

# COLLECTION DES RAPPORTS

## SOUTIEN À LA FONCTION PARENTALE, CONNAISSANCE DES DISPOSITIFS ET PERCEPTION DE LA CAF ÉTAT DE L'OPINION EN 2014

Étude réalisée à la demande de la CNAF - Caisse Nationale  
des Allocations Familiales

**Sandra Hoibian**

Avec la collaboration de  
**Patricia Croutte**

Sous la direction scientifique de  
**Régis Bigot**

■ SEPTEMBRE 2014



## **CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS**

Note pour la CNAF- Caisse Nationale des Allocations Familiales

Le département « Conditions de vie et Aspirations » est composé de Régis Bigot, Patricia Croutte, Emilie Daudey, Isabelle Delakian, Sandra Hoibian et Jörg Müller.

## Abstract

---

L'enquête menée à la demande de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales aborde plusieurs thématiques.

- **La perception de la qualité de service délivrée par les CAF** : Les allocataires sont globalement satisfaits de la qualité de service délivrée par leur CAF. Toutefois plusieurs dimensions de la relation entre les CAF et les allocataires sont plutôt mal évaluées. Et l'on constate une forte déconvenue des allocataires sur de nombreux sujets depuis l'année 2005 ou 2007. La rapidité de traitement des dossiers doit en particulier être améliorée.
- **La connaissance des dispositifs** : La population connaît plutôt bien les allocations et en particulier les allocations familiales. En revanche, la plupart des aides à la naissance et au jeune enfant sont moins connues. Les aides facultatives et le soutien aux familles par des travailleurs sociaux sont beaucoup moins bien identifiés. La population explique les phénomènes de non-recours aux prestations par la méconnaissance du système des prestations familiales
- **L'Allocation de Rentrée Scolaire** : Les Français non-bénéficiaires de l'allocation semblent, dans les grandes lignes, adhérer aux grands principes qui la régissent comme par exemple un montant différent selon l'âge de l'enfant. 88% vont même plus loin que l'existence d'un plafond de ressources et proposent que le montant versé diffère selon les ressources du foyer (ce qui n'est pas le cas actuellement). Les non-bénéficiaires semblent aussi favorables à un versement de l'aide pour les enfants de plus de 18 ans. 68% préconisent, en revanche, un versement en bons d'achat plutôt qu'en espèces.
- **Le soutien à la fonction parentale** : 62% des parents déclarent avoir rencontré des difficultés dans l'éducation de leurs enfants. Pour tenter de résoudre ces difficultés, 34% des parents déclarent avoir fait appel aux conseils d'un proche. 31% ont eu recours à un professionnel de santé (médecin, psychologue ou autre). Les différents dispositifs institutionnels proposés (médiation familiale, LAEP ou REEAP) sont assez peu connus, à l'exception de la médiation familiale connue par une personne sur deux. Mais très peu y font vraiment appel.

This survey was requested by the *Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF)* and covers a variety of themes:

- **The perception of the service quality of the CAF:** on the whole the beneficiaries are satisfied with the service quality of the CAF. However, some dimensions of the relation between the CAF and its beneficiaries are poorly evaluated. One can observe a strong deception of the beneficiaries on a variety of subjects since 2005 or 2007. The rapidity that claims are handled with must be improved in particular.
- **The awareness of procedures and services:** The population knows quite well all different types of allowances and family allowances in particular. Yet, birth allowances and allowances for young children are less known. Optional aids and family assistance from social workers are also identified to a lesser extent. The lack of knowledge when it comes to the system of family allowances is the main explanation that the population gives for not pretending to allowances and services.
- **The school-start-allowance:** The non-beneficiaries of this allowance seem, however, to agree on the main ideas such as a different amount for children of different age. 88% even think that the existing upper-income-limit should be reformed and that the allotted amount should differ accordingly to the household income (which is not the case for now). Non-beneficiaries are also in favour of an allowance for children over 18 years. Yet, 68% think that the allowance should be given in form of vouchers instead of money.
- **The assistance to parents:** 62% of the parents declare having had difficulties during the education of their children. For solving these difficulties, 34% of them say that they have been seeking the help of a relative or a close friend; 31% have been looking for the help of a medical professional (doctor, psychologist or other). The different types of institutional services (family mediation, LAEP or REEAP) are not very well known with the solely exception of the family mediation which is known by one person out of two. However, very little do really use this service.

## Sommaire

---

<b>1.</b>	<b>Le contexte : la solidarité mise à mal par le chacun pour soi.....</b>	<b>13</b>
<b>2.</b>	<b>Perception de la qualité de service de la CAF.....</b>	<b>17</b>
	a) 77% des allocataires sont satisfaits de la qualité des services assurée par leur CAF.....	17
	b) Le temps d'attente au guichet et la transparence sur le mode de calcul des prestations sont insatisfaisants.....	20
	c) Principales attentes d'amélioration : avoir une réponse plus rapide à ses demandes et un suivi plus personnalisé.....	26
<b>3.</b>	<b>Connaissance des dispositifs .....</b>	<b>29</b>
	a) Les principales aides proposées par la CAF sont plutôt bien connues, à l'exception des compléments de libre choix d'activité et de mode de garde .....	29
	b) Les aides facultatives en espèces et le soutien aux familles par des travailleurs sociaux sont moins bien connus .....	35
	c) La méconnaissance du système des prestations familiales serait la première raison du non-recours .....	40
<b>4.</b>	<b>Opinion concernant l'Allocation de Rentrée Scolaire par les non bénéficiaires</b>	<b>43</b>
<b>5.</b>	<b>Le soutien à la fonction parentale .....</b>	<b>44</b>
	a) Un parent sur cinq avoue avoir souvent rencontré des difficultés dans l'éducation des enfants	44
	b) Une personne sur deux connaît la médiation familiale, très peu y ont recours .....	47
	c) L'attente pour un soutien aux parents en cas d'évènement particulier (naissance du premier enfant, séparation, décès ou handicap).....	50
<b>6.</b>	<b>Annexe 1 : données complémentaires.....</b>	<b>52</b>
<b>7.</b>	<b>Annexe 2 : Un bref descriptif des allocataires de prestations familiales.....</b>	<b>56</b>
<b>8.</b>	<b>Tableaux complémentaires .....</b>	<b>60</b>
<b>9.</b>	<b>Les questions insérées par la CNAF dans l'enquête en 2014 .....</b>	<b>88</b>

## Introduction

---

Ce document présente les résultats des questions insérées, à la demande de la CNAF, dans la vague de début 2014 de l'enquête du CRÉDOC sur « les Conditions de vie et les Aspirations » et en proposant une analyse spécifique par profil d'enquêtés.

*Précisons que l'enquête a été réalisée en « face à face », en décembre 2013-janvier 2014, auprès d'un échantillon représentatif de 2 003 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 général de la population. Un redressement final a été effectué pour assurer la représentativité par rapport à la population nationale de 18 ans et plus<sup>1</sup>.*

Les questions posées s'organisent autour de quatre grands thèmes :

- **La perception de la qualité de service délivrée par les CAF :** Les allocataires sont-ils satisfaits de la qualité de service délivrée par leur CAF ? Ont-ils le sentiment que cette qualité s'est améliorée ou détériorée ? Quelles sont les principales attentes d'amélioration en termes de qualité et de contenu du service ?
- **La connaissance des dispositifs :** La population connaît-elle les différentes prestations proposées par les CAF, les aides facultatives, le soutien aux familles par des travailleurs sociaux ? Quelles sont, du point de vue de l'opinion, les principales raisons du non-recours à des aides et prestations proposées par les CAF ?
- **L'Allocation de Rentrée Scolaire :** Quel regard porte l'opinion sur cette nouvelle allocation ? Quelles devraient être ses modalités de versement et ses conditions d'obtention ? Le montant versé devrait-il, par exemple, être modulé selon l'âge de l'enfant ?
- **Le soutien à la fonction parentale.** Quelle proportion de parents rencontre-t-elle des difficultés dans l'éducation de leurs enfants ? Dans quelle mesure les parents ont-ils recours à d'autres personnes pour les aider à résoudre leurs difficultés ? Quels types d'aide à la parentalité seraient les plus utiles ?

---

<sup>1</sup> Pour plus de précisions sur les caractéristiques techniques de l'enquête, on pourra se reporter au rapport intitulé « Premiers résultats de la vague de début 2014 » (CRÉDOC, avril 2014).

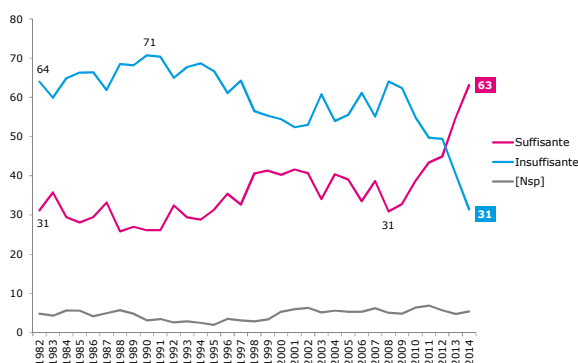
## Note de synthèse

### Le soutien au modèle social chancelle

Jamais, depuis 36 ans que nous suivons l'évolution de la société française, les Français n'avaient été aussi pessimistes quant à l'évolution de leurs conditions de vie. Inquiets quant à leur avenir, distants par rapport aux institutions, valorisant plus que jamais les initiatives individuelles, les Français **remettent de plus en plus en cause le modèle de l'État-Providence**. Alors que la pauvreté s'est accrue en France année après année depuis 2008, la solidarité envers les plus démunis n'apparaît plus véritablement comme une idée fédératrice de la société française. Les craintes de **déresponsabilisation** des différentes mesures d'aide n'ont jamais été aussi fortes qu'aujourd'hui. Pour preuve, après être restée relativement stable entre 1982 et 2009, **l'opinion s'est entièrement retournée entre 2008 et 2014 au sujet des aides à apporter aux familles modestes**. La proportion de Français qui pensent que « les aides aux familles qui ont des enfants est suffisante » est en très forte croissance depuis le début de la crise, passant de 31% à 63% (+32 points).

#### Les aides aux familles beaucoup moins populaires (en%)

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

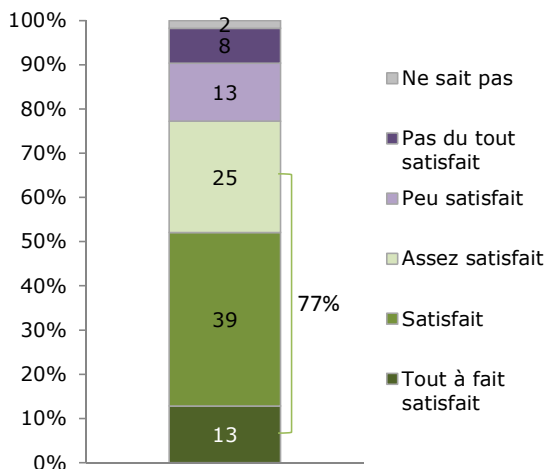


Source : CRÉDOC, enquêtes « Conditions de vie et aspirations »

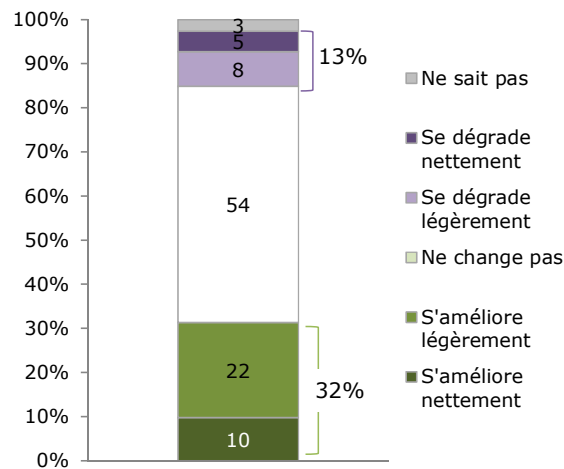
### Les trois quarts des allocataires se disent satisfaits de la qualité des services assurés par la CAF

Dans ce contexte, la satisfaction vis à vis de la CAF reste bonne : **77% des allocataires** se disent satisfaits de la qualité des services assurés par leur CAF. La grande majorité des allocataires a le sentiment que la **qualité de service est stable**, 32% qu'elle s'améliore, 13% qu'elle se dégrade. La satisfaction est un peu moins marquée chez les jeunes et les bas revenus, et plus soutenue chez les familles nombreuses.

### Concernant la qualité des services assurés par votre CAF, êtes-vous ?



### Pour vous, la qualité des services assurés par la CAF avec ses usagers ?



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014. Champ : allocataires CAF

## Améliorer la rapidité de traitement des dossiers par la CAF

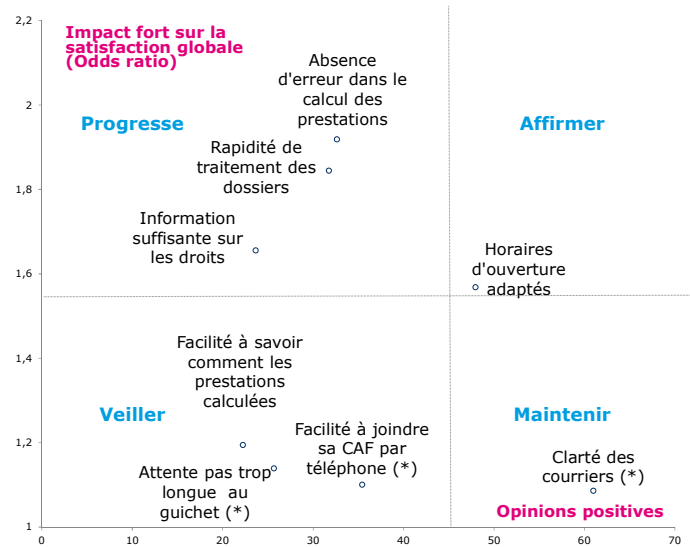
Toutefois plusieurs dimensions de la relation entre les CAF et les allocataires **sont plutôt mal évaluées**. Et l'on constate une **forte déconvenue** des allocataires sur de nombreux sujets depuis l'année 2005 ou 2007, dernières vagues où des questions identiques avaient été posées : la clarté des courriers de la CAF (53% d'opinions positives, -10 points entre 2005 et 2014), l'adéquation des horaires d'ouverture (44%, -13 points entre 2005 et 2014), la facilité à joindre sa CAF (34%, -12 points entre 2005 et 2014), l'absence d'erreurs dans le calcul des prestations (25%, -10 points), l'attente aux guichets (22%, -9 points).

**L'enquête met à jour trois dimensions sur lesquelles la CNAF doit progresser en priorité** : il s'agit de domaines à la fois primordiaux aux yeux du grand public<sup>2</sup>, et qui passent pour moins satisfaisants que les autres (cadran en haut à gauche du Graphique 10) : **l'absence d'erreur dans le calcul des prestations, la rapidité de traitement des dossiers et l'information sur les droits**.

<sup>2</sup> Régression logistique réalisée sur le champ des allocataires et intégrant le sexe, l'âge, la profession-catégorie sociale, le niveau de vie, le diplôme de l'interviewé et ses perceptions quant à la rapidité de traitement des dossiers, l'absence d'erreur dans le calcul des prestations, la clarté des courriers, l'attente aux guichets, la facilité à connaître le mode de calcul des prestations, la facilité à joindre la CAF par téléphone, l'adéquation des horaires d'ouverture et le niveau d'information sur les droits

## Les priorités à donner à la CNAF pour améliorer la perception de sa qualité de service

Champ : allocataires



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

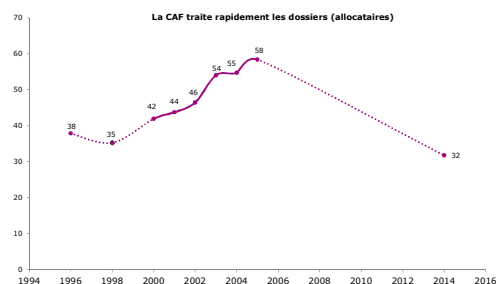
Nota : (\*) signifie non significatif

Lecture : Pour chaque dimension, on trouve sur ce graphique, en abscisse, la fraction d'individus qui ont un avis positif, et en ordonnée, l'impact d'une évaluation positive sur la satisfaction générale.

La **rapidité de traitement** des dossiers est de plus la dimension où les opinions se sont le plus dégradées depuis la dernière mesure (-26 points). Il faut dire qu'avec la crise économique qui dure depuis 2008, les demandes d'aides sociales explosent. Selon la CAF, le nombre d'allocataires bénéficiant d'un droit payable à au moins une prestation légale n'a cessé d'augmenter ces dernières années passant de 10 768 238 en décembre 2007 à 11 391 281 en septembre 2013, soit une croissance de 6% en cinq ans et demi<sup>3</sup>. Déjà en 2012, la CNAF constatait une augmentation des délais pour traiter courriers et pièces<sup>4</sup>.

Les CAF sont surchargées si bien que plusieurs d'entre elles ont dû travailler « à guichet fermé » en 2013 faute de capacités d'accueil suffisantes.

### La rapidité de traitement des dossiers doit être améliorée



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

<sup>3</sup> Source CAF : <http://www.caf.fr/etudes-et-statistiques/donnees-statistiques/prestations-legales-caf>

<sup>4</sup> Source : CNAF, Rapport d'activité 2012, <https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Docume>

nts/DCom/Quisommesns/Presentation/Rapport\_dac tivite/RA\_2012.pdf



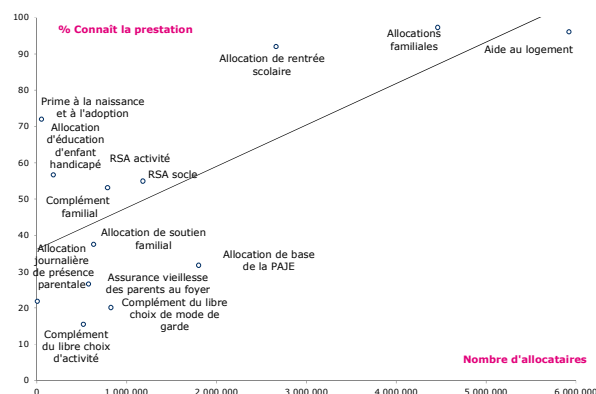
On n'est dès lors pas surpris des **pistes d'amélioration** qui arrivent en tête des attentes : 59% des allocataires apprécieraient une **réponse plus rapide** à leurs demandes, 53% aimeraient être recontactés si le conseiller ne peut répondre immédiatement, loin devant les autres voies d'amélioration de la qualité du service proposées. En termes de contenu des services, les allocataires pointent un besoin de davantage de **personnalisation** (48%). Rappelons qu'il s'agit d'une demande très forte de l'opinion concernant l'ensemble des services publics : une récente enquête menée pour la Direction Générale de la Cohésion Sociale montrait que 71% des Français regrettent le manque de personnalisation des services publics pris dans leur globalité<sup>5</sup>.

## Les allocations sont plutôt bien connues

En 2011, plus de 30 millions de personnes bénéficiaient des prestations versées par les CAF (dont 13,6 millions d'enfants)<sup>6</sup>. Sans conteste, les **allocations familiales** sont les mieux identifiées par le grand public : 97% des Français connaissent leur existence. Il faut dire que ce sont à la fois parmi les allocations les plus anciennes, celles qui touchent le plus grand nombre de bénéficiaires (4,46 millions en 2011) et recouvrent les montants les plus importants versés (11,4 millions d'euros en 2011 sur les 58,8 millions d'euros versés au total par les CAF). La notoriété des autres prestations est très liée à l'ampleur du public qu'elles visent. Certaines aides jouissent toutefois d'une notoriété supérieure à ce que leur surface devrait leur conférer : allocation de rentrée scolaire, prime à la naissance et à l'adoption. **La plupart des aides à la naissance et au jeune enfant souffrent au contraire, d'un déficit**

**d'identification** : l'allocation de base de la PAJE, le complément du libre choix de mode de garde, le complément du libre choix d'activité sont peu connues, eu égard au large public qui en bénéficie. Fait positif, les allocations sont plutôt mieux connues par les publics qu'elles visent que par la moyenne des Français.

### Niveau de connaissance et nombre de bénéficiaires des prestations



Source pour le % connaît: CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014  
 Source pour le nombre d'allocataires : Cnaf - fichier Fileas / données comptables, nombre d'allocataires en métropole en 2011

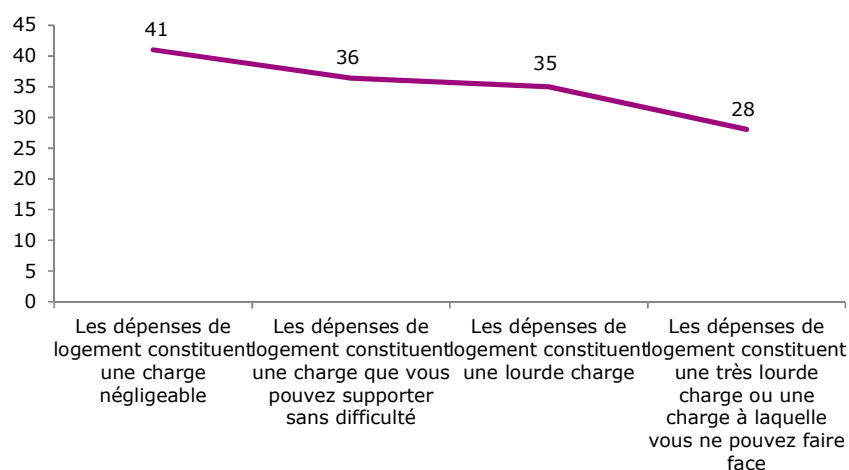
<sup>5</sup> Sandra Hoibian, *Les Français en quête de lien social, Baromètre de la cohésion sociale 2013*, Collection des Rapports n°292, juin 2013, <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R292.pdf>

<sup>6</sup> Caisse nationale des allocations familiales, Direction des statistiques, des études et de la recherche, L'e-ssentiel n°122, mai 2012, <https://www.caf.fr>

Les Français semblent nombreux à savoir qu'il existe des **aides facultatives aux vacances** proposées par les CAF : 63% déclarent les connaître. En revanche, toutes les autres **aides facultatives** testées (prêt au logement, prêt aux familles, aides aux jeunes actifs apprentis ou étudiants, aide supplémentaire à la garde d'enfant, aide exceptionnelle aux familles, prêt ou aide selon événements familiaux) et les **dispositifs de soutien aux familles par des travailleurs sociaux sont beaucoup moins bien identifiés.**

La plupart des aides facultatives sont plutôt mieux connues des aides qu'elles visent. A l'exception notable **des prêts liés au logement** moins bien identifiés par les personnes qui déclarent avoir du mal à faire face à leur dépenses de logement (28%) que par celles qui n'ont pas de mal à assumer ces charges (41%).

### La connaissance du prêt au logement (aide facultative) selon le poids ressenti des dépenses de logement sur le budget



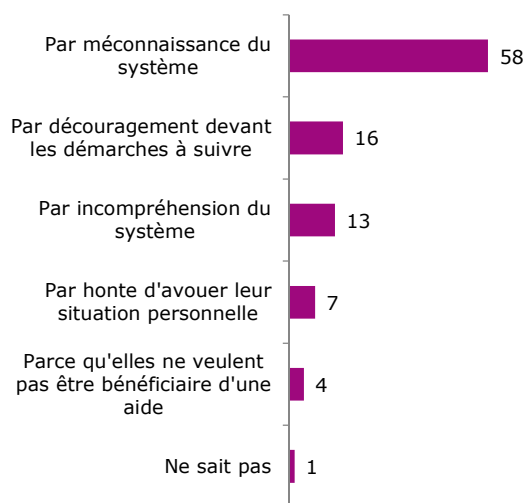
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

### La méconnaissance des aides serait le premier motif de non recours

Mieux informer sur ces différents dispositifs semble d'autant plus important que les Français semblent considérer que le principal obstacle à la perception des prestations familiales réside dans un manque **de connaissance des dispositifs existants** (58%). Le découragement face aux démarches administratives à accomplir (16%) la difficulté à comprendre le système (13%) ou le sentiment d'être stigmatisé (7%) sont beaucoup moins souvent cités. Ces perceptions rejoignent les constats dressés par Philippe Warin à partir des travaux de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore, 2012) ainsi que les principales compilations européennes ou internationales qui pointent

« le manque d'information [comme] l'obstacle majeur pour l'accès aux prestations sociales »<sup>7</sup>.

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



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

### Soutien aux principes de l'ARS par les non-bénéficiaires

L'allocation de rentrée scolaire (Ars) a vocation à aider à assumer le coût de la rentrée scolaire des enfants de 6 à 18 ans. Les Français non bénéficiaires de l'allocation semblent, dans les grandes lignes, adhérer aux grands principes qui la régissent : 93% sont d'accord avec l'idée que le montant diffère selon l'âge de l'enfant. 88% vont même plus loin que l'existence d'un plafond de ressources et proposent que le montant versé diffère selon les ressources du foyer (ce qui n'est pas le cas actuellement). Les non-bénéficiaires semblent même favorables à un versement de l'aide pour les enfants de plus de 18 ans. Rappelons que d'année en année, les Français réclament une augmentation des aides à destination des familles ayant des enfants étudiants<sup>8</sup>.

68% préconisent, en revanche, un versement en bons d'achat plutôt qu'en espèces. Il faut dire que de longue date, les Français préfèrent, en règle générale, les aides aux familles sous formes d'équipements collectifs ou de services (gardes d'enfants, aides ménagères,...) (66% des Français en 2014, 60% déjà en 1992) aux aides en espèces<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Philippe Warin, Mieux informer les publics vulnérables pour éviter le non-recours, *Informations sociales* 2013/4 (n° 178)

<sup>8</sup> Sandra Hoibian, sous la direction scientifique de Régis Bigot, avec la collaboration de Patricia Crouette *Rsa, prestations familiales et aides aux familles, Etat de l'opinion en 2012*, Collection des Rapports n°288, mars 2013, <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R288.pdf>

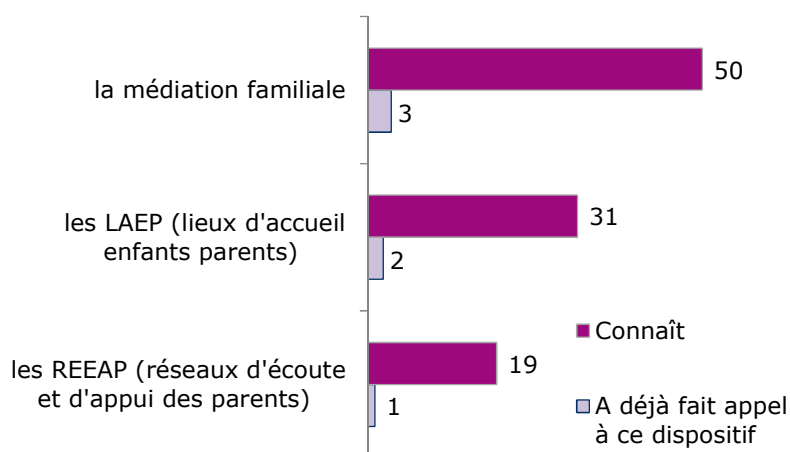
<sup>9</sup> Source : Enquête « Conditions de vie et Aspirations » CRÉDOC

## Le recours à une aide extérieure en cas de difficultés d'éducation reste encore marginal

**62% des parents déclarent avoir rencontré des difficultés dans l'éducation** de leurs enfants. La proportion est identique au point près à celle constatée en 2012. Et finalement, **seuls 21%** déclarent que ces difficultés sont récurrentes (3% très souvent et 18% assez souvent). Pour tenter de résoudre ces difficultés, 34% des parents déclarent avoir **fait appel aux conseils d'un proche** (+5 points par rapport à 2012). 31% ont eu **recours à un professionnel de santé** (médecin, psychologue ou autre). Les différents dispositifs institutionnels proposés (**médiation familiale, LAEP ou REEAP**) **sont assez peu connus**, à l'exception de la médiation familiale connue par une personne sur deux. Mais très peu y font vraiment appel. Au total 9% des parents ayant des enfants de moins de 20 ans au foyer ont déjà sollicité l'un ou l'autre de ces dispositifs (Médiation, LAEP, REAP).

### Connaissez-vous les dispositifs ou les actions suivantes ? Avez-vous déjà fait appel ?

% présentés sur l'ensemble de la population



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

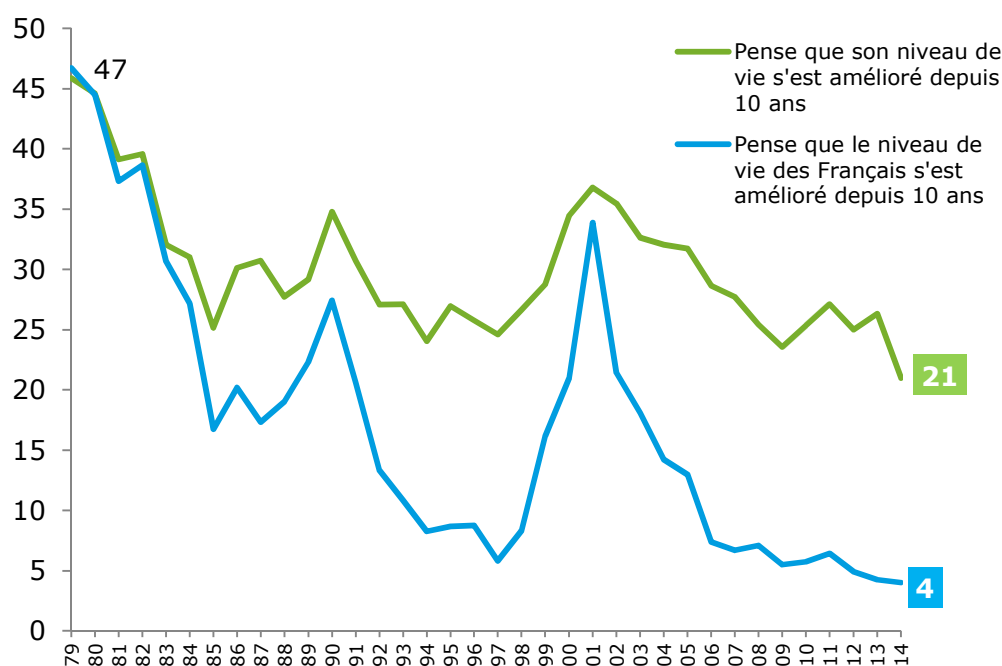
Parmi les différentes pistes testées, c'est le **soutien en cas d'évènement particulier** (naissance du premier enfant, séparation, décès ou handicap) qui apparaît le plus attendu de la population en général (64%), et des parents avec enfants au foyer en particulier (71%) et de ceux rencontrant des difficultés dans l'éducation de leurs enfants (67%).

