

COLLECTION DES RaPPORTS

AVRIL 1999



N° 199

OPINIONS SUR LES CAISSES D'ALLOCATIONS
FAMILIALES ET SUR L'ORGANISATION DU
TEMPS LIBRE DES ENFANTS DE 6 À 12 ANS

**Georges HATCHUEL
Anne-Delphine KOWALSKI**

Département "Conditions de vie et Aspirations des Français"

CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE



Enquête "Conditions de vie et Aspirations des Français"

(Vague de début 1998)

**Opinions sur les Caisses d'Allocations
Familiales et sur l'organisation du temps libre
des enfants de 6 à 12 ans**

Georges Hatchuel
Anne-Delphine Kowalski

Etude réalisée à la demande de la
Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF)

DECEMBRE 1998

142, rue du Chevaleret
7 5 0 1 3 - P A R I S

CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANCAIS

Ce rapport a été réalisé à la demande de :
La Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF)

Le Département "Conditions de vie et Aspirations des Français" est composé de :

Georges Hatchuel (Directeur Général Adjoint du Crédoc) et de :

Franck Berthuit, Bertrand Chokrane, Isabelle Delakian, Catherine Duflos, Françoise Gros,
Anne-Delphine Kowalski

CREDOC

Président : Bernard Schaefer
Directeur : Robert Rochefort

SOMMAIRE

	Pages
Note de synthèse	I à IX
Introduction	3
Première partie - Les relations avec les CAF, la satisfaction à l'égard des services rendus et quelques opinions sur le système des prestations familiales	7
Section 1 - Quelques éléments de cadrage général sur les allocataires de prestations familiales	11
Section 2- Les contacts des allocataires avec leur CAF	17
1 - Les contacts avec les CAF sont plus fréquents qu'il y a deux ans	17
2 - Les différents modes de contacts avec les CAF.....	24
Section 3- La satisfaction à l'égard des CAF	33
1 - Les allocataires sont majoritairement satisfaits de leur CAF	33
2 - La satisfaction varie sensiblement en fonction des différents sujets abordés	40
2.1- Les critiques sont plus nombreuses que les appréciations positives	41
2.2- Un accroissement sensible des critiques sur les conditions d'accueil et le traitement des dossiers	45
2.3- Une relative satisfaction vis-à-vis des efforts relationnels des CAF	56
2.4- Les bénéficiaires du RMI, de l'API et d'une allocation-logement sont systématiquement plus critiques	60
2.5- Jugements sur les CAF et attitudes générales vis-à-vis des prestations familiales	62
Section 4 - Les améliorations à mettre en oeuvre par les CAF	67
Section 5 - Opinions générales sur la complexité du système des prestations familiales	75
1 - Six Français sur dix souhaitent une simplification du système des prestations familiales	76
2 - Plus de deux Français sur trois déplorent un mode de calcul difficile à comprendre	82
3 - Les informations sur les droits des allocataires sont jugées insuffisantes	87
4 - Le contrôle des situations individuelles des allocataires apparaît perfectible aux Français	92
Deuxième partie - Quelques aspects de l'organisation du temps libre des enfants de 6 à 12 ans	99
Section 1 - Quelques attitudes générales sur l'organisation du temps libre des enfants de 6 à 12 ans	105
1 - Un sentiment profond de laxisme des parents	105

2 - L'importance du rôle des familles n'en est pas pour autant oubliée	109
3 - Les loisirs pour enfants, un domaine où les inégalités sont peu dénoncées	114
Section 2 - Un sentiment fort : l'offre d'activités extra-scolaires est insuffisante	117
1 - L'offre de loisirs pour les enfants de 6-12 ans apparaît plutôt décevante	117
2 - Les informations disponibles apparaissent globalement insuffisantes aux Français	122
3 - Les attentes de la population en matière d'équipements et d'activités pour les enfants de 6-12 ans	126
3.1 - Une forte attente de développement des activités et des équipements pour les enfants de 6 à 12 ans.....	127
3.2 - Un désir très marqué de développement des activités de soutien scolaire	138
Section 3 - Les pratiques extra-scolaires des enfants de 6 à 12 ans	141
1 - Les occupations des enfants de 6 à 12 ans le soir et le mercredi	142
1.1 - Les difficultés ressenties par les parents apparaissent relativement faibles	142
1.2- Les activités des enfants le soir et le mercredi : rester à la maison avant tout	145
2 - Les activités extra-scolaires concernent 70% des enfants de 6-12 ans	150
2.1- Des pratiques fortement diffusées, mais plus ou moins accentuées selon l'âge des enfants et les revenus des parents	150
2.2- Une pratique surtout effectuée dans un club sportif	155
2.3- Une pratique surtout effectuée le mercredi	157
2.4- 30% des enfants ne pratiquent pas d'activités extra-scolaires : le prix et l'éloignement sont évoqués d'abord	160
3 - La fréquentation des centres de loisirs reste occasionnelle	162
Annexes	167
Annexe 1 : Tableaux complémentaires.....	169
Annexe 2 : Questions posées à la demande de la CNAF	187

OPINIONS SUR LES CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES ET SUR L'ORGANISATION DU TEMPS LIBRE DES ENFANTS DE 6 A 12 ANS

Note de Synthèse

La crise économique, la destructuration du marché de l'emploi et leurs multiples conséquences (chômage, pauvreté, instabilité, exclusion...) ont eu pour effet, ces dernières années, d'infléchir plus ou moins fortement le système des prestations sociales, et en particulier les aides aux familles et aux groupes les plus défavorisés. Cette mutation est venue amplifier les transformations du système des aides à la famille, déjà en partie réorienté avec l'instauration et le développement des prestations soumises à conditions de ressources. En un mot, le système des prestations familiales a progressivement vu son champ de compétences **s'élargir et se modifier**.

Première conséquence : **son public s'est transformé**. Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) sont ainsi confrontées à la nécessité de répondre à de « nouvelles » clientèles, dont les exigences sont fortes. L'amélioration constante des rapports avec les usagers devient, dans ces conditions, un des principaux objectifs de gestion des Caisses.

Deuxième conséquence : **les missions des CAF et de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF) se sont diversifiées**. Au-delà du seul versement des prestations aux allocataires, leur objectif est également de contribuer au développement, à la qualité et à la diversité d'une offre conséquente de services et d'équipements à destination des familles et de leurs enfants (modes d'accueil, centre de loisirs, vacances, ...).

Ce sont ces deux considérations qui ont conduit la CNAF à demander au CREDOC de s'intéresser cette année à deux axes de recherche : **l'opinion portée par les allocataires sur les Caisses d'Allocations Familiales ; les attentes de la population face à l'organisation du temps libre des enfants de 6 à 12 ans.**

A cette fin, une série de questions ont été insérées dans la vague du début 1998 de l'enquête du CREDOC sur les « *Conditions de Vie et les Aspirations des Français* ». Celles concernant l'image des services offerts par les CAF, complétées par le recueil des jugements des Français sur la complexité des prestations familiales et de leur mode de calcul, avaient déjà en partie été administrées il y a deux ans. Leur reconduction permet donc d'apprécier quelques-unes des inflexions intervenues sur ce sujet ces dernières années.

Les interrogations concernant l'organisation du temps libre des enfants de 6 à 12 ans, quant à elles, ont été insérées pour la première fois cette année dans l'enquête. Ce sujet n'est cependant abordé ici que par quelques interrogations partielles -limitées à un échantillon parfois assez restreint-. L'analyse proposée dans ce rapport ne doit donc être considérée que comme **exploratoire**. Cette approche permet néanmoins de fournir quelques éléments de cadrage qui pourront servir de base à d'autres investigations ultérieures.

Une image des CAF globalement bonne...

Les allocataires de prestations familiales sont, dans leur grande majorité, satisfaits des services rendus par leur CAF : **68% s'en déclarent globalement satisfaits**. Le taux a cependant reculé de deux points par rapport à 1996.

Mais cette évolution est surtout à mettre en regard d'un des changements lourds intervenus ces deux dernières années : **les contacts des allocataires avec leur CAF se sont sensiblement accrus** ; 60% des allocataires ont ainsi contacté au moins une fois leur Caisse dans les six derniers mois, que ce soit par téléphone, par courrier ou en se rendant au guichet. Or, au début 1996, « seulement » 50% des allocataires s'étaient approchés de leur CAF dans les six mois précédents. La progression intervenue est d'autant plus notable qu'elle a surtout affecté les allocataires contactant leur CAF plusieurs fois par semestre.

L'insatisfaction globale exprimée vis-à-vis de sa CAF est plus prononcée chez les allocataires de moins de 40 ans, chez les ouvriers, chez les employés et chez les titulaires de revenus moyens (environ 32-33% d'insatisfaits, contre 27% en moyenne). Elle l'est aussi chez les bénéficiaires du RMI ou de l'API. Cependant, la progression de l'insatisfaction a été très sensible, depuis deux ans, dans certaines catégories moyennes ou supérieures (employés, cadres, diplômés du supérieur), précisément celles qui, dans la même période, ont sensiblement accru leurs contacts avec leur Caisse. Il est probable que la décision de mise sous condition de ressources des allocations familiales a été à l'origine de ce double mouvement (accroissement des contacts, augmentation de l'insatisfaction).

Il reste que dans tous les groupes, quels qu'ils soient, une nette majorité d'allocataires se déclarent globalement satisfaits de leur organisme payeur.

.... Mais l'accueil et le traitement des dossiers sont critiqués

Ces jugements d'ensemble cachent cependant une satisfaction bien plus mitigée sur les divers services rendus :

- D'un côté, **l'effort relationnel** des Caisses bénéficie plutôt d'une image satisfaisante : près de deux allocataires sur trois (65%) ne trouvent pas les courriers des CAF difficiles à comprendre ; 50%, par ailleurs, estiment que les Caisses font des efforts pour améliorer leurs relations avec les allocataires.
- De l'autre, **l'accueil et l'efficacité dans le traitement des dossiers** se caractérisent par des jugements critiques, qui se sont d'ailleurs tous amplifiés depuis deux ans. Ainsi, 63% des allocataires trouvent l'attente trop longue au guichet (+ 11 points en deux ans) ; 60% estiment ne pas pouvoir joindre facilement leur CAF par téléphone (+ 10 points en deux ans). De même, 57% considèrent que les CAF ne traitent pas rapidement les dossiers (+ 8 points), et 48% qu'elles ne sont pas infaillibles dans le calcul des prestations (+ 4 points).

La satisfaction ou le mécontentement exprimés à l'égard des Caisses, paraissent plus généralement dépendre de **quatre éléments principaux** :

- **L'insatisfaction est nettement plus forte chez les allocataires ayant contacté récemment leur Caisse** : 35% d'entre eux se déclarent globalement insatisfaits, contre 15% des prestataires n'ayant pas contacté leur organisme payeur dans les six derniers mois. Les mauvaises opinions atteignent même 40% chez ceux qui se sont rendus récemment au guichet. Néanmoins, les taux d'insatisfactions sujet par sujet ne s'accroissent plus systématiquement avec l'intensité de la relation physique avec la CAF, comme c'était le cas il y a deux ans. Cela tient en partie à une montée des critiques chez les allocataires ayant récemment téléphoné à leur CAF.
- L'image des CAF et de leurs différents services est assez sensiblement corrélée **aux opinions générales que l'on a sur la société** : les insatisfaits des Caisses se recrutent en plus grand nombre chez les allocataires mécontents du fonctionnement de la société, ou mécontents de leur propre situation personnelle. L'insatisfaction affichée va donc de pair avec un certain « mal-être » personnel ou sociétal.
- L'insatisfaction exprimé dépend beaucoup de l'opinion que l'on a sur **le niveau des prestations destinées aux familles** : les critiques à l'encontre des services sont plus importantes chez les allocataires jugeant les aides à la famille « insuffisantes ». La critique des Caisses est donc aussi une critique sur le montant des prestations familiales.
- Enfin, il apparaît une certaine corrélation entre le sentiment que le **système des prestations familiales est complexe** et l'insatisfaction générée par les Caisses : les allocataires critiquent davantage leur CAF quand ils trouvent le système trop compliqué.

En vérité, les allocataires attendent aujourd'hui trois types d'améliorations : une meilleure information sur les conditions d'attribution et de calculs des prestations familiales, une amélioration des relations téléphoniques, un raccourcissement des délais de traitement des dossiers. En caricaturant, on peut dire que les allocataires ayant une expérience des contacts avec leur CAF mettent plutôt en avant l'amélioration des relations téléphoniques. Ceux qui ne contactent pas leur CAF attendent plus d'explications sur les conditions d'attribution et de calcul des aides.

Le sentiment que l'on a de la complexité du système est au coeur d'une partie des jugements

L'idée que les allocataires, mais aussi que les non-allocataires, se font de **la complexité du système** semble, en vérité, beaucoup jouer sur l'image globale qu'ils ont de la politique familiale et de sa gestion. Car, trois considérations prévalent aujourd'hui dans la population :

- Celle que **le mode de calcul des prestations familiales est difficile à comprendre** : 68% des enquêtés le pensent et 74% des allocataires.
- Celle que **les informations fournies par les CAF sur les droits des prestataires sont insuffisantes** : 64% de la population, et 73% des allocataires, le déclarent.
- Celle que **les contrôles des situations individuelles des prestataires doivent être accrus** : 64% de nos concitoyens le croient et 66% des allocataires.

Et ces trois idées sont directement liées au jugement porté sur la complexité du système des prestations familiales : en un mot, critiquer cette complexité revient à s'interroger davantage sur l'obscurité du mode de calcul des prestations, sur l'insuffisance des informations et sur le manque de contrôles de situations. Et ce constat vaut aussi bien pour les allocataires que pour les non-allocataires.

Or, le sentiment que le système est trop complexe **s'est largement diffusé depuis trois ans** : alors qu'au début 1995, 48% de la population prônaient sa simplification, cela concerne aujourd'hui 59% de nos concitoyens. L'évolution a été également sensible chez les allocataires, jusqu'ici toujours majoritairement favorables à la multiplicité des prestations : 53% d'entre eux trouvent maintenant le système trop complexe, contre 43% il y a trois ans. Cette évolution a surtout affecté les cadres moyens et les personnes de 25-39 ans.

Autrement dit, le système des prestations familiales semble aujourd'hui nécessiter, dans l'esprit d'une partie des Français, une certaine **clarification**. Mais encore convient-il de préciser que ces critiques ne remettent pas en cause **l'attachement** que nos concitoyens portent à la politique familiale : 57% de la population jugent les prestations familiales globalement insuffisantes.

L'organisation du temps libre des enfants de 6-12 ans : un profond sentiment de laxisme des parents

Interrogés, de façon relativement globale, sur le rôle des parents et de la famille dans l'organisation du temps libre des jeunes de 6 à 12 ans, les Français sont quasiment unanimes : ils estiment que **les parents sont plutôt « laxistes » dans la gestion des temps non-scolaires de leurs enfants**. Ainsi, 82% considèrent que trop de parents laissent leurs enfants passer tout leur mercredi devant la télévision ; 73% pensent que les familles portent trop peu d'attention à ce que leurs enfants font en dehors de l'école. Le plus frappant est que ce sentiment est quasiment partagé à l'identique, quels que soit l'âge, le revenu ou le niveau socio-culturel.

Ce n'est pas pour autant que l'importance du rôle de la famille est oubliée : 62% de la population estiment qu'il est essentiel que le mercredi, les enfants soient avec leur famille. Cet « attachement » apparent à la cellule familiale connaît, cependant, de fortes variations liées à l'âge et au niveau de formation : c'est que cette question traduit au moins autant le niveau d'attachement au noyau familial que le degré d'intérêt porté à « l'ouverture au monde ». Pour les diplômés, la pratique d'activités extra-scolaires des enfants répond en effet, pour beaucoup, à un objectif de sociabilité, d'ouverture sur l'extérieur ; il est d'autant plus affirmé que, dans ces groupes, on a plus facilement les moyens de financer ces loisirs.

En tout état de cause, on observe qu'analysé globalement, le sujet des activités extra-scolaires des enfants est un domaine où les inégalités sont peu dénoncées : 61% de nos concitoyens **repoussent** l'assertion selon laquelle « aujourd'hui, seuls les enfants de milieux aisés peuvent avoir des activités en dehors de l'école ». Certes, être peu fortuné favorise ici la dénonciation des disparités catégorielles, mais la moitié des populations défavorisées ne croit pas que les activités extra-scolaires soient un privilège des enfants des catégories aisées. Il y a probablement là le signe d'une attente forte des parents ; mais aussi l'indication que les actions à engager en matière d'activités pour les jeunes doivent surtout reposer sur l'accroissement d'une offre diversifiée, plutôt que sur l'augmentation d'une offre uniquement axée vers les groupes les plus défavorisés.

L'offre d'activités extra-scolaires est perçue comme insuffisante

En tout état de cause, **trois éléments** contribuent à donner le sentiment que les Français, parents d'enfants de 6 à 12 ans ou pas, **attendent un effort très conséquent** en matière d'offres d'activités extra-scolaires :

- * D'une part, 42% de la population estiment que peu d'activités intéressantes sont proposées, dans leur commune, aux 6-12 ans. Ce taux s'accroît encore chez les parents d'enfants de 6-7 ans (46%), chez les non-diplômés (49%), les bas revenus (51%) et chez les habitants de communes rurales (53%).
- * D'autre part, 59% des enquêtés considèrent qu'il y a, sur ce sujet, **une insuffisance d'informations**. Ce taux est supérieur à 50% dans toutes les catégories socio-démographiques. Il est encore plus élevé chez ceux qui dénoncent le peu de propositions d'activités extra-scolaires locales : quand on ne connaît pas ce qui est proposé, on pense évidemment encore plus que l'offre est insuffisante.
- * Enfin, 88% de la population trouvent « **important** » de **créer davantage d'équipements et d'activités pour les jeunes de 6-12 ans**. Une double attente apparaît sur ce sujet : **développer des centres de loisirs de proximité ; proposer des tarifs d'activités moins élevés**.

La baisse des tarifs est formulée par 28% des personnes attendant un développement des centres de loisirs. Il s'agit plus souvent d'une attente des individus les moins fortunés et les moins diplômés. Mais, elle n'est, en vérité, jamais formulée par plus de 35% des différentes catégories de la population, signe que les souhaits en matière de développement d'activités restent multiples et diversifiés et qu'ils ne reposent pas seulement sur une recherche de bas prix.

La création de plus de centres de proximité est formulée par 25% des personnes concernées. Mais le taux est encore plus élevé chez les habitants de communes de moins de 2 000 habitants (31%).

On observe enfin que des améliorations de l'existant sont également attendues par une bonne partie de la population, notamment celle dont les enfants de 6-12 ans pratiquent déjà une activité extra-scolaire : attente de voir mieux **encadrer** leurs enfants dans les

centres de loisirs, attente d'une **meilleure information** sur les centres existants, attente de possibilité de **raccompagnement des enfants** après les activités.

Une attente complémentaire : le développement d'activités de soutien scolaire

Au-delà des activités de loisirs, une autre demande unanime émerge, signe supplémentaire de l'intérêt porté par les adultes à la formation et à l'encadrement des jeunes : 86% de la population (87% des parents d'enfants de 6 à 12 ans) estiment qu'il est important de proposer davantage d'activités de soutien scolaire aux enfants de 6 à 12 ans. La formation, les études sont, on le sait, considérées comme un des principaux moyens de mobilité sociale; il n'est, dès lors, pas tout à fait étonnant d'observer des taux supérieurs à 90%, en ce qui concerne la nécessité de développer les activités de soutien scolaire, chez les chômeurs, chez les employés, chez les habitants de HLM, mais aussi chez les travailleurs indépendants.

70% des enfants de 6-12 ans pratiquent des activités extra-scolaires, mais 38% des enfants peu aisés n'ont pas cette chance.

Enfin, nous avons cherché aussi à recueillir des indications sur les pratiques réelles des jeunes de 6 à 12 ans. Pour ce faire, nous avons interrogé spécifiquement, dans notre échantillon national, les 350 parents ayant à charge des enfants de cet âge. Les données présentées, portant sur un échantillon de taille réduite, ne constituent donc que des informations que l'on dira de cadrage. **Cinq enseignements principaux s'en dégagent :**

- Les parents, dans leur grande majorité, ne déclarent pas rencontrer de difficultés pour la garde de leurs enfants de 6-12 ans le soir après l'école, le mercredi ou pendant les petites vacances scolaires. Mais on observe que les parents des enfants qui n'ont pas d'activités extra-scolaires expriment un peu plus de soucis de garde que les autres.
- Le mercredi, 40% des enfants de 6-12 ans pratiquent une activité, mais 50% restent chez eux, avec leur(s) parent(s), un frère, une soeur ou tout seul. Le taux de pratiques d'activités le mercredi est plus élevé chez les enfants issus de milieux aisés (57%, contre 40% en moyenne).

- Dans l'année, en dehors des grandes vacances, 70% des enfants de 6-12 ans pratiquent une activité extra-scolaire. Mais ce taux masque de profondes disparités : d'une part, la pratique est liée à l'âge des enfants (79% des 10-12 ans pratiquent, contre 58% des 6-7 ans). D'autre part, elle dépend du milieu social et de la situation des parents : 90% des enfants de milieux aisés pratiquent une activité, contre 62% des enfants moins fortunés, 50% des chômeurs et 40% des non-diplômés. La principale activité extra-scolaire pratiquée l'est, dans 74% des cas, dans un **club sportif**. Dans 70% des cas, elle est effectuée **le mercredi**.
- Les parents des enfants qui ne pratiquent pas d'activités extra-scolaires critiquent tout particulièrement l'offre de loisirs locale (à 55%), les inégalités d'accès (à 49%) et les informations fournies (à 71%). **Tarifs moins élevés, création de centres de loisirs de proximité et diversification des activités proposées** constituent leurs trois attentes principales.
- Enfin, 46% des enfants de 6-12 ans n'ont jamais fréquenté un centre de loisirs (ou centre aéré). Ceux qui s'y sont rendus l'ont fait le plus souvent occasionnellement. C'est une pratique plus courante des Franciliens, des employés et des enfants dont la mère exerce une activité professionnelle.

* * *

*

INTRODUCTION

S'il est une branche de la Sécurité Sociale qui s'est profondément modifiée ces dernières années, c'est bien celle qui concerne **l'aide à la famille**. La crise économique, la déstructuration du marché de l'emploi et leurs conséquences multiples (chômage, pauvreté, précarité et sentiment de précarisation, exclusion...) ont nécessité une adaptation progressive des politiques sociales destinées aussi bien aux familles qu'aux groupes défavorisés, amplifiant les transformations du système des prestations familiales, déjà réorienté, dans les années 1970-1980, à la suite de la création, puis du développement des prestations soumises à conditions de ressources. En un mot, le système d'aides aux familles a vu son champ de compétences s'élargir et se modifier sensiblement.

Première conséquence parmi d'autres : son public s'est transformé. Les Caisses d'Allocations Familiales sont ainsi confrontées à la nécessité de répondre à de « nouvelles » demandes, exprimées par des clientèles toujours plus fluctuantes, dont les exigences sont fortes. L'amélioration constante des rapports avec les usagers devient, dans ces conditions, un objectif de gestion indispensable ; elle se traduit par la nécessité, notamment, de suivre avec régularité le degré de satisfaction des allocataires vis-à-vis de leur organisme prestataire.

Deuxième conséquence : les missions des CAF se sont diversifiées. Il ne s'agit plus seulement de verser des prestations aux allocataires et d'assurer le suivi et la gestion de leur dossier ; il s'agit aussi de contribuer au développement, à la qualité, à la diversité de l'offre d'un certain nombre de structures permettant de donner aux familles et à leurs enfants les moyens d'accéder à des services indispensables. Cela concerne, par exemple et de longue date, les modes d'accueil des jeunes enfants ; mais cela a trait aussi, plus largement, aux loisirs ou aux vacances des enfants et des adolescents.

Ce sont ces éléments de réflexion qui ont plus particulièrement retenu cette année l'attention de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF). La Caisse Nationale a donc fait insérer, dans la vague de début 1998 de l'enquête du CRÉDOC sur « *les Conditions de vie et les Aspirations des Français* », une série de questions privilégiant deux axes de recherche :

- **L'opinion portée par les allocataires sur leurs Caisses (CAF).** Certaines des questions insérées avaient déjà été posées en 1996. Elles sont complétées ici par le recueil des jugements des Français sur la complexité des prestations familiales et de leur mode de calcul.
- **Les opinions et attentes de la population face à l'organisation du temps libre des enfants de 6 à 12 ans.**

Ainsi, la première partie de ce rapport regroupe une série d'informations sur **l'image des Caisses d'Allocations Familiales (CAF)**. Cinq sections la composent :

- La première propose quelques éléments de cadrage pour mieux situer la population des allocataires.
- La deuxième section analyse les contacts récents des prestataires avec leur CAF : qui a contacté sa Caisse au cours des six mois précédents l'enquête, et par quel(s) moyen(s) ? Quelles évolutions majeures peut-on observer en deux ans ?
- La troisième vise à recueillir les jugements portés par les allocataires sur quelques-uns des services proposés par leurs CAF. L'appréciation de la satisfaction globale est complétée par l'analyse des opinions affichées sur quelques-uns des principaux aspects relationnels avec les Caisses, notamment l'accueil, le calcul des prestations ou les informations fournies.
- La quatrième section met en avant les améliorations souhaitées par les allocataires pour les prochaines années.

- Enfin, une cinquième section aborde un thème un peu plus global : elle s'intéresse aux opinions de l'ensemble de nos concitoyens sur le système des prestations familiales et sur sa complexité.

Ces interrogations ont, pour la plupart, déjà fait l'objet d'investigations dans des vagues d'enquêtes antérieures. Leur reconduction permet donc d'apprécier les éventuelles inflexions intervenues depuis quelques années dans l'opinion publique.

La deuxième partie fournit un certain nombre de points de repère sur **l'organisation du temps libre des enfants âgés de 6 à 12 ans**. Inséré pour la première fois cette année dans l'enquête, ce sujet fournit quelques indications sur les besoins et les comportements de la population en matière d'activités extra-scolaires. Il n'est ici abordé que par quelques interrogations partielles et, en ce sens, ne fait l'objet que d'une première analyse que l'on dira **exploratoire**. Cette approche permet néanmoins de fournir des éléments de cadrage qui pourront servir de base à d'autres investigations ultérieures.

En particulier, une partie de l'analyse porte seulement sur les parents ayant des enfants dans la tranche d'âge 6-12 ans, soit sur environ 350 familles. Nous avons volontairement limité le champ de l'étude à cette tranche d'âge, les pratiques et les attentes se révélant être véritablement différentes avant et après l'âge charnière des 10-12 ans, âge séparant l'enfance de l'adolescence.

Les données sont présentées en trois parties :

- La première s'intéresse aux jugements portés par l'ensemble des Français sur l'organisation du temps libre des enfants de 6 à 12 ans, et notamment sur **le rôle des familles** aux moments particuliers où l'enfant n'est pas à l'école.
- La seconde partie analyse **les attentes prioritaires** exprimées par la population, et notamment par les parents de jeunes enfants, sur ces sujets. Il s'agit d'un domaine où, en tout état de cause, l'offre apparaît nettement insuffisante, tant en termes d'équipements disponibles que d'informations fournies.

- Enfin la dernière partie repose sur une analyse plus pragmatique du temps libre des enfants et des difficultés parentales dans le domaine. Autrement dit, elle s'attache à détecter **les pratiques actuelles des enfants de 6 à 12 ans**. Elle vise à répondre à trois questions principales : La garde et l'occupation des enfants de cet âge posent-elles des problèmes à leurs parents ? Quelles activités extra-scolaires ces enfants pratiquent-ils ? Pour quelles raisons certains ne pratiquent-ils aucune de ces activités ?

Rappelons que l'enquête a été réalisée en Décembre 1997-Janvier 1998, en face à face, auprès d'un échantillon de 2002 personnes, représentatif de la population âgée de 18 ans et plus. Les enquêtés ont été sélectionnés selon la méthode des quotas. Ces quotas (région, taille d'agglomération, âge, sexe, PCS) ont été calculés d'après les résultats du dernier recensement. Afin d'assurer la représentativité par rapport à la population nationale, un redressement a été effectué à partir des variables suivantes : âge-sexe, PCS et taille d'agglomération¹.

¹ Sur les caractéristiques techniques de l'enquête, on se reportera au document « *Premiers résultats de la vague de fin 1997-début 1998* », CREDOC, Mars 1998.

P R E M I E R E P A R T I E

**LES RELATIONS AVEC LES CAF,
LA SATISFACTION A L'ÉGARD DES SERVICES RENDUS
ET
QUELQUES OPINIONS SUR LE SYSTÈME DES PRESTATIONS FAMILIALES**

Les CAF (Caisses d'Allocations Familiales) sont en permanence confrontées -et le mouvement s'est accéléré ces dernières années- à de profondes évolutions : la diversification des allocations, la définition de nouvelles catégories d'allocataires, les modifications législatives des critères d'attribution de telle ou telle prestation rendent évidemment le traitement des dossiers de plus en plus complexe. Cette complexité est-elle perçue par les Français et par les allocataires eux-mêmes ? Quelles opinions portent-ils sur les Caisses et sur les services rendus ? Voilà autant de questions dont les réponses constituent, pour les CAF, des points de repère nécessaires pour améliorer la qualité de leurs rapports avec leur « clientèle », tout en respectant les objectifs sociaux comme les impératifs de gestion qui sont les leurs.

Quelques questions avaient déjà été posées sur ces sujets dans les vagues de début 1995 et 1996 de l'enquête « *Conditions de vie et Aspirations des Français* »¹. Celles-ci ont été reprises cette année afin d'en apprécier les évolutions ; elles concernent la fréquence des contacts des allocataires avec leur Caisse et les modes de contact utilisés (guichet, courrier, téléphone). Une des préoccupations des CAF est en effet d'adapter le mieux possible le service aux divers publics concernés. Mais, les interrogations portent également sur la satisfaction globale des prestataires vis-à-vis de leur Caisse, et sur leurs jugements sur certains des services offerts.

Ces données ne concernent bien évidemment que les **seuls allocataires** de prestations familiales. C'est la raison pour laquelle nous présenterons, au préalable, quelques éléments de cadrage général sur la population concernée.

Néanmoins, il nous est apparu intéressant de faire également le point cette année sur la perception qu'ont l'ensemble des Français, du système des prestations familiales et de sa complexité éventuelle. De fait, quelques questions sur ces sujets ont aussi été posées, cette fois à l'ensemble de la population.

Bien évidemment, ces différents thèmes ne sont pas traités ici de façon exhaustive. Ils donnent cependant des indications essentielles sur l'image du fonctionnement des CAF, et permettent de mettre en évidence quelques évolutions ou inflexions récentes de l'opinion.

¹ Cf. « Prestations sociales, allocations familiales et RMI », G. Hatchuel, A.D. Kowalski, Collection des rapports du Crédoc n°167, Janvier 1996. et « Opinions sur le système des Prestations Familiales et sur les Caisses d'Allocations Familiales », CREDOC, A. Dufour, G. Hatchuel, J.P. Loisel, Décembre 1996.

Section 1

Quelques éléments de cadrage général sur les allocataires de prestations familiales

L'enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français » n'a pas pour objet de comptabiliser avec précision le nombre de Français bénéficiant de prestations familiales ou d'allocation-logement ; elle permet néanmoins d'évaluer leur importance dans l'ensemble de la population, et d'en suivre l'évolution depuis une quinzaine d'années.

Au début 1998, 38% des Français déclarent toucher des prestations familiales ou de logement (Tableau 1). La proportion d'allocataires a suivi une courbe croissante jusqu'au début 1994 : alors qu'elle était de 31% en 1982, elle a gagné 10 points en douze ans. Depuis, on observe une certaine stabilisation du nombre de bénéficiaires de prestations, voire une légère diminution (-3 points entre 1994 et 1998, cf. Graphique 1).

Tableau 1

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

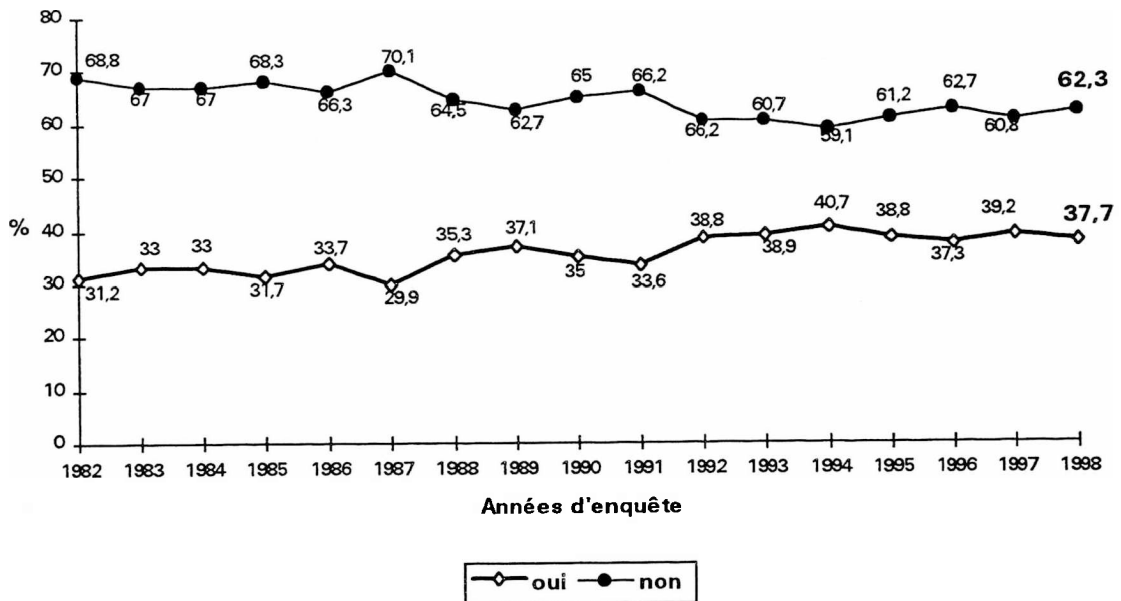
(en %)

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

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

Graphique 1

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



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

Les caractéristiques distinctives des allocataires sont évidemment largement comparables à celles mises en évidence les années précédentes. Deux spécificités prédominent toujours : les prestataires sont plus souvent des personnes ayant charge d'enfants, et leur situation financière et sociale est moins bonne que celle que l'on trouve dans l'ensemble de la population (tableau 2) :

- Plus des deux tiers des allocataires (68%) ont des enfants de moins de 20 ans à leur charge ; 38% ont un enfant de moins de 6 ans à charge. En corrélation directe avec cette présence d'enfants au foyer, les allocataires sont souvent âgés de 25 à 50 ans (71%).
- Le revenu des allocataires est relativement faible : 44% d'entre eux disposent, dans leur foyer, d'un revenu mensuel inférieur à 10 000 Francs (contre 38% en moyenne et 34% chez les non-allocataires). Les prestataires sont un peu plus souvent ouvriers, employés ou chômeurs, et locataires de leur logement (66% d'entre eux) ; 31% d'ailleurs résident en HLM-ILN. Les trois quarts d'entre eux déclarent s'imposer régulièrement des restrictions sur leur budget.

