représentatif de la population résidente de 18 ans et plus. Au sein de cet échantillon environ 41 % des personnes touchaient, début 2000, des prestations familiales ou une allocation logement. Ce sont donc 820 allocataires de la branche famille qui sont donc ici interrogées sur leurs appréciations vis-à-vis des CAF. Les résultats de cette enquête sont bien entendu à prendre en considération au regard des autres données dont dispose l'institution.

II.1 Fréquentation et contacts

La fréquence de contact est élevée. 63 % des allocataires ont contacté la CAF au moins une fois dans les six derniers mois (Tableau II.1). Le taux est passé de 50 % en 1996 à 60 % en 1998, pour atteindre 63 % en 2000. Même si la croissance s'est ralentie, elle reste très significative. Tous les types de contact, quel que soit le mode adopté se sont accrus (Tableau II.2).

Tableau II.1 Fréquence des contacts avec la Caisse d'Allocations Familiales dans les six derniers mois

	1996	1998	Evolution 1996-1998	2000	Evolution 1998-2000
A contacté sa CAF au moins une fois	49,6	59,6	+ 10	62,8	+ 3,2
<i>Dont : Une seule fois</i>	<i>13,1</i>	<i>12,5</i>	<i>- 0,6</i>	<i>13,7</i>	<i>+ 1,2</i>
<i>Dont : Au moins deux fois</i>	<i>36,5</i>	<i>47,1</i>	<i>+ 10,6</i>	<i>49,1</i>	<i>+ 2,0</i>
N'a pas contacté sa CAF	49,2	39	- 10,2	36,2	- 2,8
NSP	1,2	1,4	+0,2	1	- 0,4

Champ : Bénéficiaires de prestations familiales

Sur quatre ans, la progression des contacts provient surtout de l'accroissement des renouvellements des démarches. En 2000, 49 % des allocataires ont contacté au moins deux fois leur CAF dans les six derniers mois, contre 37 % en 1996.

Ce sont les contacts téléphoniques qui ont été les plus fréquents sur les six derniers mois (Tableau II.2). 44 % des allocataires ont utilisé le téléphone et 29 % ont même procédé ainsi deux fois ou plus. Les déplacements au guichet ont été pratiqués par 35 % des allocataires. Les contacts par courrier, par 34 %. Ces types de relations sont relativement moins renouvelés que les communications téléphoniques. Remarquons cependant que 18 % des allocataires se sont déplacés au moins deux fois sur les six derniers mois. Minitel et Internet restent en fait, pour l'heure, marginaux. 6 % des allocataires ont eu recours au Minitel et moins de 1 % à Internet.

Tableau II.2. Type et fréquence des contacts entre les allocataires et leurs CAF au cours des six derniers mois.

(2000)	A contacté sa CAF au moins une fois dans les six derniers mois	Dont			N'a pas contacté sa CAF
		Une seule fois	De 2 à 5 fois	Plus de 5 fois	
Par téléphone	44,1	15,2	17,7	11,2	55,7
Par visite au guichet	35,1	16,9	14,7	3,5	64,5

Par courrier	33,6	15,1	15,2	3,3	66,2
Par Minitel	5,9	3,3	1,8	0,8	94
Par Internet	0,6	0,3	0,3	0	99,2

La croissance intervenue ces quatre dernières années dans les contacts avec les CAF est élevée, mais elle a été, dans tous les cas, plus forte en 1996 et 1998 que les deux dernières années (Tableau II.3). Ce sont, de loin, les déplacements au guichet et les contacts par téléphone qui ont le plus fortement augmenté dans toute la période (respectivement + 12 et + 10 points au total en quatre ans).

Tableau II.3. Les contacts avec la CAF dans les six derniers mois

	1996	1998	2000	Evolution 1996-1998	Evolution 1998-2000
Par téléphone	33,9	41,2	44,1	+ 7,3	+ 2,9
Par courrier	30,6	33,3	33,6	+ 2,7	+ 2,6
Au guichet ou à une permanence	23,6	32,5	35,1	+ 8,9	+ 0,3
Par Minitel	-	-	5,9	-	-
Par Internet	-	-	0,6	-	-

Champ : Bénéficiaires de prestations familiales

Le rapport final pour la CNAF analysera plus en détail ces évolutions, notamment en différenciant les groupes sociodémographiques. Le CREDOC signale déjà (mais ceci n'a rien d'original) que les bénéficiaires du RMI ou de l'API contactent nettement plus souvent leur CAF (81 % d'entre eux l'ont récemment contactée au moins une fois, contre 63 % des allocataires en moyenne).

Tableau II.5 Détail des contacts avec les CAF

Avez-vous téléphoné à votre CAF depuis 6 mois ?

	1996	1997	1998	1999	2000
Oui, 1 fois	14,8	-	15,5	-	15,2
Oui, de 2 à 5 fois	15,2	-	18,6	-	17,7
Oui, plus de 5 fois	3,9	-	7,1	-	11,2
Non	65,2	-	57,7	-	55,7
NSP	0,9	-	1,1	-	0,2

Etes vous allé au guichet de votre CAF depuis 6 mois ?

	1996	1997	1998	1999	2000
Oui, 1 fois	10,2	-	13,5	-	16,9
Oui, de 2 à 5 fois	11,8	-	15,6	-	14,7
Oui, plus de 5 fois	1,6	-	3,5	-	3,5
Non	75,8	-	66,2	-	64,5
NSP	0,6	-	1,3	-	0,4

Avez-vous écrit à votre CAF depuis 6 mois ?

	1996	1997	1998	1999	2000
Oui, 1 fois	16	-	16,4	-	15,1
Oui, de 2 à 5 fois	12,5	-	14,6	-	15,2
Oui, plus de 5 fois	2,1	-	2,2	-	3,3
Non	68,3	-	65,5	-	66,2
NSP	1	-	1,2	-	0,2

II.2 Satisfaction

Les allocataires se déclarent très majoritairement satisfaits de leur CAF (71 %). Plus de 20 % sont même « très satisfaits ». Le nombre d'allocataires « satisfaits » s'est accru ces deux dernières années (+ 4 points). Ce mouvement est venu compenser la baisse qui était intervenue en 1998 (Tableau II.6 et Graphique II.1).

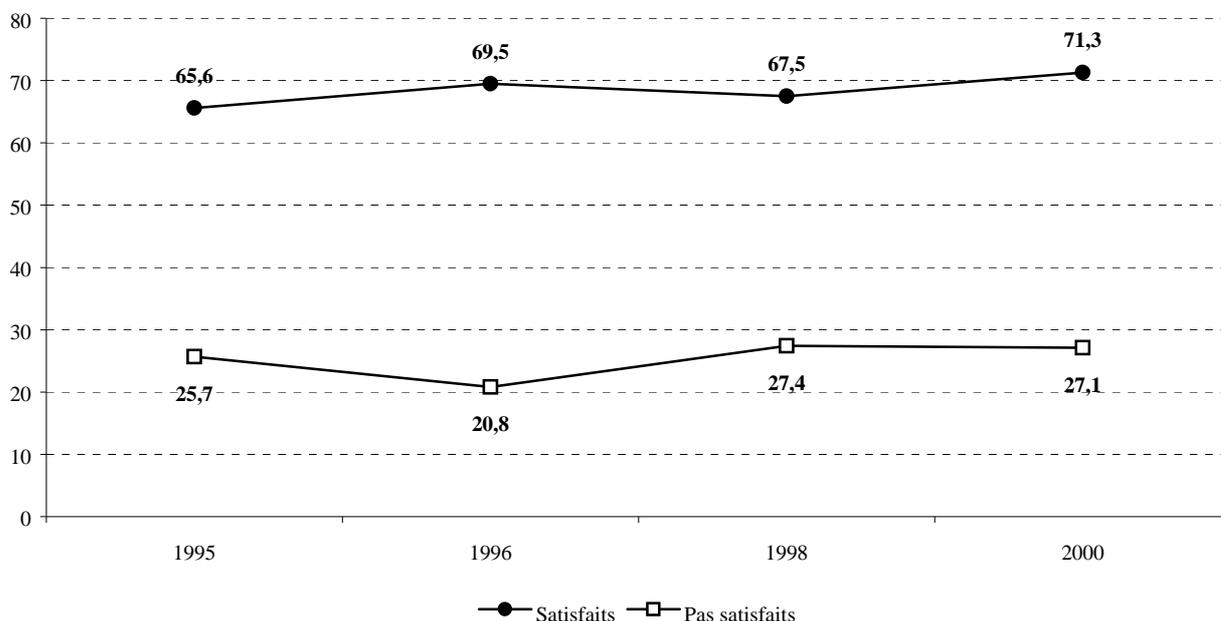
Tableau II.6. Globalement, êtes vous satisfait des services rendus par votre CAF ?

	1995	1996	1998	2000	Evolution 1998-2000
Très satisfait	17,7	19,9	19,7	20,3	+ 0,6
Satisfait	47,9	49,6	47,8	51	+ 3,2
Peu satisfait	15,9	12,7	15,1	16,5	+ 1,4
Pas satisfait du tout	9,8	8,1	12,2	10,6	- 1,6
NSP	8,6	9,7	5,1	1,6	- 4,3
Satisfaits	65,6	69,5	67,5	71,3	+ 3,8
Pas satisfaits	25,7	20,8	27,4	27,1	- 0,3

Champ : allocataires de prestations familiales

L'insatisfaction, qui avait fortement augmenté entre 1996 et 1998, s'est stabilisée (27 %). La proportion d'allocataires « pas satisfaits du tout » a même baissé de plus de 1 point entre 1998 et 2000.

Graphique II.1. Globalement, êtes vous satisfait des services rendus par votre CAF ?



Les allocataires ayant contacté leur Caisse récemment se montrent un peu plus critiques. 30 % marquent leur insatisfaction, contre 27 % en moyenne et 22 % chez ceux qui n'ont eu aucun contact avec leur CAF dans les six derniers mois. D'autre part percevoir le RMI ou l'API contribue à l'expression d'un mécontentement un peu plus fort que la moyenne. 30 % des bénéficiaires de ces prestations (mais attention, l'effectif dans l'échantillon est très faible...) sont « insatisfaits » de leur Caisse (Tableau II.7.).

Tableau II.7. Satisfaction vis-à-vis de sa CAF

	Ensemble des allocataires	Dont		Dont	
		A contacté au moins une fois sa CAF dans les six derniers mois	N'a pas contacté sa CAF dans les six derniers mois	Touche une allocation de logement	Touche l'API ou le RMI
Satisfait	71	70	75	72	70
Pas satisfait	27	30	22	27	30

Champ : allocataires de prestations familiales

Les services rendus par les Caisses, sont donc, globalement, perçus de manière satisfaisante. Le bilan est, à vrai dire, plus mitigé car la satisfaction des allocataires varie sensiblement selon les sujets évoqués (Tableau II.8.).

Tableau II.8. Etes-vous tout à fait, assez, peu ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes (2000)

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
ACCUEIL					
On peut facilement joindre sa CAF par téléphone	13,9	16,8	14,2	52,7	2,3
Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet	5,6	15,5	20,7	49,3	8,8

EFFICACITE					
La CAF traite rapidement les dossiers	11,6	30,3	23,4	33,1	1,6
Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	17,6	25,3	24,8	27,3	5
EFFORTS RELATIONNELS					
Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre	9,6	19,2	28,2	41,0	2,1
La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	14,6	46,6	19,0	14,7	5,2

En fait, la satisfaction est très liée à la fréquence des contacts avec sa CAF. Les allocataires qui ont le plus de contacts sont les plus critiques. C'est l'accueil qui est le mode de contact le plus critiqué. Il apparaît que les CAF sont critiquées – et de plus en plus – en ce qui concerne l'accueil et les possibilités de chacun à les contacter. Mais les efforts qu'elles effectuent sont reconnus, surtout quand ils portent sur une améliorations des relations avec les usagers.

II.1.1 Guichet et téléphone

On relève que l'accueil est le point le plus discuté. 70 % des allocataires ne sont en effet pas d'accord avec l'idée que « quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet ». Seulement 21 % des allocataires ont le sentiment qu'on n'attend pas trop. D'autre part, les deux tiers des allocataires ne croient pas qu'il est « facile de joindre sa CAF par téléphone ».

Tableau II.9. Un accroissement sensible des critiques sur l'accueil

	1995	1996	1998	2000	Evolution 1998-2000
On ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone	50	50	60	67	+ 7
On attend trop au guichet	-	52	63	70	+ 7

La critique s'est sensiblement accrue en matière d'accueil. On compte 7 points de plus quant à l'attente trop longue au guichet, 7 points de plus quant à la difficulté de joindre sa CAF par téléphone. Ces évolutions proviennent pour beaucoup de la diminution des non-réponses. Mais cette baisse des indécis a totalement profité aux critiques en ce qui concerne les relations téléphoniques. Ce n'est pas le cas pour le guichet. Certains allocataires semblent reconnaître les efforts entrepris par les CAF pour réduire les délais d'attente (les avis positifs ont également gagné 10 points entre 1998 et 2000). Il reste que 70 % des allocataires pensent encore qu'on attend trop au guichet. Au-delà des problèmes méthodologiques, on repérait bien, déjà entre 1996 et 1998, un accroissement sensible des critiques sur ces deux points.

II.2.2 Liquidation des dossiers

En matière d'efficacité de traitement des dossiers presque six allocataires sur dix (57 %) critiquent la lenteur du système. Ils n'ont pas le sentiment que « la CAF traite rapidement les dossiers ». Et si on observe que 43 % des allocataires estiment « qu'il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales », 52 % pensent le contraire.

Tableau II.10 Des évolutions mitigées en ce qui concerne l'efficacité de gestion des dossiers

	1995	1996	1998	2000	Evolution 1998-2000
La CAF ne traite pas rapidement les dossiers	-	49	57	57	-
Il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales	52	44	48	52	+ 4

En matière d'efficacité de gestion des dossiers, les jugements négatifs continuent à l'emporter, mais le partage entre appréciations négatives et positives est un peu plus équilibrée. Ainsi 57 % des allocataires contestent la rapidité du traitement des dossiers, mais le taux était identique en 1998, après un accroissement de 8 points par rapport à 1996. En revanche, 42 % des allocataires en 2000 croient à la rapidité des CAF sur ce sujet (contre 35 % au début 1998). Les indécis d'il y a 2 ans se sont donc plutôt portés vers la reconnaissance de l'effort des CAF. Par contre, pour ce qui concerne l'infaillibilité des calculs, la baisse des non-réponses a autant bénéficié aux jugements positifs que négatifs.

II.2.3 Efforts des CAF sur les relations avec les allocataires

C'est sur leurs efforts relationnels que les CAF obtiennent les meilleurs taux de satisfaction. 69 % des allocataires réfutent l'idée que « les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre ». 61 % estiment que « la CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires ».

Tableau II.11. Une amélioration des jugements sur les efforts relationnels des CAF

	1995	1996	1998	2000	Evolution 1998-2000
Les courriers des CAF ne sont pas difficiles à comprendre	-	65	65	69	+ 4
La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec ses allocataires	-	52	50	61	+ 11

Enfin, les efforts relationnels des CAF sont de mieux en mieux reconnus et appréciés. L'opinion selon laquelle les Caisses font des efforts pour améliorer leurs relations avec les allocataires a progressé de 11 points en deux ans. De plus en plus d'allocataires considèrent, par ailleurs, que les courriers envoyés par les CAF ne sont pas difficiles à comprendre.

II.2.4 Compilation des réponses

Tableau II.12. Etes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes ?

On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Tout à fait d'accord	20,9	17,8	-	14,6	-	13,9
Assez d'accord	17,3	18,9	-	16,6	-	16,8
Peu d'accord	13	15,4	-	14,7	-	14,2
Pas du tout d'accord	36,5	34,2	-	45,7	-	52,7
NSP	12,3	13,7	-	8,4	-	2,3

La CAF traite rapidement les dossiers

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Tout à fait d'accord	-	12,3	-	10,1	-	11,6
Assez d'accord	-	25,6	-	25,1	-	30,3
Peu d'accord	-	24,3	-	24,9	-	23,4
Pas du tout d'accord	-	24,5	-	31,8	-	33,1
NSP	-	13,4	-	8,1	-	1,6

Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
--	------	------	------	------	------	------

Tout à fait d'accord	-	8,4	-	11	-	9,6
Assez d'accord	-	15,6	-	17,9	-	19,2
Peu d'accord	-	22,9	-	19,9	-	28,2
Pas du tout d'accord	-	42,1	-	45,3	-	41
NSP	-	10,9	-	5,9	-	2,1

Il n'y a jamais d'erreurs dans le calcul des prestations familiales

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Tout à fait d'accord	17,6	20,9	-	19	-	17,6
Assez d'accord	15,8	16,7	-	18,9	-	25,3
Peu d'accord	25,1	19,6	-	18,4	-	24,8
Pas du tout d'accord	26,6	24,1	-	29,1	-	27,3
NSP	14,9	18,6	-	14,6	-	5

Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Tout à fait d'accord	2,2	3,1	-	3,3	-	5,6
Assez d'accord	5,9	8,4	-	7,7	-	15,5
Peu d'accord	13,9	12,5	-	12,4	-	20,7
Pas du tout d'accord	51,6	39,5	-	50,6	-	49,3
NSP	26,4	36,6	-	26,1	-	8,8

La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Tout à fait d'accord	-	14,4	-	14,9	-	14,6
Assez d'accord	-	37,6	-	35,3	-	46,6
Peu d'accord	-	12,1	-	13,7	-	19
Pas du tout d'accord	-	12,4	-	18,9	-	14,7
NSP	-	23,5	-	37,2	-	5,2

II.2.5 Problèmes de non-recours et de mauvaise information

Parmi les fortes critiques formulées sur le système d'aides à la famille, le sentiment prévaut d'une certaine sous-information des bénéficiaires.

Les trois quarts des Français considèrent « qu'il y a des personnes qui ne touchent pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit. Cette proportion est en très légère diminution par rapport à 1996.

Que l'on soit allocataire ou non, les proportions ne changent guère. 74 à 77 % des enquêtés croient à l'existence d'allocataires potentiels qui passeraient à côté de leurs droits.

Tableau II.13. A votre avis, y a-t-il des personnes qui ne touchent pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?

	1996		2000			Evolution 1996-2000
	P		P	A	NA	
Oui	77,1		75,3	76,9	74,3	-1,8
Non	22,5		20,6	20,5	20,7	- 1,9
NSP	0,4		4,2	2,6	5	

A quelle raison principale rattacher ce « non-recours » aux prestations ? Sur les quatre raisons qui étaient proposées aux enquêtés, deux ont directement trait aux caractéristiques des bénéficiaires (découragement devant les démarches à suivre, honte d'avouer sa situation personnelle). Les deux autres sont plutôt liées au fonctionnement du système lui-même (méconnaissance, incompréhension). Une raison se détache très nettement : la méconnaissance du système (57 % des personnes concernées).

Tableau II.14. A votre avis, pour quelle raison principale ces personnes ne touchent-elles pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?

	1996	2000	Evolution 1996-2000
Par méconnaissance du système des prestations familiales	54,6	57,3	+2,7
Par découragement devant l'ampleur des démarches à suivre	17,9	17,7	-0,2
Par incompréhension du système	15,3	14,6	-0,7
Par honte d'avouer sa situation personnelle	12,1	10,2	-1,9
NSP	0,1	0,2	

Champ : personnes estimant que certains individus ne touchent pas les PF auxquelles ils ont droit, soit 75 % de la population en 2000.

Ensuite, interrogées directement sur ce sujet, les personnes enquêtées ne paraissent pas vraiment hésiter. 73 % de la population estiment que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits. Encore une fois, ce sentiment est en croissance (+ 9 points en deux ans). Et encore une fois on repère une baisse du nombre d'indécis (2000).

Tableau II.15. « Les caisses d'allocations familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits »

	1996			1998			2000			Progression 1998-2000
	P	A	NA	P	A	NA	P	A	NA	
D'accord	63,5	67,9	61	64,3	73,2	58,9	73,4	75,7	72	+ 9,1
Pas d'accord	21,4	26,1	18,5	17,6	21,6	15,2	20,9	21,6	20,2	+ 3,3

Légende :

P : Ensemble de la population - A : Allocataires - NA : Non allocataire

Assez logiquement les allocataires sont, sur ce sujet, assez exigeants (76 % critiquent le niveau d'informations fournies). Mais les non allocataires le sont presque autant (à 72 %), signe de la diffusion de cette critique dans toute la population.

Dans aucune catégorie sociodémographique, jamais plus de 28 % des individus considèrent suffisantes les informations fournies. Même quand on pense qu'il n'y a personne qui passe à côté de droits éventuels, on estime encore à 66 % que les informations fournies aux allocataires sont insuffisantes.

II.2.6 Contrôles et indus

Les critiques sur le système des aides ne se limitent pas à la lisibilité des modes de calculs. Elles touchent aussi aux contrôles des situations des bénéficiaires.

En 2000, 76 % de la population considèrent en effet que « les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires ». Le plus frappant est que ce pourcentage s'est accru de 11 points depuis 1998.

Là aussi on observe une forte diminution des non-réponses, signe que le sujet ne laisse plus indifférent ou, peut-être, est moins « tabou » qu'il ne pouvait l'être. En tout état de cause l'essentiel du « report » des indécis s'est fait sur l'idée que les contrôles sont insuffisants (Tableau II.16.).

Tableau II.16. « Les caisses d'allocations familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires »

	1996	1997	1998	1999	2000	Evolution 1998-200
Tout à fait d'accord	37,7	-	41,1	-	41,9	
Assez d'accord	26,4	-	23,4	-	33,9	
Peu d'accord	11,9	-	10,5	-	12,1	
Pas du tout d'accord	7,5	-	7,1	-	6,1	
NSP	16,5	-	18	-	5,9	
Total d'accord	64,1		64,4		75,8	+ 11,4
Total désaccord	19,4		17,6		18,2	+ 0,6

Sur cette question également, les différences sont faibles entre allocataires et non allocataires.

Tableau II.17. Les caisses d'allocations familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires

	1996		1998		2000	
	Allocataires	Non allocataires	Allocataires	Non allocataires	Allocataires	Non allocataires
D'accord	63,9	64,3	66,2	63,4	77,4	74,8
Pas d'accord	24,3	16,6	24,1	13,6	19,8	17,3

Cette insuffisance ressentie des contrôles semble, dans l'esprit des enquêtés, avoir une implication forte. Face à la multiplicité des prestations, n'est-il pas difficile de s'assurer qu'il n'y a pas de situations indues ? De fait, on remarque que 59 % de la population croient que l'existence de nombreuses prestations tend à « augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient alors qu'elles n'y ont pas droit ». Là encore l'augmentation est conséquente par rapport à 1996 : cette opinion s'est accrue de 12 points.

Tableau II.18. Il existe un grand nombre de prestations pour répondre au mieux à chaque situation particulière. Pensez-vous que cela tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient alors qu'elles n'y ont pas droit ?

	1996	2000	Evolution 1996-2000
Oui	47,5	59,4	+ 11,9
Non	30,9	34,3	+ 3,4
NSP	21,6	6,2	- 15,4

Les opinions à ce sujet, encore une fois, ne diffèrent guère entre allocataires et non allocataires. 58 % des premiers et 60 % des seconds croient à ce risque d'accroissement du nombre de « bénéficiaires indues ».

Il apparaît un lien, selon le CREDOC, entre le jugement que l'on porte sur le système des prestations et l'opinion que l'on a sur les risques qu'il générerait d'augmenter le nombre de ceux qui en bénéficient indûment. Quand on trouve le système trop complexe, on croit à 65 % à l'existence de tels risques, contre 59 % en moyenne. Mais à vrai dire on y croit aussi (à 54 %) quand on ne critique pas la complexité du système. Cela tient pour beaucoup au fait que dans tous les groupes sociodémographiques quels qu'ils soient, on estime à plus de 69 % que les CAF ne contrôlent pas assez les situations individuelles des bénéficiaires.

Tableau II.19. Il existe un grand nombre de prestations pour répondre au mieux à chaque situation particulière. Pensez-vous que cela tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient alors qu'elles n'y ont pas droit ?

(2000)	Ensemble de la	Dont
--------	----------------	------

	population	Pense que c'est une bonne chose de multiplier les PF	Pense que le système des PF devrait être moins complexe
Oui	59,4	53,9	64,6
Non	34,3	38,5	31,4
NSP	6,2	7,6	4

II.3 Les améliorations souhaitées

En 2000, les deux plus importantes améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF sont, aux yeux des allocataires :

- (i) Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations, pour 27 % des allocataires.
- (ii) Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires, pour 26 %.

On trouve là deux des éléments fortement mis en question par les allocataires. Ils souhaitent d'une part, plus d'informations sur les modes de calcul des prestations et, d'autre part, pouvoir contacter rapidement leur CAF, sans se déplacer. Remarquons cependant qu'une autre des critiques des allocataires portait sur l'insuffisance des contrôles de situation. Or il est frappant de constater que la demande de contrôles accrus ne prend, en termes relatifs, que la dernière place du classement.

Tableau II.20. Voici six améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années. Pouvez-vous me dire quelles sont, pour vous personnellement, les deux plus importantes ?

	Première réponse			Cumul des deux réponses			
	1996	1998	2000	1996	1998	2000	Evolution 1998- 2000
Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	19,5	24,5	25,9	29,7	33,1	36,9	+ 4
Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	11,6	13,1	13,2	23,4	24,7	27,3	+ 2
Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et le calcul des prestations	26,6	24,2	27	44,9	44,7	43,7	- 1
Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	9,8	8,9	6,6	24,3	20,7	18,3	- 3
Multiplier les antennes locales et les permanences	15,3	10,3	12,2	31,8	27,7	31,1	+ 3
Raccourcir les délais de traitement des dossiers	15,6	17,5	13,1	41,7	45,9	37,6	- 8

Le raccourcissement des délais de traitement est également souvent évoqué, mais le plus couramment en deuxième réponse. Si bien que la hiérarchie des améliorations attendues est quelque peu bouleversée quand on tient compte des deux réponses cumulées. Le raccourcissement des délais de traitement des dossiers passe alors avant l'amélioration des relations téléphoniques.

Le développement du nombre de points de contacts (antennes locales, permanences) est également assez souvent cité en deuxième réponse. Il y a ainsi, dans ces résultats, le signe que les usagers des CAF n'attendent pas une amélioration unique, qui primerait sur toutes les autres, mais une série d'avancées probablement très dépendantes des situations individuelles et de l'expérience des relations antérieures avec les caisses.

Dans les évolutions des attentes d'amélioration, ce sont les attentes en matière d'accueil qui ont augmenté : améliorer les relations téléphoniques (+ 4 points), multiplier les antennes (+ 3 points), améliorer l'accueil dans les CAF (+ 2 points). Le raccourcissement des délais de traitement est relativement moins évoqué en 2000 (- 8 points). Enfin les explications sur les

conditions d'attribution et de calcul des prestations restent en tête des attentes, sans véritables fluctuations depuis 1996.

II.4 Reconnaissance des CAF dans leur rôle d'institution engagée dans la lutte contre la précarité

Pour clore cette partie consacrée à la satisfaction à l'égard des CAF, il nous semble utile de présenter un graphique reprenant les réponses à une question, qui n'est pas posée par la CNAF, mais qui intéresse directement les CAF.

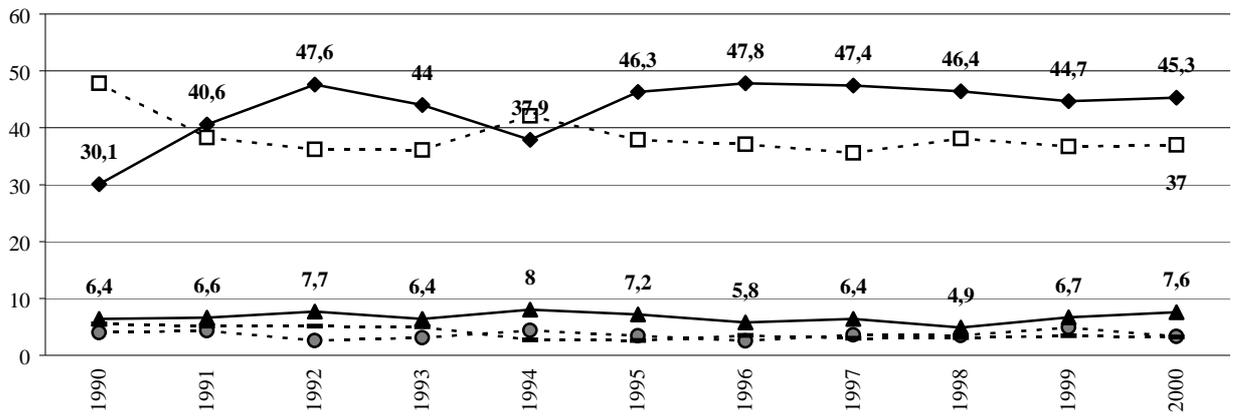
La question est posée à tout l'échantillon et non pas seulement aux allocataires des CAF.

Dans la mesure où les CAF sont, et se présentent, aujourd'hui sur le front de la précarité, il n'est pas inutile de savoir ce que sont les institutions perçues par les Français, comme des ressources en cas de difficulté. Le Graphique 2.2 montre plusieurs éléments intéressants :

- Parenté et amitié restent les deux principales institutions vers lesquelles on se tournerait en cas de grandes difficultés.
- C'est la mairie, la collectivité locale, son bureau d'aide sociale, qui sont repérés au premier rang des institutions publiques à solliciter.
- Les CAF ne sont pas tellement distinctes des syndicats et des organismes caritatifs. A noter cependant une progression depuis 1998, plaçant les CAF sensiblement au dessus de ces deux autres types d'institution.

Au-delà de réserves méthodologiques, liées à la formulation de la question, on peut conclure de ce graphique que les CAF ne sont pas, aux yeux des Français, la première institution vers laquelle on se tourne quand on se trouve en situation de précarité, loin de là. Ce sont d'abord les collectivités locales qui ont cette préférence. La progression des CAF, dans l'opinion, est faible mais sensible.

Graphique II.2. Si vous, et votre famille, par suite d'un chômage prolongé, vous vous trouviez sans ressources, à qui vous adresseriez-vous en premier lieu pour tenter de résoudre ces difficultés ?



- ◆— A des parents, à des amis
- - ● - - A un syndicat, une association professionnelle
- ▲— Aux Caisses d'Allocations Familiales
- - □ - - Au bureau d'aide sociale, à la mairie, aux assistantes sociales
- - × - - A un organisme d'entraide (Secours populaire, secours catholique, associations,)

III. THEMES PARTICULIERS

III.1 La petite enfance

Afin de disposer d'informations récentes en vue de la conférence de la famille, trois questions relatives à la petite enfance, portant notamment sur les modes d'accueil, ont été intégrées par la CNAF dans la vague 2000 de l'enquête.

Deux enseignements se dégagent des résultats :

- (i) L'assistante maternelle agréée reste en tête des modes d'accueil jugés le plus « satisfaisants ». Depuis 1997 la hiérarchie des préférences a en fait peu varié. On note en 2000 une progression de la crèche.
- (ii) Près de neuf Français sur dix estiment préférable que les parents, lorsqu'ils ont de jeunes enfants, puissent moduler leur temps d'activité professionnelle. C'est l'arrêt temporaire d'activité qui est le plus souvent préconisé, devant la réduction des horaires de travail (temps partiel choisi). Pour les enquêtés c'est plutôt à la mère de s'adapter à la situation. Cette position traditionnelle ne s'estompe guère.

III.1.1 Mode de garde le plus « satisfaisant » : l'assistante maternelle agréée

C'est, cette année encore, la nourrice agréée (l'assistante maternelle) qui est jugée comme le mode de garde le « plus satisfaisant » quand les parents travaillent (Tableau III.1.). En 1997, 31,7 % des Français (toutes générations confondues, qu'ils aient, aient eu, ou n'aient pas d'enfants), exprimaient ce point de vue. En 2000, ils sont 32,4 %, soit neuf points de plus en une douzaine d'années. Si on ajoute à ce pourcentage les partisans de la nourrice non agréée (3 %), ce sont plus de 35 % des Français qui estiment ce mode de garde comme le plus satisfaisant.

Tableau III.1 Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les parents travaillent ?

	198	198	199	199	1994		1997			2000		
	8	9	0	1	P	D	P	D	D'	P	D	D'
Nourrice (assistante maternelle) agréée	23,8	26	26,2	26,3	29,1	28,8	31,7	35,5	36,3	32,4	38,5	
Garde par les grands parents	26,8	26,6	26,5	26	27,2	28,8	24,4	24,6	21,5	23,7	19	
Crèche collective	17,1	18,1	21,4	23,2	18	17,7	22,2	19,6	19,1	22,4	20	
Garde à domicile par personne rémunérée	10	9,1	9,7	10,2	8	7,1	11,6	10,6	16	8,3	7,2	
Nourrice non agréée	6	7,8	6,9	6,3	6,4	8,4	3,3	2,3	2,7	3,5	3,3	
Crèche familiale	5,9	5,6	3,7	3,2	5,2	4,3	2,7	3,5	1,9	4,2	5,1	
Halte garderie	1,3	1,6	1,2	1	1,5	1,1	1,3	1,5	0,9	2	3,3	
Autre	1,7	2,8	1,9	2,3	1,8	2,2	1,2	2	1	1,2	2,3	
NSP	7,5	2,4	2,5	1,5	2,6	1,7	1,6	0,6	0,6	2,2	1,3	

Légende :

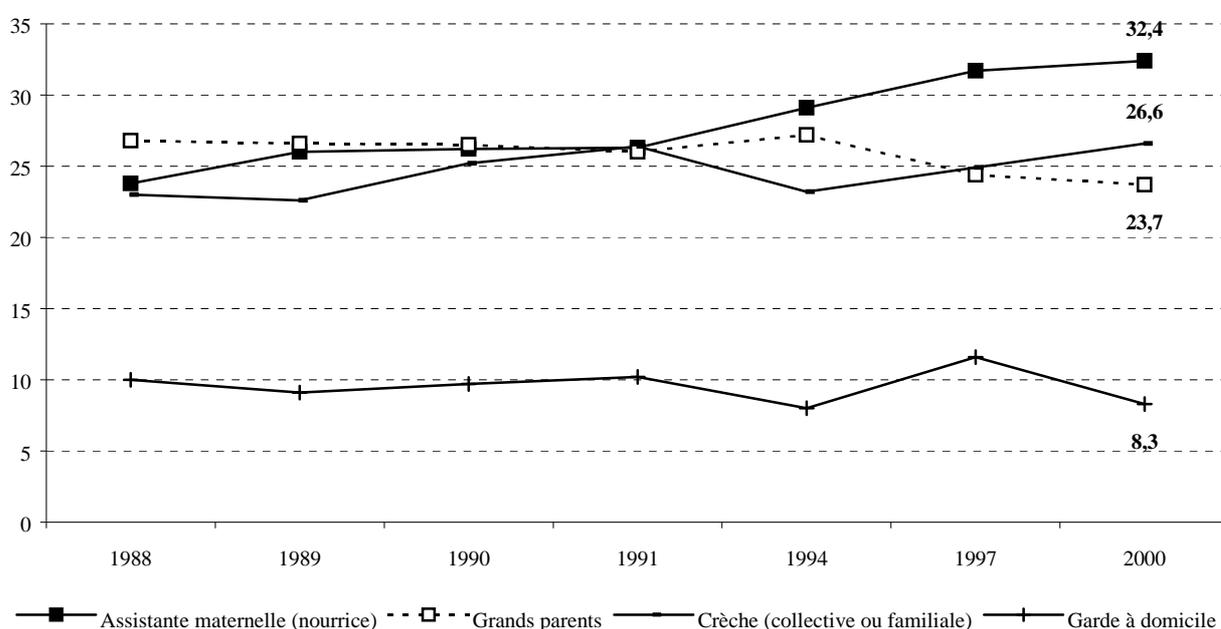
P : Ensemble de la population - D : Dont a un enfant de moins de six ans - D' : Dont femme active ayant eu un enfant

Remarque : **De 1988 à 1994 la question était formulée ainsi : « Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge lorsque sa mère travaille ? ». Précisons qu'il s'agit d'une question ouverte, sans proposition de réponses.**

Pour presque un Français sur trois (32 % exactement) le mode d'accueil le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge est l'assistante agréée, devant la garde par les grands parents (24 %) et la crèche collective (22 %). Les grandes tendances observées depuis quelques années se confirment : place de tête pour l'assistante maternelle agréée, diminution des partisans de la garde par les grands-parents, de plus en plus talonnés par les partisans de la crèche, et même dépassés si on additionne les partisans des crèches collectives et familiales.

Ce système de garde se place désormais très nettement en tête, devant la garde par les grands-parents. L'écart entre ces deux modes d'accueil s'est, en effet, nettement creusé durant les années quatre-vingt-dix (Graphique 2.). Les crèches (collectives ou familiales) prennent désormais le pas sur la garde par les grands parents.

Graphique III.1. Mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les parents travaillent



Remarque : nous ne retenons, pour ce graphique, que les quatre premiers modes de garde jugés satisfaisants

- On note que pour la première fois, en 2000, les crèches familiales dépassent, en nombre de citations, les assistantes maternelles non agréées.
- On note également qu'en ce qui concerne la garde à domicile par une personne rémunérée, son taux de citation est en nette baisse (- 3 points) par rapport à 1997. On peut supposer que ce sont les modifications intervenues autour de l'AGED qui ont ici exercé leur influence.

Les personnes les plus directement concernées, c'est-à-dire celles qui ont à charge un enfant de moins de six ans, sont plus encore attirées par les assistantes maternelles (+ 6 points par rapport à l'ensemble de la population), au détriment de la garde par les grands parents et de la crèche collective (respectivement - 5 points et - 2 points par rapport à la moyenne). Ce résultat traduit, par rapport à 1997, une légère montée des préférences envers l'assistante maternelle agréée. En 1997, 36 % des parents de jeunes enfants optaient pour elle, contre

39 % en 2000. Le taux de citations de la crèche collective, quant à lui, n'a pas varié (20 %), mais celle-ci est maintenant passée, chez les jeunes chargés de famille, devant la garde par les grands-parents.

III.1.2 Jeunes enfants et activité professionnelle

En 2000 la quasi-totalité des Français (86 %) considèrent qu'il est préférable que les parents puissent aménager leur activité professionnelle lorsqu'ils ont de jeunes enfants (Tableau III.1.). Seuls 14 % préconisent que les parents continuent à exercer leur activité sans y apporter de changements (modalités en progression de 2 points entre 1997 et 2000).

Quant aux partisans d'une modification dans le rythme d'activité professionnelle des parents, leur préférence va vers l'arrêt temporaire du travail de l'un des deux parents. Cette solution a un peu reculé. Elle est évoquée par 48 % des enquêtés en 2000, contre 51 % en 1997. Elle est cependant, toujours davantage citée que la réduction des horaires de travail (temps choisi) de l'un ou des deux parents (38 % des citations au total).

Tableau III.2. Quand les parents de jeunes enfants travaillent, est-il, selon-vous plutôt préférable que...

	1993	1994	1997	2000	Evolution 1997-2000
Les deux parents continuent à exercer leur activité	9,4	11	12,2	13,8	+ 1,6
Les deux parents réduisent faiblement leur temps de travail	11,6	9,7	12,8	13,4	+ 0,6
L'un des deux parents s'arrête momentanément de travailler	44,6	55,6	50,7	48,2	- 2,5
L'un des deux parents réduise son temps de travail	34,2	23,5	24,2	24,3	+ 0,1
NSP	0,2	0,2	0,1	0,3	

Qu'il s'agisse d'arrêt temporaire d'activité ou de passage à temps partiel, une majorité de la population pense toujours que ces aménagements doivent avant tout concerner la mère (Tableau III.2.). Les Français continuent à penser qu'il est nécessaire d'adapter l'activité professionnelle des parents à la présence d'enfants, mais ils considèrent aussi que c'est surtout à la mère de faire cet effort. Notons tout de même une nouvelle progression, entre 1998 et 2000, vers une préférence pour que le membre du couple qui fasse cet effort soit celui qui a le plus bas salaire.

65 % estiment que c'est à la mère d'aménager son temps de travail tandis que 34 % considèrent que c'est à celui des deux membres du couple qui a le salaire le plus bas de le faire. La tendance à une prise en compte des intérêts économiques du ménage (en privilégiant l'arrêt d'activité de celui des deux parents qui a le plus bas salaire) continue à s'affirmer, lentement il est vrai. En tout état de cause, les partisans de l'arrêt d'activité du père sont toujours aussi peu nombreux.

Tableau III.3. Si « l'un des deux parents s'arrête momentanément de travailler » ou « l'un des deux parents réduit son temps de travail », lequel des deux parents de préférence ?

	1993	1994	1997	2000	Evolution 1997- 2000

Le père	1	0,4	1,1	0,6	- 0,5
La mère	74,1	65,9	67,4	64,6	- 2,8
Celui qui a le salaire le plus bas	24,1	32,5	30,8	33,7	+ 2,9
NSP	0,8	0,5	0,7	1,1	

Le tableau III.4 synthétise les résultats des deux questions précédentes.

Tableau III.4. Les solutions préférées quand les parents de jeunes enfants travaillent tous les deux

	1993	1994	1997	2000	Evolution 1997-2000
Arrêt temporaire d'activité	45	56	51	48	- 3
▪ <i>La mère s'arrête</i>	34	39	35	32	- 3
▪ <i>Celui qui a le plus bas salaire s'arrête</i>	10	16	15	15	-
Horaires réduits (temps partiel choisi)	46	33	37	38	+ 1
▪ <i>La mère réduit son temps de travail</i>	24	14	16	14	- 2
▪ <i>Celui qui a le plus bas salaire réduit son temps de travail</i>	9	9	8	9	+ 1
▪ <i>Les deux parents réduisent leur temps de travail</i>	12	10	13	13	-
Les deux parents continuent à exercer leur activité, sans changement	9	11	12	14	+ 2

Trois principaux éléments méritent d'être soulignés.

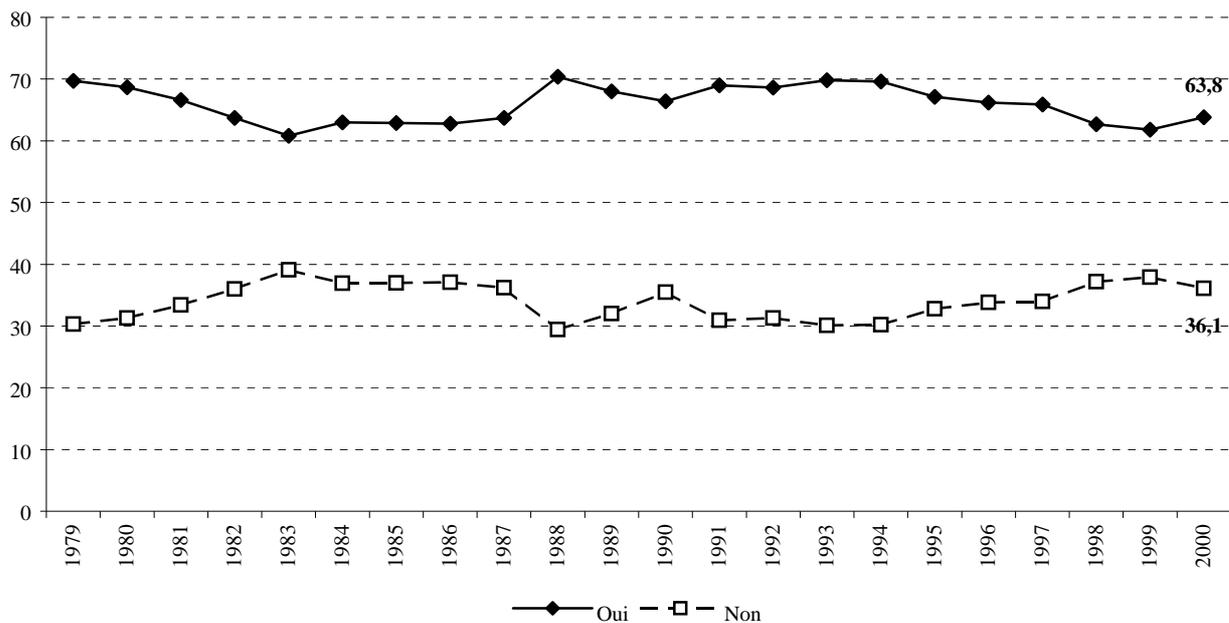
- Début 2000, 32 % des Français se prononcent pour une cessation temporaire du travail de la mère quand les parents de jeunes enfants exercent tous les deux une activité. Ce taux était de 35 % en 1997.
- Si 38 % au total des enquêtés préconisent des horaires réduits, 14 % considèrent que c'est à la mère de s'y plier et 13 % que c'est aux deux parents à la fois.
- Par rapport à 1997, les citations concernant la mère – que ce soit pour un arrêt de travail temporaire ou une diminution des horaires – ont baissé de 5 points.

III.2 Quelques données de tendance – Séries chronologiques longues

Nous avons réuni ici une série de graphiques présentant des séries chronologiques longues relatives à des évolutions de l'opinion des Français sur des sujets intéressant les politiques familiales et sociales. Il s'agit de questions qui ne sont pas commandées par la CNAF, mais qui sont systématiquement posées chaque année. Nous présentons seulement ces graphiques, sans commentaires, sinon très succinct. Chacun d'entre eux mériterait une analyse plus poussée.

III.2.1 « La famille est le seul endroit où l'on se sente bien et détendu »

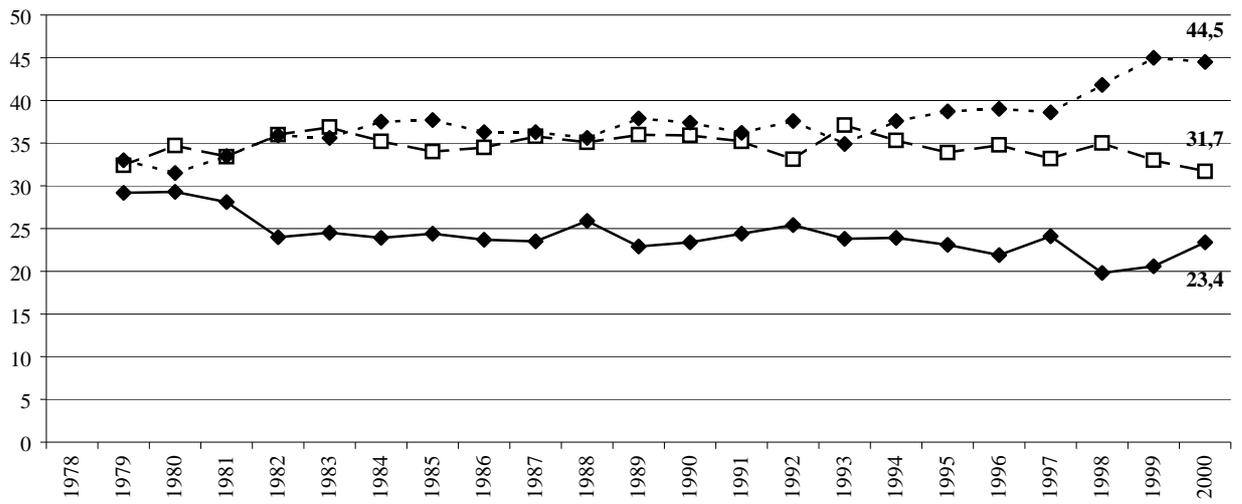
« Etes-vous d'accord avec l'idée suivante : 'La famille est le seul endroit où l'on se sente bien et détendu' »



Note : ce sont les jeunes qui apparaissent de plus en plus attachés à la famille.

III.2.2 Opinions sur le mariage

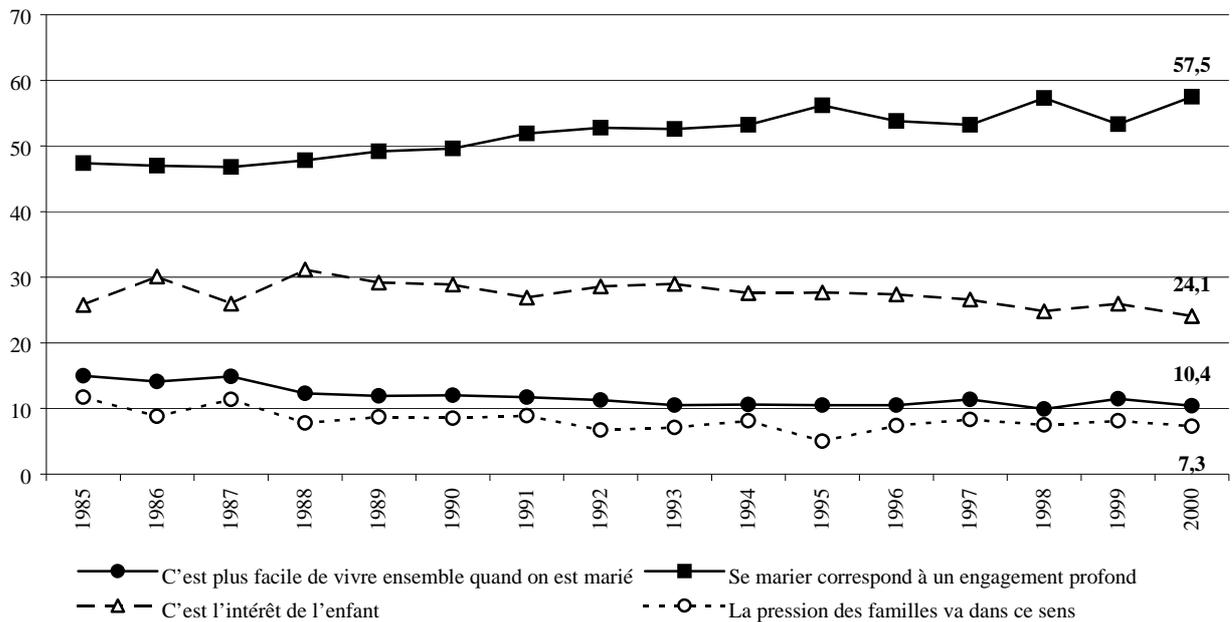
« Parmi ces opinions, quelle est celle qui se rapproche le plus de la vôtre ? Le mariage est : »



- ◆— Une union indissoluble
- □ - Une union qui peut être dissoute dans des cas très graves
- ...◆... Une union qui peut être dissoute par simple accord des deux parties

III.2.3 Les raisons du mariage

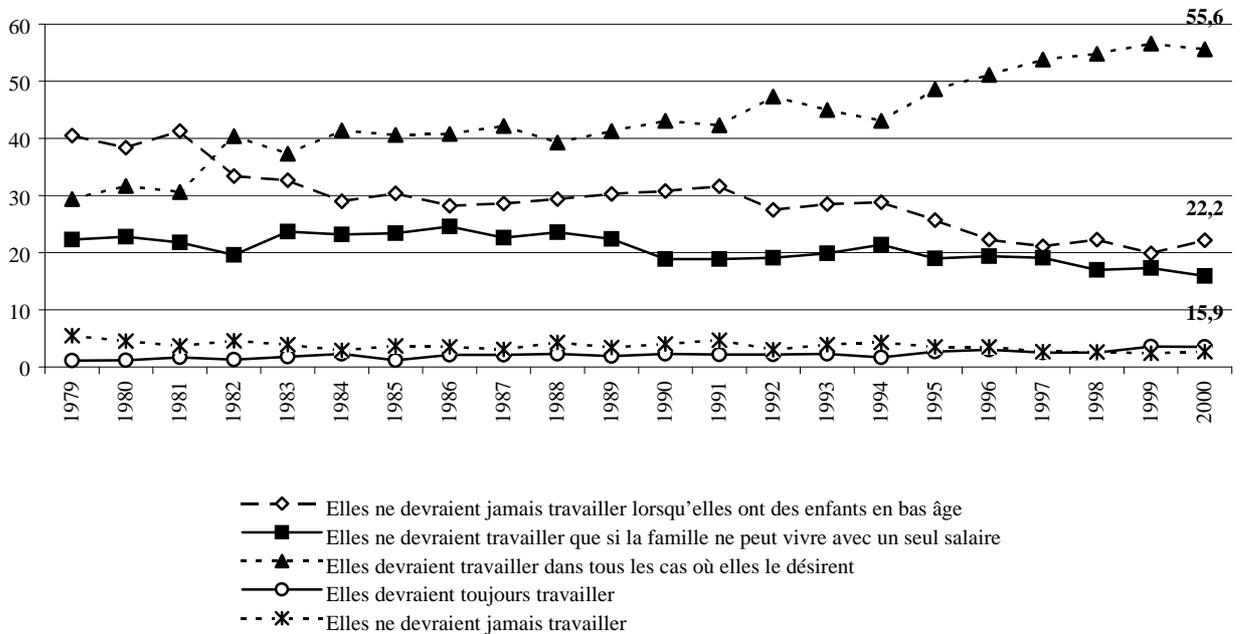
« Pour quelle raison principale, à votre avis, un couple se marie-t-il le plus souvent ? »



Note : on relève en fait que le mariage devient une institution moins « solide », mais qu'il s'agit toujours d'un engagement fort

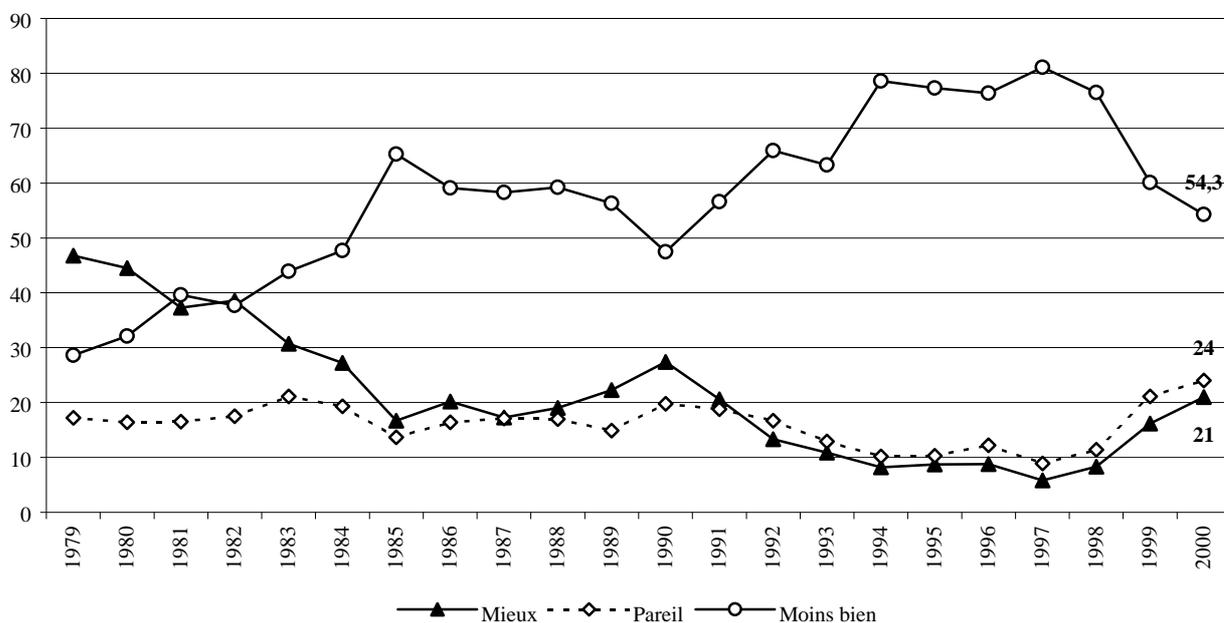
III.2.4 Opinions sur le travail des femmes

« Des opinions diverses peuvent être exprimées à propos du travail des femmes. Quel est le point de vue qui semble correspondre le mieux au vôtre ? »



III.2.5 Opinions sur l'évolution du niveau de vie des Français depuis 10 ans

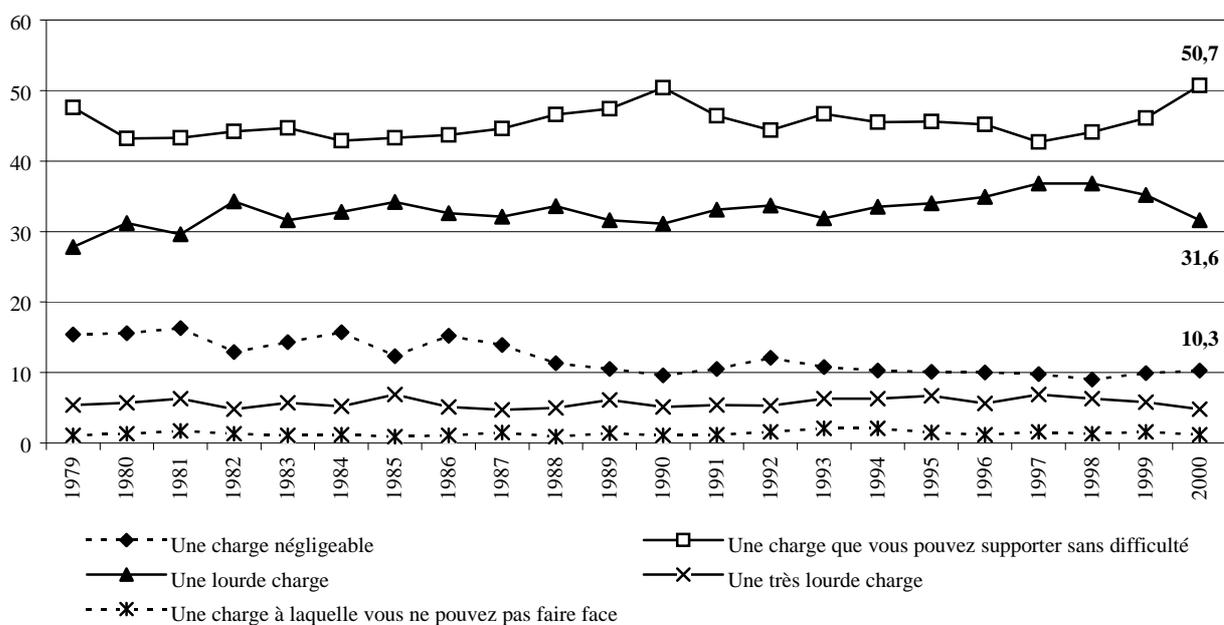
« En ce qui concerne le niveau de vie des Français, diriez-vous que depuis une dizaine d'années, ça va... »



Note : en série longue, on observe, puisqu'il y avait auparavant deux vagues d'enquête par an, de larges différences entre les réponses si les questions sont posées en automne ou au printemps... On a conservé ici les réponses aux questions posées en automne, qui sont généralement plus pessimistes...