## 1. Le contexte : la solidarité mise à mal par le chacun pour soi

Jamais, depuis 36 ans que nous suivons l'évolution de la société française, les Français n'avaient été aussi **pessimistes quant à l'évolution de leurs conditions de vie**. Seuls 4% de nos concitoyens estiment que le niveau de vie de l'ensemble des Français s'est amélioré depuis 10 ans. Et la vision qu'ont les Français de l'évolution récente de leur niveau de vie est tout aussi dégradée. Cette année, seule une personne sur cinq (21%, -5 points en un an) a l'impression de bien se tirer d'affaires ; jamais cette proportion n'a été aussi faible. Les frustrations quant au pouvoir d'achat sont à leur comble et les perspectives sont particulièrement sombres. Le chômage et la pauvreté sont au cœur des inquiétudes de nos concitoyens.

### Graphique 1 – Pessimisme record, tant d'un point de vue personnel que collectif

Proportion d'individus qui pensent que leur niveau de vie s'est amélioré au cours des 10 dernières années et Proportion d'individus qui pensent le niveau de vie de l'ensemble des Français s'est amélioré (en %)



Source : CRÉDOC, enquêtes « Conditions de vie et aspirations »

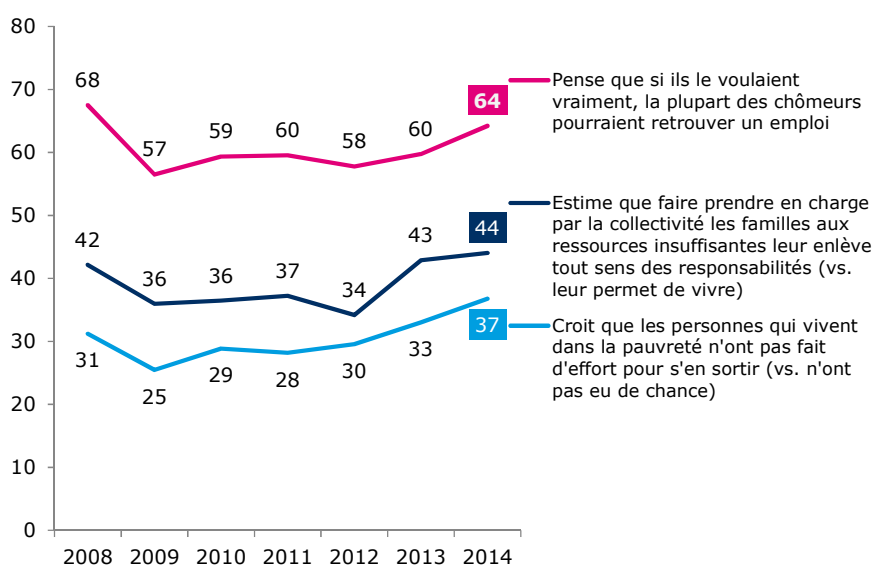
**Le soutien à l'État-Providence chancelle.** Alors que la pauvreté s'est accrue en France année après année depuis 2008 (le taux de pauvreté monétaire<sup>10</sup> a atteint 14,3% de la population en 2011, son niveau le plus haut depuis 1996), la **solidarité envers les plus démunis n'apparaît plus véritablement comme une idée fédératrice de la société française**. En effet, l'année qui a suivi le déclenchement de la crise économique, la solidarité avait progressé de manière forte mais l'opinion s'est ensuite très vite

<sup>10</sup> Calculé à partir de 60% du niveau de vie médian.

retournée, et depuis 2009, les opinions se sont franchement « durcies ». Plusieurs indicateurs en attestent :

- Malgré une préoccupation croissante pour le chômage et la croissance réelle du chômage depuis le début de la crise (de 6,8% au premier trimestre 2008 à 9,9% au quatrième trimestre 2013), l'idée selon laquelle s'ils le voulaient vraiment, la plupart des chômeurs pourraient trouver un emploi progresse : elle est maintenant nettement majoritaire, avec 64% d'opinions favorables (+4 points par rapport à 2013).
- La part d'individus considérant que faire prendre en charge par la collectivité les familles aux ressources insuffisantes leur enlève tout sens des responsabilités (vs. leur permet de vivre) n'a jamais été aussi élevée.
- 37% des personnes interrogées considèrent que les personnes qui vivent dans la pauvreté n'ont pas fait d'effort pour s'en sortir. Elles n'étaient que 25% à défendre ce point de vue au lendemain de la crise économique.

**Graphique 2- La montée du chacun pour soi (en %)**

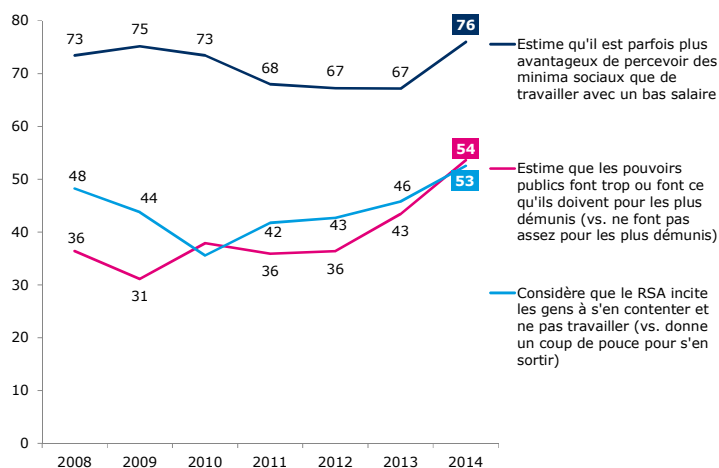


Source : CRÉDOC, enquêtes « Conditions de vie et aspirations »

Le corollaire de cette moindre empathie est la **remise en cause du bienfondé** ou tout du moins de l'efficacité de la **mise en œuvre des politiques sociales**. Les craintes de **déresponsabilisation** des différentes mesures d'aide aux plus démunis n'ont jamais été aussi fortes qu'aujourd'hui. Ainsi, certaines idées se sont propagées très vite dans la société ces dernières années avec une accélération en 2014 : le sentiment que les pouvoirs publics font trop ou ce qu'ils doivent pour les démunis et le fait de considérer que le RSA incite les gens à s'en contenter et à ne pas chercher de travail sont devenus pour la première fois majoritaires (elles recueillent respectivement 54% et 53% de

suffrages), progressant respectivement de +11 points et +7 points. Dans le même registre, le fait de penser qu'il est plus avantageux de percevoir des minima sociaux que de travailler avec un bas salaire a progressé de +9 points, atteignant 76% de la population en 2014.

**Graphique 3 – La remise en cause des politiques sociales devient majoritaire (en%)**

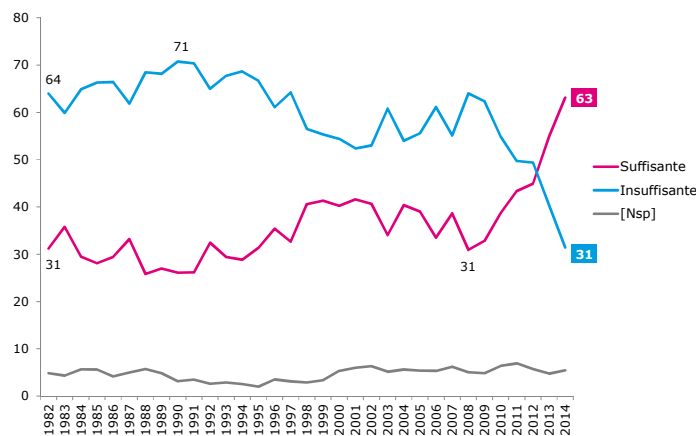


Source : CRÉDOC, enquêtes « Conditions de vie et aspirations »

Enfin, après être restée relativement stable entre 1982 et 2009, **l'opinion s'est entièrement retournée entre 2008 et 2014 au sujet des aides à apporter aux familles modestes**. La proportion de Français qui pensent que « les aides aux familles qui ont des enfants est suffisante » est en très forte croissance depuis le début de la crise, passant de 31% à 63% (+32 points).

**Graphique 4 – Les aides aux familles beaucoup moins populaires (en%)**

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



Source : CRÉDOC, enquêtes « Conditions de vie et aspirations »

Les allocataires CAF suivent des trajectoires similaires à l'ensemble de la population et montrent un moindre soutien aux politiques sociales en ce début 2014. 55% des allocataires considèrent par exemple pour la première fois cette année que les aides aux familles sont suffisantes (+9 points en un an). Seule divergence, les allocataires de la CAF restent convaincus que les pouvoirs publics français ne font pas assez pour les plus démunis (55%). Mais, même chez ce public, l'idée perd du terrain (-8 points en un an).

Plusieurs hypothèses peuvent être avancées pour comprendre le **scepticisme croissant** des Français quant à l'utilité du maintien du modèle social dans sa forme actuelle. Les Français pensent que les caisses de l'État sont vides et que les aides sociales ne peuvent plus être aussi généreuses que par le passé. Par ailleurs, ce n'est peut-être pas le fait d'aider les plus fragiles qui est remis en cause mais plutôt les risques de **désincitations** que cela pourrait engendrer. La DREES<sup>11</sup> remarque, par exemple, que depuis 2008, les Français sont plus nombreux à penser que les allocations familiales et chômage doivent bénéficier aux seuls cotisants et non à tous. L'enquête « Conditions de vie et aspirations » du CREDOC révèle qu'une part importante de Français (78%) pensent qu'il faut privilégier les aides en nature plutôt que les aides monétaires.

Enfin, on peut se demander si cet appel à des **contreparties** de la part des personnes aidées, la baisse de la solidarité et de la compassion exprimée depuis quelques années par la population ne sont pas aussi la traduction de la montée d'une forme **d'individualisme**. Toujours est-il que ce durcissement de l'opinion à l'égard des plus démunis est atypique par rapport au fait que la conjoncture est un peu plus difficile<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> DREES, « *Inquiets de la montée des inégalités, les Français restent attachés à leur système de protection sociale* », Baromètre d'opinion DREES 2013, Février 2014

<sup>12</sup> Régis Bigot, Emilie Daudey, La sensibilité de l'opinion à l'évolution de la pauvreté, Document de travail, *Série Études et recherche*, n° 126, DREES, juin 2013, <http://www.drees.sante.gouv.fr/la-sensibilite-de-l-opinion-publique-a-l-evolution-de-la,11142.html>



## 2. Perception de la qualité de service de la CAF

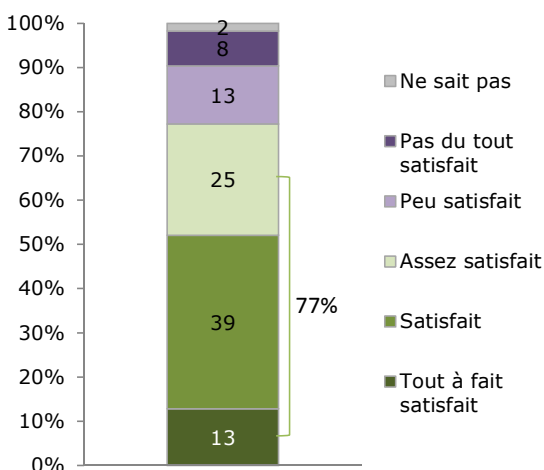
a) 77% des allocataires sont satisfaits de la qualité des services assurée par leur CAF

Depuis les années 1980, les pouvoirs publics sont de plus en plus vigilants à **évaluer la qualité des services publics**. Dès 1989, une circulaire<sup>13</sup> propose de substituer une « logique de responsabilité » à une « logique de procédure » et pose l'exigence d'une évaluation systématique des politiques publiques. Cette volonté d'évaluation est également manifeste dans le processus de Révision générale des politiques publiques (RGPP) initié en 2007 ou via la Modernisation de l'Action Publique mise en place plus récemment. Dans sa convention d'objectifs avec l'Etat<sup>14</sup>, la Cnaf s'est ainsi engagée « à développer des dispositifs d'écoute des usagers sur l'ensemble des vecteurs de la relation de service ». **77% des allocataires** se disent satisfaits de la qualité des services assurés par leur CAF. C'est un taux non négligeable lorsque l'on sait que 64% des Français se disent, de manière générale, satisfaits du fonctionnement des services publics. La grande majorité des allocataires a le sentiment que la **qualité de service est stable**, 32% qu'elle s'améliore, 13% qu'elle se dégrade.

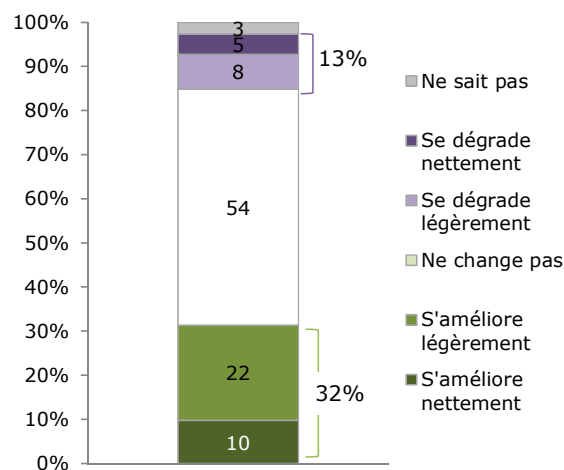
### Graphique 5

Champ : allocataires CAF

Concernant la qualité des services assurés par votre CAF, êtes-vous ?



Pour vous, la qualité des services assurés par la CAF avec ses usagers ?



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

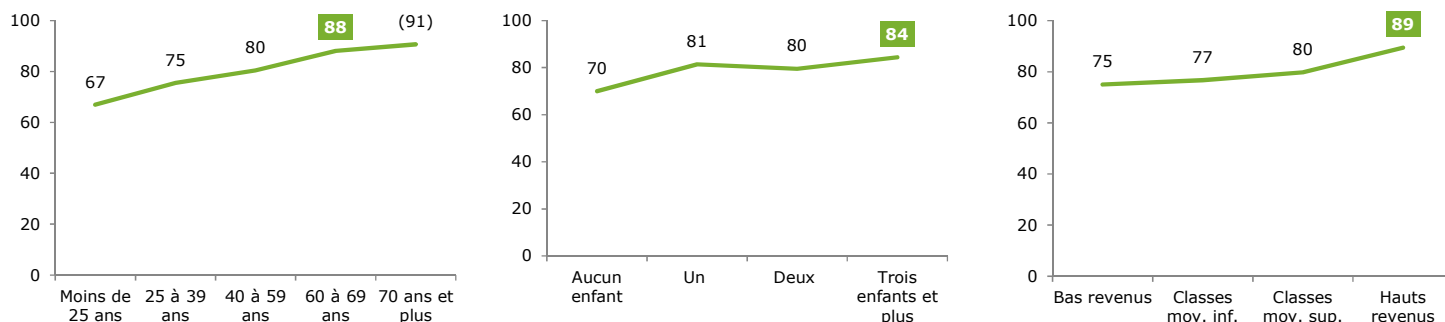
<sup>13</sup> La circulaire Rocard du 23 février 1989 repose sur quatre axes : "une politique de relations du travail renouvelée, une politique de développement des responsabilités, un devoir d'évaluation des politiques publiques, une politique d'accueil et de service à l'égard des usagers".

<sup>14</sup> Caisse nationale des allocations familiales, Ministère de l'économie et des finances, Ministère des affaires sociales, Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la Cnaf 2013-2017, [https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/DCom/Presse/Communiqu%C3%A9s%202013/Cog2013-2017\\_integrale.pdf](https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/DCom/Presse/Communiqu%C3%A9s%202013/Cog2013-2017_integrale.pdf)

En 2011, des questions similaires avaient été posées aux allocataires. Toutefois la **méthodologie**<sup>15</sup> **était assez différente** notamment car l'échantillon de 2011 surreprésentait les allocataires ayant eu un « fait générateur », c'est-à-dire un mouvement sur leur compte au cours des douze derniers mois, afin d'optimiser les chances d'interroger des personnes **ayant contacté leur organisme**. L'enquête CRÉDOC interroge quant à elle tous les allocataires qu'ils aient eu, ou non, un contact récent avec leur CAF. D'autre part, les allocataires étaient interrogés par le passé à des **moments clés de leur relation à leur Caf** : la constitution de leur dossier, la gestion courante de celui-ci, la gestion d'évènements particuliers ou de réclamations, et non pas « à froid » comme dans l'enquête CRÉDOC. Enfin, le questionnaire était un peu différent et l'enquête était menée par téléphone alors qu'elle est aujourd'hui menée en face à face. Toutes ces différences de méthode peuvent, à elles seules, expliquer une rupture dans les séries et l'analyse des évolutions est donc à considérer avec beaucoup de précaution. Toutefois, il semblerait que la satisfaction vis à vis de la CAF ait eu **tendance à fléchir** entre 2011 et 2014 (voir annexes p.54 et suivante). Cette dégradation de la satisfaction est d'autant plus notable qu'elle met un terme à l'amélioration mesurée dans une précédente enquête sur le même sujet, menée entre 1995 et 2005 par le CRÉDOC pour la CAF (cf. annexes p. 54). La satisfaction est un peu moins marquée chez les jeunes et les bas revenus, et plus soutenue chez les familles nombreuses.

### Graphique 6 – La satisfaction des allocataires en fonction de l'âge, du niveau de vie et du nombre d'enfants à charge (en%)

- Champ : allocataires de la CAF -



Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

<sup>15</sup> Sept cents allocataires de chaque Caf ont été interrogés par téléphone par TNS-Sofres entre la mi-février et la fin avril 2011, soit 71 437 allocataires au total. L'échantillon a été tiré en janvier 2011 à partir du fichier allocataires constitué au 31 décembre 2010. Il a été construit en quatre strates en fonction des allocations perçues :

- les bénéficiaires des aides au logement seules ;
- les bénéficiaires du revenu de solidarité active (Rsa), du revenu minimum d'insertion (Rmi) ou de l'allocation de parent isolé (Api) ;
- les bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) ;
- les « autres bénéficiaires » ne percevant ni le Rsa, ni le Rmi, ni l'Api, ni la Paje et ni les aides au logement seules.

L'échantillonnage a été réalisé en 2011 avec une surreprésentation des allocataires ayant eu un fait générateur, c'est-à-dire un mouvement sur leur compte au cours des douze derniers mois, afin d'optimiser les chances d'interroger des personnes ayant contacté leur organisme et parvenir ainsi à un taux de réponse représentatif non seulement des allocataires mais aussi des flux de contacts enregistrés par les Caf.

Dans **tous** les groupes d'allocataires, **domine le sentiment que la qualité des services assurés par la CAF pour ses usagers « ne change pas »** (à au moins 46%). Les chargés de famille nombreuse (39%) les personnes au foyer (39%) et les bas revenus (37%) sont les plus convaincus d'une amélioration (Tableau A4 en annexes).

Les Français en général, et les allocataires en particulier semblent bien en peine lorsqu'on leur demande de hiérarchiser les deux premières difficultés rencontrées avec la CAF. Nombreux ne se sentent pas concernés par ce sujet ou évoquent le fait qu'ils n'ont rencontré aucune difficulté (près de quatre allocataires sur dix). Finalement, c'est la **difficulté à obtenir des informations sur leurs droits, à comprendre la période prise en compte, et la récupération de trop perçus** qui arrivent en premières positions, sans toutefois toucher plus d'un quart des allocataires.

**Tableau 1 - Quelles sont les deux principales difficultés que vous rencontrez ou avez déjà rencontrées avec la CAF ?**

	Principale difficulté rencontrée avec la CAF (en premier)	Principale difficulté rencontrée avec la CAF (en deuxième)	Total des deux réponses dans l'ensemble de la population	Principale difficulté rencontrée avec la CAF (en premier) chez les allocataires	Total des deux réponses chez les allocataires
Vous n'êtes pas concerné	48			10	
Vous ne rencontrez aucune de ces difficultés	15			29	
Vous avez du mal à obtenir des informations sur vos droits	10	5	15	15	23
Vous ne comprenez pas la période prise en compte	7	5	12	11	19
La CAF vous demande de récupérer des montants trop perçus	5	4	9	10	16
Vous ne connaissez pas le montant des prestations	5	3	8	9	13
Vous n'obtenez pas satisfaction en cas de réclamation à la CAF	2	6	8	4	14
Vous avez du mal à obtenir les documents que demande la CAF	3	3	6	5	9
Le texte des courriers de la CAF n'est pas clair	2	3	5	3	8
Vous avez du mal à obtenir le paiement de montants non versés	2	2	4	4	8
<i>Ne sait pas</i>	<i>0</i>	<i>1</i>			
Total	100			100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

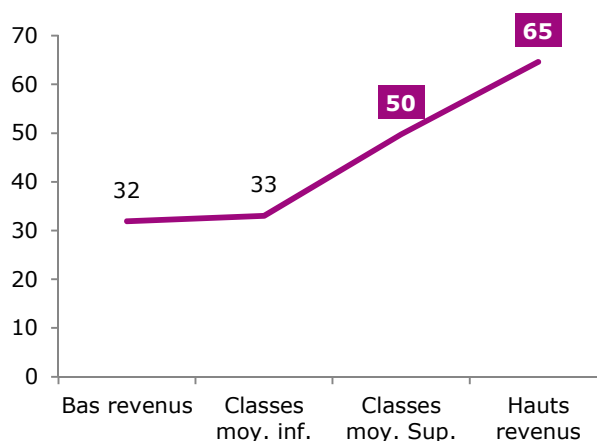
Plus les **allocataires ont des revenus modestes** et plus ils signalent des difficultés. Plus précisément, les critiques se font de plus en plus vives à mesure que la part des prestations de la CAF dans le total des revenus des allocataires est forte (Graphique 7).

Les allocataires hommes (45%) et les habitants de zone rurale (44%) sont davantage épargnés ou non concernés par d'éventuelles difficultés avec leur CAF.

**Graphique 7 –**

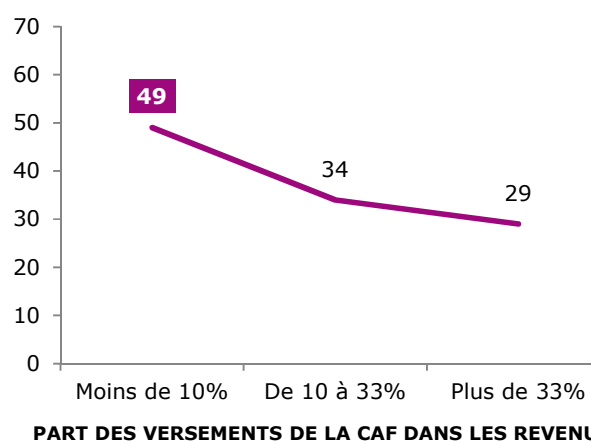
**Les allocataires favorisés sont plus nombreux à ne rencontrer aucune difficulté avec leur CAF ou à se sentir non concernés**

- Champ : allocataires de la CAF, en % de ceux qui ne rencontrent aucune difficulté avec leur CAF ou se disent non concernés par la question sur les difficultés rencontrées avec leur CAF-



**Les allocataires dont les revenus dépendent peu des versements de la CAF sont plus nombreux à ne rencontrer aucune difficulté avec leur CAF ou à se sentir non concernés**

- Champ : allocataires de la CAF, en % de ceux qui ne rencontrent aucune difficulté avec leur CAF ou se disent non concernés par la question sur les difficultés rencontrées avec leur CAF-



Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

Signalons quelques différences de motifs d'insatisfaction avec la CAF selon les groupes (Tableau A-5 en annexes) :

- Les 25-39 ans (24%), les employés (24%), les classes moyennes inférieures (25%), les foyers avec un enfant de moins de 20 ans (25%) sont plus nombreux à indiquer leurs difficultés à **comprendre la période de prise en compte** des prestations.
- Les employés et ouvriers (25%), les habitants d'agglomération de taille moyenne (28%) semblent peiner à **obtenir des informations sur leurs droits**.
- Les bas revenus (20%), les foyers sans enfant (19%) et ceux pour qui les versements de CAF représentent une part importante des revenus déclarent plus souvent ne **pas obtenir satisfaction en cas de réclamation** à la CAF
- Lorsque les versements de la CAF représentent un tiers des ressources, les allocataires indiquent plus souvent devoir **rétrocéder des trop perçus** (20%)

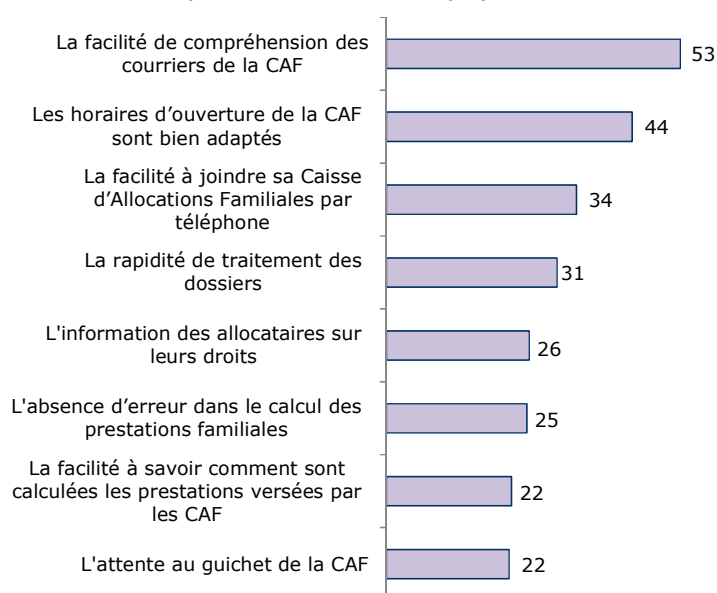
*b) Le temps d'attente au guichet et la transparence sur le mode de calcul des prestations sont insatisfaisants*

La baisse de la satisfaction vis à vis de la qualité de service des CAF trouve probablement plutôt son origine dans une **dégradation de la perception des différents canaux de**

**contacts** entre les CAF et la population. La plupart sont relativement mal perçus, à l'exception notable de la clarté des courriers envoyés. Celle-ci est jugée relativement satisfaisante : une majorité (53%) rejette l'idée que ces courriers seraient difficiles à comprendre. Mais sur les autres dimensions évaluées, seule une faible part de la population porte un regard positif. En particulier **l'attente au guichet et la clarté du mode de calcul des prestations versées par les CAF sont plutôt mal évalués.**

### Graphique 8- Proportion d'individus jugeant positivement ...

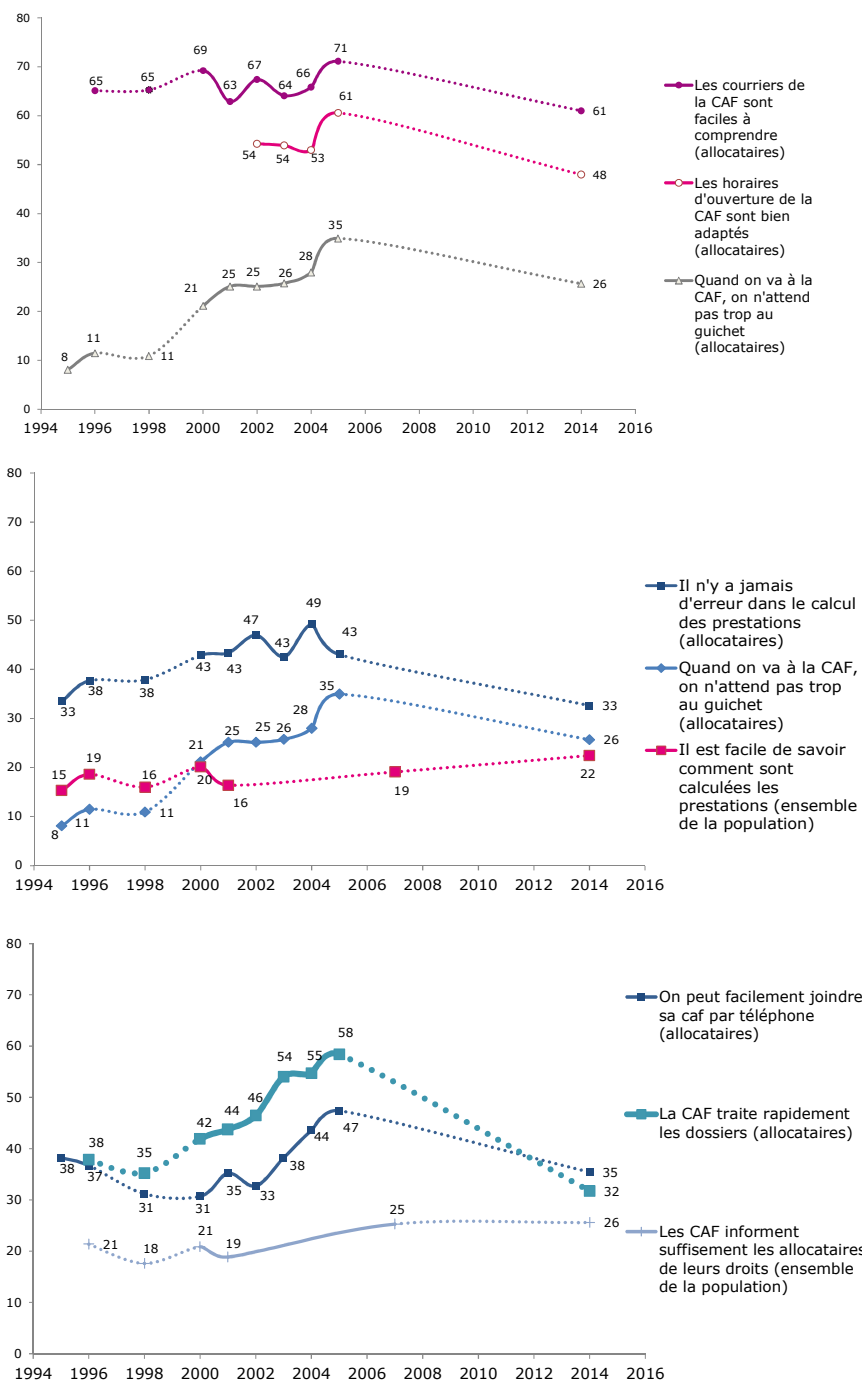
Champ : ensemble de la population



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.  
(tableau des résultats complets p.54)

Et surtout, les avis recueillis cette année montrent une forte **déconvenue** des allocataires sur de nombreux sujets depuis l'année 2005 ou 2007, dernières vagues où ces questions avaient été posées : la clarté des courriers de la CAF (-10 points entre 2005 et 2014), l'adéquation des horaires d'ouverture (-13 points entre 2005 et 2014), la facilité à joindre sa CAF (-12 points entre 2005 et 2014), l'absence d'erreurs dans le calcul des prestations (-10 points), l'attente aux guichets (-9 points). En particulier, les allocataires sont beaucoup **moins satisfaits de la rapidité de traitement des dossiers** (-26 points). Finalement, on constate une amélioration, très légère, de seulement deux dimensions : la facilité d'obtention du mode de calcul des prestations (22%, +3 points par rapport à 2007) et l'information aux allocataires sur leurs droits (26%, +1).