Tableau 2
Quelques caractéristiques distinctives des bénéficiaires de prestations familiales
(Début 1998)

		(en %)
	% chez les allocataires	Différence par rapport à l'ensemble de la population
Caractéristiques socio-démographiques		
. A au moins un enfant de moins de 20 ans à charge.....	67,6	+ 32,1
. A entre 25 et 49 ans	71,1	+ 24,1
. A au moins un enfant de moins de 6 ans à charge	37,5	+ 20,5
. Est locataire de son logement.....	66,3	+ 18,1
. Réside dans un HLM, ILN.....	30,6	+ 11,0
. Situation professionnelle : ouvrier	24,3	+ 8,0
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel inférieur à 10 000 Francs.....	44,4	+ 6,4
. Situation professionnelle : employé.....	22,2	+ 5,9
. Situation d'emploi : chômeur.....	17,4	+ 5,5
Quelques perceptions et sentiments		
. S'impose régulièrement des restrictions.....	74,5	+ 12,4
. Trouve ses dépenses de logement lourdes ou très lourdes	54,8	+ 10,5
. Pense que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes	66,4	+ 9,9

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 71,1% des allocataires de prestations familiales ont de 25 à 49 ans, soit 24 points de plus que la part représentée dans la population par cette tranche d'âge (les 25-49 ans représentent 47% de l'ensemble de la population).

Presque les deux tiers des allocataires (63%) touchent une allocation-logement, l'allocation personnalisée de logement (APL) ou l'ALS ; 7% reçoivent l'Allocation de Parent Isolé (API) ou le RMI (Tableau 3).

Tableau 3
Le pourcentage d'allocataires percevant une allocation logement et l'API ou le RMI
(Début 1998)

- Questions posées aux personnes bénéficiant de prestations familiales, soit 37,7% de la population -
 (en %)

Plus précisément, touchez-vous actuellement...	... une allocation-logement (*)	... l'allocation de Parent Isolé (API) ou le RMI
. Oui	62,5	7,2
. Non.....	37,4	92,8
. Ne sait pas	0,1	-
Total allocataires.....	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(*) Allocation-logement, allocation personnalisée de logement (APL) ou ALS

Ainsi, si l'on ramène ces données à l'ensemble de la population, on observe que¹ :

- 38 % des Français touchent des prestations familiales,
- 24 % touchent une allocation-logement, l'allocation personnalisée de logement (APL) ou l'ALS,
- 3 % perçoivent l'allocation de Parent Isolé (API) ou le RMI.

Les personnes qui touchent une allocation-logement ont un profil assez comparable à celui de l'ensemble des bénéficiaires de prestations familiales (elles représentent, il est vrai, près des deux tiers d'entre eux). Quelques-unes de leurs caractéristiques distinctives sont toutefois un peu plus prononcées, notamment en ce qui concerne² :

- leur logement : ce sont plus souvent encore des locataires et des personnes résidant en HLM, ILN.
- leurs caractéristiques socio-économiques : on trouve chez elles davantage encore de bas revenus, d'ouvriers, de chômeurs, et de personnes qui s'imposent des restrictions régulières sur leur budget.
- leurs charges de famille : 43 % ont un enfant en bas âge, contre 38 % de l'ensemble des allocataires.

En revanche, 45 % des bénéficiaires d'une allocation logement n'ont pas d'enfants à charge (contre 32 % de l'ensemble des allocataires). Il est vrai que parmi l'ensemble des allocataires qui n'ont pas d'enfants à charge, l'immense majorité (86 %) touche une allocation logement (tableau 4).

Les individus qui déclarent toucher le RMI ou l'API ont, quant à eux, un profil, bien entendu, beaucoup plus typé. Ils se caractérisent essentiellement par des situations sociales et financières très difficiles. Parmi eux, assez logiquement, on compte en majorité des individus disposant de faibles ressources, des chômeurs, des habitants de HLM et des personnes s'imposant des restrictions régulières. Les moins de 40 ans sont nettement sur-représentées dans ce groupe.

¹ Rappelons qu'il s'agit ici de données déclaratives.

² On trouvera en annexe 1 le tableau A1 donnant les caractéristiques distinctives des bénéficiaires d'une allocation-logement.

Tableau 4

**Le pourcentage d'allocataires touchant une allocation logement, l'API ou le RMI,
selon les charges familiales**

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 38 % de la population -

(en %)

	A au moins un enfant de moins de 20 ans à charge	N'a pas d'enfant de moins de 20 ans à charge	Ensemble des allocataires
Touche une allocation logement.....	52	86	62
Touche l'API ou le RMI.....	7	9	7

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : parmi les allocataires n'ayant pas d'enfant à charge, 86 % touchent une allocation logement, alors que pour l'ensemble des allocataires, 62 % perçoivent une allocation logement.

Section 2

Les contacts des allocataires avec leur CAF

Quels sont les moyens utilisés par les allocataires pour se mettre en relation avec leur CAF ? Utilisent-ils plutôt le téléphone, le courrier ou bien se rendent-ils eux-mêmes au guichet ? Certains groupes privilégient-ils tel ou tel mode de contact ? D'autre part, y a-t-il eu en deux ans, des évolutions dans ces choix et dans la fréquence des relations ?

Voilà les questions auxquelles cette section se propose d'apporter réponse. L'enquête visait en effet, précisément, à apprécier les liens pouvant exister entre la satisfaction que chacun exprime envers sa CAF et le type de contact qu'il privilégie pour se mettre en relation avec elle. Les allocataires ont ainsi été interrogés sur la fréquence et le type de leurs relations avec leur Caisse **sur les six derniers mois**¹. Cette période de référence, relativement courte, a été choisie intentionnellement : il s'agissait d'éviter de demander aux enquêtés un effort de mémorisation trop lourd, effort qui aurait pu conduire à accroître les éventuels oublis ou erreurs de déclaration si l'on s'était référé à une période encore plus conséquente.

Il en ressort que **sur six mois, 60% des allocataires ont contacté leur CAF**. Chaque semestre, plus de quatre prestataires sur dix la contactent par téléphone, un tiers par courrier et un même nombre se rend au guichet. Globalement, **les contacts apparaissent sensiblement plus fréquents qu'il y a deux ans** (cela concernait un allocataire sur deux en 1996).

Cette fréquence des contacts et leur diversification n'est évidemment pas sans lien avec l'effort soutenu mené ces dernières années par les CAF elles-mêmes : création de lignes directes permettant de contacter un interlocuteur privilégié, pré-accueil, postes spécialisés pour certains publics, installation de bornes d'informations interactives...

1 - Les contacts avec les CAF sont plus fréquents qu'il y a deux ans

La fréquence des contacts des allocataires avec leur CAF apparaît relativement élevée puisque l'on se réfère à une période relativement courte. C'est ainsi que **60% des**

¹ Rappelons que l'enquête a été effectuée en décembre 1997-janvier 1998. On recense donc les contacts qui ont eu lieu entre juillet 1997 et janvier 1998.

allocataires ont contacté au moins une fois leur CAF dans les six derniers mois, que ce soit par téléphone, par courrier ou en se rendant au guichet. De plus, près d'un allocataire sur deux a renouvelé sa démarche : 47% ont, en effet, contacté au moins deux fois leur CAF sur le dernier semestre (tableau 5).

En deux ans, la fréquence des contacts s'est fortement accrue : en 1996, 50% des allocataires avaient contacté leur CAF au cours des six derniers mois ; ils sont maintenant 60% à l'avoir fait. La progression provient en partie de l'accroissement des renouvellements des démarches (tableau 5).

Tableau 5

Les contacts avec les Caisses d'Allocations Familiales dans les six derniers mois

- Question posée aux allocataires, soit 38% de la population -

(en %)

	Début 1996	Début 1998	Evolution 1996-1998
. A contacté sa CAF :	49,6	59,6	+ 10
. Une seule fois.....	13,1	12,5	- 0,6
dont : * par téléphone.....	5,2	4,8	- 0,4
* par courrier	5,2	3,6	- 1,6
* au guichet.....	2,7	4,1	+1,4
. Au moins deux fois.....	36,5	47,1	+ 10,6
dont : * par téléphone uniquement.....	2,0	4,2	+2,2
* par courrier uniquement.....	3,1	2,3	- 0,8
* au guichet uniquement.....	2,0	4,2	+2,2
* par téléphone et courrier.....	10,6	11,8	+1,2
* par téléphone et guichet.....	7,1	9,5	+2,4
* par courrier et guichet.....	2,8	4,2	+1,4
* par les trois moyens.....	8,9	10,9	+2,0
. N'a pas contacté sa CAF	49,2	39,0	- 10,2
. Ne sait pas, non-réponse.....	1,2	1,4	+ 0,2
Total	100,0	100,0	-

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

La fréquence des interventions est assez fortement liée aux caractéristiques socio-démographiques des prestataires :

A- D'une part, elle est tributaire de la structure familiale

Les allocataires appartenant à des familles « standard » (quatre personnes au foyer, deux enfants de moins de 16 ans) figurent parmi ceux qui **contactent le moins leur CAF** : principaux bénéficiaires des allocations familiales *stricto sensu*, ils n'avaient à ce titre

aucune démarche particulière à effectuer jusqu'au début 1998. On sait en effet que les allocations familiales ont été mises sous conditions de ressources à partir du mois de Février 1998. Les veufs -comme les personnes de 60 ans ou plus et les retraités-, et les personnes les plus aisées (titulaires de hauts revenus, propriétaires de leur logement) sont également plus économes de contacts.

A l'inverse, ce sont les personnes répondant à des statuts familiaux que l'on peut qualifier de moins « normés » qui **fréquentent le plus leur Caisse**, à savoir les personnes séparées ou divorcées et celles vivant en concubinage ; les prestataires appartenant à des foyers de trois personnes, ceux dont le foyer compte un seul enfant sont également plus souvent en relation avec leur CAF.

Mais c'est aussi le cas des chargés de famille nombreuse (au moins trois enfants à charge) et des personnes ayant charge d'un enfant en bas âge.

Tableau 6
La fréquence des contacts avec sa CAF dans les six derniers mois
- Analyse selon quelques caractéristiques familiales -
(Début 1998)

	(en %)				
	A contacté sa CAF au moins une fois	dont : <i>Un seul contact</i> <i>Plusieurs contacts</i>		Aucun contact	Total (y compris Nsp)
• Statut matrimonial					
Célibataire	56,4	11,6	44,8	39,7	100,0
Marié(e),	59,6	13,8	45,8	39,8	100,0
Vit en concubinage	63,9	10,8	53,0	36,1	100,0
Séparé(e), divorcé(e)	69,2	11,9	57,2	30,9	100,0
Veuf(ve) (*)	38,8	11,2	27,7	53,6	100,0
• Nombre de personnes dans le logement					
Une	58,5	17,3	41,2	40,3	100,0
Deux	61,2	11,4	49,9	36,7	100,0
Trois	72,3	13,0	59,3	27,1	100,0
Quatre	56,9	10,9	46,0	41,8	100,0
Cinq et plus	54,6	12,2	42,4	43,8	100,0
• Nombre d'enfants de moins de 16 ans					
Aucun	51,9	13,1	38,8	45,4	100,0
Un	71,8	15,2	56,7	27,6	100,0
Deux	58,0	10,1	47,9	41,5	100,0
Trois et plus	64,7	11,7	53,0	34,4	100,0
• A au moins 1 enfant de moins de 6 ans	71,2	11,7	59,5	28,1	100,0
Ensemble	59,6	12,5	47,1	39,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(*) Echantillon de petite taille

B- D'autre part, elle dépend de trois caractéristiques socio-démographiques : le sexe, l'âge et le revenu (tableau 7)

Les **femmes** restent toujours plus nombreuses que les hommes à avoir contacté leur CAF dans les six derniers mois (62% pour les premières contre 56% des seconds), et aussi à l'avoir fait à plusieurs reprises. Néanmoins, on constate que l'écart observé en 1996 entre les hommes et les femmes s'atténue assez nettement cette année¹.

Les **individus âgés de 25 à 39 ans** sont parmi les plus « proches » de leur CAF (66% l'ont contactée au moins une fois). Leur taux de contacts multiples est d'ailleurs particulièrement élevé (55%, contre 47% en moyenne). Cette tranche d'âge correspond à une période charnière (modification de la structure familiale, naissances d'enfants, changement de logement,...) qui nécessite un certain nombre de démarches auprès de sa CAF, et notamment la constitution d'un dossier.

Les personnes âgées de 40 à 59 ans présentent un taux de contact assez fort, même s'il reste moins élevé que celui de leurs cadets (59%). Celles-ci n'effectuent cependant, plus souvent qu'en moyenne, qu'un seul contact avec leur Caisse, sans doute celui nécessaire à l'actualisation d'un dossier précédemment établi.

Le **niveau de revenus** semble également en partie conditionner les relations avec les Caisses. Les personnes disposant dans leur foyer de revenus assez modestes (revenu mensuel compris entre 6 000 et 10 000 Francs) sont nettement plus enclines que les autres à contacter leur CAF. D'ailleurs, plus les revenus sont élevés, moins on a tendance à se mettre en relation avec sa Caisse.

De façon conjointe au revenu, on peut noter que les propriétaires de leur logement ont moins de relations avec leur CAF que les locataires, qui multiplient, quant à eux, les contacts. Il en est de même pour les bénéficiaires d'une allocation-logement (APL, ALS) et surtout du RMI ou de l'API (83% de contacts).

Enfin, relevons que les contacts sont plus fréquents chez les employés et chez les personnes ayant été au chômage dans les douze derniers mois.

¹ 15 points en 1996, contre 6 en 1998.

Tableau 7
La fréquence des contacts avec sa CAF dans les 6 derniers mois
- Analyse selon quelques caractéristiques socio-démographiques -
(Début 1998)

	A	<i>dont :</i>			(en %)
	contacté sa CAF au moins une fois	<i>Un seul contact</i>	<i>Plusieurs contacts</i>	Aucun contact	Total (y compris Nsp)
• Sexe					
Homme.....	56,4	13,2	43,3	42,1	100,0
<i>dont : homme actif</i>	56,1	14,9	41,2	43,4	100,0
<i>homme inactif.....</i>	57,0	10,0	47,0	39,9	100,0
Femme.....	62,1	12,0	50,1	36,6	100,0
<i>dont : femme active.....</i>	59,1	11,8	47,3	41,0	100,0
<i>femme inactive.....</i>	64,3	12,2	52,1	33,4	100,0
• Age					
Moins de 25 ans.....	52,6	8,7	44,0	43,9	100,0
25-39 ans.....	66,2	11,3	54,9	33,2	100,0
40-59 ans.....	58,9	17,3	41,6	39,8	100,0
60 ans et plus.....	30,9	7,0	23,9	66,7	100,0
• Profession exercée					
Indépendant(1) (*).....	56,0	15,8	40,3	44,0	100,0
Cadre supérieur, profession intermédiaire	58,4	12,7	45,7	41,6	100,0
Employé.....	68,2	11,2	57,0	31,8	100,0
Ouvrier.....	62,9	14,0	48,9	35,9	100,0
Reste au foyer.....	61,6	14,1	47,5	36,9	100,0
Retraité (*).....	32,7	4,7	28,0	62,4	100,0
• Actif ayant été au chômage dans les 12 derniers mois	69,6	14,7	54,9	30,4	100,0
• Revenu mensuel du foyer					
Moins de 6000 Francs.....	62,7	13,8	48,9	35,4	100,0
6000-9999 Francs.....	69,3	8,7	60,6	30,2	100,0
10000-14999 Francs.....	62,7	17,7	45,0	34,5	100,0
15000-19999 francs.....	55,4	7,7	47,7	44,7	100,0
20000 Francs et plus.....	42,8	12,4	30,4	56,2	100,0
• Bénéficiaires de :					
L'allocation-logement, l'APL ou l'ALS.	64,6	12,0	52,5	34,6	100,0
Le RMI ou l'API (*).....	83,3	6,1	77,2	14,8	100,0
Ensemble.....	59,6	12,5	47,1	39,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

(*) Echantillon de petite taille

Tableau 8
La fréquence des contacts avec sa CAF dans les 6 derniers mois
 - Analyse selon quelques caractéristiques du logement -
(Début 1998)

	(en %)				
	A contacté sa CAF au moins une fois	dont : <i>Un seul contact</i> <i>Plusieurs contacts</i>		Aucun contact	Total (y compris Nsp)
• Statut d'occupation du logement					
Accédant.....	61,6	14,3	47,3	38,3	100,0
Propriétaire.....	49,7	13,0	36,8	48,2	100,0
Locataire.....	62,1	12,0	50,1	36,4	100,0
• Type de logement					
Pavillon.....	56,9	13,1	43,8	42,0	100,0
HLM, ILN.....	59,8	14,7	45,0	38,4	100,0
Autre immeuble.....	66,7	7,7	59,1	32,0	100,0
Ensemble.....	59,6	12,5	47,1	39,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Ainsi, en résumé, ce sont surtout les personnes séparées et divorcées ayant charge d'enfants, celles âgées de 25 à 39 ans, les employés, les chômeurs et les titulaires de revenus modestes qui contactent le plus leur CAF, soit au moins une fois (tableau 9), soit plusieurs fois par semestre. Les plus forts taux de contacts s'observent chez les bénéficiaires du RMI ou de l'Allocation de Parent Isolé.

Si globalement la fréquence des contacts a sensiblement augmenté entre 1996 et 1998 (+10 points sur la période), elle n'a pas touché tous les groupes d'allocataires de façon uniforme. **Les plus fortes hausses s'observent (tableau 9) chez les prestataires les moins concernés jusqu'à présent par les relations avec leur CAF : les familles « standard ».** C'est le cas, en effet, des personnes mariées, des foyers de trois ou quatre personnes, ayant un ou deux enfants à charge, et notamment de celles disposant de revenus conséquents (15 000 Francs mensuels et plus). Il est probable que **la mise sous condition de ressources des allocations familiales au début 1998** ait pu être à l'origine de cet accroissement des contacts¹. C'est probablement cet événement qui est aussi en partie à l'origine de l'augmentation des contacts en provenance des hommes, notamment des hommes actifs. Les contacts ont également augmenté assez fortement chez les familles ne comportant qu'un seul enfant.

On l'a vu précédemment, la hausse de la fréquence des contacts provient principalement de l'accroissement des renouvellements des démarches. Aussi, retrouve-t-on, parmi les

¹ Cette mise sous conditions de ressources s'est traduite en effet, au deuxième trimestre 1998, par l'envoi aux allocataires d'une nouvelle déclaration de ressources dont le renvoi devenait, de fait, obligatoire pour maintenir les droits aux allocations familiales

allocataires qui ont multiplié leurs relations avec leur Caisse (tableau 10), les mêmes groupes de populations que ceux cités ci-dessus ; d'autres s'y ajoutent néanmoins, notamment les titulaires de revenus plutôt modestes (compris entre 6 000 et 10 000 francs).

Tableau 9
Les groupes pour lesquels les taux de contact avec leur CAF
ont progressé plus qu'en moyenne

	(en %)	
	Début 1998	Evolution 1996/1998
A eu au moins un contact semestriel avec sa CAF		
A un seul enfant à charge.....	72	+20
A deux enfants à charge	58	+16
Homme.....	56	+15
dont : homme actif.....	56	+17
Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel compris entre 15 000 et 20 000 F.....	55	+15
Ouvrier	63	+14
Marié	60	+13
Employé.....	68	+13
Ensemble des allocataires.....	60	+10

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

Exemple de lecture : au début 1998, 72% des allocataires ayant 1 seul enfant à charge ont contacté au moins une fois leur CAF dans les 6 mois, soit 20 points de plus qu'en 1996, alors que la progression moyenne des contacts a été de +10 points sur l'ensemble des allocataires dans la même période.

Tableau 10
Les groupes pour lesquels les taux de contact multiples avec leur CAF
ont progressé plus qu'en moyenne

	(en %)	
	Début 1998	Evolution 1996/1998
A eu au moins deux contacts semestriels avec sa CAF		
Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel compris entre 15 000 et 20 000 F.....	48	+23
A un seul enfant à charge	57	+18
A deux enfants à charge	48	+18
Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel compris entre 6 000 et 10 000 F.....	61	+17
Employé.....	57	+17
A trois enfants ou plus à charge	53	+16
25 - 39 ans	55	+15
Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	46	+14
Marié	46	+13
Homme.....	43	+12
Ensemble des allocataires.....	47	+10

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

Exemple de lecture : au début 1998, 48% des allocataires ayant 2 enfants à charge ont contacté au moins deux fois leur CAF dans les 6 mois, soit 18 points de plus qu'en 1996, alors que la progression moyenne des contacts multiples a été de +10 points sur l'ensemble des allocataires dans la même période.

En résumé, retenons que les contacts des allocataires avec leur CAF ont été nettement plus fréquents qu'il y a deux ans. Ils touchent désormais des catégories de populations moins concernées qu'auparavant, même si les catégories les plus modestes -ou confrontées aux difficultés- figurent toujours parmi celles qui contactent le plus souvent leur Caisse.

2 - Les différents modes de contacts avec les CAF

Le **téléphone** reste, cette année encore, le mode de contact privilégié par les allocataires pour se mettre en relation avec leur CAF : 41 % l'ont utilisé au moins une fois au cours des six derniers mois, et 26 % ont procédé ainsi deux fois ou plus (tableau 11).

Les **contacts par courrier** et les déplacements au **guichet** ont néanmoins été pratiqués chacun par un tiers des prestataires. Ils sont un peu moins renouvelés que les communications téléphoniques (respectivement par 17 % et 19 % des allocataires).

Tableau 11

La fréquence de contact avec sa Caisse d'Allocations Familiales (début 1998)

- champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

	Avez-vous contacté votre CAF au cours des 6 derniers mois ?			(en %)
	Par téléphone	Par courrier	En se rendant au guichet	
. Oui, une fois.....	15,5	16,4	13,5	} 41,2
. Oui, de 2 à 5 fois	18,6	14,7	15,5	
. Oui, plus de 5 fois.....	7,1	2,2	3,5	
. Non	57,7	65,5	66,2	} 33,3
. Ne sait pas	1,1	1,2	1,3	
Total	100,0	100,0	100,0	} 32,5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Deux modes de contact ont progressé de façon importante entre 1996 et 1998 (tableau 12) : les déplacements au guichet d'une part (+ 9 points en deux ans), et les contacts téléphoniques d'autre part (+ 7 points). La fréquence des déplacements au guichet rejoint ainsi en nombre celle des courriers, ce qui apparaît remarquable compte tenu des contraintes que cela impose : disponibilité, attente, trajet,...

La nature ou le type de démarche à l'origine du contact influe, à n'en pas douter, sur le choix du mode de communication avec sa CAF : selon que l'intéressé a besoin d'un simple complément d'information ou qu'à l'inverse sa demande est plus spécifique (obtention d'un document, d'un formulaire...), il s'orientera plutôt vers l'une ou l'autre des possibilités offertes.

Tableau 12

L'évolution des contacts avec sa CAF entre 1996 et 1998

- champ :: ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

		(en %)	
	Début 1996 ⁽¹⁾	Début 1998	Evolution 1996-1998
A contacté sa CAF au moins une fois dans les six derniers mois :			
* par téléphone.....	33,9	41,2	+ 7,3
* par courrier.....	30,6	33,3	+ 2,7
* au guichet.....	23,6	32,5	+ 8,9

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

⁽¹⁾ On trouvera les données détaillées du début 1996 en annexe, tableau A2.

On a déjà noté, chez les allocataires ayant récemment contacté leur CAF, une sur-représentation relative des personnes de 25 à 39 ans, des employés, des chômeurs, ainsi que des titulaires de revenus assez modestes (6 000-10 000 francs mensuels). Ces caractéristiques se retrouvent ici aussi quel que soit le mode de contact utilisé.

Mais, au-delà de ces invariants socio-démographiques, chaque mode de contact semble attirer un certain « public », plus ou moins déterminé par ses caractéristiques socio-culturelles.

Un public assez similaire pour le téléphone et le courrier ...

Près de la moitié des allocataires ayant téléphoné à leur Caisse ont au moins un enfant de moins de 6 ans à charge. Par ailleurs, les personnes de 25 à 39 ans utilisent plus fréquemment le téléphone pour contacter leur CAF ; c'est notamment le cas des femmes de cet âge (tableau 13).

Tableau 13

**Quelques caractéristiques distinctives des allocataires ayant téléphoné à leur CAF
au cours des six derniers mois (41 % des allocataires)**

(en %)

	% du groupe au sein de l'ensemble des allocataires ayant téléphoné à leur CAF	Ecart par rapport à l'ensemble des allocataires
A un enfant de moins de 6 ans à charge.....	47	+10
Employé	27	+5
Est âgé de 25 à 39 ans.....	53	+6
<i>dont : femme de 25 à 39 ans.....</i>	<i>33</i>	<i>+5</i>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 47% des allocataires ayant téléphoné à leur CAF au cours des 6 derniers mois ont au moins un enfant de moins de 6 ans, alors que ce groupe représente 37% de l'ensemble des allocataires.

En deux ans, les **hommes** ont largement accru leur recours au téléphone ; ils sont devenus désormais presque autant utilisateurs de ce mode de contact que les femmes (+13 points, contre +7 en moyenne). C'est le cas également de certains groupes de populations plus **aisés** : les cadres supérieurs, professions intermédiaires (+10 points) et les titulaires de revenus plutôt élevés (+14 points pour ceux disposant de 15 000 à 20 000 francs mensuels), nous en avons déjà évoqué les raisons les plus probables (mise sous condition de ressources des allocations familiales). Les employés également ont davantage eu recours au téléphone pour contacter leur CAF.

Tableau 14

**Les groupes pour lesquels les taux de contact téléphonique avec leur CAF
ont progressé plus qu'en moyenne**

(en %)

	Début 1998	Evolution 1996/1998
Revenu mensuel du foyer compris entre 15 000 et 20 000 Francs.....	41	+14
Homme	40	+13
<i>dont : homme actif.....</i>	<i>42</i>	<i>+14</i>
A au moins un enfant de moins de 6 ans.....	52	+12
Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	42	+10
Employé	50	+10
Ensemble des allocataires.....	41	+ 7

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 40% des hommes allocataires ont téléphoné à leur CAF au cours des 6 derniers mois, soit 13 points de plus qu'en 1996, contre +7 en moyenne chez l'ensemble des allocataires dans la même période.

... mais écrire à sa CAF paraît aussi être un mode de contact davantage privilégié par les cadres et les diplômés

Les allocataires ayant correspondu par lettre avec leur CAF présentent un profil assez proche de ceux qui l'ont contactée par téléphone. Ils disposent cependant de caractéristiques socio-culturelles plus « favorables » : on recense en effet, parmi eux, davantage de cadres supérieurs, professions intermédiaires et de titulaires d'un diplôme du supérieur (tableau 15). Les diplômés ont vraisemblablement une plus grande aptitude à l'écriture. En outre, cette procédure permet un certain allègement des contraintes liées à d'autres moyens de contacts (nécessité d'être disponible pendant les horaires d'ouverture, déplacements à effectuer, attente ...).

Les chômeurs sont également un peu plus présents dans ce groupe. Peut-être écrire à leur CAF est-il pour eux plus fréquent dans la mesure où cela s'intègre dans un ensemble d'autres courriers correspondant à diverses démarches de recherche d'emploi. On peut aussi penser que les contacts épistolaires sont des procédures « revalorisantes », constituant un frein psychologique à une certaine disqualification sociale.

Tableau 15

**Quelques caractéristiques distinctives des allocataires ayant écrit à leur CAF
au cours des six derniers mois (33 % des allocataires)**

(en %)

	% du groupe au sein de l'ensemble des allocataires ayant écrit à leur CAF	Ecart par rapport à l'ensemble des allocataires
A un enfant de moins de 6 ans à charge.....	47	+10
Chômeur.....	25	+8
Est âgé de 25 à 39 ans.....	54	+7
Revenu mensuel du foyer compris entre 6 000 et 10 000 francs.....	29	+7
Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	22	+6
Est diplômé du supérieur.....	21	+4
Employé.....	26	+4

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1996

Exemple de lecture : 47 % des allocataires ayant écrit à leur CAF au cours des 6 derniers mois ont au moins un enfant de moins de 6 ans, alors que ce groupe représente 37 % de l'ensemble des allocataires.

Les hommes, notamment les hommes actifs, les cadres, les personnes d'âge mûr (40-60 ans) et les allocataires plutôt aisés (revenu mensuel du foyer compris entre 15 000 et 20 000 francs) ont vu, en deux ans, leur recours à la communication écrite avec leur CAF progresser sensiblement. A l'exception des cadres, ces différents groupes de populations utilisent néanmoins ce mode de contact avec une fréquence tout à fait comparable à la moyenne des allocataires.

Tableau 16

Les groupes pour lesquels les taux de contact par courrier ont progressé plus qu'en moyenne
(en %)

	Début 1998	Evolution 1996/1998
Revenu mensuel du foyer compris entre 15 000 et 20 000 Francs.....	35	+ 12
Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	44	+ 12
Homme	31	+ 5
dont : homme actif.....	32	+ 8
A au moins un enfant de moins de 6 ans.....	42	+ 7
Est âgé de 40 à 60 ans.....	33	+ 5
Ensemble des allocataires.....	33	+ 3

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 31 % des hommes allocataires ont écrit à leur CAF au cours des 6 derniers mois, soit 5 points de plus qu'en 1996, contre +3 en moyenne chez l'ensemble des allocataires dans la même période.

Les plus défavorisés se déplacent davantage au guichet

Les allocataires qui se rendent au guichet de leur Caisse ont un profil un peu différent des partisans du recours au téléphone ou au courrier : ils se trouvent manifestement dans une situation matérielle et financière plus difficile qu'en moyenne¹. Sont ainsi sur-représentés ici : les foyers aux revenus mensuels modestes, les chômeurs et les locataires ou personnes logées gratuitement (tableau 17). D'ailleurs, figurent parmi eux nombre de bénéficiaires d'une allocation-logement (APL, ALF ou ALS).

Les bénéficiaires du RMI ou de l'API sont également plus nombreux qu'en moyenne à se déplacer au guichet.

Enfin, on compte ici davantage de femmes, notamment des jeunes femmes, plus souvent inactives. Il est vrai que le déplacement au guichet d'une Caisse est une démarche qui nécessite une certaine disponibilité. On observe néanmoins qu'entre 1996 et 1998, ce sont les femmes actives qui ont le plus accru leurs déplacements aux guichets des CAF². Malgré cela, elles restent toujours moins nombreuses que les inactives à se déplacer.

¹ Notons d'ailleurs que, ceci expliquant cela, certaines CAF ont mis en place des postes spécialisés dans l'accueil de certains publics défavorisés.

² Ceci n'est peut-être pas sans rapport avec l'accroissement des bénéficiaires de l'APE.

Tableau 17

Quelques caractéristiques distinctives des allocataires s'étant rendus au guichet de leur CAF
au cours des 6 derniers mois (33% des allocataires)

	(en %)	
	% du groupe au sein de l'ensemble des allocataires s'étant rendus au guichet de leur CAF	Ecart par rapport à l'ensemble des allocataires
Touche une allocation-logement, l'APL, ou l'ALS.....	77	+15
Est locataire, ou logé gratuitement.....	79	+13
Chômeur.....	27	+10
Dispose, dans son foyer, de moins de 6 000 F/mois....	32	+9
Touche le RMI ou l'API.....	14	+7
Femme.....	63	+6
<i>dont : femme de moins de 40 ans.....</i>	43	+7
<i>femme inactive.....</i>	39	+6
Employé.....	27	+5
Ouvrier.....	28	+4

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998

Exemple de lecture : 77% des allocataires s'étant rendus au guichet de leur CAF au cours des 6 derniers mois touchent une allocation-logement, alors que dans l'ensemble, 62% des allocataires perçoivent cette allocation.

Dans quasiment tous les groupes de population, on observe une progression des déplacements aux guichets des CAF, même si l'ampleur des hausses n'est pas la même partout. On notera un accroissement particulièrement fort chez les personnes qui, déjà, utilisaient de façon courante ce mode de contact, c'est-à-dire **les allocataires les plus défavorisés** (bas revenus, non-diplômés, ...).

Le contact au guichet, pour les plus défavorisés, constitue sûrement un moyen d'appuyer sa demande par une présence physique, souvent perçue comme plus concrète, et peut-être traduisant une plus grande urgence qu'un simple coup de téléphone ou une lettre. Il est probablement lié aussi à l'importance que les prestations constituent dans le budget des plus modestes des allocataires.

A l'inverse, les prestataires qui recourent le moins à ce type de relations -les diplômés, les hauts revenus, les cadres- n'ont guère évolué sur ce point en deux ans.

Tableau 18

Les groupes pour lesquels les taux de déplacements au guichet ont progressé plus qu'en moyenne
(en %)

	Début 1998	Evolution 1996/1998
Employé.....	39	+16
Femme.....	36	+10
<i>dont : femme active.....</i>	33	+12
Revenu mensuel du foyer inférieur à 6 000 Francs.....	46	+12
A au moins un enfant de moins de 6 ans.....	36	+12
Non-diplômé ou diplôme de niveau BEPC.....	35	+11
Ouvrier.....	37	+10
Ensemble des allocataires.....	33	+ 9

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 39% des employés se sont rendus à leur CAF au cours des 6 derniers mois, soit 16 points de plus qu'en 1996 (contre +9 en moyenne chez l'ensemble des allocataires, dans la même période).