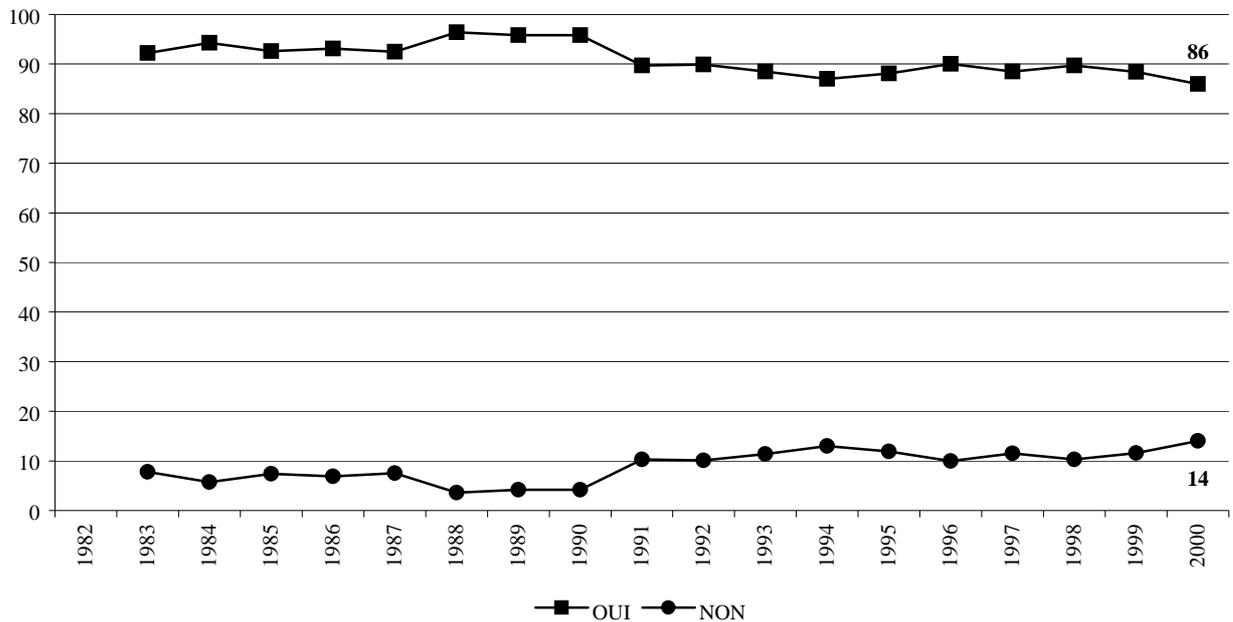
III.2.6 Les dépenses de logement dans le budget des familles

« Les dépenses de logement représentent-elles pour votre budget personnel (ou celui de votre foyer) ? »



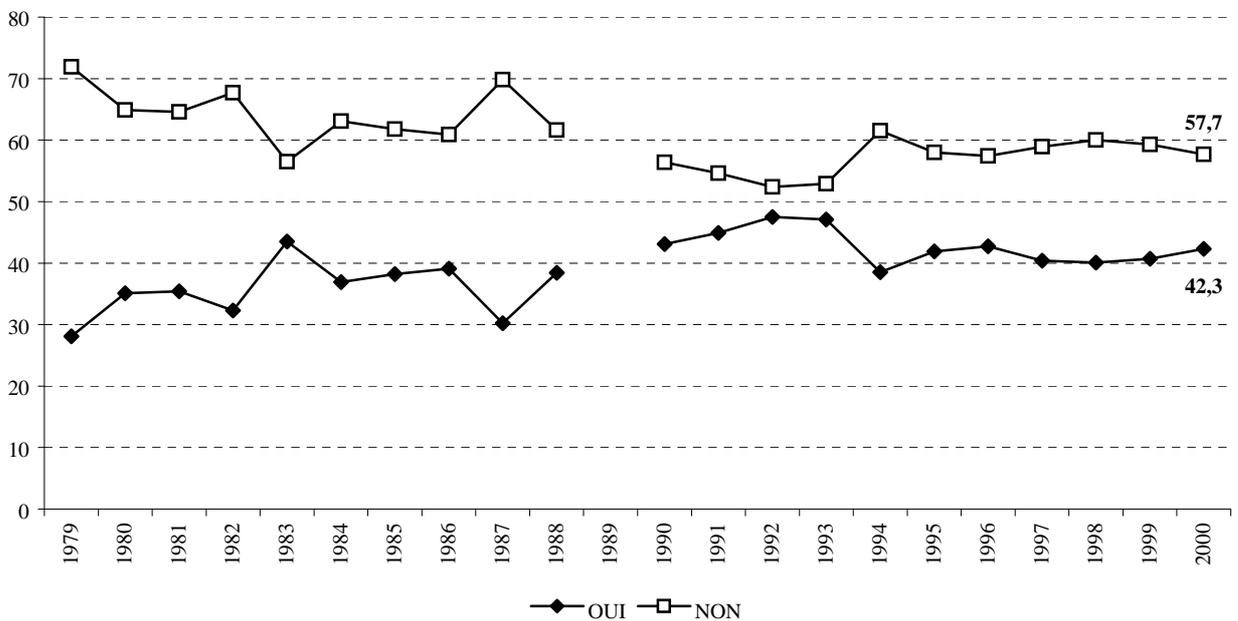
III.2.7 Fréquence des rencontres avec la famille proche

« Rencontrez-vous régulièrement des membres de votre famille proche ? »



III.2.8 Problèmes de conciliation vie familiale, vie professionnelle

« Est-ce que votre vie de travail vient en conflit avec votre vie personnelle ou familiale ? »



Note : cette question, qui ne concerne bien entendu que les actifs, n'a pas été posée en 1989. Elle était posée de manière sensiblement différente avant cette date. La tendance générale est cependant bien à une progression des problèmes ressentis de conciliation vie familiale/vie professionnelle.

2^{ème} partie

Analyse approfondie de la vague 2000 de l'enquête CREDOC

Introduction

Equilibre du régime d'Assurance maladie, couverture maladie universelle et lutte contre la pauvreté, financement des retraites, réforme du régime d'indemnisation du chômage ... : les débats sont nombreux, récurrents ces derniers mois, autour de la protection sociale, mosaïque de régimes et de prestations, fruit de plus d'un demi-siècle d'existence. Ces débats répétés sont d'ailleurs le signe du profond attachement des Français à leur protection sociale et à ce qu'on a l'habitude d'appeler l'Etat Providence. La branche « famille » ne fait pas exception : par exemple, le guide qui présente les prestations familiales servies par les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) est riche d'une trentaine de pages et quatre rubriques sont nécessaires pour présenter toutes les prestations (les enfants, le logement, les ressources minima, l'action sociale). Tour à tour complexes (les allocations logement), vitales (Revenu Minimum d'Insertion), bien-aimées (allocations familiales), les prestations familiales donnent lieu à des débats passionnels et à des mises en question incessantes.

Afin de faire un tour d'horizon de la politique de la famille, telle qu'elle est vue par le grand public, la CNAF a choisi cette année de s'intéresser à un large éventail de questions, depuis les objectifs des prestations familiales jusqu'au mode de garde le plus adapté pour les enfants en bas âge, en passant par l'accueil dans les CAF et la satisfaction à l'égard des services rendus. Il s'agit ici de dresser un « état de l'opinion » face aux prestations familiales en l'an 2000.

Ce document présente donc les résultats de toute une série d'interrogations soumises à la population, à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), dans la vague de début 2000 de l'enquête du CREDOC sur « *les Conditions de vie et les Aspirations des Français* ».

Après un préambule présentant les traits saillants de la population des allocataires de prestations familiales, **cinq grands chapitres** sont successivement abordés :

- **Le premier chapitre** fait le point sur **la connaissance et la compréhension des objectifs poursuivis par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales**. Quelle perception nos concitoyens ont-ils des objectifs **actuels** des politiques familiales ? Selon eux, l'objectif des pouvoirs publics est-il plutôt de privilégier « l'aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu » ou de « lutter contre la pauvreté et les inégalités » ? Estiment-ils que les objectifs poursuivis **sont bien atteints** ? Quels sont les objectifs qu'ils entendent voir poursuivre en priorité **dans les années qui viennent** ?
- **Le deuxième chapitre** s'intéresse aux **attentes des Français en matière d'aides familiales**. Quels types d'aides faudrait-il augmenter en priorité et, en contrepartie, lesquels faudrait-il réduire ? A quels principes de distribution des aides nos concitoyens donnent-ils leur préférence, notamment optent-ils plutôt, pour mieux aider les familles,

pour des aides en espèces (en argent) ou pour des aides en nature (sous forme d'équipements ou de services) ? Sur toutes ces questions, les allocataires ont-ils la même perception que les non-allocataires ?

- **Le troisième chapitre** s'intéresse à l'opinion des Français quant à **la complexité du système d'aides à la famille et à ses éventuels dysfonctionnements**. On s'intéresse en particulier au délicat arbitrage entre multiplicité des aides et complexité du système, mais aussi à l'opinion de nos concitoyens sur le calcul des prestations ou sur les contrôles exercés par les Caisses. Y a-t-il, à leurs yeux, des prestations versées à tort ? Certains bénéficiaires potentiels sont-ils exclus du bénéfice d'aides auxquelles ils pourraient prétendre ?
- **Le quatrième chapitre** est centré sur l'analyse des allocataires de prestations familiales, notamment sur leur **fréquentation des Caisses d'Allocations Familiales et sur la satisfaction** qu'ils éprouvent face aux services rendus par les CAF. On y analyse aussi les **améliorations** que les bénéficiaires de prestations familiales souhaiteraient voir mises en œuvre en priorité dans les années à venir.
- Enfin, **le cinquième chapitre** s'intéresse **aux modes d'accueil des enfants en bas âge**. Quel est, selon les enquêtés, le mode de garde le plus satisfaisant lorsque les deux parents travaillent ? Quand les parents de jeunes enfants exercent tous les deux une activité, est-il préférable que l'un d'entre eux s'arrête de travailler ? Lequel de préférence ? Sur tous ces points, on analyse en particulier les positions adoptées par les parents de jeunes enfants.

***Rappel :** l'enquête a été réalisée en face à face, en décembre 1999 et janvier 2000, auprès d'un échantillon représentatif de 2.001 personnes, âgées de 18 ans et plus, sélectionnées selon la méthode des quotas. Ces quotas (région, taille d'agglomération, âge, sexe, PCS) ont été calculés d'après les résultats du dernier recensement disponible. Afin d'assurer la représentativité par rapport à la population nationale, un redressement a été effectué à partir des variables suivantes : âge-sexe, PCS et taille d'agglomération.*

Préambule

Quelques éléments de cadrage général sur les allocataires de prestations familiales

Si l'enquête « *Conditions de vie et Aspirations des Français* » n'a pas pour objet de recenser avec précision le nombre de personnes bénéficiant de prestations familiales -les organismes débiteurs des prestations familiales sont évidemment le mieux placés pour le faire-, elle permet néanmoins d'en estimer l'importance dans l'ensemble de la population, d'en suivre l'évolution et d'en donner les principales caractéristiques.

La caractérisation de cette sous-population est également utile pour la suite du rapport puisque certaines questions, notamment celles concernant les relations avec les Caisses d'Allocations Familiales (chapitre IV), n'ont été soumises qu'aux seuls allocataires.

Au début 2000, **près de 41% des résidents** déclarent toucher des prestations familiales ou de logement (Tableau 1). On retrouve la même proportion d'allocataires qu'en 1994 : depuis six ans, le niveau fluctue aux environs de 40% (Graphique 1).

Tableau 1

Vous, ou votre foyer, touchez-vous actuellement des prestations familiales ou une allocation-logement (y compris APL ou ALS) ?

(en %)

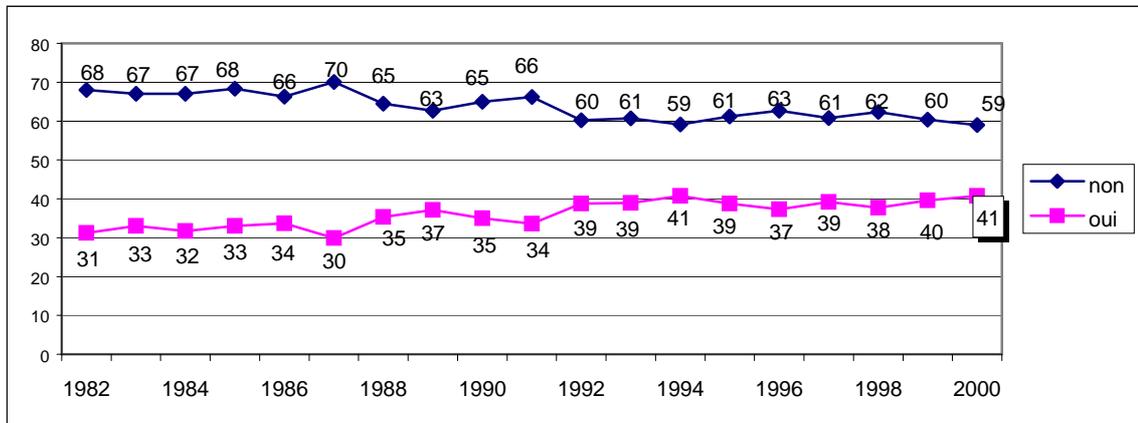
	Début 1994	Début 1995	Début 1996	Début 1997	Début 1998	Début 1999	Début 2000
. Oui	40,7	38,8	37,3	39,2	37,7	39,6	40,7
. Non	59,1	61,2	62,7	60,8	62,3	59,7	59,0
. Ne sait pas	0,2	-	-	-	-	0,7	0,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Graphique 1

Vous, ou votre foyer, touchez-vous des prestations familiales ou de logement ?

(en %)



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

De l'analyse des caractéristiques des allocataires (Tableau 2), deux principaux constats émergent, déjà mis en évidence les années précédentes : il s'agit, le plus souvent, de **chargés de famille** et le **niveau de vie y est plus bas** que dans l'ensemble de la population.

- Dans près des deux tiers des cas, l'allocataire de prestations familiales a, au moins, un enfant à charge² (soit 29 points de plus que dans l'ensemble de la population). Près de quatre fois sur dix, il y a, dans le foyer, un enfant de moins de six ans (soit deux fois plus souvent que dans l'ensemble de la population). De fait, il s'agit d'individus un peu plus jeunes qu'en moyenne : l'âge moyen des allocataires de prestations familiales est de 37 ans (contre 51 ans pour les non-allocataires et 45 ans pour l'ensemble de la population).
- Les ouvriers, les employés et les chômeurs sont sur-représentés au sein des allocataires de prestations familiales. Le chômage a particulièrement marqué cette population : plus de quatre fois sur dix, un membre du foyer a été touché dans les dix dernières années (soit 12 points de plus que dans l'ensemble de la population). Le niveau des revenus disponibles s'en ressent, et la part de personnes déclarant devoir s'imposer régulièrement des restrictions atteint 72% (contre 59% pour l'ensemble de la population).

² Par « enfant à charge », on entend enfant de moins de 20 ans présent dans le foyer.

Tableau 2
Quelques caractéristiques distinctives des bénéficiaires de prestations familiales
(Début 2000)

(en %)

	Pourcentage chez les allocataires	Ecart par rapport à l'ensemble de la population
<u>Caractéristiques socio-démographiques</u>		
. A au moins un enfant de moins de 20 ans à charge	65	+ 29
. A au moins un enfant de moins de 6 ans à charge	39	+ 20
. Est locataire de son logement	68	+ 20
. A moins de 40 ans.....	63	+ 19
. Un membre du foyer a connu une période de chômage de plus d'un an dans les 10 dernières années.....	43	+ 12
. Réside dans un HLM, ILN.....	30	+ 10
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel inférieur à 6.000 Francs.....	22	+ 6
. Situation professionnelle : ouvrier.....	22	+ 6
. Situation professionnelle : employé.....	22	+ 6
. Situation d'emploi : chômeur.....	16	+ 6
. Femme	58	+ 5
<u>Quelques perceptions et sentiments</u>		
. S'impose régulièrement des restrictions	72	+ 13
. Pense que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes.....	64	+ 9
. Trouve ses dépenses de logement lourdes ou très lourdes	46	+ 8

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 63% des allocataires de prestations familiales ont moins de 40 ans, soit 19 points de plus que la part représentée dans la population par cette tranche d'âge (les moins de 40 ans représentent 44% de l'ensemble de la population).

Plus des deux tiers des allocataires (69% exactement) touchent une prestation-logement ; 8 % reçoivent un minimum social de type Allocation de Parent Isolé (API) ou Revenu Minimum d'Insertion (RMI).

Tableau 3
Plus précisément, touchez-vous actuellement ...

- Questions posées aux personnes bénéficiant de prestations familiales, soit 41% de la population -

(en %)

	Oui	Non	Ne sait pas	Total des allocataires
. Une allocation-logement, l'allocation personnalisée au logement (APL) ou l'allocation-logement sociale (ALS) ?	68,5	30,9	0,5	100,0
. L'allocation de Parent Isolé (API) ou le RMI ?	7,5	92,0	0,5	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Ramenées à l'ensemble de la population, ces données montrent que :

* 41% des résidents perçoivent des prestations familiales

- * 28% touchent une allocation-logement, l'aide personnalisée au logement (APL) ou l'allocation-logement sociale (ALS)
- * 3% perçoivent un minimum social, de type Allocation Parent Isolé ou Revenu Minimum d'Insertion (API, RMI)

Les personnes qui perçoivent **une allocation-logement** ne sont guère différentes de l'ensemble des allocataires (il est vrai qu'elles représentent près de 70% de ces derniers). On retrouve donc toutes les caractéristiques distinctives déjà repérées pour l'ensemble des allocataires (Tableau 4). Cependant, certains traits sont plus marqués :

- Tout d'abord, en matière de **logement** : il s'agit, très majoritairement, d'une population **locataire** de son lieu de résidence (+ 34 points par rapport à l'ensemble de la population). 38% de ces individus résident dans un logement du parc locatif social (HLM ou ILN), soit 18 points de plus que dans l'ensemble de la population.
- Ensuite, en termes de **précarité** : un quart des individus percevant une allocation-logement sont ouvriers et un cinquième est au chômage. 30% disposent mensuellement, dans leur foyer, de moins de 6.000 F (contre 17% dans l'ensemble de la population). Dans plus des trois quarts des cas, ces personnes déclarent devoir s'imposer régulièrement des restrictions.

En revanche, la présence d'enfants, mais si elle reste plus fréquente que dans l'ensemble de la population, est moins systématique que pour l'ensemble des allocataires de prestations familiales. Il est vrai qu'on trouve plus de personnes âgées ou d'étudiants parmi les bénéficiaires d'allocation-logement.

Tableau 4
Quelques caractéristiques distinctives des bénéficiaires d'une allocation-logement
(Début 2000)

(en %)

	Pourcentage chez les allocataires de prestation logement	Ecart par rapport à...	
		L'ensemble des allocataires	L'ensemble de la population
Caractéristiques socio-démographiques			
. A au moins un enfant de moins de 20 ans à charge	53	- 12	+ 17
. A au moins un enfant de moins de 6 ans à charge	33	- 6	+ 13
. Est locataire de son logement	82	+ 14	+ 34
. A moins de 25 ans.....	23	+ 5	+ 9
. Un membre du foyer a connu une période de chômage de plus d'un an dans les 10 dernières années.....	49	+6	+ 18
. Réside dans un HLM, ILN.....	38	+ 8	+ 18
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel inférieur à 6.000 Francs.....	30	+ 7	+ 13
. Situation professionnelle : ouvrier	25	+ 3	+ 8
. Situation professionnelle : employé.....	22	=	+ 6
. Situation d'emploi : chômeur.....	20	+ 4	+ 10
. Femme	59	+ 1	+ 6
Quelques perceptions et sentiments			
. S'impose régulièrement des restrictions	76	+ 4	+ 17
. Pense que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes.....	63	- 1	+ 9
. Trouve ses dépenses de logement lourdes ou très lourdes	49	+ 3	+ 11

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 53% des bénéficiaires d'une allocation-logement ont un enfant de moins de 20 ans à charge, soit 12 points de moins que pour l'ensemble des allocataires, mais 17 points de plus que la part représentée dans la population par les personnes ayant charge d'enfant (37% de l'ensemble de la population).

Les personnes qui déclarent percevoir un **minimum social** (API ou RMI) sont trop peu nombreuses pour qu'on puisse en établir une caractérisation précise ; elles constituent néanmoins un groupe particulièrement défavorisé, tant socialement que financièrement : chômage, inactivité, séparation ou veuvage y sont monnaie courante. Il s'agit, aussi, d'une population un peu plus jeune (35 ans d'âge moyen, soit 10 ans de moins que dans l'ensemble de la population).

Trois chiffres permettent de bien résumer leur situation :

- 48 % trouvent leurs dépenses de logement « lourdes, très lourdes » ou n'arrivent pas à y faire face.
- 68 % ont connu, dans les 10 dernières années, une période de chômage de plus d'un an.
- 47 % sont des femmes de moins de 40 ans.

Chapitre I

Connaissance et compréhension des objectifs poursuivis par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales

A quels objectifs les prestations familiales répondent-elles aujourd'hui ? Quels grands principes de distribution des aides les Français voudraient-ils privilégier pour l'avenir, en particulier, quels objectifs désireraient-ils voir poursuivre en priorité en matière de politique familiale ? Voilà les principales questions abordées ici.

En vérité, les conclusions qui s'en dégagent confirment celles de l'an dernier : les prestations familiales sont plutôt perçues comme un outil de lutte contre la pauvreté et les inégalités, et l'opinion souhaite qu'elles demeurent à l'avenir un instrument de redistribution verticale des revenus.

1.1 L'objectif actuel visé par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales : lutter contre la pauvreté

Une première question était posée aux enquêtés sur les objectifs qu'ils croient être visés par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales.

Cette année, quatre objectifs majeurs apparaissent, recueillant chacun au moins 10% des citations (Tableau 5) :

- « **La lutte contre la pauvreté** » (33 %). Cette vision est assez bien partagée : dans tous les groupes socio-démographiques étudiés, cette considération arrive en tête. Elle est un peu moins citée par les cadres supérieurs et les diplômés de l'enseignement supérieur (28%) ; elle est encore plus nettement reconnue par les foyers les plus modestes (38% de citations pour les personnes disposant de moins de 6.000 F par mois ou pour les ouvriers).
- « **L'aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu** » (16 %). Ce sont, en fait, **les groupes directement concernés** - à savoir les foyers avec enfants - qui citent un peu plus cette façon de voir les prestations familiales. Mais même dans ce cas, le taux de citations ne dépasse guère les 20 % : il est de 19 % quand il y a un enfant de moins de 20 ans dans le foyer, et de 20% quand il y en a un de moins de 6 ans. Les chômeurs pensent également, pour 20% d'entre eux, que c'est cet objectif qui est poursuivi. Ceux qui le citent le moins sont les individus les plus âgés (11% seulement pour les plus de 70 ans).
- « **La correction des inégalités** » est évoquée par 14 % des enquêtés. Elle est plus souvent mise en avant par les cadres supérieurs et les diplômés du supérieur (20%), ceux-là même qui hésitaient à parler de « lutte contre la pauvreté ». A l'inverse, seulement 9 % des employés ou des chômeurs pensent que les pouvoirs publics utilisent les prestations familiales à des fins de correction des inégalités.

Mais peut-être s'agit-il ici seulement de préférence sémantique attachée à des niveaux culturels différents : à vrai dire, le total des suffrages correspondant à la lutte contre la pauvreté ou contre les inégalités est, in fine, sensiblement le même pour les cadres ou pour les ouvriers.

- « **L'aide aux familles qui ont de jeunes enfants** » est évoquée par 11 % de la population. Pour le coup, la présence d'enfants dans le foyer n'incite pas à citer davantage cet objectif (12% de citations lorsqu'il y a un enfant de moins de 3 ans dans le ménage ; 11% s'il n'y en a pas). Le taux de citations s'échelonne au total entre 8% - pour les chômeurs - et 16% - pour les travailleurs indépendants. Les plus hauts revenus sont un peu plus enclins à reconnaître cet objectif comme objectif principal visé par les pouvoirs publics (14% pour les revenus supérieurs à 20.000 F, contre 8% pour les personnes disposant de moins de 6.000 F par mois).

Mais si cette présentation peut laisser croire à **une certaine diversité des perceptions**, on ne peut manquer d'observer qu'au total, les objectifs concernant la lutte contre la pauvreté ou contre les inégalités regroupent 47 % des citations, alors que ceux concernant « la famille et l'enfant » (y compris le soutien à la natalité) en rassemblent 40 %³.

Autrement dit, **pour le grand public, les pouvoirs publics utilisent plutôt aujourd'hui les prestations familiales comme un outil de politique de lutte contre la pauvreté ou d'aide aux plus démunis**, et moins comme un instrument de soutien à la famille et à la natalité.

³ Total des aides aux familles avec enfants, quels que soient le revenu ou l'âge des enfants (assurer une aide aux familles quel que soit leur revenu, soutenir la natalité, aider les familles qui ont de jeunes enfants, aider les familles qui ont de grands enfants).

Tableau 5

Selon vous, quel est aujourd'hui l'objectif principal poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales ?

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2000)	Début 1996	Début 1999	Début 2000	Evolution 1999-2000
. Lutter contre la pauvreté	15,1	31,8	33,2	+ 1,4
. Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu	25,7	14,2	15,9	+ 1,7
. Corriger les inégalités de revenus	14,1	16,7	13,8	- 2,9
. Aider les familles qui ont de jeunes enfants	15,4	8,8	10,9	+ 2,1
. Soutenir la natalité	14,5	7,9	8,9	+ 1,0
. Permettre aux familles de bien se loger	4,4	6,7	6,7	-
. Aider en cas de problèmes familiaux	7,1	6,6	4,9	- 1,7
. Aider les familles qui ont de grands enfants à charge.....	2,9	3,8	4,0	+ 0,2
. <i>Ne sait pas</i>	0,8	3,6	1,6	
Total	100,0	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Tableau 6

Objectif principal poursuivi par les pouvoirs publics selon que l'on est allocataire ou pas

-Début 2000-

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2000)	Début 2000	Dont :	
		Allocataires	Non allocataires
. Lutter contre la pauvreté	33	34	33
. Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu	16	18	14
. Corriger les inégalités de revenus	14	12	15
. Aider les familles qui ont de jeunes enfants	11	10	11
. Soutenir la natalité	9	8	9
. Permettre aux familles de bien se loger	7	8	6
. Aider en cas de problèmes familiaux	5	5	5
. Aider les familles qui ont de grands enfants à charge.....	4	4	4
. <i>Ne sait pas</i>	2	1	2
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : Au début 2000, 34% des allocataires de prestations familiales pensent que la lutte contre la pauvreté est l'objectif principal poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales, contre 33% des non allocataires.

On remarque que le fait d'être soi-même allocataire de prestations familiales n'influe guère sur la façon dont on imagine que les pouvoirs publics utilisent l'aide à la famille (Tableau 6).

Toujours est-il que le transfert spectaculaire qui était intervenu dans les perceptions entre 1996 et 1999 n'est pas remis en cause cette année : alors qu'en 1996, 29 % de la population croyaient que les objectifs visés étaient ceux de lutte contre la pauvreté ou de correction des inégalités, le taux était passé à 49 % en 1999, suite aux nouvelles orientations gouvernementales de 1997-1998. Certes, un certain rééquilibrage s'est opéré depuis l'année dernière : 47 % des Français voient maintenant, dans les objectifs redistributifs, ceux visés par

les pouvoirs publics. Mais les objectifs ayant trait à l'aide à la famille et à l'enfant ne représentent au total que 40 % des jugements, contre 59 % en 1996.

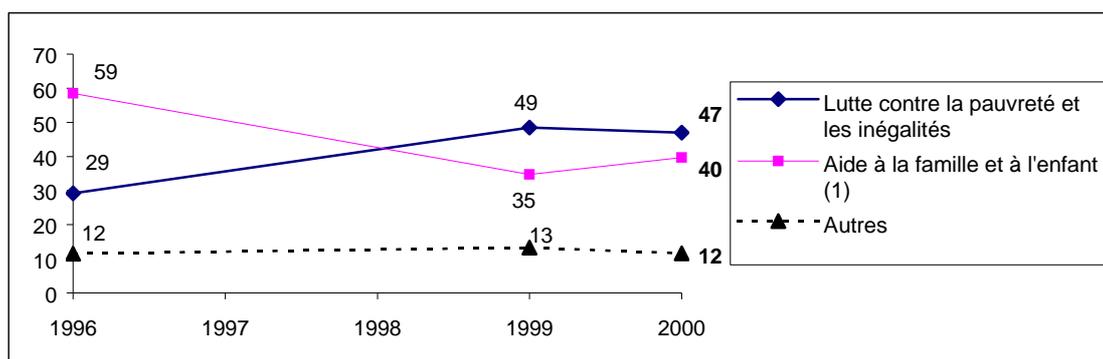
L'écart entre les deux conceptions de la politique familiale s'est cependant sensiblement resserré cette année (Graphique 2).

Graphique 2

Selon vous, quel est aujourd'hui l'objectif principal poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales ?

-Réponses regroupées-

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

(1) Total des aides aux familles avec enfants, quels que soient le revenu ou l'âge des enfants (assurer une aide aux familles quel que soit leur revenu, soutenir la natalité, aider les familles qui ont de jeunes enfants, aider les familles qui ont de grands enfants).

Ce partage déséquilibré des objectifs entre deux pôles, l'un consacré à la résorption des inégalités, l'autre dédié à la famille et à l'enfant, se retrouve dans quasiment tous les groupes socio-démographiques : **la lutte contre la pauvreté et les inégalités arrive presque toujours au premier rang des perceptions.**

Seules deux catégories (les habitants des **communes rurales**, de moins de 2.000 habitants, et ceux de **Paris et de son agglomération**) privilégient dans leurs choix les aides à la famille et à l'enfant. L'hésitation est aussi de mise dès lors qu'il y a au moins un enfant dans le foyer, comme si l'on voulait marquer qu'on reconnaît quand même l'utilité de l'aide perçue ou plutôt qu'on ne l'ignore pas (par exemple, 44% des personnes ayant dans leur foyer un enfant de moins de 20 ans pensent que l'objectif principal des pouvoirs publics relève de l'aide à la famille et à l'enfant ; mais 45% - soit juste un point de plus - pensent plutôt qu'il relève de la lutte contre la pauvreté et les inégalités, Tableau 7).

Mais dans tous les autres cas, on voit **plutôt** la politique familiale comme un outil de correction de la distribution verticale des revenus.

Tableau 7
L'objectif actuel visé par les pouvoirs publics,
selon différents critères socio-démographiques

- Regroupement des 1ères réponses -

(en %)

	Objectif actuel visé par les pouvoirs publics :			Total (y c nsp)
	Lutte contre la pauvreté et les inégalités	Aide à la famille et à l'enfant	Autre	
Ensemble de la population	47	40	12	100
Sexe :				
. Homme	49	40	10	100
Dont : homme actif	48	41	11	100
. Femme	45	40	13	100
Dont : femme active ...	45	40	12	100
Age :				
. Moins de 25 ans	42	39	17	100
. 25 – 39 ans	46	40	12	100
. 40 – 59 ans	48	42	10	100
. 60 – 69 ans	45	41	12	100
. 70 ans et plus	52	34	10	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Inférieurs à 6.000 F	51	39	9	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	47	38	14	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	45	41	14	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	44	43	10	100
. Supérieurs à 20.000 F	50	43	7	100
PCS :				
. Indépendant	48	45	8	100
. Cadre supérieur, profession libérale	48	42	7	100
. Profession intermédiaire	49	39	11	100
. Employé	41	42	15	100
. Ouvrier	47	38	14	100
. Reste au foyer	45	42	12	100
. Retraité.....	50	37	10	100
. Autre inactif (étudiant).....	49	35	13	100
Situation professionnelle :				
. Actif occupé	47	40	12	100
. Inactif	48	39	11	100
. Chômeur	44	39	15	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, CEP	48	39	11	100
. BEPC	47	38	14	100
. BAC, niveau bac	45	41	12	100
. Diplôme du supérieur.....	48	42	9	100
Taille d'agglomération de résidence :				
. Moins de 2.000 habitants	44	45	9	100
. 2.000 à 20.000 habitants	48	35	16	100
. 20.000 à 100.000 habitants	55	33	11	100
. 100.000 habitants et plus.....	49	38	11	100
. Paris et agglomération parisienne	41	44	14	100

A suivre

Tableau 7 - suite
L'objectif actuel visé par les pouvoirs publics,
selon différents critères socio-démographiques
 - Regroupement des 1ères réponses -

(en %)

	Objectif actuel visé par les pouvoirs publics :			Total (y c nsp)
	Lutte contre la pauvreté et les inégalités	Aide à la famille et à l'enfant	Autre	
Ensemble de la population	47	40	12	100
Allocataire de prestations familiales :				
. Oui	45	41	12	100
. Non	48	39	11	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer :				
. Oui	44	43	11	100
. Non	48	39	12	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer				
. Oui	45	44	10	100
. Non	48	37	13	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 44% des personnes dont le foyer compte au moins un enfant de moins de 20 ans pensent que l'objectif principal des pouvoirs publics en matière de prestations familiales relève de l'aide à la famille et à l'enfant, contre 40% en moyenne dans l'ensemble de la population.

1.2 Un jugement mitigé sur la réussite de ces objectifs

Il reste que, globalement, **69 % de la population estiment que les objectifs actuellement poursuivis par les pouvoirs publics ne sont pas bien atteints** (Tableau 8). Il est vrai que la population peut, par exemple, ne pas avoir le sentiment que la pauvreté -ou les inégalités- reculent ; ou encore penser que les aides à la famille ne sont pas suffisantes en regard des besoins.

Néanmoins, par rapport à l'année dernière, **les avis positifs ont progressé de 5 points**.

Tableau 8

A votre avis, est-ce que cet objectif est aujourd'hui atteint...

(en %)

	Début 1999	Début 2000	Evolution 1999-2000
. Très bien	2,7	3,2	+ 5,0
. Assez bien	20,3	24,8	
	23,0	28,0	
. Pas très bien	40,2	40,8	- 2,6
. Pas bien du tout	31,4	28,2	
	71,6	69,0	
. Ne sait pas	5,5	2,9	
Total	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Les caractéristiques socio-démographiques des répondants n'ont ici que très peu d'influence. A peine remarque-t-on que les habitants des grandes villes de province et les ouvriers sont un peu plus insatisfaits qu'en moyenne (cf. Tableau A1 en annexe I). Les sexagénaires seraient plutôt moins critiques, mais même chez eux, pas plus de 35% estiment les objectifs plutôt bien atteints.

A vrai dire, les jugements **dépendent surtout ici de l'objectif** qu'on croit être visé par les pouvoirs publics :

- Quand on pense que cet objectif est d'aider les familles ayant de jeunes enfants, ou d'aider les familles quel que soit leur revenu, on estime, en majorité, que le but est convenablement atteint (à 56 ou 51 %, cf. Tableau 9).
- Par contre, quand on pense que l'objectif visé est la lutte contre les inégalités, celle contre la pauvreté, l'aide aux grands enfants ou encore l'aide en cas de problèmes familiaux, plus des trois quarts des individus concernés jugent l'objectif mal atteint.

Tableau 9

A votre avis, est-ce que cet objectif est aujourd'hui bien atteint ?

(Début 2000)

- Analyse en fonction de ce qu'on croit être l'objectif poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales -

(en %)

<i>(Objectifs classés par ordre décroissant des réponses de la 2ème colonne)</i>	Cet objectif est-il aujourd'hui bien atteint ?		Total (y c nsp)
	Oui	Non	
Objectif actuel visé par les pouvoirs publics :			
. Lutter contre les inégalités de revenus	10,8	88,8	100,0
. Lutter contre la pauvreté	16,0	83,8	100,0
. Aider les familles qui ont de grands enfants	20,1	75,1	100,0
. Aider en cas de problèmes familiaux	24,2	74,8	100,0
. Permettre aux familles de bien se loger.....	27,4	72,6	100,0
. Soutenir la natalité.....	35,8	60,3	100,0
. Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu.	51,3	45,9	100,0
. Aider les familles qui ont de jeunes enfants.	56,0	41,3	100,0
Ensemble	28,0	69,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : Parmi les individus qui estiment que l'objectif actuel visé par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales est « la lutte contre la pauvreté », 83,8 % considèrent que cet objectif n'est pas bien atteint.

Entre 1999 et 2000, les taux de « satisfaction » ont connu des évolutions importantes : la lutte contre la pauvreté et l'aide aux familles ayant de jeunes enfants comptent, chacune, 7 points de plus de personnes satisfaites (Tableau 10). A l'inverse, le soutien à la natalité a vu son « taux de satisfaction » baisser de 7 points.

Il reste que même si la hiérarchie ainsi révélée a un peu évolué depuis l'année dernière, une constante subsiste : les jugements sont plutôt positifs en ce qui concerne l'aide aux familles (quel que soit leur revenu et lorsqu'il y a de jeunes enfants) ; ils sont, en revanche, très négatifs dès lors qu'il s'agit d'objectifs liés à une redistribution verticale (vers les plus démunis).

Tableau 10

Evolution du pourcentage d'individus jugeant certains objectifs « bien » atteints⁴

(en %)

	% d'individus jugeant cet objectif bien atteint		Evolution 1999-2000
	1999	2000	
Objectif actuel visé :			
. Lutter contre les inégalités de revenus	10	11	+ 1
. Lutter contre la pauvreté	9	16	+ 7
. Soutenir la natalité.....	43	36	- 7
. Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu.	50	51	+ 1
. Aider les familles qui ont de jeunes enfants.	49	56	+ 7

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : Parmi les individus qui estiment que l'objectif visé par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales est « la lutte contre la pauvreté », 16 % considèrent, en début d'année 2000, cet objectif bien atteint, contre 9 % l'an dernier (+ 7 points en un an).

En un mot, la population pense que les pouvoirs publics utilisent d'abord la politique familiale pour lutter contre la précarité et les inégalités. Mais elle estime aussi que ces objectifs sont mal atteints. Cette critique ne porte cependant pas, nous allons le voir, sur le choix des objectifs visés, mais vraisemblablement sur l'efficacité des moyens mis en œuvre : ce sont, en effet, ces **mêmes** objectifs que les Français veulent voir privilégier à l'avenir.

1.3 L'objectif préféré pour le futur : assurer une redistribution verticale des revenus

Lorsque, cette fois, l'on propose aux enquêtés la même liste d'objectifs, mais précédée de la question : « *Quel est, pour vous personnellement, le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent ?* », on relève une volonté croissante de nos concitoyens : voir **les prestations familiales contribuer à la lutte contre la pauvreté (37 %)**. Au total, une majorité de la population (58 % exactement) apparaît favorable à des objectifs de redistribution vers les plus modestes de nos concitoyens (lutte contre la pauvreté, correction des inégalités, Tableau 11).

⁴ Seuls figurent ici les objectifs suffisamment cités pour que les évolutions soient significatives. Même dans ces cas, les effectifs sont cependant faibles

Tableau 11

Quel est, pour vous personnellement, le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent ?

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2000)	Début 1996	Début 1997	Début 1999	Début 2000	Evolution 1999-2000
. Lutter contre la pauvreté	26,9	38,7	34,2	37,3	+ 3,1
. Corriger les inégalités de revenus	27,2	24,4	22,9	20,2	- 2,7
. Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu.....	8,5	5,5	7,3	9,2	+ 1,9
. Permettre aux familles de bien se loger.....	8,2	8,0	7,3	8,3	+ 1,0
. Aider les familles qui ont de jeunes enfants	6,7	4,3	7,7	6,6	- 1,1
. Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	7,6	6,6	7,7	6,6	- 1,1
. Aider en cas de problèmes familiaux	7,8	7,5	8,0	6,3	- 1,7
. Soutenir la natalité	6,8	4,8	3,5	4,7	+ 1,2
. Ne sait pas	0,3	0,2	1,5	0,7	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

En termes de caractéristiques socio-démographiques, on notera que **la lutte contre la pauvreté arrive en tête des choix dans tous les groupes étudiés** (son taux de citations s'échelonne entre 31% pour les indépendants et 44% pour les chômeurs) et **que la lutte contre les inégalités arrive en second choix également dans tous les groupes** (avec un score variant entre 16% pour les cadres supérieurs et 24%, pour les retraités). Néanmoins, derrière cette unanimité relative, on peut noter quelques choix de prédilection dans certaines catégories :

- **La lutte contre la pauvreté** est particulièrement mise en avant par deux grands groupes de population. D'abord, c'est le choix **des personnes particulièrement défavorisées**, au sein desquelles on trouve les chômeurs, les personnes disposant de moins de 6.000 F par mois ou les non-diplômés (de 40 à 44% de citations). Mais c'est aussi une priorité **des jeunes** : les moins de 25 ans et les étudiants la revendiquent dans 41% des cas. Notons enfin que le choix de la lutte contre la pauvreté est aussi, plutôt, une affaire d'hommes (39%, contre 36% pour les femmes ou 34 % pour les femmes actives).
- **La correction des inégalités** est un peu plus souvent réclamée par les personnes de plus de 70 ans, les retraités et, d'une manière générale, les inactifs (22 à 24%). Les femmes y sont un peu plus sensibles que les hommes (22% contre 19%).
- **L'aide aux familles quel que soit le revenu** recrute, selon les catégories, de 6 à 13% de partisans (6% pour les retraités, 13% pour les personnes dont le foyer accueille au moins

un enfant de moins de six ans). En réalité, **dès qu'il y a un enfant dans le foyer**, le taux de citations de cet objectif atteint ou dépasse les 12%.

Deux évolutions particulières sont à noter cette année :

- * Le nombre de partisans d'une redistribution verticale des revenus n'a globalement pas évolué entre 1999 et 2000. On constate cependant, en leur sein, une augmentation du nombre de ceux qui optent pour la lutte contre la pauvreté, au détriment des tenants de la corrections des inégalités. En un an, les tenants de la lutte contre la pauvreté ont ainsi gagné 3 points et même 10 points en quatre ans, tandis que les seconds en ont perdu 7 depuis 1996.

Ces évolutions ne sont, en réalité, pas homogènes dans toutes les catégories. Ainsi, alors qu'en moyenne, l'objectif de lutte contre la pauvreté a progressé de 3 points entre 1999 et 2000, il a crû de 11 points chez les chômeurs ou chez les plus hauts revenus (Tableau 12). A l'inverse, le taux de citations a reculé de 11 points chez les travailleurs indépendants.

Tableau 12
Le pourcentage d'individus souhaitant que la lutte contre la pauvreté
soit l'objectif principal des prestations familiales dans les années qui viennent
 - Evolution 1999/2000 pour certaines catégories -

	Début 1999	Début 2000	Evolution 1999-2000
. Chômeur	33	44	+ 11
. Dispose de plus de 20.000 F par mois	25	36	+ 11
. Homme de moins de 25 ans	35	44	+ 9
. Cadre supérieur	30	40	+ 9
. Ensemble de la population	34	37	+ 3
. Dispose de 10 à 15.000 F par mois	36	34	- 2
. Femme au foyer	35	34	- 2
. Indépendant	42	31	- 11

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

En ce qui concerne la réduction des inégalités (Tableau 13), on retrouve quelques-unes des catégories que l'on vient d'évoquer : le recul enregistré sur cet objectif compense la progression observée en matière de lutte contre la pauvreté, et *vice-versa*. Autrement dit, on peut observer des variations conjoncturelles dans le choix formulé de lutter contre la pauvreté ou de corriger les inégalités. Mais le **total** des deux objectifs varie finalement peu d'une année sur l'autre, même au niveau catégoriel.

Tableau 13
Le pourcentage d'individus souhaitant que la correction des inégalités
soit l'objectif principal des prestations familiales dans les années qui viennent
 - Evolution 1999/2000 pour certaines catégories -

	Début	Début	Evolution

	1999	2000	1999-2000
. Homme de moins de 25 ans	27	16	- 11
. Cadre supérieur	25	16	- 9
. Chômeur	24	17	- 7
. Ouvrier	24	17	- 7
. Ensemble de la population	23	20	- 3
. 70 ans et plus	23	23	+ 1
. Indépendant	9	20	+ 11

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

* D'autre part, l'aide aux familles sans considération des ressources progresse de deux points cette année. Il reste qu'en même temps, les aides ciblées vers des foyers précis ont perdu chacune un point, tant pour les familles ayant de jeunes enfants que pour celles en ayant de plus grands.

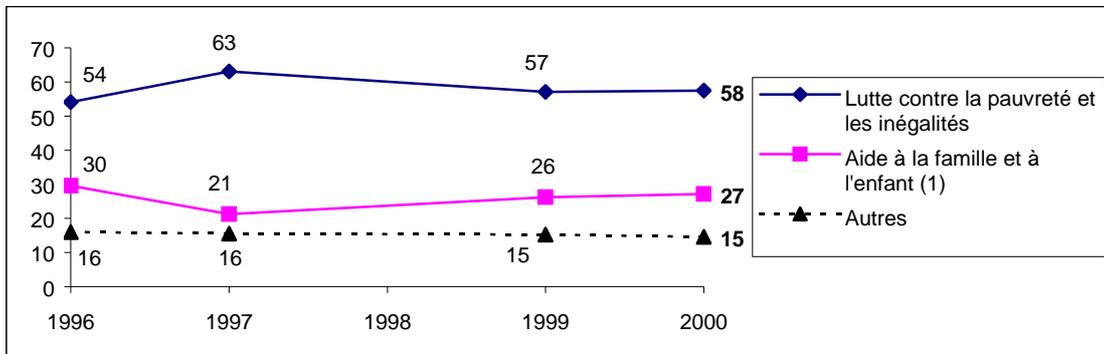
En tout état de cause, comme en témoigne le Graphique 3, dans les souhaits exprimés pour l'avenir, **ce sont les objectifs de redistribution verticale qui dominent nettement**, comme cela a toujours été le cas depuis quatre ans :

- Jamais la part des souhaits liés à la lutte contre la pauvreté et les inégalités ne passe au-dessous des 51 %, quel que soit le groupe analysé (Tableau 14).
- Jamais non plus, quelle que soit la catégorie, l'intérêt pour les aides ciblées sur la famille et l'enfant n'excède les 32 %, même chez les personnes ayant précisément des enfants à charge.

Graphique 3

Le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent
- Evolution 1996-2000 -

(en %)



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

(1) Total des aides aux familles avec enfants, quels que soient le revenu ou l'âge des enfants (assurer une aide aux familles quel que soit leur revenu, soutenir la natalité, aider les familles qui ont de jeunes enfants, aider les familles qui ont de grands enfants).

Cette préférence que les prestations familiales contribuent à réduire les inégalités et à lutter contre la pauvreté se retrouve donc **dans tous les groupes socio-démographiques sans aucune exception** (Tableau 14).

Tableau 14

L'objectif souhaité pour les années qui viennent, selon différents critères socio-démographiques

(en %)

	Objectif souhaité :			Total (y c nsp)
	Lutte contre la pauvreté et les inégalités	Aide à la famille et à l'enfant	Autre	
Ensemble de la population	58	27	15	100
Sexe :				
. Homme	58	27	15	100
Dont : homme actif.....	57	27	16	100
. Femme	57	27	15	100
Dont : femme active	54	30	15	100
Age :				
. Moins de 25 ans	60	21	19	100
. 25 - 39 ans	56	28	16	100
. 40 - 59 ans	57	29	14	100
. 60 - 69 ans	55	31	12	100
. 70 ans et plus	62	24	12	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Inférieurs à 6.000 F	62	26	11	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	57	25	18	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	54	31	15	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	61	28	11	100
. Supérieurs à 20.000 F	57	29	14	100

A suivre

Tableau 14 - suite

**L'objectif souhaité pour les années qui viennent,
selon différents critères socio-démographiques**

(en %)

	Objectif souhaité :			Total (y c nsp)
	Lutte contre la pauvreté et les inégalités	Aide à la famille et à l'enfant	Autre	
Ensemble de la population	58	27	15	100
PCS :				
. Indépendant	51	31	17	100
. Cadre supérieur, profession libérale	56	29	14	100
. Profession intermédiaire	62	25	14	100
. Employé	58	27	14	100
. Ouvrier	54	28	18	100
. Reste au foyer	55	30	14	100
. Retraité.....	60	26	13	100
. Autre inactif (étudiant).....	63	20	15	100
Situation professionnelle :				
. Actif occupé	55	28	16	100
. Inactif	59	26	13	100
. Chômeur	62	24	13	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, CEP	60	28	11	100
. BEPC	54	28	17	100
. BAC, niveau bac	59	25	15	100
. Diplôme du supérieur.....	60	25	15	100
Taille d'agglomération de résidence :				
Moins de 2.000 habitants	55	30	14	100
2.000 à 20.000 habitants	53	27	19	100
20.000 à 100.000 habitants	55	32	13	100
100.000 habitants et plus.....	63	23	13	100
Paris et agglomération parisienne	59	26	15	100
Allocataire de prestations familiales :				
. Oui	56	28	15	100
. Non	58	27	14	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	52	31	16	100
. Non	59	26	14	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer				
. Oui	53	32	14	100
. Non	60	24	15	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 32% des personnes dont le foyer comporte au moins un enfant de moins de 20 ans souhaitent que dans les années qui viennent, les prestations familiales aient un objectif tourné vers la famille et l'enfant, contre 27% en moyenne dans l'ensemble de la population.