**Graphique 9- Evolution des opinions concernant la CAF**



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les baisses observées sont probablement liées au contexte récent qui a vu s'alourdir significativement la charge de travail des CAF. Avec la **crise économique** qui dure depuis 2008, les demandes d'aides sociales explosent. Selon la CAF, le nombre d'allocataires bénéficiant d'un droit payable à au moins une prestation légale n'a cessé d'augmenter ces dernières années passant de 10 768 238 en décembre 2007 à 11 391

281 en septembre 2013, soit une croissance de 6% en cinq ans et demi<sup>16</sup>. Déjà en 2012, la CNAF constatait une augmentation des délais pour traiter courriers et pièces<sup>17</sup>. Les CAF sont surchargées si bien que plusieurs d'entre elles ont dû travailler « à guichet fermé » en 2013 faute de capacités d'accueil suffisantes. C'est une hypothèse plausible : la rapidité de traitement des dossiers est la dimension où les opinions se sont le plus dégradées depuis la dernière mesure (-26 points).

Une analyse statistique<sup>18</sup> permettant d'isoler les effets de différentes variables sur la propension à se dire « tout à fait satisfait ou satisfait » de la qualité de service de la CAF confirme l'importance de la rapidité de traitement des dossiers, qui « toutes choses égales par ailleurs » se révèle déterminant dans la satisfaction.

En croisant les leviers qui jouent le plus sur la satisfaction générale des allocataires, et les opinions sur la CNAF on met en évidence quatre types de missions :

- **Celles sur lesquelles la CNAF doit progresser en priorité:** il s'agit de dimensions à la fois primordiales aux yeux du grand public, et qui passent pour moins satisfaisantes que les autres (cadran en haut à gauche du Graphique 10). Cela comprend : **l'absence d'erreur dans le calcul des prestations, la rapidité de traitement des dossiers et l'information sur les droits.** Ces facettes sont plutôt mal évaluées, alors qu'elles jouent fortement sur la satisfaction des allocataires.
- **Les atouts de la CNAF: on trouve ici l'adéquation des horaires.** Il s'agit d'une tâche jugée à la fois importante, et qui est relativement bien perçue (cadran en haut à droite). C'est une dimension qui doit continuer à faire l'objet d'efforts de la part de **la CNAF**, pour conserver le niveau atteint, voire l'améliorer.
- **Les acquis, qu'il s'agit surtout de maintenir : la clarté des courriers** bénéficie d'appréciations positives, mais ne fait pas partie du périmètre d'action prioritaire de **la CNAF**
- Le dernier cadran est constitué de tâches qui certes, ne sont pas très bien évaluées, mais qui en même temps, exercent une moins grande influence sur la satisfaction globale : il s'agit de la facilité à savoir comment les prestations sont calculées, la facilité à joindre la CAF par téléphone et l'attente pas trop longue au guichet.

---

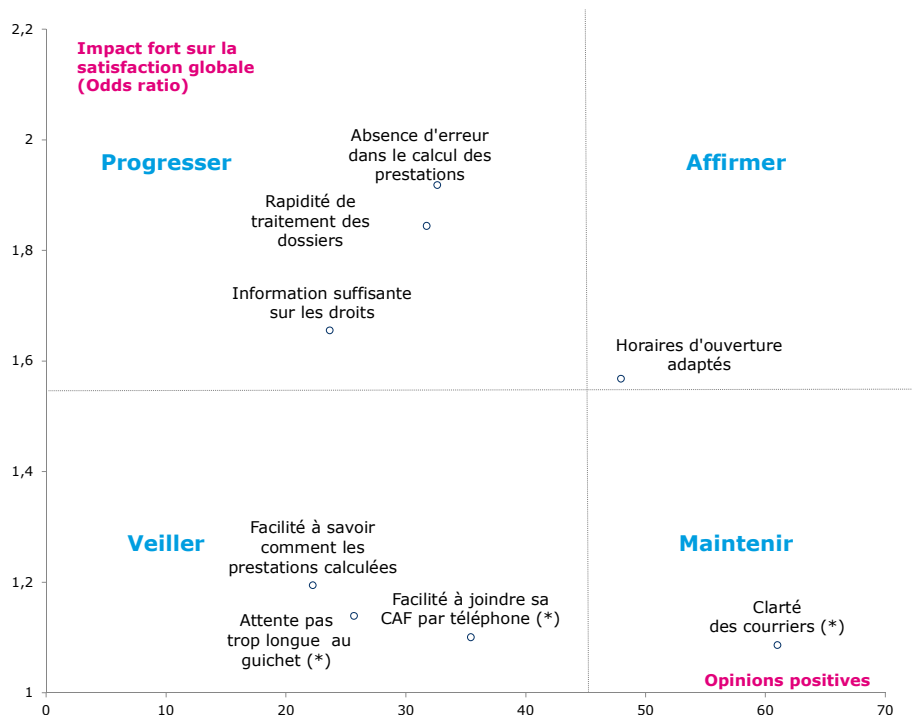
<sup>16</sup> Source CAF : <http://www.caf.fr/etudes-et-statistiques/donnees-statistiques/prestations-legales-caf>

<sup>17</sup> Source : CNAF, Rapport d'activité 2012, [https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/DCom/Quisommesns/Presentation/Rapport\\_dactivite/RA\\_2012.pdf](https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/DCom/Quisommesns/Presentation/Rapport_dactivite/RA_2012.pdf)

<sup>18</sup> Régression logistique réalisée sur le champ des allocataires et intégrant le sexe, l'âge, la profession-catégorie sociale, le niveau de vie, le diplôme de l'interviewé et ses perceptions quant à la rapidité de traitement des dossiers, l'absence d'erreur dans le calcul des prestations, la clarté des courriers, l'attente aux guichets, la facilité à connaître le mode de calcul des prestations, la facilité à joindre la CAF par téléphone, l'adéquation des horaires d'ouverture et le niveau d'information sur les droits

## Graphique 10- Les priorités à donner à la CNAF pour améliorer la perception de sa qualité de service

Champ : allocataires



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Nota : (\*) signifie non significatif

Lecture : Pour chaque dimension, on trouve sur ce graphique, en abscisse, la fraction d'individus qui ont un avis positif, et en ordonnée, l'impact d'une évaluation positive sur la satisfaction générale.

Toutes choses égales par ailleurs une personne émettant des avis positifs sur la rapidité de traitement des dossiers a quasiment deux fois plus de chances de se dire satisfaite de la qualité de service de la CAF en général. Or peu d'allocataires estiment la rapidité de traitement satisfaisante, ce qui en fait un axe de progrès majeur.

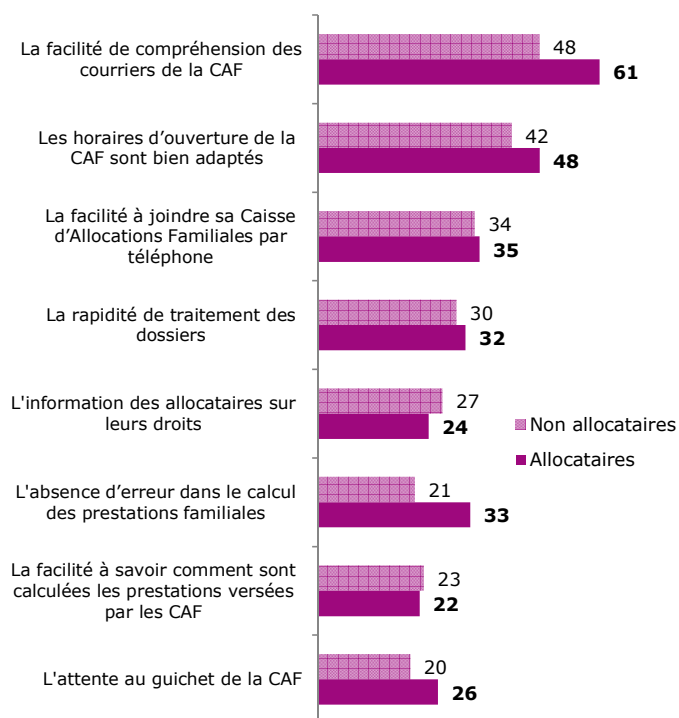
### Y a-t-il des différences de perceptions dans les groupes ?

Les allocataires et les familles nombreuses sont un peu plus positifs concernant la CAF notamment en ce qui concerne la clarté des courriers et l'absence d'erreur dans les calculs.

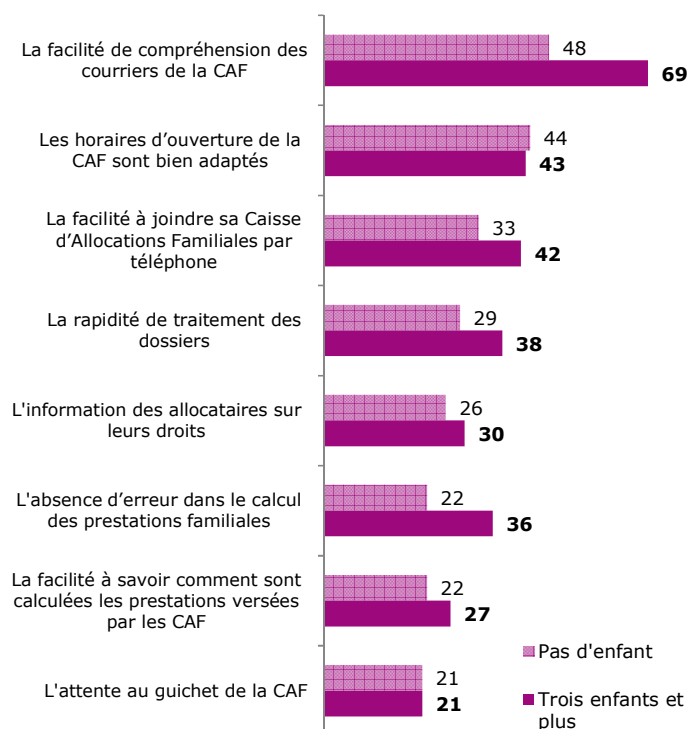


**Graphique 11**

**Les jugements des allocataires sont légèrement plus élogieux que ceux des non-allocataires,**



**Les jugements des chargés de famille nombreuse sont également plus élogieux que ceux des personnes sans enfant à charge**



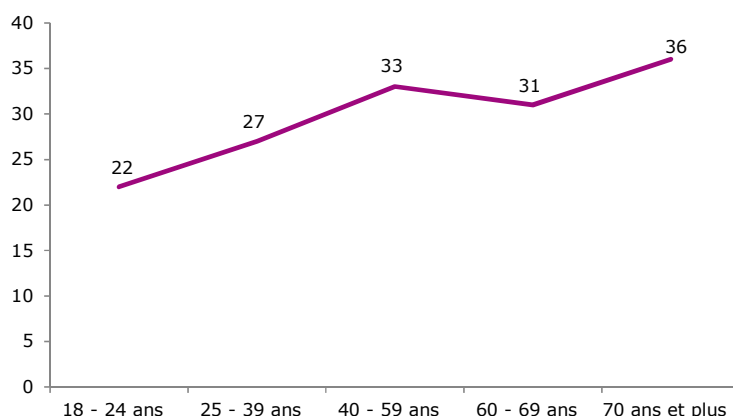
Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

Tandis que les critiques diffèrent quelque peu selon les catégories sociales :

- Les non-diplômés et les retraités jugent plus souvent **les courriers de la CAF difficiles à comprendre** (Tableaux A8 et A9). La clarté des courriers semble
- Les 18-24 ans, les indépendants, les professions intermédiaires, les hauts revenus, les habitants de zone rurale pointent plus particulièrement une **inadéquation des horaires d'ouverture** à leurs besoins.
- Les 60-69 ans et les habitants d'agglomérations de taille moyenne signalent des difficultés plus aiguës **à joindre** leur CAF.
- Les employés, les étudiants, les bas revenus se sentent **moins bien informés** sur leurs droits.
- Les personnes peu diplômées (bepc ou bac), les ouvriers ont plus de mal à **savoir comment sont calculées les prestations**.
- **L'attente au guichet** des CAF est plus critiquée par les 70 ans et plus et les hauts revenus

Concernant la **rapidité de traitement des dossiers**, qui semble constituer un point culminant d'insatisfaction, on pourra remarquer que les jeunes, les étudiants, les ouvriers sont plus insatisfaits que les seniors.

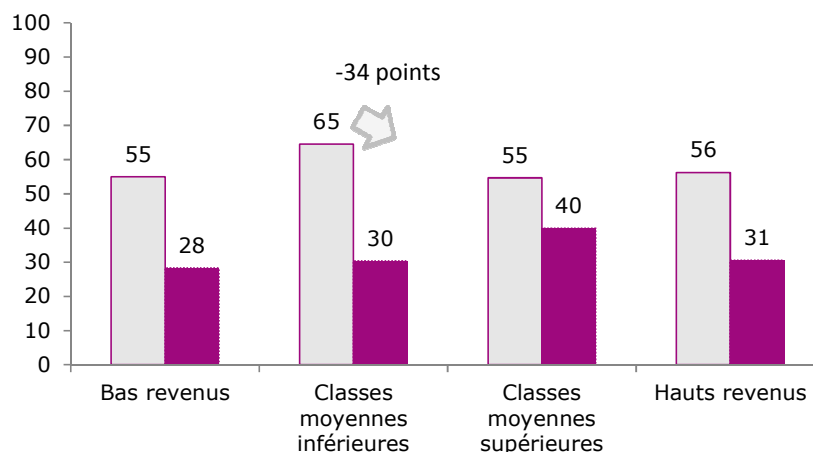
### Graphique 12 - Adhésion à l'idée que la Caf traite rapidement les dossiers selon l'âge



Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

Mais c'est surtout chez les classes moyennes inférieures (-34 points) que le jugement sur la rapidité de traitement des dossiers s'est particulièrement dégradé.

### Graphique 13 - Adhésion à l'idée que la Caf traite rapidement les dossiers selon le niveau de vie



Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

#### c) Principales attentes d'amélioration : avoir une réponse plus rapide à ses demandes et un suivi plus personnalisé

On n'est dès lors pas surpris des pistes d'amélioration qui arrivent en tête des attentes : 59% des allocataires apprécieraient une **réponse plus rapide** à leurs demandes, 53% aimeraient être recontactés si le conseiller ne peut répondre immédiatement, loin devant les autres voies d'amélioration de la qualité du service proposées.

En termes de contenu des services, les allocataires pointent un besoin de davantage de **personnalisation** (48%). Rappelons qu'il s'agit d'une demande très forte de l'opinion

concernant l'ensemble des services publics : une récente enquête menée pour la Direction Générale de la Cohésion Sociale montrait que 71% des Français regrettent le manque de personnalisation des services publics pris dans leur globalité<sup>19</sup>.

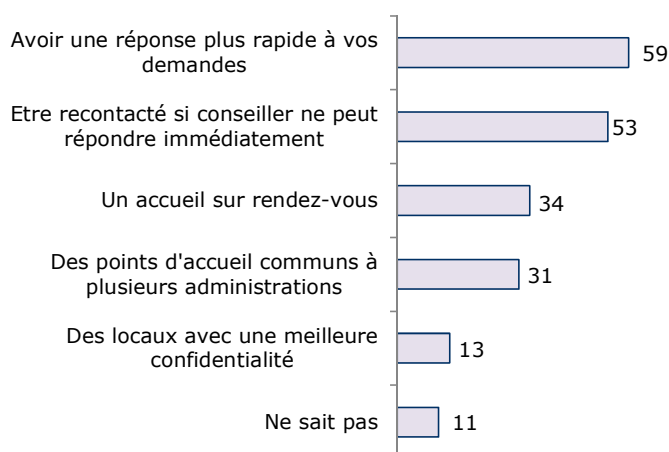
La deuxième piste d'amélioration réside dans une plus grande transversalité entre la CAF et d'autres organismes : 44% expriment en effet le souhait que les conseillers puissent aider les allocataires sur d'autres démarches que celles concernant la CAF.

### Graphique 1

Champ : allocataires CAF

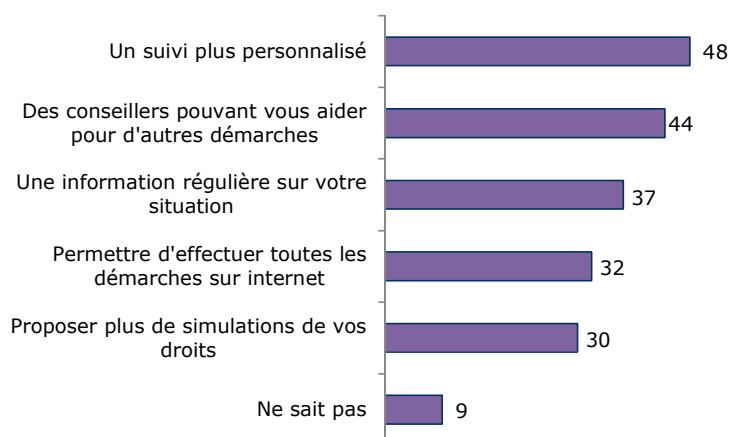
**Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau de la qualité de son service ?**

(Total des deux réponses)



**Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau du contenu de son service ?**

(Total des deux réponses)



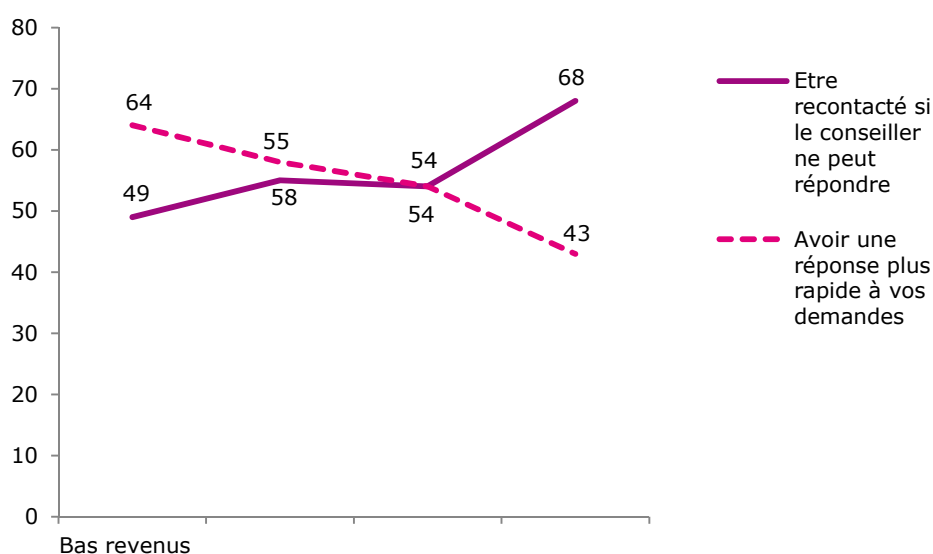
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les attentes diffèrent un peu selon les catégories (tableau A11 et A12 en annexes) :

- Le **niveau de revenus** oriente un peu les attentes : les hauts revenus (et plus généralement les catégories aisées, diplômées, les cadres apprécieraient **d'être recontactés** si le conseiller ne peut répondre, les bas revenus apprécieraient davantage une plus grande rapidité de traitement des demandes

<sup>19</sup> Sandra Hoibian, *Les Français en quête de lien social, Baromètre de la cohésion sociale 2013*, Collection des Rapports n°292, juin 2013, <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R292.pdf>

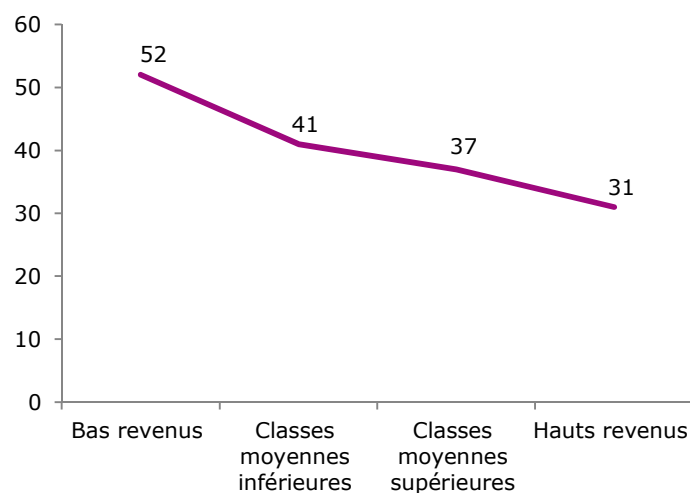
**Graphique 14 - Attentes suivant le niveau de revenus**



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

- Les jeunes, les ouvriers, les habitants d'agglomération de taille moyenne, les foyers sans enfants aimeraient eux-aussi avoir une **réponse plus rapide** à leur demande
- Les habitants de zone rurale manifestent un intérêt plus prononcé pour l'accueil sur **rendez-vous**
- **Les points d'accueil commun à plusieurs administrations** s'attirent les faveurs des employés, classes moyennes inférieures
- **Le manque de confidentialité des locaux** est plus pointé par les 25-39 ans
- Les jeunes, les habitants d'agglomération de taille moyenne, ou les couples avec un seul enfant valorisent la **personnalisation du suivi**
- Les bas revenus et habitants de petites agglomérations réclament plus souvent l'aide de **conseillers** dans leurs autres démarches
- L'aspiration à accéder à toutes les démarches **en ligne** est plus forte chez les publics familiers de la toile : diplômés du supérieur, habitants de grandes agglomérations, jeunes, ainsi que des familles avec deux ou trois enfants.
- Le souhait d'une information régulière est d'autant plus important que le niveau de diplôme est faible, ou que le foyer est sans enfant
- L'attente pour une **simulation** des droits émerge plus particulièrement chez les 25\*-39 ans, les habitants des zones rurales et les familles nombreuses

**Graphique 15 - L'attente pour un conseiller pouvant aider l'interviewé dans d'autres démarches selon le niveau de revenus**



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

### **3. Connaissance des dispositifs**

---

*a) Les principales aides proposées par la CAF sont plutôt bien connues, à l'exception des compléments de libre choix d'activité et de mode de garde*

En 2011, plus de 30 millions de personnes bénéficiaient des prestations versées par les CAF (dont 13,6 millions d'enfants)<sup>20</sup>. On peut distinguer quatre grandes familles d'aides distribuées par la CAF : les **aides à la petite enfance** pour aider les familles lors de l'arrivée de jeunes enfants et participer aux financements de services et d'équipements, les aides **au financement de l'éducation et des loisirs des enfants**, les aides au **logement** et au cadre de vie pour permettre aux familles de payer leur loyer ou de rembourser un prêt pour leur résidence principale, et les **aides à la solidarité et l'insertion** qui intègrent le versement par les CAF pour le compte de l'État ou des départements de minima sociaux.

Sans conteste, les **allocations familiales** sont les mieux identifiées par le grand public : 97% des Français connaissent leur existence. Il faut dire que ce sont à la fois parmi les allocations les plus anciennes, celles qui touchent le plus grand nombre de bénéficiaires (4,46 millions en 2011) et recouvrent les montants les plus importants versés (11,4 millions d'euros en 2011 sur les 58,8 millions d'euros versés au total par les CAF).

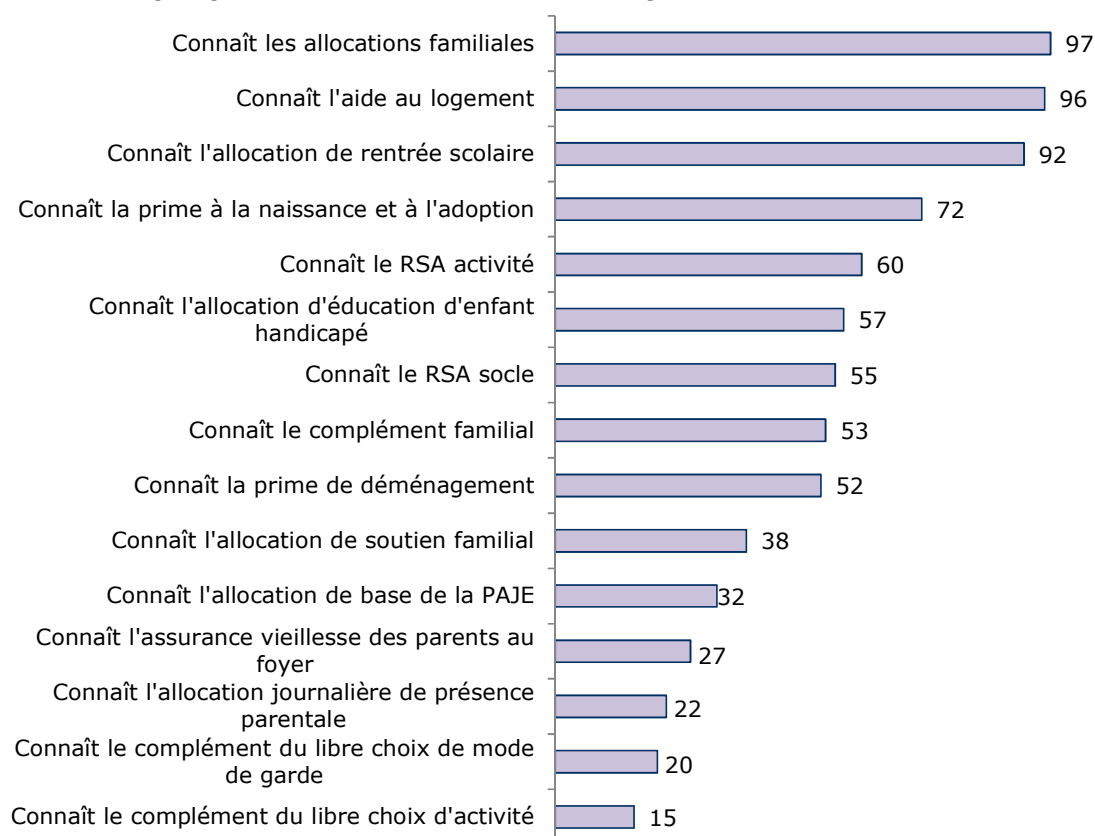
---

<sup>20</sup> Caisse nationale des allocations familiales, Direction des statistiques, des études et de la recherche, L'e-essentiel n°122, mai 2012, <https://www.caf.fr>

Les aides au logement (96%) et l'Allocation de rentrée scolaire (92%) leur emboitent le pas. Signalons que la revalorisation de cette dernière, prévue dans le projet du candidat François Hollande avait été fortement médiatisée à l'occasion de la campagne présidentielle de 2012.

*A contrario*, le complément de libre choix d'activité (15%), et le complément de libre choix de mode de garde (20%) sont beaucoup moins bien identifiés.