Tableau 19

Proportion d'individus ayant contacté leur CAF dans les 6 derniers mois

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(en %)

	A téléphoné à sa CAF	A écrit à sa CAF	S'est rendu à sa CAF	A contacté sa CAF au moins 1 fois
• Sexe				
Homme.....	39,9	31,2	27,6	56,4
dont : homme actif.....	41,8	31,6	23,0	56,1
homme inactif.....	36,5	30,5	35,6	57,0
Femme.....	42,2	34,8	36,3	62,1
dont : femme active.....	41,5	34,8	32,5	59,1
femme inactive.....	42,7	34,8	39,1	64,3
• Age				
Moins de 25 ans.....	41,4	26,3	38,1	52,6
25-39 ans.....	46,8	38,3	34,3	66,2
40-59 ans.....	36,5	33,2	30,4	58,9
60 ans et plus.....	22,4	12,1	16,0	30,9
• Profession exercée				
Indépendant (1).....	40,7	29,7	24,6	56,0
Cadre supérieur, profession intermédiaire	42,0	44,0	21,2	58,4
Employé.....	50,1	39,4	39,0	68,2
Ouvrier.....	39,2	31,7	36,8	62,9
Reste au foyer.....	42,9	31,8	33,9	61,6
Retraité.....	21,1	17,8	18,9	32,7
• Actif ayant été au chômage dans les 12 derniers mois.....	50,9	41,4	41,9	69,6
• Diplôme				
Aucun-CEP.....	33,7	27,4	34,0	55,3
BEPC, technique inférieur au Bac.....	43,3	32,8	35,8	62,3
BAC, technique niveau Bac.....	42,9	34,3	30,6	56,3
Supérieur.....	43,2	40,8	24,0	61,5
• Revenu mensuel du foyer				
Moins de 6000 Francs.....	42,2	30,4	45,6	62,7
6000-9999 Francs.....	44,8	44,4	38,6	69,3
10000-14999 Francs.....	44,2	31,6	30,4	62,7
15000-19999 francs.....	41,0	34,9	23,9	55,4
20000 Francs et plus.....	32,4	27,2	16,3	42,8
• Bénéficiaires de :				
L'allocation-logement, l'APL ou l'ALS.	43,7	35,0	40,3	64,6
Le RMI ou l'API.....	59,4	49,8	63,2	83,3
Ensemble des allocataires.....	41,2	33,3	32,5	59,6

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 56,4% des hommes ont contacté au moins une fois leur CAF ces 6 derniers mois ; 39,9% l'ont contacté par téléphone, 31,2% par écrit et 27,6% se sont déplacés au guichet.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

Au total, âge, revenus et niveau socio-culturel induisent en partie le choix du mode de contact (tableau 19) :

- * Les titulaires de bas revenus et les moins de 25 ans privilégient relativement plus la **visite directe à la CAF**. C'est le cas aussi des bénéficiaires d'une allocation logement ou du RMI et de l'API.
- * Les employés et les 25-40 ans préfèrent davantage avoir recours **au téléphone**.
- * **Ecrire à la CAF** est relativement plus le choix de diplômés du supérieur et des cadres.

Néanmoins, on peut constater que **les trois modes de contacts sont souvent utilisés de manière complémentaire** (graphique 2), sans doute selon le type de démarches à effectuer.

Le graphique ci-dessous synthétise les différentes combinaisons possibles entre les trois sortes de démarches effectuées par les allocataires. On constate ainsi que **18% d'entre eux ont utilisé les trois modes à la fois au cours des six derniers mois**. Cette proportion reste identique à celle observée en 1996.

Un cinquième des allocataires ayant eu récemment des relations avec leur Caisse ont utilisé la combinaison « téléphone-courrier » ; une bonne partie a eu recours au téléphone exclusivement (15%).

En revanche, une proportion moins importante (13%) s'est seulement rendue au guichet de sa Caisse sans avoir utilisé les autres moyens de communication, et 11% n'ont procédé que par courrier.

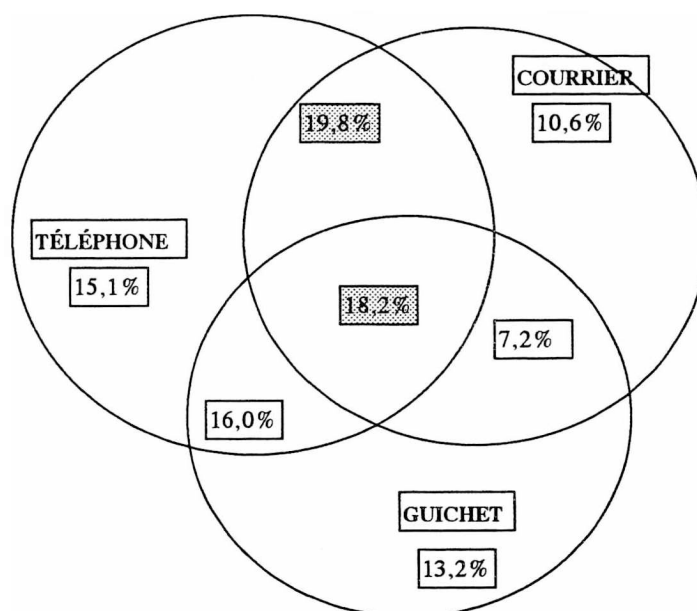
Relevons, enfin, deux évolutions intéressantes :

- **Une baisse des contacts exclusifs par courrier.** La part des allocataires qui n'ont procédé qu'ainsi est passée de 17% à 11% en deux ans.
- **Une hausse de la fréquence des déplacements aux guichets des CAF.** Utiliser exclusivement ce mode de contact est devenu un peu plus courant (la progression est de 4 points). La combinaison « téléphone-guichet » semble être également un peu plus pratiquée (16%, soit +2 points par rapport à 1996).

Graphique 2

Type de contact utilisé dans les relations avec sa CAF (début 1998)

- Champ : Allocataires ayant contacté leur CAF au cours des 6 derniers mois, soit 60% des allocataires-



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Guide de lecture : Sur l'ensemble des allocataires ayant contacté au moins une fois leur CAF au cours des 6 derniers mois, 18,2% ont utilisé les trois modes de contact (téléphone, courrier, guichet) ; 19,8% ont utilisé le téléphone et le courrier uniquement ; 13,2% se sont exclusivement rendus sur place.

Les allocataires qui ont utilisé **les trois modes de contact** au cours des six derniers mois connaissent une situation financière et sociale plutôt difficile (titulaires de bas revenus, faiblement diplômés), et près de 80% d'entre eux touchent une allocation-logement (contre 62% de l'ensemble des prestataires) ; 18% touchent le RMI ou l'API (contre 7% en moyenne). Ce sont plus souvent des employés et des jeunes.

A l'inverse, l'utilisateur exclusif du **courrier** se caractérise par le fait qu'il appartient à un milieu socio-culturel élevé (cadre, diplômé du supérieur). Il en est de même pour l'utilisateur de la combinaison « téléphone-courrier », auquel se joignent les allocataires mariés, ayant deux enfants à charge, dont au moins un en bas âge.

L'utilisateur exclusif du **téléphone** est marié, vit en pavillon, plutôt dans des petites communes ; il est âgé de 40 à 59 ans, est plus souvent un homme actif. Son foyer dispose de revenus moyens-hauts (compris entre 10 000 et 20 000 francs par mois).

Enfin, les utilisateurs exclusifs du **guichet** se distinguent par le fait qu'ils sont non-diplômés, vivent plutôt en HLM, et ont de petits revenus. Un tiers d'entre eux sont ouvriers. On y trouve également bon nombre de chômeurs. Et près de 40% d'entre eux résident dans des grosses agglomérations de province.

Section 3

La satisfaction à l'égard des CAF

1 - Les allocataires sont majoritairement satisfaits de leur CAF

Les allocataires de prestations familiales ou de logement sont majoritairement **satisfaits des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales** : c'est le cas de 68 % d'entre eux. 20 % s'en déclarent même « très » satisfaits (tableau 20).

Cependant, le nombre d'allocataires « insatisfaits » s'est accru ces deux dernières années. Les mécontents représentent désormais plus d'un quart des prestataires : 27 %, contre 21 % en 1996. L'amélioration qui était intervenue entre 1995 et 1996 s'est donc « effacée » depuis.

Remarquons en même temps que le nombre de personnes ne se prononçant pas sur cette question a diminué (5 %, contre 10 % en début 1996). Comme si l'on assistait à un « transfert » des non-répondants vers les « insatisfaits ». Aujourd'hui, ceux qui ne portent aucun jugement sont principalement (à 78 %) des prestataires qui n'ont pas contacté leur CAF depuis six mois.

Tableau 20

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

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

	(en %)				
	Début 1995		Début 1996		Début 1998
					Différence 1996/1998
. Très satisfait.....	17,7	} 65,6	19,9	} 69,5	19,7
. Assez satisfait.....	47,9		49,6		47,8
. Peu satisfait.....	15,9	} 25,7	12,7	} 20,8	15,1
. Pas du tout satisfait	9,8		8,1		12,3
. Ne sait pas.....	8,6		9,7		5,1
Total.....	100,0		100,0		100,0

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

L'insatisfaction s'est davantage accrue dans les classes moyennes et supérieures

Si l'insatisfaction globale a progressé de 7 points en deux ans, elle a évolué plus vite encore dans certains groupes de population : c'est dans les catégories moyennes ou supérieures que l'augmentation du nombre de mécontents s'est faite le plus sentir (employés, cadres, diplômés du supérieur, personnes disposant de revenus moyens), de même que chez les jeunes et les hommes actifs. Bien des éléments ont pu jouer, mais on ne peut pas ne pas rapprocher cette évolution de la mise sous conditions de ressources des allocations familiales qui est intervenue au début 1998.

Tableau 21
Les catégories où l'insatisfaction s'est le plus accrue entre 1996 et 1998

	(en %)		
	Début 1996	Début 1998	Evolution 1996-1998
Homme actif	18,9	31,3	+12,4
Employé	21,2	32,9	+11,7
Revenu global du foyer compris entre 6 et 15 000 F/mois.	22,4	33,8	+11,4
Diplômé du supérieur.....	16,3	25,9	+9,6
Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	16,0	25,4	+9,4
Moins de 40 ans.....	22,9	32,1	+9,2
Ensemble des allocataires	20,8	27,4	+6,6

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

Exemple de lecture : 32,9 % des employés se disent, au début 1998, insatisfaits des services rendus par leur CAF, soit 11,7 points de plus qu'en 1996.

Les « insatisfaits » sont plutôt, en termes relatifs, des allocataires jeunes, de plus en plus souvent issus de catégories moyennes : même si les ouvriers sont toujours relativement critiques, les employés et les titulaires de revenus moyens le sont désormais tout autant. Il reste que même dans ces groupes de population, le mécontentement est minoritaire : il ne concerne jamais plus d'un tiers d'entre eux.

Tableau 22
Les catégories dans lesquelles la proportion d'allocataires insatisfaits est la plus élevée (début 1998)

	(en %)
Dispose, dans son foyer, de 6 000 à 15 000 F/mois.....	33,8
Vit dans un HLM, ILN	33,1
Employé	32,9
Ouvrier.....	32,5
Est âgé de moins de 40 ans	32,1
Homme actif.....	31,3
Ensemble des allocataires	27,4

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1996.

Exemple de lecture : 32,9 % des allocataires employés sont insatisfaits des services de leur CAF, contre 27,4 % de l'ensemble des allocataires.

La satisfaction est très liée à la fréquence des contacts avec sa CAF.

Non seulement les **allocataires ayant contacté** récemment leur CAF s'expriment davantage sur le sujet, mais ils **se montrent plus critiques** : 35% au total marquent leur insatisfaction globale (contre 27% en moyenne et 15% chez ceux qui n'ont eu aucun contact avec leur CAF depuis six mois). A l'inverse, 74% de ceux qui n'ont eu aucune relation directe avec leur Caisse se disent satisfaits des services rendus (tableau 23).

Les différences entre les deux groupes de population reposent sans doute sur le fait que tout contact est doublement facteur de « risques » :

- D'abord, parce que s'il y a prise de contact, c'est souvent parce qu'il existe un problème à régler, une demande à formuler ou une information à obtenir.
- Ensuite, parce que toute démarche peut générer son lot de déceptions, d'attentes, de complications, qui peuvent devenir autant de « problèmes » mal vécus.

Qu'à peine plus de 35% des personnes potentiellement confrontées à ces « risques » se déclarent au final insatisfaites semble donc indiquer que dans l'ensemble, les CAF ont un fonctionnement plutôt efficace aux yeux des allocataires.

En 1998, **le taux d'insatisfaction est quasiment identique quel que soit le mode de contact** choisi pour se mettre en relation avec sa CAF -en 1996, il s'accroissait avec l'intensité de la « relation physique » avec la CAF¹-. Cette homogénéisation de l'insatisfaction résulte en réalité de la progression importante du nombre d'insatisfaits parmi ceux qui ont utilisé le courrier ou le téléphone (respectivement +6 et +3 points), et de la petite baisse intervenue en deux ans chez ceux qui se rendent au guichet.

¹ Voir « Opinions sur le système des Prestations Familiales et sur les Caisses d'Allocations Familiales », CREDOC, Décembre 1996, déjà cité.

Tableau 23
La satisfaction globale des services rendus, selon les contacts effectués
avec sa CAF (début 1998)

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 38 % de la population -

(en %)

	Ensemble des allocataires	A contacté au moins une fois sa CAF (1)	N'a pas contacté sa CAF (1)	A téléphoné à sa CAF	A écrit à sa CAF	S'est rendu au guichet de sa CAF
. Satisfait	67,5	63,7	74,4	62,2	62,5	60,0
. Pas satisfait.....	27,4	35,1	15,4	36,3	36,5	39,2
. Ne sait pas.....	5,1	1,2	10,2	1,5	1,0	0,8
Total.....	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(1) Il s'agit des contacts effectués dans les six derniers mois.

L'insatisfaction est plus forte chez les bénéficiaires du RMI ou de l'API

Percevoir l'Allocation de Parent Isolé (API) ou le RMI contribue à l'expression d'une insatisfaction plus forte qu'en moyenne : 37% des bénéficiaires de ces prestations se déclarent « insatisfaits » de leur CAF (tableau 24). Toucher l'API ou le RMI est certainement révélateur d'une situation personnelle difficile qui conduit probablement à une exigence plus aiguë envers l'organisme payeur.

En tout état de cause, le constat formulé ici est très lié au précédent : 83% des bénéficiaires de l'API ou du RMI, on l'a vu, ont contacté au moins une fois leur CAF ces six derniers mois (contre 60% des allocataires en moyenne). Il n'empêche que les prestataires de ces deux allocations sont encore en grande majorité (à 60%) satisfaits des services rendus par leur Caisse.

Tableau 24
La satisfaction globale des services rendus, selon le type d'allocations perçues
(début 1998)

(en %)

	Ensemble des allocataires	dont :	
		Touche une allocation- logement, l'APL ou l'ALS	Touche l'API ou le RMI
. Satisfait	67,5	68,6	59,7
. Pas satisfait.....	27,4	28,7	37,2
. Ne sait pas.....	5,1	2,7	3,1
Total.....	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(1) Il s'agit des contacts effectués dans les six derniers mois.

En tout état de cause, le sentiment d'insatisfaction vis-à-vis de sa CAF va de pair avec ce qu'on appellera un **état d'esprit général de mécontentement**, que ce soit à l'égard de ses conditions de vie, de la société ou du système des prestations familiales (tableau 25) :

- Ainsi, parmi les « insatisfaits », on compte davantage d'allocataires jugeant « très mauvais » le fonctionnement de la justice française (40 %, contre 29 % chez l'ensemble des allocataires) ou considérant que la société doit se transformer profondément par des « réformes radicales » (45 %, + 7 points par rapport à la moyenne).
- Plus nombreux sont ceux qui ne trouvent pas satisfaisant leur cadre de vie quotidien (28 %, contre 19 % en moyenne) ou qui estiment que leur niveau de vie personnel s'est détérioré ces dix dernières années (47 % le pensent, contre 39 % en moyenne).
- Enfin, les allocataires insatisfaits des services de leur CAF jugent à 74 % que les prestations familiales sont globalement insuffisantes (contre 66 % chez l'ensemble des allocataires) ; ils portent également un regard plus négatif sur la complexité du système d'aides à la famille.

On observe, toutefois, que ces écarts de jugement entre les allocataires insatisfaits et l'ensemble des prestataires semblent légèrement s'atténuer par rapport à 1996 : les populations les moins critiques d'une manière générale (catégories moyennes ou aisées) ont, cette année, accru leur sentiment d'insatisfaction à l'égard des CAF.

Il convient cependant de rappeler que, quelle que soit leur situation, les allocataires restent en majorité satisfaits des services globalement rendus par leur CAF.

Tableau 25
Quelques opinions sur-représentées chez les allocataires globalement insatisfaits
des services de leur CAF
 (27% des allocataires)

(en %)

Opinions sur les prestations et sur les CAF		
Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits	66	+ 19
Pense que le système des Prestations Familiales devrait être moins complexe.....	64	+ 11
Tout à fait d'accord avec l'idée qu'il est difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales	56	+ 11
Pense que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes	74	+ 8
Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas assez la situation des allocataires.....	47	+ 6
Autres opinions		
Trouve que la justice en France fonctionne très mal.....	40	+ 11
N'est pas satisfait de son cadre de vie quotidien.....	28	+ 9
Est inquiet ¹	36	+ 8
Estime que son niveau de vie personnel va moins bien depuis 10 ans....	47	+ 8
Souhaite que la société française se transforme profondément par des réformes radicales	45	+ 7

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 74% des allocataires insatisfaits des services de leur CAF trouvent que les prestations familiales sont insuffisantes, soit 8 points de plus que dans l'ensemble des allocataires.

L'insatisfaction chez les allocataires ayant eu récemment un contact avec leur CAF

Si l'on ne s'intéresse qu'aux seuls allocataires ayant eu un contact récent avec leur CAF (ceux pour lesquels le taux d'insatisfaction exprimé est maximal), les principaux critères socio-démographiques de variations restent les mêmes : alors que le taux d'insatisfaction moyen chez les allocataires concernés est de 35%, il est de 40% chez les ouvriers et les moins de 40 ans (46% chez les moins de 25 ans), de 39% chez les employés et les titulaires de revenus compris entre 6.000 et 10 000 Francs (ou entre 10 000 et 15 000 Francs mensuels), de 41% chez les professions intermédiaires et chez les hommes actifs, et de 42% pour les habitants de HLM.

¹ L'indicateur d'inquiétude du CREDOC prend en compte quatre sujets différents : risque d'une maladie grave, risque d'un accident de la route, risque d'une agression dans la rue et risque d'un accident de centrale nucléaire. Le taux dont il est question ici correspond au pourcentage d'individus déclarant éprouver de l'inquiétude, pour eux ou pour leurs proches, face à **chacun** des quatre sujets retenus (cumul des quatre domaines).

D'autre part, le mécontentement s'avère d'autant plus fort (46%) que l'on a utilisé à la fois les trois modes de contact (téléphone, courrier, guichet) dans les six derniers mois. Ainsi, l'on peut être en droit de penser que le recours aux trois moyens de communication à la fois est proportionnel à la difficulté éprouvée par les allocataires pour résoudre leur problème ou obtenir réponse à leurs questions.

Soulignons une fois de plus ici que les variations catégorielles restent, en fait, relativement faibles, la satisfaction restant toujours largement majoritaire. Néanmoins, l'observation des groupes ou opinions nettement sur-représentés chez les insatisfaits des services de leur CAF, alors qu'ils l'ont contactée récemment, met en évidence que (tableau 26) :

- * **On est un peu plus insatisfait quand on s'est récemment rendu au guichet de sa CAF** : parmi les allocataires ayant contacté leur Caisse et qui ne sont pas satisfaits des services offerts, 61% se sont rendus au guichet dans les six derniers mois (alors que seulement 54% des allocataires ayant contacté leur Caisse se sont rendus au guichet).
- * Les opinions négatives portées sur les CAF dépendent, certes, d'une certaine insatisfaction générale envers la société ou envers le niveau des prestations destinées aux familles, mais pas seulement : **quand on est insatisfait de sa CAF et qu'on l'a fréquentée récemment, on porte des jugements bien plus sévères qu'en moyenne sur certains aspects relationnels**. On peut donc penser que ces jugements sévères ne sont pas sans rapport avec les contacts récents que ces allocataires ont eu avec leur Caisse. Cette plus grande sévérité porte en effet sur quatre points précis, on y reviendra : les CAF ne font pas d'efforts pour améliorer leurs relations avec les allocataires ; les CAF ne traitent pas rapidement les dossiers ; les CAF n'informent pas assez les prestataires de leurs droits ; on ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone.

Toutefois, il est important de constater que les écarts entre l'ensemble des allocataires ayant contacté leur Caisse dans les six derniers mois et ceux d'entre eux qui se disent insatisfaits sont moins forts qu'en 1996 (tableau 26). Cette diminution des écarts résulte plus en réalité de l'accroissement général des contacts qui est intervenu cette année -et de l'augmentation des critiques sur certains des points abordés- que d'une amélioration réelle des jugements des allocataires globalement insatisfaits. Nous y reviendrons.

Tableau 26

**Les catégories et opinions sur-représentées chez les allocataires globalement insatisfaits
des services de leur CAF**

(Champ : allocataires ayant contacté leur Caisse dans les six derniers mois)

(en %)

	% dans le groupe des contactants insatisfaits	Ecart par rapport à l'ensemble des allocataires ayant eu un contact CAF	
	1998	1998	1996
Caractéristiques socio-démographiques et factuelles			
S'est rendu au guichet de sa CAF dans les six derniers mois.....	61	+7	+15
A utilisé les trois modes de contact à la fois pour se mettre en relation avec sa CAF (téléphone, courrier, déplacement au guichet).....	24	+6	+8
A eu plusieurs contacts avec sa CAF dans les six derniers mois.....	84	+5	+10
Opinions sur les prestations familiales et les CAF			
N'est pas d'accord avec l'idée que les CAF font des efforts pour améliorer leurs relations avec les allocataires.....	68	+27	+33
N'est pas d'accord avec l'idée que les CAF traitent rapidement les dossiers	84	+20	+28
Est tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits	72	+20	+21
N'est pas d'accord avec l'idée qu'on peut facilement joindre sa CAF par téléphone	87	+17	+24
N'est pas d'accord avec l'idée qu'il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	68	+15	+17
Est d'accord avec l'idée que les courriers des CAF sont difficiles à comprendre.....	44	+13	+11
Pense qu'on attend trop au guichet	83	+12	+18
Estime globalement insuffisantes les prestations destinées aux familles...	76	+6	+17
Considère que la justice en France fonctionne mal.....	81	+9	+14

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

Exemple de lecture : Parmi les allocataires insatisfaits de leur CAF et qui l'ont contactée dans les six derniers mois, 61 % se sont rendus récemment au guichet (alors que seulement 54 % des allocataires ayant contacté leur Caisse se sont rendus au guichet). Toujours parmi les mêmes allocataires, 68 % considèrent que les CAF ne font pas d'effort pour améliorer leurs relations avec les prestataires (alors que seulement 41 % des allocataires ayant contacté leur Caisse ont une telle opinion).

2 - La satisfaction varie sensiblement en fonction des différents sujets abordés

On vient de le voir, les services rendus par les Caisses sont, dans leur globalité, perçus de manière plutôt satisfaisante. Le bilan est plus mitigé si l'on s'intéresse à la mise en oeuvre plus concrète des relations entre les CAF et leurs prestataires : les opinions positives cèdent en partie la place aux critiques, révélant des attentes fortes d'améliorations sur certains points.

Six propositions ont, en effet, été soumises aux enquêtés. Ce sont les mêmes que celles proposées en 1996, ce qui permet d'analyser l'évolution des jugements. Bien entendu, les thèmes abordés se limitent à quelques sujets précis, ne touchant évidemment pas la totalité des actions des CAF. Ils couvrent néanmoins trois des dimensions importantes de l'action des Caisses :

- **L'accueil.** On a cherché plus précisément à évaluer **la facilité de contact** avec les CAF, que ce soit par téléphone (« *on peut facilement joindre sa CAF par téléphone* ») ou en se rendant sur place (« *quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet* »).
- **Les efforts relationnels engagés**, que ce soit au travers de l'évaluation de **la clarté des courriers** (« *les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre* ») ou des jugements portés sur « *les efforts faits par les CAF pour améliorer leurs relations avec les allocataires* ».
- Enfin, **l'efficacité même des Caisses**, appréciée au travers de la **rapidité** du traitement (« *la CAF traite rapidement les dossiers* ») et de la **fiabilité** de l'organisme (« *il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales* »).

2-1 Les critiques sont plus nombreuses que les appréciations positives

Sur les six points soumis à l'appréciation des prestataires, deux seulement mettent en évidence une opinion majoritairement positive. Ce sont les deux services portant sur **l'effort relationnel** des Caisses avec leurs usagers, les deux mêmes qui étaient déjà le plus appréciées en 1996 (tableaux 27 et 28) :

- Près de deux allocataires sur trois (65%) ne trouvent pas les courriers de la CAF difficiles à comprendre. 45% sont même en désaccord **total** avec cette idée.
- Les prestataires reconnaissent les efforts que font les CAF pour améliorer leurs relations avec eux. C'est le cas de 50% d'entre eux.

En revanche, les enquêtés portent des jugements **plus sévères sur les conditions d'accueil et sur le traitement des dossiers**. Relevons qu'en deux ans, les critiques se sont renforcées sur chacun de ces points et tout particulièrement sur **l'accueil**, au guichet ou au téléphone :

- 63% des allocataires ne sont pas d'accord avec l'idée que « *quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet* ». Ils étaient 52% au début 1996. Seulement 11% des prestataires ont le sentiment qu'on n'attend pas trop.
- 60% ne croient pas qu'il est « *facile de joindre sa CAF par téléphone* » (les critiques ont progressé de 10 points en deux ans) ; 46% sont même en désaccord total avec cette idée, contre 34% en 1996.
- Près de six allocataires sur dix (57%) critiquent la lenteur du système : ils n'ont pas le sentiment que « *la CAF traite rapidement les dossiers* » (contre 49% en 1996).
- Enfin, une proportion notable d'allocataires pense que la CAF n'est pas infaillible dans le calcul des prestations. En effet, 48% ne sont pas d'accord avec l'idée « *qu'il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales* » (+4 points par rapport à 1996).

Le taux élevé de personnes qui ne s'expriment pas sur ces sujets -entre 6% et 26% selon les thèmes- s'explique probablement par une certaine méconnaissance. Les non-répondants se recrutent d'ailleurs plus souvent chez les individus qui n'ont pas eu de contacts récents avec leur CAF.

Néanmoins, les taux de non-réponses ont largement diminué en deux ans, quelque soit le domaine. Cette baisse a touché le plus souvent les cadres, notamment les cadres supérieurs, et les personnes de plus de 40 ans, qui se sont davantage prononcés cette année dans un sens critique.

Tableau 27

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

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(Début 1998)

	en %					
	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas	Total
. On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone.....	14,6	16,6	14,7	45,7	8,4	100,0
. La CAF traite rapidement les dossiers.....	10,1	25,1	24,9	31,8	8,1	100,0
. Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre.....	11,0	17,9	19,9	45,3	5,9	100,0
. Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales.....	19,0	18,9	18,4	29,1	14,6	100,0
. Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet.....	3,3	7,6	12,4	50,6	26,1	100,0
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires.....	14,9	35,3	13,7	18,9	17,2	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Tableau 28

Les jugements portés (regroupement des réponses)

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(Début 1998)

	(en %)			
	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
Accueil				
. On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone.....	31,2	60,4	8,4	100,0
. Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet.....	10,9	63,0	26,1	100,0
Efficacité				
. La CAF traite rapidement les dossiers.....	35,2	56,7	8,1	100,0
. Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	37,9	47,5	14,6	100,0
Efforts relationnels				
. Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre	28,9	65,2	5,9	100,0
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	50,2	32,6	17,2	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Remarquons tout de suite, avant de détailler l'analyse point par point, que les allocataires « globalement insatisfaits » de leur CAF sont systématiquement plus mécontents que les autres (tableau 29) : 84 % réfutent l'idée selon laquelle on peut facilement joindre sa CAF par téléphone ; 83 % critiquent la vitesse à laquelle sont traités les dossiers, et 80 % contestent la notion d'attente modérée aux guichets des CAF. L'éventualité d'erreurs dans le calcul des prestations, comme le scepticisme sur les efforts d'amélioration des relations avec les allocataires, sont également plus présents à l'esprit de ces « insatisfaits ».

En tout état de cause, on note que l'insatisfaction globale est plus profondément ressentie quand on juge sévèrement **l'effort relationnel des CAF** ou la **rapidité de traitement**. Ces deux critères prennent donc une place importante dans les jugements formulés sur l'image globale des Caisses.

Tableau 29
Le pourcentage d'allocataires en désaccord avec chacune des propositions
(Début 1998)

(en %)

	Ensemble des allocataires (A)	Ensemble des allocataires «insatisfaits» au niveau global (B)	Différence (B)-(A)
. Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet.....	63	80	+17
. On peut joindre facilement sa CAF par téléphone.....	60	84	+24
. La CAF traite rapidement les dossiers.....	57	83	+26
. Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	48	66	+18
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires.....	33	65	+32
. Les courriers des CAF sont faciles à comprendre*.....	29	41	+12

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

* La formulation de cette proposition a été inversée de manière à ce que les six propositions soient comparables.

Les mêmes remarques, on l'a déjà vu, peuvent être formulées quand on ne s'intéresse qu'aux seuls allocataires ayant contacté récemment leur Caisse (tableau 30). Mais dans ce cas, on peut penser que l'insatisfaction globale n'est pas sans lien avec le contact effectif et récent pris avec sa CAF : là aussi, celle-ci repose sur une plus forte mise en cause de l'effort relationnel des CAF et de la rapidité de traitement des dossiers.

Tableau 30
Le pourcentage d'allocataires «contactants» en désaccord avec chacune des propositions
(Début 1998)

- Champ : allocataires ayant eu au moins un contact avec leur CAF au cours des 6 derniers mois -

(en %)

	Ensemble des allocataires concernés (A)	Ensemble des allocataires concernés et « insatisfaits » au niveau global (B)	Différence (B)-(A)
. Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet.....	71	83	+ 12
. On peut joindre facilement sa CAF par téléphone.....	70	87	+ 17
. La CAF traite rapidement les dossiers.....	64	84	+ 20
. Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales.....	54	68	+ 14
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires.....	41	68	+ 27
. Les courriers des CAF sont faciles à comprendre*.....	31	44	+ 13

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

* La formulation de cette proposition a été inversée de manière à ce que les six propositions soient comparables.

Examinons les jugements portés sur chacun des points abordés et leur évolution depuis deux ans.

2-2 Un accroissement sensible des critiques sur les conditions d'accueil et sur le traitement des dossiers

En deux ans, les critiques des allocataires se sont très nettement accrues sur quatre des six points soumis aux jugements. Il s'agit de ce qui a trait aux conditions d'accueil, ou au traitement des dossiers et à la fiabilité des calculs effectués (tableau 31).

Tableau 31
Un accroissement sensible des critiques en matière d'accueil et d'efficacité

(en % d'allocataires concernés)

		1996	1998	Evolution 1996-1998
Accueil	. On ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone.....	50	60	+ 10
	. On attend trop au guichet.....	52	63	+ 11
Efficacité	. La CAF ne traite pas rapidement les dossiers.....	49	57	+ 8
	. Il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales	44	48	+ 4

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

A- Un plus grand nombre d'allocataires jugent les conditions d'accueil insatisfaisantes

Globalement, six allocataires sur dix environ critiquent les conditions d'accueil à la CAF, qu'il s'agisse de démarches téléphoniques (facilité de joindre sa CAF par téléphone) ou au guichet (temps d'attente). Un sur deux d'ailleurs (46%) manifeste un mécontentement sur les deux modes de contact à la fois.

Les évolutions sont marquantes sur chacun des deux types de contact :

- En ce qui concerne le téléphone : le sentiment qu'il est difficile de joindre sa CAF par téléphone a fortement augmenté entre 1995 et 1998 (+11 points). 60% des allocataires marquent maintenant leur insatisfaction sur ce point (contre 50% il y a deux ou trois ans).
- Pour les déplacements au guichet, il paraît préférable de comparer les résultats avec ceux obtenus en 1996 ; en 1995, en effet, le libellé de la question était légèrement différent¹. Ainsi, entre 1996 et 1998, le nombre de personnes se plaignant de la longueur de l'attente au guichet s'est sensiblement accru (+11 points en deux ans), portant à 63% le taux d'insatisfaits.

Tableau 32
Les opinions sur l'accueil dans les CAF
- Champ : ensemble des allocataires, soit 38% de la population en 1998 -
(en %)

	Début 1995 (A)	Début 1996 (B)	Début 1998 (C)	Evolution 1996-1998 (C)-(B)
On peut facilement joindre sa CAF par téléphone				
D'accord.....	38,2	36,7	31,2	- 5,5
Pas d'accord.....	49,5	49,6	60,4	+10,8
Ne sait pas.....	12,3	13,7	8,4	- 5,3
Total.....	100,0	100,0	100,0	
Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet*				
D'accord.....	8,1	11,4	10,9	- 0,5
Pas d'accord.....	65,5	52,0	63,0	+11,0
Ne sait pas.....	26,4	36,6	26,1	- 10,5
Total.....	100,0	100,0	100,0	

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

* En 1995, la formulation de cette proposition était différente : « quand on va à la CAF, on n'attend pas au guichet »

¹ En 1995, les allocataires devaient se prononcer sur la durée -en valeur absolue- de l'attente aux guichets (« on n'attend pas au guichet »). Les formulations de 1996 et 1998 portaient sur la durée relative de cette attente (« on n'attend pas trop au guichet »).

Le mécontentement à l'égard de l'accueil est lié à une expérience effective du contact, mais moins qu'il y a deux ans

Les critiques sur les conditions d'accueil téléphonique se sont autant renforcées chez les personnes qui ont eu des contacts récents avec leur Caisse que chez celles qui n'ont fait aucune démarche récente (+9 points dans les deux situations, cf. tableau 33).

Néanmoins, **l'insatisfaction pour joindre sa CAF par téléphone semble fondée sur une pratique réelle de ce mode de contact** : elle a le plus augmenté chez ceux qui ont téléphoné à leur Caisse au cours des six derniers mois (+14 points). Elle est, par contre, restée stable chez ceux qui se déplacent au guichet ; mais il est vrai que ceux-ci exprimaient déjà un mécontentement fort à l'égard des démarches téléphoniques (sans doute bon nombre d'entre eux ont-ils déjà cherché à prendre contact par téléphone avant de se déplacer au guichet).

L'accroissement du mécontentement envers l'accueil téléphonique a été particulièrement fort chez les hommes, les personnes de 40 à 59 ans, diplômées du Bac, chez les ouvriers mais aussi chez les cadres, c'est-à-dire les catégories de population dont les contacts téléphoniques se sont accrus dans la période.