Les groupes les plus soucieux de la prise en compte des objectifs de lutte contre la pauvreté et les inégalités sont : les habitants des agglomérations de plus de 100.000 habitants (hors Paris), les étudiants, les chômeurs, les titulaires de faibles revenus, mais aussi les septuagénaires ou les professions intermédiaires (62-63 %).

Les allocataires de prestations familiales, quant à eux, ne se distinguent en rien des non-allocataires : sur ce point particulier, **c'est donc la présence d'enfants dans le foyer** qui semble avoir une légère influence, **plutôt que le fait de bénéficier soi-même d'une quelconque prestation familiale.**

En définitive, l'analyse détaillée, pour l'année 2000, des **écarts** entre objectifs actuels et objectifs attendus révèle, dans le public, **deux grands types d'attentes** (Tableau 15) :

- La nécessité de renforcer d'abord, à l'avenir, l'objectif de « **correction des inégalités de revenus** » (différentiel de + 6 points), puis celui de « **lutter contre la pauvreté** » (différentiel de + 4 points chacun).
- Le désir de donner moins d'importance d'abord à l'objectif d'« **aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur niveau de revenu** » (différentiel de – 7 points), puis à celui d'« **aide aux familles ayant de jeunes enfants à charge** » ou encore au **soutien à la natalité** (- 4 points chacun).

A vrai dire, au sein des aides aux familles, la seule amplification attendue concerne **les prestations versées aux familles ayant de grands enfants à charge** (différentiel positif de + 3 points, Tableau 15). Nous y reviendrons au chapitre suivant.

Tableau 15

Comparaisons entre objectif principal actuel et objectif futur des prestations familiales
(Début 2000)

(en %)

(Classement par ordre décroissant de la 2 ^{ème} colonne)	Objectif actuellement poursuivi par les pouvoirs publics (A)	Objectif souhaité pour l'avenir (B)	Différence (B) – (A)
. Lutter contre la pauvreté	33,2	37,3	+ 4,1
. Corriger les inégalités de revenus	13,8	20,2	+ 6,4
. Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu	15,9	9,2	- 6,7
. Permettre aux familles de bien se loger	6,7	8,3	+ 1,6
. Aider les familles qui ont de jeunes enfants	10,9	6,6	- 4,3
. Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	4,0	6,6	+ 2,6
. Aider en cas de problèmes familiaux	4,9	6,3	+ 1,4
. Soutenir la natalité	8,9	4,7	- 4,2
. Ne sait pas	1,6	0,7	
Total	100,0	100,0	

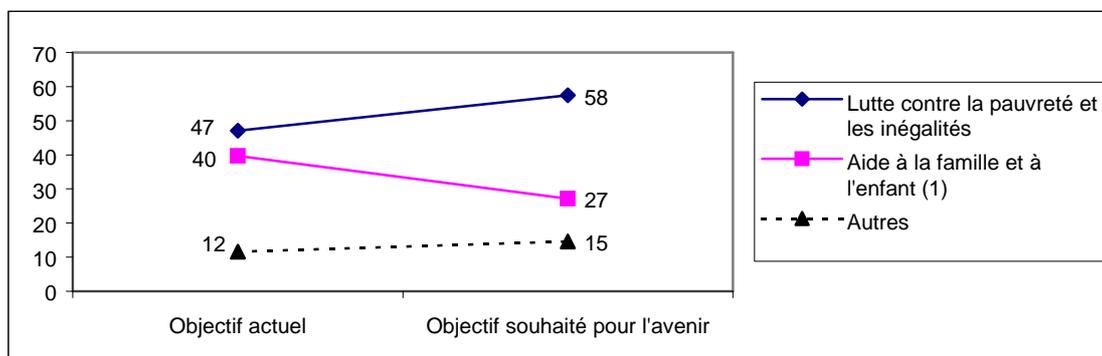
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Tout ceci confirme nos observations antérieures : pour les Français, les prestations familiales doivent plutôt contribuer à réduire les inégalités de ressources entre ménages plutôt que d'assurer un transfert des personnes sans enfants vers les ménages avec enfants (Graphique 4).

Graphique 4

Comparaisons entre objectif principal actuel et objectif souhaité pour l'avenir
- Objectifs regroupés -

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

(1) Total des aides aux familles avec enfants, quels que soient le revenu ou l'âge des enfants (assurer une aide aux familles quel que soit leur revenu, soutenir la natalité, aider les familles qui ont de jeunes enfants, aider les familles qui ont de grands enfants).

Cette mise en avant de la lutte contre la pauvreté et contre les inégalités se comprend en partie à la lumière des réponses fournies à une autre question, déjà posée à quatre reprises depuis 1991. Cette interrogation porte sur les efforts développés par les pouvoirs publics en faveur des plus démunis : les enquêtés estiment-ils que les pouvoirs publics en font trop, font ce qu'ils doivent ou ne font pas assez pour les plus défavorisés ?

Il apparaît que **nos concitoyens estiment, à 63%, que les pouvoirs publics ne font pas suffisamment pour les plus démunis** (Tableau 16).

Ce fort consensus doit pourtant être relativisé par l'évolution intervenue depuis 1997 : près de 70 % des Français pensaient alors que les pouvoirs publics n'en faisaient pas assez. On enregistre donc un recul de six points en trois ans sur cette question⁵.

Tableau 16
Estimez-vous que les pouvoirs publics font trop, font ce qu'ils doivent
ou ne font pas assez pour les plus démunis ?

	(en %)				
	Début 1991	Début 1992	Début 1995	Début 1997	Début 2000
. Font trop.....	3,0	3,4	1,8	2,5	4,1
. Font ce qu'ils doivent	34,3	33,9	24,3	27,5	31,2
. Ne font pas assez	61,8	61,6	72,7	69,0	63,2
. Ne sait pas	0,9	1,1	1,1	1,0	1,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Les réponses varient bien entendu en fonction des caractéristiques socio-démographiques. On constate notamment que (Tableau 17) :

- **L'âge** a un rôle important : chez les jeunes, prévaut davantage (à 73 %) le sentiment d'une certaine insuffisance de l'action publique à l'égard des plus démunis. Au-delà de 60 ans, par contre, plus de 40% des enquêtés s'accordent à dire que les pouvoirs publics font « ce qu'ils doivent ». De fait, les étudiants déplorent l'insuffisance de la prise en charge des plus défavorisés (74%) ; alors que les retraités trouvent l'effort effectué assez adapté (40%).
- **L'appartenance socio-culturelle n'est pas sans effet** : les travailleurs indépendants ou les cadres supérieurs osent dire plus que d'autres – même si ce sentiment reste très minoritaire – que les pouvoirs publics en font trop (8 à 9%). A l'inverse, les catégories moyennes – professions intermédiaires, employés ou ouvriers – pensent, plus souvent, que les efforts déployés par les pouvoirs publics sont insuffisants. Quant aux chômeurs, dans presque trois cas sur quatre, ils déplorent l'insuffisance des interventions publiques concernant la précarité.

⁵ Ce phénomène est un des aspects de la montée des « doutes » des Français sur les effets désresponsabilisants des politiques sociales. Nous y reviendrons au chapitre suivant.

- Enfin, sur ce sujet, **la perception des prestations familiales se révèle relativement discriminante** : 68 % des allocataires se montrent convaincus de l'insuffisance des actions des pouvoirs publics en faveur des plus démunis, contre 60% des non-allocataires.

Tableau 17

**L'opinion sur l'action des pouvoirs publics envers les plus démunis,
selon différents critères socio-démographiques**

(en %)

	Estimez-vous que les pouvoirs publics ...			Total (y c nsp)
	Font trop	Font ce qu'ils doivent	Ne font pas assez	
Ensemble de la population	4	31	63	100
Sexe :				
. Homme	5	30	64	100
Dont : homme actif	6	30	63	100
. Femme	4	32	63	100
Dont : femme active	5	28	66	100
Age :				
. Moins de 25 ans	4	22	73	100
. 25 – 39 ans	6	26	67	100
. 40 – 59 ans	4	32	63	100
. 60 – 69 ans	3	43	51	100
. 70 ans et plus	2	41	53	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Inférieurs à 6.000 F	1	27	69	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	5	32	62	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	4	30	65	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	4	30	65	100
. Supérieurs à 20.000 F	8	27	63	100

A suivre

Tableau 17 - suite

L'opinion sur l'action des pouvoirs publics envers les plus démunis,
selon différents critères socio-démographiques

(en %)

	Estimez-vous que les pouvoirs publics ...			Total (y c nsp)
	Font trop	Font ce qu'ils doivent	Ne font pas assez	
Ensemble de la population	4	31	63	100
PCS :				
. Indépendant	9	46	45	100
. Cadre supérieur, profession libérale	8	30	59	100
. Profession intermédiaire	6	27	67	100
. Employé	4	28	68	100
. Ouvrier	4	21	75	100
. Reste au foyer	3	34	61	100
. Retraité.....	2	40	55	100
. Autre inactif (étudiant).....	1	23	74	100
Situation professionnelle :				
. Actif occupé	6	29	64	100
. Inactif	2	35	60	100
. Chômeur	4	23	73	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, CEP	3	34	61	100
. BEPC	3	32	64	100
. BAC, niveau bac	7	25	67	100
. Diplôme du supérieur.....	5	30	63	100
Taille d'agglomération de résidence :				
Moins de 2.000 habitants	4	31	64	100
2.000 à 20.000 habitants	5	33	61	100
20.000 à 100.000 habitants	6	33	61	100
100.000 habitants et plus	4	27	69	100
Paris et agglomération parisienne	4	35	58	100
Allocataire de prestations familiales :				
. Oui	4	27	68	100
. Non	4	34	60	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	5	29	64	100
. Non	4	32	63	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer				
. Oui	5	30	64	100
. Non	3	32	63	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 34% des non-allocataires de prestations familiales pensent que les pouvoirs publics « font ce qu'ils doivent » pour les plus démunis, contre 27% des allocataires et 31% de l'ensemble de la population.

L'opinion selon laquelle l'action des pouvoirs publics est insuffisante a perdu 6 points ces trois dernières années. Ce recul a en fait quasiment affecté de la même façon tous les groupes socio-démographiques, sauf les titulaires de bas revenus ; 69 % d'entre eux estiment aujourd'hui que les pouvoirs publics ne font pas assez pour les plus démunis, soit un taux identique à celui du début 1997.

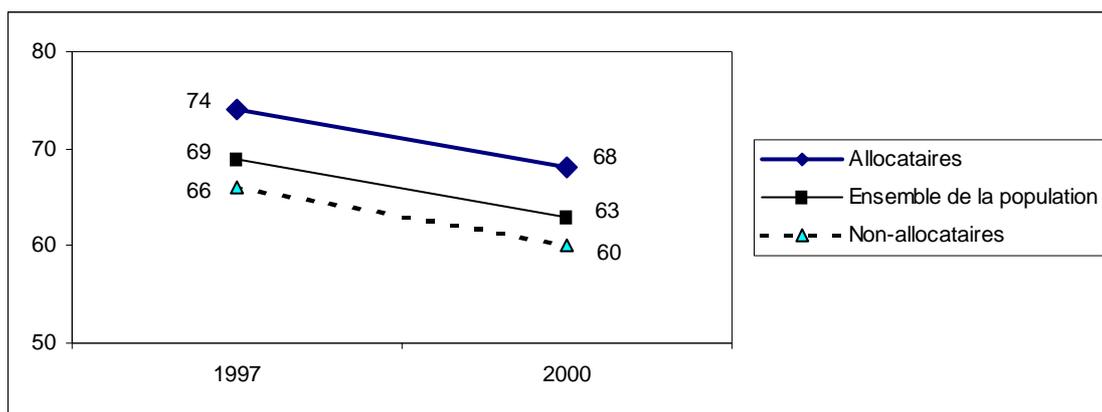
Dans trois groupes, le recul a été un peu plus conséquent :

- Chez les travailleurs indépendants (- 14 points en trois ans).
- Chez les personnes ayant de jeunes enfants à charge (- 12 points).
- Chez les sexagénaires (- 10 points).

Quant aux allocataires de prestations familiales ou aux non-allocataires, leur opinion sur le sujet a évolué comme pour l'ensemble de la population (recul de 6 points dans les deux cas). Il reste que les allocataires sont toujours plus convaincus de l'insuffisance de l'action des pouvoirs publics que les non-allocataires (Graphique 5).

Graphique 5

Le pourcentage d'individus estimant que les pouvoirs publics n'en font pas assez pour les plus démunis
- Evolution 1997-2000 -



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

En tout état de cause, on remarque que quand on estime insuffisante l'action publique à l'égard des défavorisés, on demande un peu plus qu'en moyenne que les prestations familiales aient pour objectif à l'avenir de lutter contre la pauvreté (40 %, contre 37 % en moyenne) ou de corriger les inégalités (22 %, contre 20 % en moyenne).

Notons enfin que les jugements portés sur l'action des pouvoirs publics envers les plus démunis sont étroitement dépendants de trois types d'attitudes (Tableau 18) :

- **La satisfaction éprouvée face au fonctionnement actuel de la société** : plus on est « conservateur » – la société française n'a pas besoin de transformation profonde –, plus on a le sentiment que les pouvoirs publics font « ce qu'ils doivent ». De même, le sentiment que l'objectif actuel des prestations familiales est correctement atteint renforce l'impression que les efforts envers les pauvres sont suffisants.
- **La façon dont on envisage la pauvreté et la lutte contre ce fléau.** Assez schématiquement, deux représentations s'opposent ici : d'une part, une représentation qui met en avant la responsabilité individuelle des personnes défavorisées et met en garde contre les effets pervers, ou déresponsabilisants, des politiques sociales ; d'autre part, une représentation plus généreuse, qui met plutôt en cause le fonctionnement de la société et prône une intervention renforcée de l'Etat. Assez logiquement, les tenants de la première représentation sont tentés de penser que les pouvoirs publics « font ce qu'ils doivent » ; alors que les seconds se rangent plus volontiers derrière l'idée qu'on « ne fait pas assez » pour les plus démunis.
- **Enfin, l'opinion qu'on se fait du chômage et la crainte qu'on ressent face au risque d'en être touché.** Quand on est inquiet quant à l'éventualité de ce risque ou qu'on craint que la situation de l'emploi ne s'améliore pas au niveau national, on est plus enclin à penser que l'action publique à l'égard des défavorisés est insuffisante. *A contrario*, si on ne craint pas le chômage, qu'on croit à des perspectives favorables sur le marché du travail, on se satisfait plus facilement de l'action publique à l'égard de la pauvreté.

Tableau 18

Opinions sur-représentées chez les individus estimant que les pouvoirs publics
« font ce qu'ils doivent » ou « ne font pas assez » pour les plus démunis

(en %)

Les pouvoirs publics font « ce qu'ils doivent » (31% de la population)		Les pouvoirs publics « ne font pas assez » (63% de la population)	
<i>Opinions sur la société et sur la pauvreté</i>			
L'objectif actuel des prestations familiales est assez bien atteint	44 (+ 13)	L'objectif actuel des prestations familiales n'est pas bien atteint du tout	74 (+ 11)
La société française n'a pas besoin de se transformer profondément	42 (+ 11)	La société française a besoin de se transformer profondément	67 (+ 4)
Les prestations destinées aux familles sont globalement suffisantes	39 (+ 8)	Les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes	72 (+ 9)
Pense que le RMI risque de ne pas inciter à chercher du travail	36 (+ 5)	Pense que le RMI donne aux bénéficiaires le coup de pouce pour s'en sortir	73 (+10)
La prise en charge des familles les plus défavorisées leur enlève tout sens des responsabilités	37 (+ 5)	La prise en charge des familles les plus défavorisées leur permet de vivre	69 (+ 6)
Si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est parce qu'elles n'ont pas fait assez d'effort pour s'en sortir	35 (+ 4)	Si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est parce qu'elles n'ont pas eu de chance	68 (+ 5)
<i>Opinions sur le chômage</i>			
N'est pas inquiet de l'éventualité du chômage	36 (+ 5)	Est inquiet de l'éventualité du chômage	67 (+ 3)
Estime que le nombre de chômeurs va se stabiliser en France	35 (+ 4)	Estime que le nombre de chômeurs va augmenter en France	67 (+ 3)

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : Alors qu'en moyenne 31 % de la population estime que les pouvoirs publics « font ce qu'ils doivent » à l'égard des plus démunis, c'est le cas de 42 % de ceux qui pensent que la société française n'a pas besoin de se transformer profondément.

Chapitre II

Deux grandes attentes en matière d'aides familiales : aider les enfants les plus grands, verser des aides sous forme d'équipements ou de services

Le désir des enquêtés que les prestations familiales visent en priorité la lutte contre la pauvreté et les inégalités n'empêche pas l'expression de deux autres grandes attentes, déjà mises en évidence par les interrogations de l'an dernier :

- * La première a trait **au désir de renforcement des aides servies pour les enfants les plus grands**, avant leur entrée dans la vie active.
- * La seconde, révélatrice peut-être d'une interrogation profonde sur la protection sociale, a trait **au souhait d'accentuation des aides en nature**, c'est-à-dire des prestations fournies sous forme d'équipements ou de services.

2.1 Les aides à renforcer en priorité : celles destinées aux grands enfants

Les aides aux familles varient aujourd'hui en fonction de l'âge et de la situation des enfants à charge. Aussi avons-nous directement interrogé nos concitoyens, pour la deuxième année consécutive, sur les priorités qu'ils souhaiteraient voir mises en avant : attendent-ils plutôt un effort prioritaire vers les enfants en bas âge, vers ceux qui sont au collège, vers les étudiants ou vers les jeunes à la recherche d'un emploi ?

Certes, les attentes paraissent relativement diversifiées quand on les examine une à une (Tableau 19).

Tableau 19

Les politiques familiales ont pour objectif d'apporter une aide aux familles ayant des enfants à charge. Ces charges varient bien sûr en fonction de l'âge des enfants. Si vous deviez décider des priorités à accorder aujourd'hui à la politique familiale, quels types d'aides pensez-vous qu'il faudrait augmenter en priorité ?

	(en %)		
(Classement par ordre décroissant des réponses de la deuxième colonne)	Début 1999	Début 2000	Evolution 1999 - 2000
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	22,8	24,0	+ 1,2
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	17,7	20,0	+ 2,3
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	18,1	18,8	+ 0,7
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	18,6	15,9	- 2,7
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	10,1	9,5	- 0,6
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire .	6,3	8,4	+ 2,1
. Ne sait pas	6,4	3,5	
Total	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

De fait, les types de prestations à augmenter en priorité sont, dans l'ordre :

- « **Les prestations destinées aux familles ayant un enfant étudiant** » (24 % des enquêtés en moyenne). Mais cette priorité varie, selon les groupes, de 16% à 38% (Tableau 20). Elle est particulièrement faible chez les chômeurs (16%) et maximale dans deux cas. D'abord, lorsque les répondants ont, dans leur foyer, un grand enfant : 38% de citations lorsqu'il y a un enfant de 16 à 20 ans, 32% lorsqu'il y en a un de 10 à 16 ans. Ensuite, on relève un intérêt accru pour ce type d'aides lorsque le répondant est lui-même diplômé de l'enseignement supérieur, qu'il dispose de hauts revenus ou fait partie d'une PCS « supérieure » : 31% chez les diplômés du supérieur, 37% chez les personnes disposant de plus de 20.000 F par mois, 31% chez les cadres supérieurs ou les professions intermédiaires. Il y a, il est vrai, dans ces groupes, une valorisation très forte des études.
- « **Les prestations adressées aux familles ayant un enfant en bas âge** » viennent en deuxième place, évoquées par 20 % de nos concitoyens. Il s'agit d'une aide dont l'importance est reconnue par tous (son taux de citations ne descend jamais en dessous de 14%) mais dont l'acuité est maximale précisément chez les parents de jeunes enfants : 31% de citations lorsqu'il y a dans le foyer un enfant de moins de 3 ans, 26% quand il y en a un de 3 à 6 ans (voir aussi Tableau 21). L'aide pour les enfants en bas âge est également sur-représentée chez les 25-39 ans (l'âge où on a le plus de chance d'avoir un enfant en bas âge) et chez les ouvriers⁶. En revanche, on pouvait s'attendre à un taux de citations élevé chez les femmes actives occupées – qui ont plus de chances d'avoir été confrontées aux problèmes liés à l'accueil de la petite enfance – ; il n'en est rien : 17%

⁶ On rappellera ici que 45% des enfants de moins de 6 ans dont les parents vivent en couple ont un père ouvrier (source : INSEE, Recensement de la population 1990).

seulement des femmes actives évoquent ce sujet (les hommes actifs y sont plus sensibles : 23%).

- **« Les prestations servies aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée »** regroupent 19 % des suffrages. Cette aide suscite peu d'intérêt catégoriel, les taux de citations s'échelonnant entre 14% (pour les étudiants) et 23%. Le taux est précisément de 23% dans les foyers où il y a présence d'un enfant en âge de fréquenter le collège ou le lycée (enfant de 6 à 10 ans ou de 10 à 16 ans).
- **« Les aides à destination des familles ayant un enfant qui recherche un emploi »** sont choisies par 16 % des enquêtés en moyenne. Ce sont les chômeurs qui expriment le plus de sympathie pour ce type de prestations (22 %). A l'inverse, les indépendants et les cadres supérieurs y sont relativement moins sensibles : ils préfèrent mettre l'accent sur les aides pour les enfants étudiants. L'âge des enfants présents dans le foyer n'a ici aucune incidence.
- **« Les aides à destination des familles ayant un enfant qui débute dans la vie active »** sont évoquées par 10 % des répondants. C'est le niveau des ressources qui suscite le plus d'écart dans les réponses : 4% seulement des plus hauts revenus citent ce type d'aides, alors qu'il séduit 12% des personnes qui disposent, dans leur foyer, de moins de 10.000 F par mois.
- **Enfin, « les prestations pour les familles ayant un enfant à l'école primaire »** sont celles qui appellent le moins de demandes d'augmentations (8 %), sauf dans l'agglomération parisienne (17%). Remarquons que même chez les personnes ayant à leur charge un enfant de 6 à 10 ans, seulement 11% réclament le développement des aides à destination des familles ayant un jeune à l'école primaire.

Tableau 20

**Le type d'aides à augmenter en priorité,
selon différents critères socio-démographiques**

(en %)

	Les aides destinées aux familles ayant un enfant ...						Total (yc nsp)
	en bas âge	à l'école primaire	au collège ou au lycée	étudiant	en recherche d'emploi	qui débute dans la vie active	
Ensemble de la population	20	8	19	24	16	10	100
Sexe :							
. Homme	21	9	18	23	16	9	100
Dont : homme actif	23	9	18	25	14	8	100
. Femme	19	8	19	25	16	10	100
Dont : femme active ...	17	8	20	28	15	10	100
Age :							
. Moins de 25 ans	24	7	15	25	15	11	100
. 25 – 39 ans	25	10	20	22	14	6	100
. 40 – 59 ans	14	6	19	30	18	11	100
. 60 – 69 ans	19	11	20	20	17	9	100
. 70 ans et plus	20	8	19	17	16	12	100
Revenus mensuels du foyer :							
. Inférieurs à 6.000 F	22	7	19	21	16	12	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	18	11	18	20	19	12	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	23	8	23	20	15	8	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	19	8	18	28	17	10	100
. Supérieurs à 20.000 F	17	7	15	37	16	4	100
PCS :							
. Indépendant	16	12	17	33	10	11	100
. Cadre supérieur, profession libérale ...	21	9	18	31	11	5	100
. Profession intermédiaire	19	5	18	31	16	7	100
. Employé	21	9	21	22	17	8	100
. Ouvrier	26	8	18	18	16	11	100
. Reste au foyer	15	8	18	26	17	11	100
. Retraité	19	9	21	18	18	11	100
. Autre inactif (étudiant)	20	6	14	31	15	9	100
Situation professionnelle :							
. Actif occupé	21	8	19	26	14	9	100
. Inactif	18	8	19	23	16	10	100
. Chômeur	22	9	19	16	22	10	100
Diplôme :							
. Aucun diplôme, CEP	21	10	20	18	16	11	100
. BEPC	19	8	19	23	17	11	100
. BAC, niveau bac	21	6	18	29	16	7	100
. Diplôme du supérieur	20	9	16	31	14	6	100

A suivre

Tableau 20 - suite

Le type d'aides à **augmenter** en priorité,
selon différents critères socio-démographiques

(en %)

	Les aides destinées aux familles ayant un enfant ...						Total (yc nsp)
	en bas âge	à l'école primaire	au collège ou au lycée	étudiant	en recherche d'emploi	qui débute dans la vie active	
Ensemble de la population	20	8	19	24	16	10	100
Taille d'agglomération de résidence :							
Moins de 2.000 habitants	18	7	19	24	17	11	100
2.000 à 20.000 habitants	17	5	22	26	18	9	100
20.000 à 100.000 habitants	17	11	18	24	16	9	100
100.000 habitants et plus	20	5	17	28	18	8	100
Paris et agglomération parisienne	29	17	19	13	8	9	100
Allocataire de prestations familiales :							
. Oui	20	7	21	25	16	9	100
. Non	20	9	17	24	16	10	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 29% des personnes résidant à Paris et dans son agglomération citent, comme aides à développer en priorité, celles à destination des familles ayant un enfant en bas âge, contre 20 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

Néanmoins, force est de constater que, regroupements effectués, nos concitoyens désirent que l'on mette surtout l'accent sur les aides destinées aux foyers **ayant de grands enfants** :

- D'abord vers ceux qui sont **scolarisés** : 43 % de la population souhaiteraient voir une augmentation des prestations accordées aux familles ayant un enfant étudiant, au lycée ou au collège.
- Ensuite, vers ceux qui sont à la recherche d'un emploi ou qui débute dans la vie active (25 % des souhaits), même si ces deux objectifs sont un peu moins cités cette année (- 3 points au total).

En tout état de cause, quand on oppose les souhaits de renforcement des aides aux grands enfants (adolescents ou jeunes adultes) et de celles allant vers les enfants plus jeunes (en primaire ou en bas âge), on note un avantage certain pour les premières : **68 % de la population préfèrent une augmentation des aides aux grands enfants, aux adolescents et aux jeunes adultes** ; 28 % optent pour un accroissement de l'aide aux enfants en bas âge ou à l'école primaire. Remarquons d'ailleurs que sur ce point, **allocataires et non-allocataires adoptent presque exactement les mêmes attitudes** (Tableau 20).

Bien entendu, l'âge des enfants présents dans le foyer exerce une certaine influence sur les réponses (Tableau 21) :

- Les aides concernant les enfants en bas âge, les enfants au collège ou au lycée et les étudiants sont systématiquement plus citées dès lors qu'il y a, dans le foyer, un enfant dont l'âge coïncide - *grosso modo* - avec la perception potentielle de ces prestations. Pour les enfants en bas âge, une première baisse de citations s'opère après 3 ans et une deuxième césure se fait après 6 ans. Pour les enfants au collège et au lycée, le taux de citations est

maximal (23%) lorsqu'on a un enfant de 6 à 16 ans. Enfin, dès les 10 ans de l'enfant, l'intérêt pour les aides servies aux étudiants s'accroît, pour atteindre les 38% dès lors qu'on a à charge un enfant de plus de 16 ans.

- En revanche, les désirs d'augmentation des aides pour les enfants plus grands et non scolarisés (recherche d'emploi ou entrée dans la vie active) ne semblent pas liées à l'âge des enfants présents dans le foyer. On constate même que l'aide pour les jeunes qui débutent dans la vie active – dont l'occurrence progresse un peu avec l'âge des enfants présents dans le foyer – est, par ailleurs, **surtout réclamée par les personnes qui n'ont pas charge d'enfant** (11% pour ceux qui n'ont pas d'enfants, 7% pour les chargés de famille).

Tableau 21

Aides à augmenter en priorité, en fonction de l'âge des enfants présents dans le foyer
(Début 2000)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont : a au moins à charge un enfant				
		de moins de 3 ans	de 3 à 6 ans	de 6 à 10 ans	de 10 à 16 ans	de 16 à 20 ans
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	24	19	23	24	32	38
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	20	31	26	17	14	12
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	19	18	18	23	23	18
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	16	14	14	18	15	17
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	10	5	6	5	8	9
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	8	11	10	11	8	6
Total (y compris ne sait pas).....	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

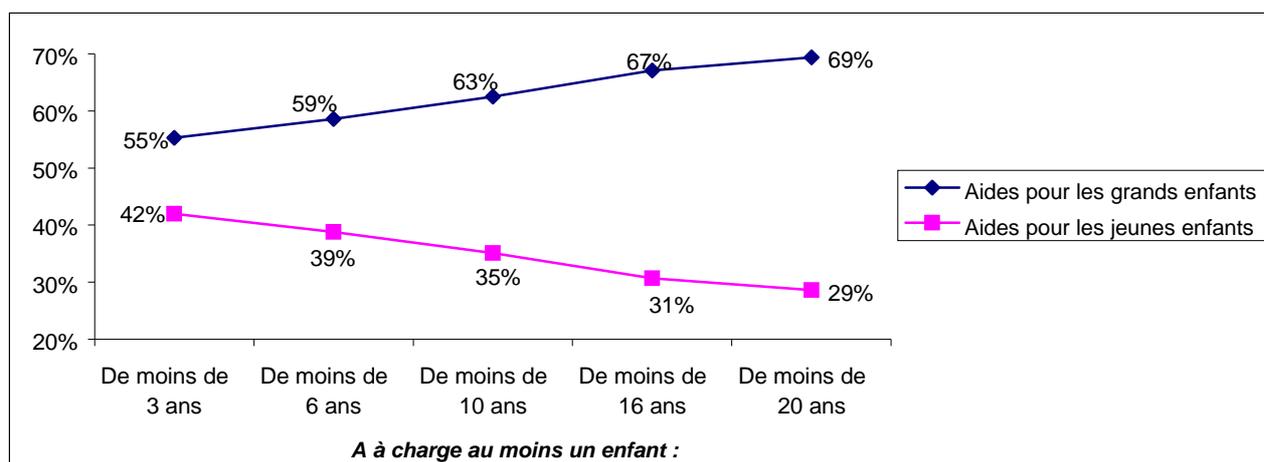
Exemple de lecture : 38% des personnes ayant à charge un enfant âgé de 16 à 20 ans privilégient une augmentation des aides à destination des familles ayant un enfant étudiant, contre 24 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

Finalement, deux constats principaux se dégagent de ces résultats :

- * **Dans les aides aux familles, nos concitoyens paraissent valoriser surtout les prestations apportées aux deux extrémités du « parcours » de l'enfant : la petite enfance, les études supérieures.** Ainsi, quand on a un jeune enfant à charge, on attend une revalorisation prioritaire (première place) des aides aux enfants en bas âge. Dès que son enfant a plus de 10 ans, c'est la revalorisation des aides pour les études supérieures qu'on met en avant.
- * Il reste que **quel que soit l'âge des enfants à charge, c'est toujours un effort en faveur des plus grands enfants qui est principalement attendu** (Graphique 6). Ainsi, même chez les parents d'enfants en bas âge, 55 % au total proposent d'augmenter en priorité les aides versées aux familles ayant de grands enfants à charge (c'est-à-dire des enfants au moins au collège).

Graphique 6

Les aides à augmenter en priorité, en fonction de l'âge des enfants à charge



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 55% des personnes ayant à charge un enfant de moins de 3 ans privilégient l'augmentation des aides accordées aux grands enfants (enfant étudiant, enfant au lycée ou au collège, enfant en recherche d'emploi, enfant qui débute dans la vie active).

Signalons d'autre part que depuis l'an dernier, la perception des priorités n'a que peu évolué. Certes, quelques catégories semblent cette année être davantage intéressées par un accroissement prioritaire des aides aux enfants en bas âge (cadres supérieurs, diplômés du supérieur, individus ayant un jeune enfant à charge, personnes de plus de 60 ans). Mais la hiérarchie d'ensemble des préférences ne s'est guère modifiée (Tableau 19).

Une deuxième question, complémentaire, était posée aux enquêtés, non plus sur le type d'aides à augmenter en priorité, mais sur celles que chacun serait éventuellement appelé à **réduire**, si nécessaire (Tableau 22).

Un premier constat se dégage de la comparaison des résultats de 1999 et 2000 : le taux de non-réponses a sérieusement diminué sur cette question. En fait, au début 1999, on avait

enregistré un nombre élevé de refus de répondre à quasiment toutes les questions relatives à d'éventuelles diminutions des aides. On avait alors fait l'hypothèse que c'était le redémarrage de la croissance qui avait rendu inacceptable l'idée de réduire les aides sociales au moment où, enfin, « tout redevenait possible »⁷. Depuis, les choses semblent être « rentrées dans l'ordre » : les enquêtés considèrent peut-être maintenant que la situation économique est suffisamment bonne pour que l'on puisse envisager, à nouveau, un redéploiement ou une réduction de certaines aides.

Tableau 22

Les politiques familiales ont pour objectif d'apporter une aide aux familles ayant des enfants à charge. Ces charges varient bien sûr en fonction de l'âge des enfants. Si vous deviez décider des priorités à accorder aujourd'hui à la politique familiale, quels types d'aides réduiriez-vous en priorité ?

(Classement par ordre décroissant des réponses de la deuxième colonne)	(en %)		
	Début 1999	Début 2000	Evolution 1999 - 2000
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	25,6	30,0	+ 4,4
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	19,9	21,1	+ 1,2
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire .	13,9	18,4	+ 4,5
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	6,9	7,5	+ 0,6
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	4,4	6,3	+ 1,9
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	3,3	4,3	+ 1,0
. Ne sait pas	26,0	12,4	
Total	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

⁷ Voir l'étude du CREDOC : « Opinions sur la politique des prestations familiales et sur le RMI », Dossier d'Etude n° 4, CNAF.

Ceci étant, **trois pistes prioritaires de réduction** des dépenses se dessinent, qui viennent directement conforter les enseignements précédents :

- 30 % des enquêtés opteraient pour une diminution « **des aides destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active** », et ce malgré la référence explicite, dans le libellé de la question, aux « emplois précaires », aux « petits salaires ». Certains groupes se montrent encore plus disposés à réduire ce type d'aides : les diplômés de l'enseignement supérieur (37%), les 25-39 ans ou les titulaires de revenus de plus de 20.000 F par mois (36%). Néanmoins, malgré ces quelques variations, c'est toujours ce type d'aides que chaque groupe envisage en priorité de réduire (Tableau 23). Autrement dit, une bonne partie de la population considère que dès qu'un enfant débute dans la vie active, il est plus ou moins devenu autonome et que dès lors, les prestations familiales se justifient peut-être moins.
- 21% des enquêtés se prononcent pour une baisse des aides à **destination des familles ayant des enfants en bas âge**. Les personnes en deuxième partie de vie active (40 à 59 ans) proposent plus franchement une réduction de ce type de prestations (26%), tout comme les titulaires de revenus « moyens-hauts » ou les travailleurs indépendants.
- Enfin, un petit cinquième (18%) de nos concitoyens préconiseraient une diminution « **des aides à destination des familles ayant un enfant à l'école primaire** », hypothèse qui est même davantage privilégiée chez les cadres supérieurs (26 %), les moins de 25 ans (23 %) ou les diplômés du supérieur (21 %).

Toujours est-il qu'il est frappant de constater que les trois autres possibilités de baisse (aides pour les enfants au collège ou au lycée, pour les enfants à la recherche d'un emploi ou pour les enfants étudiants) ne recueillent respectivement que 4%, 6% et 8% des suffrages. Elles arrivent donc bien loin derrière les autres propositions de diminutions.

Cet attachement de la population au renforcement des aides aux plus grands enfants, particulièrement aux grands enfants scolarisés, se retrouve d'ailleurs aussi bien chez les bénéficiaires actuels de prestations familiales que chez les non-allocataires : tous sont d'abord prêts à réduire les aides aux jeunes qui débutent dans la vie active, puis les prestations aux enfants en bas âge ou aux enfants à l'école primaire (Tableau 23).

Tableau 23
Le type d'aides à diminuer en priorité,
selon différents critères socio-démographiques

(en %)

	Les aides destinées aux familles ayant un enfant ...						Total (yc nsp)
	en bas âge	à l'école primaire	au collège ou au lycée	étudiant	en recherche d'emploi	qui débute dans la vie active	
Ensemble de la population	21	18	4	8	6	30	100
Sexe :							
. Homme	21	17	5	9	6	29	100
Dont : homme actif	22	16	4	8	7	32	100
. Femme	21	19	4	6	6	31	100
Dont : femme active ...	20	20	4	6	7	30	100
Age :							
. Moins de 25 ans	16	23	6	7	7	31	100
. 25 – 39 ans	18	16	4	9	8	36	100
. 40 – 59 ans	26	20	3	8	4	26	100
. 60 – 69 ans	23	15	5	4	7	31	100
. 70 ans et plus	21	17	5	8	5	24	100
Revenus mensuels du foyer :							
. Inférieurs à 6.000 F	20	20	4	6	5	27	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	23	18	6	9	8	25	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	20	18	4	9	6	33	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	26	20	3	5	6	32	100
. Supérieurs à 20.000 F	20	21	2	7	5	36	100
PCS :							
. Indépendant	25	14	5	5	5	32	100
. Cadre supérieur, profession libérale ...	15	26	3	7	5	34	100
. Profession intermédiaire	18	20	3	7	7	31	100
. Employé	23	19	5	7	8	29	100
. Ouvrier	22	13	5	11	9	31	100
. Reste au foyer	22	19	3	8	6	31	100
. Retraité	23	17	5	7	5	27	100
. Autre inactif (étudiant)	12	25	8	6	4	33	100
Situation professionnelle :							
. Actif occupé	21	18	4	7	7	31	100
. Inactif	21	19	4	7	5	29	100
. Chômeur	18	17	5	11	7	28	100
Diplôme :							
. Aucun diplôme, CEP	23	17	5	7	7	27	100
. BEPC	23	18	5	8	7	27	100
. BAC, niveau bac	19	19	4	7	6	34	100
. Diplôme du supérieur	15	21	3	8	5	37	100
Taille d'agglomération de résidence :							
. Moins de 2.000 habitants.....	24	19	3	8	6	27	100
. 2.000 à 20.000 habitants	22	21	6	8	7	29	100
. 20.000 à 100.000 habitants	18	22	7	8	5	24	100
. 100.000 habitants et plus	24	16	4	6	6	35	100
. Paris et agglomération parisienne	13	17	3	10	9	33	100
Allocataire de prestations familiales :							
. Oui	20	19	6	7	6	33	100
. Non	22	18	3	8	6	28	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 25% des travailleurs indépendants optent pour une diminution prioritaire des aides destinées aux familles ayant un enfant en bas âge, contre 21 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

Certes, encore une fois, les réponses ne sont pas sans rapport avec la situation familiale des enquêtés (Tableau 24) :

- * C'est quand on a de grands enfants à charge (plus de 16 ans) qu'on met le plus en avant, à 53 %, une réduction des prestations pour les jeunes enfants (en bas âge ou à l'école primaire).
- * Quand on a à charge au moins un enfant de moins de trois ans, on hésite plus à réduire les allocations pour les jeunes enfants. Et du coup, on attend surtout une réduction des aides destinées aux enfants les plus âgés, mais qui ne sont presque plus à charge puisqu'ils « débutent dans la vie active ».

On relève aussi que **même chez les parents d'enfants en bas âge**, un tiers (32 %) préconisent plutôt une réduction des aides aux jeunes enfants, alors que seulement 21 % proposent de réduire les aides aux grands enfants (scolarisés ou à la recherche d'un emploi). **Le désir de renforcement des aides servies aux enfants les plus grands apparaît donc toucher prioritairement tous les groupes de la population, même ceux où il y a des enfants en bas âge.**

Tableau 24
Les aides à diminuer en priorité, en fonction de l'âge des enfants présents dans le foyer
(Début 2000)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont : a au moins à charge un enfant :				
		de moins de 3 ans	de 3 à 6 ans	de 6 à 10 ans	de 10 à 16 ans	de 16 à 20 ans
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	30	42	32	31	31	22
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	21	15	17	23	25	30
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	18	17	19	16	21	23
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	8	7	9	9	4	7
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	6	9	9	7	4	3
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	4	5	3	5	4	5
Total (y compris ne sait pas).....	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 42% des personnes ayant à charge un enfant de moins de 3 ans préconisent une diminution des aides à destination des familles ayant un enfant qui débute dans la vie active, contre 30% en moyenne dans l'ensemble de la population.

Ce constat apparaît encore plus clairement quand on analyse l'écart entre les souhaits d'augmentation et ceux de diminution (Tableau 25). Deux groupes de prestations apparaissent :

- * **Celles pour lesquelles les demandes d'augmentation sont supérieures aux souhaits de diminution (solde positif)**. Ces prestations se caractérisent par le fait qu'elles concernent précisément les aides aux familles **ayant de grands enfants, avant leur entrée dans la**

vie active : celles versées aux familles comportant un étudiant (+ 17 points), celles aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée (+ 15 points) et celles servies aux foyers ayant un enfant à la recherche d'un emploi (+ 10 points).

- * Les soldes négatifs (demandes de diminution supérieures aux demandes d'augmentation) touchent, par opposition, les aides destinées aux foyers ayant un enfant qui débute dans la vie active (- 21 points) et celles versées aux familles ayant un enfant à l'école primaire (- 10 points).

Les aides pour les ménages ayant un enfant en bas âge recueillent, quant à elles, autant de souhaits d'augmentation que de diminution.

Tableau 25

Aides à augmenter ou à diminuer en priorité : comparaison des réponses
(Début 2000)

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de la première colonne)	Aides à augmenter en priorité A	Aides à diminuer en priorité B	Différence A - B
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	24,0	7,5	+ 16,5
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	20,0	21,1	- 1,1
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	18,8	4,3	+ 14,5
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	15,9	6,3	+ 9,6
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	9,5	30,0	- 20,5
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire .	8,4	18,4	- 10,0
. Ne sait pas	3,5	12,4	
Total	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Bien entendu, il faut garder à l'esprit que nous avons adopté ici une méthode de questionnement (une seule réponse dans chaque cas) contraignant l'enquêté à faire **des choix relatifs**. Cela ne signifie pas que, dans l'absolu, les Français souhaitent diminuer les aides pour les familles ayant des enfants à l'école primaire ; mais cela veut dire que si des choix devaient être faits, c'est plutôt au détriment de ces aides et à l'avantage du soutien aux grands enfants scolarisés que, toutes choses égales par ailleurs, les enquêtés préféreraient que l'on tranche.

Signalons d'ailleurs que, l'an dernier, le classement était quasiment le même et les proportions *grosso modo* du même ordre. Simplement, le solde positif concernant l'aide aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi a reculé (+ 10 points cette année, contre + 14 points l'an dernier) et le solde négatif concernant les familles ayant un enfant qui débute dans la vie active s'est creusé (- 21 points en 2000, contre - 16 points en 1999).

Ces modifications, somme toute légères pour des questions portant sur des choix relatifs, traduisent bien le fait que l'attente principale aujourd'hui en matière d'aides aux familles

concerne, chez les allocataires comme chez les non-allocataires, **un renforcement des prestations versées pour les enfants les plus grands.**

2.2 - Une nette préférence pour des aides en nature

Autre élément des préférences des Français en matière d'aides aux familles : ils considèrent que **les prestations à privilégier sont d'abord, et avant tout, les prestations en nature, celles versées sous forme d'équipements et de services.** Ainsi, 66 % de la population considèrent aujourd'hui préférable, pour mieux aider les familles, de leur fournir principalement des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services (gardes d'enfants, aides ménagères, etc...), contre 33 % seulement qui optent pour des aides en espèces, c'est-à-dire en argent (Tableau 26).

Cette préférence est d'ailleurs quasiment exprimée dans les mêmes proportions **dans tous les groupes sociaux**, aussi bien chez les allocataires (61 %) que chez les non-allocataires (69 %) ; dans les foyers ayant un jeune enfant à charge (63 %) aussi bien que chez ceux ayant au moins trois enfants (54 %).

Et même dans les groupes habituellement attachés aux aides en espèces, le pourcentage de partisans des aides en nature reste toujours majoritaire (58 % chez les bas revenus, 60 % chez les ouvriers, 59 % chez les non-diplômés).

Tableau 26

A votre avis, entre les deux solutions suivantes, laquelle vous semble préférable pour mieux aider les familles ?

(en %)

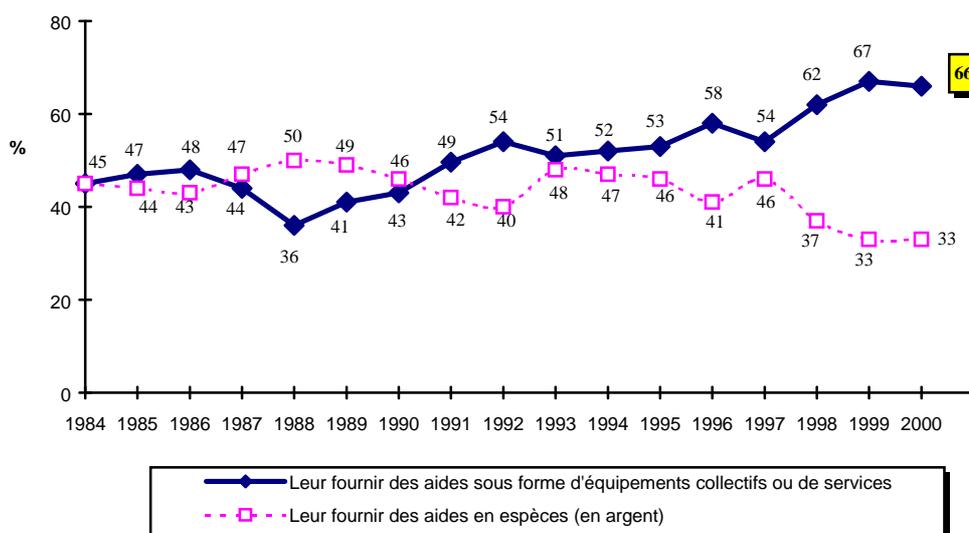
	Ensemble de la population	Dont :			
		Revenus de moins de 6 000 F/mois	Ouvrier	Non-diplômé	A au moins 3 enfants à charge
. Leur fournir principalement des aides en espèces (en argent)	33	38	39	38	45
. Leur fournir principalement des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services (gardes d'enfant, aides ménagères, ...)	66	58	60	59	54
Ensemble (y compris ne sait pas).....	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Mais l'élément le plus significatif sur cette question concerne **l'évolution spectaculaire** qui est intervenue ces dernières années : alors que de 1991 à 1995, de 49 à 53 % de la population optaient pour les aides en nature, le taux a gagné 13 points entre 1997 et 1999 et s'est maintenu à un haut niveau cette année (66 %, cf. Graphique 7).

Graphique 7

Entre les deux solutions suivantes, laquelle vous semble préférable pour mieux aider les familles ?



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français » (janvier de chaque année)

Comment expliquer cette forte évolution ?⁸

On peut en partie y répondre en constatant que derrière l'arbitrage entre prestations en espèces et aides en nature sous forme d'équipements ou de services, se dessine **un clivage** sur la façon de se représenter la pauvreté, sur celle de voir les effets plus ou moins « pervers » des politiques sociales et sur la conception que l'on a de la rigueur des contrôles effectués auprès des allocataires.

* Ainsi, **les partisans des aides en nature** (équipements et services) se caractérisent par trois éléments essentiels (Tableau 27) :

- D'une part, ils sont plus nombreux à considérer que les personnes en état de précarité portent une certaine responsabilité individuelle dans leur situation (« elles n'ont pas fait assez d'efforts pour s'en sortir »).
- D'autre part, ils considèrent que la prise en charge collective de la pauvreté, à travers le RMI notamment, incite plutôt les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher de travail. Ils croient donc dans l'existence d'effets « pervers », déresponsabilisants, de la protection sociale.
- Enfin, ils considèrent « complexe » le système des prestations familiales (cette complexité générant des droits indus) et estiment que les contrôles des prestataires ne sont pas assez nombreux.

Autrement dit, **le choix de favoriser les aides en nature relève en partie d'une double volonté** : celle d'éviter toute éventuelle « déresponsabilisation » des prestataires ; celle de s'assurer du bon « contrôle », de la bonne adéquation entre les objectifs visés et les bénéficiaires réels. En un mot, **ce choix relève du désir de porter une attention plus soutenue sur les modalités de distribution des prestations familiales.**

⁸ Nous reprenons ici une partie des données présentées dans « la note de conjoncture sociétale » réservée aux souscripteurs au système d'enquêtes Aspirations (CREDOC, Mars 2000).

Tableau 27
Quelques opinions sur-représentées au sein des partisans des aides en nature
(Début 2000)

(en %)

▪ Estime que la prise en charge, par la collectivité, des familles aux ressources insuffisantes leur enlève tout sens des responsabilités	75
▪ Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires	72
▪ Estime que si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est parce qu'elles n'ont pas fait suffisamment d'efforts	71
▪ Estime que le fait qu'il existe un grand nombre de prestations familiales tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient indûment	71
▪ Estime que les prestations destinées aux familles sont globalement suffisantes	71
▪ Pense que le RMI risque d'inciter les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher de travail	70
▪ Considèrent que le système des prestations familiales devrait être moins complexe	69
Ensemble des partisans des aides en nature	66

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne, 66 % de la population prônent des aides en nature, c'est le cas de 75 % de ceux qui estiment que la prise en charge collective des défavorisés leur enlève tout sens des responsabilités.

* A l'inverse, **les tenants des aides en espèces** (33 % de la population) ont une vision de la pauvreté qui repose moins sur la responsabilité individuelle⁹. Parallèlement, ces personnes pensent moins souvent que la prise en charge de la pauvreté peut déresponsabiliser les bénéficiaires¹⁰. Enfin, elles sont moins nombreuses à critiquer la complexité du système des prestations familiales et ses éventuels effets indus.

Autrement dit, **l'essor de la demande de prestations en nature répond, plus globalement, à deux autres évolutions que l'on peut mettre en évidence dans l'enquête** :

* **L'accroissement, ces dernières années, des interrogations de la population sur les effets déresponsabilisants des prestations sociales.**

* **La montée du sentiment de complexité du système des prestations familiales et de celui d'insuffisance des contrôles des prestataires.**

⁹ 68 % optent pour la proposition : « si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est parce qu'elles n'ont pas eu de chance » (contre 64 % en moyenne).

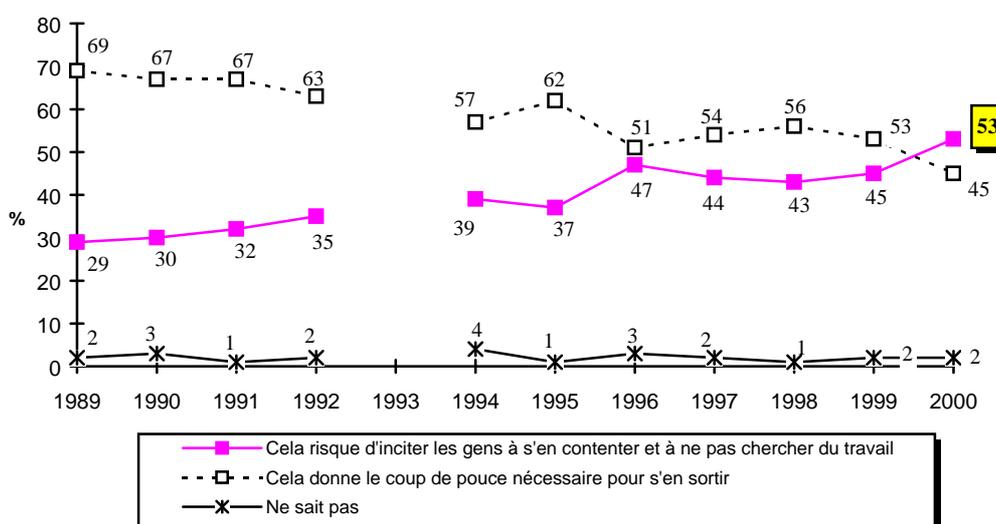
¹⁰ 51 % estiment que le RMI donne « le coup de pouce nécessaire pour s'en sortir » (contre 45 % en moyenne).

Le chapitre III sera précisément consacré à l'évolution des opinions sur la complexité des prestations familiales et sur l'insuffisance des contrôles. Nous y renvoyons le lecteur. Quant à la montée des attitudes soucieuses à l'égard des effets déresponsabilisants des politiques sociales, deux éléments peuvent être rappelés ici :

- * D'abord, 53 % de nos concitoyens considèrent aujourd'hui que le RMI risque « d'inciter les gens à s'en contenter et à ne pas chercher du travail ». Le taux avait déjà gagné deux points l'an dernier. Il s'est accru cette année de 8 points supplémentaires, dépassant le cap symbolique des 50 %. C'est **la première fois**, depuis onze ans que la question est posée, que, sur ce sujet, **la majorité s'inverse**. On est même maintenant 6 points au-dessus du niveau déjà exceptionnel atteint en 1996 (47 %, cf. Graphique 8).