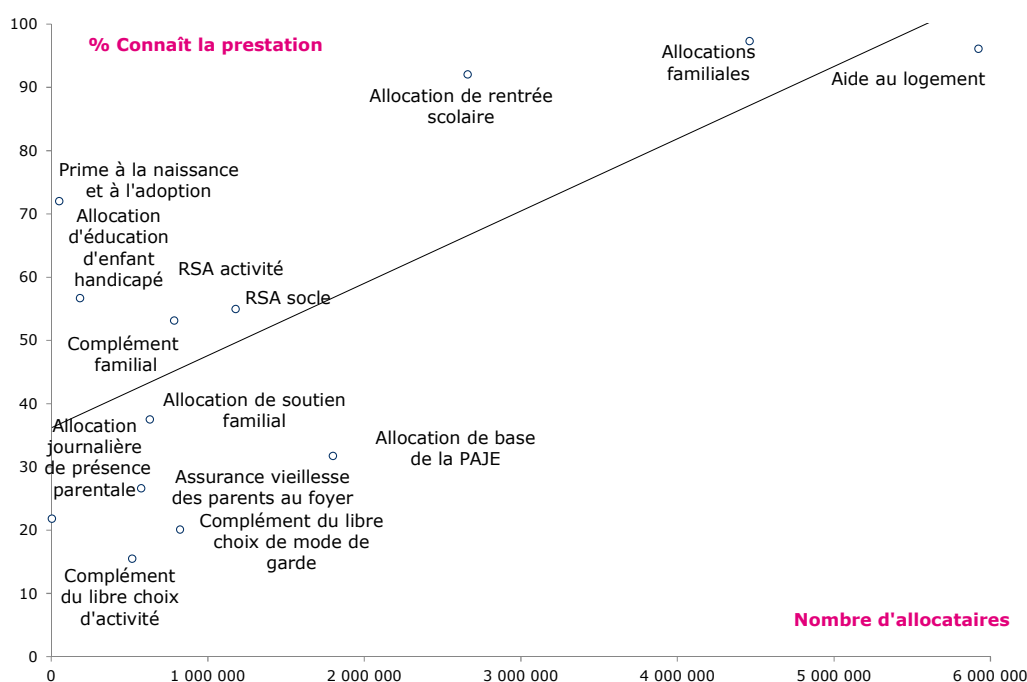
**Graphique 16 - Connaissez-vous les prestations suivantes ?**



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Le graphique suivant montre le très fort lien entre la notoriété des prestations et l'ampleur du public qu'elles visent (coefficient de corrélation de 0,71). Il permet également de déceler les aides qui jouissent d'une notoriété supérieure à ce que leur surface devrait leur conférer : allocation de rentrée scolaire, prime à la naissance et à l'adoption. Et met à jour, au contraire, le **déficit d'identification dont souffrent la plupart des aides à la naissance et au jeune enfant** : l'allocation de base de la PAJE, le complément du libre choix de mode de garde, le complément du libre choix d'activité sont peu connues, eu égard au large public qui en bénéficie.

**Graphique 17 – Niveau de connaissance et nombre de bénéficiaires des prestations**



Source pour le % connaît: CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014

Source pour le nombre d'allocataires : Cnaf - fichier Fileas / données comptables, nombre d'allocataires en métropole en 2011 ([http://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/essentiel/122\\_essentiel\\_-\\_benef\\_pl.pdf](http://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/essentiel/122_essentiel_-_benef_pl.pdf)). Le nombre d'allocataires de l'assurance vieillesse des parents au foyer provient du rapport n°181 du Sénat, au nom de la Commission des affaires sociales sur la proposition de loi de Mme Isabelle Debré et plusieurs de ses collègues visant à autoriser le cumul de l'allocation de solidarité aux personnes âgées avec des revenus professionnels, par Mme Isabelle Debré, <http://www.senat.fr/rap/l12-181/l12-1811.pdf> La prime de déménagement ne figure pas sur ce graphique, car le nombre de ses allocataires n'est pas disponible

Lecture : L'allocation de rentrée scolaire est connue par plus de 90% des Français, c'est une des allocations qui est versée au plus grand nombre d'allocataires (2,661 millions de bénéficiaires en 2011)

Globalement la **connaissance des prestations** de la CAF (Tableaux A13, A14 et A15) est plus étendue chez les femmes, les diplômés du supérieur, les allocataires de la CAF, les foyers avec enfants, et progresse avec le nombre d'enfants (effet d'expérience). Ainsi en moyenne les Français connaissent 8 prestations sur les 15 testées. Les familles nombreuses en identifient 10 tandis que les 18-24 ans n'en connaissent que 6,2.

**Tableau 2 – Les groupes qui connaissent le mieux et le moins bien les prestations de la CAF**

Les personnes qui connaissent le plus de prestations de la CAF		Les personnes qui connaissent le moins de prestations de la CAF	
Foyer avec trois et plus enfants de moins de 20 ans	10,0	Adulte sans enfant vivant seul	6,6
Foyer avec deux enfants de moins de 20 ans	9,1	Aucun enfant de moins de 20 ans au foyer	7,4
Foyer monoparental	9,2	Adulte sans enfant vivant avec d'autres personnes (colocataire)	6,6
Foyer avec enfant de moins de 20 ans	8,9		
Employé	8,7	Non diplômé	6,9
Profession Intermédiaire	8,6		
Femme	8,6	Homme	7,1
Allocataire de la CAF	8,5	Non allocataire de la CAF	7,4
25 à 39 ans	8,5	70 ans et plus	6,7
		18 - 24 ans	6,2
		Etudiant	5,9

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

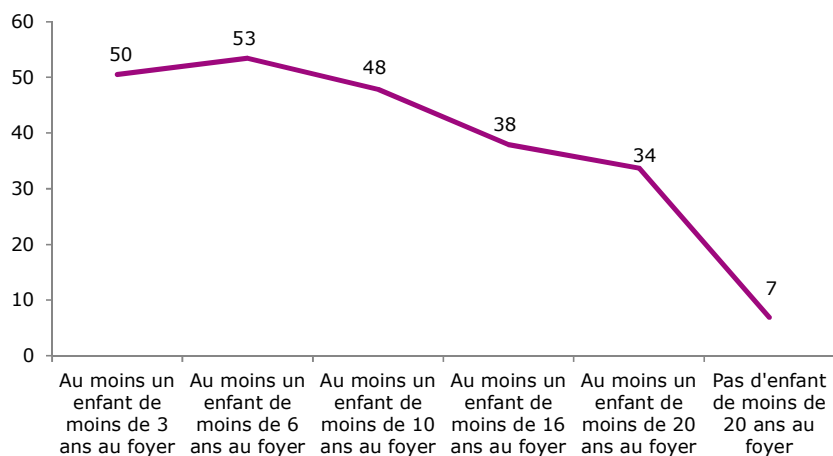
**Les allocations sont plutôt mieux connues** par les publics qu'elles visent que par la moyenne des Français.

- **L'Allocation de soutien familial** (versée au parent qui élève seul son enfant ou à la personne qui a recueilli un enfant) est connue par 60% des foyers monoparentaux (contre 38% en moyenne des Français).
- **Le complément familial** qui est destiné aux familles avec au moins trois enfants tous âgés d'au moins 3 ans et de moins de 21 ans, avec un plafond de ressources est mieux connu par familles nombreuses : 69% (contre 53% en moyenne)
- **L'Allocation de base de la PAJE** versée aux foyers avec un enfant de moins de 3 ans à charge est mieux connue des familles avec de jeunes enfants (79%) et moins bien identifiée par les foyers avec des enfants plus âgés (61% des foyers avec au moins un enfant de moins de 20 ans la connaissent) ou des foyers sans enfant (18%)
- **L'Allocation journalière de présence parentale** est pour les personnes ayant dû interrompre leur activité professionnelle pour rester auprès de leur enfant du fait d'une maladie, d'un handicap ou d'un accident d'une particulière gravité. Elle est d'autant mieux identifiée que les foyers ont d'enfants (40% des familles nombreuses la connaissent contre 18% des foyers sans enfant)



- **Le Complément du libre choix de mode de garde** vise les familles qui font garder leurs enfant(s) de moins de 6 ans par une assistante maternelle agréée, par une garde à domicile, par une association ou entreprise habilitée ou par une micro-crèche. Le complément est d'autant plus cité que l'interviewé a d'enfants (54% des familles nombreuses le connaissent contre 29% des familles avec un seul enfant).
- Le **Complément de libre choix d'activité** peut être attribué dès le premier enfant et pour chaque nouvel enfant, si le parent a cessé ou réduit son activité professionnelle pour élever ses enfant(s) de moins de 3 ans. La connaissance de ce dispositif est plus élevée chez les familles avec de jeunes enfants et les familles nombreuses

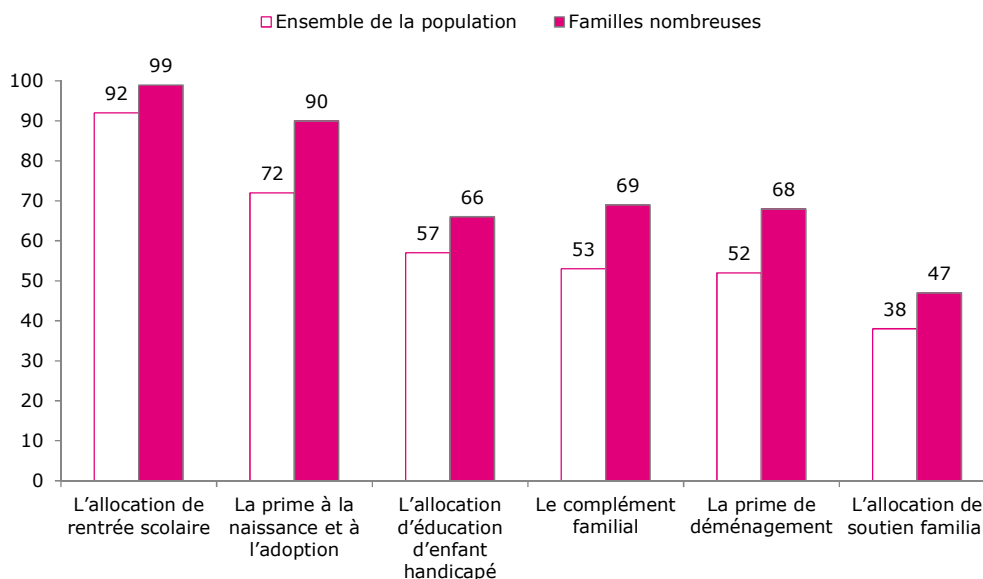
**Graphique 18 - Connaissance du Complément de libre choix d'activité selon l'âge des enfants au foyer**



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

- La **prime de déménagement** qui s'adresse aux familles nombreuses qui déménagent quand leur foyer s'agrandit est plus mentionnée par les familles nombreuses (68% vs 52% en moyenne)

### Graphique 19 – Les familles nombreuses connaissent mieux les prestations liées à l'enfance

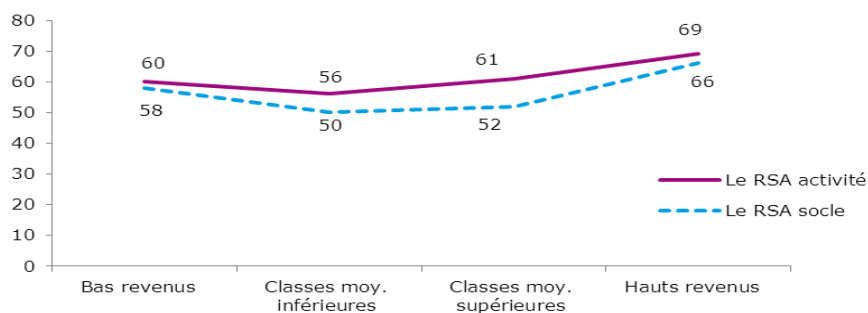


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014

- **L'assurance vieillesse** semble, elle aussi, mieux connue des 60-69 ans, classe d'âge probablement la plus concernée par la possibilité d'héberger un parent âgé.

Seule exception, le **RSA socle et activité** sont un peu moins connus des bas revenus que des catégories aisées.

### Graphique 20 – La connaissance du RSA socle et activité selon le niveau de vie du foyer



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014

## *b) Les aides facultatives en espèces et le soutien aux familles par des travailleurs sociaux sont moins bien connus*

« Un des modes d'intervention des caisses d'allocations familiales en matière d'action sociale sont les aides financières directes aux familles. Ces aides financières individuelles (AFI) sont des aides extra légales et facultatives à destination des familles vulnérables, versées par les caisses d'allocations familiales, sur leurs fonds propres, en fonction de critères propres à chaque caisse »<sup>21</sup>. Elles sont versées directement aux familles sous forme de prêts ou de subventions. Ces aides « facultatives » sont contingentées, c'est à dire que leur attribution dépend du budget dont dispose la CAF, et qu'une fois le budget épuisé, elles ne peuvent plus être distribuées. Chaque Caf dispose dans ce domaine d'une large autonomie de pilotage et de gestion : elle peut localement décider de conditions d'attribution différentes d'un territoire à l'autre<sup>22</sup> même si des travaux menés par la CNAF ont montré une homogénéisation des pratiques entre les caisses entre 1996 et 2006.

Les Français semblent nombreux à savoir qu'il existe des **aides facultatives aux vacances** proposées par les CAF : 63% déclarent les connaître. Ces aides parfois dénommées "bons Caf", "bons vacances", "bons loisirs" ou "bons Vacaf" permettent de financer tout ou partie d'un séjour en vacances ou d'accéder à une structure d'animation socioculturelle pendant les vacances. En revanche, toutes les autres aides testées (prêt au logement, prêt aux familles, aides aux jeunes actifs apprentis ou étudiants, aide supplémentaire à la garde d'enfant, aide exceptionnelle aux familles, prêt ou aide selon événements familiaux) sont beaucoup moins bien identifiées.

Il faut dire que, selon l'étude menée par Pauline Domingo<sup>23</sup>, si la quasi-totalité de caisses ont des AFI « temps libre, vacances » et « logement, habitat » », les aides exceptionnelles ou celles lors de certains événements familiaux concernent un nombre moins important de CAF et celles en faveur des jeunes scolarisés (étudiants et apprentis) ou liées à la petite enfance ne sont présentes que dans une cinquantaine de caisses. Finalement la connaissance des différentes aides facultatives mesurée dans notre enquête semble **refléter peu ou prou leur diffusion** sur le territoire.

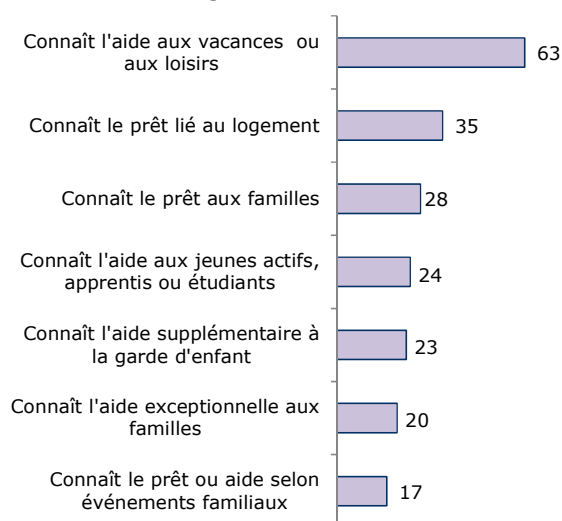
---

<sup>21</sup> Pauline Domingo, CNAF, Direction des Statistiques, des Etudes et de la Recherche (DSER), DOSSIERS D'ETUDES N° 119, *Les aides financières individuelles : Quelles configurations locales, Pour quels effets ?*, Août 2009, [https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/dossier\\_etudes/Dossier%20119%20-%20AFI.pdf](https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/dossier_etudes/Dossier%20119%20-%20AFI.pdf)

<sup>22</sup> En cela, ces aides se distinguent des prestations légales qui sont financées sur les budgets ministériels, dont les conditions sont strictement identiques sur tout le territoire, et dont le versement est automatique à partir du moment où l'individu remplit les conditions d'attributions.

<sup>23</sup> Pauline Domingo, *op.cit.*

**Graphique 21 - Certaines CAF versent aussi des aides facultatives en espèces adaptées à des événements ou à des problèmes ponctuels des familles.  
Connaissez-vous les prestations facultatives suivantes ?**



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les CAF proposent également un soutien aux familles par des travailleurs sociaux. **L'accompagnement en cas d'impayé ou de logement insalubre est connu par un quart des Français.** La très forte augmentation des prix de l'immobilier au cours des quinze dernières années a conduit de plus en plus de nos concitoyens à connaître des difficultés à boucler leur budget<sup>24</sup>. Le taux d'endettement des ménages a atteint aujourd'hui des niveaux record : lorsqu'on rapporte l'ensemble des dettes des ménages — la plupart étant liées à des emprunts immobiliers — au revenu disponible brut, le pourcentage atteint aujourd'hui 75%, alors qu'il n'était que de 23% il y a trente ans. L'enquête européenne SILC (Social Inclusion and Living Conditions) d'Eurostat permet de mesurer la proportion d'individus se trouvant en **difficulté de paiement** par rapport à leur logement. Il peut s'agir soit d'un retard de paiement dans le loyer ou d'un arriéré dans le remboursement d'un crédit immobilier pour la résidence principale ; cet indicateur concerne exclusivement les locataires et les accédants à la propriété. En France, la proportion d'adultes déclarant des retards dans le paiement de leur loyer ou des arriérés dans le remboursement de leur emprunt immobilier s'élève à 8%<sup>25</sup>. Cela concerne 2,5 millions de personnes. Les Français seraient plus souvent en difficulté que leurs voisins européens (6% en moyenne en Europe)<sup>26</sup>. Or, depuis 2008, « *la crise économique a altéré les réseaux d'entraide familiale sur lesquels une partie des*

<sup>24</sup> Régis Bigot et Sandra Hoibian, *Les difficultés des Français face au logement*, Cahier de recherche n° 265, décembre 2009, <http://www.credoc.fr/pdf/Rech/C265.pdf>

<sup>25</sup> Enquête menée en 2007

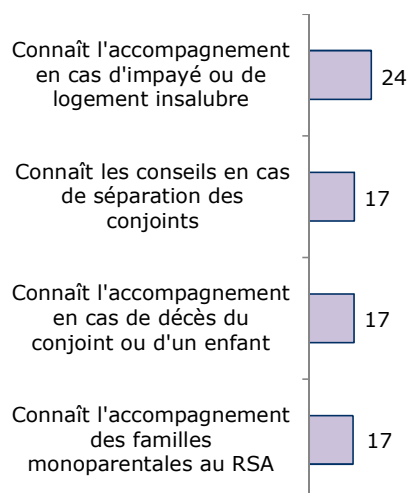
<sup>26</sup> Bigot et al., *op.cit.*

accédants (jeunes ou modestes) s'appuie, en d'autres circonstances, pour boucler leurs plans de financement »<sup>27</sup>.

Enfin, selon la Fondation Abbé Pierre<sup>28</sup>, 2 778 000 personnes vivent en 2014 dans des **conditions de logement très difficiles** (privation de confort et surpeuplement accentué). On comprend donc l'accompagnement en cas d'impayé ou de logement insalubre soit relativement bien identifié.

Les autres modalités de soutien (conseils en cas de séparation des conjoints, accompagnement en cas de décès du conjoint ou d'un enfant, et accompagnement des familles monoparentales) sont connus par 17% des Français.

**Graphique 22 - Les CAF proposent aussi un accompagnement ou un soutien aux familles par des travailleurs sociaux, selon la situation particulière des familles. Connaissiez-vous les aides suivantes ?**



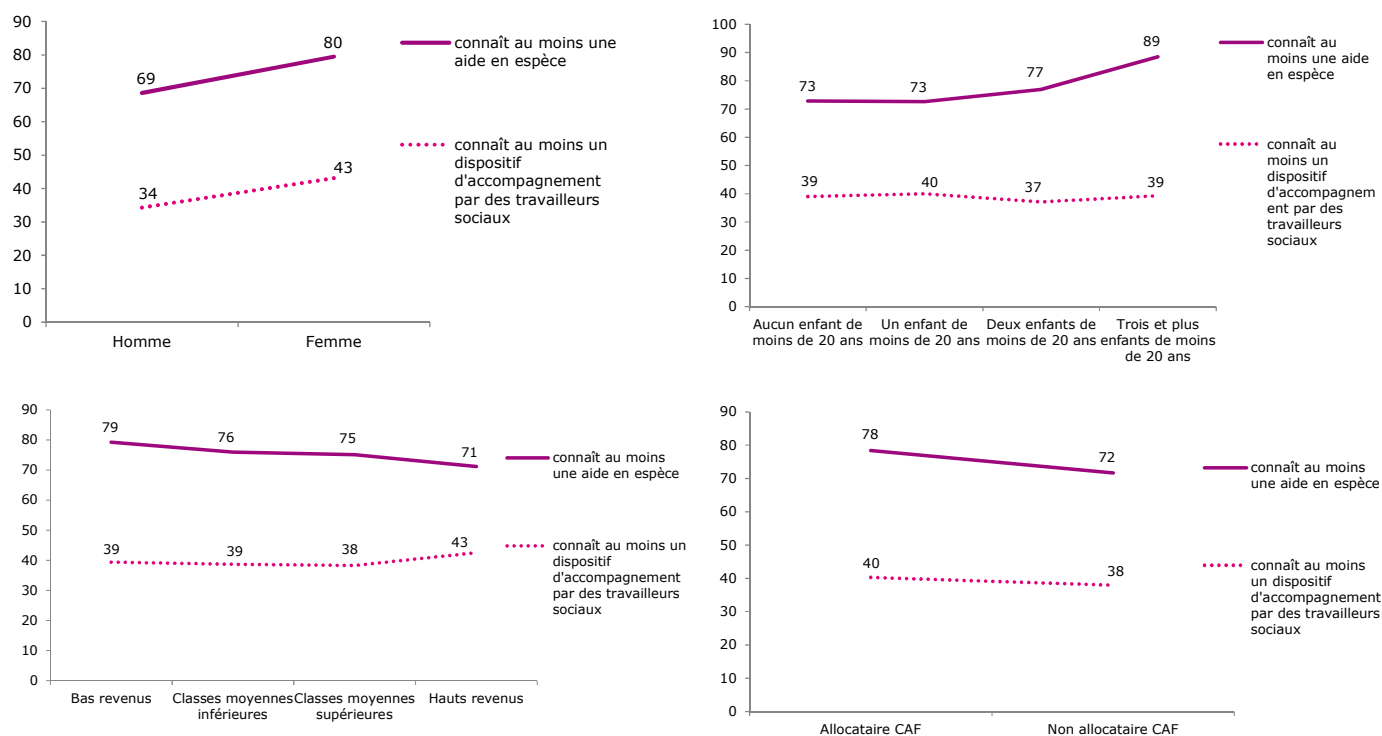
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les aides facultatives sont toutes mieux connues des 60-69 ans que des autres classes d'âge (tableaux A17 et A18). Mais alors que les aides en espèces sont mieux identifiées par certains publics -femmes, familles nombreuses, bas revenus, allocataires CNAF- la connaissance des propositions de soutien et d'accompagnement semble la même dans toutes les catégories sociales. Seules les femmes sont un peu plus au fait de leur existence.

<sup>27</sup> Crédit logement/CSA, Observatoire du financement des marchés résidentiels, juin 2013, 7<sup>ème</sup> édition, [http://www.creditlogement.fr/Upload/Observatoire/DocRef\\_15.pdf](http://www.creditlogement.fr/Upload/Observatoire/DocRef_15.pdf)

<sup>28</sup> Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés, *L'état du mal-logement en France*, 19<sup>ème</sup> rapport annuel, 2014, [http://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/content-files/files/rapport\\_2014\\_sur\\_letat\\_du\\_mal-logement\\_en\\_france.pdf](http://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/content-files/files/rapport_2014_sur_letat_du_mal-logement_en_france.pdf)

### Graphique 23 – La connaissance d’au moins une aide en espèce et d’au moins un dispositif de soutien



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

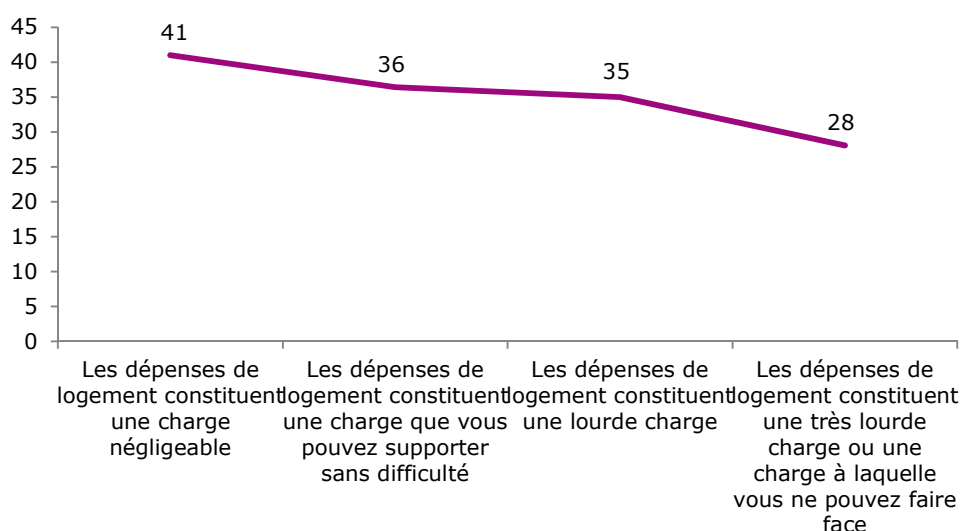
La plupart des aides facultatives sont un peu mieux connues des publics qu’elles visent :

- **Les aides aux vacances et aux loisirs** sont plus souvent mentionnées par les personnes qui disent devoir se restreindre sur leur budget vacances et loisirs (67%) que par ceux qui ne ressentent pas de contraintes financières particulières (58%) pour leurs loisirs et vacances. Elles sont mieux connues des bas revenus. En revanche leur notoriété ne diffère pas selon que l’interviewé est parti en vacances au cours des 12 derniers (63%) ou qu’il n’a pu s’offrir de vacances (62%).
- **Les aides aux jeunes actifs**, apprentis ou étudiants ont une plus forte notoriété chez les jeunes (31%) qu’en moyenne dans la population 24%.
- Les personnes qui attendaient de la CNAF des conseillers qui puissent les aider à accomplir d’autres démarches connaissent autant que les autres la possibilité **d’être accompagné par un conseiller** (58% vs 62%).
- **L’accompagnement destiné aux familles monoparentales** titulaires du RSA est mieux connu des foyers monoparentaux (23%) et foyers au RSA (23%) qu’en moyenne (17%)

En revanche

- **L'aide à la vie de la famille** qui est destinée à faciliter l'acquisition par la famille d'un équipement mobilier et/ou d'appareils ménagers de 1ère nécessité et/ou de prendre en charge certains frais liés à la vie de famille n'est pas mieux connu par les foyers qui déclarent devoir se restreindre sur leur budget d'équipement de la maison (21%) ou ceux qui doivent rogner sur leurs dépenses pour leurs enfants (21%) que en moyenne.
- Le **conseil en cas de séparation** des conjoints est à peine plus connu des personnes séparées ou divorcées (20%) que des personnes mariées (18%) ou en couple non marié (15%) ou célibataires (16%)
- **Plus problématique, les prêts liés au logement** sont particulièrement peu connus des personnes qui déclarent avoir du mal à faire face à leur dépenses de logement (28%) que par celles qui n'ont pas de mal à assumer ces charges (41%).
- L'accompagnement en cas d'impayé ou de logement insalubre n'est pas mieux identifié par les personnes qui ont du mal à assumer leurs charges de logement (22%) que par celles qui supportent sans trop de difficultés leurs dépenses de logement (25%)

**Graphique 24 – La connaissance du prêt au logement (aide facultative) selon le poids ressenti des dépenses de logement sur le budget**



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

### *c) La méconnaissance du système des prestations familiales serait la première raison du non-recours*

De nombreux dispositifs d'aide sociale ne parviennent plus à toucher le public auxquels ils sont destinés. Exemple symptomatique, une personne sur deux qui pourrait prétendre au RSA n'en n'est pas bénéficiaire<sup>29</sup>. Ce phénomène que l'on appelle le non-recours<sup>30</sup> a été porté dans le débat public dès les années 80<sup>31</sup> et fait l'objet de premiers travaux en France au milieu des années 1990<sup>32</sup>. Selon une enquête menée par le CRÉDOC pour la Direction Générale de la Cohésion sociale, 19% des Français déclarent n'avoir pas bénéficié des aides ou des allocations, des tarifs sociaux, des droits auxquels ils pouvaient prétendre, au cours des 12 derniers mois<sup>33</sup>.

La question du non-recours interroge la pertinence des dispositifs de protection et d'accompagnement social. Un des enjeux des politiques publiques est d'identifier les raisons de ce phénomène.

Notons tout d'abord, en toile de fond, que les Français ont de plus en plus tendance à ne compter que sur eux-mêmes<sup>34</sup>. Le graphique suivant montre que par exemple nos concitoyens envisagent de plus en plus de recourir aux solidarités familiales, et de moins en moins aux centres d'action sociale, mairie, assistantes sociales en cas de chômage prolongé.