Tableau 33

Evolution des opinions sur l'accueil téléphonique, selon les contacts effectués

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(en %)

Evolution 1996-1998	Ensemble des allocataires	Dont, au cours des 6 derniers mois :				
		N'a eu aucun contact	A eu au moins un contact	A téléphoné à sa CAF	A écrit à sa CAF	Est allé à sa CAF
On peut facilement joindre sa CAF par téléphone						
D'accord	- 5,5	- 2,3	- 6,9	- 14,0	- 6,4	+ 0,3
Pas d'accord.....	+10,8	+ 9,0	+ 8,8	+14,3	+ 8,3	+ 0,2
Ne sait pas.....	- 5,3	- 6,7	- 1,9	- 0,3	- 2,0	- 0,5

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

En revanche, l'insatisfaction ressentie par rapport à l'attente au guichet a le plus augmenté -du fait de la baisse des non-répondants- chez ceux qui n'ont pas contacté leur CAF depuis six mois (tableau 34). Autrement dit, il semblerait que ce soit davantage l'expression d'un sentiment que l'expérience récente des allocataires qui transparaît ici. Les catégories moyennes sont celles qui se sont le plus tournées cette année vers la

critique : les diplômés du Bac, et les allocataires disposant d'un revenu de 15 000 à 20 000 Francs mensuels. Cependant, relevons que le mécontentement des non-diplômés à l'égard de la durée d'attente au guichet a également augmenté.

En tout état de cause, le mécontentement est resté quasiment inchangé pour ceux qui pratiquent effectivement le guichet des Caisses : il faut dire que le taux d'insatisfaits était déjà très élevé (83 %).

Tableau 34
Evolution des opinions sur l'attente au guichet, selon les contacts effectués récemment
- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(en %)

Evolution 1996-1998	Ensemble des allocataires	Dont, au cours des 6 derniers mois :				
		N'a eu aucun contact	A eu au moins un contact	A téléphoné à sa CAF	A écrit à sa CAF	Est allé à sa CAF
Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet						
D'accord	- 0,5	- 0,7	- 0,3	- 1,8	- 1,0	- 0,3
Pas d'accord.....	+11,0	+14,6	+ 4,1	+ 4,9	+ 4,4	- 0,4
Ne sait pas.....	- 10,5	- 13,9	- 3,8	- 3,1	- 3,5	+ 0,7

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

Finalement, on relève que la période a été marquée par une certaine **homogénéisation de la critique** : quel que soit le mode de contact auquel on a eu recours, le mécontentement s'exprime maintenant de façon plus homogène. **En 1996, l'opinion des allocataires sur l'accueil dans les Caisses était en effet bien davantage liée à leur propre pratique, et à l'expérience qu'ils avaient du recours à tel ou tel mode de contact.**

L'accueil téléphonique est ainsi tout autant critiqué, que l'on ait contacté récemment sa CAF par téléphone, par écrit ou qu'on se soit rendu au guichet (tableau 35). Ce qui peut laisser penser que si on a écrit à sa CAF ou qu'on s'est déplacé, c'est peut-être aussi parce qu'on n'a pas pu avoir recours au téléphone¹.

Ce résultat est à nuancer pour la pratique du guichet. Ceux qui se sont effectivement rendus à la CAF ont encore des opinions nettement plus sévères : 83 % jugent l'attente trop longue, contre environ 70 % des allocataires ayant contacté leur CAF par téléphone ou par courrier. Mais l'écart s'est réduit par rapport à 1996. En tout état de cause, une réelle insatisfaction prévaut toujours en ce qui concerne l'accueil physique dans les CAF.

¹ En effet, les taux de non-réponses dans ces deux cas ne s'élèvent pas, ce qui signifie que ces allocataires auraient effectivement une certaine pratique des relations téléphoniques avec leur CAF.

En réalité, l'opinion sur l'accueil est davantage corrélée au fait d'avoir contacté sa Caisse récemment qu'au type de contact établi (tableau 35). Les personnes n'ayant pas contacté leur CAF sont, en effet, plus nombreuses que la moyenne des allocataires à ne pas s'exprimer : 17% sont dans ce cas en ce qui concerne les démarches téléphoniques, 38% en ce qui concerne l'attente au guichet. Ces taux de non-réponses ont certes diminué quelque peu en deux ans ; mais les allocataires n'ayant récemment effectué aucune démarche auprès de leur Caisse sont un peu plus nombreux qu'en moyenne à afficher leur accord sur la facilité du contact téléphonique.

Autrement dit, l'absence de contact récent avec sa CAF « freine » l'expression d'opinions négatives. Réciproquement, les personnes ayant récemment effectué une démarche auprès de leur CAF expriment davantage leur opinion pour faire savoir leur mécontentement et ce, quel que soit le mode de contact utilisé.

Tableau 35

Les opinions sur l'accueil dans les CAF, selon les contacts effectués récemment
(Début 1998)

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont, au cours des 6 derniers mois :				
		N'a eu aucun contact	A eu au moins un contact	A téléphoné à sa CAF	A écrit à sa CAF	Est allé à sa CAF
On peut facilement joindre sa CAF par téléphone						
D'accord	31,2	35,5	28,9	26,2	27,7	28,1
Pas d'accord	60,4	47,1	70,0	73,4	70,9	70,6
Ne sait pas	8,4	17,4	1,1	0,4	1,4	1,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet						
D'accord	10,9	9,6	12,1	10,4	10,4	15,3
Pas d'accord	63,0	52,3	70,9	71,5	68,0	83,0
Ne sait pas	26,1	38,1	17,0	18,1	21,6	1,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998

Les catégories de population les plus insatisfaites des conditions d'accueil

Les plus mécontents de l'accueil au téléphone et de l'attente au guichet sont les employés, les personnes de 25 à 39 ans, ayant un niveau moyen de formation, catégories

qui, on l'a vu, ont le plus grand nombre de contacts avec leur Caisse (tableau 36)¹. Les ouvriers figurent aussi parmi les plus insatisfaits des conditions d'accueil.

En fait, les allocataires ne trouvant pas facile le contact téléphonique semblent appartenir plutôt à des catégories moyennes ; ceux qui trouvent longue l'attente au guichet sont plutôt moins aisés. Il ne faut cependant pas perdre de vue que ce sont précisément ces modes de contact qui sont privilégiés par ces populations. Dans le premier groupe, on compte en effet un peu plus de personnes aux revenus moyens ; dans le second, ce sont davantage des titulaires de bas revenus, des habitants d'HLM et des locataires.

Tableau 36
Les catégories les plus insatisfaites de l'accueil téléphonique et de l'attente au guichet

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

	(en %)	
	% d'allocataires ne trouvant pas facile le contact téléphonique avec les CAF	% d'allocataires trouvant trop longue l'attente au guichet
Employé	71,0	71,7
Possède un diplôme de niveau Bac (sans diplôme du supérieur)	68,9	69,3
Agé de 25 à 39 ans.....	67,5	69,0
Revenus mensuels inférieurs à 6000 F.....	(*)	70,7
Revenus mensuels entre 10 000 et 15 000 F.....	67,3	(*)
Ouvrier.....	65,4	66,9
Femme de moins de 25 ans.....	64,4	81,0
Habite en HLM, ILN.....	64,0	72,4
Touche le RMI ou l'API	67,2	71,0
Touche une allocation-logement.....	63,3	70,3
Locataire de son logement.....	(*)	68,9
Ensemble des allocataires	60,4	63,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(*) Différence non significative par rapport à l'ensemble des allocataires.

B- L'efficacité des CAF dans le traitement des dossiers : des doutes plus prononcés

L'efficacité du traitement des dossiers constitue un point sensible pour les allocataires : 57% contestent la rapidité du traitement et près d'un sur deux (48%) pensent que se glissent parfois des erreurs dans le calcul des prestations.

¹ Voir à l'annexe 1, tableaux A3 à A6, les résultats détaillés.

Ces deux points sont d'ailleurs plus encore critiqués cette année qu'ils ne l'étaient en 1996 (tableau 37). Dans les deux cas, l'accroissement de cette insatisfaction provient surtout du transfert de non-réponses vers des appréciations critiques.

Tableau 37

Les opinions sur l'efficacité de la CAF dans le traitement des dossiers

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38% de la population en 1998 -

(en %)

	Début 1995 (A)	Début 1996 (B)	Début 1998 (C)	Evolution 1996-1998 (C) - (B)
La CAF traite rapidement les dossiers				
D'accord	-	37,9	35,2	-2,7
Pas d'accord.....	-	48,7	56,7	+8,0
Ne sait pas.....	-	13,4	8,1	-5,3
Total.....		100,0	100,0	
Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales				
D'accord	33,5	37,7	37,9	+0,2
Pas d'accord.....	51,6	43,7	47,5	+3,8
Ne sait pas.....	14,9	18,6	14,6	-4,0
Total.....	100,0	100,0	100,0	

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

La rapidité de traitement des dossiers est davantage mise en cause par les jeunes, les employés et les ouvriers

La progression du mécontentement sur la rapidité du traitement des dossiers (+ 8 points en deux ans) n'a pas été la même dans toutes les catégories : elle est sensiblement plus élevée chez les moins de 25 ans. On peut peut-être supposer que ces personnes, nouvellement concernées par les allocations, ont un niveau d'exigence -d'impatience- plus grand. Mais l'on peut aussi considérer que la mise en place du premier dossier prend effectivement davantage de temps. Les doutes sur la rapidité du traitement des dossiers se sont également accrus dans les catégories qui marquaient déjà, il y a deux ans, une insatisfaction plus forte qu'en moyenne sur ces sujets, c'est-à-dire plutôt chez les allocataires issus de **milieux peu aisés** (tableau 38).

En effet, les « insatisfaits » de la rapidité de traitement des dossiers se recrutent un peu plus fréquemment chez les ouvriers, les employés, et les personnes vivant en HLM, les locataires ou les bénéficiaires d'une allocation logement, les individus dont les revenus sont inférieurs à 10 000 Francs mensuels.

Tableau 38

Les catégories les plus insatisfaites du traitement des dossiers (évolution 1996-1998)

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38% de la population -

(en %)

	% d'allocataires ne trouvant pas rapide le traitement des dossiers	Evolution par rapport à 1996
Moins de 25 ans.....	69,7	+18
dont : femme de cet âge.....	76,5	+16
Diplômé du Bac (sans diplôme du supérieur).....	64,8	+11
Employé.....	64,6	+11
Ouvrier	64,1	+12
Vit dans un HLM, ILN	63,4	+13
Revenus mensuels inférieurs à 10 000 F.....	62,4	+11
Agé de 25 à 39 ans	61,3	+10
Femme active.....	(58,9)	+11
Ensemble des allocataires	56,7	+8

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

La progression des critiques sur ce point a été quasiment la même, que l'on ait ou pas contacté sa CAF récemment. De fait, **les mauvaises opinions sur le traitement des dossiers sont plus fréquentes -comme c'était le cas il y a deux ans- chez ceux qui ont fait récemment des démarches auprès de leur Caisse** : 64% des allocataires ayant contacté leur CAF contestent la rapidité de traitement, contre 46% de celles qui n'ont eu aucun contact récent (tableau 39).

Il est aisé d'imaginer que les allocataires effectuant des démarches auprès de leur organisme prestataire ont un dossier à ouvrir, un changement de statut à déclarer, ou un problème spécifique à résoudre. Plus directement sensibilisés au traitement de leur dossier, plus insatisfaits dans une partie des cas (problèmes, réclamations), ils se tournent peut-être plus volontiers ici vers des réponses critiques.

Tableau 39

Les opinions sur l'efficacité des CAF, selon les contacts effectués récemment

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont, au cours des 6 derniers mois :				
		N'a eu aucun contact	A eu au moins un contact	A téléphoné à sa CAF	A écrit à sa CAF	Est allé à sa CAF
La CAF traite rapidement les dossiers						
D'accord	35,2	37,1	34,6	33,0	32,6	30,3
Pas d'accord	56,7	46,3	63,6	66,1	66,1	68,6
Ne sait pas	8,1	16,6	1,8	0,9	1,3	1,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales						
D'accord	37,9	41,8	35,9	36,5	35,6	32,9
Pas d'accord	47,5	38,2	53,8	54,2	51,3	58,8
Ne sait pas	14,6	20,0	10,3	9,3	13,2	8,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998

Ici, comme précédemment, les jugements les plus négatifs sont formulés par les allocataires qui se sont récemment rendus au guichet, mais les écarts qui existaient l'an dernier sur ce point se sont un peu atténués cette année (tableau 40) : de fait, dans tous les cas, **environ les deux tiers des allocataires expriment leur mécontentement sur la rapidité du traitement des dossiers** (tableau 39).

Tableau 40

Evolution des opinions sur la rapidité de traitement des dossiers, selon les contacts effectués

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(en %)

Evolution 1996-1998	Ensemble des allocataires	Dont, au cours des 6 derniers mois :				
		N'a eu aucun contact	A eu au moins un contact	A téléphoné à sa CAF	A écrit à sa CAF	Est allé à sa CAF
La CAF traite rapidement les dossiers						
D'accord	-2,7	+0,7	-5,0	-7,1	-7,3	-3,9
Pas d'accord	+8,0	+6,8	+5,4	+8,4	+7,2	+4,2
Ne sait pas	-5,3	-7,5	-0,4	-1,3	+0,1	-0,2

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

L'idée d'infailibilité des calculs des prestations familiales s'accroît chez les moins de 25 ans

L'idée que l'on se fait de l'exactitude des calculs des prestations dépend aussi du fait que l'on a ou pas contacté récemment sa CAF : 54% des allocataires ayant eu un contact récent doutent de l'exactitude des calculs, contre 38% de ceux qui n'ont eu aucune relation avec leur Caisse (tableau 39 ci-dessus). La critique est plus forte encore quand on a fait la démarche de se rendre au guichet de sa CAF (59% sont critiques). Mais on peut faire l'hypothèse que si précisément on a du contacter sa CAF -a fortiori, si on s'y est rendu-, c'est peut-être notamment parce qu'on croyait à une erreur.

En tout état de cause, l'évolution, sur deux ans, de cette opinion est inverse de celle observée précédemment : entre 1996 et 1998, les allocataires ayant contacté leur Caisse ont un peu amélioré leur confiance dans les calculs effectués par les CAF, notamment ceux qui se sont déplacés au guichet (+3 points, cf. tableau 41). Peut-être ce contact leur a-t-il permis d'être mieux informés sur le système de calcul des prestations et donc d'en être moins sceptiques.

Tableau 41

Evolution des opinions sur l'exactitude des calculs des prestations

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38% de la population -

(en %)

Evolution 1996-1998	Ensemble des allocataires	Dont, au cours des 6 derniers mois :				
		N'a eu aucun contact	A eu au moins un contact	A téléphoné à sa CAF	A écrit à sa CAF	Est allé à sa CAF
Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales						
D'accord	+ 0,2	+ 1,4	+ 1,0	+ 1,8	- 0,6	+ 3,0
Pas d'accord.....	+ 3,8	+ 5,6	- 1,3	- 2,3	- 0,8	- 4,6
Ne sait pas.....	- 4,0	- 7,0	+ 0,3	+ 0,5	+ 1,5	+ 1,6

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

Une analyse plus détaillée permet cependant de mettre en évidence quelques évolutions contradictoires sur ce sujet depuis trois ans :

- * D'abord, si globalement (c'est à dire tous allocataires confondus), les critiques sur l'infailibilité des calculs se sont accrues entre 1996 et 1998, elles avaient reculé entre 95 et 96. De fait, on observe que, comparé à la situation de 1995, les opinions se sont

ici améliorées : 52% des allocataires admettaient, il y a 3 ans, la possibilité d'erreurs, contre 48% aujourd'hui (cf. tableau 37 ci-dessus).

* Ensuite, on peut observer quelques évolutions catégorielles totalement différentes entre 1995 et 1998 :

- Des positions moins critiques se sont affirmées sur ce sujet chez les femmes actives, les femmes de 40 à 60 ans, les personnes disposant de revenus moyens-hauts, les cadres, les diplômés (environ 10 à 12 points de plus qu'il y a trois ans). Mais c'est aussi le cas chez les ouvriers et les hommes inactifs (tableau 42).

Tableau 42

On croit davantage à l'infailibilité des calculs dans certains groupes d'allocataires

- Pourcentage d'allocataires admettant qu'il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations -

(en %)

	Début 1995 (A)	Début 1996 (B)	Début 1998 (C)	Evolution 1995-1996 (C)-(A)
Femme active.....	33,1	40,1	45,6	+12,5
Dispose, dans son foyer, de 10 000 à 15 000 F/mois..	29,0	39,0	41,1	+12,1
Diplômé du Bac ou du supérieur.....	32,7	40,4	43,4	+10,7
Femme de 40 à 59 ans.....	36,4	41,6	46,6	+10,2
Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	36,0	44,7	45,3	+9,3
Homme inactif.....	23,2	38,2	32,2	+9,0
Ouvrier.....	28,9	37,8	37,8	+8,9
Ensemble des allocataires.....	33,5	37,7	37,9	+4,4

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

- Parallèlement, le scepticisme a gagné particulièrement un groupe d'allocataires : les moins de 25 ans. Alors que dans toutes les catégories, la critique s'est affaiblie entre 1995 et 1998, elle s'est renforcée dans cette classe d'âge (+6 points, contre - 4 en moyenne).

Ainsi, les jeunes font-ils désormais partie des plus insatisfaits de la fiabilité des calculs des prestations. C'est également le cas d'une majorité d'allocataires issus de milieux peu favorisés (personnes vivant en logements sociaux, peu diplômées) et de femmes inactives (tableau 43).

Tableau 43

Les catégories doutant le plus de la fiabilité des calculs des prestations (début 1998) ¹

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(en %)

	% d'allocataires admettant l'idée qu'il peut y avoir des erreurs dans le calcul des prestations familiales	<i>Evolution par rapport à 1995</i>
Moins de 25 ans	56,1	+ 6
Vit dans un HLM, ILN	56,0	- 5
Ouvrier	56,0	- 2
Femme inactive	53,2	- 3
Diplômé du BEPC	52,4	- 1
Ensemble des allocataires	47,5	- 4

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

2-3 Une relative satisfaction vis-à-vis des efforts relationnels des CAF

Parmi les différents points abordés dans l'enquête, les seuls qui reflètent des jugements des allocataires véritablement positifs concernent les relations des Caisses avec les usagers. Une majorité de prestataires trouve en effet que les CAF font des efforts pour améliorer leurs relations avec eux et près des deux tiers (65%) n'éprouvent pas de difficultés à comprendre les courriers qui leur sont envoyés. Le niveau de satisfaction est d'ailleurs resté globalement assez stable depuis 1996 (tableau 44).

Tableau 44

Une satisfaction maintenue sur deux points

(en % d'allocataires concernés)

	1996	1998	<i>Evolution 1996-1998</i>
. Les courriers des CAF ne sont pas difficiles à comprendre.....	65	65	-
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec ses allocataires.....	52	50	- 2

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

¹ Voir à l'annexe 1, tableaux A7 à A10, les résultats détaillés.

Là encore, l'effet « contact » joue un rôle relativement important (tableau 45) :

- * D'une part, les allocataires n'ayant pas contacté récemment leur Caisse ont plus de difficultés à se prononcer sur ces sujets. C'est peut-être peu surprenant : il est plus difficile de juger des aspects relationnels sans avoir pu les expérimenter. En tout état de cause, 27% des « non-contactants » ne se prononcent pas sur les efforts relationnels faits par les CAF (contre 10% des « contactants »).
- * D'autre part, en ce qui concerne la compréhension des courriers, les jugements les plus positifs proviennent des allocataires ayant récemment contacté leur CAF (tableau 45). Certes, les écarts sont assez faibles, mais cela tendrait à montrer que les contacts permettent de mieux comprendre les demandes des CAF et, par conséquent, leurs courriers. Ainsi, 68% des allocataires ayant récemment contacté leur Caisse ne trouvent pas les courriers reçus difficiles à comprendre (contre 62% des allocataires n'ayant eu, dans les six mois, aucune relation directe avec leur CAF).
- * Enfin, on relève que le fait d'avoir contacté sa CAF au cours du semestre précédent ne semble pas jouer sur la reconnaissance des efforts relationnels faits par les Caisses : un allocataire sur deux reconnaît ces efforts, qu'il ait eu ou pas des relations directes récentes avec sa CAF. Des écarts apparaissent cependant sur les jugements critiques : ceux-ci sont deux fois plus nombreux quand l'allocataire a contacté sa CAF récemment. En effet, quand il ne l'a pas fait, le taux de non-réponses est nettement plus élevé. Autrement dit, **les jugements les plus sévères proviennent ici des allocataires ayant contacté leur CAF**. Comme si ce contact transformait l'absence d'opinions en un constat : celui que la CAF ne fait pas toujours des efforts pour améliorer ses relations avec les prestataires.

Tableau 45

Les opinions sur la communication des CAF, selon les contacts effectués récemment (début 1998)¹

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38% de la population -

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont, au cours des 6 derniers mois :				
		N'a eu aucun contact	A eu au moins un contact	A téléphoné à sa CAF	A écrit à sa CAF	Est allé à sa CAF
Les courriers des CAF ne sont pas difficiles à comprendre						
D'accord.....	65,3	62,4	67,5	68,4	67,2	64,5
Pas d'accord.....	28,8	25,9	31,4	30,7	31,9	34,7
Ne sait pas.....	5,9	11,7	1,1	0,9	0,9	0,8
Total.....	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec ses allocataires						
D'accord.....	50,2	51,9	49,6	48,1	47,3	51,6
Pas d'accord.....	32,6	20,9	40,8	42,7	45,9	42,8
Ne sait pas.....	23,5	27,2	9,6	9,2	6,8	5,6
Total.....	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998

En tout état de cause, comparé à la situation de 1996, les deux opinions évoquées se sont toutes deux dégradées chez les allocataires ayant eu un contact récent avec leur CAF (tableau 46) :

- * Alors que le pourcentage d'allocataires qui trouvent les courriers des CAF faciles à comprendre n'a pas varié par rapport à 1996, il s'est accru de 5 points chez les prestataires n'ayant pas eu de contact avec leur Caisse. A l'inverse, il a reculé de 5 points chez les « contactants » (6 points chez ceux qui ont eu recours au courrier ou au guichet).
- * Le pourcentage d'allocataires admettant les efforts relationnels des CAF a, quant à lui, reculé de 9 points chez ceux qui ont contacté récemment leur organisme payeur (contre - 2 points en moyenne). Le recul est même de 12 points pour ceux qui ont eu recours récemment au courrier.

¹ Voir à l'annexe 1, tableaux A11 à A14, les résultats détaillés.

Tableau 46
Evolution des opinions sur les aspects relationnels des CAF
 - Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(en %)

Evolution 1996-1998	Ensemble des allocataires	Dont, au cours des 6 derniers mois :				
		N'a eu aucun contact	A eu au moins un contact	A téléphoné à sa CAF	A écrit à sa CAF	Est allé à sa CAF
Les courriers des CAF ne sont pas difficiles à comprendre						
D'accord	+0,2	+4,7	-5,3	-3,5	-6,2	-6,5
Pas d'accord.....	+4,8	+3,9	+5,3	+3,8	+6,1	+5,7
Ne sait pas	-5,0	-8,6	-	-0,3	+0,1	+0,8
La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires						
D'accord	-1,8	+5,6	-8,5	-9,9	-12,3	-2,9
Pas d'accord.....	+8,1	+4,5	+7,8	+9,9	+13,4	+3,6
Ne sait pas	-6,3	-10,1	+0,7	-	-1,1	-0,7

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

Les groupes les plus critiques sur les efforts relationnels des CAF

Un tiers des allocataires ne trouvent donc pas que leur CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les usagers. Ce sont plus souvent des individus relevant de catégories moyennes qui émettent ces critiques (employés, diplômés du bac, revenus moyens). Les ouvriers figurent aussi parmi les plus mécontents : 40 % d'entre eux partagent cette opinion (contre 33 % de l'ensemble des allocataires).

Remarquons que ce sentiment s'est, en deux ans, davantage diffusé dans les groupes déjà les plus insatisfaits (tableau 47).

Tableau 47
Les catégories critiquant le plus les efforts relationnels des CAF (début 1998)
 - Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(en %)

	% d'allocataires ne trouvant pas que les CAF font des efforts relationnels	Variation par rapport à 1996
Diplômé du Bac (sans diplôme du supérieur)	40,2	+13,6
Ouvrier	40,0	+12,5
Moins de 40 ans.....	38,2	+12,4
Employé.....	38,1	+12,6
Revenus mensuels compris entre 6 000 et 15 000 F	37,0	+9,9
Vit dans un HLM, ILN	36,0	+6,2
Ensemble des allocataires	32,6	+8,1

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

Les groupes les plus critiques sur la clarté des courriers des CAF

Les catégories de population contestant le plus la clarté des courriers des CAF sont toujours celles appartenant à un milieu socio-culturel peu favorisé : bas revenus, ouvriers, non-diplômés.

Néanmoins, on relève une progression sensible des critiques sur ce sujet dans les populations plus aisées, notamment les cadres, les employés, les titulaires de hauts revenus. Les critiques atteignent là, du coup, des taux proches des 30% (tableau 48). Peut-être la mise sous condition de ressources des allocations familiales a-t-elle elle-même été jugée « difficile à comprendre » par une partie des membres de ces groupes.

Tableau 48

Les catégories critiquant le plus la clarté des courriers des CAF (début 1998)

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38% de la population -

(en %)

	% d'allocataires trouvant les courriers des CAF difficiles à comprendre	Variation par rapport à 1996
Ouvrier	33,8	+0,2
Vit dans un HLM, ILN	33,8	+2,8
Revenus mensuels inférieurs à 10 000 F.....	32,8	+4,2
Non-diplômé.....	32,7	+0,1
Homme.....	32,3	+4,8
Moins de 25 ans.....	31,7	+10,1
Employé.....	29,8	+10,2
Diplômé du Bac (sans diplôme du supérieur).....	28,7	+10,3
Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	28,4	+10,5
Revenus mensuels supérieurs à 20 000 F.....	26,6	+12,4
Ensemble des allocataires	28,8	+4,8

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

2-4 Les bénéficiaires du RMI, de l'API et d'une allocation-logement sont systématiquement plus critiques

L'observation des jugements portés sur les CAF et sur leurs différentes missions par les bénéficiaires de certaines prestations très sélectives permet de compléter les analyses présentées ci-dessus.

Ainsi, le fait de percevoir une allocation-logement, le RMI ou l'API, renforce les critiques vis-à-vis des CAF, tant globalement que sur chaque point abordé. Les actions les plus contestées ne sont cependant pas obligatoirement les mêmes selon le type d'allocation perçue (tableaux 49 et 50) :

- Quand on touche une allocation-logement, l'APL, ou l'ALS, le mécontentement est le plus vif à l'égard de l'efficacité des CAF (rapidité de traitement, fiabilité des calculs) et de l'attente au guichet (+19 points sur chacun des points entre les bénéficiaires de telles allocations et les non-bénéficiaires).
- Quand on touche le RMI ou l'API, ce sont plutôt la méfiance vis-à-vis des calculs des prestations et les difficultés de compréhension des courriers envoyés par les CAF qui semblent les plus fortement mis en avant.

Tableau 49
Le pourcentage d'allocataires critiques sur chacune des propositions formulées*,
qu'ils perçoivent ou non une allocation-logement
 - Champ : ensemble des allocataires -

(en %)

	Touche une allocation-logement		Différence (A)-(B)
	Oui (A)	Non (B)	
Se déclare globalement insatisfait des services rendus par sa CAF	29	25	+3
Quand on va à la CAF, on attend trop au guichet.....	70	51	+19
On ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone.....	63	56	+7
La CAF ne traite pas rapidement les dossiers.....	64	45	+19
Il y a des erreurs dans le calcul des prestations familiales.....	55	36	+19
La CAF ne fait pas d'efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	35	29	+6
Les courriers des CAF sont difficiles à comprendre.....	32	23	+9

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

* Les formulations des propositions ont été inversées de manière à faciliter la lecture.

Exemple de lecture : parmi les allocataires qui touchent une allocation-logement, 70% trouvent qu'on attend trop au guichet, alors que c'est le cas de 51% des allocataires qui ne touchent pas d'allocation-logement (soit +19 points d'écart).

Tableau 50
Le pourcentage d'allocataires critiques sur chacune des propositions formulées*,
qu'ils perçoivent ou non le RMI ou l'API
 - Champ : ensemble des allocataires -

(en %)

	Touche le RMI ou l'API		Différence (A)-(B)
	Oui (A)	Non (B)	
. Se déclare globalement insatisfait des services rendus par sa CAF	37	27	+10
. Quand on va à la CAF, on attend trop au guichet.....	71	62	+9
. On ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone.....	67	60	+7
. La CAF ne traite pas rapidement les dossiers.....	61	56	+5
. Il y a des erreurs dans le calcul des prestations familiales.....	64	46	+18
. La CAF ne fait pas d'efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	37	32	+5
. Les courriers des CAF sont difficiles à comprendre.....	41	28	+13

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

* Les formulations des propositions ont été inversées de manière à faciliter la lecture.

Exemple de lecture : parmi les allocataires qui touchent le RMI ou l'API, 71 % trouvent qu'on attend trop au guichet, alors que c'est le cas de 62 % des allocataires qui ne touchent pas ce type d'allocation (soit +9 points d'écart).

2-5 Jugements sur les CAF et attitudes générales vis-à-vis des prestations familiales

Enfin, l'analyse des jugements portés sur les services rendus par les CAF, appréciés dans un cadre plus général, c'est à dire en fonction de la perception qu'ont les allocataires de la société actuelle et du système de prestations familiales, apporte un éclairage supplémentaire aux résultats présentés. **Trois enseignements principaux** s'en dégagent, très proches de ceux mis en évidence les années précédentes :

- **L'image des CAF et de leurs services est assez sensiblement corrélée aux opinions générales que l'on a sur la société.** Les mécontents de la société -ou de leur propre situation personnelle- sont aussi les insatisfaits des Caisses, et vice-versa, on l'a déjà noté. Cette observation permet donc de relativiser l'importance du taux d'allocataires insatisfaits : les mécontents le sont en même temps à l'égard de nombreux sujets, traduisant globalement un certain « mal-être » personnel et sociétal.
- D'autre part, **la satisfaction exprimée dépend beaucoup de l'opinion que l'on a sur le niveau des prestations destinées aux familles.** Quand on juge que les prestations familiales sont globalement insuffisantes, on est nettement plus critique sur les services des CAF, comme si la satisfaction dépendait aussi du niveau du montant

versé. Si cela apparaît clairement pour l'évaluation globale (le taux d'insatisfaction s'élève à 31 % chez ceux qui considèrent les prestations insuffisantes, contre 21 % chez ceux qui les estiment suffisantes), cela se confirme également pour chacun des aspects étudiés.

Cela s'observe d'abord quand l'analyse porte sur l'ensemble des allocataires (tableau 51). Mais aussi quand l'analyse concerne les allocataires ayant contacté récemment leur CAF (tableau 52). Autrement dit, **considérer le niveau des prestations insuffisant rejait en partie sur les critiques formulées sur les services rendus**, que l'on ait ou pas contacté sa CAF dans les six derniers mois.

Tableau 51
Le pourcentage d'allocataires critiques sur chacune des propositions formulées*,
selon leurs opinions sur le niveau des prestations familiales (début 1998)

- Champ : ensemble des allocataires -

(en %)

	Considère que les prestations familiales sont :		Différence (A)-(B)
	Insuffisantes (A)	Suffisantes (B)	
Se déclare globalement insatisfait des services rendus par sa CAF	31	21	+10
. Quand on va à la CAF, on attend trop au guichet.....	66	58	+8
. On ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone.....	62	57	+5
. La CAF ne traite pas rapidement les dossiers.....	62	48	+14
. Il y a des erreurs dans le calcul des prestations familiales.....	51	41	+10
. La CAF ne fait pas d'efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	34	31	+3
. Les courriers des CAF sont difficiles à comprendre.....	32	23	+9

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

* Les formulations des propositions ont été inversées de manière à faciliter la lecture.

Exemple de lecture : parmi les allocataires qui jugent insuffisantes les prestations familiales, 66 % trouvent qu'on attend trop au guichet, alors que c'est le cas de 58 % des allocataires qui considèrent suffisantes les prestations.

Tableau 52

Le pourcentage d'allocataires critiques sur chacune des propositions formulées*,
selon leurs opinions sur le niveau des prestations familiales (début 1998)

- Champ : allocataires ayant eu un contact récent avec leur CAF -

(en %)

	Considère que les prestations familiales sont :		Différence (A)-(B)
	Insuffisantes (A)	Suffisantes (B)	
. Se déclare globalement insatisfait des services rendus par sa CAF	38	27	+11
. Quand on va à la CAF, on attend trop au guichet.....	72	68	+4
. On ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone.....	70	69	+1
. La CAF ne traite pas rapidement les dossiers.....	67	56	+11
. Il y a des erreurs dans le calcul des prestations familiales.....	56	48	+8
. La CAF ne fait pas d'efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	42	38	+4
. Les courriers des CAF sont difficiles à comprendre.....	33	27	+6

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

* Les formulations des propositions ont été inversées de manière à faciliter la lecture.

Exemple de lecture : Parmi les allocataires ayant récemment contacté leur CAF et trouvant insuffisantes les prestations familiales, 72% estiment qu'on attend trop au guichet, alors que c'est le cas de 68% des allocataires ayant récemment contacté leur CAF, mais trouvant suffisantes les prestations.

- Enfin, on observe une certaine corrélation entre le sentiment que le système des prestations familiales est complexe et l'insatisfaction générée par les services rendus par les Caisses : les allocataires critiquent davantage leur CAF quand ils trouvent le système trop compliqué¹. Les taux d'« insatisfaits » observés en sont la preuve : 33% des allocataires qui pensent que le système des prestations est trop complexe, sont insatisfaits de leur CAF, contre 21% de ceux qui apprécient la multiplicité des prestations (tableau 53). Cette corrélation semble d'ailleurs s'être renforcée entre 1996 et 1998.

Ce lien entre complexité et insatisfaction est particulièrement net sur deux aspects : ceux concernant l'efficacité des Caisses, tant du point de vue de la rapidité de traitement des dossiers que de la fiabilité des calculs des prestations.

Autrement dit, il y a bien un certain lien, dans l'esprit d'une partie des allocataires, entre le fait que le système est complexe et qu'il existe quelques défauts d'efficacité des Caisses (trop lentes, susceptibles d'erreurs).

¹ Cela vaut aussi bien chez l'ensemble des allocataires que chez ceux qui ont contacté récemment leur CAF.