Graphique 8

Au sujet du revenu minimum d'insertion (RMI), pensez-vous plutôt que :



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français » (janvier de chaque année)

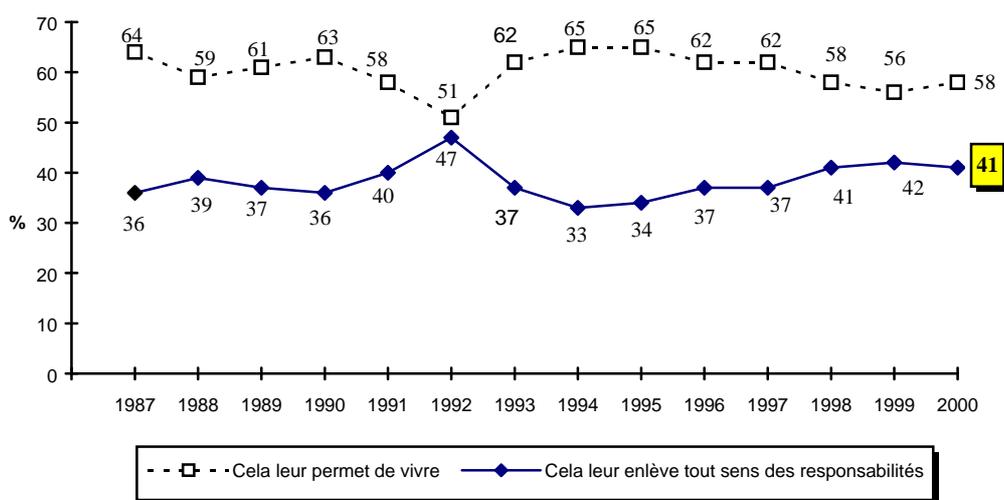
Le plus frappant est que l'accroissement des doutes sur les effets du RMI a touché **tous les groupes sociaux**, avec un systématisme et une force tels que ce mouvement ne peut que susciter de profondes interrogations. Même chez les moins « suspicieux » des Français, **les jeunes**, le taux s'est accru de 11 points en un an (46 % des moins de 25 ans croient aux effets pervers du RMI). Mais il a augmenté également de 8 points chez les cadres, de 12 chez les ouvriers ou chez les chômeurs et de 9 chez les diplômés du bac ou du supérieur.

Le mouvement est tout particulièrement accentué dans les catégories moyennes et aisées : les effets « pervers » du RMI sont maintenant mis en avant par 56 % des titulaires de revenus de 10 000 à 15 000 F par mois (+ 12 points en un an) et par 49 % des groupes les plus favorisés (+ 11 points chez les bénéficiaires de plus de 20 000 F par mois).

* Ensuite, cette vague de « contestation suspicieuse » se retrouve aussi, même si le mouvement est légèrement moins appuyé, dans le fait que 41 % de la population estiment que la prise en charge, par la collectivité, des familles aux ressources insuffisantes enlève à ces familles « **tout sens des responsabilités** ». Ce taux s'est stabilisé cette année au niveau élevé atteint depuis 1998.

Graphique 9

Faire prendre en charge par la collectivité les familles aux ressources insuffisantes...



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français » (janvier de chaque année)

Encore convient-il de bien préciser les choses : l'interprétation que l'on peut donner de cette évolution n'a guère varié depuis l'an dernier. Elle ne signifie pas que nos compatriotes auraient « rangé au placard » leur conception solidaire des politiques sociales, auraient renié leur attachement profond à l'Etat-Providence. Non, ce n'est pas le bien-fondé des prestations, faut-il le rappeler, que les Français remettent en cause ; **ce sont plutôt leurs modalités de distribution et de contrôle.**

Car on peut toujours observer que **la solidarité envers les plus démunis est bien vivace.** Deux éléments principaux en témoignent :

- D'abord, une bonne partie de la population (64 %) considèrent que les personnes en situation de pauvreté le sont « **parce qu'elles n'ont pas eu de chance** » et non « parce qu'elles n'ont pas fait d'effort pour s'en sortir ». Certes, ce taux a diminué de 5 points ces deux dernières années ; mais il montre, par son importance, qu'il y a toujours existence, chez nos concitoyens, d'une certaine « compréhension » à l'égard des plus démunis (Tableau 28).

Tableau 28

Entre les deux raisons suivantes, quelle est celle qui, selon vous, explique le mieux que certaines personnes vivent dans la pauvreté ?

(en %)

	Début 1991	Début 1992	Début 1993	Début 1994	Début 1995	Début 1996	Début 1997	Début 1998	Début 1999	Début 2000
C'est plutôt parce qu'elles n'ont pas eu de chance	60	60	67	70	74	69	70	69	66	64
C'est plutôt parce qu'elles n'ont pas fait assez d'effort pour s'en sortir	36	37	31	27	25	29	27	28	32	33
<i>Ne sait pas</i>	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3
Ensemble	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquêtes "Conditions de vie et Aspirations des Français".

- D'autre part, on l'a vu plus haut, 63 % de la population estiment que les pouvoirs publics « **ne font pas assez** » pour les plus défavorisés. Là encore, signe qu'il ne s'agit pas d'un hasard, le taux a reculé de 6 points par rapport à 1997, mais la solidarité envers les populations les plus démunies semble toujours largement présente (voir le Tableau 16 au chapitre I).

Ce n'est donc pas la **nécessité** des actions menées envers les plus défavorisés qui est discutée ; ce qui apparaît plutôt est l'affirmation d'un désir **grandissant**, exprimé par une bonne partie du corps social, qu'une attention plus soutenue soit portée sur les modalités de distribution des prestations : on voudrait **qu'elles soient ciblées au mieux vers ceux qui en ont le plus besoin** ; on voudrait également **limiter leurs éventuels effets déresponsabilisants**. **C'est probablement cela qui explique cette préférence croissante à l'égard des aides versées sous forme d'équipements et de services.**

Cette demande de **redistribution en nature**, plus « formatrice » pour les bénéficiaires, s'est donc accrue de 12 points depuis 1997. Cet accroissement a touché **toutes** les catégories sociales **sans aucune exception**. Et même dans les groupes qui prônent aujourd'hui le moins l'aide en nature pour les familles, le taux n'est **jamais** inférieur à 54 % (Tableau 29). Il y a donc là un mouvement de fond, traduisant le désir de mieux « **orienter** » et « **contrôler** » les prestations versées en ne les distribuant précisément pas en espèces.

Tableau 29
Préférence « aides en espèces / aides en nature »,
selon différents critères socio-démographiques
 (Début 2000)

	A votre avis, quelle solution est préférable pour mieux aider les familles ...		Total (yc nsp)
	Les aides en espèces	Les aides en nature	
Ensemble de la population	33	66	100
Sexe :			
. Homme	33	66	100
Dont : homme actif	31	68	100
. Femme	33	66	100
Dont : femme active	32	68	100
Age :			
. Moins de 25 ans	38	60	100
. 25 – 39 ans	33	66	100
. 40 – 59 ans	31	68	100
. 60 – 69 ans	30	66	100
. 70 ans et plus	33	64	100
Revenus mensuels du foyer :			
. Inférieurs à 6.000 F	38	58	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	32	66	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	32	67	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	31	69	100
. Supérieurs à 20.000 F	24	75	100
PCS :			
. Indépendant	31	69	100
. Cadre supérieur, profession libérale	26	73	100
. Profession intermédiaire	22	76	100
. Employé	33	65	100
. Ouvrier	39	60	100
. Reste au foyer	32	65	100
. Retraité.....	34	64	100
. Autre inactif (étudiant).....	38	60	100
Situation professionnelle :			
. Actif occupé	31	68	100
. Inactif	33	65	100
. Chômeur	37	61	100

A suivre

Tableau 29 - suite

Préférence « aides en espèces / aides en nature »,
selon différents critères socio-démographiques
(Début 2000)

(en %)

	A votre avis, quelle solution est préférable pour mieux aider les familles ...		Total (yc nsp)
	Les aides en espèces	Les aides en nature	
Ensemble de la population	33	66	100
Nombre d'enfants à charge :			
. Aucun	30	68	100
. Un	31	68	100
. Deux.....	36	63	100
. Trois et plus	45	54	100
Taille d'agglomération de résidence :			
Moins de 2.000 habitants	35	64	100
2.000 à 20.000 habitants	34	63	100
20.000 à 100.000 habitants	30	69	100
100.000 habitants et plus	29	70	100
Paris et agglomération parisienne	35	62	100
Allocataire de prestations familiales :			
. Oui	38	61	100
. Non	29	69	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:			
. Oui	36	63	100
. Non	32	66	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer			
. Oui	36	63	100
. Non	30	67	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 38% des allocataires de prestations familiales citent les aides en espèces comme solution préférable pour mieux aider les familles, contre 33% de l'ensemble de la population en moyenne.

Une confirmation : moins d'un quart de la population préconise d'abord des prestations en espèces

Cette préférence envers les aides en nature est confirmée par les résultats obtenus à une autre question, posée de façon pourtant différente (Tableau 30) : confrontés à toute une série d'aides diverses (prestations en espèces, aides en nature, avantages fiscaux ...), les enquêtés considèrent que les prestations à privilégier, pour mieux aider les familles, sont d'abord, et avant tout, les aides en nature sous forme d'équipements et de services : 36 % les mettent en avant, et 58 % les classent parmi les deux modalités à privilégier (Tableau 30).

Ce résultat est encore renforcé lorsque l'on cumule l'ensemble des réponses ayant trait aux aides en nature et aux aides que l'on peut qualifier d'aides indirectes, telles que les actions sous forme d'aménagements horaires dans les entreprises ou sous forme de soutien et de

conseils : au total, 57 % de la population optent, en premier choix, pour ces types de prestations.

Tableau 30

La politique familiale est constituée de prestations en espèces, d'aides sous forme d'équipements ou de services, mais aussi de réductions d'impôt liées aux enfants. Si vous deviez décider des priorités pour mieux aider les familles, quels sont, dans l'ordre, les deux types d'aides que vous privilégieriez avant tout ?

(en %)

(Classement par ordre décroissant de la première réponse)	Réponse 1	Réponse 2	Cumul 1 + 2
. Les prestations en nature sous forme d'équipements et de services (crèches, centres aérés, centres de vacances, ...)	36,2	22,0	58,2
. Les prestations en espèces	23,2	11,4	34,6
. Les avantages fiscaux liés aux enfants	18,3	22,2	40,5
. Les aides sous forme d'aménagements horaires dans les entreprises (congés spéciaux ou réduction d'horaires pour les parents)	12,4	25,0	37,4
. Les aides sous forme de soutien et de conseils (assistante sociale, conseillère en économie familiale)	8,1	16,5	24,6
. Ne sait pas	1,7	2,8	
Total	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Mais, en vérité, le constat le plus significatif est que **moins d'un quart des Français (23%) privilégient d'abord « les prestations en espèces »**.

Examinons rapidement les caractéristiques des personnes privilégiant tel ou tel choix (Tableau 33).

* **Les partisans des prestations en nature sous forme d'équipements et de services** (36% des premiers choix) : les individus qui constituent ce groupe sont, plus souvent qu'en moyenne, issus des catégories les plus favorisées : cadres moyens et supérieurs, indépendants, diplômés de l'enseignement supérieur, personnes disposant de plus de 20.000 F de revenus mensuels ... Toutes ces catégories choisissent, à plus de 40 %, les aides sous forme de prestations en nature (Tableau 31). C'est également une préférence formulée plus particulièrement par les plus de 60 ans.

Encore une fois, ce choix est fait un peu plus souvent dès lors qu'on est satisfait des efforts d'ores et déjà consentis par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales ou qu'on juge les aides pour les plus démunis trop importantes. Mais il reflète aussi une certaine crainte face aux éventuels effets pervers des politiques à destination des populations défavorisées et traduit une attente de plus de rigueur dans les contrôles des situations des allocataires.

Tableau 31

Les catégories privilégiant davantage les prestations en nature sous forme d'équipements ou de services
(1^{ère} réponse)

(en %)

Caractéristiques socio-démographiques	
Travailleur indépendant	43
Profession intermédiaire	43
Diplômé de l'enseignement supérieur	42
Cadre supérieur	41
Dispose, dans son foyer, de revenus supérieurs à 20.000 F par mois	41
70 ans et plus	41
Francilien	41
Deux personnes dans le foyer	41
N'est pas allocataire de prestations familiales	39
Opinions	
Pense que les pouvoirs publics en font « trop » pour les plus démunis	45
Pensent que les prestations destinées aux familles sont globalement suffisantes	41
Pense que la prise en charge, par la collectivité, des familles défavorisées leur enlève tout sens des responsabilités	40
Ensemble de la population	36

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne 36% de la population citent, en premier choix, les prestations en nature comme type d'aides à privilégier, c'est le cas de 43% des indépendants.

- * **Les partisans des prestations en espèces** (23% des premières réponses) : ce groupe est, en quelque sorte, le « négatif » du précédent (Tableau 32). Sont ici sur-représentés les individus les plus jeunes, les personnes peu diplômées et défavorisées (chômeurs, ouvriers, moins de 6 000 F/mois). Les allocataires de prestations familiales (28%) ont un petit faible pour ce type d'aides, tout comme les parents de grands enfants.

C'est aussi le type d'aides qu'on envisage d'autant plus facilement qu'on pense que la pauvreté s'apparente à une fatalité ou que sa prise en charge est insuffisante.

Tableau 32

Les catégories privilégiant davantage les prestations en espèces
(1^{ère} réponse)

(en %)

Caractéristiques socio-démographiques	
Chômeur	33
Dispose, dans son foyer, de revenus inférieurs à 6.000 F/mois	31
Foyer composé de cinq personnes ou plus	31
A été au chômage au moins une fois au cours des 10 dernières années	30
Francilien.....	30
A un enfant de 16 à 20 ans	29
A moins de 25 ans	28
Ouvrier	28

Etudiant	28
Non diplômé	28
Allocataire de prestations familiales	28
Opinions	
Pense plutôt que la prise en charge, par la collectivité, des familles défavorisées leur permet de vivre	29
Pensent que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes.....	27
Pense que le RMI donne aux bénéficiaires le coup de pouce nécessaire pour s'en sortir	27
Pense si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est plutôt parce qu'elles n'ont pas eu de chance.....	26
Ensemble de la population	23

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne, 23% de la population citent, en premier choix, les prestations en espèces comme type d'aides à privilégier, c'est le cas de 33% des chômeurs.

- * **Les partisans des avantages fiscaux** (18% des premières réponses). Peu d'éléments se détachent ici, si ce n'est une sur-représentation des individus les plus aisés (le taux atteint les 23 % chez les titulaires de revenus supérieurs à 20.000 F mensuels).

Encore une fois, cette proposition est davantage mise en avant par les individus croyant aux effets déresponsabilisants de la prise en charge des défavorisés (22 %).

- * **Les partisans des aides sous forme d'aménagements d'horaires** (12% des premières réponses). C'est, à nouveau, une revendication qui émane plutôt des personnes bien loties financièrement (15 %). Mais elle est aussi un peu plus mise en avant par les individus ayant un enfant de moins de six ans à charge (17 %).

Toujours est-il que les variations catégorielles sont sur cette question relativement faibles (Tableau 33). Ce qui met à nouveau en évidence **les deux principaux constats** formulés précédemment :

- * **Jamais le taux de citations des prestations en espèces ne dépasse les 33 %** (cas des chômeurs).
- * **Dans aucune catégorie quelle qu'elle soit, jamais les prestations en nature sous forme d'équipements ou de services ne perdent la place de tête.**

Tableau 33
Le type d'aides à privilégier en priorité pour mieux aider les familles
 (1^{ère} réponse)

	Type d'aides à privilégier ...					Total (yc nsp)
	Prestations en nature (crèches ...)	Prestations en espèces	Avantages fiscaux	Aménage- ments d'horaires	Soutiens et conseils	
Ensemble de la population	36	23	18	12	8	100
Sexe :						
. Homme	35	24	21	11	8	100
Dont : homme actif	36	21	21	13	8	100
. Femme	37	23	16	14	9	100
Dont : femme active ...	37	22	17	14	9	100
Age :						
. Moins de 25 ans	31	28	18	14	8	100
. 25 – 39 ans	35	25	18	14	8	100
. 40 – 59 ans	37	22	19	13	8	100
. 60 – 69 ans	39	25	17	8	10	100
. 70 ans et plus	41	19	20	9	8	100

A suivre

Tableau 33 - suite

Le type d'aides à privilégier en priorité pour mieux aider les familles
(1^{ère} réponse)

(en %)

	Type d'aides à privilégier ...					Total (yc nsp)
	Prestations en nature (crèches ...)	Prestations en espèces	Avantages fiscaux	Aménage- ments d'horaires	Soutiens et conseils	
Ensemble de la population	36	23	18	12	8	100
Revenus mensuels du foyer :						
. Inférieurs à 6.000 F	34	31	14	12	8	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	30	24	21	12	12	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	37	23	18	14	7	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	39	20	19	13	7	100
. Supérieurs à 20.000 F	41	16	23	15	4	100
PCS :						
. Indépendant	43	17	16	13	10	100
. Cadre supérieur, profession libérale ...	41	18	18	15	5	100
. Profession intermédiaire	43	18	19	14	6	100
. Employé	33	27	18	13	8	100
. Ouvrier	30	28	19	12	8	100
. Reste au foyer.....	35	21	17	15	10	100
. Retraité.....	38	23	19	9	8	100
. Autre inactif (étudiant).....	32	28	17	13	8	100
Situation professionnelle :						
. Actif occupé	36	22	19	13	8	100
. Inactif	37	23	18	11	9	100
. Chômeur	34	33	14	13	6	100
Diplôme :						
. Aucun diplôme, CEP	34	28	16	8	11	100
. BEPC	36	24	19	13	8	100
. BAC, niveau bac	34	20	22	18	6	100
. Diplôme du supérieur.....	42	18	18	14	7	100
Taille d'agglomération de résidence :						
Moins de 2.000 habitants	32	27	18	13	9	100
2.000 à 20.000 habitants	34	23	20	13	8	100
20.000 à 100.000 habitants	37	20	20	11	11	100
100.000 habitants et plus	38	18	20	15	7	100
Paris et agglomération parisienne	41	30	12	7	6	100
Allocataire de prestations familiales :						
. Oui	32	28	17	13	8	100
. Non	39	20	19	12	8	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:						
. Oui	32	25	17	17	7	100
. Non	37	23	19	11	8	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer						
. Oui.....	32	25	19	15	7	100
. Non	39	22	18	11	9	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 39% des personnes ne percevant pas de prestations familiales citent en premier choix les prestations en nature comme type d'aides à privilégier pour mieux aider les familles, contre 32% des allocataires et 36% en moyenne dans l'ensemble de la population.

Deux autres remarques permettent, enfin, de compléter l'analyse :

- * Le cumul des première et deuxième réponses (Tableau 30) ne bouleverse pas le constat précédent : la première priorité concerne toujours « **les prestations en nature sous forme d'équipements et de services (crèches, centres aérés, centres de vacances, ...)** ». Les avantages fiscaux et les aides sous forme d'aménagements horaires sont même, alors, plus prisés que les prestations en espèces.
- * Par rapport à l'année dernière, toujours sur les réponses cumulées, on constate une progression des citations des avantages fiscaux (+ 4 points) et, dans une moindre mesure, des aménagements horaires (+ 2 points), au détriment des aides sous forme de soutiens et de conseils (- 3 points). Mais, à vrai dire, les modifications sont très faibles : comme l'an dernier, guère plus d'**un tiers des enquêtés optent pour les prestations en espèces**.

Tableau 34

**La politique familiale est constituée de prestations en espèces, d'aides sous forme d'équipements ou de services, mais aussi de réductions d'impôt liées aux enfants.
Si vous deviez décider des priorités pour mieux aider les familles, quels sont, dans l'ordre, les deux types d'aides que vous privilégieriez avant tout ?**

- Evolution du total des deux réponses -

	<i>(en %)</i>		
<i>(Classement par ordre décroissant de la deuxième colonne)</i>	Début 1999	Début 2000	Evolution 1999 - 2000
. Les prestations en nature sous forme d'équipements et de services (crèches, centres aérés, centres de vacances, ...)	58,9	58,2	- 0,7
. Les avantages fiscaux liés aux enfants	36,1	40,5	+ 4,4
. Les aides sous forme d'aménagements horaires dans les entreprises (congés spéciaux ou réduction d'horaires pour les parents)	35,9	37,4	+ 1,5
. Les prestations en espèces	34,5	34,6	+ 0,1
. Les aides sous forme de soutien et de conseils (assistante sociale, conseillère en économie familiale)	27,7	24,6	- 3,1

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Chapitre III

La complexité du système des prestations familiales

Le débat sur la complexité du système des prestations familiales n'est pas nouveau : dès l'instant où il existe plus d'une vingtaine d'allocations différentes, il est tout à fait légitime de se demander si le système n'est pas perçu comme délibérément trop complexe, ou au contraire, s'il n'est pas valorisé, aux yeux de l'opinion, par la possibilité qu'il offre d'assurer une meilleure prise en compte des besoins et des situations particulières de chaque prestataire.

A vrai dire, les Français ont déjà été interrogés à plusieurs reprises sur ces sujets, dans le cadre de l'enquête « *Conditions de Vie et Aspirations des Français* ». Quelques-unes de ces interrogations ont donc été à nouveau soumises aux enquêtés au début 2000, afin d'apprécier comment l'opinion a évolué sur ce point ces quatre dernières années. Il en ressort qu'une majorité de nos concitoyens sont plutôt **critiques** envers le système actuel. A vrai dire, **cinq reproches principaux** lui sont faits, relativement liés entre eux :

- * Une bonne majorité (58 %) estiment que le système devrait être moins complexe.
- * Le mode de calcul des prestations semble difficile à comprendre : 76 % de la population affichent ce sentiment.
- * Le contrôle des situations individuelles des allocataires apparaît largement perfectible.
- * De fait, une certaine « suspicion » semble se faire jour : 59 % de la population pensent que le système tend à accroître le nombre de ceux qui bénéficient de prestations alors qu'ils n'y ont pas droit.
- * *A contrario*, une nette majorité (75 %) croit que certaines personnes ne touchent pas les prestations auxquelles elles ont droit. Il est vrai que là aussi, presque les trois quarts des enquêtés estiment que « les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits ».

Le plus frappant est que, **sur chacun de ces points, les critiques se sont assez sensiblement, et systématiquement, accrues ces dernières années.**

3.1 Un sentiment dominant de complexité du système

Confrontée à la difficile question de la complexité du système des prestations familiales et à celle de la bonne adaptabilité des aides à chaque situation, la population apparaît moins partagée cette année : le sentiment dominant est que « **le système de prestations familiales devrait être moins complexe** » (58%, Tableau 35). On retrouve quasiment la situation de 1998. A l'inverse, 40% de nos concitoyens estiment que la multiplicité des prestations familiales est une bonne chose car elle permet de répondre au mieux à chaque situation.

Tableau 35

Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

(en %)

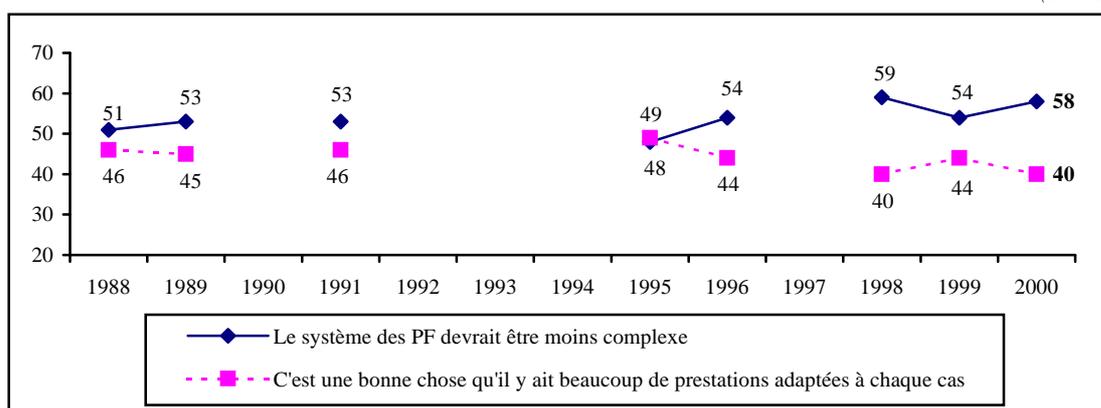
(Classement par ordre décroissant des réponses de 2000)	Début 1988	Début 1989	Début 1991	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 1999	Début 2000
. Le système des prestations familiales devrait être moins complexe	51,2	53,3	52,9	48,2	54,0	58,6	54,2	57,8
. C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière	45,8	44,5	45,6	49,1	44,2	40,0	43,6	40,2
. Ne sait pas.....	3,0	2,2	1,5	2,7	1,8	1,4	2,2	2,0
Total.....	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français »

Graphique 10

Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

(en %)



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français »

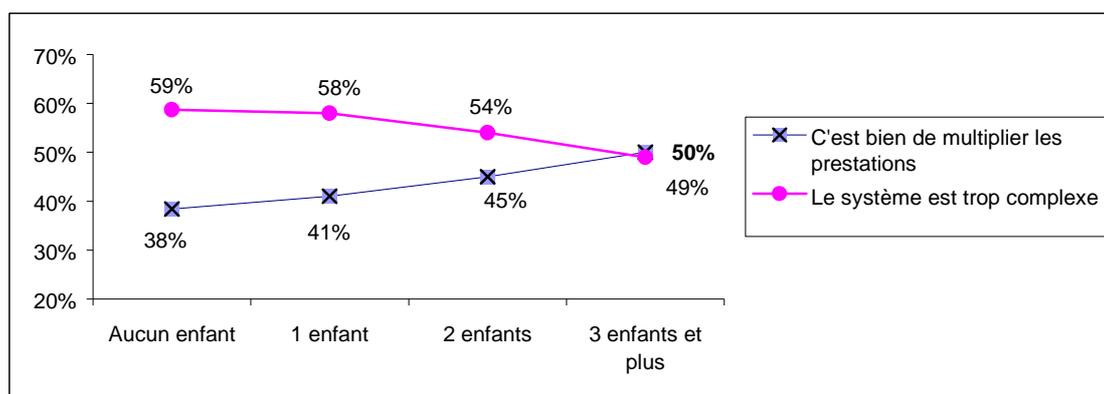
Les allocataires, qui bénéficient eux-mêmes de la pluralité des aides offertes par le système, se déclarent plus souvent satisfaits de la multiplicité des prestations : c'est le cas de 44 % d'entre eux, contre 37 % des non-allocataires (Tableau 36). Mais même chez eux, **une nette majorité (54 %) trouvent le système trop complexe.**

Les femmes au foyer et les personnes disposant de moins de 6.000 F par mois sont les plus ouvertement favorables à la multiplicité des prestations (à 45%, voir Tableau 36). Mais, en vérité, **une seule** catégorie de population pense majoritairement que la multiplicité des prestations est une bonne chose (Graphique 11) : il s'agit des **personnes ayant à charge au moins trois enfants de moins de 16 ans**. De façon plus générale, plus le nombre d'enfants présents dans le foyer s'accroît, et plus on est sensible à la multiplicité des prestations.

Graphique 11

Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

- Analyse en fonction du nombre d'enfants à charge -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Il reste que, mis à part le cas des familles nombreuses, les variations des réponses en fonction des principales caractéristiques socio-démographiques sont relativement faibles. Tout au plus peut-on relever **une gradation des attitudes** (Tableau 36) :

- * Les plus critiques de la complexité du système actuel sont les travailleurs indépendants (72 %).
- * Dans la quasi-totalité des autres catégories socio-démographiques, les critiques sont partagées par 55 à 62 % de la population.
- * Sont un peu plus hésitants, même si leur critique reste majoritaire (à 51-54 %) : les allocataires de prestations familiales, les titulaires de bas revenus, les Franciliens et les femmes au foyer.

En vérité, quand on compare ces opinions avec celles d'il y a deux ans (au début 1998), on constate qu'il y a eu sur ce sujet, pour l'essentiel, **un certain nivellement des réponses, une réduction générale des écarts intercatégoriels**. C'est ce qui explique que les variations de réponses en fonction des principales caractéristiques sont maintenant relativement faibles. Trois principaux mouvements sont apparus entre 1998 et 2000 :

- * Chez les travailleurs indépendants, le nombre d'individus croyant à une trop grande complexité du système s'est nettement accru (on est passé d'un taux de 62 % à un pourcentage de 72 %).
- * Chez les plus de 60 ans –et les retraités-, on critique un peu moins souvent cette complexité (on est passé de 60 % à 55 % environ), comme chez les Franciliens (- 10 points en deux ans).
- * Enfin, le plus notable est que dans le groupe des chargés de familles nombreuses, pourtant le plus attaché à la multiplicité des prestations, le sentiment de trop grande complexité du système s'est nettement accru : en 1998, il était partagé par 39 % des personnes ayant 3 enfants à charge ; il l'est maintenant par 49 % (soit + 10 points en deux ans).

L'idée que le système est trop complexe semble donc imperceptiblement se diffuser dans tous les groupes sociaux, même dans ceux qui étaient les plus en retrait sur ce sujet il y a quelques années.

Tableau 36

**Les opinions sur la multiplicité des prestations familiales,
selon différents critères socio-démographiques**

(Début 2000)

(en %)

	C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations	Le système devrait être moins complexe	Total (y c nsp)
Ensemble de la population	40	58	100
Sexe :			
. Homme	36	62	100
Dont : homme actif	35	64	100
. Femme	44	54	100
Dont : femme active ...	43	56	100
Age :			
. Moins de 25 ans	38	59	100
. 25 – 39 ans	38	61	100
. 40 – 59 ans	42	57	100
. 60 – 69 ans	41	55	100
. 70 ans et plus	43	54	100
Revenus mensuels du foyer :			
. Inférieurs à 6.000 F	45	52	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	39	60	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	39	60	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	39	61	100
. Supérieurs à 20.000 F	43	56	100
PCS :			
. Indépendant	28	72	100
. Cadre supérieur, profession libérale ...	40	58	100
. Profession intermédiaire	44	54	100
. Employé	42	57	100
. Ouvrier	36	62	100
. Reste au foyer	45	54	100
. Retraité	41	55	100
. Autre inactif (étudiant)	39	56	100
Situation professionnelle :			
. Actif occupé	39	60	100
. Inactif	42	55	100
. Chômeur	41	56	100
Diplôme :			
. Aucun diplôme, CEP	40	57	100
. BEPC	40	59	100
. BAC, niveau bac	38	59	100
. Diplôme du supérieur	43	56	100
Taille d'agglomération de résidence :			
. Moins de 2.000 habitants	37	61	100
. 2.000 à 20.000 habitants	40	58	100
. 20.000 à 100.000 habitants	37	61	100
. 100.000 habitants et plus	41	57	100
. Paris et agglomération parisienne	47	51	100

A suivre

Tableau 36 - suite

**Les opinions sur la multiplicité des prestations familiales,
selon différents critères socio-démographiques**

(Début 2000)

(en %)

	C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations	Le système devrait être moins complexe	Total (y c nsp)
Ensemble de la population	40	58	100
Allocataire de prestations familiales :			
. Oui	44	54	100
. Non	37	61	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:			
. Oui	44	55	100
. Non	39	58	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer			
. Oui	43	56	100
. Non	38	59	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 44% des allocataires de prestations familiales pensent que c'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations pour répondre au mieux à chaque situation particulière, contre 40% en moyenne dans l'ensemble de la population.

Si on limite l'analyse aux seuls **allocataires** de prestations familiales, on constate que :

- * Ce sont les allocataires les plus âgés (plus de 60 ans, retraités) et les parents de trois enfants ou plus (53 %) qui comptent parmi les plus favorables à la multiplicité des prestations. Les cadres et les titulaires de plus hauts revenus y sont également attachés (50 %).
- * *A contrario*, les travailleurs indépendants sont extrêmement critiques (73 %), tout comme, dans une moindre mesure, les étudiants (64 %) et les habitants de petites communes rurales (59 %).

Tableau 37

Allocataires favorables ou défavorables à la multiplicité des prestations familiales

(Début 2000)

-Catégories d'allocataires sur-représentées dans chaque cas-

(en %)

Les plus gros partisans de la multiplicité des prestations familiales		Les plus critiques de la complexité du système des prestations familiales	
▪ 60 ans et plus	54	▪ Travailleur indépendant	73
▪ A au moins trois enfants à charge	53	▪ Etudiant	64
▪ Retraité	53	▪ Moins de 25 ans	60
▪ Femme au foyer	52	▪ Homme	60
▪ Cadre supérieur	50	▪ Réside dans une agglom. de moins de 2.000 habitants	59
▪ Profession intermédiaire	50		
▪ Dispose de plus de 20.000 F/mois	50		
Ensemble des allocataires	44	Ensemble des allocataires	54

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Les jugements de complexité vont de pair avec une certaine critique du système actuel

En tout état de cause, les analyses antérieures avaient montré que les individus critiquant la complexité des prestations familiales portaient des jugements plus sévères qu'en moyenne, aussi bien à l'égard de leurs Caisses d'Allocations Familiales, que de l'efficacité d'ensemble du système de protection sociale. Ces analyses se confirment.

La critique de la complexité du système s'accompagne, en effet, de **trois grandes séries** de jugements, **complémentaires entre eux** (Tableau 38) :

- D'abord, **une sévérité accrue vis-à-vis de l'opacité du mode de calcul des prestations** : ainsi, alors qu'en moyenne, 58 % de la population trouvent le système des prestations familiales trop complexe, c'est le cas de 65 % de ceux qui estiment qu'il est difficile de savoir comment ces prestations sont calculées (+ 7 points par rapport à la moyenne).
- Ensuite, quand on critique la complexité des prestations familiales, **on a davantage le sentiment que les aides sociales risquent de déresponsabiliser les bénéficiaires**. Comme si certains croyaient que la complexité même du système favorisait les « abus ». D'ailleurs, quand on dénonce la complexité du système, on est plus souvent d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas assez les situations individuelles des allocataires et que cela tend à augmenter le nombre de personnes touchant indûment des prestations.
- Enfin, **ce sentiment de cumul « complexité, déresponsabilisation, insuffisance des contrôles »** accroît l'impression, chez ceux qui le partagent, que les objectifs visés par les pouvoirs publics en matière d'aides familiales ne sont pas bien atteints et que les pouvoirs publics en font « trop » pour les plus démunis, démunis qu'on imagine d'ailleurs plus souvent responsables de leur propre situation.

Nous allons retrouver, dans les pages suivantes, les liens existant entre ces différentes questions.

Tableau 38

Quelques opinions caractéristiques des individus considérant que le système des prestations devrait être moins complexe

	<i>(en %)</i>
Opinions sur les prestations versées et sur les CAF	
▪ Tout à fait d'accord avec l'idée qu'il est difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales	65
▪ Tout à fait d'accord avec l'opinion : « les CAF ne contrôlent pas assez les situations individuelles des allocataires »	67
▪ Considère que la multiplicité des prestations familiales tend à accroître le nombre d'allocataires bénéficiant indûment de ces aides	63
Opinions sur les effets « déresponsabilisants » du système	
▪ Pense que la prise en charge, par la collectivité, des familles défavorisées leur enlève tout sens des responsabilités	67
▪ Pense que le RMI risque d'inciter les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher du travail.....	63
Opinions sur la protection sociale	
▪ Pense que les pouvoirs publics font « trop » pour les plus démunis	75
▪ Estime que l'objectif principal visé par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales n'est aujourd'hui pas du tout bien atteint	65
▪ Pense que pour mieux aider les familles, il est préférable de leur fournir principalement des aides sous forme d'équipements ou de services	61
▪ Pense que si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est parce qu'elles n'ont pas fait suffisamment d'efforts pour s'en sortir	66
Ensemble de la population	58

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne, 58% de la population trouvent que le système des prestations familiales est trop complexe, c'est le cas de 67 % des individus tout à fait d'accord avec l'idée d'insuffisance des contrôles des prestataires.

3.2 Pour trois enquêtés sur quatre, le mode de calcul des prestations est difficile à comprendre

Au sentiment de complexité du système, et à l'existence même d'une grande variété de prestations différentes, répond donc l'idée d'une certaine « opacité » du mode de calcul des aides : **plus de trois personnes sur quatre (76 % exactement) considèrent en effet qu'il est « vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales »** (Tableau 39). Le taux s'est accru de 8 points en deux ans.

Par rapport aux années précédentes, on constate que le nombre d'indécis a ici très fortement reculé (- 12 points), gonflant à la fois -et surtout- le nombre de personnes critiques (taux record de 76%), mais aussi de « satisfaits ». Car 20% des Français ne trouvent pas, cette année, qu'il est difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales. Certes, il est possible que des considérations méthodologiques aient pu exercer ici une certaine influence¹¹. Mais, nous allons le voir, la diminution des non-réponses tient surtout au fait que cette année, sur toute une série de sujets critiques à l'égard du système social dans son ensemble, les enquêtés ont plutôt fait choix de se prononcer. L'hésitation qui, il y a encore deux ans, pouvait inciter certains enquêtés à garder silence dans ces domaines (contrôles des prestataires, jugements sur les CAF, suspicion de droits indus...) semble avoir presque disparu : **les Français paraissent plus facilement accepter de formuler des critiques sur ces questions sensibles.**

Tableau 39

Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales » ?

(en %)

	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Evolution 1998-2000
Tout à fait d'accord	42,8	40,0	40,5	41,2	+ 0,7
Plutôt d'accord	27,5	27,9	27,5	35,0	+ 7,5
Peu d'accord	7,8	10,7	8,0	13,0	+ 5,0
Pas du tout d'accord.....	7,5	7,9	8,0	7,2	- 0,8
Ne sait pas	14,4	13,5	16,0	3,6	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

On remarquera d'ailleurs que la critique est ici assez aiguë : le pourcentage d'individus « tout à fait » d'accord avec l'idée d'opacité des calculs (41 %) est plus élevé que celui des individus « assez d'accord » (35 %).

Des allocataires plus critiques, tout comme les parents de jeunes enfants

Les allocataires se montrent encore plus sévères que les non-allocataires sur la « lisibilité » des calculs des prestations familiales : 79% évoquent cette difficulté de

¹¹ En effet, depuis 1999, l'enquête est réalisée en mode CAPI (Computer Assisted Personnel Interview) : le questionnaire « papier » a été remplacé par un questionnaire implanté sur le micro-ordinateur portable de l'enquêteur. Ce changement de méthode a peut-être modifié les taux de non-réponses de quelques questions « sensibles », mais dans l'immense majorité des cas, dans des limites inférieures à 3 points.

compréhension (Tableau 40). D'ailleurs, même les non-allocataires, qu'on aurait pu imaginer plus indifférents à ce sujet, pensent à 74 % qu'il est difficile de savoir comment les prestations sont calculées. De même, on critique quasiment autant l'opacité du mode de calcul des prestations que l'on touche une allocation-logement (à 80 %) ou que l'on n'en perçoit pas (77 %).

Par ailleurs, la présence d'un enfant dans le foyer renforce le sentiment d'incompréhension face à la façon dont sont calculées les prestations – et ce, d'autant plus que l'enfant est petit (le taux atteint les 83% quand il y a un enfant de moins de 6 ans dans le foyer).

D'autres caractéristiques socio-démographiques influent sur la difficulté ressentie à comprendre le calcul des prestations (Tableau 40). Ce sont **en particulier, les catégories les moins diplômées, les groupes peu aisés et les jeunes qui sont les plus critiques** : 80 à 81 % des moins de 40 ans, 85 % des chômeurs, 81 % des titulaires de revenus de 6.000 à 10.000 F mensuels et 86 % des ouvriers croient à cette opacité relative du mode de calcul des prestations.

A l'opposé, les catégories les plus favorisées (diplômés de l'enseignement supérieur, personnes disposant de plus de 20.000 F par mois dans leur foyer, les cadres supérieurs) **sont un peu moins critiques** : environ un tiers d'entre elles réfute l'idée que les calculs sont difficiles à comprendre. Mais ce chiffre montre que le sentiment dominant reste, **dans toutes les catégories**, le manque de lisibilité du calcul des prestations.

Tableau 40

« Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales »,
selon différents critères socio-démographiques

(Début 2000)

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	76	20	4	100
Sexe :				
. Homme	77	19	4	100
Dont : homme actif	80	17	3	100
. Femme	75	21	4	100
Dont : femme active	75	22	2	100
Age :				
. Moins de 25 ans	80	16	5	100
. 25 – 39 ans	81	18	2	100
. 40 – 59 ans	75	23	2	100
. 60 – 69 ans	69	25	6	100
. 70 ans et plus	70	20	10	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Inférieurs à 6.000 F	76	19	5	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	81	17	2	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	77	19	3	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	75	23	2	100
. Supérieurs à 20.000 F	67	31	2	100
PCS :				
. Indépendant	85	10	4	100
. Cadre supérieur, profession libérale ...	63	35	3	100
. Profession intermédiaire	71	26	3	100
. Employé	83	15	2	100
. Ouvrier	86	13	1	100
. Reste au foyer	76	21	3	100
. Retraité.....	69	24	7	100
. Autre inactif (étudiant).....	74	21	6	100
Situation professionnelle :				
. Actif occupé	78	19	3	100
. Inactif	72	23	5	100
. Chômeur	85	13	2	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, CEP	78	17	5	100
. BEPC	81	16	3	100
. BAC, niveau bac	73	24	3	100
. Diplôme du supérieur.....	67	30	3	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 16 ans)				
. Aucun	74	21	5	100
. Un	81	18	1	100
. Deux	82	17	1	100
. Trois et plus	73	26	1	100

A suivre

Tableau 40 - suite

« Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales »,
selon différents critères socio-démographiques

(Début 2000)

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	76	20	4	100
Taille d'agglomération de résidence :				
Moins de 2.000 habitants	79	18	3	100
2.000 à 20.000 habitants	78	17	5	100
20.000 à 100.000 habitants	74	21	5	100
100.000 habitants et plus	72	26	2	100
Paris et agglomération parisienne	79	17	4	100
Allocataire de prestations familiales :				
. Oui	79	19	2	100
. Non	74	21	5	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	83	17	0	100
. Non	75	21	4	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer				
. Oui	80	19	1	100
. Non	74	21	5	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 83% des personnes ayant à charge un enfant de moins de 6 ans estiment qu'il est plutôt difficile de comprendre comment sont calculées les prestations familiales, contre 76 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

Depuis deux ans, les critiques sur ce sujet se sont donc sensiblement accrues (+ 8 points). Le plus frappant est que **le sentiment d'opacité a beaucoup augmenté dans les catégories les moins favorisées**. Seulement deux groupes ont, en effet, échappé à cette évolution à la hausse : les cadres supérieurs et les diplômés du supérieur. Par contre, si l'accroissement des critiques a été particulièrement sensible dans toutes les autres catégories, il a été encore plus accentué chez les bas revenus (+ 10 points), les non-diplômés (+ 16 points), les chômeurs (+ 12 points), les ouvriers (+ 15 points). Trois autres groupes ont aussi vu leur sévérité s'accroître sur ce point : les travailleurs indépendants (+ 20 points), les plus de 70 ans (+ 19 points), les Franciliens (+ 15 points).

Tableau 41

Les groupes où la critique du mode de calcul des prestations familiales s'est le plus accrue en deux ans

(en %)

	Début 1998 (A)	Début 2000 (B)	Evolution 1998-2000 (B) – (A)
. Travailleur indépendant.....	65	85	+ 20
. A 70 ans et plus	51	70	+ 19
. Ne dispose d'aucun diplôme	62	78	+ 16
. Francilien	65	79	+ 15
. Ouvrier	71	86	+ 15
. Réside dans une commune de moins de 2.000 habitants	65	79	+ 14
. Chômeur	73	85	+ 12
Ensemble de la population	68	76	+ 8

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

On rappellera enfin que **le fait de trouver le système complexe « renforce » les critiques sur l'opacité du mode de calcul** : quand on estime que le système des prestations familiales devrait être moins complexe, on critique plus couramment l'inintelligibilité des calculs (à 81 %, contre 71 % quand on se félicite, au contraire, de la multiplicité des prestations). Ce qui permet de constater que même quand on ne critique pas la complexité du système, même quand on le trouve bien adapté à la diversité des situations individuelles, on considère, en grande majorité, que le mode de calcul des prestations familiales est peu clair.

Tableau 42

Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales » ?
 (Début 2000)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Pense que c'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de PF	Pense que le système des PF devrait être moins complexe
. Tout à fait d'accord	41,2	34,9	46,2
. Plutôt d'accord	35,0 } 76,2	36,1 } 71,0	34,5 } 80,7
. Peu d'accord	13,0	15,8	11,1
. Pas du tout d'accord	7,2 } 20,2	9,4 } 25,2	5,5 } 16,6
. Ne sait pas	3,6	3,7	2,7
Total	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Il est intéressant d'observer aussi que croire à l'opacité du mode de calcul des prestations familiales va de pair avec deux autres sentiments :

- * **Celui que les CAF n'informent pas assez les allocataires** (parmi les individus qui croient à l'opacité, 82 % se plaignent d'insuffisance d'informations, soit 9 points de plus qu'en moyenne).
- * **Celui que les CAF ne contrôlent pas assez les situations individuelles** (parmi les individus qui croient à l'opacité, 81 % dénoncent l'insuffisance des contrôles, soit 5 points de plus qu'en moyenne).

Le sentiment de difficulté de compréhension des modes de calcul des prestations familiales n'est donc pas une impression ressentie *ex abrupto* ; il fait au contraire partie d'un jugement global qui associe **manque d'informations, manque de contrôles et absence de clarté du système**.

3.3 Une forte critique sur les contrôles de situations des allocataires

Les critiques sur le système des aides ne se limitent donc pas à la lisibilité des modes de calcul. Elles touchent aussi **aux contrôles mêmes des situations des bénéficiaires** : 76 % de la population considèrent en effet que « les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires ». Le plus frappant est que **ce pourcentage s'est accru de 11 points en deux ans** (Tableau 43).

Tableau 43

Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires » ?

(en %)

	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Evolution 1998-2000
. Tout à fait d'accord	37,7	41,0	41,9	+ 0,9
. Plutôt d'accord	26,4	23,4	33,9	+10,5
	} 64,1	} 64,4	} 75,8	} +11,4
. Peu d'accord	11,9	10,5	12,1	+ 1,6
. Pas du tout d'accord	7,5	7,1	6,1	- 1,0
	} 19,4	} 17,6	} 18,2	} +0,6
. Ne sait pas	16,5	18,0	5,9	
Total	100,0	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Là encore, on observe une forte diminution des non-réponses ces deux dernières années, signe que le sujet ne laisse plus indifférent ou, peut-être, est moins « tabou » qu'il ne pouvait l'être. En tout état de cause, l'essentiel du « report » des indécis s'est fait sur l'idée que les contrôles sont **insuffisants**.

Sur ce sujet, les différences sont relativement faibles entre allocataires et non-allocataires : les jugements sont, à vrai dire, aussi sévères dans les deux cas (Tableau 44). En particulier, l'intensité de la critique (« tout à fait d'accord » avec l'assertion proposée) est frappante : elle concerne 42 % des enquêtés.

Tableau 44

Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires » ?
 (Début 2000)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
Tout à fait d'accord	41,9	41,8	42,0
Plutôt d'accord	33,9	35,6	32,8
Peu d'accord	12,1	12,2	12,2
Pas du tout d'accord	6,1	7,6	5,1
Ne sait pas	5,9	2,8	7,9
Total	100,0	100,0	100,0

} 75,8 } 77,4 } 74,8
 } 18,2 } 19,8 } 17,3

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Force est de constater que l'idée **d'insuffisance des contrôles** exercés par les CAF relève d'un **quasi-consensus** dans la population (Tableau 45) :

- Dans aucun groupe, la part des individus « satisfaits » des vérifications faites par les Caisses ne dépasse les 27 %. Le taux est le plus élevé (26 %) chez les chargés de familles nombreuses, c'est-à-dire les personnes ayant au moins trois enfants à charge. Ce qui signifie *a contrario* que, **quelles que soient les catégories, de 69 à 83 % de la population partagent l'idée qu'il y a insuffisance des contrôles des situations individuelles**.
- Ce sont **les catégories moyennes** qui sont, sur ce point, les plus critiques : cela concerne en particulier 82 % des employés, 79 % des diplômés du Bepc et 78-79 % des titulaires de revenus « intermédiaires ». Mais cela touche aussi les personnes de 25 à 39 ans (81 %) et les travailleurs indépendants (83 %).
- Enfin, le taux est également très élevé chez les bénéficiaires d'une allocation-logement (77 %), d'un minimum social (RMI, API : 74 %) ou chez les chômeurs (80 %). Signe, encore une fois, de l'importance de la diffusion, dans tous les groupes, de l'idée que les contrôles seraient perfectibles.

Tableau 45

« Les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires »,
selon différents critères socio-démographiques

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	76	18	6	100
Sexe :				
. Homme	75	18	6	100
Dont : homme actif	76	18	7	100
. Femme	76	18	6	100
Dont : femme active	75	18	3	100
Age :				
. Moins de 25 ans	72	22	6	100
. 25 – 39 ans	81	15	3	100
. 40 – 59 ans	75	20	5	100
. 60 – 69 ans	73	16	11	100
. 70 ans et plus	69	19	11	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Inférieurs à 6.000 F	73	18	9	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	78	18	4	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	77	19	4	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	79	18	3	100
. Supérieurs à 20.000 F	70	24	6	100
PCS :				
. Indépendant	83	11	6	100
. Cadre supérieur, profession libérale	70	22	7	100
. Profession intermédiaire	71	21	8	100
. Employé	82	16	2	100
. Ouvrier	78	19	2	100
. Reste au foyer	73	21	6	100
. Retraité.....	73	18	10	100
. Autre inactif (étudiant).....	75	18	7	100
Situation professionnelle :				
. Actif occupé	77	18	5	100
. Inactif	73	19	8	100
. Chômeur	80	18	2	100

A suivre

Tableau 45 - suite

« Les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires »,
selon différents critères socio-démographiques

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	76	18	6	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, CEP	75	17	8	100
. BEPC	79	16	5	100
. BAC, niveau bac	75	20	5	100
. Diplôme du supérieur.....	71	22	7	100
Nombre d'enfants à charge				
. Aucun	74	18	8	100
. Un	82	16	2	100
. Deux	80	17	3	100
. Trois ou plus	71	26	3	100
Taille d'agglomération de résidence:				
Moins de 2.000 habitants	80	15	6	100
2.000 à 20.000 habitants	73	18	9	100
20.000 à 100.000 habitants	76	21	3	100
100.000 habitants et plus	74	21	5	100
Paris et agglomération parisienne	76	16	8	100
Allocataire de prestations familiales :				
. Oui	77	20	3	100
. Non	75	17	8	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	77	20	3	100
. Non	75	18	7	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer				
. Oui	79	18	3	100
. Non	74	18	8	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 79% des personnes ayant à charge au moins un enfant de moins de 20 ans sont plutôt d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires, contre 76 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

A vrai dire, la diffusion de l'idée que les contrôles des situations des allocataires seraient insuffisants a affecté, ces deux dernières années, **tous les groupes sociaux sans aucune exception**. En fait, ce sentiment s'est propagé encore plus vite qu'en moyenne dans les quelques groupes qui étaient encore « en retard » sur ce point au début 1998. Ainsi, le pourcentage d'insatisfaits des contrôles a augmenté de 14 points en deux ans chez les cadres supérieurs, de 15 points chez les titulaires de hauts revenus, de 22 points chez les étudiants, de 13 points chez les diplômés, de 16 points chez les Franciliens ou de 19 points dans les communes rurales (contre 11 points en moyenne, Tableau 46). Ce taux a également crû très fortement chez les indépendants. **Le phénomène de « rattrapage intercatégoriel » est frappant.**

Tableau 46

Les groupes où la critique des contrôles s'est le plus accrue en deux ans

(en %)

	Début 1998 (A)	Début 2000 (B)	Evolution 1998-2000 (B) – (A)
. Etudiant	52	75	+ 22
. Réside dans une commune de moins de 2.000 habitants	61	80	+ 19
. Travailleur indépendant.....	65	83	+ 18
. Francilien	60	76	+ 16
. Dispose, dans son foyer, de 20.000 F et plus par mois	55	70	+ 15
. Cadre supérieur, profession libérale	56	70	+ 14
. Diplômé du bac ou du supérieur	61	73	+ 13
Ensemble de la population	65	76	+ 11

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Des attentes accrues de contrôle dès qu'il y a soupçon d'opacité du système ou d'effets pervers induits par les politiques de lutte contre la pauvreté

Enfin, on remarque qu'on est d'autant plus demandeur de contrôles en provenance des CAF qu'on professe deux autres idées :

- * Tout d'abord, que le système des prestations familiales est trop complexe et que, faute d'informations suffisantes, il ne permet pas de comprendre clairement les règles d'attribution : 80% de ceux qui jugent le système trop complexe réclament dans le même temps plus de contrôles (+ 4 points par rapport à la moyenne), tout comme 81% de ceux qui estiment peu compréhensible le mode de calcul des aides, et 84 % de ceux qui trouvent que les CAF n'informent pas assez sur les droits.
- * Ensuite, que les politiques de solidarité envers les plus démunis sont susceptibles de générer des effets pervers, tels une désincitation au travail ou une « déresponsabilisation » des populations concernées. Ainsi, une exigence accrue de contrôles est attendue par 80% de ceux qui pensent que si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est parce qu'elles n'ont pas fait suffisamment d'efforts pour s'en sortir ; ou encore par 79% de ceux qui craignent que les bénéficiaires du RMI risquent de s'en contenter et de ne pas chercher de travail.