---

<sup>29</sup> Plus précisément le taux de non recours serait de 35% pour le RSA socle et 68% pour le RSA activité selon le Rapport du Groupe de travail « Accès aux droits et aux biens essentiels, minima sociaux », présidé par Bertrand Fragonard, Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, 10 et 11 décembre 2012, p. 27

[.http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport\\_et\\_recommandations\\_groupe\\_de\\_travail\\_Acces\\_aux\\_droits\\_biens\\_essentiels\\_minima\\_sociaux\\_couv.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_et_recommandations_groupe_de_travail_Acces_aux_droits_biens_essentiels_minima_sociaux_couv.pdf)

<sup>30</sup> Pour une définition du non recours voir l'Observatoire du non recours <http://odenore.msh-alpes.fr/>  
Ou par exemple Hamel Marie-Pierre et Warin Philippe, « Non-recours (Non-take up) », in Laurie Boussaguet et al., Dictionnaire des politiques publiques Presses de Sciences Po « Références », 2010 p. 383-390 qui définissent la notion de la manière suivante : « *Le non-recours (non-take up) concerne les personnes qui n'obtiennent pas les prestations et les services publics auxquels elles peuvent prétendre. L'éligibilité des bénéficiaires est le critère à partir duquel la notion de non-recours a été construite. Son principe est de mettre en lumière le différentiel entre population potentiellement éligible aux aides et population éligible effectivement bénéficiaire, dans le but de planifier et de mesurer l'impact des politiques sociales à partir de données chiffrées* »

<sup>31</sup> Hamel Marie-Pierre et Warin Philippe, « Non-recours (Non-take up) », in Laurie Boussaguet et al., Dictionnaire des politiques publiques Presses de Sciences Po « Références », 2010 p. 383-390

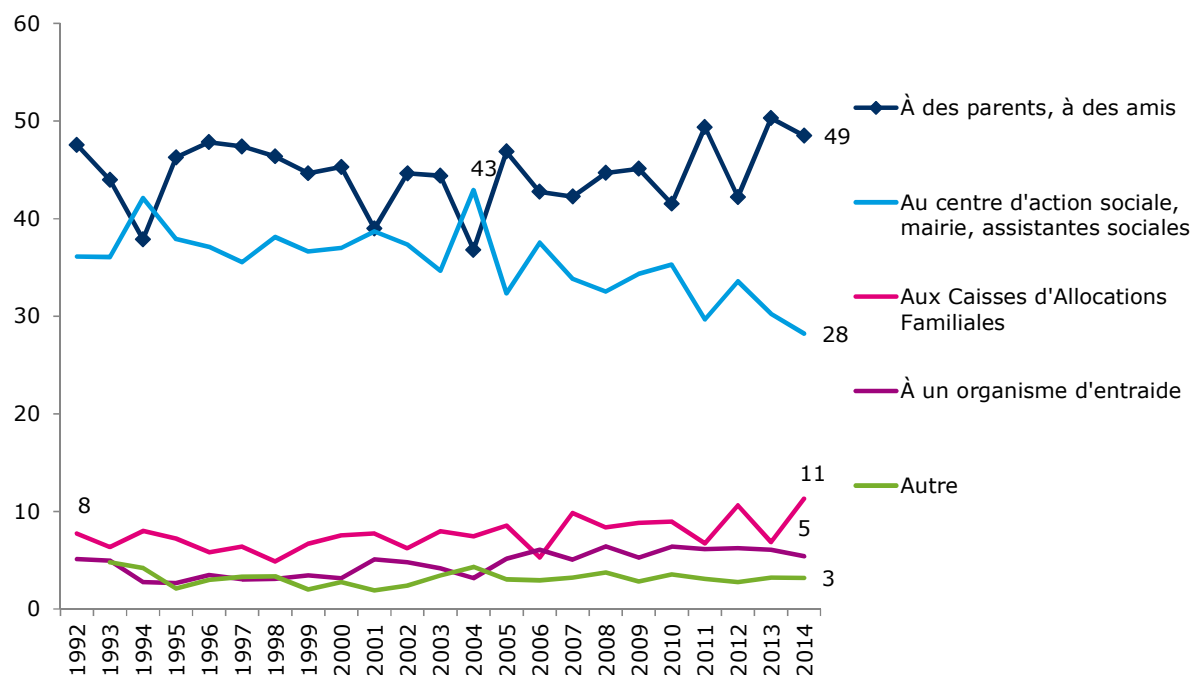
<sup>32</sup> La revue de la CNAF, *Recherches et Prévisions*, consacre un numéro au sujet « Accès aux droits, non-recours aux prestations, complexité », n° 43, 1996.

<sup>33</sup> Sandra Hoibian, Le modèle social à l'épreuve de la crise, Baromètre de la cohésion sociale 2014, CRÉDOC, à paraître

<sup>34</sup> Cf. Régis Bigot, Patricia Crouette, Emilie Daudey, Sandra Hoibian, Jorg Muller, Ne compter que sur soi, Note de conjoncture sociétale du CRÉDOC, avril 2014



**Graphique 25 – 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 ?**

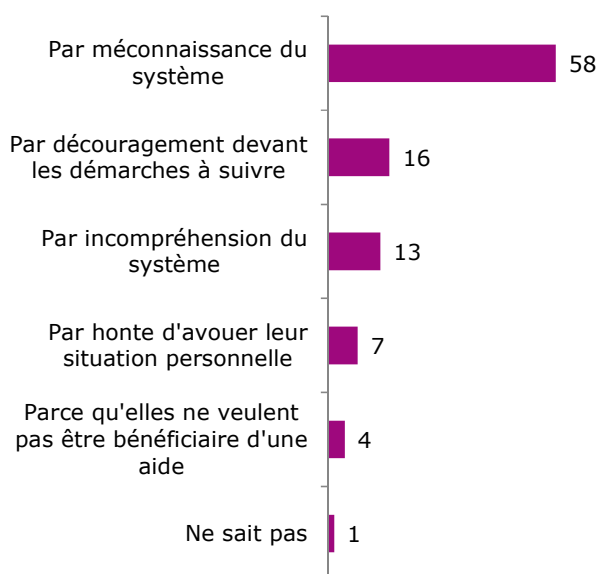


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Mais si l'on en croit la population, les Français semblent considérer que le principal obstacle à la perception des prestations familiales réside dans un manque **de connaissance des dispositifs existants** (58%). Le découragement face aux démarches administratives à accomplir (16%) la difficulté à comprendre le système (13%) ou le sentiment d'être stigmatisé (7%) sont beaucoup moins souvent cités. Ces perceptions rejoignent les constats dressés par Philippe Warin à partir des travaux de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore, 2012) ainsi que les principales compilations européennes ou internationales qui pointent « *le manque d'information [comme] l'obstacle majeur pour l'accès aux prestations sociales* »<sup>35</sup>.

<sup>35</sup> Philippe Warin, Mieux informer les publics vulnérables pour éviter le non-recours, *Informations sociales* 2013/4 (n° 178)

**Graphique 26 - A votre avis, pour quelle raison principale des personnes ne touchent-elles pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?**



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Le consensus est assez large sur les motifs de non-recours (Tableau A19). Toutes les classes sociales placent la méconnaissance du système en tête des raisons. Les non-diplômés évoquent un peu plus souvent la honte d'avouer sa situation personnelle, les indépendants le découragement devant les démarches à accomplir. Mais finalement peu de différences émergent.

## 4. Opinion concernant l'Allocation de Rentrée Scolaire par les non bénéficiaires

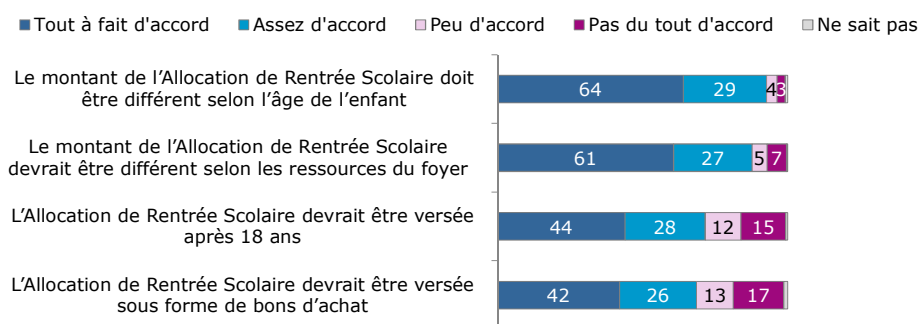
L'allocation de rentrée scolaire (Ars) a vocation à aider à assumer le coût de la rentrée scolaire des enfants de 6 à 18 ans. Créée en 1974, elle est versée sous condition de ressources. Son montant a fortement été revalorisé au cours du temps (multiplié par 3,6 entre 1992 et 2007, augmenté de 150 euros pour la rentrée 2008 et majoré de 25% en août 2012)<sup>36</sup>. Elle est aujourd'hui versée à près de 3 millions de familles et son montant diffère selon l'âge de l'enfant.

Les Français non bénéficiaires de l'allocation semblent, dans les grandes lignes, adhérer aux grands principes qui la régissent : 93% sont d'accord avec l'idée que le montant diffère selon l'âge de l'enfant. 88% vont même plus loin que l'existence d'un plafond de ressources et proposent que le montant versé diffère selon les ressources du foyer (ce qui n'est pas le cas actuellement). Les non-bénéficiaires semblent même favorables à un versement de l'aide pour les enfants de plus de 18 ans. Rappelons que d'année en année, les Français réclament une augmentation des aides à destination des familles ayant des enfants étudiants<sup>37</sup>.

68% préconisent, en revanche, un versement en bons d'achat plutôt qu'en espèces. Il faut dire que de longue date, les Français préfèrent, en règle générale, les aides aux familles sous formes d'équipements collectifs ou de services (gardes d'enfants, aides ménagères,...) (66% des Français en 2014, 60% déjà en 1992) aux aides en espèces<sup>38</sup>.

**Graphique 27 - Vous n'êtes pas allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire (ARS), qui est soumise aux conditions suivantes : plafond de ressources et âge des enfants. Les montants sont d'environ 360 euros par enfant entre 6 et 10 ans puis 20 euros de plus pour un enfant entre 11 et 14 ans et encore 20 euros de plus de 15 à 18 ans. Pour chacune des affirmations suivantes, indiquez si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord ?**

Champ : non allocataire de l'Allocation de Rentrée scolaire



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

<sup>36</sup> CNAF, Direction des statistiques, des études et de la recherche, Prestations familiales et sociales 2012, Statistiques nationales, janvier 2014, [https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/donnees\\_tous\\_regimes/Brochure\\_Prestations\\_Familiales\\_et\\_Sociales\\_2012\\_Statistiques\\_nationales\\_140129.pdf](https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/donnees_tous_regimes/Brochure_Prestations_Familiales_et_Sociales_2012_Statistiques_nationales_140129.pdf)

<sup>37</sup> Sandra Hoibian, sous la direction scientifique de Régis Bigot, avec la collaboration de Patricia Crouette Rsa, *prestations familiales et aides aux familles, Etat de l'opinion en 2012*, Collection des Rapports n°288, mars 2013, <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R288.pdf>

<sup>38</sup> Source : Enquête « Conditions de vie et Aspirations » CRÉDOC

Les opinions divergent assez peu sur le sujet entre les sexes, les classes d'âge, les catégories de revenus, etc. (tableau A20). Les jeunes et les bas revenus adhèrent un peu plus souvent à une différenciation de l'ARS en fonction des ressources. Les plus âgés préconisent plus particulièrement un versement de l'aide après 18 ans. L'âge des enfants au foyer n'a pas non plus d'impact sur les prises de position.

## 5. Le soutien à la fonction parentale

---

### a) Un parent sur cinq avoue avoir souvent rencontré des difficultés dans l'éducation des enfants

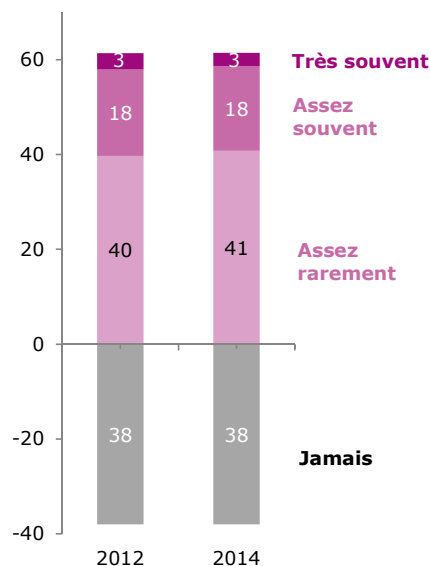
*"Nous naissons faibles, nous avons besoin de force; nous naissons dépourvus de tout, nous avons besoin d'assistance; nous naissons stupides, nous avons besoin de jugement. Tout ce que nous n'avons pas à notre naissance et dont nous avons besoin étant grands, nous est donné par l'éducation."*<sup>39</sup> **L'éducation** a toujours été au centre de la fonction parentale, à côté de la prise en charge matérielle et affective des enfants. Pour autant, les objectifs à atteindre et les méthodes pour y parvenir ont évidemment fluctué au cours du temps. La place grandissante dévolue à l'épanouissement de chacun et à l'individu dans la société ont quelque peu affecté la conception du rôle parental. Dans *Sociologie de la famille*<sup>40</sup>, Jean-Hugues Déchaux explique que l'éducation **n'est plus perçue comme un chemin tout tracé à l'avance**, consistant à inculquer aux enfants le respect de règles extérieures à accepter, où les valeurs de « *l'obéissance, la foi religieuse, la persévérance* » sont centrales. L'éducation consisterait davantage aujourd'hui à encourager chez les enfants les compétences relationnelles (tolérance et respect des autres, sens des responsabilités, application au travail). Dans cette conception, « *la pédagogie parentale devient nécessairement une pédagogie sur mesure* ». Sur ce difficile chemin, moins balisé aujourd'hui qu'hier, **62% des parents déclarent avoir rencontré des difficultés dans l'éducation** de leurs enfants. La proportion est identique au point près à celle constatée en 2012. Et finalement, **seuls 21%** déclarent que ces difficultés sont récurrentes (3% très souvent et 18% assez souvent). Il est probable que cette faible proportion s'explique en partie par les très fortes réticences des individus à exprimer des difficultés dans la sphère familiale et parentale ; réserves d'autant plus fortes que la famille est une valeur centrale des sociétés occidentales. Selon l'enquête « Conditions de vie et Aspirations » 91% déclarent ainsi que la famille « très importante » dans leur vie, loin devant le travail (61%) ou les amis (56%).

<sup>39</sup> Jean Jacques Rousseau, *Emile ou De l'éducation*, 1762

<sup>40</sup> Jean-Hugues Déchaux, . L'éducation familiale sous pression, in *Sociologie de la famille*, La Découverte « Repères », 2009

### Graphique 28 - Vous est-il déjà arrivé de rencontrer des difficultés dans l'éducation de vos enfants ? Diriez-vous ?

- Champ : personnes ayant eu des enfants (74% des individus) -



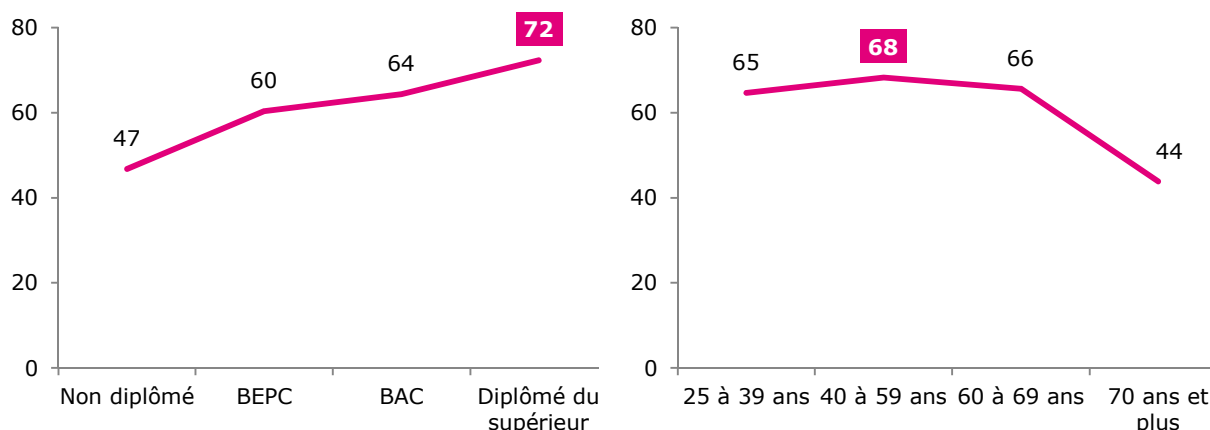
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les parents avec deux ou trois enfants signalent plus souvent des difficultés d'éducation, (71%) contre 61% pour les familles avec un enfant à charge, sans qu'on sache s'il s'agit d'un effet mécanique lié au nombre d'enfants ou si les grandes fratries génèrent une complexité spécifique. Les familles **monoparentales** se disent plus souvent en prise avec des difficultés d'éducation (73%) que les couples avec enfants (65%).

Les personnes **âgées** semblent plus réticentes à convenir qu'elles ont été en butte à des problèmes dans l'exercice parental (seuls 44% déclarent avoir rencontré des difficultés avec leurs enfants). Peut-être ont-ils oublié les soucis rencontrés plusieurs dizaines d'années auparavant ? Les plus **diplômés et les hauts revenus** sont plus enclins à constater (ou reconnaître) avoir rencontré des soucis dans l'éducation de leurs enfants.

### Graphique 29 - Vous est-il déjà arrivé de rencontrer des difficultés dans l'éducation de vos enfants ?

- En % de « oui », analyse en fonction du diplôme et de l'âge -



Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

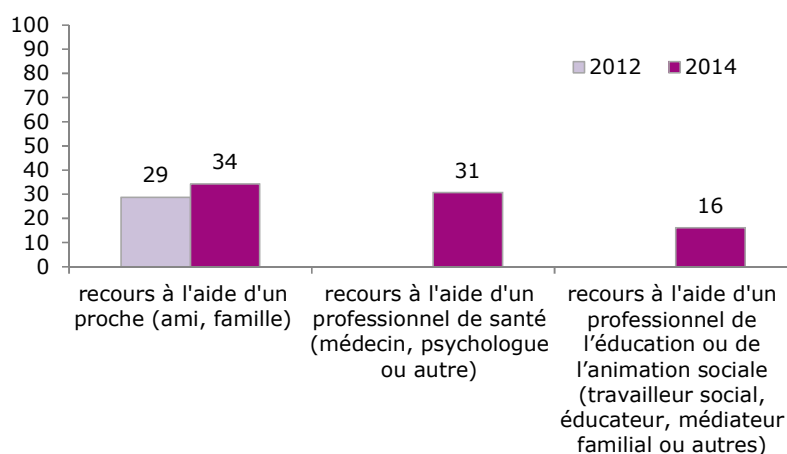
Pour tenter de résoudre ces difficultés, 34% des parents déclarent avoir **fait appel aux conseils d'un proche** (+5 points par rapport à 2012). 31% ont eu **recours à un professionnel de santé** (médecin, psychologue ou autre), soit une proportion identique à celle constatée il y a deux ans avec une formulation de question légèrement différente (voir annexe p.52). Une précédente enquête menée en 2006 par la Délégation Interministérielle à la Famille auprès des parents de collégiens<sup>41</sup> comptait déjà 3 parents sur 10 estimant que d'une façon ou d'une autre, ils ne sauraient pas gérer la situation eux-mêmes et devraient recourir à une aide extérieure si leur enfant n'assistait pas régulièrement aux cours, ne faisait plus ses devoirs ou avait de mauvaises fréquentations. Cette relative stabilité dans les données nuance quelque peu l'idée répandue d'une érosion de la compétence et l'autorité parentale.

Le recours à un **professionnel de l'éducation** ou de l'animation sociale (travailleur social, éducateur, médiateur familial ou autre) est moins fréquent : seuls 16% des parents déclarent avoir fait appel à un intervenant de ce type en cas de difficultés.

<sup>41</sup> [http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/realtions\\_parents\\_enfants.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/realtions_parents_enfants.pdf)

### Graphique 30 - Pour tenter de résoudre ces difficultés, avez-vous déjà eu recours à une aide extérieure ?

- Champ : personnes ayant eu des enfants et ayant rencontré des difficultés dans leur éducation (62% des parents)-



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les femmes hésitent moins que les hommes à solliciter l'aide de proches (41% contre 25% des hommes), de professionnels de santé (35% vs 24%) ou de professionnels de l'éducation ou de m'animation sociale, (19% vs 13%).

Les cadres et professions intellectuelles supérieures font plus volontiers appel aux professionnels de santé, tandis que les employés et bas revenus mobilisent plus facilement tous les types d'intervenants (Tableau A27).

#### *b) Une personne sur deux connaît la médiation familiale, très peu y ont recours*

Les parents, dans l'exercice de leur fonction, peuvent venir bénéficier de soutiens divers : les grands parents, les frères et sœurs, la famille proche, les amis peuvent apporter conseils et aide matérielle et psychologique. Mais il existe également des institutions et des lieux dédiés au soutien à la fonction parentale, portés par les mouvements associatifs, les organismes de sécurité sociale (CNAF, MSA) et les pouvoirs publics.

La Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la Cnaf signée pour la période 2013-2017 intègre dans les priorités fixées à la CNAF le soutien à la fonction parentale et la facilitation des relations parents-enfants<sup>42</sup>.

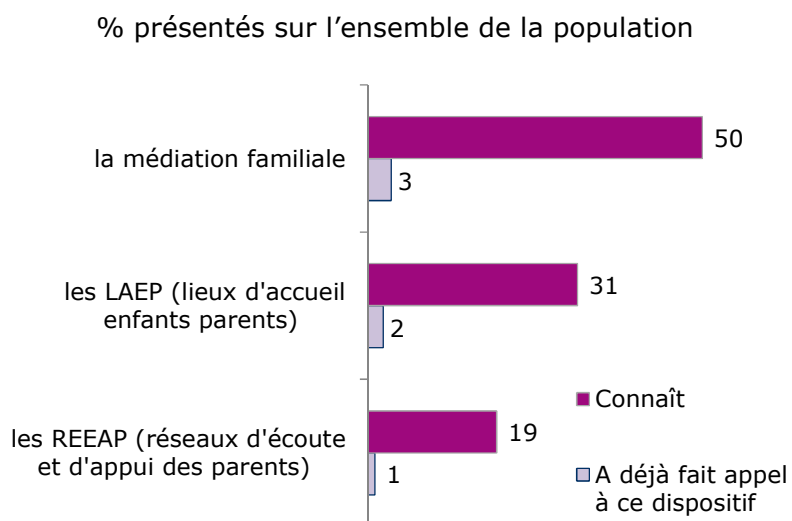
Parmi les propositions faites aux parents, la **médiation familiale** semble, sur le principe, bien connue : 50% des Français et 57% des parents avec des enfants au foyer

<sup>42</sup> Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la Cnaf 2013-2017, [http://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/DCom/Presse/Communiqu%C3%A9s%202013/Cog2013\\_2017\\_integrale.pdf](http://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/DCom/Presse/Communiqu%C3%A9s%202013/Cog2013_2017_integrale.pdf)

connaissent l'existence du dispositif qui consiste, rappelons-le, à proposer l'aide d'un « tiers qualifié et impartial : le médiateur familial »<sup>43</sup> afin d'apaiser la communication et trouver des solutions à des conflits souvent difficiles comme les ruptures, séparations et divorces, les successions conflictuelles ou encore les conflits ayant trait à la visite des enfants ou petits-enfants. **Bien connu, le mécanisme est pourtant très peu utilisé :** 3% des Français, 5% des parents y ont déjà eu recours.

**Les lieux d'accueil enfants/parents LAEP** sont des lieux ouverts aux jeunes enfants (moins de 4 ou 6 ans selon les endroits) et aux adultes qui les accompagnent (parents, grands-parents, éventuellement assistantes maternelles, etc.) offrant un espace convivial de jeux et d'échange, avec le soutien éventuel de professionnels de la petite enfance. Ils peuvent apporter soutien aux parents en préparant parents et enfants à la séparation avant l'accueil dans un mode de garde ou l'entrée à l'école maternelle par exemple, aider à rompre l'isolement d'un certain nombre de parents par la création de liens avec d'autres adultes ; apporter un appui aux parents dans l'exercice de leur rôle par l'échange avec d'autres parents ou avec des professionnels, etc.

### Graphique 31 - Connaissez-vous les dispositifs ou les actions suivantes ? Avez-vous déjà fait appel ?



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

**Les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP)** ont été mis en place dans la fin des années 1990. Ils ont pour objectif de redonner confiance aux parents et de les aider à assurer leur rôle parental et peuvent prendre différentes formes : les parents se rencontrent dans différents lieux (centres sociaux, écoles, crèches, ludothèques, salles municipales...) et autour d'activités (groupe de parole,

<sup>43</sup> [http://www.justice.gouv.fr/\\_telechargement/brochure\\_mfpartic.pdf](http://www.justice.gouv.fr/_telechargement/brochure_mfpartic.pdf)

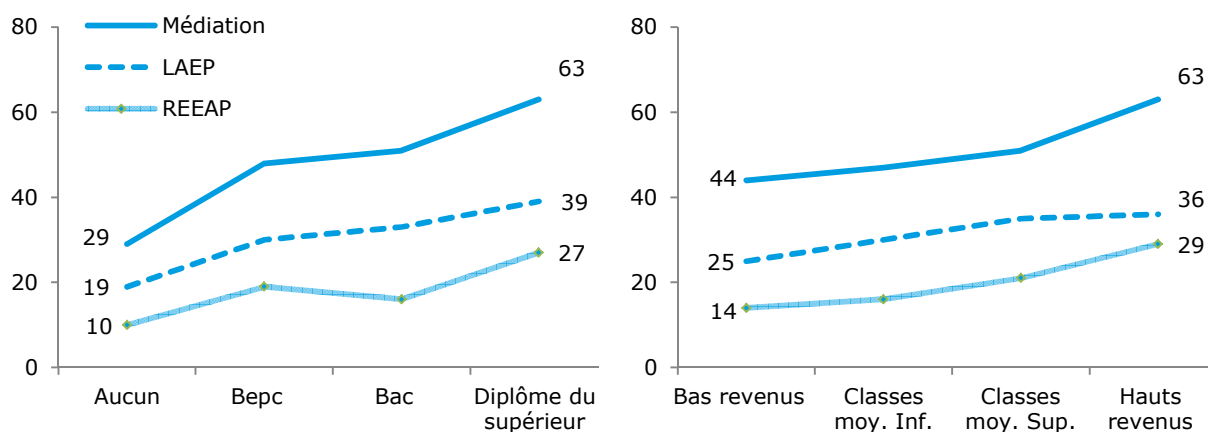


conférence débat, activités parents enfants...), avec ou sans l'appui de professionnels du secteur (médiateurs familiaux, travailleurs sociaux).

Ces deux types de soutien sont beaucoup moins connus du grand public : seuls 31% ont déjà entendu parler des lieux d'accueil enfants parents et 19% des REEAP. Chez les parents, la notoriété est à peine plus forte : (respectivement 37% et 22%). Le recours à ces deux types de lieux est assez confidentiel, y compris chez les parents (5% ont fréquenté un lieu d'accueil, 1% ont sollicité le soutien d'un réseau d'aide). Au total 9% des parents ayant des enfants de moins de 20 ans au foyer ont déjà sollicité l'un ou l'autre de ces dispositifs (Médiation, LAEP, REAP).

Les groupes les plus favorisés sont, systématiquement, mieux informés de leur existence (Graphique 32). Les femmes sont, également, plus au fait des possibilités d'assistance (+ 10 points à + 17 points par rapport aux hommes). Plus les familles comptent d'enfant et plus elles connaissent ces différents dispositifs (Tableau A29).

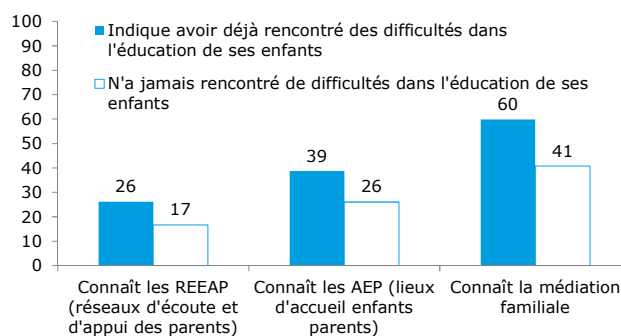
**Graphique 32 - Les dispositifs d'aide à l'éducation sont mieux connus des plus diplômés et des hauts revenus**



Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

Et surtout, les parents ayant reconnu avoir rencontré des difficultés dans l'éducation de leurs enfants connaissent mieux ces différents mécanismes de soutien.