Tableau 53

Le pourcentage d'allocataires critiques sur chacune des propositions formulées*
selon leurs opinions sur la complexité du système des prestations familiales (début 1998)

- Champ : ensemble des allocataires -

(en %)

	Pense que le système des prestations est trop complexe	Pense que c'est bien de multiplier les types de prestations	Différence
. Se déclare globalement insatisfait des services rendus par sa CAF	33	21	+12
. Quand on va à la CAF, on attend trop au guichet.....	68	57	+11
. On ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone.....	64	56	+8
. La CAF ne traite pas rapidement les dossiers.....	63	50	+13
. Il y a des erreurs dans le calcul des prestations familiales.....	55	39	+16
. La CAF ne fait pas d'efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	37	28	+9
. Les courriers des CAF sont difficiles à comprendre.....	33	24	+9

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

* Les formulations des propositions ont été inversées de manière à faciliter la lecture.

Exemple de lecture : Parmi les allocataires qui pensent que le système des prestations familiales devrait être moins complexe, 63 % considèrent que la CAF ne traite pas rapidement les dossiers, soit 13 points de plus que chez ceux qui ne trouvent pas le système complexe.

Section 4

Les améliorations à mettre en oeuvre par les CAF

Cette année, les allocataires étaient à nouveau conviés à classer, parmi six améliorations possibles du fonctionnement des CAF, les deux qui leur semblaient les plus importantes à engager. Venant après les jugements formulés sur certains des éléments du fonctionnement quotidien des Caisses, la question permet d'établir une hiérarchie des priorités et de mesurer l'importance effective de telle ou telle attente.

Les allocataires attendent en premier lieu **deux efforts** particuliers de leur CAF (tableau 54) :

- D'une part, ils désirent que les Caisses **améliorent les relations téléphoniques** : 25 % des prestataires citent cet élément en première réponse. Rappelons qu'il s'agit du mode de contact avec la CAF le plus fréquent.

Le taux s'élève même à 33 % chez les allocataires qui ont téléphoné au moins une fois à leur CAF ces six derniers mois (contre 19 % chez ceux qui n'ont eu aucun contact téléphonique).

- D'autre part, ils attendent que la CAF fasse porter ses **efforts sur les informations fournies**. 24 % des prestataires souhaitent en effet, en première réponse, que la Caisse « explique plus clairement les conditions d'attribution et le calcul des prestations ».

Ils aspirent ensuite, pour 18 % d'entre eux, à un « raccourcissement du traitement des dossiers », et pour 13 %, à une « amélioration des conditions d'accueil dans les CAF ».

Rapprocher les Caisses des bénéficiaires en « multipliant les points de contacts » (antennes locales et permanences des CAF) constituent les objectifs prioritaires pour 10 % des allocataires. Enfin, 9 % des prestataires souhaiteraient que les CAF contrôlent davantage les renseignements fournis par les allocataires.

Tableau 54

Les améliorations jugées les plus importantes par les allocataires¹ (début 1998)

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(en %)

Classement par ordre décroissant du cumul des deux réponses	1ère réponse	2ème réponse	Réponse 1 ou 2 (*)
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers.....	17,5	28,4	45,9
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et le calcul des prestations	24,2	20,5	44,7
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires.....	24,5	8,6	33,1
. Multiplier les antennes locales et les permanences.....	10,3	17,4	27,7
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF.....	13,1	11,6	24,7
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	8,9	11,8	20,7
. Ne sait pas, non-réponse.....	1,5	1,7	-
Total	100,0	100,0	-

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(*) Cumul des deux réponses

La relative dispersion des réponses montre que, pour les usagers des CAF, il n'y a pas aujourd'hui attente d'une amélioration unique, qui primerait sur toutes les autres : les exigences des allocataires portent aussi bien sur l'accueil que sur le traitement des dossiers ou sur l'information.

D'ailleurs, on observe que le cumul des première et deuxième réponses change quelque peu la hiérarchie des améliorations attendues (tableau 54) :

- L'attente la plus citée concerne le « *raccourcissement des délais de traitement des dossiers* » : elle est souhaitée au total par 46% des allocataires ; mais la deuxième place est obtenue par la « *demande d'explications plus claires* », citée par quasiment autant (45%) d'allocataires. Ces deux souhaits s'intègrent en réalité dans une demande plus globale d'**efficacité des CAF**.
- « *L'amélioration des relations téléphoniques* » apparaît en troisième place, avec 33% de citations. Il est vrai que cette amélioration n'intéresse sans doute qu'une partie des allocataires, peut-être ceux qui ont le plus l'habitude des contacts téléphoniques avec leur CAF (soit 41 % d'entre eux si l'on considère, par exemple, les six derniers mois).

¹ Le libellé exact de la question est le suivant : « *Voici six améliorations que pourraient mettre en oeuvre les CAF dans les prochaines années. Pouvez-vous me dire quelles sont, pour vous personnellement, les deux plus importantes ?* »

Chez eux d'ailleurs, cette attente reste en tête des efforts attendus : 45% des allocataires ayant eu un contact téléphonique récent avec leur CAF mettent en avant cette amélioration parmi les deux plus importantes à leurs yeux (contre 34% de ceux qui se sont déplacés à leur Caisse, ou 24% de ceux qui n'ont fait aucune démarche récente auprès de leur CAF).

Les caractéristiques socio-démographiques des individus influent peu sur les attentes, contrairement au fait d'avoir ou non contacté sa CAF récemment. Ainsi, les allocataires ayant eu au moins un contact récent avec leur Caisse insistent davantage sur la **notion d'accueil** : au total, 51% attendent un effort sur ce point (amélioration des relations téléphoniques et de l'accueil, multiplication des antennes), contre 43% de ceux qui n'ont eu aucun contact récemment. Ces derniers, en revanche, semblent davantage demandeurs d'explications claires sur les prestations servies (tableau 55).

Tableau 55

L'amélioration jugée la plus importante, selon que l'on a, ou pas, pris récemment contact avec sa CAF

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38% de la population -

(en %)

Classement par ordre décroissant des réponses de l'ensemble des allocataires	Ensemble des allocataires	Dont :	
		Au moins un contact	Aucun contact
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires.....	24,5	28,1	19,4
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et le calcul des prestations	24,2	22,0	27,3
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers.....	17,5	17,7	17,3
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF.....	13,1	13,4	13,1
. Multiplier les antennes locales et les permanences.....	10,3	9,7	11,3
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	8,9	9,0	8,8
. Ne sait pas, non-réponse.....	1,5	0,2	2,8
Ensemble des allocataires.....	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Les attentes prioritaires des allocataires ayant effectué des démarches auprès de leur Caisse dans les six derniers mois semblent également liées, dans une certaine mesure, au mode de contact qu'ils ont utilisé. Ainsi, on l'a déjà évoqué, ce sont les allocataires ayant récemment téléphoné à leur CAF qui réclament le plus une amélioration des relations téléphoniques. Les personnes qui se sont déplacées au guichet réclament relativement plus souvent une amélioration des conditions d'accueil (18%, cf. tableau 56).

Tableau 56

L'amélioration jugée la plus importante, selon le type de contact pris avec sa CAF

- Champ : ensemble des allocataires, soit 38 % de la population -

(en %)

Classement par ordre décroissant des réponses de l'ensemble des allocataires	Ensemble des allocataires	Dont, dans les 6 mois :		
		A téléphoné	A écrit à la CAF	Est allé à la CAF
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires.....	24,5	32,7	30,5	24,2
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et le calcul des prestations.....	24,2	20,6	23,2	17,9
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers.....	17,5	18,0	16,7	17,0
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF.....	13,1	11,9	11,3	17,9
. Multiplier les antennes locales et les permanences.....	10,3	9,2	9,6	9,9
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	8,9	7,4	8,8	11,8
. Ne sait pas, non-réponse.....	1,5	0,3	-	-
Ensemble des allocataires.....	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

L'évolution des attentes

En deux ans, les priorités ont finalement assez peu évolué. Une attente est davantage formulée : celle portant sur **les relations téléphoniques** (elle a progressé de 5 points entre 1996 et 1998, cf. tableau 57). A l'inverse, les allocataires semblent relativement moins attachés au développement des antennes CAF (- 5 points)¹

Tableau 57

Les améliorations jugées les plus importantes par les allocataires (premières réponses)

- Evolution 1996 - 1998 -

(en %)

Classement par ordre décroissant des réponses de 1998	Début 1996	Début 1998	Evolution 1996-1998
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires.....	19,5	24,5	+5,0
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et le calcul des prestations.....	26,6	24,2	- 2,4
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers.....	15,6	17,5	+ 1,9
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF.....	11,6	13,1	+ 1,5
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	9,8	11,8	+ 2,0
. Multiplier les antennes locales et les permanences.....	15,3	10,3	- 5,0

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

¹ En cumulant les deux réponses, une autre attente apparaît de façon plus prononcée cette année : le raccourcissement des délais, dont la demande s'accroît de 4 points en deux ans. En revanche, un moins grand nombre d'allocataires s'attachent à l'accroissement des contrôles concernant les renseignements fournis par les prestataires.

Les évolutions intra-catégorielles observées entre 1996 et 1998 sont les suivantes :

- *L'attente de meilleures relations téléphoniques* a progressé plus qu'en moyenne chez ceux qui ont précisément eu un contact récent avec leur CAF, que ce soit par téléphone ou par courrier (respectivement +12 et +7 points, contre +5 en moyenne). Cette attente s'est accrue plus vite chez les prestataires de 40 à 59 ans, les diplômés du supérieur, les individus issus de foyers de revenus moyens ou élevés, ainsi que chez les femmes au foyer (tableau 58). Notons que ce sont ces catégories qui ont, sur cette même période, le plus fortement augmenté leurs contacts téléphoniques avec leur CAF.

Tableau 58
Le pourcentage d'individus souhaitant une « amélioration des relations téléphoniques »
(première réponse)

- Catégories où ce taux a le plus fortement progressé entre 1996 et 1998 -

	(en %)	
40-59 ans	26,0	+10
Diplômé du supérieur.....	27,8	+9
Femme au foyer.....	29,5	+9
Revenus mensuels supérieurs à 10 000 F.....	27,0	+8
Homme.....	23,2	+7
A téléphoné au moins une fois à sa CAF depuis six mois.....	32,7	+12
A écrit au moins une fois à sa CAF depuis six mois.....	30,5	+7
Ensemble des allocataires	24,5	+5

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

Exemple de lecture : 26 % des allocataires de 40 à 59 ans pensent que l'amélioration la plus importante à faire par les CAF concerne l'amélioration des relations téléphoniques, soit une progression de 10 points par rapport à 1996 (contre +5 points en moyenne).

- En revanche, la *progression des demandes d'amélioration des conditions d'accueil* a été plus forte chez les allocataires qui n'ont pas contacté leur CAF récemment (+4 points, contre -1 chez les « contactants »). Comme si, logiquement, les efforts faits par les Caisses pour améliorer l'accueil avaient été mieux perçus par les allocataires s'étant effectivement déplacés. Cette progression des demandes a ici davantage concerné : les cadres, les populations assez aisées, les diplômés du Bac et les personnes d'âge mûr (40-59 ans).
- Enfin, la volonté des allocataires que la CAF *raccourcisse les délais* a progressé de la même façon, qu'il y ait eu ou non contact récent, et quel que soit le mode de contact utilisé.

Parmi les deux demandes qui, à l'inverse, se sont réduites par rapport à 1996 (développement des antennes locales, clarté sur les conditions d'attribution), les baisses sont identiques qu'il y ait eu, ou pas, contact récent avec sa CAF :

- Pour la **clarté des explications**, deux catégories y sont davantage attachées ; les ouvriers et les non-diplômés (+2 points, contre -2 en moyenne). A l'inverse, les catégories moyennes ou aisées y accordent encore moins d'importance qu'elles ne le faisaient en 1996.
- Pour le **développement des permanences et des antennes locales**, la demande s'est davantage réduite chez les 40-59 ans, les femmes au foyer, les cadres et les titulaires de revenus moyens (-7 à -10 points selon les groupes, contre -5 en moyenne). Elle s'est accrue chez les moins de 25 ans.

Enfin, l'observation de chacun des groupes de partisans des deux principales améliorations souhaitées permet de mettre en évidence **les grandes attentes des allocataires :**

- * Ceux qui ont une expérience des contacts avec leur CAF et qui en sont insatisfaits demandent d'abord **une amélioration des relations téléphoniques**.
- * Ceux qui ne se portent guère au devant de leur CAF réclament un peu plus de **clarté sur les conditions d'attribution et de calcul des prestations**.

Améliorer les relations téléphoniques

Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires est une demande plus répandue chez les personnes **insatisfaites des modes de contact** tels qu'ils fonctionnent actuellement. Plus globalement, cette demande est plutôt celle des allocataires insatisfaits de leur CAF (tableau 59).

On relève ainsi la sur-représentation de cette demande parmi les prestataires qui critiquent le contact téléphonique actuel ou ceux qui voudraient, en second, voir s'améliorer les conditions d'accueil dans les CAF. Il y a là réellement **une demande de gain de temps et de meilleure prise en considération** : elle concerne les allocataires qui

contactent le plus les CAF par téléphone ou par correspondance (employé, femme de 40 à 60 ans).

Tableau 59

Le pourcentage d'individus estimant que l'amélioration la plus importante concerne
« les relations téléphoniques avec les allocataires » (début 1998)
- Catégories où ce taux est le plus élevé -

	(en %)
Caractéristiques socio-démographiques	
Femme de 40 à 59 ans.....	32,3
A au moins deux enfants de moins de 16 ans à charge.....	32,2
Femme au foyer.....	29,5
Employé.....	29,4
Opinions sur les CAF	
N'est pas du tout d'accord avec l'idée que l'on peut joindre facilement sa CAF par téléphone.....	42,9
La seconde amélioration la plus importante à engager par la CAF est l'accueil dans les CAF.....	40,6
A téléphoné à sa Caisse au cours des 6 derniers mois.....	32,7
N'est globalement pas du tout satisfait des services rendus par sa CAF..	32,7
A écrit à sa Caisse au cours des 6 derniers mois.....	30,5
N'est pas d'accord avec l'idée que les CAF font des efforts pour améliorer les relations avec les usagers.....	30,1
Ensemble.....	24,5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 29,4% des allocataires de profession employés pensent que l'amélioration la plus importante à faire par les CAF concerne les relations téléphoniques (contre 24,5% en moyenne).

Plus de clarté sur les conditions d'attribution

On observe ici relativement peu de distinctions à partir des critères socio-démographiques. On note cependant que les non-diplômés sont un peu plus tournés qu'en moyenne vers cette demande d'informations « plus claires » sur les **conditions d'attribution** et sur le calcul des prestations: c'est le cas de 28% d'entre eux (contre 24% en moyenne).

De même, 30% des personnes qui perçoivent le RMI ou l'API sont attachées à mieux comprendre les conditions d'attribution et le calcul des prestations.

Deux autres caractéristiques jouent (tableau 60) :

- **Le fait de n'avoir que peu de relations avec sa CAF** : on note que cette demande d'explications est plus élevée chez les allocataires n'ayant pas contacté leur CAF ces six derniers mois ou chez ceux qui n'ont eu qu'un seul contact. On peut donc faire l'hypothèse que les personnes qui ne se mettent pas souvent en relation avec leur CAF ne comprennent pas toujours, pour autant, le calcul de leurs prestations.
- Enfin, la demande d'explications « plus claires » est plus insistante chez les personnes qui pensent précisément que les courriers envoyés par les CAF sont difficiles à comprendre.

Tableau 60

**Le pourcentage d'individus estimant que l'amélioration la plus importante est d'expliquer
« plus clairement les conditions d'attribution et le calcul des prestations » (début 1998)**
- Catégories où ce taux est le plus élevé -

	(en %)
Caractéristiques socio-démographiques	
Non-diplômé	28,3
N'a pas contacté sa CAF depuis 6 mois	27,2
A contacté sa CAF une seule fois depuis 6 mois	27,7
Opinions sur les CAF	
Est tout à fait d'accord avec l'idée que les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre.....	28,4
Est tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits.....	37,0
Ensemble des allocataires	24,2

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 28,3 % des allocataires non-diplômés pensent que l'amélioration la plus importante à faire par les CAF concerne une amélioration de la clarté des explications fournies (contre 24,2 % en moyenne).

Section 5

Opinions générales sur la complexité du système des prestations familiales

Quelle perception générale les Français ont-ils du fonctionnement du système des prestations familiales ? Voilà la question à laquelle cette section vise à apporter réponse. Depuis plusieurs années, les enquêtes du CREDOC ont, en effet, mis en évidence que la diversité et la multiplicité des prestations existantes suscitaient un partage relativement équilibré de nos concitoyens entre deux opinions contrastées : les uns, optimistes, y voient un moyen de mieux gérer chaque cas particulier ; les autres, plus sceptiques, mettent l'accent sur la complexité que cela engendre. Qu'en est-il aujourd'hui ?

Pour y répondre, nous avons interrogé à nouveau cette année l'ensemble de nos concitoyens, allocataires comme non-allocataires : les questions posées portaient aussi bien sur la complexité ressentie du système que sur le mode de calcul des prestations ou sur les informations fournies par les CAF.

Les résultats montrent que si une large majorité des Français est attachée aux aides à la famille¹, un bon nombre n'en demeure pas moins critique envers le système actuel, qu'ils considèrent trop complexe.

Le système des prestations familiales soulève, en effet, chez les Français, quatre critiques principales, reliées entre elles :

- Le système devrait être, dans son ensemble, moins complexe.
- Le mode de calcul des prestations semble difficile à comprendre.
- Les informations fournies par les Caisses d'Allocations Familiales sur les droits des allocataires sont jugées insuffisantes.
- Le contrôle des situations individuelles des allocataires apparaît perfectible. Cette demande de contrôles accrus n'est-elle pas d'ailleurs corollaire de la complexité du système ?

¹ Au début 1998, 57 % des Français jugent les prestations familiales globalement « insuffisantes ».

1 - Six Français sur dix souhaitent une simplification du système des prestations familiales

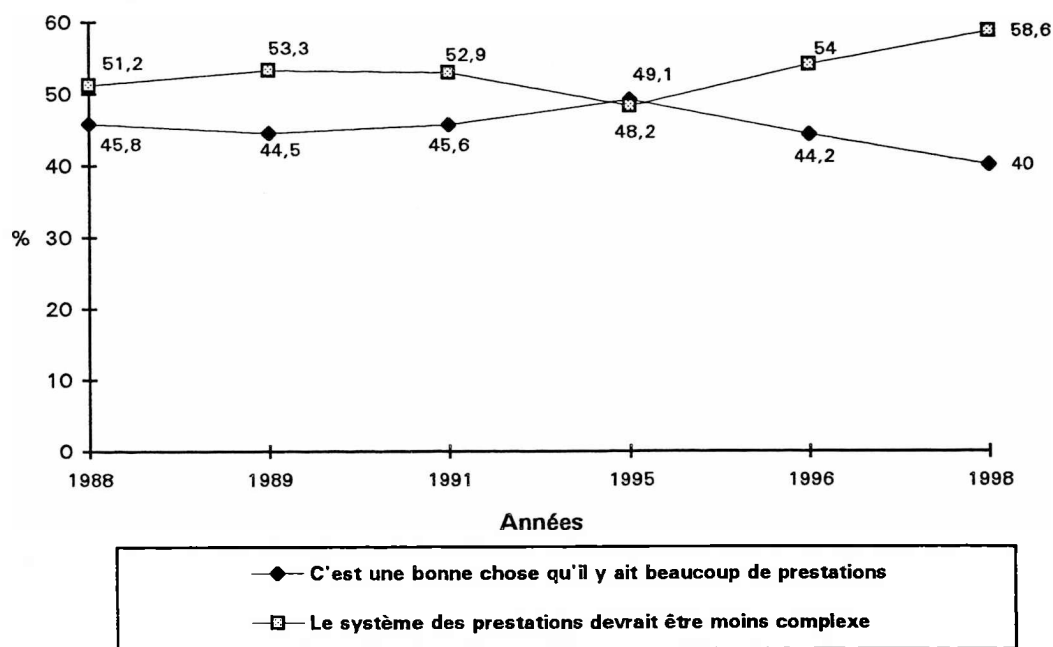
Une majorité de Français (59% exactement) estime aujourd'hui que le système des prestations familiales devrait être moins complexe. Il reste que 40% apprécie la multiplicité des prestations, qui permet de répondre au mieux à chaque situation particulière (tableau 61).

Ce sont surtout les allocataires - probablement parce qu'ils bénéficient eux-mêmes de ce système à plusieurs facettes-, qui apprécient le plus la multiplicité des aides (c'est le cas de 47% d'entre eux, contre 36% des non-allocataires).

Toujours est-il que nos concitoyens sont nettement plus nombreux cette année à considérer que le système devrait être moins complexe. Depuis trois ans d'ailleurs, cette idée n'a cessé de s'accroître alors qu'elle avait légèrement reculé au début 1995. Entre 1995 et 1998, le désir de simplification a gagné 11 points. Il atteint désormais, avec 59%, le taux le plus élevé des dix années de la période étudiée (Graphique 3).

Graphique 3

Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ? ¹



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

¹ Le libellé précis de la question est le suivant : « Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

1. C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière.
2. Le système des prestations familiales devrait être moins complexe ».

Les non-allocataires préfèrent un système moins complexe

L'opinion des Français sur le bien-fondé de la multiplicité des allocations paraît, dans une certaine mesure, tributaire de leur situation personnelle vis-à-vis du système. Ainsi :

- Les personnes qui ne perçoivent aucune prestation critiquent davantage la complexité du dispositif et sont donc plus nombreuses à en souhaiter la simplification (62%, contre 53% chez les allocataires).
- En revanche, la volonté de maintenir un système individualisé et diversifié est forte chez les allocataires. Elle s'atténue cependant au fil des années : 57% des allocataires déclaraient préférer la diversité des prestations en 1995, 50% en 1996, et « seulement » 47% aujourd'hui. La majorité a, chez eux aussi, « basculé » au début 1998.

Tableau 61
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

	Ensemble de la population	(en %)	
		Allocataires	Non allocataires
. C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière.....	40,0	46,7	35,9
. Le système des prestations familiales devrait être moins complexe.....	58,6	52,7	62,3
. Ne sait pas.....	1,4	0,9	1,8
Total.....	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Les variations des réponses en fonction des principales caractéristiques socio-démographiques apparaissent très faibles. Tout au plus peut-on relever que les femmes, notamment les femmes au foyer, les personnes ayant au moins deux enfants à charge -et surtout trois-, et les diplômés de niveau Bac apprécient le plus la multiplicité des prestations familiales (tableau 62). Mais remarquons que l'âge des individus et le revenu de leur foyer n'influent aucunement sur leurs opinions en la matière.

A l'inverse, les partisans de la simplification se recrutent un peu plus parmi les hommes, les individus peu diplômés et les personnes ayant un seul enfant à charge.

Tableau 62
L'opinion sur la multiplicité des prestations familiales,
selon les caractéristiques socio-démographiques
 - Début 1998 -

(en %)

	C'est une bonne chose de multiplier les PF	Le système des PF devrait être moins complexe	Total (y compris Nsp)
• Sexe			
Homme	35,6	63,1	100,0
Femme.....	44,0	54,6	100,0
• Profession exercée			
Indépendant (1).....	34,9	62,0	100,0
Cadre supérieur	40,6	58,6	100,0
Profession intermédiaire.....	42,8	56,8	100,0
Employé.....	39,4	60,4	100,0
Ouvrier.....	39,4	59,2	100,0
Reste au foyer.....	46,4	52,5	100,0
Retraité	37,4	60,4	100,0
• Chômeur	39,9	57,9	100,0
• Revenus du foyer			
Inférieurs à 6.000 F/mois	42,1	56,6	100,0
Compris entre 6.000 et 10.000 F/mois.	39,1	60,7	100,0
Compris entre 10.000 et 15.000 F/mois	39,2	59,1	100,0
Compris entre 15.000 et 20.000 F/mois	42,2	57,8	100,0
Supérieurs à 20.000 F/mois	41,4	57,8	100,0
• Diplôme			
Non-diplômé.....	40,5	57,1	100,0
Niveau BEPC.....	36,1	62,8	100,0
Bac (ou niveau bac)	47,2	51,4	100,0
Diplômé du supérieur.....	41,1	58,7	100,0
• Age			
Moins de 25 ans.....	43,2	55,8	100,0
25-39 ans	40,1	59,0	100,0
40-59 ans	41,0	58,3	100,0
60-69 ans	35,9	62,4	100,0
70 ans et plus	38,2	57,7	100,0
• Nombre d'enfants de moins de 16 ans			
Aucun	37,9	60,2	100,0
Un	35,5	64,2	100,0
Deux	49,0	51,0	100,0
Trois ou plus.....	61,0	38,9	100,0
Ensemble	40,0	58,6	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

A vrai dire, la hausse de l'idée que le système devrait être moins complexe, hausse intervenue dans l'opinion ces deux dernières années, a touché quasiment toutes les couches de la population. Elle a cependant été un peu plus nette dans quelques groupes.

Citons : les cadres supérieurs (l'idée a crû, chez eux, de 9 points, contre + 5 en moyenne dans l'ensemble de la population de 1996 à 1998), les personnes de 25 à 39 ans (+ 8 points) et celles ayant un seul enfant à charge (+ 11 points). Ce sont d'ailleurs des catégories qui ont accru leurs contacts avec leur CAF sur la même période.

En vérité, analysées sur les trois années 1995-1998, période pendant laquelle les variations d'opinions ont été fortes, les résultats mettent en évidence que **trois groupes** se distinguent :

- * Alors qu'en moyenne, le pourcentage d'individus souhaitant que le système des prestations soit moins complexe est passé de 48% à 59% (+ 11 points), l'augmentation a été de + 16 points **chez les 25-39 ans** et de + 17 points **chez les membres de profession intermédiaire**.
- * A l'inverse, un groupe n'a guère changé d'opinion : les individus ayant au moins trois enfants à charge considèrent « bonne », à 61%, la multiplicité des prestations (contre 62% il y a trois ans).

Le point de vue des allocataires diverge selon leur situation familiale et sociale

Si on limite l'analyse aux seuls allocataires de prestations familiales, on observe que **deux critères principaux** semblent influencer sur les opinions exprimées (tableau 63) : **le nombre d'enfants au foyer et le statut social**.

- Ce sont, en effet, les parents de trois enfants ou plus et les cadres, notamment les professions intermédiaires, qui comptent parmi les plus gros défenseurs de la multiplicité des prestations¹. A l'inverse, les allocataires qui n'ont pas d'enfant, ou ceux qui n'en ont qu'un seul, critiquent davantage la complexité du système.
- Ces critiques sont également plus fournies chez les allocataires issus de milieu plutôt modeste : elles sont plus insistantes chez les ouvriers, chez les chômeurs et chez les personnes disposant d'un revenu relativement faible. Elles sont également plus prononcées chez les allocataires vivant dans les zones rurales.

¹ La position des cadres moyens est donc extrêmement différente selon qu'ils touchent ou qu'ils ne touchent pas des prestations familiales : «seulement» 39% de ceux qui sont allocataires pensent que le système devrait être moins complexe contre 68% de ceux qui ne sont pas allocataires.

Tableau 63

Allocataires favorables ou défavorables à la multiplicité des prestations familiales (début 1998)
 - Catégories sur-représentées dans chaque cas -

(en %)

Les plus gros partisans de la multiplicité des PF		Les plus gros opposants à la complexité du système des PF	
A trois enfants ou plus à charge	62,4	Vit dans une commune de moins de 2 000 habitants.....	61,7
Profession intermédiaire.....	60,5	Ouvrier.....	59,4
Possède le bac (sans diplôme du supérieur)	56,1	Chômeur.....	59,4
Reste au foyer	54,4	Retraité.....	59,2
Dispose, dans son foyer, de plus de 15.000 F/mois.....	53,5	Aucun ou un seul enfant à charge.....	57,5
Femme active.....	53,4	Dispose, dans son foyer, de moins de 10 000 F/mois.....	56,0
Ensemble des allocataires	46,7	Ensemble des allocataires.....	52,7

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Les jugements de complexité vont de pair avec une critique accrue des CAF

Les individus qui critiquent la complexité des prestations familiales portent des jugements plus sévères qu'en moyenne à l'égard des actions des CAF, qu'ils soient d'ailleurs allocataires ou non-allocataires :

- Cette sévérité accrue porte d'abord sur la « **clarté** » du calcul des prestations familiales (tableau 64) : ainsi, 75% des individus souhaitant une moindre diversité des allocations, estiment qu'il est « vraiment difficile de savoir comment les prestations sont calculées » (+ 7 points par rapport à la moyenne).
- Elle porte aussi, par interaction directe, sur l'**effort supposé des CAF en matière de contrôles et d'information** : 70% des personnes critiquant la complexité des prestations considèrent que les Caisses ne contrôlent pas suffisamment les renseignements fournis par les allocataires, et 69% qu'elles ne les informent pas assez sur leurs droits (respectivement +6 et + 5 points par rapport à la moyenne).

Autrement dit, **la complexité ressentie du système va de pair avec une contestation accrue du fonctionnement des Caisses et de la clarté du calcul des prestations**. En revanche, elle ne dépend en aucune manière de la perception du niveau des prestations : que l'on considère globalement suffisantes ou insuffisantes les prestations familiales, l'opinion sur le bien-fondé de la multiplicité des prestations ou la critique de la complexité reste inchangée.

Tableau 64

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

(en %)

Pense qu'il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales.....	75	+7
Pense que les CAF ne contrôlent pas assez les renseignements fournis par les allocataires.....	70	+6
Pense que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits.....	69	+5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : parmi les individus qui considèrent le système des prestations familiales trop complexe, 75 % pensent qu'il est difficile de savoir comment ces prestations sont calculées, soit 7 points de plus que dans l'ensemble de la population.

Quand l'analyse est effectuée sur les seuls allocataires, les conclusions restent les mêmes (tableau 65) : quand on pense que le système est trop complexe, on juge plus sévèrement le fonctionnement des Caisses (contrôles insuffisants, informations incomplètes) et la clarté du calcul des prestations.

Ainsi, 33 % des allocataires qui dénoncent la complexité du système ne sont pas satisfaits, globalement, des services rendus par leur CAF (contre 27 % de l'ensemble des allocataires). Plus nombreux encore sont ceux qui critiquent la rapidité de traitement des dossiers (63 %, contre 57 % en moyenne), la compréhension des courriers ou des modes de calculs.

Tableau 65

**Quelques opinions caractéristiques des allocataires considérant que
le système des prestations familiales devrait être moins complexe
(47 % des allocataires)**

(en %)

Pense qu'il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales.....	81	+7
N'est pas satisfait globalement des services rendus par sa CAF	33	+6
Estime que le traitement des dossiers n'est pas rapide.....	63	+6
Trouve que les courriers de la CAF sont difficiles à comprendre.....	33	+5
Pense que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits.....	78	+5
Pense que les CAF ne contrôlent pas assez les renseignements fournis par les allocataires.....	71	+5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1996.

Exemple de lecture : parmi les allocataires qui considèrent le système des prestations familiales trop complexe, 81 % pensent qu'il est difficile de savoir comment ces prestations sont calculées, soit 7 points de plus que chez l'ensemble des allocataires.

En vérité, l'observation des réponses comparées des allocataires et des non-allocataires sur ces sujets met en évidence que la dénonciation de la complexité du système s'accompagne de deux types de critiques très légèrement différentes (tableau 66) :

- * **Chez les allocataires**, trouver le système trop complexe revient à mettre davantage en cause la clarté des calculs des prestations.
- * **Chez les non-allocataires**, outre la mise en cause de la « lisibilité » des calculs, le fait de critiquer la complexité du système va relativement plus de pair avec le sentiment que les Caisses ne contrôlent pas assez les renseignements fournis par les prestataires.

Tableau 66
Les effets de la complexité ressentie
- Comparaison allocataires/non-allocataires -

(en %)

	Allocataires			Non-Allocataires		
	Trouve le système des PF trop complexe (A)	Approuve la multiplicité des PF (B)	Différence (A)-(B)	Trouve le système des PF trop complexe (C)	Approuve la multiplicité des PF (D)	Différence (C)-(D)
Pense qu'il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales	81	67	+14	72	54	+18
Pense que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits	78	68	+10	64	53	+9
Pense que les CAF ne contrôlent pas assez les renseignements fournis par les allocataires.....	71	62	+9	70	55	+15

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

Exemple de lecture : chez les allocataires trouvant le système trop complexe, 81 % trouvent difficile de savoir comment sont calculées les PF, contre 67 % qui le pensent chez les allocataires qui ne critiquent pas la complexité du système (écart de 14 points). Cet écart est de 18 points chez les non-allocataires.

2 - Plus de deux Français sur trois déplorent un mode de calcul difficile à comprendre

A la multiplicité et à la complexité des prestations répond donc l'idée d'une certaine « obscurité » du mode de calcul des aides : **68 % de nos concitoyens considèrent qu'« il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales »**. Comparée à 1996, cette « opacité » du mode de calcul est toujours aussi largement évoquée (tableau 67).

Tableau 67

Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :

« Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales » ?

(en %)

	Début 1995		Début 1996		Début 1998
- Tout à fait d'accord.....	42,8	} 70,3	40,0	} 67,9	40,5
- Plutôt d'accord	27,5		27,9		27,5
- Peu d'accord.....	7,8	} 15,3	10,7	} 18,6	8,0
- Pas du tout d'accord.....	7,5		7,9		8,0
- Ne sait pas	14,4		13,5		16,0
Total	100,0		100,0		100,0

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

L'opacité du mode de calcul est encore plus critiquée par les allocataires

La difficulté à comprendre le mode de calcul des prestations est davantage ressentie par les bénéficiaires eux-mêmes : 74% des allocataires l'expriment (tableau 68). S'agit-il là de l'expression d'un réel problème rencontré à propos des prestations dont ils bénéficient eux-mêmes ? Ou d'un sentiment plus diffus qui se rapporterait plutôt à l'ensemble des allocations ? Rien ne permet de trancher véritablement. Mais on note que si la première hypothèse était la seule pertinente, les non-allocataires auraient pu se montrer plus indifférents ; or, ils émettent à 64% la même critique, même si un plus grand nombre d'entre eux ne se prononcent pas (23%).

Au sein même des allocataires, les différences d'opinions sur la difficulté à comprendre les calculs restent très minimes. Tout au plus peut-on noter que les ouvriers (78%) et les individus vivant en logement social (80%) sont ceux qui déplorent le plus le manque de clarté des modes de calcul.

Le fait d'avoir eu un contact récent avec sa CAF renforce aussi légèrement ce sentiment : 77% des « contactants » éprouvent des difficultés de compréhension, contre 70% des « non-contactants ». On peut supposer que, précisément, une des raisons de s'adresser à sa CAF repose, sinon sur un manque de clarté des modalités de calcul, mais sur le besoin d'avoir des explications concrètes à ce sujet.