3.4 Six personnes sur dix sont convaincues que le système tend à accroître indûment le nombre de bénéficiaires

L'insuffisance ressentie des contrôles semble, dans l'esprit des enquêtés, avoir une implication d'autant plus forte que **59 % de la population croient que l'existence de nombreuses prestations tend à « augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient alors qu'elles n'y ont pas droit »**. Là encore, l'augmentation est conséquente par rapport à 1996 : cette opinion s'est accrue de 12 points. Encore une fois, essentiellement sous l'effet d'une baisse conséquente des non-réponses (Tableau 47).

Tableau 47

**Il existe un grand nombre de prestations pour répondre au mieux à chaque situation particulière.
Pensez-vous que cela tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient
alors qu'elles n'y ont pas droit ?**

(en %)

	Début 1996	Début 2000	Evolution 1996-2000
. Oui	47,5	59,4	+ 11,9
. Non	30,9	34,3	+ 3,4
. <i>Ne sait pas</i>	21,6	6,2	
Total.....	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Les opinions, sur ce sujet également, ne diffèrent guère entre allocataires et non-allocataires : 58 % des premiers (+ 10 points en quatre ans) et 60 % des seconds (+ 13 points depuis 1996) croient à ce risque d'accroissement du nombre de « bénéficiaires indus ».

Une influence du niveau socio-culturel

En vérité, le sentiment que le système générerait de lui-même, par sa multiplicité, des droits indus est plus fort chez les non-diplômés, les bas et moyens revenus, les gens âgés et les ouvriers. Surtout, **il est nettement moins diffusé chez les gens aisés, les cadres supérieurs, les diplômés et les Franciliens** (Tableau 48), même si, dans ces derniers groupes, de 45 à 50 % des individus y croient quand même.

En fait, dans **une seule catégorie**, le nombre d'individus repoussant l'idée de droits indus est majoritaire : 48 % **des cadres supérieurs** (contre 34 % en moyenne) réfutent cette idée¹².

Tableau 48

Le nombre d'individus croyant que la multiplicité des prestations familiales génère des droits indus
(Début 2000)

	<i>(en %)</i>
Groupes y croyant le plus	
▪ Ouvrier	65
▪ Réside dans une grosse aggllo.de province (100.000 Habitants et plus)	65
▪ Ne dispose d'aucun diplôme ou du Bepc	62
▪ 60 ans et plus	61
▪ Dispose, dans son foyer, de moins de 10.000 F/mois	60
Ensemble de la population	59
Groupes y croyant le moins	
▪ Cadre supérieur, profession libérale	45
▪ Diplômé du supérieur	49
▪ Francilien	51
▪ Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F/mois	55

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Cet effet socio-culturel s'est même un peu accentué ces quatre dernières années. En effet, alors que le pourcentage d'individus croyant à l'existence de tels effets indus a gagné 12 points en moyenne ces quatre dernières années, il s'est accru dans tous les groupes sans exception. Néanmoins, il a augmenté :

- De 16 points chez les bas revenus, de 13 points chez les ouvriers, de 15 points chez les plus de 60 ans et de 14 points chez les non-diplômés.
- Par contre, il n'a gagné « que » 8 points chez les gens les plus aisés, 10 points chez les cadres supérieurs, les Franciliens ou les diplômés.

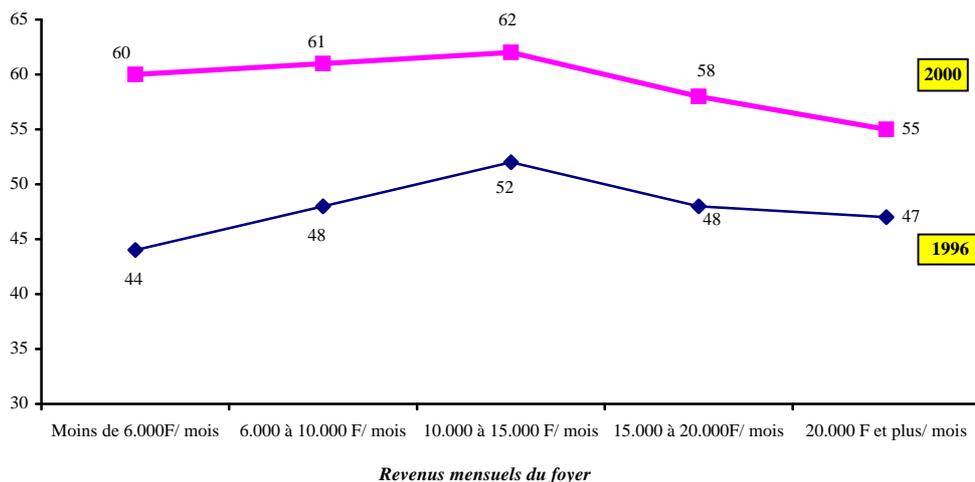
¹² On trouvera le tableau complet en annexe (Tableau C1).

Cet effet d'accentuation des écarts (Graphique 12) ne doit cependant pas faire oublier que **quels que soient les groupes, de 45 % à 65 % de la population croient aujourd'hui que la multiplicité des prestations familiales génère des droits indus.**

Graphique 12

Le pourcentage d'individus qui estiment que « le grand nombre de prestations tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient alors qu'elles n'y ont pas droit »

(en %)



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Les « doutes » sont renforcés quand on estime compliqué le système des prestations familiales

En tout état de cause, il apparaît bien un lien entre le jugement que l'on porte sur le système des prestations et l'opinion que l'on a sur les risques qu'il générerait d'accroître le nombre de droits indus : quand on trouve le système trop complexe, on croit, à 65 %, à l'existence de tels risques, contre 59 % en moyenne (Tableau 49).

Mais les liens ne se limitent pas là. En effet, les critiques sur les « effets indus » de la multiplicité des prestations sont plus fortes non seulement chez les personnes qui estiment que le système devrait être moins complexe, mais aussi (Tableau 49) :

- Chez les individus tout à fait d'accord avec l'idée que les contrôles opérés par les CAF sont insuffisants.
- Chez ceux qui jugent que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits.

Autrement dit, **la complexité du système, l'insuffisance des contrôles et le manque d'informations** semblent se cumuler, dans l'esprit d'une partie des répondants, pour expliquer cette présomption apparente d'anomalies possibles dans le nombre de bénéficiaires des prestations familiales.

Tableau 49

**Il existe un grand nombre de prestations pour répondre au mieux à chaque situation particulière.
Pensez-vous que cela tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient
alors qu'elles n'y ont pas droit ?
(Début 2000)**

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :		Dont :	
		Pense que c'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de PF	Pense que le système des PF devrait être moins complexe	Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas assez les situations des allocataires	Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires
. Oui	59	54	65	68	64
. Non	34	38	31	28	31
. Ne sait pas	6	8	4	4	5
Total.....	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

3.5 Un fort sentiment d'insuffisance d'informations sur les droits

Enfin, dernier élément significatif des critiques formulées sur le système d'aides à la famille, le sentiment prévaut d'une **certaine sous-information des bénéficiaires**. Cela transparaît clairement dans deux des jugements avancés cette année. Examinons-les successivement.

3.5.1 Les trois quarts des Français considèrent « qu'il y a des personnes qui ne touchent pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ».

Certes, la proportion est en très légère diminution cette année, comparé à la situation d'il y a quatre ans. Il reste que 75 % de la population sont convaincus qu'il y a des allocataires potentiels qui ne font pas valoir leurs droits en termes d'aides familiales (Tableau 50).

Tableau 50

A votre avis, y a-t-il des personnes qui ne touchent pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?

(en %)

	Début 1996	Début 2000	Evolution 1996 - 2000
. Oui	77,1	75,3	- 1,8
. Non	22,5	20,6	- 1,9
. Ne sait pas.....	0,4	4,2	
Total.....	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français »

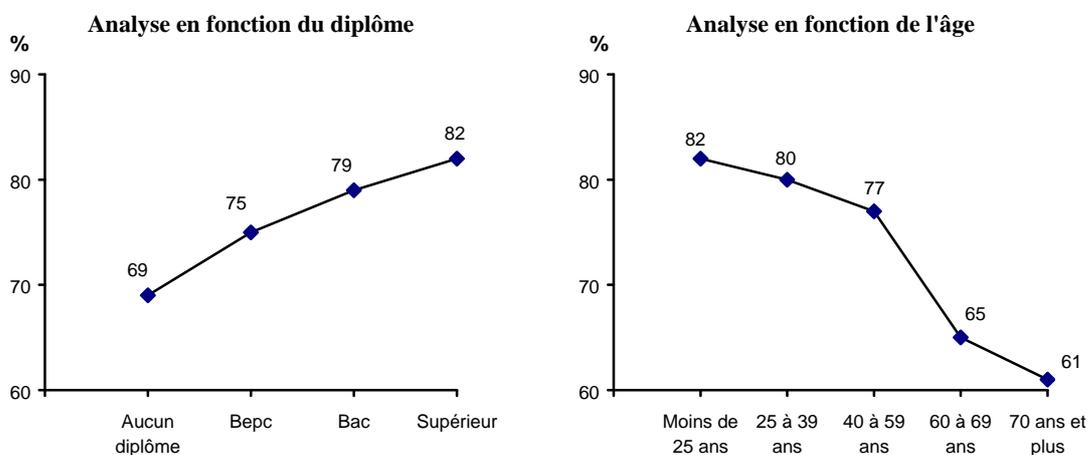
En tout état de cause, que l'on soit allocataire ou pas, les proportions ne changent guère : 74 à 77 % des enquêtés croient à l'existence de bénéficiaires potentiels qui passeraient à côté de leurs droits (Tableau 51).

En vérité, il y a bien, sur ce sujet, quelques variations socio-démographiques. En particulier, une relation apparaît avec le niveau de diplôme : **plus on est diplômé et plus on pense possible que certaines personnes passent au travers des mailles du filet des prestations familiales** sans percevoir ce à quoi elles ont droit (82% des diplômés de l'enseignement supérieur le pensent, contre 69 % des non-diplômés, *cf.* Graphique 13). De même, plus on est jeune, plus on y croit : de 82 % chez les moins de 25 ans à 61 % chez les personnes de plus de 70 ans.

Graphique 13

Le pourcentage d'individus qui pensent qu'il y a des personnes qui ne touchent pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Et même si le taux est plus élevé chez les cadres moyens (86 %) ou chez les chômeurs (83 %), ce qui est le plus frappant ici ne sont pas les variations intercatégorielles, mais le fait que **dans aucun groupe, le taux ne passe en dessous des 60 %** (Tableau 51).

Tableau 51

Y a-t-il des personnes qui ne touchent pas les prestations auxquelles elles ont droit ?
(Début 2000)

(en %)

	Oui	Non	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	75	21	4	100
Sexe :				
. Homme	77	19	4	100
Dont : homme actif	79	17	3	100
. Femme	74	22	5	100
Dont : femme active	79	18	3	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Inférieurs à 6.000 F	72	21	7	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	73	23	4	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	79	19	2	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	79	20	1	100
. Supérieurs à 20.000 F	76	19	4	100

A suivre

Tableau 51 - suite

Y a-t-il des personnes qui ne touchent pas les prestations auxquelles elles ont droit ?
(Début 2000)

(en %)

	Oui	Non	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	75	21	4	100
PCS :				
. Indépendant	74	25	1	100
. Cadre supérieur, profession libérale	81	14	5	100
. Profession intermédiaire	86	12	2	100
. Employé	76	20	4	100
. Ouvrier	81	17	2	100
. Reste au foyer	71	25	4	100
. Retraité.....	66	26	8	100
. Autre inactif (étudiant).....	77	18	6	100
Situation professionnelle :				
. Actif occupé	79	18	3	100
. Inactif	69	25	6	100
. Chômeur	83	15	2	100
Taille d'agglomération de résidence :				
Moins de 2.000 habitants	73	22	4	100
2.000 à 20.000 habitants	70	26	4	100
20.000 à 100.000 habitants	77	18	5	100
100.000 habitants et plus	79	19	2	100
Paris et agglomération parisienne	77	16	8	100
Allocataire de prestations familiales :				
. Oui	77	21	3	100
. Non	74	21	5	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	78	20	2	100
. Non	75	21	5	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer				
. Oui	76	22	2	100
. Non	75	20	5	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 78% des individus qui ont au moins un enfant de moins de 6 ans à charge pensent qu'il y a des personnes qui ne touchent pas les prestations auxquelles elles ont pourtant droit, contre 75 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

L'idée qu'il y aurait des allocataires potentiels qui ne feraient pas valoir leurs droits est donc maintenant largement présente dans **toutes** les catégories socio-démographiques. Et si depuis quatre ans, cette idée ne s'est pas globalement plus diffusée, il y a plutôt eu **réduction des écarts intercatégoriels** :

- Le pourcentage s'est accru dans les groupes où l'on croyait un peu moins, au début 1996, à ce phénomène : chez les travailleurs indépendants, chez les retraités, chez les non-diplômés et chez les non-allocataires (74 % y croyaient en 1996, 77 % aujourd'hui).
- Le pourcentage a reculé dans les groupes où l'on y croyait le plus alors : cadres, jeunes, diplômés et allocataires (83 % y croyaient en 1996, 74 % aujourd'hui).

En tout état de cause, la présomption de l'existence de non-recours aux prestations familiales paraît liée à deux des critiques formulées sur le système d'aides à la famille (Tableau 52) :

- Croire à la complexité du système des prestations familiales tend à favoriser l'idée qu'il existe bien de tels non-recours : c'est le cas pour 79 % des individus qui trouvent le système trop complexe (contre 71 % de ceux qui sont favorables à la multiplicité des prestations).
- Quand on estime que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits, on estime crédible à 82 % l'idée que des bénéficiaires potentiels puissent « échapper » aux allocations (contre 75 % en moyenne).

Dans l'esprit des Français, il y a donc bien existence de non-recours : **une partie d'entre eux l'impute d'abord au manque d'informations sur les droits, puis à la complexité du système.**

Tableau 52

A votre avis, y a-t-il des personnes qui ne touchent pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?
(Début 2000)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :		Dont :
		Pense que c'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de PF	Pense que le système des PF devrait être moins complexe	Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits
. Oui	75	71	79	82
. Non	21	23	19	16
. Ne sait pas.....	4	6	2	2
Total.....	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

La méconnaissance du système d'abord

Ces résultats sont confirmés par les résultats d'une autre question soumise aux enquêtés : ceux estimant plausible l'existence d'individus qui ne toucheraient pas certaines des prestations auxquelles ils auraient droit, devaient proposer une explication à ce phénomène.

Sur les quatre propositions soumises aux interviewés (Tableau 53), deux avaient directement trait aux comportements des bénéficiaires (découragement devant les démarches à suivre, honte d'avouer sa situation personnelle). Les deux autres étaient directement liées au fonctionnement du système lui-même (méconnaissance, incompréhension).

Une raison se détache très nettement : **la méconnaissance du système** (cause première pour 57 % des personnes concernées). Cette raison est même citée un peu plus cette année qu'en 1996 (+ 3 points).

Tableau 53

A votre avis, pour quelle raison principale ces personnes ne touchent-elles pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?

- Champ : personnes estimant que certains individus ne touchent pas les PF auxquelles ils ont droit, soit 75% de la population en 2000 -
(en %)

<i>Classement par ordre décroissant de la deuxième colonne</i>	Début 1996	Début 2000	Evolution 1996 – 2000
. Par méconnaissance du système des prestations familiales	54,6	57,3	+ 2,7
. Par découragement devant l'ampleur des démarches à suivre	17,9	17,7	- 0,2
. Par incompréhension du système	15,3	14,6	- 0,7
. Par honte d'avouer sa situation personnelle	12,1	10,2	- 1,9
. Ne sait pas	0,1	0,2	
Total	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Les allocataires ont, sur le sujet, sensiblement la même vision que les non-allocataires, même s'ils hésitent un peu moins à évoquer la honte d'avoir à avouer sa situation personnelle (13%) : 59 % mettent en avant la méconnaissance du système¹³.

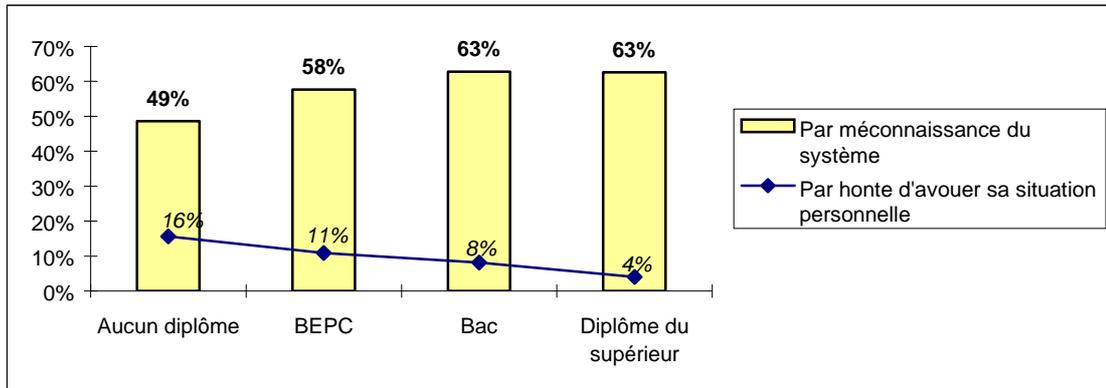
Le niveau de diplôme influe sur la raison principale que l'on croit être responsable de la non-perception de prestations familiales (Graphique 14) : plus on est diplômé, plus on met en avant la méconnaissance du système et moins on imagine possible que le non recours soit lié à la honte d'avoir à exposer sa situation personnelle (16% des non-diplômés le croient, contre 4% seulement des diplômés de l'enseignement supérieur).

Graphique 14

A votre avis, pour quelle raison principale certaines personnes ne touchent pas les prestations familiales

¹³ Voir le tableau C2 en annexe.

auxquelles elles ont droit ?
- Analyse en fonction du niveau de diplôme -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

La **méconnaissance** du système est, de toutes façons, l'argument qui arrive toujours en tête quel que soit le groupe socio-démographique. Cette explication est particulièrement mise en avant par les catégories plutôt favorisées (personnes disposant d'au moins 15.000 F par mois, cadres supérieurs, Franciliens ...) et dès qu'il y a un enfant dans le foyer (et encore plus si cet enfant a moins de 6 ans).

L'ampleur des démarches recueille entre 16% et 23% des suffrages quelle que soit la catégorie ; **l'incompréhension du système**, de 11% à 22% (le taux est plus élevé chez les étudiants)¹⁴.

Ce sont, enfin, les sexagénaires qui citent le plus **la honte à évoquer sa situation personnelle** (17%). Pour eux, c'est la raison qui arrive en second pour expliquer les non-recours. D'ailleurs, les catégories les plus modestes (ouvriers, personnes non diplômées ou disposant de moins de 6.000 F par mois, allocataires) hésitent un peu moins à évoquer cette possibilité.

Il reste que malgré ces quelques variations, c'est, dans tous les cas, **la méconnaissance du système** qui semble en cause, aux yeux de l'opinion.

3.5.2 Les informations sur les droits des allocataires sont jugées insuffisantes

En fait, on comprend mieux les jugements précédents quand on examine les réponses des enquêtés à la question plus globale qui leur était posée sur l'accès à l'information en matière de prestations familiales : **73 % estiment, en effet, que les CAF n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits** (Tableau 54).

Ce sentiment de sous-information a gagné 9 points ces deux dernières années, principalement sous l'effet, une nouvelle fois, de la baisse du nombre des hésitants.

¹⁴ Voir tableau C2 en annexe.

Tableau 54

Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Les Caisses d'Allocations Familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits » ?

(en %)

	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Evolution 1998-2000
. Tout à fait d'accord	36,0	37,8	40,3	+ 2,5
. Plutôt d'accord	27,5 } 63,5	26,5 } 64,3	33,1 } 73,4	+ 6,6 } + 9,1
. Peu d'accord	12,7	9,6	14,4	+ 4,8
. Pas du tout d'accord	8,7 } 21,4	8,0 } 17,6	6,5 } 20,9	- 1,5 } + 3,3
. Ne sait pas	15,1	18,1	5,7	
Total	100,0	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Que cette attente de plus d'informations touche beaucoup d'allocataires (76 %), on ne s'en étonnera pas, même si le taux atteint est élevé (il a gagné 3 points en deux ans). Mais le plus frappant est que cette demande est également très insistante maintenant chez les non-allocataires (72 %, + 13 points en deux ans).

Tableau 55

Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Les Caisses d'Allocations Familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits » ?
 (Début 2000)

(en %)

	Ensemble de la Population	Dont :	
		Allocataires	Non- allocataires
. Tout à fait d'accord	40,3	44,1	37,7
. Plutôt d'accord	33,1 } 73,4	31,6 } 75,7	34,3 } 72,0
. Peu d'accord	14,4	15,0	13,8
. Pas du tout d'accord	6,5 } 20,9	6,6 } 21,6	6,4 } 20,2
. Ne sait pas	5,7	2,7	7,8
Total	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

A vrai dire, les variations intervenues depuis deux ans ont contribué, encore une fois, à réduire les écarts intercatégoriels :

- D'une part, les non-allocataires (+ 13 points en deux ans) et les personnes n'ayant pas d'enfants à charge ont accru sensiblement leurs exigences d'informations (+ 11 points).

- D'autre part, les chargés de familles nombreuses (trois enfants et plus), pourtant un peu plus cléments dans leurs jugements, ont aussi vu leurs attentes d'informations s'accroître (+ 9 points).

De fait, c'est toujours dans les foyers d'un seul ou de deux enfants qu'on attend le plus un effort d'informations sur les droits, mais les écarts sont un peu moins marqués qu'ils ne l'étaient en 1998.

Tableau 56

Les CAF n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits
(Début 2000)*

(en %)

	Ensemble de la population	Dont:			
		Pas d'enfant à charge	1 seul enfant à charge	2 enfants à charge	3 enfants à charge et plus
. Plutôt d'accord	73 (+9)	71 (+11)	82 (+3)	78 (+7)	71 (+9)
. Plutôt pas d'accord	21	21	18	19	28
Total (y compris ne sait pas)	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 82% des personnes ayant un seul enfant de moins de 16 ans à charge sont plutôt d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires de leurs droits, contre 73% en moyenne dans l'ensemble de la population.

* Entre parenthèses, figure l'évolution, en points, entre 1998 et 2000.

Jeunes, employés et ouvriers se plaignent le plus de l'insuffisance d'informations

Le profil des individus les plus critiques à l'égard des informations sur les droits des allocataires est donc un peu moins marqué qu'il y a deux ans, mais ses grands traits restent les mêmes :

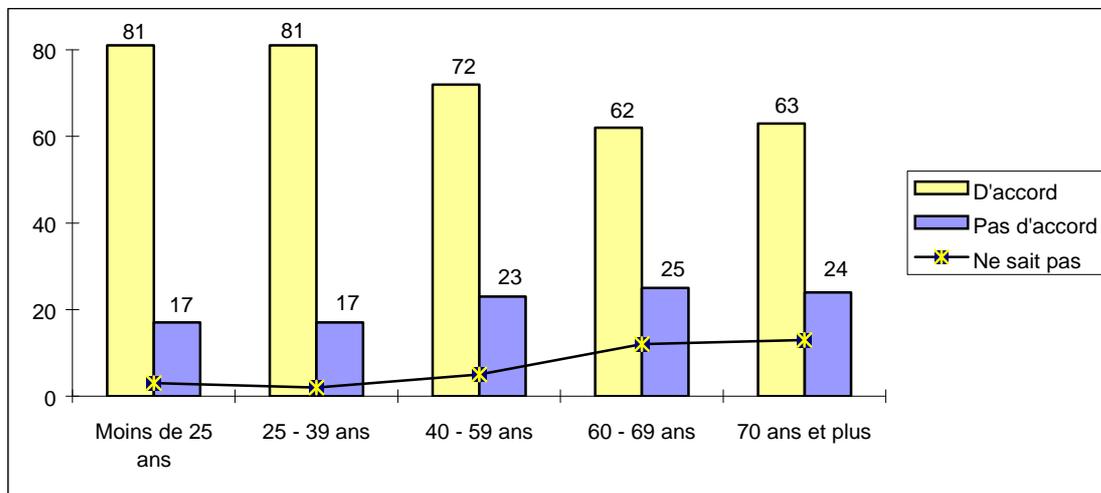
- **Le manque d'informations est plus cruellement ressenti avant 40 ans.** Au-delà de cet âge, on se montre plus clément à l'égard des Caisses et on préfère aussi, un peu plus souvent, ne pas prendre position (Graphique 15).

Graphique 15

« Les CAF n’informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits »

- Analyse en fonction de l’âge -

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

- **Les plus revendicatifs sur ce sujet sont les employés (77 %), les ouvriers (80 %), les chômeurs (79 %) et les travailleurs indépendants (81 %).** Cette attente est en fait plus nette dans les **catégories moyennes** (revenus de 6.000 à 15.000 F mensuels, niveau de formation Bepc).

Tableau 57

« Les CAF n’informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits »

(Début 2000)

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	73	21	6	100
Sexe :				
. Homme	74	20	6	100
Dont : homme actif	76	18	6	100
. Femme	73	21	5	100
Dont : femme active	75	23	2	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Inférieurs à 6.000 F	71	21	7	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	76	20	4	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	77	19	4	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	70	26	3	100
. Supérieurs à 20.000 F	68	25	7	100

A suivre

Tableau 57 - suite

« Les CAF n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits »

(Début 2000)

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	73	21	6	100
PCS :				
. Indépendant	81	16	3	100
. Cadre supérieur, profession libérale	70	22	7	100
. Profession intermédiaire	70	24	6	100
. Employé	77	21	2	100
. Ouvrier	80	18	2	100
. Reste au foyer	75	21	3	100
. Retraité.....	63	24	13	100
. Autre inactif (étudiant).....	81	15	4	100
Situation professionnelle :				
. Actif occupé	76	20	4	100
. Inactif	70	22	8	100
. Chômeur	79	20	2	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, CEP	71	21	8	100
. BEPC	76	18	5	100
. BAC, niveau bac	73	22	5	100
. Diplôme du supérieur.....	70	26	4	100
Taille d'agglomération de résidence :				
. Moins de 2.000 habitants	75	19	6	100
. 2.000 à 20.000 habitants	69	24	7	100
. 20.000 à 100.000 habitants	74	22	4	100
. 100.000 habitants et plus	73	22	5	100
. Paris et agglomération parisienne	76	16	8	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	78	20	2	100
. Non	72	21	7	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer				
. Oui	78	21	2	100
. Non	71	21	8	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 78% des personnes ayant à charge au moins un enfant de moins de 20 ans pensent que les Caisses d'Allocations Familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits, contre 73 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

Ces quelques variations ne suffisent cependant pas à masquer le fait qu'en définitive, **dans tous les groupes quels qu'ils soient, au moins 62 % des individus critiquent le manque d'informations fournies.** Ceux qui s'y prêtaient le moins en 1998 ont vu leurs exigences sur ce point s'accroître.

Citons en particulier, outre les non-allocataires, déjà évoqués :

- Les retraités (46 % en 1998, 63 % en 2000, + 17 points).

- Les non-diplômés (58 % en 1998, 71 % maintenant, + 13 points).
- Les habitants de communes rurales (+ 13 points en deux ans).
- Les travailleurs indépendants (+ 19 points).

Le manque d'informations au cœur du jugement global sur le système

Enfin, ce sentiment, largement partagé, d'insuffisance d'informations n'est pas sans lien avec les autres jugements évoqués, d'abord, sur l'insuffisance des contrôles et l'opacité du mode de calcul des aides familiales, ensuite sur la complexité du système (Tableau 58) : plus on est insatisfait de l'information fournie, plus on critique la « lisibilité » du mode de calcul des prestations et les contrôles de situations. On est aussi un peu plus critique sur la complexité de l'édifice. Autrement dit, **le sentiment de manque d'informations va au-delà du seul besoin de connaissance de ses droits. Il constitue un élément fort du jugement global porté sur le système des politiques familiales.**

Tableau 58

Quelques opinions caractéristiques des individus « tout à fait » d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits

(en %)

▪ Tout à fait d'accord avec l'idée qu'il est difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales	67	+ 26
▪ Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas assez les situations individuelles des allocataires	65	+ 23
▪ Estime que le système des prestations familiales devrait être moins complexe ..	64	+ 6
▪ Estime que la multiplication des prestations tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient indûment	64	+ 5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : parmi les personnes tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires, 65 % sont tout à fait d'accord avec l'idée que les Caisses ne contrôlent pas assez non plus les situations individuelles, soit 23 points de plus qu'en moyenne.

Enfin, le système des aides à la famille, et la multiplicité des prestations qu'il propose, semble aujourd'hui mériter, aux yeux des Français, qu'ils soient allocataires ou pas, **une certaine clarification**. Les critiques formulées reposent sur plusieurs éléments cumulés :

- Celui que le mode de calcul des prestations est peu compréhensible.
- Celui que les contrôles des situations individuelles doivent être accrûs.
- Celui que le système devrait être moins complexe, cette complexité risquant de générer des droits indus.
- Enfin, celui que les informations fournies sur les droits sont insuffisantes.

Chapitre IV

Les relations avec les CAF et la satisfaction à l'égard des services rendus

Jusqu'ici, dans les trois chapitres précédents, les prises de position analysées émanaient de l'ensemble du corps social. Dans ce quatrième chapitre, on s'intéresse plus précisément aux jugements des **seuls allocataires de prestations familiales**¹⁵. On y mesure d'abord la fréquence et la nature des contacts que les allocataires entretiennent avec leurs Caisses : quels moyens utilisent-ils pour se mettre en relation avec leur CAF ? Utilisent-ils plutôt le téléphone, le courrier ou se rendent-ils au guichet ?

On y appréhende ensuite leur degré de satisfaction globale et quelques-uns de leurs jugements sur certains services offerts (opinions sur l'attente au guichet, sur la facilité à joindre les CAF au téléphone ou encore sur la rapidité de traitement des dossiers ...). Enfin, on y recueille leur sentiment sur les améliorations qui, à leurs yeux, seraient aujourd'hui les plus importantes à engager par les Caisses.

4.1 Les contacts avec les CAF continuent à être de plus en plus fréquents

Afin de ne pas alourdir outre mesure l'effort de mémorisation demandé aux enquêtés, les contacts avec les CAF ont été recueillis sur une période relativement courte : on a choisi intentionnellement de se référer **aux six derniers mois**, comme nous l'avons fait dans nos investigations précédentes (1996 et 1998).

Certes, nous n'avions enregistré précédemment que les contacts par téléphone, par courrier ou par déplacement au guichet. Nous y avons ajouté, cette année, les consultations par Minitel ou par Internet. En tout état de cause, si l'on se réfère à ces données, toutes déclaratives répétons-le, la fréquence de contacts apparaît élevée : **63 % des allocataires ont contacté au moins une fois leur Caisse dans les six derniers mois**¹⁶.

En quatre ans, la fréquence de contact s'est fortement accrue, surtout entre 1996 et 1998, mais le mouvement à la hausse, plus modéré, s'est poursuivi entre 1998 et 2000.

Tableau 59

Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Début 1996	Début 1998	Début 2000 ⁽¹⁾	Evolution 1998-2000
--	---------------	---------------	------------------------------	------------------------

¹⁵ Pour la description de ce groupe, voir le préambule. L'ensemble des données analysées porte sur un échantillon de 814 allocataires.

¹⁶ L'enquête étant effectuée en décembre-janvier, on recense donc les contacts ayant lieu chaque année entre juillet et décembre.

. A contacté sa CAF au moins une fois.....	49,6	59,6	62,8	+ 3,2
dont : - l'a contacté une seule fois	13,1	12,5	13,7	+ 1,2
- l'a contacté au moins deux fois	36,5	47,1	49,1	+ 2,0
. N'a pas contacté sa CAF	49,2	39,0	36,2	- 2,8
. <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	1,2	1,4	1,0	- 0,4
Total	100,0	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

⁽¹⁾ Au début 2000, ont en plus été pris en compte les contacts par Minitel ou par Internet

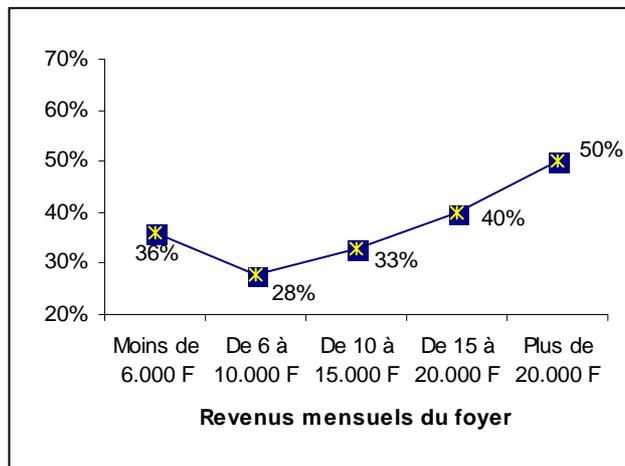
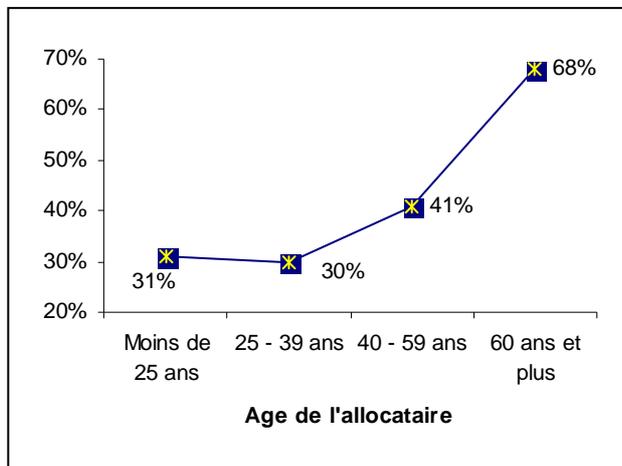
Le taux de contact global (tenant compte de toutes les formes de relations possibles) varie en fonction des caractéristiques socio-démographiques des allocataires. En fait, il dépend de **l'âge** et des **revenus**, comme de la **structure familiale** du foyer de l'allocataire (**statut matrimonial, âge de l'enfant**) :

- **L'âge est un premier facteur déterminant** : avant 40 ans, les contacts sont habituellement beaucoup plus fréquents. Il est vrai que c'est plutôt dans cette période de la vie que les « risques » couverts par la branche famille ont la plus grande probabilité de survenue. Au-delà de 40 ans, puis de 60 ans, les taux de « non-contacts » s'accroissent très vite (Graphique 16).
- **La perception de revenus élevés a plutôt tendance à diminuer la fréquence des contacts** : 50% des personnes disposant, dans leur foyer, de plus de 20.000 F par mois, 53% des cadres supérieurs n'ont eu aucun contact avec leur CAF au cours des six derniers mois. On peut penser que pour des familles disposant d'un certain niveau de revenus, les allocations familiales n'ont pas le caractère vital qu'elles peuvent revêtir pour les plus démunis.

Graphique 16

Les individus n'ayant pas contacté leur CAF dans les six derniers mois, en fonction de l'âge et des revenus

- Champ : allocataires de prestations familiales -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

On constate aussi que les hommes semblent moins concernés que les femmes par ce type de démarches (44% d'entre eux n'ont eu aucun contact avec leur Caisse, soit 13 points de plus que les femmes). *A contrario*, **les femmes au foyer et les chômeurs** figurent parmi les groupes qui contactent le plus leur CAF (respectivement 76 % et 74 % de contacts semestriels, contre 63 % en moyenne).

Mais la **structure familiale** joue beaucoup aussi, notamment sur la **multiplication** des contacts :

- Les personnes **non mariées**, qu'elles vivent en concubinage ou qu'elles soient séparées ou divorcées, **se révèlent avoir plus de relations avec leur CAF** : six fois sur dix, les allocataires séparés ou vivant en concubinage se sont rendus au moins deux fois dans leur CAF au cours des six mois précédents (soit 15 points de plus que les allocataires mariés).
- Par ailleurs, **la présence d'un enfant dans le foyer augmente sensiblement la fréquence des contacts, et plus encore lorsque cet enfant est en bas âge** : le taux de multi-contacts atteint les 42 % chez les allocataires qui **n'ont pas** d'enfant à charge ; il passe à 53% pour les parents d'au moins un enfant de moins de 20 ans, 62% pour les parents d'un enfant de moins de 6 ans et 68% pour ceux ayant à charge au moins un enfant de moins de 3 ans (Graphique 17). Par ailleurs, c'est dans le cas d'un **enfant unique** que les contacts sont les plus nombreux (58% de pluri-contacts). Il faut dire que la perception de prestations familiales pour un enfant seul – hors aide liée à un mode de garde – se fait uniquement sous conditions de ressources, ce qui implique la fourniture d'éléments justificatifs¹⁷. A partir de l'enfant de rang 2, et la perception « classique » des

¹⁷ Citons l'Allocation Pour Jeune Enfant (APJE) sous condition de ressources depuis janvier 1996, l'Allocation de Rentrée Scolaire (ARS) ou l'Allocation de Soutien Familial (ASF).

allocations familiales stricto sensu, le taux de multi-contacts se rapproche de la barre des 50% (Graphique 17).

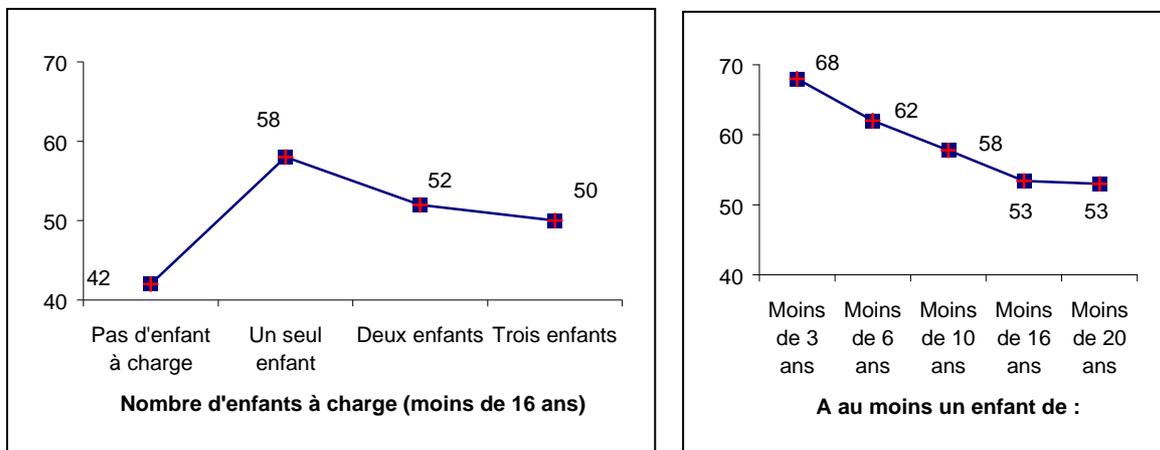
- **Si, de plus, l'enfant est élevé par un seul de ses parents, les relations avec la CAF semblent encore plus fréquentes.** Ainsi, seulement 13% des parents isolés n'ont pas eu de contacts récents avec leur Caisse d'Allocations Familiales, contre 38% des personnes ayant un enfant et vivant en couple.

Graphique 17

Le taux de multi-contacts avec sa CAF au cours des six derniers mois, en fonction du nombre d'enfants à charge et de leur âge

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Enfin, la perception d'une **allocation-logement**, et plus encore d'un **minimum social** du type Allocation de Parent Isolé ou Revenu Minimum d'Insertion semble aller de pair avec un taux élevé de contacts : cela concerne 69 % des bénéficiaires d'une allocation-logement et, surtout, 81 % des allocataires d'un minimum social (dont 60 % de multi-contacts, Tableau 60).

Tableau 60

Les contacts avec sa CAF au cours des six derniers mois

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF au cours des 6 derniers mois ...			Total (yc nsp)
	Au moins deux fois	Une seule fois	Aucune fois	
Ensemble des allocataires	49	14	36	100
Sexe :				
. Homme	42	13	44	100
Dont : homme actif	40	13	47	100
. Femme	54	14	31	100
Dont : femme active	57	11	31	100
Age :				
. Moins de 25 ans	52	14	31	100
. 25 – 39 ans	56	13	30	100
. 40 – 59 ans	42	16	41	100
. 60 ans et plus	25	7	68	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Inférieurs à 6.000 F	47	17	36	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	56	15	28	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	51	14	33	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	52	7	40	100
. Supérieurs à 20.000 F	38	12	50	100
PCS :				
. Indépendant	38	3	60	100
. Cadre supérieur, profession libérale	35	12	53	100
. Profession intermédiaire	52	15	33	100
. Employé	60	11	28	100
. Ouvrier	48	15	37	100
. Reste au foyer	55	21	23	100
. Retraité.....	22	7	70	100
. Autre inactif (étudiant).....	43	15	37	100
Situation professionnelle :				
. Actif occupé	48	12	40	100
. Inactif	45	16	36	100
. Chômeur	61	13	24	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, CEP	49	11	39	100
. BEPC	47	15	36	100
. BAC, niveau bac	52	14	33	100
. Diplôme du supérieur.....	51	13	35	100
Statut matrimonial :				
. Célibataire	50	16	33	100
. Marié(e)	45	14	40	100
. Vit en concubinage	62	11	26	100
. Séparé(e), divorcé(e)	61	13	26	100
. Veuf(ve)	21	14	66	100

A suivre

Tableau 60 - suite

Les contacts avec sa CAF au cours des six derniers mois

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF au cours des 6 derniers mois ...			Total (yc nsp)
	Au moins deux fois	Une seule fois	Aucune fois	
Ensemble des allocataires	49	14	36	100
Taille d'agglomération de résidence :				
Moins de 2.000 habitants	49	13	37	100
2.000 à 20.000 habitants	48	13	36	100
20.000 à 100.000 habitants	43	22	35	100
100.000 habitants et plus	49	14	36	100
Paris et agglomération parisienne	58	5	37	100
Perçoit une allocation-logement :				
. Oui	54	15	30	100
. Non	38	12	49	100
Perçoit un minimum social (API/RMI) :				
. Oui	60	21	19	100
. Non	48	13	38	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:				
. Oui	68	11	20	100
. Non	43	15	42	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	62	12	25	100
. Non	41	15	43	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer				
. Oui	53	13	34	100
. Non	42	16	40	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : Au sein des allocataires de prestations familiales, 68 % de ceux ayant au moins un enfant de moins de 3 ans ont contacté leur CAF au moins deux fois au cours des six derniers mois, contre 49% de l'ensemble des allocataires en moyenne.

Des contacts en progression constante

Les taux de contacts semestriels entre les allocataires et leur Caisse sont donc passés de 50 % en 1996 à 60 % en 1998, pour atteindre aujourd'hui 63 % (Tableau 59). Même si la croissance s'est ralentie, elle reste significative et cela ne tient pas seulement à la prise en compte supplémentaire, cette année, des contacts par Minitel ou par Internet : **chaque autre type de contact, quel que soit le mode adopté, s'est accru**¹⁸.

Ceci étant, l'analyse des modes de contacts et de leur évolution appelle **trois remarques principales** :

¹⁸ A vrai dire, on relève que 62 % des allocataires ont contacté leur CAF dans les six derniers mois par courrier, par téléphone ou par déplacement (hors utilisation du Minitel ou d'Internet). Autrement dit, les contacts par Internet ou Minitel sont quasiment tous réalisés par des allocataires ayant, dans la même période, déjà contacté leur CAF par un autre mode.

- * D'abord, analysée que sur quatre ans, **la progression des contacts provient surtout de l'accroissement des renouvellements des démarches** : 49 % des allocataires ont contacté au moins deux fois leur CAF dans les six derniers mois (contre 37 % il y a quatre ans).
- * Ensuite, **ce sont les contacts téléphoniques qui ont été les plus fréquents ces six derniers mois** : 44 % des allocataires ont utilisé le téléphone et 29 % ont même procédé ainsi deux fois ou plus (Tableau 61).

Les déplacements au guichet ont été pratiqués par 35 % des allocataires ; les contacts par courrier, par 34 %. **Les déplacements in situ dépassent donc désormais le courrier dans les modes de contacts entre les CAF et leurs usagers** : l'évolution, repérée en 1998, se confirme cette année. Malgré les contraintes imposées (déplacement, attente...), les usagers préfèrent donc de plus en plus souvent se déplacer¹⁹. Néanmoins, ces deux types de relations (visite, courrier) sont relativement moins souvent renouvelés que les communications téléphoniques. Remarquons cependant que 18 % des allocataires se sont déplacés au guichet **au moins deux fois** sur les six derniers mois.

Minitel et Internet restent, pour l'heure, très marginaux : 6 % des allocataires ont recours au Minitel et moins de 1 % à Internet.

Tableau 61

Type et fréquence des contacts entre les allocataires et leurs Caisses au cours des six derniers mois
(Début 2000)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF dans les 6 derniers mois	Dont :			N'a pas contacté sa CAF	Total des allocataires (y c nsp)
		Une seule fois	De 2 à 5 fois	Plus de 5 fois		
. Par téléphone	44,1	15,2	17,7	11,2	55,7	100,0
. Par visite au guichet ou dans une permanence ..	35,1	16,9	14,7	3,5	64,5	100,0
. Par courrier	33,6	15,1	15,2	3,3	66,2	100,0
. Par Minitel	5,9	3,3	1,8	0,8	94,0	100,0
. Par Internet	0,6	0,3	0,3	0,0	99,2	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

¹⁹ Cette évolution mériterait d'être rapprochée de l'augmentation du nombre de points d'accueil ou d'antennes ouverts par les CAF.

* Enfin, la croissance intervenue ces quatre dernières années dans les contacts avec les CAF est élevée, mais **elle a été, dans tous les cas, plus forte entre 1996 et 1998** (Tableau 62). Ce sont, de loin, **les déplacements au guichet et les contacts par téléphone qui ont le plus fortement augmenté dans toute la période** (respectivement + 12 et + 10 points au total en quatre ans).

Tableau 62

L'évolution des contacts avec sa CAF de 1996 à 2000

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Evolution (en %)	
				1996 - 1998	1998 - 2000
A contacté sa CAF au moins une fois dans les six derniers mois :					
. Par téléphone	33,9	41,2	44,1	+ 7,3	+ 2,9
. Au guichet	23,6	32,5	35,1	+ 8,9	+ 2,6
. Par courrier	30,6	33,3	33,6	+ 2,7	+ 0,3

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Dans quels groupes l'augmentation des contacts a-t-elle été la plus significative ?

Entre 1996 et 1998, la hausse des contacts avait été particulièrement sensible chez les allocataires jusque-là peu concernés, c'est-à-dire ceux qu'on pouvait qualifier de « standards » (personnes mariées, foyer de 3 ou 4 personnes, un ou deux enfants à charge, revenus conséquents). La mise sous condition de ressources des allocations familiales, intervenue alors –de façon provisoire-, avait plus particulièrement changé la donne pour ces ménages, en les contraignant notamment à renvoyer une déclaration de ressources²⁰, ce qu'ils n'avaient pas eu à faire jusqu'alors.

Entre 1998 et 2000, la tendance à l'augmentation globale des contacts s'est poursuivie, mais à un rythme plus ralenti. En fait, **ce ralentissement relatif tient en partie à un double mouvement : un recul conséquent du nombre de contacts dans quelques groupes peu nombreux ; une accentuation dans d'autres.**

Examinons ces deux cas ; mais d'abord convient-il de rappeler qu'une partie, légère, de la hausse enregistrée entre 1998 et 2000 s'explique par la prise en compte, cette année, de nouveaux modes de contacts, certes encore émergents (Minitel et Internet), mais dont l'usage a, dans un proche avenir, toutes chances de se répandre. On ne raisonne donc pas strictement, entre 1998 et 2000, à champ constant, sauf si l'on considère, ce qui est assez vraisemblable, qu'il y a un effet de substitution entre ces nouveaux modes de contact et les anciens. En effet, on ne contacte pas sa CAF simplement parce qu'on a une nouvelle opportunité de le faire : on choisit, lorsqu'on a besoin de la contacter, le moyen qui semble le plus accessible ou le plus efficace pour le faire.

²⁰ Pour plus d'informations, on se reportera au rapport du CREDOC n°199, avril 1999 : « Opinions sur les Caisses d'Allocations Familiales et sur l'organisation du temps libre des enfants de 6 à 12 ans ».

- **Quelques groupes d'allocataires, finalement peu nombreux, mais significatifs, semblent donc avoir échappé au phénomène d'intensification des contacts.** Parmi ces exceptions (Tableau 63), citons les travailleurs indépendants (- 16 points du taux de contacts), les cadres supérieurs (- 11 points), les retraités (- 8 points), mais aussi les chômeurs (- 5 points) ou les bénéficiaires d'un minimum social (- 4 points).

Pour certaines de ces catégories, cette baisse des contacts conforte un « éloignement » vis-à-vis de leur Caisse déjà relativement établi (retraités, cadres supérieurs ou travailleurs indépendants, par exemple) ; pour d'autres (chômeurs et bénéficiaires d'un minimum social), elle n'empêche pas une fréquence encore très importante.

D'ailleurs, si les bénéficiaires d'un **minimum social** (API ou RMI) ont diminué leur taux de contact global entre 1998 et 2000, c'est surtout **leur taux de multi-contacts** qui a reculé (- 17 points en ce qui concerne la modalité « deux contacts et plus », Tableau 63).

A l'inverse, les **Franciliens** sont, en 2000, un peu moins nombreux à contacter leur CAF qu'en 1998, mais, lorsqu'il y a contact, c'est plus souvent aujourd'hui un contact qui a besoin d'être **renouvelé** dans le semestre.

Tableau 63

Les groupes où la fréquence des contacts a diminué (d'au moins 3 points) entre 1998 et 2000

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Taux de contacts en 2000	Evolution 1998-2000 du taux de contacts	Dont : évolution du taux de multi-contacts
. Travailleur indépendant	41	- 16	- 3
. Cadre supérieur	47	- 11	- 12
. Retraité.....	29	- 8	- 6
. Chômeur	74	- 5	- 6
. Perçoit l'API ou le RMI	81	- 4	- 17
. Réside à Paris et dans son agglomération	63	- 3	+ 7
. A au moins trois enfants de moins de 16 ans	63	- 3	- 4
. Ne perçoit pas d'allocation-logement	50	- 3	=
Ensemble des allocataires	63	+ 3	+ 2

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

- **A contrario, l'intensification des contacts a été particulièrement vive** dans quelques groupes qui ne correspondent pas vraiment « au profil » de l'allocataire standard (marié, deux enfants). Cela concerne par exemple les célibataires (+ 7 points dans les contacts), les jeunes (+ 12 points), les étudiants (+ 11 points), les foyers de deux personnes au total (+ 18 points). On remarque d'ailleurs que dans ces groupes, c'est surtout le taux de multi-contacts qui s'est accru (Tableau 64).

Mais il n'y a pas eu non plus, comme on aurait pu s'y attendre avec le rétablissement de l'universalité des allocations familiales en janvier 1999, de retour en arrière pour les ménages dits « standards ». Ainsi, pour les ménages allocataires ayant deux enfants à charge, le taux de contacts semestriels s'est accru de 6 points entre 1998 et 2000. Il a aussi augmenté de 6 points dans les foyers disposant de revenus moyens-hauts (15 à 20.000 F/mois) et de 9 points pour les professions intermédiaires.

De plus, un des taux de croissance les plus importants concerne les contacts effectués par les femmes au foyer : + 14 points, dont + 8 points dans les multi-contacts.

Tableau 64

Les groupes où la fréquence des contacts a le plus progressé (au moins 5 points) entre 1998 et 2000

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Taux de contacts en 2000	Evolution 1998-2000 du taux de contacts	Dont : évolution du taux de multi-contacts
Ensemble des allocataires	63	+ 3	+ 2
. Dispose de 15.000 F à 20.000 F par mois	59	+ 6	+ 7
. A deux enfants de moins de 16 ans à charge	64	+ 6	+ 4
. Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants	65	+ 6	- 8
. Célibataire	66	+ 7	+ 5
. Réside dans une agglomération de moins de 2.000 habitants	62	+ 7	+ 8
. Profession intermédiaire	67	+ 9	+ 7
. Vit en concubinage	73	+10	+ 9
. Etudiant	58	+11	+ 9
. Moins de 25 ans	66	+12	+ 8
. Femme au foyer	76	+14	+ 8
. Membre d'un foyer de deux personnes	70	+18	+13

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Examinons maintenant si chaque mode de contact a un « public » précis.

Le téléphone est de plus en plus adopté par les femmes au foyer et les jeunes parents

On retrouve, dans les caractéristiques des personnes ayant récemment contacté leur CAF par téléphone, quelques-uns des éléments déjà évoqués²¹ : les contacts téléphoniques avec les CAF sont plus importants chez les femmes, particulièrement les femmes au foyer, les chômeurs, les personnes ayant charge d'enfants (surtout un jeune enfant), les concubins, les personnes séparées et divorcées et les individus percevant une allocation-logement ou un minimum social. *A contrario*, un âge avancé ou des revenus importants freinent le recours à cet outil.

Entre 1998 et 2000, les contacts semestriels par téléphone ont crû de 3 points (on est passé de 41 % à 44% d'usagers). Certaines catégories ont, sur la période, connu une progression plus importante encore. C'est le cas, en particulier, des femmes au foyer (+ 13 points) et des parents de jeunes enfants (+ 13 points, Tableau 65). Mais cela a touché aussi les non-diplômés (progression de 9 points) et les personnes vivant en concubinage (+ 19 points). Les bacheliers, quant à eux, confirment leur goût pour ce type de contacts.

A contrario, les cadres supérieurs, les travailleurs indépendants et les retraités ont diminué d'au moins 7 points le recours à cette pratique entre 1998 et 2000. Seulement le tiers des cadres supérieurs et des travailleurs indépendants ont donc contacté leur CAF par téléphone dans le semestre écoulé (contre 44 % en moyenne).