### Graphique 33 – Les personnes ayant rencontré des difficultés d'éducation de leurs enfants connaissent mieux ces différentes possibilités



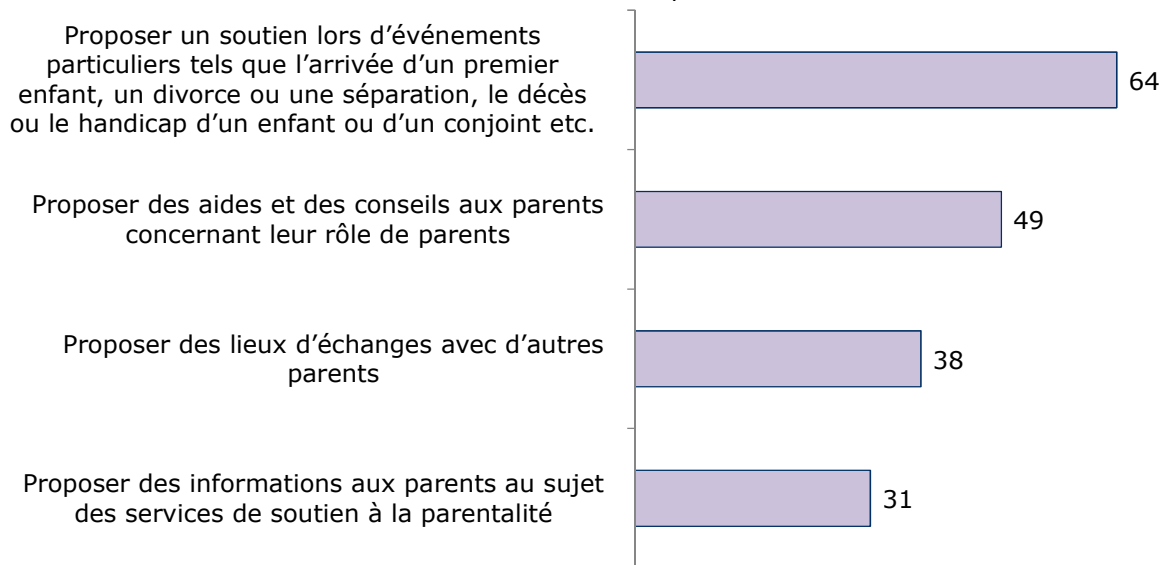
Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

#### c) *L'attente pour un soutien aux parents en cas d'évènement particulier (naissance du premier enfant, séparation, décès ou handicap)*

Parmi les différentes pistes testées, c'est le **soutien en cas d'évènement particulier** (naissance du premier enfant, séparation, décès ou handicap) qui apparaît le plus attendu de la population en général (64%), et des parents avec enfants au foyer en particulier (71%) et de ceux rencontrant des difficultés dans l'éducation de leurs enfants (67%). Des aides et des conseils sur le rôle de parents (49% des Français, 43% des parents) rencontrent aussi un écho positif. Les autres propositions (lieux d'échange pour les parents, ou l'information concernant la parentalité) semblent moins prioritaires. Les familles nombreuses semblent plus intéressées que les autres par les lieux d'échange avec d'autres parents.

**Graphique 34 - Voici plusieurs mesures qui pourraient aider les parents dans l'éducation de leurs enfants. Dites-moi quelles sont, dans l'ordre, les deux plus importantes pour vous ?**

- Total des deux réponses -



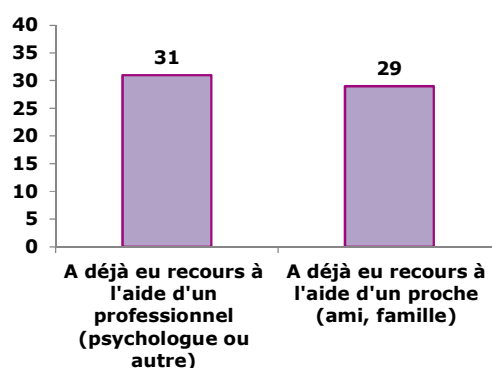
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.  
Tableau complet des résultats p.52

## 6. Annexe 1 : données complémentaires

### a) Recours à une aide extérieure

#### Rappel 2012 - Pour tenter de résoudre des difficultés, avez-vous déjà eu recours à une aide extérieure ? (en %)

- Champ : personnes ayant eu des enfants et ayant rencontré des difficultés dans leur éducation (61% des parents/ 44% des Français)-



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2012.

### b) Aides à la parentalité

#### Tableau 3 - Voici plusieurs mesures qui pourraient aider les parents dans l'éducation de leurs enfants. Dites-moi quelles sont, dans l'ordre, les deux plus importantes pour vous ?

	Première mesure la plus importante pour aider les parents dans l'éducation des enfants	Deuxième mesure la plus importante pour aider les parents dans l'éducation des enfants
Proposer un soutien lors d'événements particuliers tels que l'arrivée d'un premier enfant, un divorce ou une séparation, le décès ou le handicap d'un enfant ou d'un conjoint etc.	36%	29%
Proposer des aides et des conseils aux parents concernant leur rôle de parents	26%	23%
Proposer des lieux d'échanges avec d'autres parents	16%	22%
Proposer des informations aux parents au sujet des services de soutien à la parentalité	16%	16%
Autre	1%	1%
Aucune mesure ne doit être mise en place	5%	4%
Ne sait pas	0,5%	2%
Non concerné		5%

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Rappel 2012- propositions un peu différentes

**Tableau 4 - Voici plusieurs mesures qui pourraient aider les parents dans l'éducation de leurs enfants. Dites-moi quelles sont, dans l'ordre, les deux plus importantes à mettre en place pour améliorer l'exercice du rôle de parent ? (en %)**

<i>(Classement par ordre décroissant du cumul des réponses, en %)</i>	1 <sup>ère</sup> réponse	2 <sup>ème</sup> réponse	Cumul des réponses
Rendre le soutien scolaire obligatoire si cela est nécessaire .....	26	24	50
Proposer des formes de soutien spécifique pour les familles monoparentales et les parents d'adolescents .....	23	23	46
Proposer des aides et des conseils aux parents concernant la fonction parentale en général .....	24	19	43
Proposer des informations aux parents sur la santé et la prévention des risques .....	20	21	41
Autre .....	2	2	4
Aucune mesure ne doit être mise en place .....	5		
Ne sait pas .....	(0)	(1)	
Total	100	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2012.

c) Opinions sur les relations avec la CAF

**Tableau 5- Pour chacune des phrases suivantes au sujet des prestations versées par les Caisses d'allocations familiales (CAF), vous me direz si vous êtes tout à fait, assez, peu ou pas du tout d'accord ?**

Champ : ensemble de la population

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas	Total
Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet	4	18	32	30	16	100
Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations versées par les CAF	41	32	15	7	5	100
Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	6	19	35	27	12	100
Les caisses d'allocations familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits	37	32	18	8	5	100
La CAF traite rapidement les dossiers	5	26	34	26	9	100
On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone	9	25	27	29	10	100
Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	11	33	21	20	15	100
Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre	10	27	31	22	10	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

d) Satisfaction quant aux services rendus par la CAF

**Tableau 6 – Concernant la qualité des services assurés par votre CAF, êtes-vous ?**

Champ : allocataires CAF

	2004	2007	2011
Méthode	<i>allocataires ayant eu un contact, interrogés « à chaud » par téléphone</i>		
<b>Total satisfait (tout à fait + satisfait+assez)</b>	<b>94</b>	<b>97</b>	<b>94</b>
Tout-à-fait satisfait	24	23	17
Satisfait	47	56	57
Assez satisfait	23	18	20
Peu satisfait	5	3	5
Pas du tout satisfait	1	1	1
<i>Ne sait pas</i>			
Total	100	100	100

Source : CNAF / TNS SOFRES pour les années antérieures

**Tableau 7 – Pour vous, la qualité des services assurés par la CAF avec ses usagers ?**

Champ : allocataires CAF

	2004	2007	2011
<b>Total s'améliore</b>	<b>66</b>	<b>58</b>	<b>55</b>
S'améliore nettement	31	29	25
S'améliore légèrement	35	29	30
Ne change pas	30	38	40
<b>Total se dégrade</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
Se dégrade légèrement	3	2	4
Se dégrade nettement	1	1	2
Ne sait pas			
Total	100	100	100

Source 2014 : CNAF/ TNS SOFRES

**Tableau 8 - Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ?**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Début 2004	Début 2005
<b>Total satisfait (tout à fait + assez)</b>	66	70	68	71	73	77	79	81	80
Très satisfait	18	20	20	20	20	20	21	26	26
Assez satisfait	48	50	48	51	53	57	58	55	54
Peu satisfait	16	13	15	16	16	13	13	11	13
Pas du tout satisfait	10	21	12	11	9	8	7	6	6
Ne sait pas	9	10	5	2	2	2	2	3	2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations »

## **7. Annexe 2 : Un bref descriptif des allocataires de prestations familiales**

---



Cette première annexe fournit un bref aperçu de la population des allocataires de prestations familiales, qui représentent 37% de l'échantillon total.

On constate (Tableau A-1) que :

- 58% des allocataires sont des femmes (+ 6 points par rapport à la moyenne).
- Les allocataires ont majoritairement charge d'enfants (63%), alors que 86% des non-allocataires n'ont pas (ou plus) d'enfants à charge.
- Les allocataires sont plus jeunes (53% ont moins de 40 ans, + 19 points par rapport à l'ensemble de la population) que les non-allocataires (45% de ces derniers ont 60 ans ou plus, + 13 points par rapport à l'ensemble de la population).
- 38% des allocataires se rangent dans la catégorie des bas revenus – c'est-à-dire que leur niveau de vie est inférieur à la moitié du revenu médian – contre 21% de l'ensemble de la population en moyenne et 11% seulement des non-allocataires.
- Les employés (24%, + 7 points par rapport à la moyenne) et les personnes au foyer (16%, + 6 points) sont surreprésentés au sein des allocataires.

Par ailleurs, l'observation de la proportion d'allocataires présents dans les différents groupes de la population (Tableau A-2) met en évidence que :

- La propension à recevoir des allocations de la CAF augmente évidemment avec le nombre d'enfants à charge (la moitié des familles avec un enfant sont allocataires ; 86% des familles avec deux enfants et 96% des familles nombreuses).
- La proportion d'allocataires est maximale chez les bas revenus (67%), les 25 – 39 ans (60%) et les personnes au foyer (59%). Etudiants (59%), employés (53%) et ouvriers (45%) perçoivent, plus souvent qu'en moyenne, une prestation de la CAF.
- A l'inverse, 90% des retraités, 85% des hauts revenus ou encore 80% des personnes sans enfant ne reçoivent aucune prestation de la Caisse d'Allocations Familiales. C'est le cas également de 74% des indépendants.

**Tableau A-1**  
**Structure de la population selon qu'elle perçoit, ou non, des allocations familiales**

(en %)		Allocataires	Non-allocataires	Ensemble de la population
<b>Ensemble .....</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Sexe	. Homme .....	42	51	<b>48</b>
	. Femme .....	<b>58</b>	49	<b>52</b>
Age	. 18 - 24 ans .....	<b>17</b>	9	<b>12</b>
	. 25 - 39 ans .....	<b>36</b>	14	<b>22</b>
	. 40 - 59 ans .....	39	33	<b>35</b>
	. 60 - 69 ans .....	5	<b>21</b>	<b>15</b>
	. 70 ans et plus .....	4	<b>24</b>	<b>17</b>
Diplôme	. Aucun, Cep .....	15	20	<b>18</b>
	. Bepc .....	34	33	<b>33</b>
	. Bac .....	22	17	<b>19</b>
	. Diplôme du supérieur .....	29	30	<b>30</b>
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	4	7	<b>6</b>
	. Cadre supérieur .....	9	9	<b>9</b>
	. Profession intermédiaire .....	15	13	<b>14</b>
	. Employé .....	<b>24</b>	13	<b>17</b>
	. Ouvrier .....	15	11	<b>12</b>
	. Reste au foyer .....	<b>16</b>	7	<b>10</b>
	. Retraité .....	7	<b>37</b>	<b>25</b>
. Etudiant .....	11	4	<b>7</b>	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	<b>38</b>	11	<b>21</b>
	. Classes moyennes inférieures .....	25	25	<b>25</b>
	. Classes moyennes supérieures .....	25	32	<b>29</b>
	. Hauts revenus .....	7	<b>23</b>	<b>17</b>
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	17	26	<b>23</b>
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	18	17	<b>17</b>
	. De 20 000 à 100 000 habitants .....	15	12	<b>13</b>
	. Plus de 100 000 habitants .....	33	28	<b>30</b>
	. Paris et agglomération .....	18	16	<b>17</b>
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	37	<b>86</b>	<b>68</b>
	. Un enfant .....	17	11	<b>13</b>
	. Deux enfants .....	<b>29</b>	3	<b>13</b>
	. Trois enfants ou plus .....	<b>17</b>	(0)	<b>7</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles, ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-2**  
**Proportion d'allocataires dans chaque catégorie de la population**

(en %)		Allocataires	Non-allocataires	Ensemble de la population
<b>Ensemble .....</b>		<b>37</b>	<b>63</b>	<b>100</b>
Sexe	. Homme .....	33	67	<b>100</b>
	. Femme .....	41	59	<b>100</b>
Age	. 18 - 24 ans .....	<b>53</b>	47	<b>100</b>
	. 25 - 39 ans .....	<b>60</b>	40	<b>100</b>
	. 40 - 59 ans .....	41	59	<b>100</b>
	. 60 - 69 ans .....	13	<b>87</b>	<b>100</b>
	. 70 ans et plus .....	9	<b>91</b>	<b>100</b>
Diplôme	. Aucun, Cep .....	31	<b>69</b>	<b>100</b>
	. Bepc .....	37	63	<b>100</b>
	. Bac .....	<b>43</b>	57	<b>100</b>
	. Diplôme du supérieur .....	37	63	<b>100</b>
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	26	<b>74</b>	<b>100</b>
	. Cadre supérieur .....	37	63	<b>100</b>
	. Profession intermédiaire .....	40	60	<b>100</b>
	. Employé .....	<b>53</b>	47	<b>100</b>
	. Ouvrier .....	<b>45</b>	55	<b>100</b>
	. Reste au foyer .....	<b>59</b>	41	<b>100</b>
	. Retraité .....	10	<b>90</b>	<b>100</b>
	. Etudiant .....	<b>59</b>	41	<b>100</b>
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	<b>67</b>	33	<b>100</b>
	. Classes moyennes inférieures .....	37	63	<b>100</b>
	. Classes moyennes supérieures .....	32	<b>68</b>	<b>100</b>
	. Hauts revenus .....	15	<b>85</b>	<b>100</b>
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	28	<b>72</b>	<b>100</b>
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	38	62	<b>100</b>
	. De 20 000 à 100 000 habitants .....	41	59	<b>100</b>
	. Plus de 100 000 habitants .....	41	59	<b>100</b>
	. Paris et aggro. ....	39	61	<b>100</b>
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	20	<b>80</b>	<b>100</b>
	. Un enfant .....	<b>49</b>	51	<b>100</b>
	. Deux enfants .....	<b>86</b>	14	<b>100</b>
	. Trois enfants ou plus .....	<b>96</b>	(4)	<b>100</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles, ils doivent être considérés avec précaution.

## 8. Tableaux complémentaires

**Tableau A-3**  
**Concernant la qualité des services assurés par votre CAF, êtes-vous ?**

- Champ : allocataires de la CAF -

(en %)		Tout-à-fait satisfait, satisfait ou assez satisfait	Peu ou pas du tout satisfait	Total (yc nsp)
<b>Ensemble des allocataires .....</b>		<b>77</b>	<b>21</b>	<b>100</b>
Sexe	. Homme .....	75	23	100
	. Femme .....	79	20	100
Age	. 18 - 24 ans .....	67	<b>29</b>	100
	. 25 - 39 ans .....	75	24	100
	. 40 - 59 ans .....	80	17	100
	. 60 - 69 ans .....	<b>88</b>	(12)	100
	. 70 ans et plus .....	(91)	(6)	100
Diplôme	. Aucun, Cep .....	79	(18)	100
	. Bepc .....	71	<b>27</b>	100
	. Bac .....	78	22	100
	. Diplôme du supérieur .....	<b>82</b>	(16)	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	(62)	(34)	100
	. Cadre supérieur .....	<b>87</b>	(6)	100
	. Profession intermédiaire .....	81	19	100
	. Employé .....	78	22	100
	. Ouvrier .....	70	<b>29</b>	100
	. Reste au foyer .....	81	(18)	100
	. Retraité .....	<b>90</b>	(8)	100
. Etudiant .....	64	(31)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	75	24	100
	. Classes moyennes inférieures .....	77	23	100
	. Classes moyennes supérieures .....	80	17	100
	. Hauts revenus .....	<b>89</b>	(6)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 hab. ....	76	(22)	100
	. De 2 000 à 20 000 hab. ....	79	(21)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	77	(20)	100
	. Plus de 100 000 hab. ....	79	20	100
	. Paris et agglo. ....	72	24	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun enfant .....	70	<b>28</b>	100
	. Un enfant .....	81	(18)	100
	. Deux enfants .....	80	19	100
	. Trois enfants et plus .....	<b>84</b>	(13)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-4**  
**Pour vous, la qualité des services assurés par la CAF avec ses usagers ... ?**

- Champ : allocataires de la CAF -

(en %)		S'améliore nettement ou légè- rement	Ne change pas	Se dégrade, nettement ou légèrement	Total (yc nsp)
<b>Ensemble des allocataires .....</b>		<b>32</b>	<b>54</b>	<b>13</b>	<b>100</b>
Sexe	. Homme .....	30	54	12	100
	. Femme .....	32	53	13	100
Age	. 18 - 24 ans .....	(23)	<b>60</b>	(12)	100
	. 25 - 39 ans .....	34	52	14	100
	. 40 - 59 ans .....	33	52	12	100
	. 60 - 69 ans .....	(30)	(50)	(17)	100
	. 70 ans et plus .....	(27)	(60)	(6)	100
Diplôme	. Aucun, Cep .....	29	56	(11)	100
	. Bepc .....	33	51	13	100
	. Bac .....	31	57	(10)	100
	. Diplôme du supérieur .....	30	53	15	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	(34)	(39)	(23)	100
	. Cadre supérieur .....	(27)	<b>59</b>	(9)	100
	. Profession intermédiaire .....	34	54	(12)	100
	. Employé .....	33	50	(15)	100
	. Ouvrier .....	28	<b>62</b>	(9)	100
	. Reste au foyer .....	<b>39</b>	49	(12)	100
	. Retraité .....	(32)	(49)	(12)	100
. Etudiant .....	(22)	<b>59</b>	(13)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	<b>37</b>	48	14	100
	. Classes moyennes inférieures .....	29	57	(11)	100
	. Classes moyennes supérieures .....	30	54	(12)	100
	. Hauts revenus .....	(26)	<b>64</b>	(6)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 hab. ....	31	53	(14)	100
	. De 2 000 à 20 000 hab. ....	31	57	(10)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	(27)	57	(14)	100
	. Plus de 100 000 hab. ....	34	51	12	100
	. Paris et agglomération .....	31	51	(13)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun enfant .....	27	54	14	100
	. Un enfant .....	36	51	(13)	100
	. Deux enfants .....	29	58	(10)	100
	. Trois enfants et plus .....	<b>39</b>	46	(12)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-5 - Quelles sont les deux principales difficultés que vous rencontrez ou avez déjà rencontrées avec la CAF ?**

- 1<sup>ère</sup> réponse de l'ensemble de la population -

(en %)		N'est pas concerné	Aucune difficulté	A du mal à obtenir des informations sur ses droits	Ne comprend pas la période prise en compte	Total (yc autre et nsp)
<b>Ensemble .....</b>		<b>48</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>100</b>
Sexe	. Homme .....	<b>53</b>	14	11	6	100
	. Femme .....	43	16	10	7	100
Age	. 18 - 24 ans .....	44	12	(10)	(5)	100
	. 25 - 39 ans .....	23	<b>20</b>	<b>15</b>	12	100
	. 40 - 59 ans .....	42	17	12	7	100
	. 60 - 69 ans .....	<b>67</b>	(10)	(6)	(5)	100
	. 70 ans et plus .....	<b>77</b>	11	(3)	(1)	100
Diplôme	. Aucun, Cep .....	<b>54</b>	13	9	(5)	100
	. Bepc .....	46	13	12	8	100
	. Bac .....	44	16	12	(6)	100
	. Diplôme du supérieur .....	47	17	9	6	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	<b>57</b>	(13)	(6)	(4)	100
	. Cadre supérieur .....	49	19	(11)	(7)	100
	. Profession intermédiaire .....	43	16	(10)	(9)	100
	. Employé .....	30	19	<b>15</b>	9	100
	. Ouvrier .....	32	14	<b>17</b>	(11)	100
	. Reste au foyer .....	32	17	(12)	(7)	100
	. Retraité .....	<b>73</b>	11	(5)	(2)	100
. Etudiant .....	47	(15)	(9)	(5)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	24	18	14	9	100
	. Classes moyennes inférieures .....	47	14	12	8	100
	. Classes moyennes supérieures .....	51	17	9	(4)	100
	. Hauts revenus .....	<b>68</b>	11	(6)	(4)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	<b>56</b>	14	7	(5)	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	46	16	11	(5)	100
	. De 20 000 à 100 000 habitants .....	47	12	13	(7)	100
	. Plus de 100 000 habitants .....	42	17	11	8	100
	. Paris et agglomération .....	48	14	10	(9)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	<b>61</b>	10	8	5	100
	. Un enfant .....	30	16	<b>15</b>	(11)	100
	. Deux enfants .....	13	<b>32</b>	<b>17</b>	(9)	100
	. Trois enfants ou plus .....	(9)	<b>35</b>	(12)	(12)	100
Allocataire	. Oui .....	10	<b>29</b>	<b>15</b>	11	100
	. Non .....	<b>70</b>	7	8	4	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-6 - Quelles sont les deux principales difficultés que vous rencontrez ou avez déjà rencontrées avec la CAF ?**

- 1<sup>ère</sup> réponse des allocataires -

(en %)		Aucune difficulté ou ne se dit pas concerné	A du mal à obtenir des informations sur ses droits	Ne comprend pas la période prise en compte	La CAF veut récupérer des montants trop perçus	Total (yc autre et nsp)
<b>Ensemble des allocataires .....</b>		<b>39</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
Sexe	. Homme .....	<b>45</b>	16	10	(7)	100
	. Femme .....	36	15	12	11	100
Age	. 18 - 24 ans .....	43	(14)	(7)	(7)	100
	. 25 - 39 ans .....	35	17	(14)	(10)	100
	. 40 - 59 ans .....	41	15	11	10	100
	. 60 - 69 ans .....	(35)	(18)	10	(11)	100
	. 70 ans et plus .....	(64)	(6)	(6)	(0)	100
Diplôme	. Aucun, Cep .....	39	(15)	(11)	(10)	100
	. Bepc.....	34	16	14	(10)	100
	. Bac .....	40	(16)	(9)	(11)	100
	. Diplôme du supérieur .....	<b>45</b>	14	(10)	(7)	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	(42)	(10)	(7)	(17)	100
	. Cadre supérieur .....	<b>55</b>	(15)	(11)	(3)	100
	. Profession intermédiaire .....	40	(13)	(16)	(4)	100
	. Employé .....	32	18	(11)	(14)	100
	. Ouvrier .....	34	(19)	(13)	(10)	100
	. Reste au foyer .....	32	(16)	(9)	(11)	100
	. Retraité .....	(54)	(10)	(8)	(5)	100
. Etudiant .....	<b>51</b>	(11)	(7)	(8)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	32	17	12	11	100
	. Classes moyennes inf. ....	33	17	(15)	(10)	100
	. Classes moyennes sup. ....	<b>50</b>	(13)	(7)	(10)	100
	. Hauts revenus .....	<b>65</b>	(7)	(7)	(7)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 hab. ....	<b>44</b>	(11)	(11)	(7)	100
	. De 2 000 à 20 000 hab. ....	<b>44</b>	(15)	(8)	(10)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	29	(19)	(10)	(12)	100
	. Plus de 100 000 hab. ....	42	14	13	(9)	100
	. Paris et agglomération .....	35	(18)	(12)	(9)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	39	16	(10)	(9)	100
	. Un enfant .....	32	(16)	(15)	(10)	100
	. Deux enfants .....	42	17	(9)	(11)	100
	. Trois enfants ou plus .....	43	(12)	(12)	(7)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-7 - Quelques opinions positives sur les prestations versées par la CAF**

- Champ : ensemble de la population, total tout à fait et assez d'accord -

(en %)		La facilité de compréhension des courriers de la CAF	Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	La facilité à joindre sa CAF par téléphone	La rapidité de traitement des dossiers
<b>Ensemble .....</b>		<b>53</b>	<b>44</b>	<b>34</b>	<b>31</b>
Sexe	. Homme .....	51	44	35	31
	. Femme .....	54	44	34	30
Age	. 18 - 24 ans .....	54	37	36	22
	. 25 - 39 ans .....	60	42	39	27
	. 40 - 59 ans .....	56	44	33	33
	. 60 - 69 ans .....	45	46	28	31
	. 70 ans et plus .....	42	50	38	36
Diplôme	. Aucun, Cep .....	47	55	35	32
	. Bepc .....	51	47	34	30
	. Bac .....	59	39	34	25
	. Diplôme du supérieur .....	54	38	35	33
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	45	38	34	31
	. Cadre supérieur .....	52	39	36	33
	. Profession intermédiaire .....	61	35	38	32
	. Employé .....	62	42	38	28
	. Ouvrier .....	53	47	32	26
	. Reste au foyer .....	54	56	35	37
	. Retraité .....	42	47	33	32
	. Etudiant .....	57	43	30	23
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	56	51	32	30
	. Classes moyennes inférieures .....	53	50	36	29
	. Classes moyennes supérieures .....	54	41	37	33
	. Hauts revenus .....	51	35	33	28
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	48	38	36	34
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	56	47	37	29
	. De 20 000 à 100 000 habitants .....	53	47	28	28
	. Plus de 100 000 habitants .....	54	47	34	31
	. Paris et agglomération .....	52	42	35	30
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)	. Aucun .....	48	44	33	29
	. Un enfant .....	59	44	37	30
	. Deux enfants .....	62	46	39	33
	. Trois enfants ou plus .....	69	43	42	38
Allocataire	. Oui .....	61	48	35	32
	. Non .....	48	42	34	30

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.



**Tableau A-8 - Quelques opinions positives sur les prestations versées par la CAF**

- Champ : ensemble de la population, total tout à fait et assez d'accord -

(en %)		L'information des allocataires sur leurs droits	L'absence d'erreur dans les calculs	La facilité à savoir comment sont calculées les prestations	L'attente au guichet de la CAF
<b>Ensemble .....</b>		<b>26</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
Sexe	. Homme .....	25	25	22	22
	. Femme .....	26	25	23	22
Age	. 18 - 24 ans .....	22	23	19	21
	. 25 - 39 ans .....	24	28	22	21
	. 40 - 59 ans .....	25	26	21	24
	. 60 - 69 ans .....	24	23	21	23
	. 70 ans et plus .....	<b>33</b>	23	<b>28</b>	17
Diplôme	. Aucun, Cep .....	24	25	23	23
	. Bepc .....	20	24	18	22
	. Bac .....	25	22	18	21
	. Diplôme du supérieur .....	<b>34</b>	29	<b>30</b>	22
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	(25)	(25)	(15)	(25)
	. Cadre supérieur .....	<b>37</b>	27	<b>31</b>	22
	. Profession intermédiaire .....	30	29	26	19
	. Employé .....	21	25	21	23
	. Ouvrier .....	18	24	14	20
	. Reste au foyer .....	20	28	22	26
	. Retraité .....	29	22	24	21
	. Etudiant .....	20	27	22	25
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	21	29	22	<b>27</b>
	. Classes moyennes inférieures .....	23	24	20	25
	. Classes moyennes supérieures .....	26	26	23	20
	. Hauts revenus .....	<b>34</b>	25	<b>28</b>	17
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	22	27	20	21
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	23	24	20	25
	. De 20 000 à 100 000 habitants .....	27	25	21	25
	. Plus de 100 000 habitants .....	28	25	24	21
	. Paris et agglomération .....	28	25	25	19
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)	. Aucun .....	26	22	22	21
	. Un enfant .....	24	23	24	24
	. Deux enfants .....	22	<b>37</b>	20	23
	. Trois enfants ou plus .....	30	<b>36</b>	<b>27</b>	(21)
Allocataire	. Oui .....	24	<b>33</b>	22	26
	. Non .....	27	21	23	20

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-9 - Evolution 2005-2014, chez les allocataires, de quelques opinions positives sur les prestations versées par la CAF**

- Champ : allocataires, total tout à fait et assez d'accord -

(en points)		La facilité de compréhension des courriers de la CAF	Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	La facilité à joindre sa CAF par téléphone	La rapidité de traitement des dossiers
<b>Ensemble des allocataires .....</b>		<b>- 10</b>	<b>- 13</b>	<b>- 12</b>	<b>- 26</b>
Sexe	. Homme .....	- 13	- 12	- 15	- 25
	. Femme .....	- 8	- 13	- 10	- 28
Age	. 18 - 24 ans .....	- 10	<b>- 24</b>	- 16	ns
	. 25 - 39 ans .....	- 6	- 10	- 3	- 29
	. 40 - 59 ans .....	- 11	- 17	- 16	- 30
	. 60 - 69 ans .....	ns	ns	ns	ns
	. 70 ans et plus .....	ns	ns	ns	ns
Diplôme	. Aucun, Cep .....	<b>- 17</b>	- 13	- 14	<b>- 31</b>
	. Bepc .....	<b>- 17</b>	- 10	- 11	<b>- 31</b>
	. Bac .....	- 3	- 14	- 13	- 27
	. Diplôme du supérieur .....	- 4	- 8	- 11	- 16
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	ns	ns	ns	ns
	. Cadre supérieur .....	ns	ns	ns	ns
	. Profession intermédiaire .....	- 5	<b>- 19</b>	- 14	- 17
	. Employé .....	- 9	- 4	- 3	- 22
	. Ouvrier .....	- 9	- 15	- 11	ns
	. Reste au foyer .....	- 10	- 11	- 15	<b>- 32</b>
	. Retraité .....	ns	+ 7	ns	ns
. Etudiant .....	- 12	<b>- 32</b>	ns	ns	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	- 7	- 12	- 13	- 27
	. Classes moyennes inférieures .....	- 12	- 14	- 15	<b>- 34</b>
	. Classes moyennes supérieures .....	- 12	- 7	- 1	- 14
	. Hauts revenus .....	- 2	ns	ns	ns
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	- 10	- 12	- 2	- 23
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	- 9	- 9	- 11	<b>- 35</b>
	. De 20 000 à 100 000 habitants .....	- 8	<b>- 22</b>	<b>- 18</b>	- 30
	. Plus de 100 000 habitants .....	- 9	- 8	- 14	- 22
	. Paris et agglomération .....	- 14	<b>- 20</b>	- 16	- 27
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)	. Aucun .....	<b>- 16</b>	- 10	<b>- 24</b>	- 26
	. Un enfant .....	- 3	- 15	- 3	- 27
	. Deux enfants .....	- 9	- 7	- 4	- 23
	. Trois enfants ou plus.....	- 5	<b>- 22</b>	- 7	<b>- 32</b>

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations».  
Ns : évolution non significative car portant sur des effectifs trop faibles.