Tableau 68

Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
 « Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales »
 - Début 1998 -

(en %)

	Ensemble de la population		Dont :	
			Allocataires	Non allocataires
- Tout à fait d'accord..	40,5	} 68,0	45,6	} 74,3
- Plutôt d'accord	27,5		28,7	
- Peu d'accord	8,0	} 16,0	9,7	} 20,7
- Pas du tout d'accord.	8,0		11,0	
- Ne sait pas	16,0		5,1	22,6
Total	100,0		100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Cette critique, très majoritaire, de l'opacité des modes de calcul fait d'ailleurs écho à l'opinion des allocataires sur d'éventuelles erreurs qui pourraient exister dans le calcul des prestations (rappelons que 48% d'entre eux estiment qu'il en existe). La population suspectant des erreurs est d'ailleurs plus convaincue encore de la difficulté à comprendre le mode de calcul des prestations : 80% en font part (soit 6 points de plus que la moyenne des prestataires).

Depuis deux ans, les critiques des allocataires n'ont guère varié dans ce domaine (elles concernent toujours les trois quarts d'entre eux). On observe même que les prestataires qui font part le plus vigoureusement de ces critiques sont légèrement plus nombreux aujourd'hui : 46% sont *tout à fait d'accord* avec l'idée de manque de clarté des modes de calcul, contre 42% en 1996.

Cette hausse de la critique a été particulièrement accentuée dans certains groupes d'allocataires : à la fois dans les catégories plutôt aisées (cadres supérieurs, professions intermédiaires, diplômés du supérieur) et dans des couches de populations plus modestes (titulaires de faibles revenus, habitants de logements sociaux). Pour les premiers, le taux atteint reste toujours inférieur à la moyenne ; pour les seconds en revanche, l'écart avec la moyenne ne fait que s'accroître (tableau 69).

Tableau 69

Le pourcentage d'allocataires en total accord avec l'idée « qu'il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales »

- Catégories où ce taux a le plus fortement progressé entre 96 et 98 -

	(en %)	
	% du groupe tout à fait d'accord avec l'idée exprimée	Evolution par rapport à 1996
Cadre supérieur, Profession intermédiaire	44,4	+ 13
Est diplômé du supérieur	38,3	+ 10
Vit dans un HLM, ILN	54,9	+ 10
A un enfant de moins de 16 ans à charge.....	53,5	+ 10
Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel compris entre 6.000 et 10.000 Francs.....	55,0	+ 10
A entre 25 et 39 ans	52,5	+ 8
A contacté plusieurs fois sa CAF au cours des six derniers mois...	53,8	+ 12
Ensemble des allocataires.....	45,6	+4

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

Le mode de calcul des prestations paraît encore plus complexe aux individus de milieux modestes

Tout comme en 1996, l'obscurité du mode de calcul des prestations reste plus vivement ressentie chez les individus appartenant à des milieux modestes : employés (+8 points par rapport à la moyenne), chômeurs (+5 points), personnes logeant en habitat social (74%, +6 points). C'est, par ailleurs, entre 25 et 39 ans que l'on est le plus critique sur ce sujet, ainsi que lorsque l'on a des enfants à charge et que ses revenus mensuels sont moyennement élevés (tableau 70).

A l'inverse, les individus appartenant aux catégories sociales aisées (diplômés du supérieur, revenus supérieurs à 20 000 Francs/mois) -comme les personnes de 40 à 60 ans- sont un peu plus en accord avec l'idée que le calcul des prestations familiales est facile à comprendre. Plusieurs hypothèses peuvent être mises en avant : une faculté -culturelle- de mieux en comprendre les règles, une meilleure information, ou une moindre implication sur le sujet ? Il reste que, même dans ces catégories, plus de 60% souscrivent à l'affirmation selon laquelle « *il est difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales* ».

Notons enfin que comme cela est souvent le cas, les personnes les plus âgées se prononcent moins sur la question : un tiers des retraités, 40% des personnes de 70 ans et plus, ne s'expriment pas. Il en est de même pour les non-diplômés.

Tableau 70

Accord ou désaccord avec l'idée : « Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales », selon quelques caractéristiques socio-démographiques.

- Début 1998 -

	(en %)			
	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• Profession exercée				
Indépendant (1).....	64,5	19,3	16,2	100,0
Cadre supérieur	67,9	17,0	15,1	100,0
Profession intermédiaire	72,1	18,4	9,5	100,0
Employé.....	75,6	17,7	6,6	100,0
Ouvrier	71,2	16,4	12,3	100,0
Reste au foyer	72,1	18,1	9,8	100,0
Retraité	56,7	12,0	31,3	100,0
• Chômeur	73,3	15,2	11,5	100,0
• Age				
Moins de 25 ans.....	70,9	12,7	16,4	100,0
25-39 ans	75,4	17,2	7,4	100,0
40-59 ans	68,0	20,2	11,8	100,0
60-69 ans	63,9	12,1	24,0	100,0
70 ans et plus	51,0	9,4	39,6	100,0
• Diplôme				
Aucun, CEP	62,0	12,4	25,6	100,0
BEPC, technique inférieur au Bac.....	70,3	17,2	12,5	100,0
Bac, technique niveau Bac.....	71,3	14,5	14,2	100,0
Supérieur	68,8	19,9	11,3	100,0
• A au moins un enfant à charge	74,2	21,7	4,1	100,0
• Revenu mensuel du foyer				
Moins de 6000 F.....	66,4	12,8	20,8	100,0
6000-9999 F	70,2	13,8	16,0	100,0
10000-14999 F	73,6	17,4	9,0	100,0
15000-19999 F	68,6	18,8	12,5	100,0
20000 F et plus.....	67,3	20,0	12,7	100,0
Ensemble	68,0	16,0	16,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

Bien sûr, la perplexité affichée sur le mode de calcul des prestations se nourrit de l'idée que le système est trop complexe : 65% des personnes dénonçant le manque de clarté dans le calcul des prestations pensent par ailleurs que le système devrait être moins compliqué (+6 points par rapport à l'ensemble de la population). De fait, le flou qui

entoure les méthodes de calcul appelle de la part de ceux qui l'expriment une **demande accrue d'informations** : 79% d'entre eux pensent que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits (+ 15 points par rapport à la moyenne). Cette demande s'accompagne aussi d'un **souhait de contrôles plus stricts** des renseignements fournis par les allocataires (tableau 71).

Tableau 71
Quelques opinions caractéristiques des Français jugeant
le mode de calcul des prestations difficile à comprendre
(68% de la population)

		(en %)
. D'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits.....	79	+ 15
. D'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas assez les situations individuelles des allocataires.....	74	+ 10
. Pense que le système des prestations familiales devrait être moins complexe.....	65	+ 6

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : parmi les personnes pensant qu'il est difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales, 79% estiment que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits, soit 15 points de plus que dans l'ensemble de la population.

Autrement dit, complexité ressentie du système et modes de calcul obscurs vont de pair ; ils induisent chez nos concitoyens l'idée qu'il faut davantage contrôler les situations individuelles des allocataires.

3 - Les informations sur les droits des allocataires sont jugées insuffisantes

Confrontés à un système relativement complexe, dont ils semblent mal comprendre le fonctionnement exact (modes de calcul difficilement compréhensibles), **les Français recherchent avant tout davantage d'informations**. C'est tout au moins le sens de leurs réponses : près des deux tiers d'entre eux (64%) estiment que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits (tableau 72).

Les allocataires eux-mêmes expriment très majoritairement cette opinion, à 73%. Le taux est encore plus élevé chez les prestataires ayant eu un contact récent avec leur Caisse (c'est le cas de 77% d'entre eux). Mais, le plus frappant est que la demande d'informations accrues est également très insistante chez les non-allocataires (59%).

Certes, 26% de ces derniers ne se prononcent pas sur le sujet¹, mais la majorité atteinte est certainement le signe qu'il y a, dans ce domaine, au moins autant d'« intuition » que de « réalité tangible », même si un certain nombre de non-allocataires ont pu, il y a quelques années, être eux-mêmes bénéficiaires de prestations familiales et donc avoir alors ressenti ce manque d'informations.

Tableau 72

Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :

« Les Caisses d'Allocations Familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits » ?

- Début 1998 -

(en %)

	Ensemble de la population		Dont : Allocataires		Non-allocataires	
- Tout à fait d'accord ...	37,8	} 64,3	46,8	} 73,2	32,3	} 58,9
- Plutôt d'accord.....	36,5		26,4		26,6	
- Peu d'accord.....	9,6	} 17,6	12,0	} 21,6	8,2	} 15,2
- Pas du tout d'accord..	8,0		9,6		7,0	
- Ne sait pas.....	18,1		5,2		25,9	
Total.....	100,0		100,0		100,0	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Cette insuffisance d'informations sur les droits des allocataires est globalement autant dénoncée qu'elle l'était il y a deux ans. Les bénéficiaires de prestations expriment cependant, cette année, une plus grande exigence encore : 73 % critiquent les CAF sur ce point, contre 68 % en 1996 (tableau 73).

Tableau 73

« Les Caisses d'Allocations Familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits ? »

- Evolution 1996-1998 -

(en %)

	Ensemble de la population		Dont : Allocataires		Non-allocataires	
	1996	1998	1996	1998	1996	1998
- D'accord	63,5	64,3	67,9	73,2	61,0	58,9
- Pas d'accord.....	21,4	17,6	26,1	21,6	18,5	15,2
- Ne sait pas.....	15,1	18,1	6,0	5,2	20,5	25,9
Total.....	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

¹ Il s'agit avant tout de personnes âgées, de retraités.

Au sein des allocataires, les plus fortes augmentations de demandes d'informations concernent trois groupes particuliers :

- **Les cadres**, notamment les cadres supérieurs : 67% de ces derniers la formulent maintenant, contre 44% en 1996. Ils sont désormais majoritaires à considérer que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits. Cette hausse se retrouve aussi, de fait, chez les diplômés du supérieur et chez les titulaires de hauts revenus (respectivement +7 et +8 points, contre + 5 en moyenne chez les allocataires).
- **Les 25-39 ans** (76%, contre 69% en 1996).
- **Les habitants de Paris ou de l'agglomération parisienne** (+13 points sur la période) ; ainsi 76% des allocataires Franciliens considèrent insuffisantes les informations fournies par les CAF.

D'autre part, on constate que cet accroissement des exigences envers les informations fournies par les CAF dépend beaucoup de la fréquence et du type de contacts établi avec sa Caisse :

- D'une part, les allocataires ayant contacté récemment leur CAF sont nettement plus nombreux cette année à critiquer l'insuffisance des informations fournies. Mais plus la fréquence de contacts est faible, plus l'accroissement de la demande d'informations est important : les allocataires qui ne se sont mis qu'une seule fois en relation avec leur Caisse dans les six derniers mois ont accru de 13 points leur demande, contre +6 points chez ceux qui ont eu plusieurs contacts.
- D'autre part, les relations par courrier engendrent une attente plus grande d'informations supplémentaires, notamment par rapport à un contact au guichet ou par téléphone (+12 points, contre +2 pour le guichet et +7 points pour le téléphone). Ceci est d'ailleurs encore plus net lorsque l'allocataire n'a utilisé la correspondance que comme seul mode de contact dans la période.

Autrement dit, on peut faire l'hypothèse qu'à chaque nouveau contact, les allocataires obtiennent des explications et des informations complémentaires, ce qui vient satisfaire en partie leurs recherches. De plus, il semblerait que les renseignements fournis par téléphone ou lors d'un déplacement au guichet répondent mieux à leurs attentes, ou plutôt comblent mieux leur désir d'être davantage informés.

En tout état de cause, l'opinion exprimée ici n'est pas sans lien avec les souhaits des allocataires concernant les améliorations à mettre en oeuvre en priorité par les CAF.

L'une des premières demandes formulées porte en effet, on l'a vu, sur les informations fournies : on souhaite obtenir davantage d'explications sur les conditions d'attribution et sur le calcul des prestations. Ainsi, 80% des allocataires qui évoquent cette attente en premier considèrent insuffisant le niveau actuel d'informations fournies par les Caisses (contre 73% de l'ensemble des allocataires).

Enfin, il convient de rappeler que le désir d'être mieux informé est très lié au jugement global que l'on porte sur les CAF. Il est, en vérité, proportionnel à l'insatisfaction que l'on en a. C'est ainsi que :

- 84% des allocataires insatisfaits globalement des services rendus par leur CAF dénoncent l'insuffisance d'informations sur leurs droits (+ 11 points par rapport à la moyenne).
- 84% des allocataires qui trouvent les courriers des CAF difficiles à comprendre critiquent le niveau des informations fournies.
- C'est aussi le cas de 83% des allocataires qui contestent la clarté des modalités de calcul des prestations.
- C'est enfin le cas de 78% des allocataires qui jugent le système des prestations familiales trop complexe.

Autrement dit, **la fourniture d'informations supplémentaires constitue un enjeu qui va bien au-delà du seul besoin de connaissance de ses droits. Elle constitue un élément fort du jugement global porté sur le système des prestations et sur l'efficacité des CAF.**

Ce sont les jeunes et les catégories moyennes qui regrettent le plus l'insuffisance d'informations

Les profils des personnes les plus critiques à l'égard des informations sur les droits des allocataires ont peu changé par rapport à 1996 :

- Les personnes les plus revendicatives sur ce point appartiennent plutôt aux catégories moyennes : il s'agit plus fréquemment de jeunes de moins de 40 ans, aux revenus moyens, employés ou membres de professions intermédiaires. Mais les chômeurs et les ouvriers regrettent, eux aussi, plus souvent l'insuffisance d'informations (tableau 74).

- A l'inverse, les individus situés dans les tranches d'âge allant de 40 à 60 ans et les titulaires de revenus conséquents, apparaissent un peu moins exigeants. Cependant, même dans ces groupes, plus de 60% des personnes concernées trouvent les informations fournies par les CAF insuffisantes : c'est dans ces catégories que les évolutions intervenues entre 1996 et 1998 ont été les plus sensibles, notamment chez les cadres supérieurs (+ 11 points, contre + 1 en moyenne en deux ans), les cadres moyens (+ 8 points), les diplômés du supérieur (+ 8 points) et les 40-60 ans (+ 5 points).

Autrement dit, l'idée d'une insuffisance d'informations des allocataires s'est, en deux ans, diffusée dans tous les groupes socio-démographiques et notamment chez ceux qui, en 1996, étaient relativement les moins critiques sur ce point.

Tableau 74
Accord ou désaccord avec l'idée que
« les CAF n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits »
 - Début 1998 -

	(en %)			
	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• Profession exercée				
Indépendant (1).....	62,0	17,8	20,2	100,0
Cadre supérieur	60,4	19,1	20,5	100,0
Profession intermédiaire	72,6	18,2	9,2	100,0
Employé.....	74,0	18,3	7,6	100,0
Ouvrier	70,5	17,4	12,1	100,0
Reste au foyer	69,0	19,0	12,0	100,0
Retraité	46,3	17,4	36,3	100,0
• Chômeur	70,5	17,0	12,4	100,0
• Age				
Moins de 25 ans.....	71,9	12,6	15,5	100,0
25-39 ans.....	73,2	18,1	8,8	100,0
40-59 ans.....	65,9	20,5	13,7	100,0
60-69 ans.....	53,8	16,3	29,9	100,0
70 ans et plus	40,8	15,8	43,4	100,0
• Diplôme				
Aucun, CEP	57,6	15,3	27,1	100,0
BEPC, technique inférieur au Bac.....	66,3	18,7	14,9	100,0
Bac, technique niveau Bac.....	66,9	17,2	15,9	100,0
Supérieur	66,9	18,9	14,2	100,0
• A au moins un enfant à charge	73,5	21,8	4,7	100,0
• Revenu mensuel du foyer				
Moins de 6000 F.....	63,0	15,0	22,0	100,0
6000-9999 F	67,7	15,8	16,5	100,0
10000-14999 F	67,4	20,0	12,7	100,0
15000-19999 F	63,5	19,5	17,0	100,0
20000 F et plus.....	64,6	21,4	14,0	100,0
Ensemble.....	64,3	17,6	18,1	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

4 - Le contrôle des situations individuelles des allocataires apparaît perfectible aux Français

Sentiment de complexité du système, opacité ressentie du mode de calcul des prestations, idée largement répandue d'une insuffisance d'informations sur ses droits... Ces jugements critiques semblent aller de pair dans l'esprit d'une bonne partie de la population. Ils accentuent, en tout état de cause, l'idée qu'il faudrait davantage de **contrôles** des situations des prestataires. Près des deux tiers des enquêtés (64% exactement) estiment en effet que « *les Caisses d'Allocations familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires* » ; 41% des Français souscrivent même totalement à cette critique (ils sont « tout à fait » d'accord avec cette idée).

En vérité, cette exigence apparaît aussi forte, que l'on soit allocataire ou non-allocataire de prestations familiales (tableau 75). Même si les non-bénéficiaires de prestations sont plus nombreux à ne pas se prononcer sur la question (23% d'entre eux, contre 10% des prestataires).

Tableau 75

Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :

« Les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires » ?

- Début 1998 -

(en %)

	Ensemble de la population		dont :	
	Allocataires	Non-allocataires		
- Tout à fait d'accord.....	41,0 } 64,4	41,7 } 66,2	40,7 } 63,4	
- Plutôt d'accord	23,4 } 17,6	24,5 } 24,1	22,7 } 13,6	
- Peu d'accord.....	10,5 }	13,8 }	8,5 }	
- Pas du tout d'accord.....	7,1 }	10,3 }	5,1 }	
- Ne sait pas	18,0	9,7	23,0	
Total	100,0	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Quelques légères différences socio-démographiques apparaissent, mais elles ne remettent jamais en cause le sentiment majoritaire qui vient d'être évoqué :

- Les personnes considérant **suffisants** les contrôles des CAF se situent davantage dans les **catégories aisées** : cadres, diplômés du supérieur, titulaires de revenus élevés (tableau 76). Ce sentiment un peu plus affirmé de suffisance des contrôles apparaît également dans les familles comprenant plusieurs enfants et chez les allocataires, c'est-à-dire chez les individus eux-mêmes en position de subir d'éventuels contrôles de leur situation .

Cependant, cette sur-représentation se fait en général au détriment des « non-réponses » ¹, et même dans ces groupes, la part des individus « satisfaits » des vérifications faites par les Caisses ne dépasse guère les 30%. Cela vient confirmer l'étendue de l'accord de la population sur l'idée que les contrôles des CAF seraient insuffisants : **quels que soient les groupes, de 55% à 70% de la population partagent cette opinion.**

Tableau 76
Catégories le plus en accord avec l'idée selon laquelle
les CAF contrôlent suffisamment les situations individuelles des allocataires
(en %)

Dispose, dans son foyer, de plus de 20 000 F/mois....	30,6
Diplômé du supérieur	26,1
Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	24,2
Allocataire de prestations familiales.....	24,1
A au moins 2 enfants à charge.....	23,5
Agé de 40 à 59 ans.....	22,1
Ensemble.....	17,6

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

- Ce sont les **catégories moyennes** qui mettent davantage l'accent sur **l'insuffisance des contrôles** : cela concerne en particulier les employés, les diplômés du BEPC et les titulaires de revenus intermédiaires. Mais cela touche aussi les personnes de 25 à 39 ans, notamment les femmes de cet âge et les individus ayant un seul enfant à charge.

¹ Voir tableau A15 détaillé en annexe 1.

Tableau 77

**Catégories le plus en accord avec l'idée selon laquelle
« les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires »**
(en %)

	% en 1998	Evolution par rapport à 1996
A un seul enfant à charge.....	75,6	+ 11
Dispose, dans son foyer, de 10 000 à 15.000 F/mois..	72,2	+ 3
Employé	72,2	+ 7
Vit dans un HLM, ILN.....	70,6	+ 7
Agé de 25 à 39 ans.....	70,6	+ 5
dont : femme de cet âge.....	72,7	+ 6
Diplômé du BEPC.....	69,8	+ 2
Ensemble	64,4	-

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

Ces dernières catégories sont d'ailleurs celles qui ont connu, en deux ans, les plus sensibles évolutions. En effet, en moyenne, **l'insuffisance des contrôles est autant dénoncée cette année qu'en 1996** (tableau 78). Or, cette critique s'est accrue de 11 points chez les individus ayant un seul enfant à charge et de 7 points chez les employés.

Tableau 78

**Accord ou désaccord avec l'idée : «Les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas
suffisamment les situations individuelles des allocataires»**

- Evolution 1996-1998 -

	Ensemble de la population		Dont : Allocataires Non-allocataires			
	1996	1998	1996	1998	1996	1998
- D'accord	64,1	64,4	63,9	66,2	64,3	63,4
- Pas d'accord.....	19,4	17,6	24,3	24,1	16,6	13,6
- Ne sait pas.....	16,5	18,0	11,8	9,7	19,1	23,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Au sein des seuls allocataires, les évolutions n'ont guère été différentes : 64% d'entre eux critiquaient l'insuffisance des contrôles il y a deux ans, 66% le font aujourd'hui. Cette évolution critique a été également un peu plus accentuée chez les allocataires de profession « employés », chez ceux qui ont un seul enfant à charge, ceux résidant en

HLM et les allocataires bénéficiant de revenus moyens-bas. Mais le plus notable concerne le « durcissement » des critiques extrêmes : 35% des allocataires étaient, en 1996, « tout à fait » d'accord avec l'idée d'insuffisance des contrôles ; cela concerne aujourd'hui 42% d'entre eux. Cette critique « extrême » s'est même accrue de 21 points dans la période (contre + 7 en moyenne) chez les allocataires ayant un seul enfant à charge, de 14 points chez les ouvriers et de 13 points chez les non-diplômés.

Au total, un seul groupe apparaît nettement moins sévère dans son jugement qu'en 1996 : ce sont les personnes disposant de revenus confortables (plus de 20 000 francs par mois). Le sentiment que les contrôles sont suffisants s'est accru chez eux de 6 points, alors qu'il a diminué en moyenne de 2 points dans la période. Ceci est encore plus vrai lorsque ces personnes sont elles-mêmes bénéficiaires de prestations familiales (+ 14 points).

L'attente d'un accroissement des contrôles va de pair avec le sentiment de complexité du système

En vérité, les attitudes concernant l'insuffisance des contrôles répondent assez directement à une double idée (tableau 79) :

- **Celle que le système serait trop complexe et qu'il générerait quelques difficultés de compréhension.** Ainsi, parmi les enquêtés estimant que le système d'aides à la famille est trop compliqué, 70% jugent les contrôles de situation insuffisants (contre 64% en moyenne). De même, parmi les individus trouvant les calculs de prestations difficiles à comprendre, 74% critiquent les contrôles de situation (10 points de plus qu'en moyenne).
- **Celle que le système d'aide aux plus défavorisés pourrait générer quelques effets pervers,** celui par exemple de « déresponsabiliser » les bénéficiaires. Ainsi juge-t-on relativement plus que les contrôles sont insuffisants quand on estime que la prise en charge des familles les plus défavorisées leur enlève tout sens des responsabilités ou que le RMI risque d'inciter ses bénéficiaires à ne pas chercher du travail. De fait, l'idée que les contrôles seraient insuffisants va de pair avec le désir que les aides aux familles soient constituées **d'aides en nature** plutôt que de prestations en espèces.

Tableau 79

Le pourcentage d'individus estimant que les CAF ne font pas suffisamment de contrôles
- Pourcentage dans quelques groupes -

	(en %)
	% du groupe estimant les contrôles insuffisants
Trouve que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits.....	76,9
Pense que la prise en charge des familles défavorisées leur enlève tout sens des responsabilités.....	76,7
Trouve qu'il est difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales	74,3
Pense que si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est plutôt parce qu'elles n'ont pas fait d'effort pour s'en sortir	73,9
Pense que le RMI risque d'inciter les gens à s'en contenter et à ne pas chercher du travail	73,3
Pense que le système des prestations familiales devrait être moins complexe.....	70,1
Pense que pour mieux aider les familles, il est préférable de leur fournir principalement des aides en nature	69,0
Ensemble	64,5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne, 64,5% des Français estiment que les CAF ne font pas suffisamment de contrôles, c'est le cas de 76,9% de ceux qui trouvent que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits.

Autrement dit, c'est parce que l'on estime que le système est trop complexe, peu clair, que l'on pense nécessaire d'accroître les contrôles. Mais cette idée trouve aussi en partie sa source dans l'opinion qu'il y aurait existence d'effets déresponsabilisants dans le système d'aides sociales lui-même.

Ainsi, au total, le système des prestations familiales, et la multiplicité des allocations qu'il propose, semblent, dans l'esprit des Français, qu'ils en bénéficient actuellement ou pas, mériter **une certaine clarification**. Une majorité de la population le juge, en effet, trop complexe ; si les allocataires sont un peu moins sévères, ils sont, eux aussi, maintenant dubitatifs sur le sujet. En tout état de cause, pour une bonne partie d'entre eux, la complexité apparente du système semble avoir une influence sur l'image même qu'ils ont de la gestion des CAF.

Les critiques formulées envers le système des prestations familiales reposent ainsi sur plusieurs éléments cumulés :

- Celui que le **mode de calcul des prestations est compliqué.**
- Celui que les **informations fournies par les CAF sont insuffisantes.**
- Celui que les **contrôles de situations individuelles doivent être accrus.**

Mas ces critiques, faut-il le rappeler, **ne remettent pas en cause l'attachement que les Français portent au système** : une majorité de nos concitoyens (57% en 1998) trouvent, en effet, que les prestations familiales sont globalement insuffisantes. Cette insuffisance est bien sûr soulignée chez les allocataires (à 66%), mais elle l'est aussi chez les non-allocataires (à 51%). Et elle est ressentie dans les mêmes proportions, que l'on trouve le système complexe ou pas.

D E U X I E M E P A R T I E

QUELQUES ASPECTS DE L'ORGANISATION DU TEMPS LIBRE DES ENFANTS DE 6 A 12 ANS

Dès l'âge de 3 à 4 ans, l'organisation du temps chez l'enfant est en grande partie régie, directement ou indirectement, par l'école (horaires et jours imposés, vacances scolaires fixées, devoirs scolaires éventuels...). De fait, le « temps libre », par opposition, nécessite une vraie organisation, une structuration, bien entendu à la charge des familles, et qui peut paraître, selon les cas, relativement négligée ou très valorisée.

Les modifications intervenues depuis les années 50 dans l'activité professionnelle, notamment celle des femmes, ont conduit de façon progressive au développement, pour les enfants, de pôles d'activités extérieurs au foyer, par exemple autour de centres d'accueil collectif qui proposent des activités multiples et diversifiées (centres de loisirs, associations sportives, conservatoires, maisons des jeunes...). Cependant, la demande parentale -qui semble forte- est relativement mal connue, surtout pour les enfants sortis de la petite enfance et qui sont encore loin d'avoir accédé à l'adolescence. En tout état de cause, les structures d'accueil existantes ne semblent pas aujourd'hui répondre à la totalité des besoins de parents¹, qui paraissent vouloir éviter à leurs enfants l'inactivité, la boulimie télévisuelle ou l'absence d'encadrement aux moments où eux-mêmes exercent une activité professionnelle.

Les CAF participent déjà, depuis plusieurs années, au soutien des communes dans leur effort de développement de structures permettant de recevoir des jeunes et d'animer leurs loisirs, que ce soit au travers de la création de centres eux-mêmes, ou d'aides financières à différents organismes d'accueil. De fait, la CNAF, déjà engagée dans une politique de développement et de soutien des activités extra-scolaires des enfants, a souhaité disposer de quelques grands éléments de cadrage sur les attitudes des Français face à l'organisation du temps libre des enfants, ainsi que sur les pratiques et les attentes actuelles dans ce domaine. Y a-t-il, sur ces sujets, une demande non satisfaite, et en particulier pour les jeunes de 6 à 12 ans et pour leurs parents ? Qu'attendent-ils concrètement ? Les structures existantes répondent-elles aux attentes ?

C'est pour tenter d'apporter réponse à ces questions qu'une série d'interrogations a été insérée, au début 1998, dans l'enquête du CREDOC « *Conditions de Vie et Aspirations des Français* ». Elles concernent l'organisation du temps libre des enfants de 6 à 12 ans : occupations et activités extra-scolaires, opinions et attentes parentales dans le domaine (suffisance des équipements, de l'information, développements des centres de loisirs...).

¹ Cf. lettre CAF, n°64, Avril 1996 : « *Animer les loisirs des jeunes* ».

Encore convient-il, dès l'entrée, de souligner quelques-unes des limites de l'investigation proposée :

- Le sujet n'est ici abordé que par quelques interrogations que l'on dira **partielles** et il ne fait donc l'objet, dans ce rapport, que d'une analyse que nous qualifierons modestement **d'exploratoire**. Cette approche permet bien entendu de fournir des éléments de cadrage, des premières indications dans un domaine encore largement inexploré aujourd'hui et relativement vaste. Mais il était difficile, à partir d'une quinzaine de questions fermées, d'aller au-delà. D'autres investigations, ciblées notamment auprès des seuls parents concernés, devront être ultérieurement menées pour approfondir un sujet qui devrait faire l'objet de mobilisation plus conséquente dans les années à venir.
- Une partie de l'étude porte seulement sur les parents ayant des enfants situés dans la tranche d'âge 6-12 ans, c'est à dire porte sur environ **350 individus**. Cela ne permet pas, de fait, de pousser trop loin l'analyse, d'autant, on le verra, que les pratiques apparaissent relativement homogènes d'un groupe à l'autre.
- Enfin, notre analyse portant sur les pratiques se limite volontairement à **la tranche des enfants de 6-12 ans**. Les occupations extra-scolaires des jeunes ne sont évidemment pas les mêmes avant 11-12 ans et aux périodes de l'adolescence. L'implication des parents n'est pas non plus la même. C'est la raison pour laquelle nous avons, dans cette première approche, limité nos investigations aux parents d'enfants d'âge compris entre 6 et 12 ans.

L'analyse proposée tourne autour de trois grands pôles :

- * Le premier est consacré à quelques attitudes générales des Français sur l'organisation du temps libre des enfants de 6 à 12 ans. Une large majorité de la population souligne le rôle essentiel des familles dans ces domaines, mais regrette l'existence d'un certain laxisme des parents (Section 1).
- * Le second concerne l'offre d'activités pour les enfants : la population la trouve plutôt décevante. De plus, les informations disponibles sur ces activités sont considérées comme insuffisantes. Elles le paraissent d'ailleurs d'autant plus que près de 90% de la population considèrent important de développer les activités et les équipements pour les enfants de 6 à 12 ans. Les attentes portent surtout sur la création de centres de loisirs **de proximité** et dont les **prix** seraient modérés (Section 2)

- * Enfin, le troisième pôle concerne les pratiques actuelles des enfants de 6-12 ans : en moyenne, 70% d'entre eux pratiquent des activités extra-scolaires en dehors des grandes vacances ; mais 38% des enfants peu aisés n'y ont pas accès. Ce sont de loin les pratiques sportives qui sont privilégiées, et elles sont surtout effectuées le mercredi (Section 3).

Section 1

Quelques attitudes générales sur l'organisation du temps libre des enfants de 6 à 12 ans

1 - Un sentiment profond de laxisme des parents

La pratique d'activités pendant le temps libre des enfants, notamment ceux de 6 à 12 ans, repose sur toute une organisation, à la fois **familiale** (il faut concilier l'emploi du temps des enfants avec celui des parents), mais aussi **sociale** (cette organisation dépend en effet de l'offre d'activités disponibles). C'est la raison pour laquelle il a paru intéressant de ne pas se limiter à une approche factuelle (que font les enfants ?), mais d'élargir le plus possible l'analyse à un recueil d'opinions plus générales posées à l'ensemble du corps social.

Plusieurs propositions concernant le temps libre des enfants de 6 à 12 ans ont donc été soumises à l'appréciation de l'ensemble de la population. Les résultats de deux premières d'entre elles montrent qu'une large majorité de nos concitoyens considèrent que les **parents sont trop « laxistes » dans la gestion du temps libre de leurs enfants**. Les chiffres sont très explicites (tableau 80) :

- * Les quatre cinquièmes (82 %) de nos concitoyens estiment que *« trop de parents laissent leurs enfants passer tout leur mercredi devant la télévision »*.
- * Les trois quarts (73 %) pensent que *« les familles portent trop peu d'attention à ce que leurs enfants font en dehors de l'école »*.

Pourtant, on le verra *infra*, près des deux tiers de la population considèrent que *« le mercredi, quand il n'y a pas école, il est essentiel, pour les enfants, d'être avec leur famille »*. On peut se demander, d'ailleurs, si ce « laxisme » apparent des adultes ne résulte pas d'une certaine insuffisance, ou d'une inadaptation, de l'offre d'activités pour les enfants de cet âge.

Tableau 80

Le sentiment de laxisme des parents vis-à-vis de l'occupation et des activités des enfants de 6 à 12 ans
(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ne sait pas	Total
. Trop de parents laissent leurs enfants passer tout leur mercredi devant la télévision.....	82,1	17,3	0,6	100,0
. En général, les familles portent trop peu d'attention à ce que leurs enfants font en dehors de l'école.....	73,0	26,2	0,8	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Le fait d'avoir des enfants de 6-12 ans ne modifie guère ce sentiment de laxisme

Il est intéressant de noter que les parents d'enfants de la tranche d'âge considérée (les 6-12 ans)¹ affichent sur ces points des opinions finalement assez proches de celles de l'ensemble de la population, comme de celles des personnes n'ayant pas d'enfant de cet âge.

Certes, quand les enquêtés sont très directement concernés, leurs jugements sont **légèrement moins catégoriques**, moins sévères sur le « laxisme » des familles : 66% des personnes ayant des enfants de 6 à 12 ans pensent que les parents portent peu d'attention à ce que font leurs enfants en dehors de l'école, contre 74% des personnes sans enfants de cet âge (tableau 81).

D'ailleurs, même s'il est corrélé à la présence d'enfants dans le foyer, l'âge influence assez peu les opinions. Tout au plus peut-on noter que les personnes de moins de 40 ans sont légèrement moins sévères -comme le sont d'ailleurs les parents d'enfants de 6 à 12 ans- ; à l'autre extrémité de l'échelle des âges, les 60 ans et plus manifestent une critique un peu plus vive (68% des moins de 40 ans évoquent le peu d'attention que les parents portent aux activités extra-scolaires de leurs enfants, contre 80% des plus de 60 ans).

¹ Dans les résultats de l'enquête présentés ici, nous appelons « parents d'enfants de la tranche d'âge 6-12 ans » les personnes ayant à charge au moins un enfant âgé de 6 à 12 ans.

Autrement dit, même si quelques écarts apparaissent, ils sont relativement faibles. Ce qui montre l'étendue de l'accord du sentiment des Français, qu'ils soient eux-mêmes directement concernés ou non, sur le « laxisme » des parents dans la gestion du temps libre de leurs enfants.