Tableau 65

²¹ Voir Tableau D1 en annexe I.

Les contacts téléphoniques : quelques catégories ayant connu les plus fortes évolutions entre 1998 et 2000
(en %)

	Pourcentage d'allocataires ayant contacté leur CAF dans les 6 derniers mois par téléphone	Evolution 1998 - 2000
Vit en concubinage	58	+ 19
Femme au foyer	56	+ 13
A au moins un enfant de moins de trois ans	64	+ 13
Non-diplômé	43	+ 9
Dispose, dans son foyer, de 6.000 à 10.000 F par mois	53	+ 8
Diplômé du Baccalauréat	49	+ 7
Ensemble des allocataires.....	44	+ 3
Travailleur indépendant.....	34	- 7
Retraité	15	- 7
Cadre supérieur	32	- 9

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : 56% des femmes au foyer allocataires de prestations familiales ont contacté leur CAF par téléphone dans les six derniers mois, soit 13 points de plus qu'en 1998.

Le guichet : une pratique des bas revenus, mais les Parisiens s'y déplacent de plus en plus

Les allocataires qui se déplacent au guichet de leur Caisse ont un profil un peu différent des partisans du recours au téléphone. Deux points communs cependant : on se déplace plus qu'en moyenne quand on touche un minimum social (API – RMI) et quand on a un jeune enfant à charge.

Mais les usagers du guichet disposent de revenus un peu plus faibles que les partisans du téléphone : 43 % des titulaires de revenus inférieurs à 6.000 F/mois se sont rendus dans leur Caisse dans les six derniers mois²². Ce taux diminue ensuite systématiquement avec le montant des revenus. De fait, les chômeurs pratiquent avec plus de systématisme le déplacement au guichet (47 %, contre 35 % en moyenne). Par contre, le taux de recours au téléphone est surtout élevé dans les groupes aux revenus moyens.

L'appétence des **plus jeunes** de nos concitoyens (moins de 25 ans) pour le contact direct au guichet est particulièrement élevée : 43% d'entre eux s'y sont rendus dans les six derniers mois (contre 35 % en moyenne).

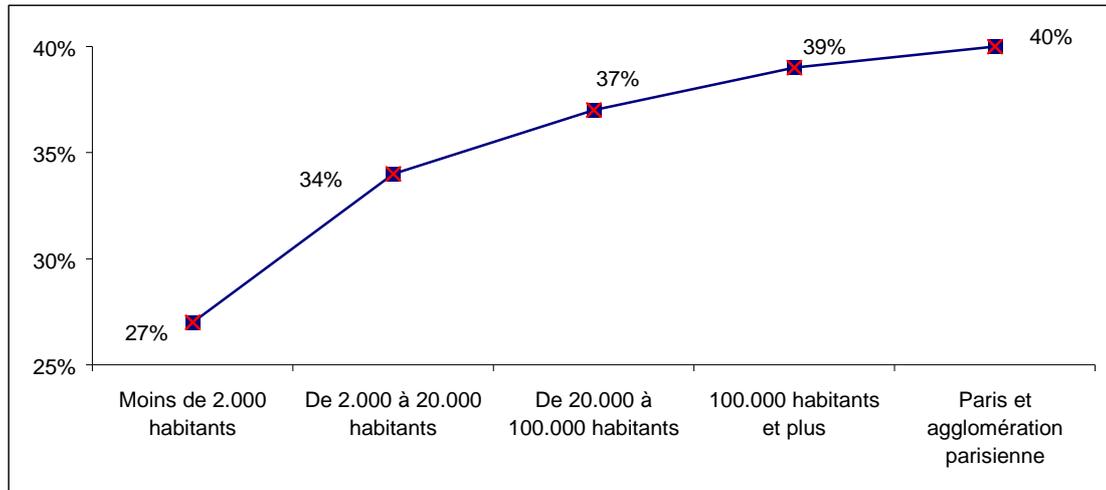
On constate de plus une influence certaine de **la commune de résidence** : la fréquence des contacts au guichet augmente régulièrement avec la taille de l'agglomération, pour culminer à 40% pour les allocataires résidant dans l'agglomération parisienne. Mais peut-être est-il plus facile pour les urbains de se rendre au guichet.

Graphique 18

Les contacts au guichet ou dans une permanence,

²² Voir Tableau D2 en annexe.

en fonction de l'agglomération de résidence
- Champ : allocataires de prestations familiales -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

En vérité, ce phénomène d'urbanisation est une des conséquences de l'évolution qui a **marqué la frange la plus favorisée des allocataires** : les Franciliens, mais aussi les personnes diplômées du supérieur ou disposant d'au moins 15.000 F de revenus mensuels, ont fortement augmenté, entre 1998 et 2000, leurs contacts directs avec leur Caisse en se rendant au guichet ou dans une permanence (+ 6 à + 8 points en deux ans, cf. Tableau 66). Cependant, Franciliens exceptés, la fréquentation des guichets des CAF reste encore aujourd'hui, pour ces groupes plutôt privilégiés, sensiblement inférieure à la moyenne, même si elle a indéniablement augmenté ces deux dernières années.

On peut néanmoins s'interroger sur le caractère conjoncturel de cette évolution. En particulier, la mise en place du système CRISTAL, en région parisienne, s'est accompagnée d'un certain nombre de difficultés qui ont peut-être occasionné, pour les usagers, des déplacements exceptionnels au guichet.

A contrario, les catégories les plus défavorisées – particulièrement habituées aux contacts au guichet (chômeurs ou bénéficiaires du RMI ou de l'API) – ont quelque peu espacé leurs déplacements.

Tableau 66

Les contacts au guichet : quelques catégories ayant connu les plus fortes évolutions entre 1998 et 2000
(en %)

	Pourcentage d'allocataires s'étant rendus au guichet de leur CAF ces 6 derniers mois	Evolution 1998 – 2000
Femme au foyer	42	+ 8
Francilien	40	+ 8
Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois.....	26	+ 8
Dispose, dans son foyer, de 15.000 à 20.000 F par mois.....	30	+ 7
Profession intermédiaire.....	29	+ 7
Diplômé de l'enseignement supérieur	30	+ 6

Vit en concubinage	43	+ 6
A au moins un enfant de moins de six ans	41	+ 5
Réside dans une commune de moins de 2.000 habitants	27	+ 5
Ensemble des allocataires	35	+ 3
Retraité	16	- 3
Chômeur	47	- 4
Perçoit un minimum social (API, RMI)	56	- 7
Travailleur indépendant.....	16	- 9

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : 42% des femmes au foyer allocataires de prestations familiales ont contacté leur CAF en se rendant au guichet ou dans une permanence dans les six derniers mois, soit 8 points de plus qu'en 1998.

Écrire à sa CAF : une pratique plus répandue chez les diplômés

Pour écrire à sa CAF, il faut, certes, en avoir besoin, mais aussi probablement en être « capable ». C'est peut-être pourquoi le profil-type de l'allocataire concerné est ici moins net. En effet, à côté des catégories habituées des contacts avec les CAF (chômeurs, concubins, femmes, personnes ayant un enfant en bas âge ou un enfant unique), on trouve d'autres catégories pour qui la rédaction d'un courrier de réclamation ou de demande de renseignements ne pose pas de problème particulier : diplômés ou individus relevant du secteur tertiaire (profession intermédiaire, employés).

En l'occurrence, le taux de contacts par courrier est le plus élevé chez les professions intermédiaires (48 %, contre 34 % en moyenne), les diplômés du supérieur (43 %) et les parents de jeune enfant (47 %) ²³.

Certaines catégories ont réduit leurs contacts par écrit avec leur CAF entre 1998 et 2000 ; au premier rang, citons les personnes bénéficiaires de l'API ou du RMI (- 17 points), les cadres supérieurs, les travailleurs indépendants et les chômeurs (- 7 à - 14 points). En revanche, les plus jeunes de nos concitoyens, les étudiants ou les personnes sans enfants ont renforcé cette pratique. De même, les diplômés du Baccalauréat écrivent, en 2000, presque aussi souvent à leur CAF que les diplômés de l'enseignement supérieur (42%, + 7 points en deux ans).

Tableau 67

Les contacts par courrier : quelques catégories ayant connu les plus fortes évolutions entre 1998 et 2000
(en %)

	Pourcentage d'allocataires ayant écrit à leur CAF ces 6 derniers mois	Evolution 1998 - 2000
Etudiant	29	+ 12
Diplômé du Baccalauréat.....	42	+ 7
Moins de 25 ans	31	+ 5
N'a aucun enfant à charge	30	+ 5

²³ Voir tableau D3 en annexe.

Ensemble des allocataires	34	=
Retraité.....	13	- 5
Réside dans une agglomération de 2.000 à 20.000 habitants.....	36	- 5
Dispose, dans son foyer, de 6.000 à 10.000 F par mois	38	- 7
Chômeur	41	- 7
Cadre supérieur.....	32	- 12
Travailleur indépendant	16	- 14
Perçoit un minimum social (API, RMI).....	32	- 17

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : 42% des allocataires de prestations familiales diplômés du baccalauréat ont contacté leur CAF par écrit au cours des six derniers mois, soit 7 points de plus qu'en 1998.

Internet et minitel : un usage encore limité, qui vient en appui des modes de contact plus « traditionnels »

Enfin, moins de 6% des allocataires ont eu, dans les 6 derniers mois, recours au Minitel pour entrer en contact avec leur CAF, et moins de 1% ont eu recours à Internet.

Le recours au Minitel est **l’apanage des allocataires les plus favorisés** : cette utilisation concerne 13% des diplômés de l’enseignement supérieur ou des individus qui disposent mensuellement de plus de 20.000 F, ou encore 16% des cadres supérieurs. Les effectifs sont trop faibles pour que l’on puisse caractériser les usagers de l’Internet.

Ces nouveaux modes de communication n’ont cependant pas encore vocation à se substituer aux plus anciens ; ils viennent, pour l’heure, en complément. Ainsi, la majorité des utilisateurs de l’Internet ou du Minitel ont déjà, par les voix plus courantes – téléphone, courrier ou déplacement au guichet – pris contact au moins deux fois avec leur CAF dans les six mois écoulés (Tableau 68).

Tableau 68

Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois par les moyens « traditionnels » ⁽¹⁾

- Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)

	Début 2000	Dont :	
		A contacté sa CAF par Minitel	A contacté sa CAF par Internet
. A contacté sa CAF au moins une fois.....	62	83	100
dont : - l’a contacté une seule fois	14	15	0
- l’a contacté au moins deux fois	48	67	100
. N’a pas contacté sa CAF	37	15	0
. <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	1	2	0
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

(1) Par moyen « traditionnel », on entend téléphone, courrier et déplacement au guichet.

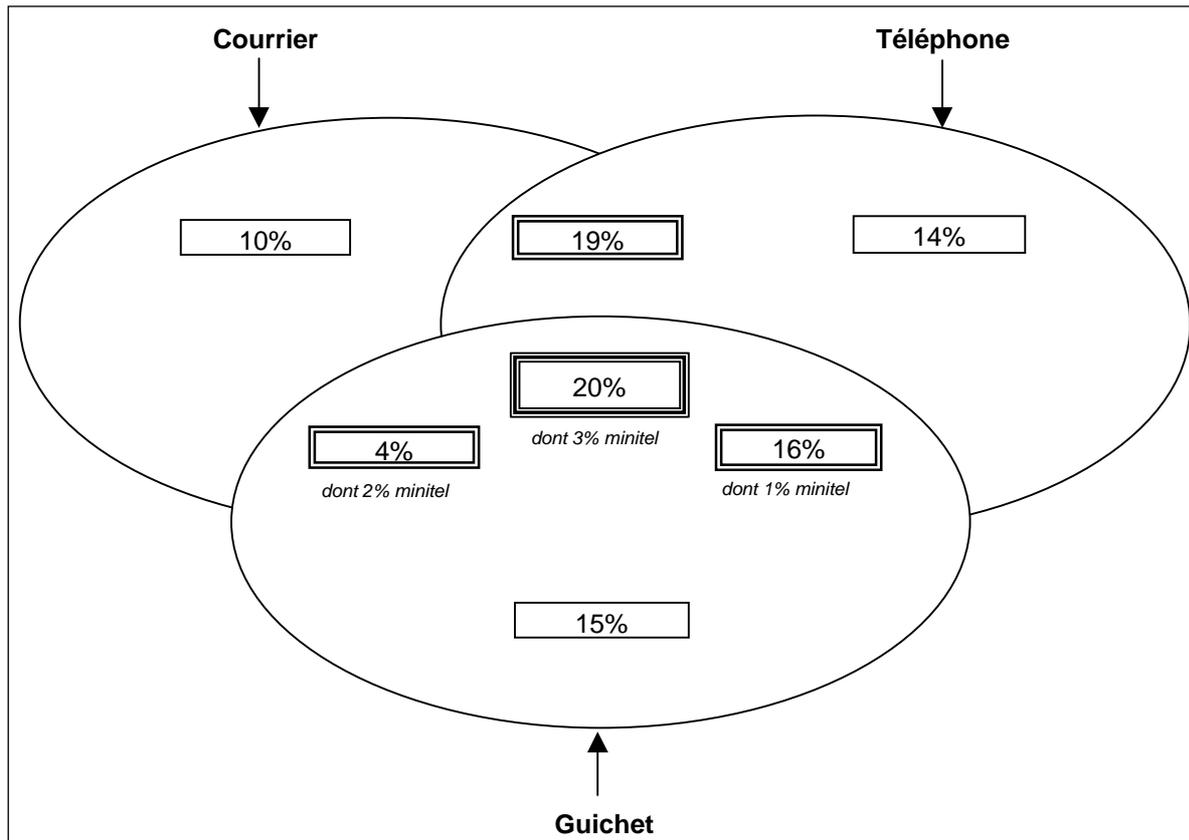
Exemple de lecture : Parmi les allocataires ayant contacté leur CAF par Minitel, 83 % l’ont **aussi** contactée par des moyens traditionnels (dont 67 % au moins deux fois).

Mais la complémentarité des types de contacts existe tout autant pour les moyens plus traditionnels. **Cette complémentarité globale apparaît au Graphique 19** : ainsi, **sur 100 allocataires ayant contacté leur CAF dans les six derniers mois, 20 l’ont fait par les trois moyens traditionnels à leur disposition**, et près de 40% ont eu recours à deux de ces modes de contact à la fois. A peu près autant se sont contentés d’un seul mode de contact.

Graphique 19

La complémentarité des différents modes de contact

- Champ : allocataires ayant contacté au moins une fois leur CAF, soit 62% de l’ensemble –



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : Parmi les allocataires ayant contacté leur CAF dans les six derniers mois, 16% ont eu recours aux deux modes de contact traditionnels que sont le déplacement au guichet et le téléphone. 20% ont eu recours à la fois au téléphone, au courrier et se sont rendus sur place. Enfin, 3% ont à la fois eu recours au téléphone, au minitel, au courrier et se sont rendus sur place.

Donnons, pour finir, quelques-unes des caractéristiques principales de chacun des groupes ainsi mis en évidence :

- Parmi les allocataires ayant eu recours à la fois, dans les 6 derniers mois, aux **trois principaux modes de contact**, on recense 22% de chômeurs (+ 6 points par rapport à l'ensemble des allocataires) et 17% d'habitants de Paris et son agglomération (+ 5 points). Dans 84% des cas, ils perçoivent une allocation-logement (15 points de plus que chez l'ensemble des allocataires).
- Les prestataires qui ont eu recours au courrier **et** au téléphone, mais ne se sont pas déplacés, sont plutôt des actifs occupés (60%, + 7 points). Ils sont plutôt plus diplômés que la moyenne des allocataires (la moitié ont au moins le Bac, soit 17 points de plus). Dans 31% des cas, ils résident dans une petite commune rurale (+ 5 points). Dans 66% des cas, ils ont un ou deux enfants à charge (+ 17 points). La féminisation de ce groupe est importante (66%, + 6 points).
- Les allocataires qui ont à la fois téléphoné **et** se sont rendus sur place sont plus jeunes (23% ont moins de 25 ans, + 5 points), disposent de revenus plus faibles (59% disposent de moins de 10.000 F par mois dans leur foyer, soit 14 points de plus que pour l'ensemble des allocataires) et sont moins diplômés (un tiers de non-diplômés, soit 10 points de plus).

Dans 36% des cas, il s'agit de parents de jeunes enfants (+ 10 points). Enfin, 16% des allocataires de ce groupe touchent le RMI ou l'API (contre 7% en moyenne).

- Les prestataires qui se sont rendus sur place, à l'exclusion des deux autres modes de contact traditionnels, ont une certaine propension à se recruter dans la frange la plus défavorisée des allocataires : on y recense 29% d'ouvriers (+ 7 points), 23% de chômeurs (+ 7 points), 31% d'individus disposant de moins de 6.000 F par mois (+ 9 points). On y constate aussi une sur-représentation des personnes résidant en agglomération de moyenne ou grande importance : 61% résident dans des communes de 20.000 habitants ou plus (contre 45% pour l'ensemble des allocataires). Enfin, ces individus ont moins souvent charge d'enfants (45% n'ont aucun enfant, + 8 points). La perception d'un minimum social concerne 11% d'entre eux.
- Les utilisateurs exclusifs du téléphone, quant à eux, sont tout autant concernés par la perception de l'API ou du RMI (11%), mais se recrutent plus volontiers dans les communes rurales (34%, + 8 points). Ils sont plus souvent mariés (53%, + 6 points) et sont chargés de famille (74% ont au moins un enfant de moins de 16 ans, soit 11 points de plus que chez l'ensemble des allocataires).

4.2 Une nette majorité d'allocataires sont satisfaits des services rendus par leur CAF

Les allocataires se montrent **majoritairement satisfaits des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales** : c'est le cas de 71 % d'entre eux. 20 % s'en déclarent même « très » satisfaits (Tableau 69).

Tableau 69

Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ?

- Champ : allocataires de prestations familiales -

					(en %)
	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Evolution 1998-2000
Très satisfait	17,7	19,9	19,7	20,3	+ 0,6
Assez satisfait	47,9 } 65,6	49,6 } 69,5	47,8 } 67,5	51,0 } 71,3	+ 3,2 } +3,8
Peu satisfait	15,9	12,7	15,1	16,5	+ 1,4
Pas du tout satisfait	9,8 } 25,7	8,1 } 20,8	12,3 } 27,4	10,6 } 27,1	- 1,7 } -0,3
Ne sait pas	8,6	9,7	5,1	1,6	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français »

Une double évolution est apparue ces deux dernières années :

- D'une part, **le nombre d'allocataires « satisfaits » s'est accru** (+ 4 points). Ce mouvement est venu plus que compenser la baisse qui était intervenue en 1998 (Tableau 69).
- D'autre part, le nombre de prestataires ne se prononçant pas a continué à baisser. Cette évolution était, en effet, apparue dès 1998 ; elle s'est poursuivie depuis.

Il reste que le nombre de « mécontents » n'a pas bougé : 27 % des allocataires ne sont pas satisfaits de leur CAF.

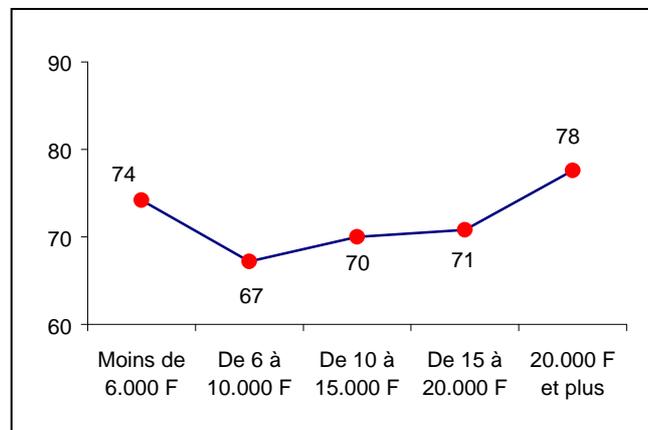
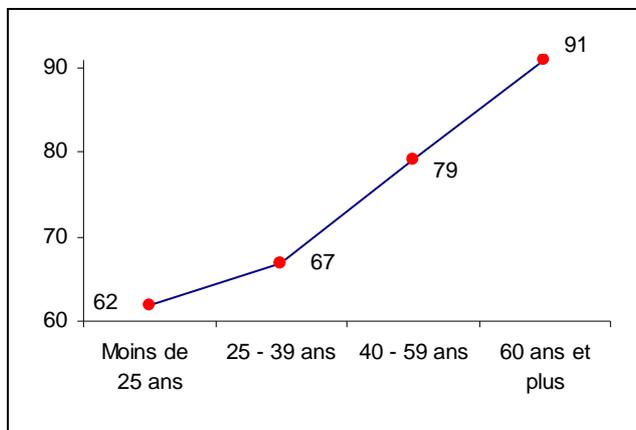
Les caractéristiques socio-démographiques des allocataires ne sont pas sans influence sur la satisfaction exprimée. On constate notamment que le contentement éprouvé croît régulièrement avec **l'âge** et qu'il est plus élevé **aux deux extrémités de la distribution des revenus** (Graphique 20).

Graphique 20

La satisfaction vis-à-vis des services rendus par les CAF en fonction de l'âge et des revenus mensuels

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Les retraités et les femmes au foyer sont satisfaits à plus de 80% des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales, alors que le taux d'insatisfaction atteint ou dépasse le tiers des membres des catégories de travailleurs indépendants, d'ouvriers, d'étudiants ou de chômeurs (Tableau 70).

La structure familiale joue également un rôle puisque les célibataires et les concubins sont nettement moins satisfaits (62%) que les personnes mariées (74%). La présence dans le foyer d'un jeune enfant a tendance à faire légèrement croître l'insatisfaction. Mais il n'y a vraiment de variations selon la taille de la famille (le taux de satisfaction passe de 70 % quand l'allocataire n'a pas d'enfants à 73 % quand il en a trois ou plus).

Enfin, **percevoir le RMI ou l'API contribue à l'expression d'un mécontentement un peu plus fort qu'en moyenne** : 30 % des bénéficiaires de ces prestations sont « insatisfaits » de leur Caisse. Toucher ces allocations est certainement révélateur d'une situation personnelle difficile, et de contraintes particulières qui conduisent peut-être à une exigence plus aiguë envers l'organisme payeur.

Tableau 70

Etes-vous satisfait des services rendus par votre CAF ?

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Oui	Non	Ne sait pas	Total
Ensemble des allocataires	71	27	2	100
Sexe :				
. Homme	69	29	2	100
Dont : homme actif	69	29	2	100
. Femme	73	26	1	100
Dont : femme active	69	30	1	100
Age :				
. Moins de 25 ans	62	33	5	100
. 25 – 39 ans	67	32	1	100
. 40 – 59 ans	79	19	1	100
. 60 ans et plus	91	9	0	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Inférieurs à 6.000 F	74	26	0	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	67	32	1	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	70	29	1	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	71	27	2	100
. Supérieurs à 20.000 F	78	18	5	100
PCS :				
. Indépendant	66	34	0	100
. Cadre supérieur, profession libérale	73	27	0	100
. Profession intermédiaire	71	25	4	100
. Employé	69	29	2	100
. Ouvrier	67	33	1	100
. Reste au foyer	81	19	0	100
. Retraité.....	90	10	0	100
. Autre inactif (étudiant).....	57	36	7	100
Situation professionnelle :				
. Actif occupé	69	29	2	100
. Inactif	79	20	1	100
. Chômeur	63	34	3	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, CEP	77	22	1	100
. BEPC	69	30	2	100
. BAC, niveau bac	67	29	4	100
. Diplôme du supérieur.....	74	25	1	100
Statut matrimonial :				
. Célibataire	62	33	4	100
. Marié(e)	74	24	1	100
. Vit en concubinage	62	37	1	100
. Séparé(e), divorcé(e)	77	23	0	100
. Veuf(ve)	91	9	0	100

A suivre

Tableau 70 - suite

Etes-vous satisfait des services rendus par votre CAF ?

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Oui	Non	Ne sait pas	Total
Ensemble des allocataires	71	27	2	100
Taille d'agglomération de résidence :				
Moins de 2.000 habitants	70	29	1	100
2.000 à 20.000 habitants	73	27	0	100
20.000 à 100.000 habitants	75	21	4	100
100.000 habitants et plus	71	26	2	100
Paris et agglomération parisienne	67	31	2	100
Perçoit une allocation-logement:				
. Oui	72	27	1	100
. Non	71	27	2	100
Perçoit un minimum social (API/RMI) :				
. Oui	70	30	0	100
. Non	71	27	2	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:				
. Oui	70	30	0	100
. Non	72	26	2	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	69	30	1	100
. Non	73	25	2	100
Nombre d'enfants de moins de 16 ans dans le foyer :				
. Aucun	70	28	3	100
. Un	71	29	0	100
. Deux	72	26	2	100
. Trois et plus	73	25	2	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : Au sein des allocataires de prestations familiales, 73% des personnes ayant à charge au moins trois enfants de moins de 16 ans se déclarent satisfaites des services rendus par leur Caisse, contre 71% de l'ensemble des allocataires en moyenne.

La satisfaction a progressé chez les jeunes, les gens âgés et les bénéficiaires d'un minimum social

En deux ans, les évolutions intervenues en matière de satisfaction globale ont été très contrastées :

* **D'un côté, la satisfaction a beaucoup progressé chez les retraités et les jeunes, les Franciliens et les titulaires de revenus moyens (Tableau 71).**

Ainsi, la satisfaction a gagné 15 points chez les plus de 60 ans, 9 points chez les moins de 25 ans, 7 points dans l'agglomération parisienne et chez les titulaires de revenus compris entre 10.000 et 15.000 F mensuels.

En fait, cet accroissement du contentement global vis-à-vis des CAF semble avoir touché surtout les inactifs (retraités, femmes au foyer), à l'exclusion des étudiants. Mais il a aussi affecté **les titulaires d'un minimum social** (+ 10 points) et les allocataires ayant un seul enfant à charge (+ 7 points), **c'est-à-dire deux des groupes qui contactent le plus leur Caisse.**

Tableau 71

Les catégories dans lesquelles la proportion d'allocataires satisfaits a le plus progressé en deux ans
(en %)

	Satisfaction exprimée en 2000	Evolution 1998 – 2000
60 ans et plus	91	+ 15
Retraité	90	+ 13
Bénéficiaire du RMI ou de l'API	70	+ 10
Moins de 25 ans	62	+ 9
Dispose, dans son foyer, de 10.000 à 15.000 F par mois	70	+ 9
Reste au foyer	81	+ 9
Réside à Paris ou dans son agglomération	67	+ 7
A un seul enfant à charge (de moins de 16 ans)	71	+ 7
Ensemble des allocataires	71	+ 4

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : en 2000, 70% des allocataires bénéficiaires du RMI ou de l'API sont satisfaits des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales, soit 10 points de plus qu'en 1998.

* **D'autre part, l'insatisfaction s'est amplifiée chez les étudiants, les travailleurs indépendants, les gens aisés, les chargés de familles nombreuses et les personnes vivant en concubinage (Tableau 72).** Mais même dans ces groupes, le mécontentement reste, faut-il le rappeler, largement minoritaire : il ne concerne jamais plus d'un tiers d'entre eux, sauf les étudiants (36 %) et les personnes vivant en concubinage (37 %).

Tableau 72

Les catégories dans lesquelles la proportion d'allocataires insatisfaits a le plus progressé en deux ans

(en %)

	Insatisfaction exprimée en 2000	Evolution 1998 – 2000
Etudiant	36	+ 15
Travailleur indépendant	34	+ 11
Dispose, dans son foyer, de 15.000 à 20.000 F par mois	27	+ 8
Vit en concubinage	37	+ 7
A trois enfants ou plus à charge (moins de 16 ans)	25	+ 7
Cadre supérieur	27	+ 6
Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois	18	+ 3
Ensemble des allocataires	27	=

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : en 2000, 36% des allocataires étudiants ne sont pas satisfaits des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales, soit 15 points de plus qu'en 1998.

La satisfaction est liée à la fréquence des contacts avec sa CAF, mais moins qu'il y a deux ans

En fait, on constate que les allocataires ayant contacté récemment leur CAF sont plus critiques qu'en moyenne : 30 % marquent leur insatisfaction (contre 27 % en moyenne et 22 % chez ceux qui n'ont eu aucun contact avec leur CAF dans les six derniers mois). Cet effet existait déjà en 1998, mais **il s'est beaucoup atténué, signe qu'il y a probablement eu, dans la période, amélioration ressentie dans les procédures de contact** : le taux d'insatisfaction des personnes ayant récemment contacté leur Caisse a reculé de 5 points (Tableau 73). En contrepartie, **l'insatisfaction a augmenté (+ 7 points) chez les individus n'ayant pas eu de relations récentes avec leur CAF.**

Tableau 73

La satisfaction globale vis-à-vis de sa CAF*
- Champ : Allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont :	
		A contacté au moins une fois sa CAF ⁽¹⁾	N'a pas contacté sa CAF ⁽¹⁾
. Satisfait	71 (+ 4)	70 (+ 6)	75 (+ 1)
. Pas satisfait	27 (=)	30 (- 5)	22 (+ 7)
Total (y c nsp)	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

(1) Il s'agit des contacts effectués dans les 6 derniers mois.

* Entre parenthèses, figure l'évolution 1998-2000

Le **mode** et la **fréquence** des contacts ont cependant leur importance dans la détermination du taux d'insatisfaction :

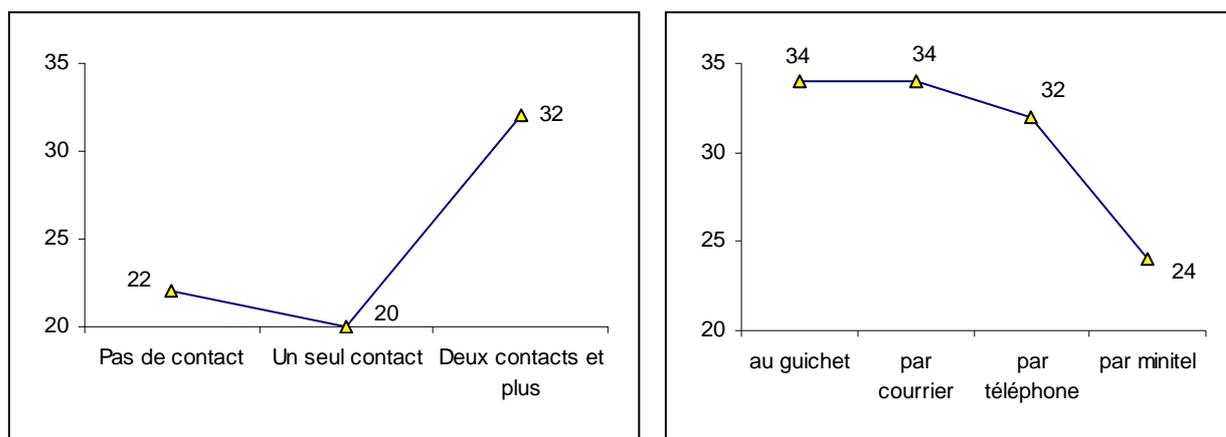
- **L'insatisfaction croît dès lors que le contact a été renouvelé au cours des six derniers mois** (Graphique 21). Les allocataires ayant réalisé un contact de façon isolée se montrent même moins mécontents (20%) que ceux qui n'ont pas eu l'occasion (ou le besoin) de contacter leur CAF sur la période (22%).
- **Le taux d'insatisfaction est maximal pour les personnes ayant écrit à leur CAF ou qui s'y sont rendus** (34%). A titre de comparaison, les allocataires ayant eu recours au Minitel ne se révèlent insatisfaits qu'à 24%.

Graphique 21

L'insatisfaction vis-à-vis des services rendus par les CAF

- Champ : Allocataires de prestations familiales -

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Quatre groupes d'allocataires

En fait, il est intéressant d'observer quelques « effets croisés » : dans certaines catégories, les contacts avec les CAF ont augmenté ; dans d'autres, ils ont reculé. Parallèlement, dans

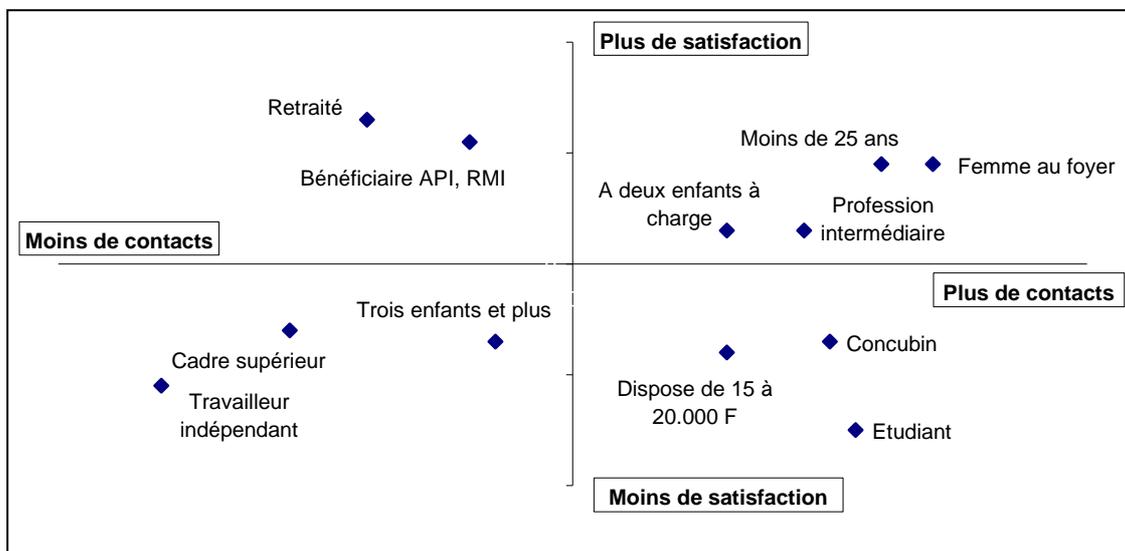
certaines groupes, la satisfaction vis-à-vis des CAF s'est améliorée, tandis que dans d'autres, elle s'est dégradée. Les principaux mouvements intervenus sont représentés au Graphique 23. On peut observer, en schématisant quelque peu le propos, **quatre groupes d'allocataires** :

- * **Ceux vis-à-vis desquels les CAF peuvent considérer être sur « la bonne voie ».** Dans ces groupes, en effet, la satisfaction est en hausse et le besoin de contacts diminue. On trouve ici les retraités et les titulaires d'un minimum social (API, RMI). Ce dernier cas est intéressant : les efforts faits par les CAF à destination de ce public semblent donc commencer à porter leurs fruits.
- * **Ceux où la hausse des contacts s'accompagne d'une hausse de la satisfaction.** On trouve surtout ici les femmes au foyer, les moins de 25 ans, les professions intermédiaires et les personnes ayant deux enfants à charge. Est-ce l'augmentation des contacts qui contribue à cette amélioration de la satisfaction ? Toujours est-il que dans ces groupes, le travail des CAF est aujourd'hui mieux apprécié.
- * **Ceux où on observe un double recul : celui des contacts et celui de la satisfaction.** Est-ce la prise de distance avec les CAF qui facilite l'expression d'une certaine insatisfaction ? Ou plutôt la montée d'un certain mécontentement qui incite à moins contacter sa Caisse ? On trouve surtout ici les travailleurs indépendants, les cadres supérieurs et les chargés de familles nombreuses.
- * **Enfin, ceux qui méritent aujourd'hui peut-être le plus d'attention :** étudiants, personnes qui vivent en concubinage et titulaires de revenus « moyens-hauts » (15.000 à 20.000 F/mois) ont augmenté leur fréquence de contacts avec leur CAF et ils s'avèrent pourtant plus insatisfaits des services rendus qu'il y a deux ans. Comme s'ils voulaient dire que les contacts effectués étaient précisément à l'origine de cette augmentation de l'insatisfaction.

Graphique 23

Evolution des contacts et de la satisfaction à l'égard des CAF (1998-2000)

- Analyse pour les groupes d'allocataires les plus significatifs -



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

En tout état de cause, le sentiment d'insatisfaction à l'égard de sa CAF va toujours de pair avec ce qu'on nommera **un état d'esprit général de mécontentement**, d'abord à l'égard de ses conditions de vie et de la société, mais aussi vis-à-vis du système des prestations familiales (Tableau 74) :

- En particulier, les allocataires insatisfaits des services rendus par leur CAF jugent que celle-ci **n'informe pas suffisamment** ses usagers (+ 16 points par rapport à l'ensemble des allocataires) ou **qu'elle ne contrôle pas assez les situations individuelles** des bénéficiaires (+ 12 points). Ils croient aussi plus volontiers que le système des prestations familiales est trop complexe. Dans le même temps, ils estiment que les prestations familiales accordées aux familles sont globalement insuffisantes (71%, soit + 7 points par rapport à la moyenne de l'ensemble des allocataires).
- Mais les critiques ne sont pas circonscrites au seul système des prestations familiales : dans ce groupe, on pense plus souvent que la justice française fonctionne très mal (+ 12 points) ou que la société a besoin de réformes radicales (+ 8 points). Ici, le cadre de vie quotidien apporte lui-même moins souvent satisfaction qu'en moyenne.

Tableau 74

**Quelques opinions sur-représentées
chez les allocataires globalement insatisfaits des services de leur CAF**
(27% des allocataires)

(en %)

<u>Opinions sur les prestations et sur les CAF</u>		
Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits	60	+ 16
Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas assez les situations individuelles des allocataires	54	+ 12
Tout à fait d'accord avec l'idée qu'il est difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales	54	+ 9
Pense qu'il y a des personnes qui ne touchent pas les prestations auxquelles elles ont pourtant droit	85	+ 8
Pense que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes ..	71	+ 7
Pense que le système des prestations familiales devrait être moins complexe	58	+ 4
<u>Autres opinions</u>		
Pense que la justice en France fonctionne très mal	32	+ 12
Pense que la société a besoin de se transformer profondément par des réformes radicales	38	+ 8
N'est pas satisfait de son cadre de vie quotidien	29	+ 8
Estime que son niveau de vie personnel va moins bien depuis dix ans	37	+ 8

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : Parmi les allocataires insatisfaits des services de leur CAF, 60 % sont tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits (soit 16 points de plus qu'en moyenne).

Ceci étant, on rappellera que quelle que soit la catégorie à laquelle ils appartiennent, **les allocataires sont toujours majoritairement satisfaits des services globalement rendus par leur CAF.**

4.3 La satisfaction varie sensiblement selon les sujets évoqués

Les services rendus par les Caisses sont donc, **dans leur globalité**, perçus de manière satisfaisante. Le bilan est, à vrai dire, plus mitigé quand on aborde plus concrètement quelques sujets précis décrivant l'action -ou la capacité de réaction- des CAF.

On peut s'interroger sur ce constat : est-ce à dire que ce qui l'emporte globalement dans le jugement favorable sur les Caisses est le fait qu'il s'agit **d'organismes payeurs**, versant des prestations auxquelles chacun est évidemment attaché ? Ou est-ce que cela tient au fait que les sujets précis évoqués dans le détail sont justement ceux sur lesquels il y a le plus de mécontentement ?

En tout état de cause, nous avons repris cette année les **six points** déjà soumis auparavant (en partie en 1995, puis en 1996 et 1998) à l'appréciation des allocataires : deux concernent

l'accueil ; deux autres, **l'efficacité** des CAF, tandis que les deux derniers ont trait à l'image **des efforts relationnels** des Caisses (Tableau 75). Si le bilan d'ensemble apparaît plutôt positif en ce qui concerne les efforts relationnels, il l'est nettement moins sur les autres sujets.

Tableau 75

Etes-vous tout à fait, assez, peu ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes ?

(Début 2000)

- Champ : ensemble des allocataires -

(en %)

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas	Total des allocataires
Accueil						
. On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone	13,9	16,8	14,2	52,7	2,3	100,0
. Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet	5,6	15,5	20,7	49,3	8,8	100,0
Efficacité						
. La CAF traite rapidement les dossiers	11,6	30,3	23,4	33,1	1,6	100,0
. Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	17,6	25,3	24,8	27,3	5,0	100,0
Efforts relationnels						
. Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre	9,6	19,2	28,2	41,0	2,1	100,0
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	14,6	46,6	19,0	14,7	5,2	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Examinons rapidement les jugements portés sur chacun des six points abordés.

4.3.1 L'accueil est le point le plus sujet aux critiques

Vu à travers les deux sujets traités, l'accueil est particulièrement contesté :

- **D'une part, 70% des allocataires ne sont pas d'accord avec l'idée que « quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet ».** Seulement 21% ont donc le sentiment qu'on n'attend pas trop.

Le fait de s'être effectivement rendu récemment au guichet d'une CAF renforce cette impression largement répandue : 76% des personnes qui s'y sont rendues ont le sentiment qu'on attend trop, contre 67% de ceux qui n'ont pas eu l'occasion de s'y rendre.

Dans le cas de contacts multiples (au moins deux contacts dans les six derniers mois), les critiques s'accroissent aussi (76 %).

La palme du mécontentement revient sans conteste aux habitants de Paris et de son agglomération qui, à 81 % (11 points de plus qu'en moyenne) estiment qu'on attend trop longtemps au guichet.

Quelques catégories trouvent moins à redire à propos de l'attente au guichet. Mais, exceptés les allocataires de plus de 60 ans (45 % seulement de critiques), le taux d'insatisfaction reste toujours supérieur aux 60 % : citons, par exemple, les étudiants (64 %), les habitants de communes de taille moyenne (60% dans les agglomérations de 20.000 à moins de 100.000 habitants), les allocataires disposant de revenus plutôt faibles (67% pour ceux disposant de moins de 10.000 F par mois).

- **D'autre part, les deux tiers des allocataires (67 %) ne croient pas qu'il est « facile de joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone ».**

Le jugement est plus sévère encore si on a soi-même contacté sa CAF par téléphone au cours des six derniers mois (71% de jugements négatifs), ou si on a eu besoin de la contacter à plusieurs reprises (76%).

Les Franciliens, les personnes vivant en concubinage et celles ayant à charge un enfant de moins de trois ans sont tout aussi critiques (de 75% à 77% de mécontentement exprimé).

Il se trouve quand même quelques groupes un peu plus cléments dans leur jugement, mais là encore les critiques sont toujours majoritaires, sauf chez les retraités et les personnes de plus de 60 ans (respectivement 45 % et 42 % de critiques). Les travailleurs indépendants (56 % de critiques), les habitants des villes moyennes (55% dans les agglomérations de 20.000 à 100.000 habitants) et les plus bas revenus (59%) font également preuve d'un peu plus de clémence relative dans leurs jugements.

Toujours est-il que, signe de ce mécontentement global vis-à-vis de l'accueil, **55 % de l'ensemble des allocataires ne sont finalement pas satisfaits, ni de l'attente au guichet, ni de la facilité à joindre sa CAF par téléphone**²⁴.

Mais l'élément peut-être le plus significatif sur ce sujet est l'évolution intervenue ces dernières années (Tableau 76) : **la critique s'est, au niveau global, sensiblement accrue**

²⁴ 12 % seulement sont satisfaits des deux et 24 % de l'un des deux critères (15 % se satisfont du téléphone, mais pas de l'attente au guichet ; 9 % pour la combinaison inverse). Enfin, 9 % sont indécis sur l'un ou l'autre (ou les deux) des deux aspects.

(+ 7 points depuis 1998 quant à l'attente trop longue au guichet, + 7 points quant à la difficulté de joindre sa CAF par téléphone).

Certes, ces évolutions proviennent pour beaucoup de la diminution des non-réponses (cf. Tableau D4 en annexe). Mais cette baisse des indécis a totalement profité aux critiques en ce qui concerne les relations téléphoniques. Ce n'est pas le cas pour le guichet : certains allocataires semblent reconnaître les efforts entrepris par les CAF pour réduire les délais d'attente (les avis positifs ont gagné 10 points en deux ans). Il reste que 70 % des prestataires pensent, en 2000, qu'on attend trop au guichet.

Tableau 76
Un accroissement sensible des critiques sur l'accueil

(% d'allocataires concernés)

	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Evolution 1998-2000
. On ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone	50	50	60	67	+ 7
. On attend trop au guichet	n.p.	52	63	70	+ 7

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

n.p. = non posé dans les mêmes termes l'année considérée.

Pour **l'attente au guichet**, on l'a dit, la baisse importante des indécis a engendré plus de suffrages pour les opinions positives (+ 10 points) que pour les opinions critiques (+ 7 points).

On peut donc construire un **indicateur** (solde évolutif des opinions positives et négatives) traduisant l'évolution catégorielle des jugements sur l'attente au guichet. Alors qu'en moyenne, cet indicateur s'est légèrement amélioré au niveau global (+ 3 points), **deux grands groupes** apparaissent (Tableau 77) :

- * **Ceux pour lesquels les jugements sur l'attente au guichet se sont plutôt améliorés** : on trouve ici surtout les jeunes et les plus défavorisés des allocataires. En particulier, les étudiants, les allocataires disposant de moins de 10.000 F/mois, ceux percevant une allocation-logement ou un minimum social ont vu leur satisfaction croître beaucoup plus que leur insatisfaction. **Ce qui est particulièrement encourageant pour l'institution, c'est que les personnes directement concernées (celles qui se sont rendues dans un guichet ou une permanence de la CAF) font partie de ce premier groupe** : leur satisfaction a cru de 8 points, pendant que dans le même temps, leur insatisfaction a baissé de 7 points (soit un différentiel de 14 points).
- * **Ceux pour lesquels, au contraire, les jugements se sont détériorés**. On trouve là surtout les gens aisés, les travailleurs indépendants, les diplômés de l'enseignement supérieur, les Parisiens ou, encore, les femmes au foyer.

Tableau 77

Les jugements concernant l'attente au guichet : les groupes ayant connu les plus fortes évolutions

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Indicateur d'évolution 1998 – 2000 ²⁵
Groupes où les jugements se sont améliorés :	
Etudiant	+ 31
Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants ..	+ 20
Dispose, dans son foyer, de moins de 6.000 F par mois	+ 16
Dispose, dans son foyer, de 6.000 à 10.000 F par mois	+ 15
Chômeur	+ 15
Vit en concubinage, est séparé ou divorcé	+ 15
S'est rendu au guichet de sa CAF au cours des 6 derniers mois ..	+ 14
Perçoit une allocation-logement	+ 13
Perçoit l'API ou le RMI	+ 13
Ouvrier	+ 11
Moins de 25 ans	+ 10
Ensemble des allocataires.....	+ 3
Groupes où les jugements se sont détériorés :	
Dispose, dans son foyer, de 10.000 à 15.000 F par mois.....	- 8
Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois	- 10
Diplômé de l'enseignement supérieur	- 10
Femme au foyer	- 11
Réside à Paris et dans son agglomération	- 13
Cadre supérieur	- 14
Ne perçoit pas d'allocation-logement.....	- 15
Travailleur indépendant	- 18

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : entre 1998 et 2000, les avis positifs ont augmenté, en moyenne, de 3 points de plus que les avis négatifs en ce qui concerne l'attente au guichet. Pour les étudiants, sur la même période, les avis positifs ont crû de 28 points et les avis négatifs ont baissé de 3 points, soit un différentiel d'évolution de + 31 points.

Pour ce qui concerne **la facilité à joindre sa CAF par téléphone**, la critique s'est accrue de 7 points sans que les avis positifs progressent. Il y a donc plutôt eu ici détérioration des jugements, sauf dans quelques rares cas. En particulier, on observe que **les personnes concernées (c'est-à-dire celles qui ont contacté leur CAF par téléphone dans les six derniers mois) présentent là aussi un différentiel d'évolution positif** (+ 5 points : les avis positifs ont crû d'environ deux points et les avis négatifs ont baissé d'environ 2 points). Autrement dit, les critiques sur la difficulté de joindre sa CAF par téléphone se sont accrues, sauf chez les allocataires qui ont recouru au téléphone dans le semestre écoulé.

²⁵ Il s'agit du solde évolutif (1998-2000) entre avis positifs et avis négatifs en ce qui concerne l'attente au guichet.

En définitive, il apparaît donc que si les jugements formulés sur l'accueil dans les CAF (guichet, téléphone) se sont plutôt détériorés depuis deux ans, cela n'est pas le cas pour les allocataires qui, précisément, se sont portés au devant de leur Caisse dans le dernier semestre. **Il y a peut-être là l'indication que l'effort engagé par les CAF sur ces sujets commence à être perçu par les usagers habituels.**

4.3.2 L'efficacité des CAF est encore mise en doute chez la moitié des allocataires

L'efficacité des CAF dans le traitement des dossiers a été jugée de deux points de vue différents : la rapidité, la possibilité d'erreurs. Examinons ces deux jugements :

- **Presque six allocataires sur dix (57 %) critiquent la lenteur du système** : ils n'ont pas le sentiment que « *la CAF traite rapidement les dossiers* ». Ce jugement dépend en fait de **la fréquence des contacts**, de **l'âge** et des **revenus** de l'allocataire.

D'abord, les personnes ayant effectué **un seul contact** avec leur CAF au cours des six derniers mois sont plutôt convaincues (52%) de la capacité de la Caisse à réagir rapidement. L'unicité du contact est là pour le leur prouver : ils n'ont pas eu à réitérer de démarche ; preuve, à leurs yeux, que la CAF est plutôt réactive. A contrario, lorsque deux contacts ou plus ont été effectués, l'opinion bascule et le sentiment dominant est que la CAF n'est pas rapide (61%).

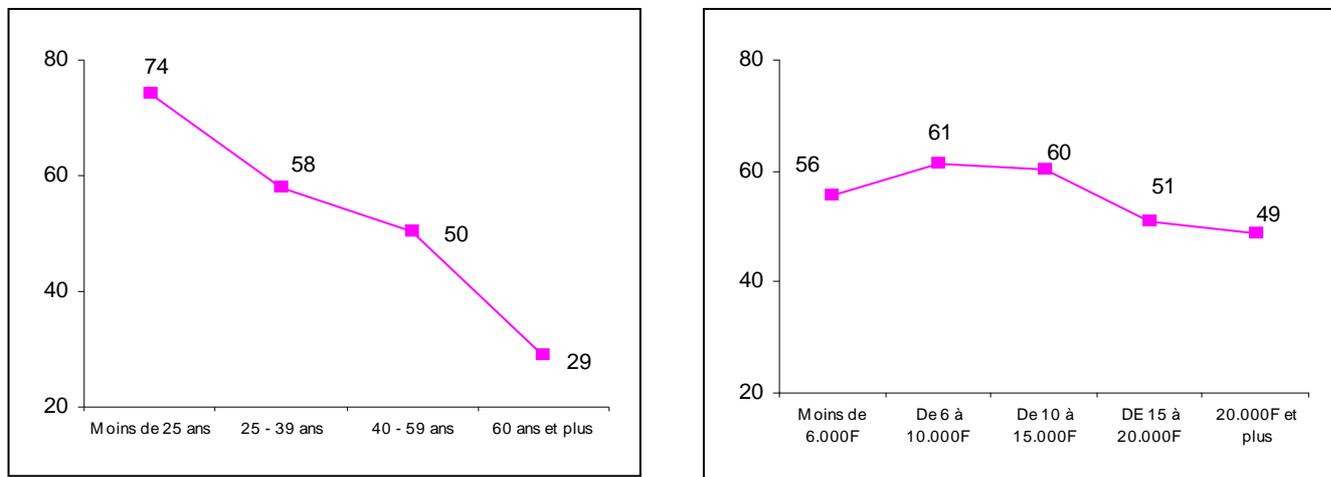
Mais surtout, les personnes les plus **âgées** et celles qui disposent des **revenus les plus élevés** apprécient davantage la réactivité de la CAF (Graphique 23). Les moins de 25 ans, les étudiants et les titulaires de bas revenus figurent par contre au rang des plus critiques. On peut imaginer que la réactivité de la Caisse est moins vitale pour les allocataires aisés.

Graphique 23

Les allocataires considérant que la CAF ne traite pas rapidement les dossiers

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Le **nombre d'enfants à charge** est, également, discriminant : les allocataires ayant deux enfants ou plus ont, plus que les autres, le sentiment que l'institution réagit vite (à 46%-48 %, contre 42 % en moyenne). Cela est peut-être dû au caractère quasi automatique du versement des allocations familiales. En revanche, chez les allocataires sans enfants ou n'en ayant qu'un seul, on estime que les CAF ne sont pas rapides (60%-61 %) : les justificatifs demandés sont effectivement plus nombreux (on peut penser, par exemple, aux déclarations de ressources le plus souvent obligatoires dans ces cas-là). On notera par ailleurs que les parents d'un tout jeune enfant (moins de 3 ans) sont assez critiques (60%). De même que les habitants de communes rurales et des grosses agglomérations (plus de 100.000 habitants, Paris y compris).

Enfin, on observe que 63 % des allocataires ayant contacté leur CAF **par écrit** dans les six derniers mois trouvent que les Caisses **ne sont pas rapides** (contre 57 % en moyenne).

- **Un peu moins sévère est le jugement porté sur l'infailibilité du calcul des aides.** Néanmoins, si 43 % des prestataires estiment « *qu'il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales* », **52% pensent le contraire.**

Là encore, **la multiplicité des contacts effectués** joue en défaveur des CAF : les allocataires ayant contacté plusieurs fois leur Caisse dans les 6 mois sont majoritairement convaincus que la CAF est faillible (59%). D'ailleurs, tout contact, qu'il ait été effectué par courrier (61%), au guichet (59%) ou par téléphone (57%), est synonyme de doute quant à la capacité des CAF à calculer les prestations de manière infailible.