**Tableau A-10 - Evolution, chez les allocataires, de quelques opinions positives sur les prestations versées par la CAF**

- Champ : allocataires, évolution du total tout à fait et assez d'accord -

(en points)		L'information des allocataires sur leurs droits	L'absence d'erreur dans les calculs	La facilité à savoir comment sont calculées les prestations	L'attente au guichet de la CAF
		2007 - 2014	2005 - 2014	2007 - 2014	2005 - 2014
<b>Ensemble des allocataires</b> .....		<b>- 4</b>	<b>- 10</b>	<b>+ 1</b>	<b>- 9</b>
Sexe	. Homme .....	- 1	<b>- 15</b>	+ 4	- 10
	. Femme .....	- 6	- 7	- 1	- 9
Age	. 18 - 24 ans .....	ns	ns	ns	ns
	. 25 - 39 ans .....	+ 2	- 5	+ 5	- 11
	. 40 - 59 ans .....	<b>- 10</b>	- 10	- 6	- 13
	. 60 - 69 ans .....	ns	ns	ns	ns
	. 70 ans et plus .....	ns	ns	ns	ns
Diplôme	. Aucun, Cep .....	ns	- 7	ns	- 4
	. Bepc .....	- 2	<b>- 20</b>	+ 4	- 9
	. Bac .....	<b>- 10</b>	- 10	ns	<b>- 14</b>
	. Diplôme du supérieur .....	- 2	=	- 4	- 8
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	ns	ns	ns	ns
	. Cadre supérieur .....	ns	ns	ns	ns
	. Profession intermédiaire .....	- 2	- 1	ns	ns
	. Employé .....	- 1	- 7	ns	- 6
	. Ouvrier .....	ns	ns	ns	ns
	. Reste au foyer .....	ns	<b>- 19</b>	ns	- 3
	. Retraité .....	ns	ns	ns	ns
. Etudiant .....	ns	ns	ns	ns	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	- 5	- 11	+ 2	- 8
	. Classes moyennes inférieures .....	<b>- 11</b>	- 12	+ 3	- 6
	. Classes moyennes supérieures .....	+ 7	- 1	+ 3	- 7
	. Hauts revenus .....	ns	ns	ns	ns
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	ns	- 2	ns	- 1
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	+ 4	- 7	ns	- 4
	. De 20 000 à 100 000 habitants .....	ns	<b>- 16</b>	ns	<b>- 16</b>
	. Plus de 100 000 habitants .....	- 3	- 13	+ 1	- 11
	. Paris et agglomération .....	- 12	- 12	ns	ns
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)	. Aucun .....	- 4	<b>- 17</b>	+ 2	- 7
	. Un enfant .....	+ 1	- 9	ns	- 3
	. Deux enfants .....	- 6	- 4	- 6	- 11
	. Trois enfants ou plus .....	- 3	- 8	+ 3	ns

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

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-11 - Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau de la qualité de son service ?**  
(Total des deux réponses)

- Champ : allocataires de la CAF -

(en %)		Avoir une réponse plus rapide à vos demandes	Etre recontacté si le conseiller ne peut répondre	Un accueil sur rendez-vous	Des points d'accueils communs à plusieurs administrations	Des locaux avec une meilleure confidentialité
<b>Ensemble des allocataires</b> .....		<b>59</b>	<b>53</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>13</b>
Sexe	. Homme .....	62	50	32	34	9
	. Femme .....	56	56	35	28	16
Age	. 18 - 24 ans .....	<b>72</b>	47	30	35	(8)
	. 25 - 39 ans .....	59	55	32	30	<b>18</b>
	. 40 - 59 ans .....	53	53	36	31	12
	. 60 - 69 ans .....	(69)	(55)	(27)	(25)	(11)
	. 70 ans et plus .....	(42)	(61)	(46)	(17)	(6)
Diplôme	. Aucun, Cep .....	60	49	30	35	(13)
	. Bepc .....	62	47	31	33	16
	. Bac .....	57	54	<b>41</b>	25	(16)
	. Diplôme du supérieur .....	55	<b>63</b>	32	31	(9)
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	(52)	(82)	(18)	(29)	(8)
	. Cadre supérieur .....	53	<b>65</b>	(31)	(23)	(9)
	. Profession intermédiaire .....	56	57	38	(27)	(14)
	. Employé .....	55	56	29	<b>38</b>	(15)
	. Ouvrier .....	<b>68</b>	45	36	30	(14)
	. Reste au foyer .....	60	47	35	34	(16)
	. Retraité .....	(51)	(50)	(44)	(20)	(9)
. Etudiant .....	<b>66</b>	45	(33)	(31)	(12)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	<b>64</b>	49	34	29	17
	. Classes moyennes inférieures .....	58	55	29	<b>36</b>	(12)
	. Classes moyennes supérieures .....	54	54	36	31	(11)
	. Hauts revenus .....	(43)	<b>68</b>	(32)	(24)	(10)
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	56	57	<b>39</b>	35	(7)
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	54	53	25	<b>39</b>	(13)
	. De 20 000 à 100 000 habitants .....	<b>64</b>	51	34	(23)	(19)
	. Plus de 100 000 habitants .....	60	53	35	29	15
	. Paris et agglomération .....	58	53	33	28	(12)
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	<b>64</b>	49	32	32	13
	. Un enfant .....	56	<b>63</b>	32	26	(14)
	. Deux enfants .....	56	56	34	29	(13)
	. Trois enfants ou plus .....	53	48	36	35	(15)

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-12 - Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau du contenu de son service ?**

(Total des deux réponses)

- Champ : allocataires de la CAF -

(en %)		Un suivi plus personnalisé	Des conseillers pouvant vous aider pour d'autres démarches	Une information régulière sur votre situation	Permettre d'effectuer toutes les démarches sur internet	Proposer plus de simulations de vos droits
<b>Ensemble des allocataires .....</b>		<b>48</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>32</b>	<b>30</b>
Sexe	. Homme .....	52	45	33	33	27
	. Femme .....	45	43	40	32	32
Age	. 18 - 24 ans .....	57	44	32	35	26
	. 25 - 39 ans .....	46	40	35	38	36
	. 40 - 59 ans .....	46	45	38	30	30
	. 60 - 69 ans .....	(42)	(49)	(60)	(16)	(24)
	. 70 ans et plus .....	(48)	(59)	(43)	(11)	(9)
Diplôme	. Aucun, Cep .....	46	48	48	(20)	27
	. Bepc .....	54	44	36	27	29
	. Bac .....	47	44	37	38	28
	. Diplôme du supérieur .....	42	41	33	41	34
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	(53)	(48)	(14)	(44)	(27)
	. Cadre supérieur .....	(39)	(34)	(31)	45	(37)
	. Profession intermédiaire .....	44	42	37	38	32
	. Employé .....	48	42	34	36	33
	. Ouvrier .....	52	45	41	(26)	30
	. Reste au foyer .....	52	48	44	25	26
	. Retraité .....	(42)	(48)	(52)	(14)	(19)
. Etudiant .....	47	46	(35)	(31)	(30)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	51	52	42	22	26
	. Classes moyennes inférieures ....	50	41	36	31	34
	. Classes moyennes supérieures ....	44	37	34	44	32
	. Hauts revenus .....	(38)	(31)	(33)	(45)	(34)
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	44	49	35	31	35
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	43	43	42	28	34
	. De 20 000 à 100 000 habitants....	53	43	43	(26)	(27)
	. Plus de 100 000 habitants .....	47	46	36	37	28
	. Paris et agglomération .....	52	36	32	35	28
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	51	47	42	25	24
	. Un enfant .....	57	47	35	27	27
	. Deux enfants .....	43	41	36	39	34
	. Trois enfants ou plus .....	39	38	32	41	40

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-13 - Notoriété des différentes prestations versées par la CAF**

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		Les allocations familiales	L'aide au logement	L'allocation de rentrée scolaire	La prime à la naissance et à l'adoption	Le RSA activité
<b>Ensemble .....</b>		<b>97</b>	<b>96</b>	<b>92</b>	<b>72</b>	<b>60</b>
Sexe	. Homme .....	97	95	90	65	57
	. Femme .....	97	97	94	<b>79</b>	63
Age	. 18 - 24 ans .....	99	96	87	44	55
	. 25 - 39 ans .....	98	99	94	<b>80</b>	64
	. 40 - 59 ans .....	98	97	95	<b>77</b>	64
	. 60 - 69 ans .....	95	95	92	<b>81</b>	<b>65</b>
	. 70 ans et plus .....	96	91	86	63	46
Diplôme	. Aucun, Cep .....	95	93	86	66	51
	. Bepc .....	97	96	94	73	58
	. Bac .....	99	97	92	75	62
	. Diplôme du supérieur .....	98	97	93	73	<b>67</b>
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	99	96	96	63	62
	. Cadre supérieur .....	98	96	92	75	<b>72</b>
	. Profession intermédiaire .....	99	99	95	<b>79</b>	<b>67</b>
	. Employé .....	98	98	95	<b>78</b>	63
	. Ouvrier .....	97	99	92	74	60
	. Reste au foyer .....	94	96	92	74	54
	. Retraité .....	96	93	89	72	55
. Etudiant .....	98	96	87	38	50	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	96	97	90	68	60
	. Classes moy. inférieures .....	96	95	89	70	56
	. Classes moy. supérieures .....	99	97	95	75	61
	. Hauts revenus .....	99	97	94	<b>78</b>	<b>69</b>
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	97	93	91	73	50
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	96	97	93	75	55
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	97	97	95	68	59
	. Plus de 100 000 habitants .....	98	97	92	72	63
	. Paris et agglomération .....	97	97	89	71	63
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	97	95	90	66	62
	. Un enfant .....	98	98	96	<b>79</b>	58
	. Deux enfants .....	99	97	<b>97</b>	<b>87</b>	63
	. Trois enfants ou plus .....	99	99	<b>99</b>	<b>90</b>	64
Allocataire	. Oui .....	99	99	94	76	64
	. Non .....	96	95	91	70	64

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-14 - Notoriété des différentes prestations versées par la CAF**

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		L'allocation d'éducation d'enfant handicapé	Le RSA socle	Le complément familial	La prime de déménagement	L'allocation de soutien familial
<b>Ensemble .....</b>		<b>57</b>	<b>55</b>	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>38</b>
Sexe	. Homme .....	48	54	46	47	30
	. Femme .....	<b>65</b>	56	<b>59</b>	<b>57</b>	<b>44</b>
Age	. 18 - 24 ans .....	44	52	28	17	23
	. 25 - 39 ans .....	50	54	52	45	32
	. 40 - 59 ans .....	<b>63</b>	<b>60</b>	57	<b>62</b>	<b>43</b>
	. 60 - 69 ans .....	<b>69</b>	57	<b>71</b>	<b>70</b>	<b>46</b>
	. 70 ans et plus .....	51	46	47	49	36
Diplôme	. Aucun, Cep.....	49	48	49	48	37
	. Bepc.....	55	56	56	<b>57</b>	39
	. Bac.....	58	53	52	48	38
	. Diplôme du supérieur.....	<b>62</b>	59	53	52	35
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	51	58	54	54	34
	. Cadre supérieur .....	56	<b>64</b>	49	49	31
	. Profession intermédiaire .....	60	<b>62</b>	54	54	40
	. Employé .....	59	54	<b>58</b>	<b>57</b>	42
	. Ouvrier .....	46	52	46	47	34
	. Reste au foyer .....	61	50	56	<b>64</b>	<b>44</b>
	. Retraité .....	61	52	<b>58</b>	<b>57</b>	40
. Etudiant .....	48	50	33	(14)	(21)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	49	58	50	48	40
	. Classes moy. inférieures .....	55	50	49	52	35
	. Classes moy. supérieures .....	61	52	56	54	38
	. Hauts revenus .....	<b>65</b>	<b>66</b>	<b>61</b>	<b>57</b>	39
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	55	48	53	53	31
	. De 2 000 à 20 000 hab. ....	61	56	57	55	<b>44</b>
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	58	<b>62</b>	55	54	38
	. Plus de 100 000 habitants ....	56	56	57	54	41
	. Paris et agglomération .....	55	57	42	44	33
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	56	55	51	50	36
	. Un enfant .....	53	56	51	51	39
	. Deux enfants .....	59	55	56	54	38
	. Trois enfants ou plus .....	<b>66</b>	55	<b>69</b>	<b>68</b>	<b>47</b>
Allocataire	. Oui .....	57	56	53	52	38
	. Non .....	57	54	53	52	37

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-15 - Notoriété de différentes prestations versées par la CAF**

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		L'allocation de base de la PAJE	L'assurance vieillesse des parents au foyer	L'allocation journalière de présence parentale	Le complément du libre choix de mode de garde	Le complément du libre choix d'activité
<b>Ensemble .....</b>		<b>32</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>15</b>
Sexe	. Homme .....	21	25	16	12	8
	. Femme .....	<b>41</b>	28	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>22</b>
Age	. 18 - 24 ans .....	25	24	(11)	(10)	(8)
	. 25 - 39 ans .....	<b>58</b>	19	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>36</b>
	. 40 - 59 ans .....	34	29	25	20	14
	. 60 - 69 ans .....	19	<b>35</b>	24	14	(8)
	. 70 ans et plus .....	(8)	28	14	(8)	(4)
Diplôme	. Aucun, Cep.....	14	27	17	(8)	(7)
	. Bepc.....	29	29	22	17	12
	. Bac.....	<b>38</b>	26	22	23	18
	. Diplôme du supérieur.....	<b>41</b>	25	24	<b>29</b>	<b>23</b>
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	26	29	(19)	(14)	(10)
	. Cadre supérieur .....	<b>38</b>	19	22	<b>26</b>	<b>22</b>
	. Profession intermédiaire .....	<b>44</b>	26	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>25</b>
	. Employé .....	<b>54</b>	26	<b>28</b>	<b>33</b>	<b>28</b>
	. Ouvrier .....	34	22	22	17	14
	. Reste au foyer .....	33	<b>32</b>	22	15	(14)
	. Retraité .....	13	31	19	11	6
. Etudiant .....	(14)	24	(8)	(5)	(3)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	33	24	19	17	14
	. Classes moy. inférieures .....	33	28	20	20	15
	. Classes moy. supérieures .....	35	26	26	24	18
	. Hauts revenus .....	30	27	23	21	16
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	32	28	21	20	16
	. De 2 000 à 20 000 hab. ....	31	29	24	19	15
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	35	30	19	18	12
	. Plus de 100 000 habitants ....	34	24	23	22	17
	. Paris et agglomération .....	25	23	20	19	16
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	18	29	18	11	7
	. Un enfant .....	<b>52</b>	18	24	<b>29</b>	21
	. Deux enfants .....	<b>63</b>	25	<b>31</b>	<b>44</b>	<b>38</b>
	. Trois enfants ou plus .....	<b>73</b>	(22)	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>51</b>
Allocataire	. Oui .....	<b>51</b>	23	26	<b>34</b>	<b>29</b>
	. Non .....	21	29	19	12	8

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.



**Tableau A-16 - Notoriété des aides facultatives en espèces, adaptés à des événements ou à des problèmes ponctuels des familles, versées par la CAF**

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		L'aide aux vacances ou aux loisirs	Le prêt lié au logement	Le prêt aux familles	L'aide aux jeunes actifs, apprentis ou étudiants
<b>Ensemble .....</b>		<b>63</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>24</b>
Sexe	. Homme .....	55	32	23	24
	. Femme .....	<b>70</b>	38	32	25
Age	. 18 - 24 ans .....	44	28	14	<b>31</b>
	. 25 - 39 ans .....	60	29	25	19
	. 40 - 59 ans .....	<b>70</b>	37	31	22
	. 60 - 69 ans .....	<b>71</b>	<b>51</b>	<b>38</b>	<b>34</b>
	. 70 ans et plus .....	57	31	26	23
Diplôme	. Aucun, Cep .....	62	32	26	20
	. Bepc .....	65	38	30	26
	. Bac .....	62	38	25	28
	. Diplôme du supérieur .....	60	33	29	23
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	62	39	27	26
	. Cadre supérieur .....	54	29	26	19
	. Profession intermédiaire .....	63	32	23	21
	. Employé .....	67	35	32	24
	. Ouvrier .....	63	34	25	23
	. Reste au foyer .....	<b>74</b>	35	<b>37</b>	25
	. Retraité .....	62	<b>40</b>	31	27
. Etudiant .....	46	29	(12)	<b>33</b>	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	<b>69</b>	33	28	21
	. Classes moyennes inférieures .....	64	35	31	24
	. Classes moyennes supérieures .....	63	38	27	25
	. Hauts revenus .....	59	37	29	27
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	64	41	29	25
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	66	39	29	26
	. De 20 000 à 100 000 habitants .....	66	39	<b>33</b>	27
	. Plus de 100 000 habitants .....	62	31	28	21
	. Paris et agglomération .....	56	28	21	27
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	59	38	27	27
	. Un enfant .....	64	27	27	17
	. Deux enfants .....	<b>70</b>	28	29	20
	. Trois enfants ou plus .....	<b>84</b>	37	<b>43</b>	16
Allocataire	. Oui .....	<b>69</b>	32	30	21
	. Non .....	59	37	27	26

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-17 - Notoriété des aides facultatives en espèces, adaptés à des événements ou à des problèmes ponctuels des familles, versées par la CAF**

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		L'aide supplémentaire à la garde d'enfants	L'aide exceptionnelle aux familles	Le prêt ou aide selon événements familiaux
<b>Ensemble .....</b>		<b>23</b>	<b>20</b>	<b>17</b>
Sexe	. Homme .....	21	18	15
	. Femme .....	25	22	18
Age	. 18 - 24 ans .....	15	(10)	(10)
	. 25 - 39 ans .....	22	15	11
	. 40 - 59 ans .....	24	21	18
	. 60 - 69 ans .....	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>24</b>
	. 70 ans et plus .....	21	21	19
Diplôme	. Aucun, Cep.....	22	20	18
	. Bepc.....	24	21	17
	. Bac.....	24	18	15
	. Diplôme du supérieur.....	22	20	17
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	(18)	(22)	(17)
	. Cadre supérieur .....	20	20	(13)
	. Profession intermédiaire .....	27	18	15
	. Employé .....	23	16	18
	. Ouvrier .....	22	17	15
	. Reste au foyer .....	<b>28</b>	<b>26</b>	(15)
	. Retraité .....	24	<b>26</b>	21
. Etudiant .....	14	(8)	(10)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	22	20	17
	. Classes moyennes inférieures ..	22	19	16
	. Classes moy. supérieures .....	25	21	17
	. Hauts revenus .....	25	24	19
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	24	21	18
	. De 2 000 à 20 000 habitants ....	24	21	17
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	22	20	19
	. Plus de 100 000 habitants .....	23	20	14
	. Paris et agglomération .....	22	18	16
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	23	21	18
	. Un enfant .....	21	16	13
	. Deux enfants .....	24	16	(11)
	. Trois enfants ou plus.....	24	(22)	(19)
Allocataire	. Oui .....	23	19	16
	. Non .....	24	21	17

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-18 - Notoriété des accompagnements ou soutiens aux familles par des travailleurs sociaux, selon la situation particulière des familles, proposés par la CAF**

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		Accompagnement et conseils en cas d'impayés de loyers ou de logement insalubre	Conseils en cas de séparation des conjoints	Soutien et accompagnement en cas de décès du conjoint ou d'un enfant	Accompagnement vers l'insertion des familles monoparentales titulaires du RSA
<b>Ensemble .....</b>		<b>24</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
Sexe	. Homme .....	21	14	16	13
	. Femme .....	26	20	18	20
Age	. 18 - 24 ans .....	17	13	19	15
	. 25 - 39 ans .....	20	16	12	15
	. 40 - 59 ans .....	22	17	17	17
	. 60 - 69 ans .....	<b>37</b>	20	<b>22</b>	<b>22</b>
	. 70 ans et plus .....	23	19	17	14
Diplôme	. Aucun, Cep .....	23	15	16	15
	. Bepc .....	23	19	17	15
	. Bac .....	20	17	21	19
	. Diplôme du supérieur .....	26	16	15	18
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	(15)	(12)	(10)	(11)
	. Cadre supérieur .....	23	(14)	17	17
	. Profession intermédiaire .....	23	18	17	19
	. Employé .....	24	16	18	18
	. Ouvrier .....	22	14	15	13
	. Reste au foyer .....	24	21	(10)	19
	. Retraité .....	<b>29</b>	20	21	18
. Etudiant .....	(14)	(14)	(17)	(13)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	23	17	12	18
	. Classes moyennes inférieures .....	23	18	18	17
	. Classes moyennes supérieures .....	24	15	19	16
	. Hauts revenus .....	26	18	21	18
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	21	17	18	15
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	27	<b>22</b>	19	17
	. De 20 000 à 100 000 habitants ...	23	17	17	18
	. Plus de 100 000 habitants .....	21	15	15	14
	. Paris et agglomération .....	28	16	17	21
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	24	18	19	17
	. Un enfant .....	24	12	14	15
	. Deux enfants .....	24	19	13	18
	. Trois enfants ou plus .....	(20)	(19)	(15)	(18)
Allocataire	. Oui .....	24	18	15	17
	. Non .....	23	16	18	17

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-19 - A votre avis, pour quelle raison principale des personnes ne touchent-elles pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?**

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		Par méconnaissance du système	Par découragement devant les démarches à suivre	Par incompréhension du système	Par honte d'avouer leur situation personnelle	Total (yc autre et nsp)
<b>Ensemble .....</b>		<b>58</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>100</b>
Sexe	. Homme .....	58	15	15	7	100
	. Femme .....	58	16	12	8	100
Age	. 18 - 24 ans .....	54	13	17	(10)	100
	. 25 - 39 ans .....	63	13	14	(6)	100
	. 40 - 59 ans .....	57	18	12	7	100
	. 60 - 69 ans .....	58	13	14	(9)	100
	. 70 ans et plus .....	57	17	12	(8)	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	50	18	14	12	100
	. Bepc.....	58	14	12	9	100
	. Bac.....	60	18	12	(5)	100
	. Diplôme du supérieur.....	62	14	14	5	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	52	27	(12)	(2)	100
	. Cadre supérieur .....	56	19	(16)	(5)	100
	. Profession intermédiaire .....	62	15	13	(6)	100
	. Employé .....	57	14	15	(6)	100
	. Ouvrier .....	56	18	(10)	(11)	100
	. Reste au foyer .....	56	(14)	(11)	(11)	100
	. Retraité .....	59	14	13	8	100
. Etudiant .....	61	(12)	(17)	(6)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	54	18	12	10	100
	. Classes moyennes inférieures .....	54	17	12	9	100
	. Classes moyennes supérieures .....	65	13	13	5	100
	. Hauts revenus .....	58	17	15	(5)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	56	16	13	9	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	58	14	14	(7)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	61	14	14	(6)	100
	. Plus de 100 000 habitants .....	56	16	14	8	100
	. Paris et agglomération .....	60	16	11	(7)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	57	16	13	8	100
	. Un enfant .....	56	17	15	(5)	100
	. Deux enfants .....	64	13	12	(8)	100
	. Trois enfants ou plus .....	61	(12)	(14)	(5)	100
Allocataire	. Oui .....	58	14	14	9	100
	. Non .....	58	16	13	7	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-20 - Récapitulatif des opinions relatives à l'Allocation de rentrée scolaire**

- Champ : non allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire, total tout à fait et assez d'accord -

(en %)		L'ARS doit être différente selon l'âge de l'enfant	L'ARS devrait être différente selon les ressources du foyer	L'ARS devrait être versée après 18 ans	L'ARS devrait être versée sous forme de bons d'achat
<b>Ensemble des personnes concernées .....</b>		<b>93</b>	<b>88</b>	<b>72</b>	<b>69</b>
Sexe	. Homme .....	92	88	69	69
	. Femme .....	93	88	74	68
Age	. 18 - 24 ans .....	93	95	71	58
	. 25 - 39 ans .....	90	89	60	67
	. 40 - 59 ans .....	94	86	75	68
	. 60 - 69 ans .....	91	84	69	71
	. 70 ans et plus .....	93	90	77	73
Diplôme	. Aucun, Cep .....	91	90	75	73
	. Bepc.....	94	87	70	72
	. Bac .....	94	87	72	70
	. Diplôme du supérieur .....	92	88	71	62
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	94	85	66	67
	. Cadre supérieur .....	93	87	68	63
	. Profession intermédiaire .....	91	85	68	72
	. Employé .....	93	90	76	64
	. Ouvrier .....	93	90	66	68
	. Reste au foyer .....	94	91	79	67
	. Retraité .....	92	87	73	73
. Etudiant .....	93	96	76	60	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	93	96	80	66
	. Classes moyennes inférieures ..	91	89	72	71
	. Classes moyennes supérieures	93	85	67	67
	. Hauts revenus .....	94	87	72	69
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	93	86	72	74
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	93	85	73	70
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	91	87	66	67
	. Plus de 100 000 habitants .....	94	89	73	64
	. Paris et agglomération .....	91	92	71	66
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	93	89	70	69
	. Un enfant .....	93	84	77	71
	. Deux enfants .....	93	83	77	69
	. Trois enfants ou plus .....	88	85	75	62
Allocataire	. Oui .....	92	85	75	69
	. Non .....	93	88	71	69

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-21 - Accord avec l'idée : le montant de l'Allocation de rentrée scolaire doit être différent selon l'âge de l'enfant ?**

- Champ : non allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire -

(en %)		Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Total (yc nsp)
<b>Ensemble des personnes concernées .....</b>		<b>64</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>100</b>
Sexe	. Homme .....	60	32	5	(2)	100
	. Femme .....	68	25	(3)	(4)	100
Age	. 18 - 24 ans .....	55	<b>38</b>	(6)	(1)	100
	. 25 - 39 ans .....	58	33	(6)	(4)	100
	. 40 - 59 ans .....	<b>70</b>	24	(2)	(3)	100
	. 60 - 69 ans .....	64	27	(4)	(4)	100
	. 70 ans et plus .....	63	31	(4)	(1)	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	62	30	(4)	(3)	100
	. Bepc.....	66	27	(3)	(3)	100
	. Bac.....	64	29	(2)	(3)	100
	. Diplôme du supérieur.....	63	29	(5)	(3)	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	56	<b>39</b>	(1)	(5)	100
	. Cadre supérieur .....	64	29	(3)	(3)	100
	. Profession intermédiaire .....	62	29	(5)	(4)	100
	. Employé .....	66	26	(3)	(3)	100
	. Ouvrier .....	66	27	(4)	(2)	100
	. Reste au foyer .....	<b>72</b>	(23)	(2)	(2)	100
	. Retraité .....	65	27	(4)	(3)	100
. Etudiant .....	51	(42)	(5)	(1)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	58	<b>35</b>	(4)	(2)	100
	. Classes moyennes inférieures ..	66	25	(6)	(3)	100
	. Classes moyennes supérieures	63	30	(3)	(4)	100
	. Hauts revenus .....	<b>69</b>	26	(2)	(2)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	65	27	(4)	(1)	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	<b>69</b>	24	(3)	(3)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	67	24	(6)	(2)	100
	. Plus de 100 000 habitants .....	63	31	(2)	(3)	100
	. Paris et agglomération .....	56	<b>35</b>	(3)	(6)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	64	29	4	(3)	100
	. Un enfant .....	68	25	(5)	(2)	100
	. Deux enfants .....	62	31	(2)	(5)	100
	. Trois enfants ou plus .....	<b>69</b>	(20)	(6)	(6)	100
Allocataire	. Oui .....	<b>69</b>	24	(5)	(2)	100
	. Non .....	64	29	3	3	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-22 - Accord avec l'idée : le montant de l'Allocation de rentrée scolaire devrait être différent selon les ressources du foyer ?**

- Champ : non allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire -

(en %)		Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Total (yc nsp)
<b>Ensemble des personnes concernées .....</b>		<b>61</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>100</b>
Sexe	. Homme .....	62	26	4	7	100
	. Femme .....	59	28	6	6	100
Age	. 18 - 24 ans .....	57	38	(3)	(3)	100
	. 25 - 39 ans .....	59	30	(5)	(5)	100
	. 40 - 59 ans .....	63	23	(5)	9	100
	. 60 - 69 ans .....	62	22	(8)	(7)	100
	. 70 ans et plus .....	58	32	(5)	(5)	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	61	29	(5)	(4)	100
	. Bepc.....	59	27	(6)	7	100
	. Bac.....	57	29	(5)	(8)	100
	. Diplôme du supérieur.....	64	24	(4)	7	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	57	(28)	(6)	(9)	100
	. Cadre supérieur .....	63	24	(3)	(10)	100
	. Profession intermédiaire .....	60	25	(6)	(9)	100
	. Employé .....	63	26	(2)	(8)	100
	. Ouvrier .....	64	26	(6)	(4)	100
	. Reste au foyer .....	58	33	(8)	(1)	100
	. Retraité .....	61	26	7	6	100
. Etudiant .....	49	47	(2)	(2)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	65	31	(2)	(3)	100
	. Classes moyennes inférieures ..	58	31	(5)	(6)	100
	. Classes moyennes supérieures	62	23	7	8	100
	. Hauts revenus .....	63	24	(4)	(9)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	64	23	(7)	(6)	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	57	28	(5)	(9)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	57	29	(5)	(9)	100
	. Plus de 100 000 habitants .....	62	27	(5)	(6)	100
	. Paris et agglomération .....	61	31	(3)	(5)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	62	27	5	6	100
	. Un enfant .....	52	32	(5)	(11)	100
	. Deux enfants .....	60	(23)	(8)	(9)	100
	. Trois enfants ou plus .....	68	(17)	(3)	(12)	100
Allocataire	. Oui .....	58	27	(5)	(10)	100
	. Non .....	61	27	5	6	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-23 - Accord avec l'idée : l'Allocation de rentrée scolaire devrait être versée après 18 ans ?**

- Champ : non allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire -

(en %)		Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Total (yc nsp)
<b>Ensemble des personnes concernées .....</b>		<b>44</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
Sexe	. Homme .....	38	31	13	18	100
	. Femme .....	50	25	12	13	100
Age	. 18 - 24 ans .....	43	28	(14)	(15)	100
	. 25 - 39 ans .....	34	26	19	20	100
	. 40 - 59 ans .....	51	24	9	16	100
	. 60 - 69 ans .....	37	32	13	17	100
	. 70 ans et plus .....	46	31	12	11	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	43	32	(11)	13	100
	. Bepc.....	46	24	12	17	100
	. Bac.....	44	28	13	15	100
	. Diplôme du supérieur.....	43	29	13	15	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	38	(28)	(12)	(22)	100
	. Cadre supérieur .....	38	30	(14)	(17)	100
	. Profession intermédiaire .....	43	25	(12)	20	100
	. Employé .....	56	20	(9)	(13)	100
	. Ouvrier .....	41	25	(16)	(18)	100
	. Reste au foyer .....	59	(20)	(10)	(11)	100
	. Retraité .....	42	31	13	13	100
	. Etudiant .....	(33)	(44)	(10)	(14)	100
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	44	36	(10)	(10)	100
	. Classes moyennes inférieures ..	45	27	12	15	100
	. Classes moyennes supérieures ..	45	22	14	18	100
	. Hauts revenus .....	42	30	12	16	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	44	28	11	16	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	46	28	(10)	16	100
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	43	23	(12)	21	100
	. Plus de 100 000 habitants .....	44	30	13	12	100
	. Paris et agglomération .....	44	27	15	14	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	42	28	14	15	100
	. Un enfant .....	49	28	(4)	(18)	100
	. Deux enfants .....	51	(26)	(11)	(13)	100
	. Trois enfants ou plus .....	(56)	(19)	(10)	(14)	100
Allocataire	. Oui .....	52	23	(10)	(15)	100
	. Non .....	43	28	13	15	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.