Tableau 81
Les opinions sur l'occupation et les activités des enfants de 6 à 12 ans
 - Comparaison des réponses selon que l'on a ou pas des enfants de cet âge -

	(en %)		
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (NSP inclus)
<i>Trop de parents laissent leurs enfants passer tout leur mercredi devant la télévision</i>			
• A des enfants de 6 à 12 ans.....	80,3	19,7	100,0
• N'a pas d'enfants de 6 à 12 ans.....	82,5	16,8	100,0
<i>En général, les familles portent trop peu d'attention à ce que leurs enfants font en dehors de l'école</i>			
• A des enfants de 6 à 12 ans.....	66,3	33,7	100,0
• N'a pas d'enfants de 6 à 12 ans.....	74,4	24,6	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Le sentiment de laxisme des parents est également quasiment partagé à l'identique, quel que soit le milieu social, que l'on soit diplômé ou non et que l'on dispose ou pas de revenus élevés¹.

Ainsi, le niveau de formation n'est pas un facteur déterminant des opinions des Français sur ce sujet. Certes, les non-diplômés reprochent un peu plus souvent aux parents d'être trop laxistes, de ne pas prêter assez d'attention à ce que font leurs enfants en dehors de l'école (c'est le cas de 78% d'entre eux, contre 67% des diplômés du bac ou du supérieur). Mais les différences sont faibles (tableau 82) : le sentiment dominant est bien, dans les deux groupes de populations, celui d'une désimplification apparente des parents.

¹ On trouvera les tableaux détaillés en annexe (tableaux A16 et A17).

Tableau 82
Les opinions sur l'occupation et les activités des enfants de 6 à 12 ans,
selon le diplôme possédé

(en %)

	Non diplômé		Diplômé du Bac ou du supérieur		Total (NSP inclus)
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	
. Trop de parents laissent leurs enfants passer tout leur mercredi devant la télévision.....	79	20	85	15	100,0
. En général, les familles portent trop peu d'attention à ce que leurs enfants font en dehors de l'école.....	78	21	67	32	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Le niveau de revenus des individus n'influence pas, non plus, les opinions étudiées. Les différences entre bas et hauts revenus ne sont, en effet, pas significatives dans ce domaine : dans toutes les tranches de revenus, on n'hésite pas à évoquer le peu d'implication des parents (tableau 83).

Tableau 83
Les opinions sur l'occupation et les activités des enfants de 6 à 12 ans,
selon les revenus mensuels du foyer

(en %)

	Revenu mensuel inférieur à 6 000 francs		Revenu mensuel supérieur à 20 000 francs		Total (NSP inclus)
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	
. Trop de parents laissent leurs enfants passer tout leur mercredi devant la télévision.....	79	20	84	16	100,0
. En général, les familles portent trop peu d'attention à ce que leurs enfants font en dehors de l'école.....	72	25	71	28	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Au total, ce sont **62% des enquêtés** qui dénoncent le « laisser-faire » des parents vis-à-vis de leurs enfants, c'est à dire critiquent à la fois l'attitude des familles face à la télévision et le peu d'attention porté aux activités de leurs enfants. On ne peut d'ailleurs qu'être frappé de la faiblesse des écarts catégoriels sur ces sujets. Autrement dit, la désimplification des familles est quasiment dénoncée par tous les enquêtés, comme s'il s'agissait d'un phénomène profond de société : chacun a le sentiment que les parents « laissent faire », quels que soient l'âge, le revenu, ou le niveau socio-culturel¹.

¹ Ce sentiment est un peu moins partagé par les chargés de familles nombreuses, même s'il est, ici aussi, nettement majoritaire, cf. tableaux A16 et A17 en annexe 1.

2 - L'importance du rôle des familles n'en est pas pour autant oubliée

La « dénonciation » du laxisme est peut-être d'autant plus forte que les Français accordent en réalité une grande importance au rôle d'encadrement que les parents, la famille doivent exercer : 62% de la population considèrent qu'il est important pour l'enfant d'être « en famille » le mercredi (tableau 84).

D'ailleurs, le laxisme des parents est un peu plus dénoncé quand on pense qu'il est essentiel, pour les enfants, d'être dans leur famille le mercredi : 76% des personnes qui partagent cette idée estiment que les familles prêtent peu d'attention à ce que font leurs enfants en dehors de l'école.

Les parents d'enfants de 6-12 ans accordent un rôle légèrement moins important au foyer familial que les personnes qui n'ont pas d'enfants de cet âge : 57% d'entre eux jugent essentiel que les enfants soient le mercredi « en famille », contre 63% des seconds (tableau 84). Certes, l'écart reste faible, mais on peut se demander si les réponses des parents ne seraient pas ici une façon de se déculpabiliser de ne pas être avec leurs enfants le mercredi.

Tableau 84

Accord ou désaccord avec l'idée :

« Le mercredi, quand il n'y a pas école, il est essentiel, pour les enfants, d'être avec leur famille »

	Ensemble de la population	(en %)	
		Dont :	
		A des enfants de 6 à 12 ans	N'a pas d'enfants de 6 à 12 ans
Plutôt d'accord.....	61,8	57,2	62,8
Plutôt pas d'accord	37,9	42,8	36,9
Ne sait pas	0,3	-	0,3
Total	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

L'importance d'être en famille le mercredi s'amplifie avec l'âge

L'âge influe sensiblement sur les opinions : les personnes de moins de 25 ans sont moins catégoriques que leurs aînés -comme le sont d'ailleurs les parents d'enfants de 6 à 12 ans-. Il leur paraît en effet moins essentiel que la famille soit le lieu privilégié d'accueil des enfants quand il n'y a pas école le mercredi (51% d'entre eux ne sont pas d'accord

avec cette idée). Les personnes de 60 ans et plus, en revanche, affirment plus clairement le rôle primordial du milieu familial : 78 % d'entre eux pensent que « le mercredi, il est essentiel, pour les enfants, d'être avec leur famille » (tableau 85).

On retrouve ici l'opposition existant entre les opinions « traditionalistes » en matière de mœurs, tournées davantage vers la famille -qui sont plus souvent affichées par les personnes les plus âgées-, et les jugements plus « modernistes », plus orientés vers l'extérieur, qui sont davantage présents chez les jeunes¹.

Tableau 85

Accord ou désaccord avec l'idée :

« Le mercredi, quand il n'y a pas école, il est essentiel, pour les enfants, d'être avec leur famille », selon l'âge des individus

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :			
		Moins de 25 ans	25-39 ans	40-59 ans	60 ans et plus
Plutôt d'accord.....	61,8	48,6	53,9	61,9	78,2
Plutôt pas d'accord.....	37,9	51,4	45,9	37,7	21,5
Ne sait pas.....	0,3	-	0,2	0,4	0,3
Total.....	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Un fort effet du diplôme

Mais les réponses à cette question dépendent surtout du niveau de formation des individus. Ainsi les non-diplômés semblent davantage attachés à l'accueil familial le mercredi, contrairement aux diplômés : 78 % des premiers croient au rôle prépondérant de la famille le mercredi, alors qu'une majorité des individus disposant du Bac ou d'un diplôme de l'enseignement supérieur pense le contraire (tableau 86). En fait, plus le niveau du diplôme augmente, moins on semble considérer qu'il est essentiel que les enfants restent en famille le mercredi.

Est-ce à dire que les personnes ayant un haut niveau de formation attachent moins d'importance aux liens familiaux ? En réalité, ces opinions sont bien davantage le reflet

¹ Voir J.P. Loisel, G. Hatchuel : « L'espace des opinions des Français - 19 ans d'observation », CREDOC, Cahier de Recherche n° 122, Octobre 1998.

de la différence de conception que chacune de ces populations a de la famille et de l'ouverture au monde¹ :

- D'un côté, les non-diplômés, appartenant souvent à des populations peu aisées, affichent une certaine tendance au repli sur la cellule familiale, qu'ils considèrent plutôt comme un « refuge », un lieu qui constitue, en quelque sorte, un contrepoids à leur appréhension du présent ou de l'avenir. Ce « repli » plus fréquent sur le noyau familial correspond à un schéma de vie que, dans ces groupes, on tente de reproduire aussi chez les enfants.
- De l'autre, les individus les plus diplômés, souvent aussi les plus aisés, paraissent plus « ouverts » au monde extérieur. Si la famille ne présente pas pour eux moins d'importance, elle est un élément fondateur, mais parmi d'autres, du bien-être social. Ils attachent de fait une grande importance à « s'extraire » du cocon familial pour tisser d'autres types de liens sociaux. C'est à cet objectif d'ouverture vers l'extérieur que correspond, chez eux, la pratique d'activités extra-scolaires. Elle s'impose d'autant plus que la mère de famille est, dans ces groupes, plus libre d'opter pour l'exercice d'une activité professionnelle.

Tableau 86

Accord ou désaccord avec l'idée :

« Le mercredi, quand il n'y a pas école, il est essentiel, pour les enfants, d'être avec leur famille », selon le diplôme possédé

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Non diplômés	Diplômés du Bac ou du supérieur
Plutôt d'accord.....	62	78	49
Plutôt pas d'accord.....	38	22	51
Total (Nsp inclus).....	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

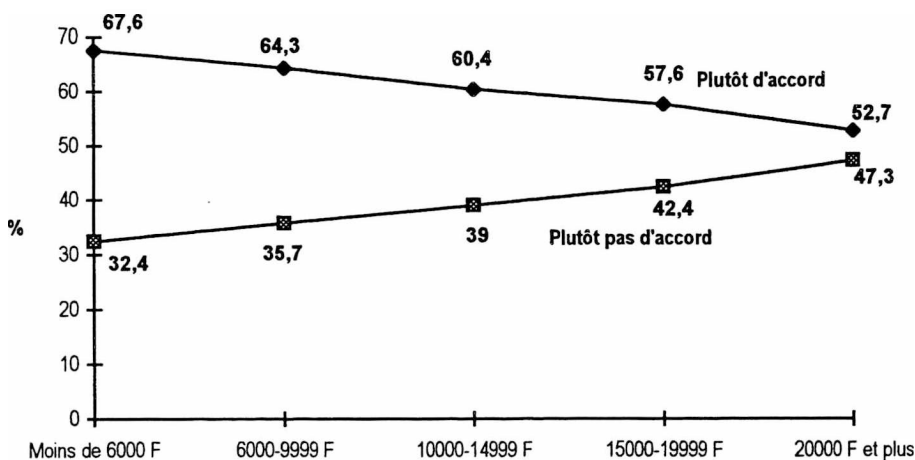
Ce constat réalisé, on ne s'étonnera pas d'observer, dans ce même ordre d'idées, que la représentation que chacun se fait de l'organisation du temps libre des enfants varie selon le niveau de vie. Alors que les plus modestes des Français accordent une place fondamentale à la famille le mercredi, les bénéficiaires de revenus confortables sont davantage partagés. Ainsi, pour 68% des personnes disposant, dans leur foyer, de moins

¹ Voir « Les inégalités en France : les différentes façons de « penser » en haut et en bas de l'échelle sociale », G. Hatchuel, AD.Kowalski, JP.Loisel, Cahier de Recherche du CREDOC, N°90, Juillet 1996.

de 6 000 francs par mois, « le mercredi, quand il n'y a pas école, il est essentiel, pour les enfants, d'être avec leur famille » ; cette opinion n'est partagée « que » par 53% des titulaires de revenus supérieurs à 20 000 francs mensuels (graphique 4).

Graphique 4

Accord ou désaccord avec l'idée :
« Le mercredi, quand il n'y a pas école, il est essentiel, pour les enfants, d'être avec leur famille »,
selon les revenus mensuels du foyer



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Bien entendu -puisqu'elle est corrélée à l'âge et aux niveaux de diplôme et de revenus-, la catégorie socio-professionnelle joue sur les opinions exprimées. Les cadres supérieurs et les membres de profession intermédiaire expriment des jugements assez similaires à ceux des diplômés (ils minimisent le rôle de la famille le mercredi). Les retraités et les femmes au foyer, quant à eux, manifestent une attitude plus nette, similaire à celle des non-diplômés, donnant à la famille un rôle central dans le suivi de l'enfant les jours de congés¹.

D'autres critères de situations ne sont pas sans lien avec les opinions exprimées ici :

- **La situation familiale** joue un rôle particulier : plus elle est complexe, plus on nuance l'importance que joue le noyau familial. 46% des personnes séparées ou divorcées ne pensent pas qu'il soit « essentiel pour les enfants d'être avec leur famille le mercredi », contre 38% de l'ensemble des enquêtés.

¹ Voir le tableau détaillé en annexe (tableau A18).

- *La catégorie d'agglomération* de résidence donne également lieu à des variations d'opinions : les résidents des communes de moins de 20 000 habitants jugent plus souvent essentiel le rôle des familles le mercredi (68% d'entre eux). A l'inverse, près de la moitié (46%) de ceux vivant en grosses agglomérations n'y attachent pas une telle importance. On peut faire l'hypothèse que l'ouverture sur l'extérieur est un phénomène plus urbain - ne serait-ce que parce que le niveau de diplôme est plus élevé dans les grosses agglomérations-, mais aussi que la disponibilité de structures d'accueil, le mercredi, dépend de la taille de la commune de résidence.

En résumé, la question sur le recours à la famille, le mercredi, met en évidence des variations fortes liées au niveau socio-culturel et donc à la conception que l'on a de l'ouverture vers le monde et de l'importance qu'on lui donne. Essentielle dans les foyers peu aisés, la famille y est un rempart contre les craintes liées aux incertitudes de « l'extérieur ». Non moins importante dans les foyers aisés, celle-ci y est un tremplin pour l'ouverture sur le monde, tremplin d'autant plus affirmé que la probabilité que, dans ces foyers, les deux conjoints travaillent est plus forte.

Ces conceptions culturellement différentes du rôle de la famille ne se traduisent cependant pas, nous allons le voir, par la dénonciation d'effets inégalitaires forts sur le sujet.

3 - Les loisirs pour les enfants, un domaine où les inégalités sont peu dénoncées

Il est frappant de constater que, dans une période où les inégalités sont fréquemment dénoncées¹, 61 % de nos concitoyens **repoussent** l'assertion selon laquelle « *aujourd'hui, seuls les enfants de milieux aisés peuvent avoir des activités en dehors de l'école* ».

On peut donc faire l'hypothèse que sur ces sujets, les écarts éventuels d'accès ne sont pas ressentis comme principalement liés à des inégalités de revenus. Ce qui peut laisser supposer que les actions à mener éventuellement dans ce domaine relèvent davantage d'un accroissement d'une offre diversifiée que d'une augmentation uniquement axée vers les groupes les plus défavorisés².

En tout état de cause, les jugements des parents eux-mêmes vont dans le même sens : 65 % ne croient pas que seuls les enfants de milieux aisés peuvent avoir des activités extra-scolaires (contre 60 % des personnes sans enfants de cet âge). On peut ainsi considérer que la propre expérience des parents ne les incitent pas à dénoncer le domaine comme profondément inégalitaire.

Tableau 87

Accord ou désaccord avec l'idée :

« Aujourd'hui, seuls les enfants de milieux aisés peuvent avoir des activités en dehors de l'école »
(en %)

	Ensemble de la population	A des enfants de 6 à 12 ans	N'a pas d'enfants de 6 à 12 ans
Plutôt d'accord.....	38,7	34,2	39,6
Plutôt pas d'accord.....	60,6	65,2	59,7
Ne sait pas.....	0,7	0,6	0,7
Total.....	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Les opinions varient, certes, en fonction de l'âge, mais sans renverser la tendance générale observée. Ainsi, les moins de 25 ans dénoncent-ils encore moins souvent les inégalités dans ce domaine (seuls 32 % les évoquent), tandis que les personnes les plus âgées croient davantage (à 44 %) à l'existence d'effets inégalitaires (tableau 88).

¹ A titre d'exemple, rappelons que dans la même enquête, 87 % des enquêtés estiment que « dans notre société, les plus favorisés sont de plus en plus favorisés et les défavorisés de plus en plus défavorisés ». Par ailleurs, 62 % sont d'accord avec l'idée qu'« on est mieux soigné quand on a de l'argent et des relations ».

² On observera cependant plus loin que les inégalités d'accès en fonction des revenus existent bien.

Tableau 88

Accord ou désaccord avec l'idée :

« Aujourd'hui, seuls les enfants de milieux aisés peuvent avoir des activités en dehors de l'école »,
selon l'âge des individus

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :			
		Moins de 25 ans	25-39 ans	40-59 ans	60 ans et plus
Plutôt d'accord.....	38,7	32,2	37,3	38,7	43,6
Plutôt pas d'accord.....	60,6	67,2	62,4	60,5	55,2
Ne sait pas.....	0,7	0,6	0,3	0,8	1,2
Total.....	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Les niveaux de formation ou de revenus jouent évidemment sur les opinions relatives à un sujet si sensible (tableau 89). Il est vrai que la question posée se réfère directement au niveau de vie, à l'aisance matérielle, ce qui pouvait inciter les enquêtés à tenir compte, dans leurs réponses, de leur propre situation, surtout si elle est défavorable.

Ainsi, les personnes disposant d'un haut niveau de diplôme et/ou de ressources financières élevées sont nombreuses (à 68 %) à considérer que les activités extra-scolaires ne sont pas réservées aux enfants de milieux aisés, alors que la moitié environ des non-diplômés ou des personnes disposant de bas revenus (moins de 6 000 francs dans le foyer) pensent qu'il y a là une discrimination. Néanmoins, on ne peut pas ne pas relever que la dénonciation d'existence d'inégalités ne touche pas plus de la moitié des individus du bas de l'échelle des revenus (tableau 89). L'autre moitié conteste l'existence de tels effets discriminatoires.

Tableau 89

Accord ou désaccord avec l'idée :

« Aujourd'hui, seuls les enfants de milieux aisés peuvent avoir des activités en dehors de l'école »,
selon le diplôme possédé et les revenus du foyer

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :		Dont :	
		Non diplômés	Diplômés du Bac ou du supérieur	Revenu du foyer inférieur à 6 000 francs/ mois	Revenu du foyer supérieur à 20 000 francs/ mois
Plutôt d'accord.....	39	51	31	49	31
Plutôt pas d'accord.....	61	48	68	50	68
Total (Nsp inclus).....	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Les mêmes effets apparaissent quand l'analyse est menée en fonction de la catégorie socio-professionnelle. Ainsi, les cadres supérieurs et les professions intermédiaires repoussent-ils, à 70%, l'idée d'existence d'inégalités, tandis que les ouvriers et les femmes au foyer dénoncent, à 43% et 47%, les privilèges acquis sur ce sujet par les enfants issus de milieux aisés. Mais encore une fois, la majorité ne s'inverse pas¹.

Autrement dit, le fait d'être peu aisé favorise certes la dénonciation des inégalités, mais il reste que la moitié des populations les plus modestes (non-diplômés, titulaires de bas revenus) repousse l'idée que les activités extra-scolaires seraient un privilège accordé aux seuls enfants issus de milieux aisés. **Ce sujet ne génère donc pas autant d'inégalités apparentes -ou de dénonciation d'inégalités- que l'on aurait pu imaginer.**

¹ Voir, en annexe, le tableau détaillé (tableau A19).

Section 2

Un sentiment fort : l'offre d'activités extra-scolaires est insuffisante

Trois éléments importants, que nous allons successivement évoquer, contribuent à donner le sentiment que les Français, parents d'enfants de moins de 12 ans ou pas, attendent un effort conséquent en matière d'offres d'activités extra-scolaires pour les jeunes de 6-12 ans :

- * 42% de la population estiment que peu d'activités intéressantes sont proposées dans leur commune à ces jeunes.
- * 59% considèrent qu'il y a, sur ces sujets, une insuffisance d'informations.
- * 88% trouvent important de créer davantage d'équipements et d'activités pour les enfants de cet âge.

1 - L'offre de loisirs pour les enfants de 6-12 ans apparaît plutôt décevante

Interrogés directement sur les activités locales offertes, en dehors de l'école, aux enfants de 6 à 12 ans, **42% des enquêtés trouvent l'offre existante plutôt décevante** : ainsi expriment-ils leur accord avec la proposition « *dans ma commune, en dehors de l'école, on propose peu d'activités intéressantes aux enfants de 6 à 12 ans* » (tableau 90).

Certes, une majorité (54% de la population, 59% des parents d'enfants de 6 à 12 ans) repousse l'assertion proposée, signe d'une satisfaction relative. Mais le pourcentage de « déçus » (autour de 40%) peut être considéré comme relativement important.

Tableau 90

Accord ou désaccord avec l'idée :

« Dans ma commune, en dehors de l'école, on propose peu d'activités intéressantes aux enfants de 6 à 12 ans »

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		A des enfants de 6 à 12 ans	N'a pas d'enfants de 6 à 12 ans
Plutôt d'accord.....	42,2	40,0	42,7
Plutôt pas d'accord.....	54,2	58,9	53,3
Ne sait pas.....	3,6	1,1	4,0
Total.....	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

La déception exprimée à l'égard de l'offre d'activités varie principalement en fonction de trois critères :

- L'âge des enfants présents dans le foyer
- Le statut social
- La commune de résidence

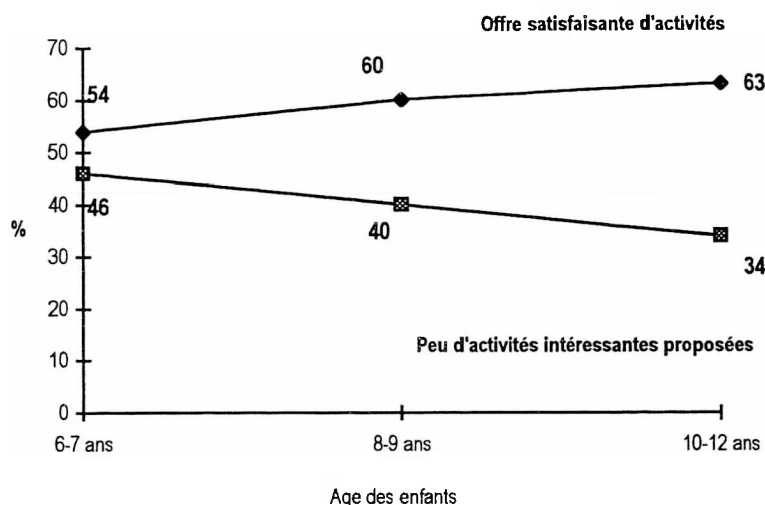
Une déception plus grande chez les parents d'enfants de 6-7 ans

Les parents d'enfants de la tranche d'âge considérée (6-12 ans) affichent, on l'a vu, des opinions finalement très proches de celles de l'ensemble de la population, comme de celles des personnes n'ayant pas d'enfants de cet âge (tableau 90) : respectivement 40 et 43 % de chacun des deux groupes sont déçus des activités proposées.

Mais surtout, les activités offertes semblent éventuellement mieux adaptées -peut-être du point de vue de leur intérêt- aux enfants de 10-12 ans qu'aux plus jeunes (6-7 ans). Les parents, en effet, expriment une plus forte déception sur ces sujets quand leurs enfants sont jeunes : 46 % des parents d'enfants de 6-7 ans sont déçus des activités extra-scolaires offertes dans leur commune, contre 40 % des parents de jeunes de 8-9 ans ou 34 % des parents de jeunes de 10-12 ans (graphique 5).

Graphique 5

L'opinion des parents sur l'offre d'activités dans leur commune,
selon l'âge de leurs enfants



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

L'insatisfaction vis-à-vis de l'offre concerne donc **40% des parents d'enfants de 6 à 12 ans et, plus précisément, presque la moitié (46%) des parents de jeunes de 6 à 7 ans.**

Une déception plus aiguë dans les milieux modestes...

Deuxième élément qui influe sur la déception exprimée : le niveau socio-culturel. Cet effet s'observe aussi bien en fonction du niveau de formation, du niveau de revenus ou de la catégorie socio-professionnelle¹.

En un mot, l'absence de diplômes et la faiblesse des ressources contribuent à accroître le sentiment qu'il existe peu d'activités intéressantes dans sa commune pour les enfants de 6-12 ans. A l'inverse, disposer d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou de revenus élevés favorise plus le sentiment de l'existence d'une offre d'activités extra-scolaires satisfaisante (tableau 91).

¹ Voir le tableau détaillé (tableau A20) en annexe 1.

Tableau 91

Accord ou désaccord avec l'idée :
**« Dans ma commune, en dehors de l'école, on propose peu d'activités intéressantes
aux enfants de 6 à 12 ans »**

	(en %)		
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ensemble (yc NSP)
• Diplôme possédé			
. Aucun diplôme (ou CEP seulement).....	49	47	100
. BEPC, Technique inf. au bac	45	50	100
. Bac (ou niveau bac)	40	58	100
. Diplôme du supérieur	28	69	100
• Revenus du foyer			
. Moins de 6 000 F/mois	51	44	100
. De 6 000 à 10 000 F/mois	45	52	100
. De 10 000 à 15 000 F/mois	43	54	100
. De 15 000 à 20 000 F/mois	38	57	100
. 20 000 F et plus/mois.....	30	67	100
• Commune de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	53	44	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	44	53	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	39	57	100
. Agglomération Provinciale de 100 000 habitants et plus	35	60	100
. Paris-Agglomération Parisienne	36	60	100
Ensemble	42	54	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Les cadres supérieurs et professions intermédiaires expriment des jugements assez similaires à ceux des diplômés et des foyers aisés (65% d'entre eux ne trouvent pas qu'il y a peu d'activités intéressantes proposées dans leur commune). Les ouvriers, quant à eux, manifestent une critique plus soutenue, comme le font les ménages les moins aisés : 48% d'entre eux jugent insuffisante l'offre d'activités dans leur ville.

... Et dans les petites communes

Enfin, l'insuffisance de l'offre d'activités extra-scolaires intéressantes est bien davantage ressentie par les habitants des petites communes (tableau 91) : dans les communes rurales, de moins de 2 000 habitants, on est sensiblement plus critique sur l'offre locale (53% des habitants de ces communes dénoncent son faible attrait). La tendance s'inverse chez les habitants de la région parisienne et des grosses agglomérations provinciales,

certainement mieux fournies en possibilités d'activités pour les enfants. Dans ces zones très urbanisées, 60% des résidents ne trouvent pas qu'il y a peu d'activités intéressantes.

Insuffisance ressentie de l'offre et manque d'informations disponibles vont de pair

Mais un autre élément de variation apparaît : si l'offre d'activités intéressantes semble pauvre à une bonne partie de la population, ce sentiment est pour une part lié à l'insuffisance d'informations sur le sujet. On constate, en effet, qu'il existe un lien fort entre le fait de juger insuffisante l'offre actuelle dans sa commune et le sentiment de manquer d'informations sur le sujet. Ainsi, parmi les enquêtés qui pensent qu'on ne propose pas localement assez d'activités intéressantes, 71% considèrent insuffisantes les informations concernant l'offre (contre 58% en moyenne). Le taux atteint même 81% chez les parents d'enfants de 6-12 ans.

En vérité, l'observation des réponses sur l'insuffisance de l'offre locale met en évidence que celle-ci est liée à quatre autres opinions (tableau 92) :

- * Celle qu'il y a **insuffisance d'informations sur le sujet**.
- * Le sentiment que certaines activités seraient « réservées » **aux enfants issus de milieux aisés**.
- * Le désir de voir **créer plus d'activités** de ce type.
- * L'attente de développement de centres de loisirs de **proximité**.

Tableau 92

Quelques opinions caractéristiques des individus estimant que dans leur commune, en dehors de l'école, on propose peu d'activités intéressantes aux 6-12 ans

		(en %)
. D'accord avec l'idée que seuls les enfants de milieux aisés peuvent avoir des activités en dehors de l'école.....	53	+ 14
. Estime que les informations disponibles sur les possibilités d'activités extra-scolaires offertes aux enfants de 6-12 ans sont insuffisantes	71	+ 13
. Estime qu'il est « très » important de créer davantage d'équipements et d'activités extra-scolaires pour les enfants de 6-12 ans	58	+ 7
. Proposition la plus importante à mettre en avant pour le développement de centres de loisirs pour les 6-12 ans : créer des centres de proximité	27	+ 5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : parmi les individus estimant qu'il y a peu d'activités intéressantes, dans leur commune, pour les enfants de 6-12 ans, 71% estiment insuffisantes les informations disponibles sur les possibilités d'activités offertes pour ces enfants, soit 13 points de plus qu'en moyenne.

Autrement dit, **l'insuffisance de l'offre locale** serait davantage ressentie par les individus peu aisés, vivant dans des communes rurales, ayant notamment des enfants de 6-7 ans. Ce sentiment serait lui-même amplifié quand l'information disponible sur ces sujets n'apparaît pas assez développé. Cette insuffisance d'informations -notamment dans les catégories de faible statut socio-culturel- accroîtrait le sentiment d'incomplétude de l'offre, favorisant de fait la croyance dans l'idée que seules les catégories aisées pourraient en bénéficier. Le désir de création d'équipements supplémentaires, notamment de proximité, confirme par ailleurs que cette demande est bien liée à un effet « taille de la commune de résidence ».

L'effet « niveau d'information » n'explique cependant pas, il faut le préciser, toutes les variations mises en évidence. Les analyses statistiques réalisées montrent ainsi que **le rôle de la commune de résidence (attente d'une offre de proximité) l'emporte**, suivi d'une demande plus affirmée **des parents d'enfants de 6-7 ans** ; l'effet revenu est, quant à lui, davantage lié au phénomène « taille de la commune de résidence » (les revenus sont plus faibles quand on habite une petite commune) voire, ensuite, au manque d'informations ressenti.

2 - Les informations disponibles apparaissent globalement insuffisantes aux Français

On vient de le voir, le sentiment de manque d'informations sur le sujet prévaut dans une bonne partie de la population : pour 59% de nos concitoyens, les informations disponibles sur les possibilités d'activités proposées aux 6-12 ans sont insuffisantes (tableau 93).

Ce sentiment est d'ailleurs tout autant partagé par les parents concernés, plus encore quand les enfants sont jeunes : 71% des parents dont le plus jeune enfant est âgé de 6 à 7 ans considèrent insuffisantes les informations disponibles alors que c'est le cas de 51% des parents dont l'enfant est âgé de 10 à 12 ans (graphique 6). Autrement dit, il existe sur ces sujets, une **forte attente en matière d'informations**, attente encore plus soutenue chez **les parents ayant des enfants de 6 à 7 ans**.

Tableau 93

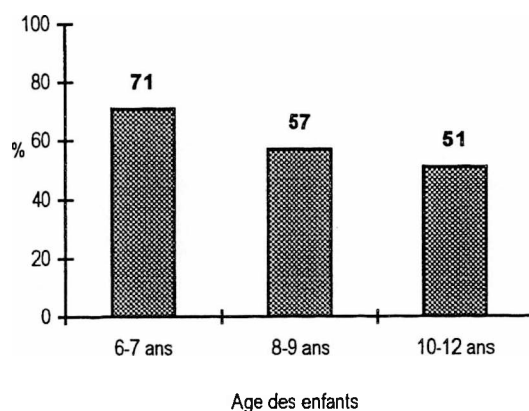
Selon vous, dans l'ensemble, les informations disponibles sur les possibilités d'activités offertes, en dehors de l'école, aux enfants de 6 à 12 ans sont-elles suffisantes ou insuffisantes ?

	(en %)	
	Ensemble de la population	Personnes ayant des enfants de 6 à 12 ans
. Les informations sont suffisantes.....	38,4	38,8
. Les informations sont insuffisantes.....	58,5	60,3
. <i>Ne sait pas</i>	3,1	0,9
Total	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Graphique 6

Le sentiment d'insuffisance d'informations sur les possibilités d'activités offertes aux enfants de 6 à 12 ans, selon l'âge des enfants



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Une attente d'informations plus forte chez les jeunes et dans les milieux peu favorisés

Même si les variations intra-catégorielles sont relativement faibles, le manque ressenti d'informations sur les possibilités d'activités extra-scolaires des enfants semble davantage gêner les individus appartenant à des milieux peu aisés : les ouvriers, les personnes au chômage, celles vivant en HLM, celles qui s'imposent des restrictions régulières sur leur budget ou qui se déclarent insatisfaites de leur cadre de vie. Autrement dit, ce sont chez les personnes globalement les plus critiques et insatisfaites, à la fois de leurs conditions de vie et de la société en général, que le besoin d'informations se fait le plus sentir (tableau 94). Il est vrai qu'il s'agit là de groupes qui avouent en général plus facilement être « sous-informés ».

Tableau 94

L'insuffisance de l'information sur les possibilités d'activités extra-scolaires offertes aux 6-12 ans
 - Catégories de population la dénonçant le plus -

(en %)

Socio-démographie :	
. Femme de moins de 25 ans.....	75
. Chômeur.....	72
. Touche une allocation-logement	71
. Ouvrier	67
. Vit dans un HLM, ILN	65
. Revenus mensuels du foyer inférieurs à 6 000 F.....	64
. A un seul enfant à charge.....	63
Opinions diverses :	
. Pense que dans sa commune, on propose peu d'activités intéressantes aux enfants de 6 à 12 ans.....	71
. Pense que c'est très important de créer davantage d'équipements et d'activités pour les 6-12 ans.....	68
. N'est pas satisfait de son cadre de vie quotidien.....	67
. Pense que la justice française fonctionne très mal.....	64
. Se déclare « inquiet » ¹	63
. Déclare s'imposer régulièrement des restrictions sur son budget. notamment sur le logement.....	61
sur les soins médicaux	68
Ensemble de la population.....	59

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 75 % des femmes de moins de 25 ans considèrent insuffisantes les informations disponibles sur les possibilités d'activités offertes aux enfants de 6 à 12 ans, contre 59 % de l'ensemble de la population.

Les jeunes de moins de 25 ans, notamment les femmes de cet âge, semblent également plus sensibles au manque d'informations sur ces sujets : 71 % des moins de 25 ans s'en plaignent, contre 49 % des plus de 60 ans (graphique 7).