On constate, par ailleurs, que les allocataires les plus critiques à ce sujet sont ceux qui disposent des revenus les plus faibles : chômeurs (critiques à 60%), ouvriers (59%), moins de 25 ans (59%), bénéficiaires d'une allocation-logement ou d'un minimum social (56%)... On peut se demander si, pour ces allocataires, la critique traduit une expérience concrète ou n'est pas plutôt révélatrice du sentiment que les prestations, dans leur cas personnel, sont insuffisantes et qu'elles mériteraient d'être augmentées (d'où ce sentiment

diffus que la CAF « se trompe »). A titre d'illustration, on remarque que 67% des allocataires qui estiment que la CAF n'est pas infaillible pensent que les prestations destinées aux familles sont insuffisantes (contre 64% des allocataires en moyenne et 54% de l'ensemble de la population).

Au total, en matière de rapidité de traitement des dossiers, les jugements négatifs continuent à l'emporter, comme il y a deux ans, mais le partage entre appréciations négatives et positives est presque équilibré pour ce qui concerne l'infaillibilité des calculs (Tableau 78).

Tableau 78

Des évolutions plus mitigées en ce qui concerne l'efficacité de gestion des dossiers

	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	(en %) Evolution 1998-2000
. La CAF ne traite pas rapidement les dossiers	n.p.	49	57	57	=
. Il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales	52	44	48	52	+ 4

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».
n.p. = non posé l'année considérée.

On peut à nouveau ici, pour chacun des deux sujets, calculer le solde évolutif des opinions positives et négatives afin d'apprécier **l'évolution catégorielle** des jugements depuis 1998. Deux constats principaux s'en dégagent (voir Tableaux D7 et D8 en annexe) en ce qui concerne le travail des CAF :

- Les jugements sur la rapidité de traitements des dossiers se sont sensiblement améliorés, depuis 1998, chez les individus s'étant rendus récemment au guichet de leur CAF. Il y a là le signe que le travail des Caisses est mieux compris.
- Les jugements sur l'infaillibilité des calculs des prestations se sont améliorés chez les bénéficiaires d'un minimum social. Mais ils se sont dégradés chez les allocataires qui ont écrit à leur CAF récemment. Peut-on en conclure que, quand on écrit à sa Caisse, c'est souvent –et plus qu'il y a deux ans- parce qu'on a le sentiment qu'il y a eu une erreur dans le calcul des prestations ?

4.3.3 Les efforts relationnels des Caisses sont reconnus

C'est sur **leurs efforts relationnels** que les CAF obtiennent les meilleurs taux de satisfaction puisque les deux assertions proposées recueillent, cette fois, une majorité d'avis positifs :

- D'un côté, **69% des allocataires réfutent l'idée que « les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre »**. Certes, 29% des allocataires semblent « troublés » devant la correspondance envoyée par les Caisses, mais une bonne majorité est satisfaite de la « lisibilité » des courriers qui lui sont adressés.

Le plus remarquable est que, quels que soient les groupes étudiés, la satisfaction domine : elle peut atteindre 75% chez les femmes au foyer, voire 79% chez les membres des professions intermédiaires. Dans le cas d'un contact unique avec sa CAF, le taux de satisfaction est également particulièrement élevé (74%).

Les allocataires qui expriment le plus de difficultés à comprendre les courriers de la CAF sont les gens âgés (37% des allocataires âgés de 60 ans et plus s'en plaignent), les ouvriers et les chômeurs (37% également), les personnes ayant à charge un seul enfant (31%). 32 % des allocataires percevant l'API ou le RMI se plaignent également du manque de lisibilité des courriers de la CAF, comme 32 % des personnes s'étant récemment déplacées au guichet. **En vérité, le pourcentage de critiques ne dépasse jamais ici les 37 %.**

- D'autre part, **61% des prestataires estiment que « la CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires ».** Tous les groupes socio-démographiques sans exception éprouvent majoritairement ce sentiment d'effort relationnel des Caisses.

Deux catégories se montrent cependant un peu plus réfractaires à cette idée : les ouvriers (41% réfutent l'idée que la CAF fait de tels efforts) et les habitants de Paris et son agglomération (44%).

Néanmoins, l'existence d'un contact récent entre l'allocataire et sa CAF a tendance à le faire douter en partie de la réalité de ces efforts : 37% des allocataires s'étant récemment rendus au guichet, 38% de ceux ayant écrit ou téléphoné ont des doutes sur les efforts déployés par l'Institution (contre 34% des allocataires en moyenne). Si les contacts ont été renouvelés, le scepticisme atteint même 39%.

En tout état de cause, il est remarquable que depuis deux ans, **les efforts relationnels des CAF sont de mieux en mieux reconnus** (Tableau 79) : l'opinion selon laquelle les Caisses font des efforts pour améliorer leurs relations avec les allocataires a progressé de 11 points depuis 1998 ; de plus en plus de prestataires (+ 4 points) considèrent, par ailleurs, que les courriers envoyés par les CAF ne sont pas difficiles à comprendre (voir aussi Tableau D6 en annexe).

Tableau 79
Une amélioration des jugements sur les efforts relationnels des CAF

	Début 1996	Début 1998	Début 2000	(en %) Evolution 1998-2000
. Les courriers des CAF ne sont pas difficiles à comprendre	65	65	69	+ 4
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec ses allocataires	52	50	61	+ 11

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

En ce qui concerne **la lisibilité des courriers**, l'évolution positive intervenue depuis 1998 a été particulièrement forte aussi bien chez les gens aisés que chez les jeunes ou chez les bénéficiaires d'un minimum social. Néanmoins, les jugements se sont, sur ce point, dégradés chez les chômeurs et les travailleurs indépendants (voir Tableau D9 en annexe).

Pour ce qui a trait **aux efforts menés par les CAF pour améliorer les relations avec leurs usagers**, l'évolution 1998-2000 a été positive dans toutes les catégories, sauf les retraités (ou les personnes de plus de 60 ans, *cf.* Tableau D10 en annexe).

Accueil et rapidité de traitement des dossiers sont « les points noirs »

En tout état de cause, on remarque que quel que soit le sujet précis évoqué (accueil, efficacité, effort relationnel des Caisses), les allocataires « globalement insatisfaits » de leur CAF **sont systématiquement plus mécontents que les autres** (Tableau 80) : 84 % considèrent qu'on ne peut pas facilement joindre sa CAF par téléphone, 87 % qu'on attend trop au guichet, 87 % critiquent la rapidité avec laquelle sont traités les dossiers. L'éventualité d'erreurs dans les calculs des prestations est également plus présente à l'esprit des « insatisfaits » (66 %). Et leur jugement sur les efforts relationnels des Caisses est considérablement plus sévère qu'en moyenne (seulement 35 % les reconnaissent).

Tableau 80
Le pourcentage d'allocataires en accord avec chacune des propositions
(Début 2000)

	Allocataires globalement « satisfaits » des services rendus par leur CAF	Ensemble des allocataires (A)	Allocataires globalement « insatisfaits » des services rendus par leur CAF (B)	Différence (B) – (A)
<i>(en %)</i>				
Accueil				
. On ne peut pas joindre facilement sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone	61	67	84	+ 17
. On attend trop au guichet	64	70	87	+ 17
Efficacité				
. La CAF ne traite pas rapidement les dossiers	45	57	87	+ 30
. Il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales	47	52	66	+ 14
Efforts relationnels				
. Les courriers des CAF ne sont pas difficiles à comprendre	74	69	60	- 9
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	71	61	35	- 26

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

En particulier, le Tableau 80 appelle deux remarques importantes :

- * Même chez les allocataires « globalement satisfaits » de leur CAF, 64 % estiment qu'on attend trop au guichet et 61 % qu'il est difficile de joindre sa CAF par téléphone. **L'accueil est donc bien aujourd'hui le « point noir » de l'action des Caisses.**
- * Chez les allocataires « globalement insatisfaits » de leur CAF, les critiques sont particulièrement aiguës en ce qui concerne **la rapidité de traitement des dossiers** (30 points d'écart par rapport à la moyenne) et **les efforts relationnels des CAF** (26 points d'écart). **Ces deux critères prennent donc une place importante dans les jugements formulés sur l'image globale des Caisses.**

4.4 Les améliorations à mettre en œuvre par les CAF : d'abord des explications sur le calcul des prestations ; ensuite améliorer les relations téléphoniques

Comme en 1996 et 1998, les allocataires ont été à nouveau conviés à classer, parmi six améliorations possibles, les deux qui leur semblaient les plus importantes à engager.

Si l'on ne tient compte que des **premières réponses**, deux attentes sont quasiment au coude à coude (Tableau 81) :

- **Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations** (27 % des voix). Sur ce point précis, ce sont les allocataires **âgés** qui sont particulièrement demandeurs (39% pour les plus de 60 ans et 41% pour les retraités).

Les allocataires qui n'ont pas eux-mêmes contacté leur CAF au cours des six derniers mois sont un peu plus en attente d'explications sur les conditions d'attribution et de calcul des prestations familiales (*cf.* Tableau D11 en annexe).

Les jugements portés sur les Caisses influent d'ailleurs quelque peu sur les attentes : les allocataires qui jugent que la CAF traite rapidement les dossiers (*a priori*, donc, une qualité) souhaitent plus souvent, dans le même temps, qu'elle explique mieux les conditions d'attribution et le calcul des prestations (à 33%, contre 23% de ceux qui ne jugent pas la CAF rapide dans le traitement des dossiers). On observe le même phénomène chez les allocataires qui trouvent facile de joindre sa CAF par téléphone : ils attendent plus souvent (36%) qu'elle améliore ses explications. Tout se passe donc comme si les louanges contenaient leur part de critiques plus ou moins explicites : la rapidité ou la facilité de contact laisse transparaître un besoin accru d'explications. *A contrario*, les allocataires critiquant leur CAF pour le manque de lisibilité des courriers sont plus enclins à attendre d'elle en priorité des explications (32%, contre 25% pour les allocataires jugeant les courriers de la CAF faciles à comprendre).

- **Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires vient en deuxième place** (26 %). Cette revendication est un peu plus pressante chez les professions intermédiaires (32%), les bénéficiaires de l'API et du RMI (32%) ou chez les allocataires résidant dans de toutes petites agglomérations (31%).

Le fait d'avoir contacté à de multiples reprises sa CAF dans les six derniers mois incite à réclamer une amélioration des relations téléphoniques (30%, contre 22% dans le cas de non-contact, *cf.* Tableau D11). Les allocataires ayant utilisé le téléphone ou ceux qui se sont déplacés au guichet sont plus nombreux aussi à réclamer une amélioration des relations téléphoniques (29%, *cf.* Tableau D12 en annexe).

Enfin, les allocataires qui trouvent difficile de joindre leur CAF au téléphone sont nettement plus nombreux à demander que celle-ci améliore lesdites relations téléphoniques (35%).

On retrouve donc là deux des éléments fortement mis en question par les prestataires : **ils souhaitent, d'une part, plus d'informations sur les modes de calcul des prestations et, d'autre part, pouvoir contacter rapidement leur CAF, sans avoir à se déplacer.**

Remarquons cependant qu'une autre des critiques des allocataires portait **sur l'insuffisance des contrôles de situation** (voir chapitre III). Or il est frappant de constater que la demande de contrôles accrus ne prend, en termes relatifs, que la dernière place du classement. La dimension de contrôle est ici surtout réclamée par deux groupes : les travailleurs indépendants (16%) et les ruraux (11% de ceux qui résident dans une agglomération de moins de 2.000 habitants). Mais manifestement, cette attente arrive derrière les désirs, **plus concrets**, d'explications accrues et d'amélioration de l'accueil téléphonique.

Tableau 81

Voici six améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années. Pouvez-vous me dire quelles sont, pour vous personnellement, les deux plus importantes ?

(Début 2000)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

<i>(Classement par ordre décroissant du cumul des deux réponses)</i>	<i>(en %)</i>		
	Réponse 1	Réponse 2	Cumul 1 + 2
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations	27,0	16,7	43,7
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	13,1	24,5	37,6
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	25,9	11,0	36,9
. Multiplier les antennes locales et les permanences	12,2	18,9	31,1
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	13,2	14,1	27,3
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires .	6,6	11,7	18,3
. <i>Ne sait pas, non réponse</i>	2,0	3,2	
Total des allocataires	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

L'amélioration des conditions d'accueil au guichet des Caisses est évoqué, au premier chef, par 13% des allocataires (18% de ceux disposant des revenus les plus faibles, des femmes au foyer ou des Franciliens). Cet aspect est également évoqué par 18% des allocataires les plus directement concernés, c'est-à-dire ceux qui se sont rendus, dans les six derniers mois, au guichet de leur CAF.

Le raccourcissement des délais de traitement est également souvent évoqué, mais le plus couramment en seconde réponse. Pour deux catégories d'allocataires, la rapidité de traitement s'avère cependant particulièrement cruciale : il s'agit des moins de 25 ans (24% de leurs premières citations) et des chômeurs (20%).

Les employés, les cadres supérieurs et les allocataires disposant de plus de 20.000 F de revenus mensuels réclament, à 16%, en premier choix, une multiplication des points d'accueil (contre 12% en moyenne). Mais il n'en reste pas moins que « **la multiplication des points de contacts** » (antennes locales, permanences) est plutôt citée en deuxième réponse.

Si bien que la hiérarchie des améliorations attendues est quelque peu bouleversée quand on tient compte des deux réponses cumulées : le raccourcissement des délais de traitement des dossiers passe alors **avant** l'amélioration des relations téléphoniques (Tableau 81).

Autrement dit, **les usagers des CAF ne semblent pas attendre une amélioration unique**, qui primerait sur toutes les autres, mais une série d'avancées probablement très dépendantes des situations individuelles et de l'expérience relationnelle de chacun avec sa Caisse.

En tout état de cause, on retrouve, dans l'analyse de **l'évolution** des attentes d'amélioration, quelques-uns des « soucis » actuels des allocataires (Tableau 82) :

- * **Ce sont les attentes en matière d'accueil qui ont augmenté ces deux dernières années** : améliorer les relations téléphoniques (+ 4 points), multiplier les antennes (+ 3 points), améliorer l'accueil dans les CAF (+ 2 points).
- * Le raccourcissement des délais de traitement est relativement moins évoqué cette année (- 8 points).
- * Enfin, **les explications sur les conditions d'attribution et de calcul des prestations** restent en tête des attentes, sans véritables fluctuations depuis quatre ans.

Tableau 82

Les améliorations jugées les plus importantes par les allocataires (cumul des deux réponses)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2000)	Début 1996 (A)	Début 1998 (B)	Début 2000 (C)	Evolution 1998 – 2000 (C) – (B)
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations	45	45	44	- 1
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	42	46	38	- 8
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	30	33	37	+ 4
. Multiplier les antennes locales et les permanences	32	28	31	+ 3
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	23	25	27	+ 2
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires ..	24	21	18	- 3

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

En moyenne, donc, les attentes concernant **les améliorations des relations téléphoniques** ont progressé de 4 points (sur l'ensemble des deux citations). Certains groupes ont connu, sur la période, une progression beaucoup plus importante encore (Tableau 83) : cela concerne, en particulier, les plus âgés des allocataires, les Franciliens et les bénéficiaires d'un minimum social. Au contraire, cette attente d'amélioration des relations téléphoniques, même si elle reste élevée, a reculé chez les individus ayant récemment contacté leur CAF par téléphone, **signe peut-être que les usagers habituels ont le sentiment que la situation commence, sur ce point, à s'améliorer.**

Tableau 83

L'amélioration des relations téléphoniques : les catégories où les attentes ont le plus évolué

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Attente exprimée en 2000	Evolution 1998 – 2000
60 ans et plus	30	+ 19

Perçoit l'API ou le RMI	46	+ 12
Réside à Paris et dans son agglomération	44	+ 12
A un seul enfant à charge (de moins de 16 ans)	41	+ 10
N'a pas contacté récemment sa CAF par téléphone	35	+ 10
N'a aucun enfant à charge (de moins de 16 ans)	32	+ 8
Ensemble des allocataires	37	+ 4
Diplômé de l'enseignement supérieur	33	- 3
A récemment contacté sa CAF par téléphone	40	- 5
A trois enfants ou plus à charge (de moins de 16 ans)	33	- 6
Travailleur indépendant	31	- 11

Source : CREDOC, Enquêtes « *Conditions de vie et Aspirations des Français* ».

Exemple de lecture : en 2000, 46% des allocataires percevant l'API ou le RMI attendent que les CAF améliorent la qualité des relations téléphoniques avec leurs usagers, soit 12 points de plus qu'en 1998.

Les attentes relatives à **la multiplication des antennes et des points d'accueil** ont crû, sur la période, de 3 points (de 28% à 31%). Cette préoccupation retrouve ainsi quasiment son niveau de 1996. Parmi les allocataires qui marquent cette année un regain d'intérêt pour cette amélioration, on trouve surtout les chargés de familles nombreuses, les habitants d'agglomérations de taille moyenne et les ouvriers (Tableau 84). *A contrario*, les allocataires plus démunis (chômeurs, disposant de moins de 6.000 F par mois, bénéficiant du RMI ou de l'API) ont réduit leurs attentes sur ce point.

Tableau 84

La multiplication des antennes et points d'accueil : les catégories où les attentes ont le plus évolué

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Attente exprimée en 2000	Evolution 1998 – 2000
Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants ...	32	+ 11
Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois	37	+ 9
A au moins trois enfants à charge (de moins de 16 ans).....	36	+ 9
Ne perçoit pas d'allocation-logement	35	+ 9
Ouvrier.....	29	+ 8
Ensemble des allocataires.....	31	+ 3
Perçoit l'API ou le RMI.....	21	- 3
Dispose, dans son foyer, de moins de 6.000 F par mois	31	- 4
Chômeur	27	- 5
Séparé, divorcé	26	- 7
Profession intermédiaire	26	- 9

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : en 2000, 21% des allocataires percevant l'API ou le RMI attendent que les CAF multiplient leurs antennes et points d'accueil, soit 3 points de moins qu'en 1998.

Enfin, sous l'effet de la hausse des attentes d'améliorations relatives à l'accueil (relations téléphoniques, multiplication des lieux d'accueil, conditions d'accueil), **l'intérêt pour le raccourcissement des délais de traitement** des dossiers a globalement reculé de 8 points entre 1998 et 2000 (Tableau 85). Ce recul a globalement affecté **toutes les catégories**, sauf les allocataires jeunes, célibataires, chômeurs ou étudiants (Tableau 85). Ces prestataires, traditionnellement critiques, maintiennent donc un fort niveau de demandes d'amélioration des délais.

Tableau 85

Le raccourcissement des délais de traitement : les catégories où l'attente a progressé

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Attente exprimée en 2000	Evolution 1998 – 2000
Célibataire	55	+ 12
Chômeur	49	+ 4
Moins de 25 ans.....	51	+ 2
Employé.....	39	+ 1
Etudiant.....	51	+ 1
Ensemble des allocataires.....	38	- 8

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : en 2000, 49% des allocataires chômeurs attendent que les CAF raccourcissent leurs délais de traitement, soit 4 points de plus qu'en 1998 (alors qu'en moyenne, cette attente a reculé de 8 points).

Chapitre V

Quelques opinions sur la petite enfance

La croissance remarquable, ces dernières décennies, des taux d'activité féminine²⁶ rend de plus en plus crucial, pour les jeunes parents, la période d'accueil du tout-petit. Quelle solution adopter ? A t-on, d'ailleurs, réellement le choix puisque pour beaucoup, la solution finalement trouvée ne ressemble pas forcément à l'idéal rêvé ? En fait, les compromis sont multiples, faits d'arbitrages entre les structures existantes, les places réellement disponibles, les horaires d'accueil, les ressources ... Quant à l'opinion publique, s'est-elle réellement faite à l'idée que les parents puissent choisir de confier à autrui leur tout jeune enfant afin de continuer à travailler ?

Cette année, trois questions relatives à la petite enfance, et plus particulièrement sur les modes d'accueil, ont donc été reprises afin d'actualiser les données déjà disponibles antérieurement sur ces sujets. Deux éléments principaux se dégagent des réponses fournies :

- * **L'assistante maternelle agréée** reste en tête des modes d'accueil jugés le plus satisfaisants. Sur ce sujet, d'une façon générale, peu de changements sont intervenus depuis 1997 : la hiérarchie des préférences n'a pas fondamentalement varié.
- * Près de neuf Français sur dix estiment préférable que les parents, lorsqu'ils ont de jeunes enfants, puissent **moduler** leur temps d'activité professionnelle. C'est **l'arrêt temporaire d'activité** qui est le plus souvent préconisé, devant la réduction des horaires de travail (temps partiel choisi). Pour les enquêtés, c'est plutôt à la **mère** de s'adapter à la situation.

²⁶ En 1990, les deux tiers des mères d'au moins un enfant de moins de trois ans, exerçaient une activité professionnelle. Le taux atteignait même 81% lorsque les mères n'avaient qu'un seul enfant de moins de trois ans. Source : INSEE, recensement de la population 1990.

5.1 Le mode d'accueil le plus « satisfaisant » demeure l'assistante maternelle agréée

Pour presque un Français sur trois (32 % exactement), le mode d'accueil le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge est l'assistance maternelle agréée, devant la garde par les grands parents (24%) et la crèche collective (22%). Les grandes tendances observées depuis quelques années se confirment : place de tête pour l'assistante maternelle agréée, diminution des partisans de la garde par les grands-parents, de plus en plus talonnés par les adeptes de la crèche (Tableau 86).

On note que pour la première fois cette année, les crèches familiales dépassent, en nombre de citations, les assistantes maternelles non agréées.

Quant à la garde à domicile par une personne rémunérée, son taux de citations est en nette baisse (- 3 points par rapport à 1997). On peut supposer que ce sont les modifications intervenues autour de l'AGED (diminutions conjointes de la prise en charge des cotisations sociales et des crédits d'impôt) qui ont ici exercé leur influence.

Au total, donc, **les modes de garde individuels** – ou individualisés – **tiennent le haut du pavé** : ils sont cités par 68% des Français (contre 71% en 1997, la baisse étant totalement imputable à la diminution de citations de la garde à domicile). Halte-garderies et crèches reçoivent le suffrage de 24% des enquêtés. La crèche familiale, quant à elle, se situe entre ces deux types d'organisation, l'enfant partageant son temps entre le domicile d'une nourrice et des espaces de rencontre en milieu collectif.

Tableau 86

Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les parents travaillent ? *

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2000)	Début 1988	Début 1989	Début 1990	Début 1991	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Evolution 1997-2000
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	23,8	26,0	26,2	26,3	29,1	31,7	32,4	+ 0,7
. Garde par les grands-parents...	26,8	26,6	26,5	26,0	27,2	24,4	23,7	- 0,7
. Crèche collective, crèche (s.a.i.)	17,1	18,1	21,4	23,2	18,2	22,2	22,4	+ 0,2
. Garde à domicile par une personne rémunérée	10,0	9,1	9,7	10,2	8,0	11,6	8,3	- 3,3
. Crèche familiale	5,9	5,6	3,7	3,2	5,2	2,7	4,2	+ 1,5
. Nourrice non agréée	6,0	7,8	6,9	6,3	6,4	3,3	3,5	+ 0,2
. Halte garderie	1,3	1,6	1,2	1,0	1,5	1,3	2,0	+ 0,7
. Autre	1,7	2,8	1,9	2,3	1,8	1,2	1,2	-
. Ne sait pas	7,5	2,4	2,5	1,5	2,6	1,6	2,2	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

* De 1988 à 1994, la question était formulée comme suit : « Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge lorsque sa mère travaille ? ». Précisons qu'il s'agit d'une question ouverte, sans proposition de réponses.

Les préférences évoquées ci-dessus émanent de **l'ensemble de la population** : les personnes ayant déjà élevé leurs enfants, ou n'en ayant jamais eu, ont bien entendu, comme les autres, donné leur avis. Essayons de déterminer plus exactement l'opinion des personnes **réellement concernées** :

- Considérons dans un premier temps **les personnes ayant à charge un enfant en bas âge**, c'est-à-dire un enfant de moins de 3 ans ou de moins de 6 ans. Elles sont, à vrai dire, plus encore attirées par les **assistantes maternelles agréées** (+ 6 points par rapport à l'ensemble de la population), au détriment de la garde par les grands parents (- 5 points par rapport à la moyenne, Tableau 87) et de la crèche collective (- 2 ou - 3 points).

Ce résultat traduit, par rapport à 1997, une légère montée des préférences envers l'assistante maternelle agréée : il y a trois ans, 36 % des parents d'enfants de moins de 6 ans optaient pour elle, contre 39 % aujourd'hui. Le taux de citations de la crèche collective, quant à lui, n'a pas varié (20 %), mais celle-ci est maintenant passée, chez les jeunes chargés de famille, devant la garde par les grands-parents, ce qui n'était pas le cas en 1997.

Tableau 87

**Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge,
lorsque les parents travaillent ?**

(Début 2000)

(en %)

<i>(Classement par ordre décroissant des réponses de la première colonne)</i>	Ensemble de la population	Dont :	
		A au moins un enfant de moins de 3 ans	A au moins un enfant de moins de 6 ans
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	32	38	39
. Garde par les grands-parents	24	19	19
. Crèche collective, crèche (s.a.i.)	22	19	20
. Garde à domicile par une personne rémunérée	8	8	7
. Crèche familiale	4	6	5
. Nourrice non agréée.....	4	3	3
. Halte garderie	2	4	3
. Autre	1	3	2
. <i>Ne sait pas</i>	2	1	1
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 24% de la population estiment que la garde par les grands-parents est le mode de garde le plus satisfaisant ; c'est l'opinion de seulement 19% des personnes ayant au moins un enfant de moins de 6 ans à charge.

- Si on considère maintenant les seules personnes appartenant à un foyer où les deux conjoints sont actifs **et** qui ont à charge un jeune enfant, **le taux de citations de la nourrice agréée s'accroît encore** : 46% des personnes ayant un enfant en bas âge et vivant en couple, les deux conjoints étant actifs, revendiquent ce mode de garde comme étant le plus satisfaisant (que l'enfant à charge ait moins de 3 ou moins de 6 ans). La crèche recueille environ 20% des suffrages, devant la garde par les grands-parents (14% de citations, soit 10 points de moins que dans l'ensemble de la population).

Tableau 88

Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les parents travaillent ?

(Début 2000)

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de la première colonne)	Ensemble de la population	Dont :	
		Couple bi-actif avec au moins un enfant de moins de 3 ans ⁽¹⁾	Couple bi-actif avec au moins un enfant de moins de 6 ans ⁽²⁾
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	32	46	46
. Garde par les grands-parents	24	14	14
. Crèche collective, crèche (s.a.i.)	22	19	20
. Garde à domicile par une personne rémunérée	8	6	7
. Crèche familiale	4	7	5
. Nourrice non agréée.....	4	4	4
. Halte garderie	2	1	2
. Autre	1	2	1
. Ne sait pas	2	2	2
Total	100,0	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 24% des enquêtés estiment que la garde par les grands-parents est le mode de garde le plus satisfaisant. C'est l'opinion de seulement 14% des personnes faisant partie d'un couple où les deux conjoints sont actifs et ayant un enfant de moins de 6 ans à charge.

(1) Echantillon de 116 personnes.

(2) Echantillon de 183 personnes.

Il reste à savoir comment interpréter ces résultats. Des investigations antérieures²⁷ ont bien montré que le mode d'accueil le plus satisfaisant (la nourrice agréée au début 1997) n'était pas forcément celui qui était considéré comme le plus bénéfique pour l'enfant (la crèche collective) ou le moins coûteux pour les parents (la crèche collective également). Les éléments qui suivent peuvent, enfin, donner à penser que les réponses ne sont pas non plus sans rapport avec l'offre existante sur le marché ou avec les politiques publiques mises en œuvre.

²⁷ « Accueil des jeunes enfants, conciliation vie professionnelle - vie familiale et opinions sur les prestations familiales », CREDOC, collection des rapports n°191, juin 1998.

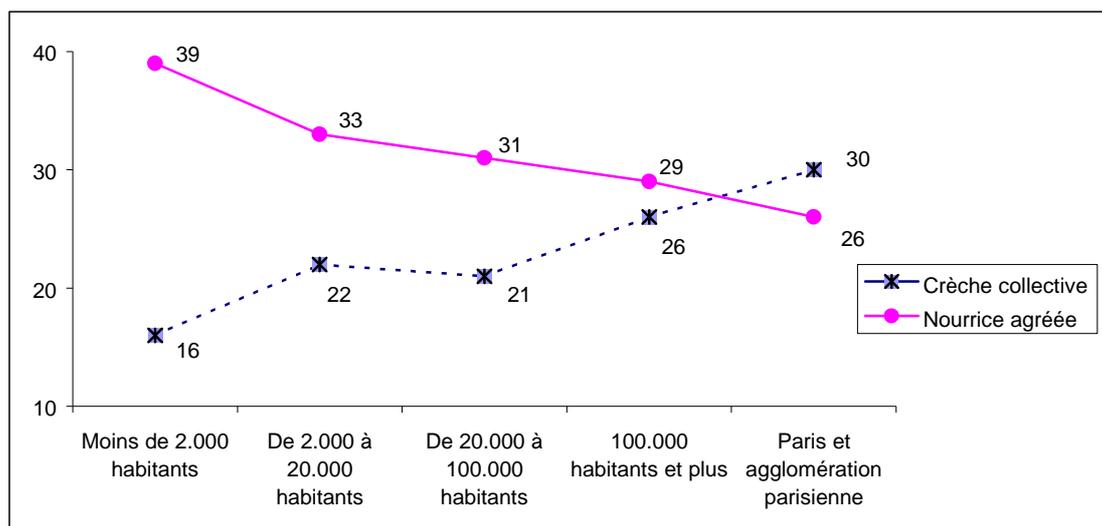
La nourrice agréée : le choix des jeunes parents

Comme nous l'avons déjà montré, la nourrice agréée est **le choix privilégié des personnes ayant concrètement à faire garder leur jeune enfant** (46% chez les personnes actives et ayant à charge un enfant en bas âge). De fait, c'est la préférence des individus en âge d'avoir des jeunes enfants à faire garder (25-39 ans). Mais c'est aussi le choix des catégories « moyennes » : ouvriers, employés, titulaires de revenus compris entre 15.000 et 20.000 F par mois (voir Tableau 93).

Les habitants des communes rurales, plus que les autres, considèrent que le mode de garde le plus satisfaisant est la nourrice agréée (39%). On constate d'ailleurs que le taux de citations de la nourrice agréée diminue au fur et à mesure que la taille d'agglomération s'accroît, au profit de la crèche collective (Graphique 24).

Graphique 24
Le choix de la nourrice agréée et de la crèche collective comme mode de garde le plus satisfaisant, en fonction de la taille d'agglomération de résidence

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Depuis 1997, le taux de citations de la nourrice agréée a globalement gagné un point (Tableau 89). Certaines catégories, peu séduites en 1997, ont sensiblement infléchi leurs préférences. Citons les habitants de Paris et de son agglomération (+ 8 points) ou les diplômés de l'enseignement supérieur (+ 5 points). Le même phénomène s'observe dans les familles qui accueillent un jeune enfant et où les deux conjoints ne sont pas actifs (+ 7 points ou + 5 points, selon l'âge de l'enfant).

Tableau 89

Les groupes où les préférences envers la nourrice agréée ont le plus augmenté entre 1997 et 2000

	1997	2000	Evolution (en %)
. Réside à Paris ou dans son agglomération.....	18	26	+ 8
. Vit en couple, est actif et le conjoint inactif.....	24	31	+ 7
. A à charge un enfant de moins de 3 ans et ne vit pas au sein d'un couple bi-actif	25	32	+ 7
. A à charge un enfant de moins de 6 ans et ne vit pas au sein d'un couple bi-actif	27	32	+ 5
. Diplômé de l'enseignement supérieur	26	31	+ 5
Ensemble de la population	32	32	+ 1

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

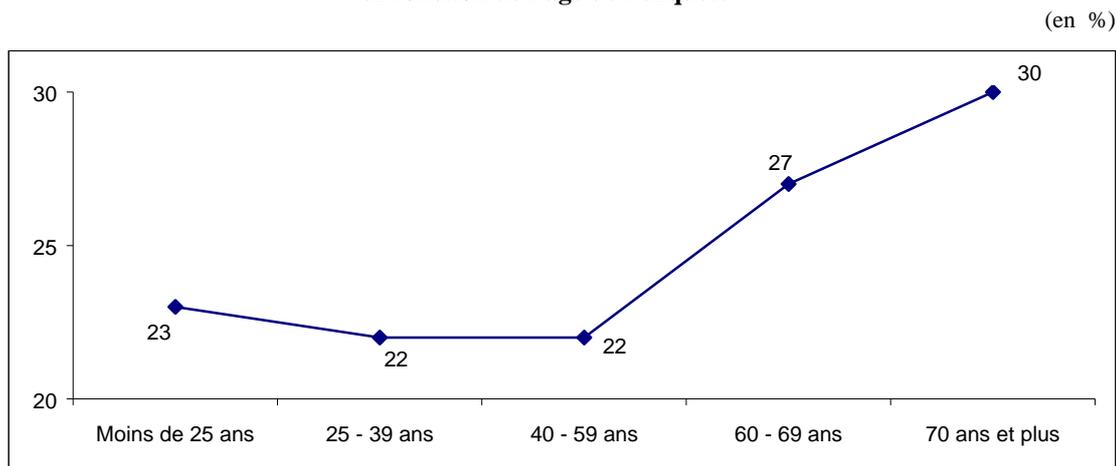
Exemple de lecture : entre 1997 et 2000, chez les Franciliens, le taux de citations de la nourrice agréée, comme mode de garde le plus satisfaisant, a gagné 8 points (contre 1 point en moyenne dans l'ensemble de la population).

L'accueil chez les grands-parents : une solution en perte de vitesse

Ce sont les **personnes âgées** (et les **retraités**) qui sont les plus élogieuses à l'égard de l'accueil chez les grands-parents (30% pour les 70 ans et plus). Susceptibles de dispenser elles-mêmes un tel service, elles se trouvent, de fait, juge et partie ! Le taux de citations augmente donc régulièrement avec l'âge de la personne enquêtée, cependant qu'il diminue sensiblement avec les ressources disponibles, surtout au-delà de 15.000 F mensuels.

Graphique 25

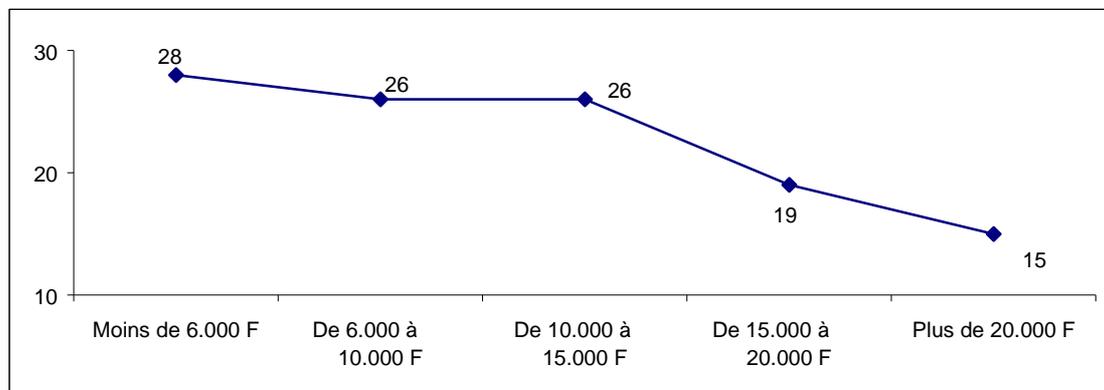
Le choix de la garde par les grands-parents, comme mode de garde le plus satisfaisant, en fonction de l'âge de l'enquêté



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Graphique 26
Le choix de la garde par les grands-parents, comme mode de garde le plus satisfaisant,
en fonction des revenus mensuels de l'enquêté

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Si la garde par les grands-parents est la solution la plus citée par les seniors (et de fait par les veufs, les personnes peu diplômées et résidant dans une commune rurale), les parents actifs de jeunes enfants sont, quant à eux, bien moins nombreux à considérer cette solution comme la plus satisfaisante (14 %). C'est aussi le cas chez les seules femmes actives (18 %, Tableau 93).

Le fait qu'on trouve ici une sur-représentation de personnes âgées –et de travailleurs indépendants- a pour conséquence qu'on y professe plus d'**opinions traditionalistes** qu'en moyenne : par exemple, 29% des partisans de la garde par les grands-parents estiment que « le mariage est une union indissoluble » (+ 6 points par rapport à la moyenne), 27% que « les femmes ne devraient jamais travailler lorsqu'elles ont des enfants en bas âge » (+ 5 points).

En tout état de cause, alors qu'en moyenne, la garde par les grands-parents n'a globalement perdu qu'un point par rapport à 1997, son taux de citations **a plus nettement reculé chez les personnes les plus concernées** : - 6 points chez les parents d'enfants de moins de 3 ans ou de moins de 6 ans ; - 8 ou - 9 points lorsque les deux parents sont actifs (Tableau 90).

Tableau 90

Les groupes où les préférences envers la garde par les grands-parents ont le plus reculé entre 1997 et 2000

	1997	2000	Evolution (en %)
Ensemble de la population	24	24	- 1
. A à charge au moins un enfant de moins de 3 ans	25	19	- 6
. A à charge au moins un enfant de moins de 6 ans	25	19	- 6
. A à charge au moins un enfant de moins de 6 ans, les deux conjointes étant actifs	22	14	- 8
. A à charge au moins un enfant de moins de 3 ans, les deux conjointes étant actifs	23	14	- 9

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : entre 1997 et 2000, chez les parents d'un jeune enfant (moins de 3 ans), le taux de citations de la garde par les grands-parents comme mode de garde le plus satisfaisant a reculé de 6 points (contre - 1 point en moyenne dans l'ensemble de la population).

La crèche collective : la préférence des Parisiens et des catégories les plus aisées

C'est à **Paris et dans l'agglomération parisienne** que la crèche collective compte le plus de partisans (30%) : elle y occupe d'ailleurs **la tête du palmarès**. En fait, le taux de citations de la crèche collective est corrélé à la taille de l'agglomération de résidence, évoluant quasiment du simple au double en fonction de ce critère (de 16% à 30%, cf. Graphique 24 ci-dessus).

Les personnes ayant concrètement à trouver une solution de garde (présence d'au moins un enfant en bas âge, les deux conjoints exerçant une activité) ne citent la crèche que dans 20% des cas. Les concubins (27%), les diplômés du supérieur (26%) ou les cadres moyens et supérieurs sont les plus nombreux à citer la crèche collective. Les qualités prêtées à ce mode de garde (socialisation précoce des enfants, présence d'une équipe de professionnels ...) jouent vraisemblablement un rôle dans cette attirance. Pour les chômeurs, c'est peut-être plutôt la tarification dégressive qui rend la crèche aussi « satisfaisante » (25%, soit 3 points de plus qu'en moyenne).

Entre 1997 et 2000, le nombre de partisans de ce mode de garde collectif n'a pas varié (22 %). Le taux de citations a cependant reculé chez les Franciliens, pourtant les plus élogieux (- 3 points). En revanche, ce taux a augmenté au sein des couples bi-actifs (+ 5 points), et plus encore chez ceux n'ayant pas (ou plus ?) de jeunes enfants à charge.

Tableau 91

Les groupes où les préférences envers la crèche collective ont le plus augmenté entre 1997 et 2000

	(en %)		
	1997	2000	Evolution
. Couple bi-actif	18	23	+ 5
. Couple bi-actif, sans enfant de moins de 3 ans à charge	19	25	+ 5
. Couple bi-actif, sans enfant de moins de 6 ans à charge	19	25	+ 6
Ensemble de la population	22	22	=

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : entre 1997 et 2000, chez les couples bi-actifs, le taux de citations de la crèche collective comme mode de garde le plus satisfaisant a gagné 5 points (alors qu'en moyenne, il est resté stable).

La garde à domicile est de moins en moins envisagée

Ce sont les cadres supérieurs et les personnes disposant d'au moins 20.000 F par mois dans leur foyer qui hésitent le moins à citer la garde à domicile par une personne rémunérée. Mais, cette année, même dans ces catégories, le taux de citations ne dépasse pas les 15%.

Après une progression sensible entre 1994 et 1997 (+ 4 points), **cette solution a donc nettement perdu de ses adeptes** (- 4 points entre 1997 et 2000), **surtout dans les catégories qui étaient le mieux disposées à son égard, celles qui en étaient potentiellement utilisatrices** : citons, par exemple, les couples bi-actifs, les Franciliens, les personnes disposant dans leur foyer de plus de 15.000 F par mois ou les cadres supérieurs (Tableau 92).

Tableau 92

Les groupes où les préférences envers la garde à domicile rémunérée ont le plus reculé entre 1997 et 2000

	(en %)		
	1997	2000	Evolution
Ensemble de la population	12	8	- 4
. Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois	20	15	- 6
. Dispose, dans son foyer, de 15.000 à 20.000 F par mois ...	14	8	- 6
. Couple bi-actif.....	13	6	- 6
. Cadre supérieur	22	15	- 7
. Employé	11	5	- 7
. Réside à Paris ou dans son agglomération	15	9	- 7
. Couple bi-actif, sans enfant à charge de moins de 6 ans	14	6	- 8

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : entre 1997 et 2000, chez les couples bi-actifs, le taux de citations de la garde à domicile par une personne rémunérée comme mode de garde le plus satisfaisant a reculé de 6 points (contre - 4 points en moyenne dans l'ensemble de la population).

On peut difficilement dissocier ces évolutions heurtées des modifications qu'ont connu, dans la même période, les règles de distribution de l'AGED (janvier 1995 : déplafonnement du montant maximal de la prestation. Janvier 1998 : réduction du montant et différenciation suivant l'âge de l'enfant et les ressources). En même temps, les avantages fiscaux liés aux

emplois familiaux ont varié (loi de finances 1993 : réduction d'impôt maximale de 40.000F ; réduction diminuée de moitié quatre ans plus tard). Sur le même registre, signalons aussi que la côte de popularité de l'assistante maternelle agréée ne serait peut être pas aussi élevée sans l'AFEAMA qui a, au début 1995, été fortement revalorisée.

Tableau 93

Le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge lorsque les parents travaillent
(Début 2000)

(en %)

	Nourrice agréée	Grands-parents	Crèche collective	Garde à domicile	Autre	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	32	24	22	8	11	2	100
Sexe :							
. Homme	33	25	22	7	11	3	100
Dont : homme actif	36	24	19	7	10	3	100
. Femme	32	23	23	10	11	2	100
Dont : femme active	35	18	23	10	13	2	100
Age :							
. Moins de 25 ans	31	23	23	6	15	2	100
. 25 – 39 ans	37	22	19	9	12	1	100
. 40 – 59 ans	32	22	24	9	11	2	100
. 60 – 69 ans	31	27	24	10	6	3	100
. 70 ans et plus	27	30	25	6	7	5	100
Revenus mensuels du foyer :							
. Inférieurs à 6.000 F	29	28	23	7	10	3	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	31	26	20	7	15	2	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	34	26	21	8	10	2	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	35	19	28	8	8	1	100
. Supérieurs à 20.000 F	33	15	24	15	12	1	100
PCS :							
. Indépendant	34	28	18	11	6	4	100
. Cadre supérieur, profession libérale ...	28	17	25	15	13	2	100
. Profession intermédiaire	34	14	27	12	12	1	100
. Employé	36	20	24	5	14	2	100
. Ouvrier	35	28	16	5	13	3	100
. Reste au foyer	34	26	19	9	11	2	100
. Retraité	28	28	25	9	7	3	100
. Autre inactif (étudiant)	30	23	26	7	13	1	100
Situation professionnelle :							
. Actif occupé	36	22	21	8	11	2	100
. Inactif	30	26	24	9	9	2	100
. Chômeur	29	21	25	8	16	2	100

A suivre

Tableau 93 – suite

Le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge lorsque les parents travaillent
(Début 2000)

(en %)

	Nourrice agréée	Grands-parents	Crèche collective	Garde à domicile	Autre	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	32	24	22	8	11	2	100
Diplôme :							
. Aucun diplôme, CEP	31	29	23	5	9	3	100
. BEPC	34	24	20	8	12	2	100
. BAC, niveau bac	32	22	23	10	12	1	100
. Diplôme du supérieur	31	17	26	13	10	2	100
Statut matrimonial :							
. Célibataire	30	24	24	6	13	3	100
. Marié(e)	37	22	20	9	9	2	100
. Vit en concubinage	28	21	27	8	14	1	100
. Séparé(e), divorcé(e)	26	23	23	11	15	2	100
. Veuf(ve)	24	33	23	10	6	4	100
Taille d'agglomération de résidence :							
Moins de 2.000 habitants	39	29	16	8	6	2	100
2.000 à 20.000 habitants	33	24	22	8	12	1	100
20.000 à 100.000 habitants	31	18	21	9	18	3	100
100.000 habitants et plus	29	23	26	9	11	2	100
Paris et agglomération parisienne	26	21	30	9	11	4	100
Allocataire de prestations familiales :							
. Oui	35	21	20	8	13	2	100
. Non	31	25	24	9	9	2	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:							
. Oui	38	19	19	8	15	1	100
. Non	32	24	23	8	10	2	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:							
. Oui	39	19	20	7	14	1	100
. Non	31	25	23	9	10	2	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer							
. Oui.....	36	20	20	8	14	2	100
. Non	30	26	24	8	9	3	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 38% des personnes ayant à charge un enfant de moins de 3 ans citent la nourrice agréée comme étant le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les deux parents travaillent, contre 32% en moyenne dans l'ensemble de la population.

5.2 Mais la solution préférable, dans l'absolu, réside dans l'arrêt temporaire d'activité de la mère

Près de neuf Français sur dix (86% exactement) estiment préférable que **l'un ou les deux parents puissent moduler leur activité professionnelle lorsqu'ils ont de jeunes enfants** (Tableau 94) : seulement 14 % préconisent, en effet, que les deux parents continuent à exercer leur activité sans y apporter de changements (modalité en progression de 2 points depuis 1997). C'est dire qu'une majorité de la population est « heurtée » par le fait qu'hommes et femmes – surtout les femmes, on le verra – continuent à exercer une activité professionnelle à

temps plein alors qu'ils ont des enfants en bas âge. Ou, à tout le moins, ils ne jugent pas cette situation « idéale »²⁸.

Quant aux partisans d'une modification dans le rythme d'activité professionnelle des parents, leur préconisation principale est **l'arrêt temporaire du travail de l'un des deux parents**. Cette solution, certes, a un peu reculé depuis 1997 : elle est évoquée par 48 % des enquêtés, contre 51 % il y a trois ans. Elle est, cependant, toujours davantage citée que la réduction des horaires de travail (temps choisi) de l'un ou des deux parents (38 % des citations au total).

Il reste que chez les enquêtés préconisant une adaptation du rythme d'activité **d'un** des parents, le « partage des rôles » tel qu'il est envisagé répond à un schéma on ne peut plus classique, « traditionnel » dirons-nous : 65 % estiment que c'est à la **mère** d'aménager son temps de travail, tandis que 34% considèrent que c'est à celui des deux membres du couple qui a le plus bas salaire de le faire (Tableau 95). La tendance à une plus grande prise en compte des intérêts économiques du ménage (en privilégiant l'arrêt d'activité de celui des deux parents qui a le plus bas salaire) continue cependant à s'affirmer, lentement il est vrai.

On notera (Tableau 96) que **c'est la mère qui est largement pressentie lorsqu'on pense à un arrêt momentané d'activité** (67%). En revanche, l'argument économique est plus utilisé lorsqu'il s'agit de la réduction du temps de travail (dans ce cas, 38% des enquêtés font référence au « salaire le plus bas »). En tout état de cause, **les partisans de l'arrêt d'activité du père sont toujours aussi peu nombreux** (1 %, Tableau 96).

²⁸ Peut-être aussi les congés « longue durée » dont bénéficient, par exemple, les parents suédois créent-ils des envies, non prises en compte pour l'heure par les politiques familiales françaises.

Tableau 94

Quand les parents de jeunes enfants travaillent, est-il, selon vous, plutôt préférable que ...

(en %)

	Début 1993	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Evolution 1997-2000
. Les deux parents continuent à exercer leur activité ...	9,4	11,0	12,2	13,8	+ 1,6
. Les deux parents réduisent faiblement leur temps de travail	11,6	9,7	12,8	13,4	+ 0,6
. L'un des deux parents s'arrête momentanément de travailler	44,6	55,6	50,7	48,2	- 2,5
. L'un des deux parents réduise son temps de travail ...	34,2	23,5	24,2	24,3	+ 0,1
. <i>Ne sait pas</i>	0,2	0,2	0,1	0,4	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Tableau 95

Lequel des deux parents de préférence ?

(en %)

	Début 1993	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Evolution 1997-2000
. Le père	1,0	0,4	1,1	0,6	- 0,5
. La mère	74,1	65,9	67,4	64,6	- 2,8
. Celui qui a le salaire le plus bas	24,1	32,5	30,8	33,7	+ 2,9
. <i>Ne sait pas</i>	0,8	1,2	0,7	1,1	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Tableau 96

Lequel des deux parents de préférence ?

(Début 2000)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont : préconise ...	
		Un arrêt momentané d'activité	Une réduction du temps de travail
. Le père	1	1	1
. La mère	65	67	60
. Celui qui a le salaire le plus bas	34	31	38
. <i>Ne sait pas</i>	1	1	1
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000

Le Tableau 97 synthétise les résultats des deux questions précédentes. Présentons-en les trois principaux éléments:

- Au début 2000, 32 % des Français se prononcent pour une **cessation temporaire du travail de la mère** quand les parents de jeunes enfants exercent tous les deux une activité. Le taux était de 35 % il y a trois ans.
- Si 38 % au total des enquêtés préconisent des horaires réduits, 14 % considèrent que c'est à la mère de s'y plier et 13 % que c'est aux deux parents à la fois.
- Enfin, par rapport à 1997, les citations concernant la mère -que ce soit pour un arrêt de travail temporaire ou une diminution des horaires- ont baissé de 5 points.

Autrement dit, **près d'un Français sur deux (46%) s'attend à ce que la venue au monde d'un enfant entraîne, pour sa mère, une diminution (14%) – voire une cessation (32%) – de son activité professionnelle.**

Tableau 97

Les solutions préférées quand les parents de jeunes enfants travaillent tous les deux
- Regroupement des réponses -

(en %)

	Début 1993	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Evolution 1997 -2000
. Arrêt temporaire d'activité	45	56	51	48	- 3
dont : . La mère s'arrête	34	39	35	32	- 3
. Celui qui a le plus bas salaire s'arrête	10	16	15	15	-
. Horaires réduits (temps partiel choisi)	46	33	37	38	+ 1
dont : . La mère réduit son temps de travail	24	14	16	14	- 2
. Celui qui a le plus bas salaire réduit son temps de travail	9	9	8	9	+ 1
. Les deux parents réduisent leur temps de travail	12	10	13	13	=
. Les deux parents continuent à exercer leur activité, sans changement	9	11	12	14	+ 2
. Ne sait pas	-	-	-	-	-
Total	100	100	100	100	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Qu'en pensent les principaux intéressés, c'est-à-dire les parents d'un jeune enfant, vivant eux-mêmes au sein d'un couple bi-actif (ceux-là mêmes qui étaient également intéressés directement par un choix de mode de garde) ? Une chose est sûre : même s'ils sont plus nombreux qu'en moyenne à prôner que les deux parents continuent, sans changement, à exercer leur activité (20%, soit 6 points de plus qu'en moyenne), cette opinion est loin de refléter leur désir profond. **Eux aussi, majoritairement, souhaitent une modulation de l'activité professionnelle pour s'adapter au mieux à l'arrivée de l'enfant.** Simplement, ils se tournent plus volontiers vers une **réduction du temps de travail** plutôt que vers un arrêt d'activité.

En fait, on voit bien comment la situation personnelle influence les représentations et comment on peut, par la réponse apportée à cette question, justifier sa propre situation personnelle (Tableau 98). Chez les hommes vivant en couple dont la compagne est inactive, 62% préconisent un arrêt temporaire d'activité (+ 14 points par rapport à la moyenne). Pour les couples bi-actifs, la situation est à un point d'équilibre entre arrêt d'activité et réduction d'horaires (41% pour chacune des solutions). Quant aux couples bi-actifs ayant un jeune enfant à charge, ils préfèrent, de loin, **le temps partiel choisi** à l'arrêt pur et simple. Façon aussi, sans doute, de légitimer leur choix de vie.

Tableau 98

Les solutions préférées quand les parents de jeunes enfants travaillent tous les deux

- Regroupement des réponses -
(Début 2000)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont couple ...			
		homme actif / femme inactive	bi-actif	bi-actif, avec enfant de moins de 6 ans	bi-actif, avec enfant de moins de 3 ans
. Arrêt temporaire d'activité	48	62	41	33	29
. Horaires réduits (temps partiel choisi)	38	29	41	48	50
. Les deux parents continuent à exercer leur activité, sans changement	14	9	18	20	20
. Ne sait pas	-	-	-	-	-
Total	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Plus précisément (Tableau 99), on constate que les différences entre ces divers types de ménages reposent beaucoup sur les solutions faisant référence à la mère.