**Tableau A-24 - Accord avec l'idée : l'Allocation de rentrée scolaire devrait être versée sous forme de bons d'achat ?**

- Champ : non allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire -

(en %)		Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Total (yc nsp)
<b>Ensemble des personnes concernées .....</b>		<b>42</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>100</b>
Sexe	. Homme .....	41	28	12	18	100
	. Femme .....	43	25	13	17	100
Age	. 18 - 24 ans .....	30	27	(17)	<b>25</b>	100
	. 25 - 39 ans .....	37	30	(13)	19	100
	. 40 - 59 ans .....	44	24	11	20	100
	. 60 - 69 ans .....	46	25	14	13	100
	. 70 ans et plus .....	45	29	13	12	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	46	27	(11)	15	100
	. Bepc.....	43	29	13	14	100
	. Bac.....	44	26	(10)	20	100
	. Diplôme du supérieur.....	39	24	15	21	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	33	<b>35</b>	(7)	(24)	100
	. Cadre supérieur .....	36	27	(15)	20	100
	. Profession intermédiaire .....	45	27	(13)	(14)	100
	. Employé .....	<b>47</b>	17	(13)	21	100
	. Ouvrier .....	39	29	(11)	21	100
	. Reste au foyer .....	46	(21)	(9)	(21)	100
	. Retraité .....	45	28	13	13	100
	. Etudiant .....	(27)	(33)	(19)	19	100
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	34	<b>31</b>	(14)	20	100
	. Classes moyennes inférieures ..	43	28	13	15	100
	. Classes moyennes supérieures ..	42	25	14	18	100
	. Hauts revenus .....	45	24	12	18	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	45	29	10	13	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	43	27	13	16	100
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	43	24	(10)	<b>23</b>	100
	. Plus de 100 000 habitants .....	41	23	15	19	100
	. Paris et agglomération .....	38	29	13	19	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	42	26	13	17	100
	. Un enfant .....	44	27	(12)	(18)	100
	. Deux enfants .....	42	27	(10)	(20)	100
	. Trois enfants ou plus .....	(31)	(31)	(13)	(25)	100
Allocataire	. Oui .....	43	26	(12)	(19)	100
	. Non .....	42	27	13	17	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-25 - Vous est-il déjà arrivé de rencontrer des difficultés dans l'éducation de vos enfants ?**

- Champ : personnes ayant eu des enfants -

(en %)		Jamais	Assez rarement	Assez souvent	Très souvent	Total (yc nsp)
<b>Ensemble de la population concernée .....</b>		<b>38</b>	<b>41</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>100</b>
Sexe	. Homme .....	41	42	15	(1)	100
	. Femme .....	36	40	20	4	100
Age	. 18 - 24 ans .....	(63)	(25)	(5)	(3)	100
	. 25 - 39 ans .....	34	41	22	(2)	100
	. 40 - 59 ans .....	32	44	20	(4)	100
	. 60 - 69 ans .....	34	<b>47</b>	16	(3)	100
	. 70 ans et plus .....	<b>56</b>	31	12	(1)	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	<b>53</b>	31	14	(3)	100
	. Bepc.....	40	40	18	(3)	100
	. Bac.....	35	44	19	(2)	100
	. Diplôme du supérieur.....	27	<b>48</b>	21	(3)	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	40	43	(15)	(2)	100
	. Cadre supérieur .....	29	<b>48</b>	(20)	(3)	100
	. Profession intermédiaire .....	27	<b>46</b>	<b>23</b>	(4)	100
	. Employé .....	32	39	<b>25</b>	(3)	100
	. Ouvrier .....	39	<b>46</b>	(13)	(2)	100
	. Reste au foyer .....	42	37	17	(4)	100
	. Retraité .....	<b>48</b>	37	14	(2)	100
	. Etudiant .....	(37)	(40)	(18)	(5)	100
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	38	37	20	(4)	100
	. Classes moyennes inférieures ..	40	41	16	(2)	100
	. Classes moyennes supérieures.	41	38	18	(3)	100
	. Hauts revenus .....	29	<b>50</b>	19	(2)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	41	39	17	(2)	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	<b>47</b>	33	17	(3)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	28	<b>55</b>	16	(0)	100
	. Plus de 100 000 habitants .....	33	43	21	(3)	100
	. Paris et agglomération .....	42	37	17	(3)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	<b>43</b>	39	15	(3)	100
	. Un enfant .....	37	39	21	(2)	100
	. Deux enfants .....	29	<b>46</b>	21	(3)	100
	. Trois enfants ou plus .....	29	45	(22)	(4)	100
Allocataire	. Oui .....	34	42	21	(3)	100
	. Non .....	41	40	16	(2)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-26 - Vous est-il déjà arrivé de rencontrer des difficultés dans l'éducation de vos enfants ?**

- Champ : personnes ayant eu des enfants -

(en %)		2012	2014	Evolution
<b>Ensemble de la population concernée .....</b>		61	62	+1
Sexe	. Homme .....	59	59	=
	. Femme .....	63	64	+1
Age	. 18 - 24 ans .....	(16)	(34)	ns
	. 25 - 39 ans .....	61	65	+4
	. 40 - 59 ans .....	<b>70</b>	<b>68</b>	-2
	. 60 - 69 ans .....	58	66	+8
	. 70 ans et plus .....	49	44	-5
Diplôme	. Aucun, Cep .....	59	47	-12
	. Bepc.....	58	60	+2
	. Bac .....	65	64	-1
	. Diplôme du supérieur .....	67	<b>72</b>	+5
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	60	60	=
	. Cadre supérieur .....	<b>67</b>	<b>71</b>	+4
	. Profession intermédiaire .....	<b>67</b>	<b>73</b>	+6
	. Employé .....	<b>68</b>	<b>67</b>	-1
	. Ouvrier .....	60	61	+1
	. Reste au foyer .....	64	58	-6
	. Retraité .....	53	52	-1
	. Etudiant .....	(42)	(63)	ns
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	60	62	+2
	. Classes moyennes inférieures ..	61	59	-2
	. Classes moyennes supérieures	62	59	-3
	. Hauts revenus .....	65	<b>71</b>	+6
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	55	59	+4
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	60	53	-7
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	61	<b>71</b>	+10
	. Plus de 100 000 habitants .....	<b>68</b>	<b>67</b>	-1
	. Paris et agglomération .....	62	57	-5
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	59	57	-2
	. Un enfant .....	54	61	+8
	. Deux enfants .....	<b>69</b>	<b>71</b>	+2
	. Trois enfants ou plus .....	<b>77</b>	<b>71</b>	-7
Allocataire	. Oui .....	<b>66</b>	66	=
	. Non .....	59	58	=

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-27 - Pour tenter de résoudre ces difficultés, avez-vous déjà eu recours à une aide extérieure ?**

- Champ : personnes ayant eu des enfants et ayant rencontré des difficultés dans leur éducation -

(en %)		A l'aide d'un proche	A l'aide d'un professionnel de santé	A l'aide d'un professionnel de l'éducation ou de l'animation sociale
<b>Ensemble de la population concernée .....</b>		<b>34</b>	<b>31</b>	<b>16</b>
Sexe	. Homme .....	25	24	13
	. Femme .....	<b>41</b>	35	19
Age	. 18 - 24 ans .....	(58)	(31)	(38)
	. 25 - 39 ans .....	<b>47</b>	31	18
	. 40 - 59 ans .....	37	<b>36</b>	19
	. 60 - 69 ans .....	22	27	(12)
	. 70 ans et plus .....	22	(19)	(9)
Diplôme	. Aucun, Cep .....	24	21	(10)
	. Bepc .....	35	30	16
	. Bac .....	35	32	(20)
	. Diplôme du supérieur .....	38	<b>36</b>	18
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	(39)	(23)	(13)
	. Cadre supérieur .....	38	<b>43</b>	(16)
	. Profession intermédiaire .....	<b>40</b>	33	(19)
	. Employé .....	<b>46</b>	<b>37</b>	<b>22</b>
	. Ouvrier .....	(30)	(21)	(14)
	. Reste au foyer .....	<b>42</b>	<b>45</b>	(24)
	. Retraité .....	19	21	(8)
. Etudiant .....	(11)	(29)	(19)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	<b>46</b>	<b>37</b>	<b>23</b>
	. Classes moyennes inférieures .....	32	27	17
	. Classes moyennes supérieures .....	31	28	15
	. Hauts revenus .....	33	33	(10)
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	29	30	15
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	29	34	(19)
	. De 20 000 à 100 000 habitants ...	31	27	(17)
	. Plus de 100 000 habitants .....	35	29	16
	. Paris et agglomération .....	<b>49</b>	35	(15)
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	27	27	13
	. Un enfant .....	<b>42</b>	33	(18)
	. Deux enfants .....	<b>43</b>	35	20
	. Trois enfants ou plus .....	<b>41</b>	<b>41</b>	(20)
Allocataire	. Oui .....	<b>41</b>	35	<b>21</b>
	. Non .....	29	28	12

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-28 - Pour tenter de résoudre ces difficultés, avez-vous déjà eu recours à l'aide d'un proche ?**

- Champ : personnes ayant eu des enfants et ayant rencontré des difficultés dans leur éducation -

<i>(en points)</i>		Evolution 2012-2014
<b>Ensemble de la population concernée .....</b>		<b>+ 5</b>
Sexe	. Homme .....	+ 2
	. Femme .....	+ 8
Age	. 18 - 24 ans .....	ns
	. 25 - 39 ans .....	+ 6
	. 40 - 59 ans .....	+ 7
	. 60 - 69 ans .....	- 1
	. 70 ans et plus .....	ns
Diplôme	. Aucun, Cep .....	+ 6
	. Bepc .....	+ 5
	. Bac.....	+ 2
	. Diplôme du supérieur.....	+ 5
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	ns
	. Cadre supérieur .....	ns
	. Profession intermédiaire .....	+ 6
	. Employé .....	<b>+ 10</b>
	. Ouvrier .....	- 4
	. Reste au foyer .....	+ 9
	. Retraité .....	+ 4
. Etudiant .....	ns	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	+ 8
	. Classes moyennes inférieures .....	+ 2
	. Classes moyennes supérieures .....	+ 5
	. Hauts revenus .....	+ 6
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	+ 8
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	+ 4
	. De 20 000 à 100 000 habitants ...	- 2
	. Plus de 100 000 habitants .....	+ 2
	. Paris et agglomération .....	+ 15
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	+ 4
	. Un enfant .....	+ 5
	. Deux enfants .....	<b>+ 10</b>
	. Trois enfants ou plus.....	+ 5
Allocataire	. Oui .....	+ 9
	. Non .....	+ 3

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations».  
Ns : nos significatif, les évolutions portent sur des effectifs trop faibles.

**Tableau A-29 - Connaissez-vous les dispositifs ou les actions suivantes ?**

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		La médiation familiale	Les lieux d'accueil enfants parents	Les réseaux d'écoute et d'appui des parents
<b>Ensemble</b> .....		<b>50</b>	<b>31</b>	<b>19</b>
Sexe	. Homme .....	44	22	14
	. Femme .....	<b>55</b>	<b>39</b>	<b>24</b>
Age	. 18 - 24 ans .....	34	22	(9)
	. 25 - 39 ans .....	54	33	17
	. 40 - 59 ans .....	<b>55</b>	35	23
	. 60 - 69 ans .....	<b>57</b>	35	<b>26</b>
	. 70 ans et plus .....	36	23	15
Diplôme	. Aucun, Cep .....	29	19	10
	. Bepc .....	48	30	19
	. Bac .....	51	33	16
	. Diplôme du supérieur .....	<b>63</b>	<b>39</b>	<b>27</b>
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	47	27	(10)
	. Cadre supérieur .....	<b>65</b>	<b>39</b>	<b>30</b>
	. Profession intermédiaire .....	<b>61</b>	<b>39</b>	<b>26</b>
	. Employé .....	<b>58</b>	<b>40</b>	23
	. Ouvrier .....	40	19	(10)
	. Reste au foyer .....	43	31	17
	. Retraité .....	45	27	19
	. Etudiant .....	31	22	(10)
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	44	25	14
	. Classes moyennes inférieures .....	47	30	16
	. Classes moyennes supérieures .....	51	35	21
	. Hauts revenus .....	<b>63</b>	<b>36</b>	<b>29</b>
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	43	29	20
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	47	33	18
	. De 20 000 à 100 000 habitants.....	49	25	15
	. Plus de 100 000 habitants .....	53	33	18
	. Paris et agglomération .....	54	34	23
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)	. Aucun .....	46	28	18
	. Un enfant .....	<b>56</b>	31	20
	. Deux enfants .....	<b>57</b>	<b>43</b>	<b>26</b>
	. Trois enfants ou plus .....	<b>60</b>	<b>38</b>	(20)
Allocataire	. Oui .....	52	<b>36</b>	19
	. Non .....	48	28	19

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

**Tableau A-30 - Voici plusieurs mesures qui pourraient aider les parents dans l'éducation de leurs enfants. Dites-moi quelles sont, dans l'ordre, les deux plus importantes pour vous ?**  
(Total des deux réponses)

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		Proposer un soutien lors d'événements particuliers	Proposer des aides et conseils concernant le rôle de parent	Proposer des lieux d'échange avec d'autres parents	Proposer des informations au sujet des services à la parentalité
<b>Ensemble .....</b>		<b>64</b>	<b>49</b>	<b>38</b>	<b>31</b>
Sexe	. Homme .....	61	48	36	33
	. Femme .....	67	50	40	30
Age	. 18 - 24 ans .....	67	<b>55</b>	36	29
	. 25 - 39 ans .....	<b>71</b>	50	39	31
	. 40 - 59 ans .....	65	44	40	31
	. 60 - 69 ans .....	58	51	37	34
	. 70 ans et plus .....	57	52	36	31
Diplôme	. Aucun, Cep .....	58	<b>54</b>	36	34
	. Bepc .....	60	50	38	31
	. Bac .....	<b>71</b>	44	40	31
	. Diplôme du supérieur .....	68	47	39	31
Profession catégorie sociale	. Indépendant .....	<b>69</b>	33	<b>44</b>	30
	. Cadre supérieur .....	<b>76</b>	43	36	29
	. Profession intermédiaire .....	65	51	37	31
	. Employé .....	66	46	38	35
	. Ouvrier .....	64	51	41	31
	. Reste au foyer .....	61	<b>54</b>	39	30
	. Retraité .....	57	51	36	32
	. Etudiant .....	68	53	37	29
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus .....	62	52	35	33
	. Classes moyennes inférieures .....	64	50	39	33
	. Classes moyennes supérieures .....	67	47	37	31
	. Hauts revenus .....	65	45	41	30
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	68	47	41	30
	. De 2 000 à 20 000 habitants .....	62	47	34	<b>36</b>
	. De 20 000 à 100 000 hab. ....	57	50	36	29
	. Plus de 100 000 habitants .....	66	50	40	31
	. Paris et agglomération .....	62	51	38	32
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun .....	61	52	37	31
	. Un enfant .....	<b>69</b>	47	40	31
	. Deux enfants .....	74	41	41	31
	. Trois enfants ou plus .....	71	39	<b>43</b>	35
Allocataire	. Oui .....	<b>69</b>	48	38	31
	. Non .....	62	49	38	32

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

## 9. Les questions insérées par la CNAF dans l'enquête en 2014

---

### Education des enfants

**Q1 Vous est-il déjà arrivé de rencontrer des difficultés dans l'éducation de vos enfants ?  
Diriez-vous ?**

*(Enumérez - Une seule réponse)*

- . Très souvent ..... 1
- . Assez souvent ..... 2
- . Assez rarement ..... 3
- . Jamais ..... 4
- . Ne sait pas ..... 5

**Q2 Pour tenter de résoudre ces difficultés, avez-vous déjà eu recours à une aide  
extérieure ?**

*(Citez un à un - Une réponse par ligne)*

- . A un proche (ami, famille) .....
- . A un professionnel de l'éducation ou de l'animation sociale  
(travailleur social, éducateur, médiateur familial ou autres) ...
- . A un professionnel de santé (médecin, psychologue ou autre)

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3
1	2	3

**Q3 Connaissez-vous les dispositifs ou les actions suivantes ?**

*(Citez un à un - Une réponse par ligne)*

- . Les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des  
parents (REAAP) .....
- . Les lieux d'accueil enfants parents (AEP) .....
- . La médiation familiale .....

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3
1	2	3

**Q4 Avez-vous déjà fait appel ?**

*(Citez un à un - Une réponse par ligne)*

- [Si connaît]** . Aux réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des  
parents (REAAP) .....
- [Si connaît]** . Aux lieux d'accueil enfants parents (AEP) .....
- [Si connaît]** . A la médiation familiale .....

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3
1	2	3



**Q5 Voici plusieurs mesures qui pourraient aider les parents dans l'éducation de leurs enfants. Dites-moi quelles sont, dans l'ordre, les deux plus importantes pour vous ?**  
*(Présentez la liste – Classez les deux premières réponses)*

	1 <sup>re</sup> réponse	2 <sup>e</sup> réponse
. Proposer des informations aux parents au sujet des services de soutien à la parentalité .....	1	1
. Proposer des aides et des conseils aux parents concernant leur rôle de parents .....	2	2
. Proposer des lieux d'échanges avec d'autres parents .....	3	3
. Proposer un soutien lors d'événements particuliers tels que l'arrivée d'un premier enfant, un divorce ou une séparation, le décès ou le handicap d'un enfant ou d'un conjoint etc. ....	4	4
. Autre, précisez / _____ / .....	5	5
. Aucune mesure ne doit être mise en place .....	6	6
. <i>Ne sait pas</i> .....	7	7

**Profil des allocataires**

**Q6 Vous, ou votre foyer, touchez-vous actuellement une prestation versée par la Caisse d'allocations familiales (prestations familiales, allocation logement, RSA, RSA majoré pour parent isolé...) ?**

. Oui .....	1
. Non .....	2
. <i>Ne sait pas</i> .....	3

**Si oui**

**Q7 Plus précisément, touchez-vous actuellement de votre CAF... ?**  
*(Citez un à un - Une réponse par ligne)*

	Oui	Non	Nsp
. Une aide au logement .....	1	2	3
. Le RSA .....	1	2	3
. La Prestation d'accueil du jeune enfant : allocation de base, aides à la garde (CMG), indemnisation du congé parental (COLCA-CLCA) .....	1	2	3
. Une aide aux handicapés (pour votre enfant ou pour vous même) .....	1	2	3
. Les allocations familiales seules, sans aucune autre prestation familiale .....	1	2	3
<b>[Si enfant 6 -18 ans]</b> . L'allocation de rentrée scolaire .....	1	2	3

## Perception et satisfaction vis-à-vis de la CAF

### Q8 Concernant la qualité des services assurés par votre CAF, êtes-vous ?

(Enumérez - Une seule réponse)

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| . Tout à fait satisfait ..... | 1 |
| . Satisfait .....             | 2 |
| . Assez satisfait .....       | 3 |
| . Peu satisfait .....         | 4 |
| . Pas du tout satisfait ..... | 5 |
| . Ne sait pas .....           | 6 |

### Q9 Pour vous, la qualité des services assurés par la CAF avec ses usagers ?

(Enumérez - Une seule réponse)

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| . S'améliore nettement .....  | 1 |
| . S'améliore légèrement ..... | 2 |
| . Ne change pas .....         | 3 |
| . Se dégrade légèrement ..... | 4 |
| . Se dégrade nettement .....  | 5 |
| . Ne sait pas.....            | 6 |

### Q10 Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau de la qualité de son service ?

(Rotation des items)

(Montrez l'écran - Classez les deux premières réponses)

- |                                                                                                                   | 1 <sup>ère</sup><br>réponse | 2 <sup>ème</sup><br>réponse |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| . Des points d'accueil communs à plusieurs services administratifs<br>(Pôle Emploi, Assurance Maladie, ...) ..... | 1                           | 1                           |
| . Avoir une réponse plus rapide à vos demandes .....                                                              | 2                           | 2                           |
| . Un accueil sur rendez-vous .....                                                                                | 3                           | 3                           |
| . Etre recontacté si le conseiller téléphonique ne peut pas<br>répondre immédiatement .....                       | 4                           | 4                           |
| . Des locaux avec une meilleure confidentialité .....                                                             | 5                           | 5                           |
| . Ne sait pas .....                                                                                               | 6                           | 6                           |

**Q11 Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau du contenu de son service ?**

*(Rotation des items)*

*(Montrez l'écran - Classez les deux premières réponses)*

	1 <sup>ère</sup> réponse	2 <sup>ème</sup> réponse
. Une information régulière sur votre situation .....	1	1
. Un suivi plus personnalisé de votre dossier .....	2	2
. Des conseillers pouvant vous aider pour d'autres démarches liées à votre situation .....	3	3
. Permettre d'effectuer toutes vos démarches sur le site Internet (demande d'allocations, changement de situation professionnelle, déménagement, grossesse...) .....	4	4
. Proposer plus de simulations de vos droits (ou connaître l'impact d'un changement sur vos droits) .....	5	5
. Ne sait pas .....	6	6

**Q12 Pour chacune des phrases suivantes au sujet des prestations versées par les Caisses d'allocations familiales (CAF), vous me direz si vous êtes tout à fait, assez, peu ou pas du tout d'accord ?**

*(Présentez la liste)*

*(Citez un à un - Une réponse par ligne)*

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Nsp
. Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations versées par les CAF .....	1	2	3	4	5
. Les caisses d'allocations familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits .....	1	2	3	4	5
. On peut 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
. Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés .....	1	2	3	4	5

**Q13 Quelles sont les deux principales difficultés que vous rencontrez ou avez déjà rencontrées avec la CAF ?**

*(Présentez la liste - Classez les deux premières réponses)*

	1 <sup>ère</sup> réponse	2 <sup>ème</sup> réponse
. Vous ne connaissez pas le montant exact des prestations qui vont vous être versées .....	1	1
. Vous ne comprenez pas bien la période prise en compte pour le calcul de vos prestations .....	2	2
. Vous avez du mal à obtenir des informations sur vos droits ....	3	3
. Le texte des courriers de la Caisse d'Allocations Familiales n'est pas clair .....	4	4
. Vous avez du mal à obtenir les documents que demande la CAF .....	5	5
. La CAF vous demande trop souvent de récupérer des montants qu'elle vous a versés en trop .....	6	6
. Vous avez du mal à obtenir le paiement de montants non versés par la Caisse d'Allocations Familiales .....	7	7
. Lorsque vous faites une réclamation à la CAF, vous n'obtenez pas satisfaction .....	8	8
. Vous ne rencontrez aucune de ces difficultés .....	9	9
. Vous n'êtes pas concerné .....	10	10
. <i>Ne sait pas</i> .....	11	11

## Connaissance des dispositifs proposés

### Q14 Connaissez-vous les prestations suivantes ?

(Citez un à un - Une réponse par ligne)

	Oui	Non	Nsp
. Les allocations familiales .....	1	2	3
. Le complément familial .....	1	2	3
. L'allocation de rentrée scolaire .....	1	2	3
. L'aide au logement .....	1	2	3
. L'allocation de soutien familial .....	1	2	3
. Le RSA socle .....	1	2	3
. Le RSA activité .....	1	2	3
. Le complément du libre choix d'activité (COLCA) .....	1	2	3
. Le complément du libre choix du mode de garde (CMG) .....	1	2	3
. L'allocation de base de la PAJE .....	1	2	3
. La prime à la naissance et à l'adoption .....	1	2	3
. L'allocation journalière de présence parentale .....	1	2	3
. L'allocation d'éducation de l'enfant handicapé .....	1	2	3
. L'assurance vieillesse des parents au foyer .....	1	2	3
. La prime de déménagement .....	1	2	3

### Q15 Certaines CAF versent aussi des aides facultatives en espèces adaptées à des événements ou à des problèmes ponctuels des familles. Connaissez-vous les prestations facultatives suivantes ?

(Citez un à un - Une réponse par ligne)

	Oui	Non	Nsp
. Le prêt aux familles .....	1	2	3
. L'aide exceptionnelle aux familles .....	1	2	3
. L'aide aux jeunes actifs, aux jeunes apprentis ou étudiants .....	1	2	3
. Le prêt lié au logement .....	1	2	3
. Le prêt ou aide selon les événements familiaux .....	1	2	3
. L'aide aux vacances ou aux loisirs .....	1	2	3
. L'aide supplémentaire à la garde d'enfant .....	1	2	3

**Q16 Les CAF proposent aussi un accompagnement ou un soutien aux familles par des travailleurs sociaux, selon la situation particulière des familles. Connaissez-vous les aides suivantes ?**

*(Citez un à un - Une réponse par ligne)*

	Oui	Non	Nsp
. Un accompagnement et des conseils en cas d'impayés de loyers ou de logement insalubre ou non décent .....	1	2	3
. Des conseils en cas de séparation des conjoints.....	1	2	3
. Un accompagnement vers l'insertion des familles monoparentales titulaires du RSA .....	1	2	3
. Un soutien et accompagnement en cas de décès du conjoint ou d'un enfant .....	1	2	3

**Q17 Vous n'êtes pas allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire (ARS), qui est soumise aux conditions suivantes : plafond de ressources et âge des enfants. Les montants sont d'environ 360 euros par enfant entre 6 et 10 ans puis 20 euros de plus pour un enfant entre 11 et 14 ans et encore 20 euros de plus de 15 à 18 ans. Pour chacune des affirmations suivantes, indiquez si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord ?**

*(Citez un à un - Une réponse par ligne)*

*(Rotation aléatoire des items)*

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Nsp
. L'Allocation de Rentrée Scolaire devrait être versée sous forme de bons d'achat .....	1	2	3	4	5
. Le montant de l'Allocation de Rentrée Scolaire doit être différent selon l'âge de l'enfant .....	1	2	3	4	5
. Le montant de l'Allocation de Rentrée Scolaire devrait être différent selon les ressources du foyer .....	1	2	3	4	5
. L'Allocation de Rentrée Scolaire devrait être versée après 18 ans .....	1	2	3	4	5

**Non recours**

**Q18A votre avis, pour quelle raison principale des 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 leur situation personnelle ..... 4
- . Parce qu'elles ne veulent pas être bénéficiaires d'une aide sociale ..... 5
- . Ne sait pas ..... 6