Tableau 99
Les solutions préférées quand les parents de jeunes enfants travaillent tous les deux
 -Regroupement des réponses -
 (Début 2000)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont couple ...			
		homme actif / femme inactive	bi-actif	bi-actif, avec enfant de moins de 6 ans	bi-actif, avec enfant de moins de 3 ans
. Arrêt temporaire d'activité	48	62	41	33	29
<i>Dont : La mère s'arrête</i>	32	47	24	17	19
<i>Celui qui a le plus bas salaire s'arrête</i>	15	15	16	16	11
. Horaires réduits (temps partiel choisi)	38	29	41	48	50
<i>Dont : La mère réduit son temps de travail</i>	14	17	16	20	22
<i>Celui qui a le plus bas salaire réduit son temps de travail</i>	9	3	11	11	11
<i>Les deux parents réduisent leur temps de travail</i>	13	10	13	16	18
. Les deux parents continuent à exercer leur activité, sans changement	14	9	18	20	20
Total (y compris ne sait pas).....	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

C'est donc bien la place de la femme dans le couple et son rôle dans l'éducation des enfants qui fait ici clivage, comme l'indique d'ailleurs les liens importants qui existent entre cette question et le caractère « **traditionaliste** » ou « **moderniste** » du répondant²⁹. Ainsi, 52% des traditionalistes en matière de mœurs sont favorables à l'arrêt momentané d'activité de la mère (soit 20 points de plus qu'en moyenne) ; ce n'est le cas que de 16% des modernistes (soit deux fois moins qu'en moyenne). La solution préférable envisagée par ces derniers est la réduction du temps de travail des **deux** parents (23% de citations, contre 13% en moyenne).

Pour mieux analyser les différences de représentations, procédons à une rapide description des groupes privilégiant telle ou telle solution.

²⁹ L'indicateur de « modernisme-traditionalisme » en matière de mœurs est constitué à partir de trois questions : les opinions sur la famille, sur le mariage et le travail des femmes. Les « traditionalistes » sont ceux qui, à la fois, voient la famille comme une valeur refuge, pensent que le mariage est une union indissoluble et mettent quelques limitations à la liberté des femmes de choisir de travailler. Les « modernistes » sont ceux qui refusent de considérer la famille comme le seul endroit où l'on se sent bien, qui prônent la possibilité de dissoudre le mariage par simple accord mutuel et optent pour la liberté des femmes à exercer sans restrictions une activité professionnelle. Au début 2000, les modernistes représentent 17% de la population et les traditionalistes, 8%.

D'abord, en ce qui concerne les trois grands choix proposés (Tableau 100) :

- Dans les solutions prônant **la cessation d'activité** d'un des membres du couple (48% du total des réponses), c'est le plus souvent à la mère que l'on fait référence (32%), ou éventuellement à celui des deux qui a le plus bas salaire (15%). Dans cette optique, l'enfant n'est donc pas confié à l'extérieur, le parent concerné en assurant totalement la garde et l'entretien. Il s'agit d'une solution qui, à vrai dire, hypothèque l'avenir professionnel de celui qui s'arrête : nombre d'études ont montré qu'un retrait de la vie active conduit à des difficultés certaines pour s'y réinsérer quelque temps plus tard³⁰. Notons à ce sujet que l'allocation parentale d'éducation, élargie depuis 1994 au deuxième enfant, permet au parent qui cesse son activité de percevoir, jusqu'au troisième anniversaire de l'enfant, une allocation s'élevant à environ 3.000 F. Le nombre de bénéficiaires de cette prestation a, certes, largement dépassé les prévisions³¹, mais on constate dans l'absolu que le choix de cette solution décline régulièrement depuis 1994 (Tableau 97).

Ce choix d'une cessation pure et simple d'activité (48% en moyenne dans l'ensemble de la population) oscille, suivant les groupes, entre 35% et 57%. Elle est plus encore envisagée par les personnes **âgées** (à 54% chez les sexagénaires et 57% chez les personnes de 70 ans et plus), par les **moins diplômés** (56% chez les non-diplômés), par les ouvriers (54%). C'est aussi la solution exprimée majoritairement par ceux qui, concrètement, dans leur mode de vie ont adopté un comportement proche : femmes au foyer (56%) ou couples composés d'un actif et d'un inactif (57%).

Mais chez les jeunes et dans les groupes les plus favorisés de la société, **cette solution arrive après la réduction du temps de travail** (moins de 25 ans, revenus supérieurs à 20.000 F, étudiants, travailleurs indépendants, cadres, diplômés du Bac et de l'enseignement supérieur).

- Les solutions s'articulant autour de **la réduction des horaires** (38% des réponses en 2000) sont en progression de 1 point par rapport à 1997 (+ 5 points par rapport à 1994). Cette année, quasiment autant de personnes font référence à une réduction du temps de travail de la mère (14%) que des deux conjoints (13%). Il s'agit en vérité d'une solution « mixte » : une simple réduction des horaires ne permet pas d'assurer totalement la garde de l'enfant ; les parents devront donc le confier à une personne ou une structure d'accueil ad hoc. Mais personne ne se retire de l'activité professionnelle.

Cette option recueille le plus de suffrages, on l'a vu, chez les **couples bi-actifs avec enfant**, mais aussi chez les **travailleurs indépendants** (46%) et les **cadres**, moyens ou supérieurs (43-44%). Les **diplômés** sont également plus enclins à choisir la réduction d'activité, comme les personnes disposant de revenus confortables. La réduction du temps de travail est également plébiscitée par les jeunes (44%) et les étudiants (49%).

³⁰ Voir, par exemple, sur le sujet, les travaux menés par le CREDOC pour la CNAF sur le devenir des sortants de l'allocation parentale d'éducation de rang 2, R. Gallou et M. -O. Simon, Collection des rapports n°202, Juillet 1999.

³¹ Dans un article, C. Afsa, chef du bureau des prévisions à la CNAF, explique que si l'effet d'aubaine a été correctement anticipé, l'effet incitatif (correspondant aux situations où le comportement de l'individu a été modifié par la prestation) a été largement sous-évalué. Voir à ce sujet « L'allocation parentale d'éducation : entre politique familiale et politique pour l'emploi », INSEE, Données sociales, 1999.

- Enfin, les solutions misant sur **la poursuite, à l'identique, par les deux parents**, de leur activité professionnelle (14% des choix, + 2 points par rapport à 1997) impliquent nécessairement d'organiser la garde de l'enfant.

De fait, force est de constater que, quelles que soient les caractéristiques des répondants, **cette option arrive toujours en dernier dans les choix** (citations comprises entre 10 et 20 %). Ce sont les catégories **les plus favorisées** qui hésitent le moins à préconiser cette solution, comme celles qui sont **les plus concernées concrètement** (couples bi-actifs, notamment avec un jeune enfant à charge).

Tableau 100

Les solutions préférables quand les deux parents travaillent (regroupement des réponses)
(Début 2000)

(en %)

	Cessation d'activité	Réduction du temps de travail	Pas de changement	Total
Ensemble de la population	48	38	14	100
Sexe :				
. Homme	48	35	16	100
Dont : homme actif	47	36	16	100
. Femme	47	40	12	100
Dont : femme active	40	48	12	100
Age :				
. Moins de 25 ans	42	44	13	100
. 25 – 39 ans	44	41	14	100
. 40 – 59 ans	48	38	13	100
. 60 – 69 ans	54	30	15	100
. 70 ans et plus	57	28	15	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Inférieurs à 6.000 F	49	35	15	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	51	37	12	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	50	37	11	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	48	37	14	100
. Supérieurs à 20.000 F	37	44	18	100
PCS :				
. Indépendant	43	46	10	100
. Cadre supérieur, profession libérale	35	43	20	100
. Profession intermédiaire	37	44	17	100
. Employé	43	39	16	100
. Ouvrier	54	35	11	100
. Reste au foyer	56	34	10	100
. Retraité	55	30	14	100
. Autre inactif (étudiant)	36	49	15	100
Situation professionnelle :				
. Actif occupé	43	41	14	100
. Inactif	53	34	13	100
. Chômeur	45	38	17	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, CEP	56	31	13	100
. BEPC	51	35	14	100
. BAC, niveau bac	41	44	14	100
. Diplôme du supérieur	35	46	16	100
Taille d'agglomération de résidence :				
. Moins de 2.000 habitants	52	35	13	100
. 2.000 à 20.000 habitants	48	38	14	100
. 20.000 à 100.000 habitants	50	39	10	100
. 100.000 habitants et plus	45	38	16	100
. Paris et agglomération parisienne	42	40	16	100

A suivre

Tableau 100 – suite

Les solutions préférables quand les deux parents travaillent (regroupement des réponses)
(Début 2000)

	(en %)			
	Cessation d'activité	Réduction du temps de travail	Pas de changement	Total
Ensemble de la population	48	38	14	100
Allocataire de prestations familiales :				
. Oui	47	39	14	100
. Non	48	37	14	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:				
. Oui	45	40	14	100
. Non	48	37	14	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	45	41	14	100
. Non	48	37	14	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer :				
. Oui.....	48	39	13	100
. Non	48	37	14	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 52% des habitants des petites communes rurales estiment que la solution préférable consiste en l'arrêt d'activité momentané de l'un des parents, contre 48% en moyenne dans l'ensemble de la population.

Si l'on se réfère maintenant aux conséquences, sur la situation des membres du couple, des choix formulés, trois possibilités sont, selon les cas, préconisées :

- Les solutions s'appuyant sur une « **discrimination sexuelle** » regroupent tous les items faisant explicitement référence à la **mère** (que ce soit pour un arrêt ou une réduction d'activité) : 47% des réponses cette année. C'est 5 points de moins qu'en 1997 et 7 points de moins qu'en 1994. Rappelons que les citations faisant explicitement référence au père représentent moins de 1% de l'ensemble de l'échantillon.

A l'exception du cas des étudiants, **c'est à vrai dire, la réponse la plus citée** dans toutes les catégories, même si parfois, c'est de justesse (Tableau 101). C'est, plus particulièrement, le choix des plus **traditionalistes** des nos concitoyens : les gens âgés, les non-diplômés, les femmes au foyer et les retraités sont ici sur-représentés.

- Les solutions mettant en œuvre **une « discrimination économique »** s'appuient sur une réduction ou une cessation de l'activité du conjoint doté du plus bas salaire : près du quart des réponses sont concernées, sans grande évolution depuis 1994. Même si la distribution des salaires en France est telle que « le plus bas salaire » est synonyme, le plus souvent, de « salaire féminin »³², ces enquêtés se réfèrent dans leur choix à une rationalité

³² En 1998, dans les entreprises de plus de 10 salariés du secteur concurrentiel, le salaire moyen féminin était inférieur de 25% au salaire moyen masculin. Source DARES, exploitation des DADS, Premières synthèses, janvier 2000.

économique : c'est le plus petit des salaires qui est « sacrifié », sans forcément d'a priori sur le sexe de celui que cela concernera.

Ce sont les plus jeunes de nos concitoyens, les diplômés du Baccalauréat et les revenus intermédiaires qui font plus souvent ce choix qu'en moyenne (28-32 %).

- Enfin, les solutions basées sur **la parité** regroupent 27% des réponses en 2000. Il s'agit des cas où les deux parents adopteraient la même solution (poursuite ou réduction de l'activité pour tous les deux).

C'est **le choix des catégories socialement les plus favorisées** (39% des étudiants, 36% des cadres supérieurs, 37% des plus hauts revenus, 35% des diplômés du supérieur relèvent de cette catégorie). C'est aussi celui des individus les plus directement concernés (39%, par exemple, des couples bi-actifs ayant un enfant de moins de 3 ans).

Tableau 101

Solution retenue quant au choix du parent qui réduit ou cesse son activité professionnelle

(en %)

	« Discrimination sexuelle »	« Discrimination économique »	« Esprit de parité »	Total
Ensemble de la population	47	25	27	100
Sexe :				
. Homme	46	23	29	100
Dont : homme actif	45	24	29	100
. Femme	48	26	26	100
Dont : femme active	42	29	28	100
Age :				
. Moins de 25 ans	38	29	33	100
. 25 – 39 ans	44	27	28	100
. 40 – 59 ans	48	24	27	100
. 60 – 69 ans	54	20	26	100
. 70 ans et plus	58	20	22	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Inférieurs à 6.000 F	46	25	28	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	50	24	25	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	51	26	22	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	43	28	28	100
. Supérieurs à 20.000 F	39	24	37	100
PCS :				
. Indépendant	55	21	23	100
. Cadre supérieur, profession libérale	36	26	36	100
. Profession intermédiaire	39	25	34	100
. Employé	42	28	29	100
. Ouvrier	48	27	25	100
. Reste au foyer	55	24	22	100
. Retraité.....	54	21	24	100
. Autre inactif (étudiant).....	34	26	39	100
Situation professionnelle :				
. Actif occupé	44	26	29	100
. Inactif	52	23	25	100
. Chômeur	43	26	30	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, CEP	58	19	23	100
. BEPC	47	26	27	100
. BAC, niveau bac	39	32	28	100
. Diplôme du supérieur.....	39	24	35	100
Taille d'agglomération de résidence :				
. Moins de 2.000 habitants	50	25	25	100
. 2.000 à 20.000 habitants	49	27	23	100
. 20.000 à 100.000 habitants	49	26	24	100
. 100.000 habitants et plus	43	26	31	100
. Paris et agglomération parisienne	46	20	33	100

A suivre

Tableau 101 – suite

Solution retenue quant au choix du parent qui réduit ou cesse son activité professionnelle

	(en %)			
	« Discrimination sexuelle »	« Discrimination économique »	« Esprit de parité »	Total
Ensemble de la population	47	25	27	100
Allocataire de prestations familiales :				
. Oui	45	27	28	100
. Non	48	23	27	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:				
. Oui	47	24	30	100
. Non	47	25	27	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	44	28	28	100
. Non	48	24	27	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer				
. Oui	45	28	27	100
. Non	48	23	28	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : parmi les individus préconisant qu'un des deux parents poursuive ou réduise son activité professionnelle, 30% des personnes ayant dans leur foyer un enfant de moins de 3 ans préconisent une solution concernant équitablement le père et la mère, contre 27% en moyenne.

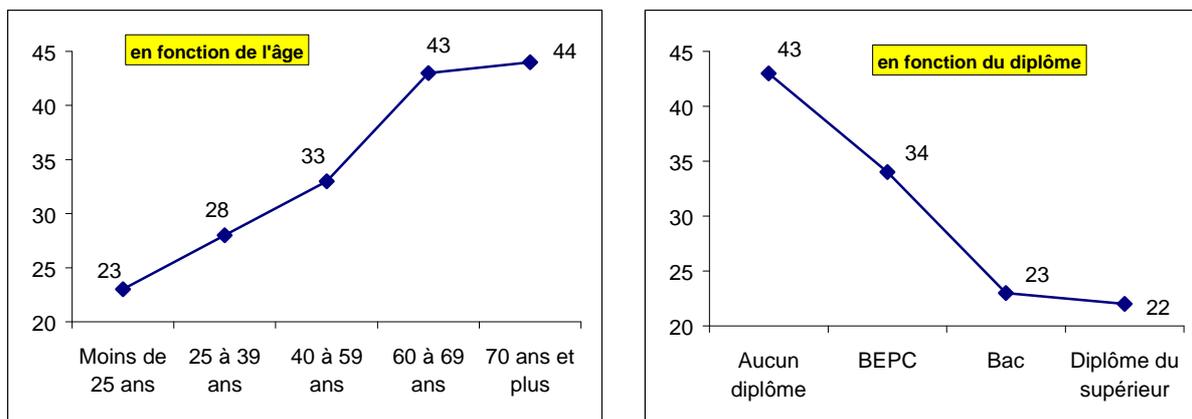
En conclusion, ce sont sensiblement les mêmes caractéristiques socio-démographiques qui interviennent, tant dans le choix de **la solution** à apporter (cessation d'activité, réduction des horaires, pas de changement) que sur **la désignation du parent** sur lequel la solution doit éventuellement peser (la mère, le plus bas salaire, le père et la mère). Même si, dans quasiment dans tous les groupes, c'est l'arrêt d'activité de la mère qui est majoritairement cité, **l'âge, le diplôme et les revenus** sont étroitement liés aux choix. La jeunesse et la possession d'un capital économique et culturel élevé amènent ainsi à repenser le schéma traditionnel et à valoriser la place de la femme dans le monde professionnel : dans ces catégories, on valorise la réduction du temps de travail, et on accepte davantage de raisonner « économiquement » en prenant en compte les niveaux de salaires respectifs. Autrement dit, **on se résout d'autant moins à l'arrêt d'activité de la mère qu'on est jeune, diplômé et qu'on dispose de revenus confortables :**

- Le taux de préconisation de l'arrêt d'activité de la mère varie quasiment du simple au double en fonction de l'âge : moins d'un quart des moins de 25 ans en sont partisans, contre 44% des seniors.

- La relation avec le niveau de diplôme est également très nette : plus on est diplômé et moins on tend à trouver préférable la cessation momentanée d'activité de la mère (22% seulement chez les diplômés du supérieur, contre 43% chez les non-diplômés).

Graphique 27
« L'arrêt momentané de travail de la mère est la solution préférable »

(en %)

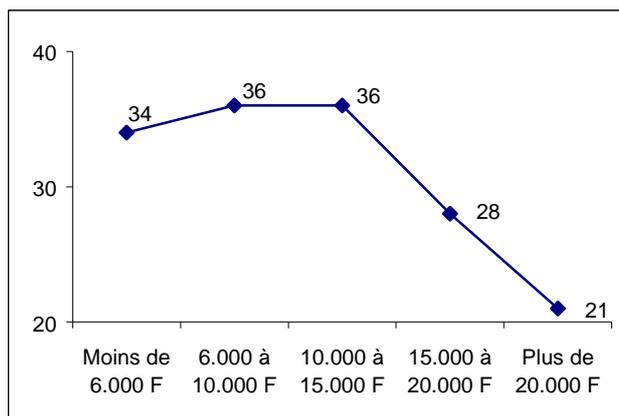


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

- Enfin, à partir de 15.000 F de revenus mensuels dans le foyer, la propension à trouver préférable l'arrêt d'activité de la mère diminue fortement : 21% seulement de citations pour les personnes disposant dans leur foyer de plus de 20.00 F par mois.

Graphique 28
« L'arrêt momentané de travail de la mère est la solution préférable »,
en fonction des revenus mensuels du foyer

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Il reste que dans la très grande majorité des cas (Tableau E1 en annexe), **c'est l'arrêt momentané d'activité de la mère qui arrive en tête des citations** (même chez les moins de 25 ans, les diplômés de l'enseignement supérieur ou les personnes disposant de plus de 20.000 F par mois).

Seules deux catégories préfèrent mettre en avant, en termes relatifs, une solution alternative :

- les **étudiants** (qui combinent jeunesse et haut niveau culturel) : à 24%, ils prônent la réduction conjointe des horaires du père **et** de la mère ;
- les **cadres supérieurs** (disposant le plus souvent d'un fort capital culturel et financier) : dans 20% des cas, ils préfèrent que le père **et** la mère continuent, comme par le passé, leur activité.

* * *
*

ANNEXES

Annexe 1 Tableaux complémentaires

Annexe 2 Libellé des questions analysées

ANNEXE 1

—

Tableaux complémentaires

Tableau A1

**Atteinte de l'objectif actuel des prestations familiales,
selon différents critères socio-démographiques**

(Début 2000)

(en %)

	L'objectif actuel visé par les pouvoirs publics est-il bien atteint ?		Total
	Oui, plutôt bien	Non, plutôt pas bien	
Ensemble de la population	28	69	100
Sexe :			
. Homme	28	69	100
Dont : homme actif	27	70	100
. Femme	28	69	100
Dont : femme active	28	70	100
Age :			
. Moins de 25 ans	27	71	100
. 25 – 39 ans	27	71	100
. 40 – 59 ans	29	69	100
. 60 – 69 ans	35	62	100
. 70 ans et plus	25	68	100
Revenus mensuels du foyer :			
. Inférieurs à 6 000 F	30	68	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	25	71	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F	28	70	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F	29	67	100
. Supérieurs à 20 000 F	28	70	100
PCS :			
. Indépendant	27	71	100
. Cadre supérieur, profession libérale	29	66	100
. Profession intermédiaire	29	71	100
. Employé	28	68	100
. Ouvrier	27	72	100
. Reste au foyer	31	66	100
. Retraité	27	68	100
. Autre inactif (étudiant)	27	71	100
Situation professionnelle :			
. Actif occupé	27	70	100
. Inactif	29	68	100
. Chômeur	28	70	100
Diplôme :			
. Aucun diplôme, CEP	29	68	100
. BEPC	27	70	100
. BAC, niveau bac	26	71	100
. Diplôme du supérieur	31	67	100
Taille d'agglomération de résidence :			
Moins de 2.000 habitants	28	68	100
2.000 à 20.000 habitants	30	68	100
20.000 à 100.000 habitants	31	68	100
100.000 habitants et plus	24	74	100
Paris et agglomération parisienne	32	64	100

A suivre

Tableau A1 – suite

**Atteinte de l'objectif actuel des prestations familiales,
selon différents critères socio-démographiques**
(Début 2000)

(en %)

	L'objectif actuel visé par les pouvoirs publics est-il bien atteint ?		Total
	Oui, plutôt bien	Non, plutôt pas bien	
Ensemble de la population	28	69	100
Allocataire de prestations familiales :			
. Oui	28	70	100
. Non	28	68	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:			
. Oui	27	70	100
. Non	28	69	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer			
. Oui	27	70	100
. Non	29	69	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 74% des personnes habitant dans une agglomération de plus de 100.000 habitants (hors Paris) estiment que l'objectif poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales n'est plutôt pas bien atteint, contre 69% en moyenne dans l'ensemble de la population.

Tableau C1

Croyez-vous que le grand nombre de prestations tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient alors qu'elles n'y ont pas droit ?

	Oui	Non	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	59	34	6	100
Sexe :				
. Homme	59	35	5	100
Dont : homme actif	60	35	6	100
. Femme	59	33	7	100
Dont : femme active	56	39	6	100
Age :				
. Moins de 25 ans	60	33	7	100
. 25 – 39 ans	61	35	5	100
. 40 – 59 ans	57	38	5	100
. 60 – 69 ans	64	27	9	100
. 70 ans et plus	59	32	10	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Inférieurs à 6 000 F	60	31	9	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	61	34	5	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F	62	33	5	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F	58	37	5	100
. Supérieurs à 20 000 F	55	40	5	100
PCS :				
. Indépendant	59	39	2	100
. Cadre supérieur, profession libérale	45	48	8	100
. Profession intermédiaire	53	41	6	100
. Employé	59	35	6	100
. Ouvrier	65	31	4	100
. Reste au foyer	61	32	7	100
. Retraité.....	62	30	8	100
. Autre inactif (étudiant).....	59	35	7	100
Situation professionnelle :				
. Actif occupé	58	36	6	100
. Inactif	61	31	8	100
. Chômeur	58	38	4	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, CEP	61	31	8	100
. BEPC	62	32	5	100
. BAC, niveau bac	61	34	5	100
. Diplôme du supérieur.....	49	44	7	100
Nombre d'enfants à charge :				
. Aucun	60	33	7	100
. Un	55	40	5	100
. Deux	63	33	4	100
. Trois et plus	53	43	4	100

A suivre

Tableau C1 – suite

Croyez-vous que le grand nombre de prestations tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient alors qu'elles n'y ont pas droit ?

(en %)

	Oui	Non	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	59	34	6	100
Taille d'agglomération de résidence :				
Moins de 2.000 habitants	57	37	6	100
2.000 à 20.000 habitants	63	31	6	100
20.000 à 100.000 habitants	57	40	3	100
100.000 habitants et plus	65	30	5	100
Paris et agglomération parisienne	51	37	11	100
Allocataire de prestations familiales :				
. Oui	58	37	5	100
. Non	60	33	7	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	58	37	6	100
. Non	60	34	6	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer				
. Oui	57	38	5	100
. Non	61	32	7	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 57% des personnes qui ont au moins un enfant de moins de 20 ans à charge pensent que le grand nombre de prestations tend à augmenter le nombre de ceux qui en bénéficient alors qu'ils n'y ont pas droit, contre 59 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

Tableau C2

Les raisons de non-recours aux prestations familiales

(Début 2000)

- Champ : personnes croyant possible l'existence de non-recours à des prestations dues, soit 75 % de la population -

(en %)

	Mécon- naissance	Incom- préhension	Trop de démarches	Par honte	Total
Ensemble de la population	57	15	18	10	100
Sexe :					
. Homme	58	16	17	9	100
. Femme	57	14	18	11	100
Age :					
. Moins de 25 ans	55	18	15	12	100
. 25 – 39 ans	58	14	20	7	100
. 40 – 59 ans	61	12	17	10	100
. 60 – 69 ans	52	16	16	17	100
. 70 ans et plus	52	20	17	12	100
Revenus mensuels du foyer :					
. Inférieurs à 6.000 F	55	13	17	14	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	50	16	23	11	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F	60	13	17	10	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F	67	11	14	7	100
. Supérieurs à 20.000 F	62	14	18	6	100
PCS :					
. Indépendant	51	19	17	12	100
. Cadre supérieur, profession libérale	64	11	17	8	100
. Profession intermédiaire	60	17	19	5	100
. Employé	67	12	14	7	100
. Ouvrier	54	12	19	14	100
. Reste au foyer	54	14	20	11	100
. Retraité	55	15	17	13	100
. Autre inactif (étudiant)	50	22	21	8	100
Situation professionnelle :					
. Actif occupé	59	14	18	9	100
. Inactif	54	16	19	12	100
. Chômeur	59	13	16	12	100
Diplôme :					
. Aucun diplôme, CEP	49	16	19	16	100
. BEPC	58	15	17	11	100
. BAC, niveau bac	63	12	17	8	100
. Diplôme du supérieur	63	15	19	4	100
Taille d'agglomération de résidence :					
. Moins de 2.000 habitants	56	12	21	10	100
. 2.000 à 20.000 habitants	56	14	20	11	100
. 20.000 à 100.000 habitants	56	16	14	14	100
. 100.000 habitants et plus	55	17	17	10	100
. Paris et agglomération parisienne	66	13	14	7	100

A suivre

Tableau C2 - suite

Les raisons de non-recours aux prestations familiales

(Début 2000)

- Champ : personnes croyant possible l'existence de non-recours à des prestations dues, soit 75 % de la population -

(en %)

	Mécon- naissance	Incom- préhension	Trop de démarches	Par honte	Total
Ensemble de la population	57	15	18	10	100
Allocataire de prestations familiales :					
. Oui	59	12	16	13	100
. Non	57	16	19	8	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:					
. Oui	64	13	17	7	100
. Non	56	15	18	11	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer					
. Oui	60	14	16	10	100
. Non	56	15	18	11	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 64% des personnes ayant à charge au moins un enfant de moins de 6 ans pensent que la raison principale pour laquelle certains ne perçoivent pas les prestations auxquels ils ont droit est la méconnaissance du système.

Tableau D1

Les contacts par téléphone avec sa CAF dans les six derniers mois

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF par téléphone		Total (yc nsp)
	Oui	Non	
Ensemble des allocataires	44	56	100
Sexe :			
. Homme	40	60	100
Dont : homme actif	40	60	100
. Femme	47	52	100
Dont : femme active	46	54	100
Age :			
. Moins de 25 ans	45	55	100
. 25 – 39 ans	51	49	100
. 40 – 59 ans	40	60	100
. 60 ans et plus	18	82	100
Revenus mensuels du foyer :			
. Inférieurs à 6 000 F	40	60	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	53	47	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F	48	52	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F	45	54	100
. Supérieurs à 20 000 F	33	67	100
PCS :			
. Indépendant	34	66	100
. Cadre supérieur, profession libérale	32	68	100
. Profession intermédiaire	48	52	100
. Employé	51	49	100
. Ouvrier	42	58	100
. Reste au foyer	56	44	100
. Retraité.....	15	85	100
. Autre inactif (étudiant).....	38	61	100
Situation professionnelle :			
. Actif occupé	43	57	100
. Inactif	44	55	100
. Chômeur	49	51	100
Diplôme :			
. Aucun diplôme, CEP	43	57	100
. BEPC	43	57	100
. BAC, niveau bac	49	51	100
. Diplôme du supérieur.....	43	56	100
Statut matrimonial :			
. Célibataire	42	58	100
. Marié(e)	42	58	100
. Vit en concubinage	58	42	100
. Séparé(e), divorcé(e)	54	46	100
. Veuf(ve)	18	82	100

A suivre

Tableau D1 - suite

Les contacts par téléphone avec sa CAF dans les six derniers mois

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF par téléphone		Total (yc nsp)
	Oui	Non	
Ensemble des allocataires	44	56	100
Taille d'agglomération de résidence :			
Moins de 2.000 habitants	45	55	100
2.000 à 20.000 habitants	45	55	100
20.000 à 100.000 habitants	44	56	100
100.000 habitants et plus	41	59	100
Paris et agglomération parisienne	50	50	100
Allocataire d'une allocation-logement :			
. Oui	48	52	100
. Non	36	63	100
Allocataire d'un minimum social (API/RMI)			
. Oui	61	39	100
. Non	43	57	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:			
. Oui	64	36	100
. Non	37	63	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:			
. Oui	59	41	100
. Non	35	65	100
Enfant de moins de 16 ans dans le foyer :			
. Aucun.....	35	65	100
. Un seul	50	49	100
. Deux.....	50	49	100
. Trois et plus	48	52	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 50 % des allocataires ayant un seul enfant de moins de 16 ans à charge ont contacté par téléphone leur CAF dans les six derniers mois, contre 44% en moyenne de l'ensemble des allocataires.

Tableau D2

Les contacts au guichet de la CAF dans les six derniers mois

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF en se rendant au guichet		Total (yc nsp)
	Oui	Non	
Ensemble des allocataires	35	64	100
Sexe :			
. Homme	31	69	100
Dont : homme actif	27	73	100
. Femme	39	61	100
Dont : femme active	38	62	100
Age :			
. Moins de 25 ans	43	54	100
. 25 – 39 ans	35	65	100
. 40 – 59 ans	34	66	100
. 60 ans et plus	18	82	100
Revenus mensuels du foyer :			
. Inférieurs à 6 000 F	43	57	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	38	60	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F	34	65	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F	30	70	100
. Supérieurs à 20 000 F	26	74	100
PCS :			
. Indépendant	16	84	100
. Cadre supérieur, profession libérale	20	80	100
. Profession intermédiaire	29	71	100
. Employé	43	56	100
. Ouvrier	40	60	100
. Reste au foyer	42	58	100
. Retraité.....	16	84	100
. Autre inactif (étudiant).....	35	61	100
Situation professionnelle :			
. Actif occupé	32	68	100
. Inactif	35	65	100
. Chômeur	47	51	100
Diplôme :			
. Aucun diplôme, CEP	38	62	100
. BEPC	36	63	100
. BAC, niveau bac	33	67	100
. Diplôme du supérieur.....	30	70	100
Statut matrimonial :			
. Célibataire	41	57	100
. Marié(e)	30	70	100
. Vit en concubinage	43	56	100
. Séparé(e), divorcé(e)	45	55	100
. Veuf(ve)	17	83	100

A suivre

Tableau D2 - suite

Les contacts au guichet de la CAF dans les six derniers mois

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF en se rendant au guichet		Total (yc nsp)
	Oui	Non	
Ensemble des allocataires	35	64	100
Taille d'agglomération de résidence :			
Moins de 2.000 habitants	27	73	100
2.000 à 20.000 habitants	34	65	100
20.000 à 100.000 habitants	37	62	100
100.000 habitants et plus	39	60	100
Paris et agglomération parisienne	40	60	100
Allocataire d'une allocation-logement :			
. Oui	42	57	100
. Non	20	80	100
Allocataire d'un minimum social (API/RMI)			
. Oui	56	44	100
. Non	33	66	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:			
. Oui	42	58	100
. Non	33	67	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:			
. Oui	41	59	100
. Non	31	68	100
Enfant de moins de 16 ans dans le foyer :			
. Aucun.....	32	65	100
. Un seul	37	63	100
. Deux.....	33	68	100
. Trois et plus	40	61	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 56% des allocataires touchant l'API ou le RMI se sont rendus au guichet de leur CAF au cours des six derniers mois, contre 35% seulement de l'ensemble des allocataires.

Tableau D3

Les contacts par courrier avec sa CAF dans les six derniers mois

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF par courrier		Total (yc nsp)
	Oui	Non	
Ensemble des allocataires	34	66	100
Sexe :			
. Homme	28	72	100
Dont : homme actif	26	74	100
. Femme	37	62	100
Dont : femme active	44	56	100
Age :			
. Moins de 25 ans	31	69	100
. 25 – 39 ans	40	60	100
. 40 – 59 ans	31	69	100
. 60 ans et plus	12	88	100
Revenus mensuels du foyer :			
. Inférieurs à 6 000 F	31	69	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F	38	62	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F	33	67	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F	34	66	100
. Supérieurs à 20 000 F	31	69	100
PCS :			
. Indépendant	16	84	100
. Cadre supérieur, profession libérale	32	68	100
. Profession intermédiaire	48	52	100
. Employé	42	58	100
. Ouvrier	29	71	100
. Reste au foyer	35	64	100
. Retraité.....	13	87	100
. Autre inactif (étudiant).....	29	71	100
Situation professionnelle :			
. Actif occupé	34	66	100
. Inactif	29	70	100
. Chômeur	41	59	100
Diplôme :			
. Aucun diplôme, CEP	24	75	100
. BEPC	32	68	100
. BAC, niveau bac	42	58	100
. Diplôme du supérieur.....	43	57	100
Statut matrimonial :			
. Célibataire	32	68	100
. Marié(e)	31	68	100
. Vit en concubinage	43	57	100
. Séparé(e), divorcé(e)	41	59	100
. Veuf(ve)	17	83	100

A suivre

Tableau D3 - suite
Tableau D3

Les contacts par courrier avec sa CAF dans les six derniers mois
- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF par courrier		Total (yc nsp)
	Oui	Non	
Ensemble des allocataires	34	66	100
Taille d'agglomération de résidence :			
Moins de 2.000 habitants	32	68	100
2.000 à 20.000 habitants	36	62	100
20.000 à 100.000 habitants	30	70	100
100.000 habitants et plus	33	67	100
Paris et agglomération parisienne	38	62	100
Allocataire d'une allocation-logement :			
. Oui	36	64	100
. Non	29	70	100
Allocataire d'un minimum social (API/RMI)			
. Oui	32	68	100
. Non	34	66	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:			
. Oui	47	53	100
. Non	29	71	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:			
. Oui	42	58	100
. Non	28	71	100
Enfant de moins de 16 ans dans le foyer :			
. Aucun.....	30	70	100
. Un seul	41	58	100
. Deux.....	36	63	100
. Trois et plus	27	74	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 41% des allocataires ayant un seul enfant de moins de 16 ans à charge ont, au cours des six derniers mois, écrit à leur CAF, contre seulement 34% en moyenne de l'ensemble des allocataires.

Tableau D4

Les opinions sur l'accueil dans les CAF
- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Début 1995 (A)	Début 1996 (B)	Début 1998 (C)	Début 2000 (D)	Evolution 1998 – 2000 (D) – (C)
On peut facilement joindre sa CAF par téléphone					
. D'accord	38	37	31	31	-
. Pas d'accord	50	50	60	67	+ 7
. Ne sait pas	12	14	8	2	
Total des allocataires	100	100	100	100	
Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet⁽¹⁾					
. D'accord	-	11	11	21	+ 10
. Pas d'accord	-	52	63	70	+ 7
. Ne sait pas	-	37	26	9	
Total des allocataires	-	100	100	100	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

(1) En 1995, la formulation de cette question était un peu différente : « quand on va à la CAF, on n'attend pas au guichet ». Nous n'avons donc pas fait figurer ici les résultats de 1995.

Tableau D5

Les opinions sur l'efficacité des CAF
- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Début 1995 (A)	Début 1996 (B)	Début 1998 (C)	Début 2000 (D)	Evolution 1998 – 2000 (D) – (C)
La CAF traite rapidement les dossiers					
. D'accord	-	38	35	42	+ 7
. Pas d'accord	-	49	57	57	-
. Ne sait pas	-	13	8	2	
Total des allocataires	-	100,0	100,0	100,0	
Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des PF					
. D'accord	34	38	38	43	+ 5
. Pas d'accord	52	44	48	52	+ 4
. Ne sait pas	15	19	15	5	
Total des allocataires	100	100	100	100	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Tableau D6

Les opinions sur les efforts relationnels des CAF

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Début 1996 (A)	Début 1998 (B)	Début 2000 (C)	Evolution 1998 – 2000 (C) – (B)
Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre				
. D'accord	24	29	29	-
. Pas d'accord	65	65	69	+ 4
. Ne sait pas	11	6	2	
Total des allocataires	100	100	100	
La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec ses allocataires				
. D'accord	52	50	61	+ 11
. Pas d'accord	25	33	34	+ 1
. Ne sait pas	24	17	5	
Total des allocataires	100	100	100	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Tableau D7

**Les jugements concernant la rapidité de traitement des dossiers :
les groupes ayant connu les plus fortes évolutions**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Indicateur d'évolution 1998-2000
Groupes où les jugements se sont améliorés :	
Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants	+ 46
S'est rendu au guichet de sa CAF au cours des 6 derniers mois	+ 24
Réside dans une agglomération de 2.000 à 20.000 habitants	+ 22
Séparé ou divorcé	+ 22
Diplômé du Baccalauréat	+ 21
Employé	+ 20
Ensemble des allocataires	+ 7
Groupes où les jugements se sont détériorés :	
Réside dans une agglomération de moins de 2.000 habitants	- 11
Etudiant	- 12
Travailleur indépendant	- 21

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : entre 1998 et 2000, les avis positifs ont augmenté, en moyenne, de 7 points de plus que les avis négatifs en ce qui concerne la rapidité avec laquelle les CAF traitent les dossiers. Pour les employés, sur la même période, les avis positifs ont crû de 11 points et les avis négatifs baissés de 9 points, soit un différentiel d'évolution de + 20 points.

Tableau D8

**Les jugements concernant l'infailibilité des calculs :
les groupes ayant connu les plus fortes évolutions**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Indicateur d'évolution 1998-2000
Groupes où les jugements se sont améliorés :	
Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants	+ 33
Perçoit un minimum social (API, RMI).....	+ 23
60 ans et plus	+ 18
Etudiant	+ 18
Divorcé, séparé ou veuf	+ 15
Ensemble des allocataires	=
Groupes où les jugements se sont détériorés :	
A contacté par courrier sa CAF dans les six mois	- 10
Cadre supérieur	- 12
Dispose, dans son foyer, de 10.000 à 15.000 F par mois	- 13
Réside dans une agglomération de plus de 100.000 habitants (hors Paris).....	- 14
Diplômé de l'enseignement supérieur	- 18

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : entre 1998 et 2000, en ce qui concerne l'infailibilité des calculs des CAF, les avis positifs ont autant augmenté, en moyenne, que les avis négatifs (d'où un solde nul). Pour les allocataires percevant un minimum social (API ou RMI), sur la même période, les avis positifs ont crû de 15 points et les avis négatifs ont baissé de 8 points, soit un différentiel d'évolution de + 23 points.

Tableau D9

**Les jugements concernant la lisibilité des courriers des CAF :
les groupes ayant connu les plus fortes évolutions**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Indicateur d'évolution 1998-2000
Groupes où les jugements se sont améliorés :	
Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois	+ 30
Profession intermédiaire	+ 23
Touche l'API ou le RMI	+ 21
Moins de 25 ans	+ 15
Retraité	+ 15
Cadre supérieur	+ 13
Réside à Paris et dans son agglomération	+ 13
A trois enfants et plus (moins de 16 ans).....	+ 13
Ensemble des allocataires	+ 4
Groupes où les jugements se sont détériorés :	
Dispose, dans son foyer, de 15.000 à 20.000 F par mois	- 6
A un seul enfant à charge (moins de 16 ans)	- 6
Veuf, séparé, divorcé	- 10
Chômeur	- 18
Travailleur indépendant	- 19

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : entre 1998 et 2000, en ce qui concerne la lisibilité des courriers des CAF, les avis positifs ont augmenté de 4 points, en moyenne, tandis que les avis négatifs ont stagné (d'où un solde positif de 4 points). Pour les allocataires percevant un minimum social (API ou RMI), sur la même période, les avis positifs ont crû de 11 points et les avis négatifs ont baissé de 10 points, soit un différentiel d'évolution de + 21 points.

Tableau D10

**Les efforts menés par les CAF pour améliorer les relations avec les allocataires :
les groupes ayant connu les plus fortes évolutions**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Indicateur d'évolution 1998-2000
Groupes où les jugements se sont améliorés :	
Diplômé du Baccalauréat.....	+ 42
Séparé, divorcé	+ 27
Moins de 25 ans	+ 26
A trois enfants ou plus (moins de 16 ans).....	+ 26
Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois	+ 24
Cadre supérieur	+ 23
Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants.....	+ 22
Est, dans les 6 derniers mois, entré en contact une seule fois avec sa CAF....	+ 22
Ensemble des allocataires	+ 10
Groupes où les jugements se sont détériorés :	
Dispose, dans son foyer, de moins de 6.000 F par mois	- 4
60 ans et plus	- 22
Retraité	- 25

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Exemple de lecture : entre 1998 et 2000, en ce qui concerne les efforts réalisés par les CAF pour améliorer les relations avec les allocataires, les avis positifs ont augmenté de 11 points, en moyenne, tandis que les avis négatifs en ont gagné 1 (d'où un solde positif de 10 points). Pour les allocataires séparés ou divorcés, sur la même période, les avis positifs ont crû de 15 points et les avis négatifs ont baissé de 12 points, soit un différentiel d'évolution de + 27 points.

Tableau D11

Les six améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années (1^{ère} réponse)
(Début 2000)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont :		
		N'a pas contacté sa CAF dans les 6 derniers mois	A contacté sa CAF une seule fois	A contacté sa CAF deux fois ou plus
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations	27	30	29	24
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	26	22	23	30
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	13	10	14	15
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	13	12	14	14
. Multiplier les antennes locales et les permanences	12	13	11	12
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires..	7	9	9	4
. Ne sait pas, non réponse	2	4	1	1
Total	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Tableau D12

Les six améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années (1^{ère} réponse)
(Début 2000)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont : sur les 6 derniers mois		
		A contacté sa CAF par téléphone	S'est rendu au guichet de sa CAF	A écrit à sa CAF
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations	27	24	24	23
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	26	29	29	28
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	13	15	18	14
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	13	15	13	15
. Multiplier les antennes locales et les permanences	12	13	11	15
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires...	7	4	5	5
. Ne sait pas, non réponse	2	1	1	1
Total	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Tableau E1
Les solutions préférables quand les deux parents travaillent,
selon différents critères socio-démographiques
(Début 2000)

(en %)

	Arrêt mère	Arrêt plus bas salaire	Réduction horaires mère	Père et mère continuent	Réduction horaires père et mère	Réduction horaires plus bas salaire	Total (yc nsp)
Ensemble de la population	32	15	14	14	13	9	100
Sexe :							
. Homme	34	15	13	16	14	8	100
Dont : homme actif	31	15	13	16	13	9	100
. Femme	32	16	16	12	13	10	100
Dont : femme active	23	15	18	12	16	13	100
Age :							
. Moins de 25 ans	23	19	14	13	20	10	100
. 25 – 39 ans	28	16	16	14	14	11	100
. 40 – 59 ans	33	15	15	13	14	9	100
. 60 – 69 ans	43	11	11	15	11	8	100
. 70 ans et plus	44	13	14	15	7	7	100
Revenus mensuels du foyer :							
. Inférieurs à 6 000 F	34	15	12	15	13	9	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F ...	36	14	14	12	13	10	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F .	36	14	15	11	11	11	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F .	28	20	16	14	13	8	100
. Supérieurs à 20 000 F	21	16	18	18	19	7	100
PCS :							
. Indépendant	34	9	21	10	13	12	100
. Cadre supérieur, profession libérale	18	16	18	20	16	9	100
. Profession intermédiaire	24	13	15	17	17	11	100
. Employé	25	18	16	16	12	10	100
. Ouvrier	36	17	12	11	13	10	100
. Reste au foyer	40	16	15	10	12	8	100
. Retraité	42	13	12	14	10	8	100
. Autre inactif (étudiant)	20	16	15	15	24	10	100
Situation professionnelle :							
. Actif occupé	28	15	16	14	14	11	100
. Inactif	39	15	14	13	12	8	100
. Chômeur	28	17	15	17	14	9	100
Diplôme :							
. Aucun diplôme, CEP	43	12	14	13	10	7	100
. BEPC	34	17	13	14	13	9	100
. BAC, niveau bac	23	19	17	14	14	13	100
. Diplôme du supérieur	22	12	16	16	19	12	100
Taille d'agglomération de résidence :							
Moins de 2.000 habitants	37	15	13	13	12	9	100
2.000 à 20.000 habitants	32	16	17	14	10	11	100
20.000 à 100.000 habitants	35	15	14	10	14	10	100
100.000 habitants et plus	28	17	14	16	15	9	100
Paris et agglomération parisienne	31	12	15	16	17	8	100

A suivre

Tableau E1 – suite

**Les solutions préférables quand les deux parents travaillent,
selon différents critères socio-démographiques**

(Début 2000)

(en %)

	Arrêt mère	Arrêt plus bas salaire	Réduction horaires mère	Père et mère continuent	Réduction horaires père et mère	Réduction horaires plus bas salaire	Total (yc nsp)
Ensemble de la population	32	15	14	14	13	9	100
Allocataire de prestations familiales :							
. Oui	31	16	15	14	14	10	100
. Non	34	14	14	14	13	9	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:							
. Oui	30	15	17	14	15	8	100
. Non	33	15	14	14	13	10	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:							
. Oui	27	18	16	14	15	9	100
. Non	34	15	14	14	13	9	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer							
. Oui.....	30	18	15	13	14	10	100
. Non	34	14	14	14	13	9	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

Exemple de lecture : 37% des habitants des agglomérations de moins de 2.000 habitants préfèrent, quand les deux parents de jeunes enfants travaillent, que la mère cesse temporairement son activité professionnelle, contre 32 % de l'ensemble de la population en moyenne.

ANNEXE II

Libellé des questions posées à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales

(Vague de début 2000 de l'enquête du CREDOC sur
les « Conditions de vie et les Aspirations des Français »)

I - Connaissance et compréhension du système des Prestations Familiales

Q1 - Selon vous, quel est aujourd'hui l'objectif principal poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- | | |
|---|---|
| . Soutenir la natalité | 1 |
| . Lutter contre la pauvreté | 2 |
| . Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu | 3 |
| . Aider les familles qui ont de jeunes enfants | 4 |
| . Aider les familles qui ont de grands enfants à charge | 5 |
| . Corriger les inégalités de revenus | 6 |
| . Permettre aux familles de bien se loger | 7 |
| . Aider en cas de problèmes familiaux | 8 |
| . Ne sait pas | 9 |

Q2 - A votre avis, est-ce que cet objectif est aujourd'hui atteint ?

(Enumérez - une seule réponse)

- | | |
|--------------------------|---|
| . Très bien | 1 |
| . Assez bien | 2 |
| . Pas très bien | 3 |
| . Pas bien du tout | 4 |
| . Ne sait pas | 5 |

Q3 - Et quel est, pour vous personnellement, le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- | | |
|---|---|
| . Soutenir la natalité | 1 |
| . Lutter contre la pauvreté | 2 |
| . Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu | 3 |
| . Aider les familles qui ont de jeunes enfants | 4 |
| . Aider les familles qui ont de grands enfants à charge | 5 |
| . Corriger les inégalités de revenus | 6 |
| . Permettre aux familles de bien se loger | 7 |
| . Aider en cas de problèmes familiaux | 8 |
| . Ne sait pas | 9 |

II - Les attentes en matière d'aides familiales par grands types d'interventions

Q4 - Les politiques familiales ont pour objectif d'apporter une aide aux familles ayant des enfants à charge. Ces charges varient bien sûr en fonction de l'âge des enfants.

Si vous deviez décider des priorités à accorder aujourd'hui à la politique familiale, quels types d'aides pensez-vous qu'il faudrait augmenter en priorité ? Et, en contrepartie, lesquels réduiriez-vous en priorité ?

(Présentez la liste - demandez d'abord les aides à augmenter, puis celles à diminuer - une seule réponse dans chacun des cas)

	Aides à augmenter en priorité	Aides à diminuer en priorité
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	1	1
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	2	2
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	3	3
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	4	4
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	5	5
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	6	6
. <i>Ne sait pas</i>	7	7

Q5 - La politique familiale est constituée de prestations en espèces, d'aides sous forme d'équipements ou de services, mais aussi de réductions d'impôt liées aux enfants. Si vous deviez décider des priorités pour mieux aider les familles, quels sont, dans l'ordre, les deux types d'aides que vous privilégieriez avant tout ?

(Présentez la liste - classez les deux premières réponses)

	1 ^{ère} réponse citée	2 ^{ème} réponse citée
. Les prestations en espèces	1	1
. Les prestations en nature sous forme d'équipements et de services (crèches, centres aérés, centres de vacances, ...)	2	2
. Les avantages fiscaux liés aux enfants	3	3
. Les aides sous forme de soutien et de conseils (assistante sociale, conseillère en économie familiale, ...)	4	4
. Les aides sous forme d'aménagements horaires dans les entreprises (congés spéciaux ou réductions d'horaires pour les parents ...)	5	5
. <i>Ne sait pas</i>	6	6

III - La complexité du système des prestations familiales

Q6 - Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

. C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière	1
. Le système des prestations familiales devrait être moins complexe	2
. <i>Ne sait pas</i>	3

Q7 - Pour chacune des phrases suivantes au sujet des prestations familiales, vous allez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord :

(Citez un à un - une réponse par ligne - présentez la liste)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
. Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales	1	2	3	4	5
. Les caisses d'allocations familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits ...	1	2	3	4	5
. Les caisses d'allocations familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires	1	2	3	4	5

Q8 - Il existe un grand nombre de prestations pour répondre au mieux à chaque situation particulière. Pensez-vous que cela tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient alors qu'elles n'y ont pas droit ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

Q9 - A votre avis, y a-t-il des personnes qui ne touchent pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

1	Passer à Q11
2	
3	

Q10 - A votre avis, pour quelle raison principale ces personnes ne touchent-elles pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?

(Présentez la liste – une seule réponse)

- . Par méconnaissance du système des prestations familiales 1
- . Par incompréhension du système 2
- . Par découragement devant l'ampleur des démarches à suivre 3
- . Par honte d'avouer sa situation personnelle 4
- . *Ne sait pas* 5

IV - La satisfaction à l'égard des CAF

Q11 - Vous, ou votre foyer, touchez-vous actuellement des prestations familiales ou une allocation-logement (y compris APL ou ALS) ?

- . Oui 1
- . Non 2

2	Passez à Q17
---	---------------------

Q12 - Plus précisément, touchez-vous actuellement...

(Citez un à un – une réponse par ligne)

- . Une allocation-logement, l'aide personnalisée au logement (APL) ou l'allocation-logement sociale (ALS) ?.....
- . L'allocation de Parent isolé (API) ou le RMI ?.....

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3

Q13 - Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ?

(Enumérez – une seule réponse)

- . Très satisfait 1
- . Assez satisfait 2
- . Peu satisfait 3
- . Pas du tout satisfait 4
- . Ne sait pas 5

Q14 - Etes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes ?

(Citez un à un - une réponse par ligne - présentez la liste)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
. On peu facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone	1	2	3	4	5
. La CAF traite rapidement les dossiers	1	2	3	4	5
. Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre	1	2	3	4	5
. Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	1	2	3	4	5
. Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet	1	2	3	4	5
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	1	2	3	4	5

Q15 - Au cours des six derniers mois ?

(Citez un à un - une réponse par ligne)

	Oui, une fois	Oui, de 2 à 5 fois	Oui, plus de 5 fois	Non	NSP
. Avez-vous téléphoné à votre CAF ?	1	2	3	4	5
. Vous êtes-vous rendu au guichet de votre CAF ou dans une permanence de la CAF ?	1	2	3	4	5
. Avez-vous écrit à votre CAF ?	1	2	3	4	5
. Avez-vous consulté ou interrogé votre CAF par Minitel ?	1	2	3	4	5
. Avez-vous consulté ou interrogé votre CAF par Internet ?	1	2	3	4	5

Q16 - Voici six améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années. Pouvez-vous me dire quelles sont, pour vous personnellement, les deux plus importantes ?

(Présentez la liste - classez les deux premières réponses)

	1 ^{ère} réponse citée	2 ^{ème} réponse citée
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	1	1
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	2	2
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et le calcul des prestations	3	3
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	4	4
. Multiplier les antennes locales et les permanences	5	5
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	6	6
. <i>Ne sait pas</i>	7	7

V - Petite enfance

Q17 - Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les parents travaillent ?

(Ne rien proposer - une seule réponse)

(Si « nourrice », faire précisez si agréée ou pas)

. Crèche collective, crèche (s.a.i.).....	1
. Nourrice (assistante maternelle) agréée.....	2
. Nourrice non agréée.....	3
. Crèche familiale.....	4
. Garde à domicile par personne rémunérée	5
. Garde par les grands-parents	6
. Halte garderie	7
. Autre, précisez / _____/	8
. <i>Ne sait pas</i>	9

Q18 - Quand les parents de jeunes enfants travaillent, est-il, selon vous, plutôt préférable que ... ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- | | |
|---|---|
| . Les deux parents continuent à exercer leur activité | 1 |
| . Les deux parents réduisent faiblement leur temps de travail | 2 |
| . L'un des deux parents s'arrête momentanément de travailler | 3 |
| . L'un des deux parents réduise son temps de travail | 4 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 5 |

Passez à Q20

Q19 - Lequel des deux parents de préférence ?

(Enumérez - une seule réponse)

- | | |
|---|---|
| . Le père | 1 |
| . La mère | 2 |
| . Celui qui a le salaire le plus bas..... | 3 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 4 |

VI - Pauvreté - Précarité

Q20 - Estimez-vous que les pouvoirs publics font trop, font ce qu'ils doivent ou ne font pas assez pour les plus démunis ?

(Enumérez - une seule réponse)

- | | |
|--------------------------------|---|
| . Font trop | 1 |
| . Font ce qu'ils doivent | 2 |
| . Ne font pas assez | 3 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 4 |

* * *
*