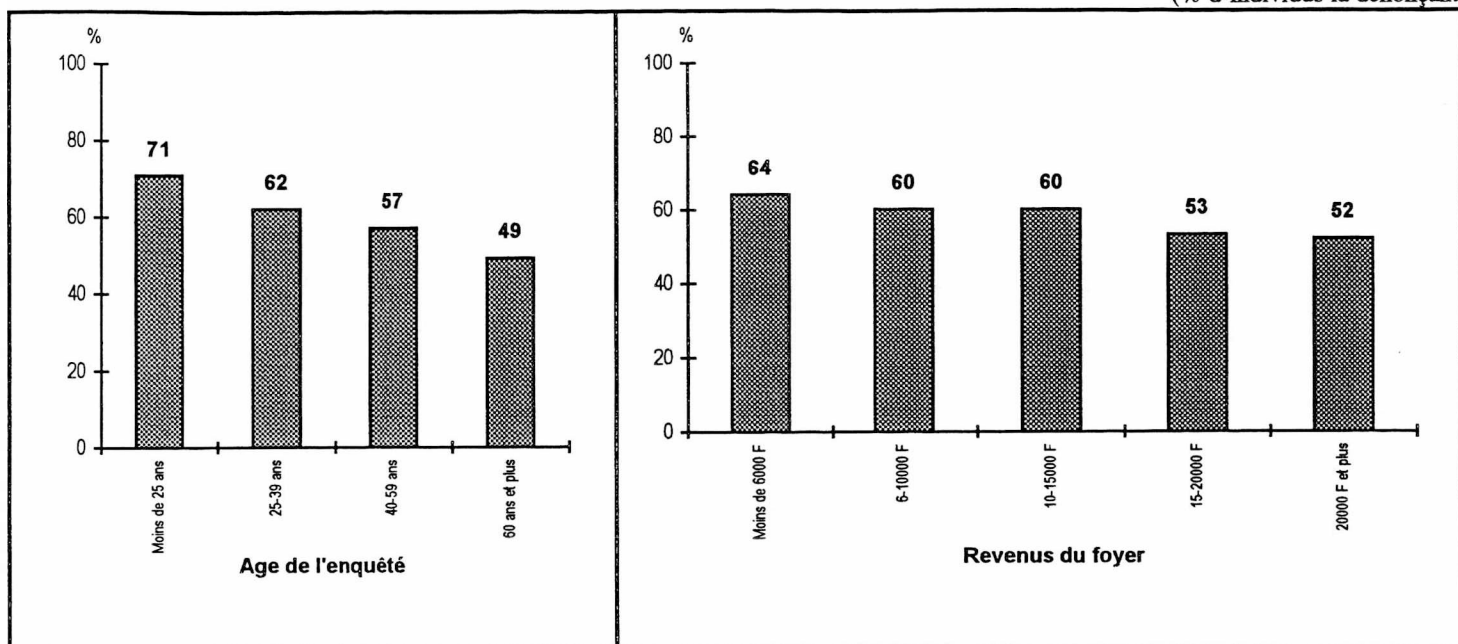
Mais on note que même si les bas revenus sont plus nombreux à considérer insuffisantes les informations fournies sur l'offre d'activités extra-scolaires des enfants, cela **concerne également une majorité (52 à 53 %) des titulaires de hauts revenus** (graphique 7).

¹ Il s'agit de l'indicateur d'inquiétudes évoqué plus haut.

Graphique 7

**L'insuffisance d'informations disponibles sur les possibilités d'activités offertes,
selon l'âge et le revenu**

(% d'individus la dénonçant)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

En vérité, dans aucune catégorie socio-démographique, on ne trouve une majorité d'individus estimant les informations disponibles suffisantes. Notons aussi que quelque soit la taille d'agglomération de résidence, de 57 à 62% des enquêtés se plaignent du manque d'informations sur ces sujets. Cela concerne aussi 57% des diplômés du supérieur.

Le point de vue des parents

Les parents d'enfants de 6-12 ans se sentent tout autant démunis d'informations sur le sujet. Chez eux, les variations les plus conséquentes apparaissent en fonction des revenus du foyer, mais, encore une fois, sans que les majorités ne s'inversent. Les titulaires des plus bas revenus (moins de 10 000 francs mensuels) expriment à 71% leur sentiment d'insuffisance d'informations (contre 60% en moyenne) ; les hauts revenus (15 000 Francs et plus) expriment cette même insuffisance à 50%.

C'est dans la Région Parisienne que ce manque est le plus souvent dénoncé : cela concerne 67% des parents de cette région (60% en moyenne) ; mais le pourcentage reste

élevé en zone rurale (63 %) ou dans les grandes agglomérations provinciales de 100 000 habitants ou plus (60 %).

Enfin, on observe que le manque d'informations disponibles sur les activités extra-scolaires amplifie la critique des parents sur ces sujets et accroît leur attente d'équipements. Ainsi, parmi les parents qui se déclarent « sous-informés », une majorité n'est pas satisfaite de l'offre d'activités proposée localement : 54 % la jugent peu intéressante, contre 40 % en moyenne. En outre, les deux tiers d'entre eux (68 %) pensent qu'il est « très important » de créer davantage d'équipements de loisirs (contre 59 % en moyenne).

Autrement dit, il y a, dans ces domaines, une absence reconnue d'informations qui traverse quasiment toutes les couches sociales, et qui amplifie la critique, comme l'attente effective de propositions d'activités ou d'équipements nouveaux.

3 - Les attentes de la population en matière d'équipements et d'activités pour les enfants de 6 à 12 ans

Ces différentes critiques sur les quelques aspects abordés de l'organisation du temps libre des enfants de 6-12 ans, notamment sur le laxisme ressenti des parents, sur l'insuffisance relative de l'offre locale et sur le manque d'informations, vont de pair avec l'expression de profondes attentes de la part de nos concitoyens, qu'ils soient eux-mêmes chargés de famille ou pas.

Au-delà du désir d'un accroissement des informations disponibles, ces attentes reposent principalement sur deux points :

- **La mise en place d'équipements supplémentaires**, en créant notamment davantage de centres de loisirs de **proximité**, mais aussi en proposant plus d'activités de **soutien scolaire**.
- **Une baisse des tarifs** des centres de loisirs actuels

3.1 - Une forte attente de développement des activités et des équipements pour les enfants de 6 à 12 ans

Le taux atteint ne laisse pas véritablement place aux doutes : pour près de neuf Français sur dix (88 % exactement), il est important de créer davantage d'équipements pour les 6-12 ans ; 51 % de nos concitoyens jugent même cela « très important » (tableau 95).

Cette demande d'équipements supplémentaires est encore plus forte chez les parents d'enfants de 6-12 ans : 92 % d'entre eux la formulent. On retrouve, par conséquent, un même niveau d'attentes chez les individus de 25-39 ans, notamment chez les femmes de cet âge.

Ce sont, certes, les personnes de 60 ans et plus qui sont le « moins » favorables au développement de tels équipements, mais 80 % d'entre eux le sont, ce qui relativise sensiblement les écarts catégoriels. Il y a donc là **une profonde attente, quasi-unanime dans la population.**

Tableau 95

Selon vous, est-il très, assez, peu ou pas du tout important de créer davantage d'équipements et d'activités pour les enfants de 6 à 12 ans ?

(en %)

	Ensemble de la population		Personnes ayant des enfants de 6 à 12 ans	
. Très important	51,1	}	58,6	}
. Assez important	36,7		33,6	
. Peu important	3,9	}	3,5	}
. Pas du tout important	3,3		2,2	
. Ne sait pas	5,1		2,1	
Total	100,0		100,0	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

En tout état de cause, le taux atteint est tel qu'il ne permet pas de déceler des différences fortes et significatives entre les groupes. Des variations peuvent être néanmoins observées parmi les plus gros demandeurs, c'est à dire ceux qui considèrent « **très important** » de créer plus d'équipements pour les enfants de 6-12 ans. On observe ainsi que le taux est encore plus élevé chez :

- Les 25-39 ans, et notamment les femmes de cet âge (60 %, contre 51 % en moyenne).

- Les personnes ayant à charge deux enfants (61 %).
- Les employés (58 %).
- Les parents d'enfants de 6-12 ans (59 %), notamment les employés (72 %).
- Les Franciliens (56 %).

Enfin, cette demande d'équipements supplémentaires repose, assez logiquement, sur **trois idées** :

- Elle est liée à **l'insuffisance ressentie de l'offre d'activités** : 58 % des personnes qui estiment qu'il y a peu d'activités intéressantes proposées aux 6-12 ans dans leur commune jugent « *très important* » le développement des loisirs pour cette tranche d'âge (contre 51 % des Français en moyenne).
- Elle va de pair avec le **sentiment d'insuffisance d'informations** sur les activités offertes aux enfants de 6-12 ans. Quand on considère insuffisantes ces informations, on juge plus souvent encore qu'il y a un réel besoin de créer davantage d'équipements de ce type (c'est le cas de 59 % des enquêtés concernés, contre 51 % en moyenne).
- Enfin, elle s'appuie aussi sur le **désir de favoriser l'accès de ces activités à tous les enfants quel que soit leur milieu social** : 58 % des individus qui pensent que seuls les enfants de milieux aisés peuvent avoir des activités en dehors de l'école, jugent « *très important* » de développer ce type de loisirs (contre 51 % en moyenne).

Deux grandes attentes : une baisse des tarifs et le développement de centres de proximité

Une seconde question était posée aux enquêtés estimant « important » le développement des équipements et des activités pour les enfants de 6 à 12 ans : on leur demandait de préciser, parmi une liste de sept propositions, les deux qu'il fallait, selon eux, privilégier. Certes, cette liste est loin d'être exhaustive, mais elle permet de balayer un spectre relativement large des attentes globales que l'on peut formuler en matière de centres de loisirs. Les résultats permettent, en tout état de cause, de hiérarchiser les grandes attentes.

La population attend de ce point de vue **deux améliorations principales** ; l'une porte sur les **tarifs** des centres de loisirs, l'autre sur le développement de centres de **proximité** (tableau 96) :

- « Proposer des tarifs moins élevés » est, en effet, la première attente citée ; elle l'est par 28% des personnes interrogées,
- « Créer plus de centres de loisirs de proximité » est évoqué par 25% d'entre elles.

Un second groupe d'attentes apparaît ensuite : il correspond à des améliorations davantage liées au fonctionnement interne des centres de loisirs ; cela comprend la diversification des activités proposées et l'amélioration de l'encadrement. Ainsi, « proposer davantage d'activités différentes » et « mettre en place un meilleur système d'encadrement des enfants dans les centres » sont cités chacun par 12% des personnes interrogées.

Pour 11% des enquêtés, il faudrait en premier lieu développer l'information sur les centres déjà existants ; 9% pensent qu'il faudrait offrir des possibilités d'accompagnement et de raccompagnement des enfants chez eux, avant et après les activités.

Enfin, seulement 4% aspirent à un élargissement des plages horaires des centres existants. Il s'agit, en réalité, d'une population très spécifique : des femmes actives, des cadres, des diplômés du supérieur, vivant dans des grosses agglomérations de Province, ayant sans doute des horaires peu compatibles avec ceux des centres de loisirs.

Tableau 96

Voici une série de propositions concernant le développement
de centres de loisirs pour les jeunes de 6 à 12 ans.
Quelles sont, dans l'ordre, les deux qui vous paraissent les plus importantes de mettre en avant ?

- Question posée aux personnes considérant important de créer davantage d'équipements
pour les enfants de 6 à 12 ans, soit 92 % de la population -

(en %)			
Classement par ordre décroissant du cumul des deux réponses	1ère réponse	2ème réponse	Cumul des deux réponses
. Proposer des tarifs moins élevés.....	27,5	19,5	47,0
. Créer plus de centres de loisirs de proximité.....	24,6	11,2	35,8
. Offrir des possibilités d'accompagnement et de raccompagnement des enfants chez eux, avant et après les activités	9,1	19,5	28,6
. Proposer davantage d'activités différentes aux enfants.....	12,4	15,2	27,6
. Mettre en place un meilleur système d'encadrement des enfants dans les centres	11,6	12,3	23,9
. Mieux informer sur les centres de loisirs déjà existants	10,6	12,3	22,9
. Elargir les plages horaires des centres existants.....	4,0	9,1	13,1
. Ne sait pas	0,2	0,9	-
Total	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Le cumul des première et deuxième réponses ne modifie quasiment pas la hiérarchie des attentes : **baisse des tarifs et équipements de proximité** restent les deux développements prioritairement cités (tableau 96).

Un changement apparaît néanmoins dans le classement : la proposition concernant la possibilité de raccompagner les enfants prend la troisième place. Pour 29% des enquêtés, **offrir des possibilités pour raccompagner les enfants à leur domicile** est un des deux développements les plus importants à réaliser. On verra plus loin que ce souhait est assez systématiquement cité comme la seconde amélioration à effectuer.

Là encore, la relative dispersion des réponses fait penser que nos concitoyens ont, sur ces sujets, des souhaits multiples ; ceux-ci dépendent en réalité de leur situation individuelle, familiale et sociale et de l'intérêt qu'ils portent aux activités des enfants de cet âge. Néanmoins, les réponses fournies sur ce sujet par les parents d'enfants de 6-12 ans ne sont guère différentes de celles de l'ensemble de la population (tableau 97).

Tout au plus peut-on relever que :

- Pour les parents ayant des enfants de 6-7 ans, après les deux premiers souhaits d'amélioration (créer plus de centres de proximité, proposer des tarifs moins élevés), c'est l'encadrement qui apparaît comme l'élément le plus important (il recueille 13% des citations, contre 5% chez les parents d'enfants plus âgés).
- Pour les parents d'enfants de 8 à 9 ans, la diversité des activités proposées paraît relativement plus importante (pour 18% d'entre eux, contre 11% environ pour les autres parents), ainsi que les possibilités de raccompagner les enfants chez eux.
- Enfin, pour les plus âgés, les 10-12 ans, ce n'est plus l'accompagnement qui importe, mais plutôt la création de centres de proximité (34% la citent, contre 27% en moyenne).

Tableau 97

Tableau comparatif des réponses de l'ensemble de la population et des parents d'enfants de 6 à 12 ans

- Question posée aux personnes considérant important de créer davantage d'équipements pour les enfants de 6 à 12 ans, soit 92% de la population -

	(en %)	
	Ensemble de la population concernée	Ensemble des parents d'enfants de 6-12 ans
<i>Classement par ordre décroissant des premières réponses</i>		
. Proposer des tarifs moins élevés.....	27,5	27,8
. Créer plus de centres de loisirs de proximité.....	24,6	26,5
. Proposer davantage d'activités différentes aux enfants.....	12,4	13,4
. Mettre en place un meilleur système d'encadrement des enfants dans les centres.....	11,6	10,0
. Mieux informer sur les centres de loisirs déjà existants.....	10,6	9,3
. Offrir des possibilités d'accompagnement et de raccompagnement des enfants chez eux, avant et après les activités.....	9,1	7,3
. Elargir les plages horaires des centres existants.....	4,0	5,7
. Ne sait pas.....	0,2	-
Total.....	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Les moins fortunés attendent en premier lieu une baisse des tarifs

La première proposition de développement, *la baisse des tarifs* (citée par 28% des enquêtés), est, assez logiquement, davantage formulée par des personnes connaissant des difficultés budgétaires, ou des conditions de vie plutôt difficiles, tels que les chômeurs, les ouvriers, les habitants de HLM, les non-diplômés, ou les personnes avouant que leurs dépenses de logement constituent une charge lourde, ou très lourde ; autrement dit, ceux qui estiment que les enfants issus de milieux aisés sont aujourd'hui les seuls bénéficiaires des activités extra-scolaires proposées (tableau 99).

Cette attente de « prix plus bas » est d'ailleurs d'autant plus forte que les individus sont peu diplômés et ont de faibles revenus : si elle concerne un tiers des personnes non-diplômées ou disposant de revenus inférieurs à 6000 francs par mois, elle ne touche pas plus de 19% des diplômés du supérieur ou des titulaires de hauts revenus (tableau 98).

Tableau 98

Tableau des préférences, selon le diplôme possédé et les revenus du foyer

- Question posée aux personnes considérant important de créer davantage d'équipements pour les enfants de 6 à 12 ans, soit 92% de la population -

Classement par ordre décroissant des premières réponses de l'ensemble de la population	(en %)				
	Ensemble de la population concernée	Non-diplômés	Diplômés du supérieur	Revenus mensuels inférieurs à 6 000 F	Revenus mensuels supérieurs à 20 000 F
. Proposer des tarifs moins élevés.....	27,5	33,5	18,4	31,8	18,5
. Créer plus de centres de loisirs de proximité.....	24,6	25,1	20,4	24,6	24,3
. Proposer davantage d'activités différentes aux enfants	12,4	11,9	13,4	11,6	12,3
. Mettre en place un meilleur système d'encadrement des enfants dans les centres	11,6	9,0	18,1	8,2	15,9
. Mieux informer sur les centres de loisirs déjà existants	10,6	8,1	15,8	8,6	15,8
. Offrir des possibilités d'accompagnement et de raccompagnement des enfants chez eux, avant et après les activités	9,1	11,3	6,4	11,9	6,5
. Elargir les plages horaires des centres existants	4,0	0,6	7,1	3,2	6,2
. Ne sait pas.....	0,2	0,4	0,3	-	0,5
Total.....	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Les femmes, notamment celles âgées de 40 à 59 ans, et les employés figurent eux aussi parmi les individus relativement les plus favorables à une diminution des tarifs des centres de loisirs.

D'autre part, c'est dans les régions Ouest, Est et Centre-Est que cette demande est, en termes relatifs, la plus forte.

Remarquons néanmoins que la baisse des tarifs des centres de loisirs n'est jamais formulée par plus de 35% de ces différentes catégories de population. Autrement dit, même chez les moins aisés, les souhaits en matière de développement des centres de loisirs restent multiples et diversifiés. Il est clair qu'ils ne reposent pas seulement, même dans ces catégories, sur une recherche de bas prix.

Tableau 99

La demande d'une baisse des tarifs
- Principales catégories de population sur-représentées -

(en %)

<i>Socio-démographie :</i>	
. Femme	32
dont : femme de 40 à 59 ans.....	35
. Chômeur.....	35
. Non-diplômé.....	34
. Vit dans un HLM, ILN.....	35
. Touche une allocation-logement.....	35
. Employé	34
. Vit dans la région Ouest.....	33
. Ouvrier.....	32
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel inférieur à 6 000 F	32
. Vit dans les régions Est ou Centre-Est.....	31
<i>Opinions :</i>	
. Déclare se restreindre régulièrement sur l'alimentation.....	37
sur l'habillement	34
. Pense que seuls les enfants de milieux aisés peuvent bénéficier d'activités en dehors de l'école.....	34
. Pense que ses dépenses de logement sont une lourde ou une très lourde charge	31
Ensemble de la population.....	28

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 35% des femmes de 40 à 59 ans pensent qu'il est important, dans le développement des centres de loisirs, de proposer des tarifs moins élevés, contre 28% de l'ensemble de la population

Créer plus de centres de proximité : une priorité dans les petites communes

Créer plus de centres de loisirs de proximité apparaît comme l'élément le plus important pour un quart des enquêtés concernés, et plus encore pour ceux vivant dans des zones rurales. La proximité de centres de loisirs intéresse, en effet, 31 % des personnes résidant dans des communes de moins de 2000 habitants. Cela n'est guère surprenant : dans les zones d'habitat dispersé, moins peuplées, l'offre est plus réduite et géographiquement bien plus espacée.

Ce sont plutôt dans les régions Sud-Ouest et Nord que les individus souhaitent une plus grande proximité des centres de loisirs, et ce sont un peu plus souvent les hommes que les femmes qui formulent cette attente.

D'autre part, on observe que 51 % des personnes ayant émis ce souhait d'amélioration pensent que « *dans leur commune, on propose peu d'activités intéressantes aux enfants de 6 à 12 ans* » (contre 42 % en moyenne). S'agit-il plutôt d'une carence d'offre dans la commune ou bien d'un problème davantage lié à l'intérêt des activités effectivement proposées ? Il est probable que ces deux éléments sont ici intimement liés.

Tableau 100
La demande de création de plus de centres de loisirs de proximité
- Principales catégories de population sur-représentées -

	(en %)
Socio-démographie :	
. Vit dans une commune de moins de 2000 habitants.....	31
. Vit dans la région Sud-Ouest.....	30
. Vit dans la région Nord.....	28
. Homme.....	28
. Femme au foyer.....	31
Opinions :	
. Pense que dans sa commune, on propose peu d'activités intéressantes aux enfants de 6 à 12 ans.....	30
. Pense qu'il est très important de créer davantage d'équipements et d'activités pour les enfants de 6 à 12 ans.....	29
Ensemble de la population.....	25

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 28 % des habitants de la région Nord pensent qu'il est important, dans le cadre du développement des centres de loisirs, de créer plus de centres de loisirs de proximité, contre 25 % de l'ensemble de la population.

Accompagner ou raccompagner les enfants avant ou après les activités est une demande qui émerge davantage des habitants du Bassin Parisien, mais également des personnes non-diplômées et peu aisées. Elle est également un peu plus fréquemment formulée par les retraités (12 % environ pour chacune de ces catégories, contre 9 % en moyenne).

Diversifier les activités proposées dans les centres de loisirs est une attente plus souvent formulée par les moins de 25 ans (19%, contre 12% en moyenne), notamment les hommes de cet âge (22%). C'est aussi en région parisienne qu'on insiste le plus sur ce point (17%).

L'attente de meilleur encadrement, mais aussi celle de disposer d'une meilleure information sur les centres de loisirs déjà existants, sont formulées par des populations ayant deux caractéristiques communes :

- Il s'agit, d'une part, de personnes estimant relativement plus qu'en moyenne qu'il est « *peu important* » de créer davantage d'équipements et d'activités pour les 6-12 ans. Les améliorations attendues ne concernent d'ailleurs pas le développement de nouveaux équipements, mais plutôt des propositions concernant l'amélioration de ce qui existe déjà (le fonctionnement, les informations).
- Il s'agit, d'autre part, de souhaits plutôt exprimés par des personnes issues de milieux aisés : cadres, diplômés du supérieur, titulaires de hauts revenus, c'est-à-dire les catégories les plus réceptives, et les plus exigeantes, en matière d'informations et d'encadrement.

Notons enfin que ces deux souhaits sont plus souvent associées à une autre proposition d'amélioration : celle concernant le **raccompagnement des enfants après les activités**.

Autrement dit, ces demandes s'intègrent sans doute dans **une attente plus large de renforcement d'une prise en charge effective des enfants**.

Tableau 101
Mettre en place un meilleur système d'encadrement pour les enfants
- Principales catégories de population sur-représentées -

	(en %)
Socio-démographie :	
. Diplômé du supérieur.....	18
. Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	16
. Retraité.....	16
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel supérieur à 20 000 F	16
. Vit dans la région Est.....	15
Opinions :	
. Pense qu'il est « peu important » de créer davantage d'équipements et d'activités pour les enfants de 6 à 12 ans.....	18
. Pense que le second élément le plus important à mettre en place dans le cadre du développement des centres de loisirs est de raccompagner les enfants avant et après les activités.....	16
Ensemble de la population.....	12

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 18% des diplômés du supérieur pensent qu'il est important, dans le cadre du développement des centres de loisirs, de mettre en place un meilleur système d'encadrement pour les enfants, contre 12% de l'ensemble de la population.

Tableau 102
Mieux informer sur les centres de loisirs déjà existants
 - Principales catégories de population sur-représentées -

	(en %)
Socio-démographie :	
. Diplômé du supérieur.....	16
. Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	16
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel supérieur à 20 000 F	16
. Vit dans une agglomération provinciale de 100 000 habitants ou plus	14
Opinions :	
. Pense qu'il est « peu important » de créer davantage d'équipements et d'activités pour les enfants de 6 à 12 ans.....	16
. Pense que le second élément le plus important à mettre en place dans le cadre du développement des centres de loisirs est de raccompagner les enfants avant et après les activités.....	16
Ensemble de la population.....	11

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 16% des diplômés du supérieur pensent qu'il est important, dans le cadre du développement des centres de loisirs, de mieux informer sur les centres de loisirs déjà existants, contre 11% de l'ensemble de la population.

Les associations de réponses entre première et seconde améliorations préconisées

Le croisement des améliorations citées en premier avec celles évoquées en second (tableau 103) permet de mieux mesurer les diverses attentes des Français en matière de développement des centres de loisirs :

- Une association privilégiée apparaît : celle concernant le couple « développement des équipements de proximité, baisse des tarifs ». C'est la plus courante. 34% des personnes qui citent en premier la création de plus de centres de proximité insistent, ensuite, sur la baisse des tarifs.
- Quand ce sont les autres améliorations qui sont citées en premier, c'est toujours l'offre de possibilités d'accompagnement ou de raccompagnement des enfants avant ou après les activités qui est le plus souvent évoquée en seconde réponse (par au moins un quart des enquêtés concernés). C'est le cas par exemple de 29% des individus réclamant d'abord une meilleure information sur les centres de loisirs déjà existants.
- Enfin, 21% des partisans de la diversification des activités réclament, en second lieu, une meilleure information sur ce qui existe déjà.

Mais en vérité, dans tous les cas, le plus notable est que les attentes sont multiples et diversifiées : au-delà des deux premières, aucune ne prime réellement sur les autres.

Tableau 103
Premier et deuxième souhaits dans le domaine du développement des centres de loisirs

- Question posée aux personnes considérant important de créer davantage d'équipements pour les enfants de 6 à 12 ans, soit 92 % de la population -

(en %)

Première proposition citée :	Deuxième proposition citée :							Total (y compris nsp)
	Créer plus de centres de loisirs de proximité	Proposer des tarifs moins élevés	Mettre en place un meilleur encadrement	Proposer davantage d'activités différentes aux enfants	Elargir les plages horaires des centres existants	Mieux informer sur les centres déjà existants	Offrir des possibilités de raccompagnement des enfants	
Créer plus de centres de loisirs de proximité	-	34,3	15,0	19,5	7,2	8,8	15,0	100,0
Proposer des tarifs moins élevés....	17,3	-	13,9	19,8	12,6	15,7	19,8	100,0
Mettre en place un meilleur système d'encadrement pour les enfants.....	8,5	15,7	-	20,8	10,6	15,7	27,8	100,0
Proposer davantage d'activités différentes aux enfants.....	13,2	24,1	9,2	-	7,2	21,1	24,1	100,0
Elargir les plages horaires des centres existants	12,1	22,7	15,1	6,5	-	16,5	27,1	100,0
Mieux informer sur les centres de loisirs déjà existants.....	13,5	22,3	16,3	10,9	7,8	-	28,8	100,0
Offrir des possibilités d'accompagnement ou de raccompagnement des enfants chez eux, avant ou après les activités....	21,1	32,7	14,7	12,0	10,1	7,9	-	100,0
Ensemble	11,2	19,5	12,3	15,2	9,1	12,3	19,5	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

3.2 - Un désir très marqué de développement des activités de soutien scolaire

Au-delà des activités de loisirs, une autre attente forte apparaît clairement : 86% de nos concitoyens pensent qu'il est important de proposer davantage d'activités de soutien scolaire aux enfants de 6-12 ans.

Cette volonté de soutenir les enfants dans leurs activités scolaires va probablement de pair avec la prise de conscience de l'importance que les études constituent aujourd'hui et de l'aide que les parents se doivent d'apporter à leurs enfants¹.

En tout état de cause, on remarque que cette proposition de développer le soutien scolaire est autant formulée par les Français dans leur ensemble que par les parents d'enfants âgés de 6 à 12 ans. Elle rassemble d'ailleurs autant d'avis positifs que l'idée de créer davantage d'équipements et d'activités extra-scolaires.

Tableau 104

A votre avis, est-il important de proposer davantage d'activités de soutien scolaire aux enfants de 6 à 12 ans ?

	(en %)	
	Ensemble de la population	Personnes ayant des enfants de 6 à 12 ans
. Oui	86,1	87,0
. Non	7,4	9,4
. Ne sait pas	6,5	3,6
Total	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Les pourcentages de réponses positives sont ici si élevés qu'il est difficile de déceler des variations intra-catégorielles très significatives. Notons seulement que 92% des parents ayant des enfants âgés de 10 à 12 ans formulent la demande d'activités de soutien scolaire, contre « seulement » 83% des parents de jeunes de 6 à 7 ans.

Les employés et les jeunes femmes, de moins de 25 ans, sont plus encore en attente d'activités de soutien scolaire pour les enfants (tableau 105). C'est aussi le cas des personnes qui connaissent des situations plutôt difficiles (chômeurs, individus vivant en

¹ Sur quelques-uns de ces points, voir « *Prestations familiales, modes de garde et relations parents/grands enfants* », C.Duflos, A.Dufour, AD.Kowalski, sous la direction de G.Hatchuel, Collection des rapports du CREDOC, n°156, Décembre 1994.

HLM ou se restreignant sur plusieurs postes de leur budget). Comme si leurs difficultés quotidiennes se traduisaient par la volonté de ne pas laisser les enfants se retrouver dans la situation qu'ils connaissent eux-mêmes aujourd'hui.

A l'inverse, les milieux aisés ressentent très légèrement moins le besoin de développer des activités de soutien scolaire. Il est vrai que dans ces groupes, on peut aider directement les enfants ou leur offrir des cours particuliers. C'est le cas des cadres supérieurs (17% d'entre eux ne jugent pas important de développer un tel soutien, contre 7% de l'ensemble des Français), des diplômés (13%) ou des titulaires de hauts revenus (14%). Mais encore convient-il de noter que 80% des membres de ces groupes estiment important de développer les activités de soutien scolaire.

Autrement dit, il existe aussi dans la population française, et plus particulièrement chez les parents d'enfants âgés de 6 à 12 ans, un large consensus sur la nécessité d'offrir plus d'activités de soutien à la scolarité des jeunes, notamment au-delà de 10 ans.

Tableau 105
Le pourcentage d'individus considérant important de proposer davantage d'activités de soutien scolaire aux enfants de 6-12 ans
- Groupes sur-représentés -

	(en %)
. Femme de moins de 25 ans	94
. Chômeur.....	92
. Employé.....	91
. Vit dans un HLM, ILN	90
. Touche une allocation-logement.....	90
. Vit dans le Bassin Parisien	90
. Travailleur indépendant	90
Ensemble de la population.....	86

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 91% des employés jugent important de proposer davantage d'activités de soutien scolaire aux enfants de 6 à 12 ans, contre 86% de l'ensemble de la population

Section 3

Les pratiques extra-scolaires des enfants de 6 à 12 ans

Il existe donc, au sein de la population, de fortes attentes de développement de services, d'équipements et d'activités extra-scolaires pour les enfants de 6-12 ans. Ces souhaits ne sont d'ailleurs pas seulement formulés par les parents des jeunes de cet âge ; ils le sont aussi par quasiment tous les groupes de population, chargés de famille ou pas.

Bien entendu, il était intéressant, dans une dernière approche, de tenter de mettre en relation les souhaits affichés par les enquêtés et les habitudes réelles de pratiques extra-scolaires de leurs enfants.

Aussi avons-nous cherché également à recueillir des indications sur les activités pratiquées, en dehors de l'école, par les jeunes de 6 à 12 ans. Comment ces enfants occupent-ils leur temps libre ? Que font-ils après les cours ou le mercredi ? Pratiquent-ils des activités ? Dans quel cadre ? Pour quelles raisons certains ne pratiquent-ils aucun de ces loisirs ? Enfin, y a-t-il un lien entre ces pratiques -ou leur absence- et les attentes formulées ?

C'est pour tenter de répondre à ces questions que nous avons choisi d'interroger spécifiquement, au sein de notre échantillon national, les parents ayant à charge des enfants de 6 à 12 ans. Les activités extra-scolaires des jeunes ne sont évidemment pas les mêmes avant 11-12 ans et aux périodes de l'adolescence. L'implication des parents n'est pas non plus la même. C'est la raison pour laquelle nous avons volontairement limité nos questions aux parents d'enfants appartenant à cette tranche d'âge, celle des « 6-12 ans ». Signalons que ces parents représentent 17% de l'ensemble de la population (soit 340 personnes enquêtées).

D'autre part, pour les parents ayant plusieurs enfants de cet âge, il pouvait être difficile de répondre à certaines questions si les pratiques n'étaient pas les mêmes pour leurs différents enfants ; aussi leur avons-nous demandé de répondre, dans ces cas-là, pour **le plus jeune de leurs enfants de 6 à 12 ans**.

On gardera donc à l'esprit que **l'ensemble des données présentées ci-après portent sur un échantillon de taille réduite (340 personnes)**. On doit donc considérer qu'elles ne constituent que des informations de cadrage, qu'il paraît peu significatif de détailler outre mesure.

1 - Les occupations des enfants de 6 à 12 ans le soir et le mercredi

1.1 - Les difficultés ressenties par les parents apparaissent relativement faibles

Que ce soit les soirs de semaine après l'école, les mercredis ou pendant les petites vacances scolaires, la garde et l'occupation des enfants ne semblent pas générer de difficultés particulières pour bon nombre de parents. 85% d'entre eux déclarent, en effet, ne jamais ressentir de difficultés les soirs de la semaine ; 83% n'en éprouvent pas le mercredi. Les petites vacances scolaires paraissent un peu plus compliquées à organiser : si pour 74%, cela ne pose aucun problème, pour 20%, des soucis sont parfois ressentis (tableau 106).

Au total, ce sont donc **68% des parents de 6 à 12 ans qui déclarent ne jamais rencontrer de difficultés** pour la garde de leurs enfants, ni les soirs de semaine après l'école, ni les mercredis, ni même lors des petites vacances scolaires. Seulement 7% d'entre eux ont quelques soucis dans leur organisation¹.

Ces réponses aussi catégoriques peuvent peut-être étonner. Mais il est vrai que chaque parent cherche à s'adapter au mieux aux horaires des enfants. L'adaptation une fois réalisée, qu'elle soit plus ou moins bien réussie, conduit alors à ce que l'on pourrait appeler une « normalisation » d'une situation à laquelle il était, de toutes façons, nécessaire de faire face.

¹ Les enquêtés n'ont pas été interrogés sur les occupations de leurs enfants pendant les grandes vacances scolaires. Il s'agit là d'un champ d'analyse à part entière.

Tableau 106

Aux périodes suivantes, ressentez-vous souvent, parfois ou jamais des difficultés pour la garde et l'occupation de votre enfant :

- Question posée aux parents d'enfants de 6 à 12 ans -

(en %)

	Ressentez-vous des difficultés...			Total
	Souvent	Parfois	Jamais	
. Les soirs de la semaine, après l'école ?.....	1,7	13,7	84,6	100,0
. Les mercredis ?.....	2,2	14,7	83,1	100,0
. Pendant les petites vacances scolaires ?.....	6,3	19,5	74,2	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

De petites difficultés qui s'amenuisent encore avec l'âge des enfants

Les difficultés ressenties pour la garde et l'occupation des enfants semblent, en réalité, assez peu liées à l'âge des jeunes. Certes, quand les enfants sont un peu plus âgés (les 9-12 ans comparés à la tranche des 6-8 ans), les soucis semblent légèrement moins nombreux -du moins dans les déclarations- puisqu'il apparaît des écarts d'environ 5 points dans les réponses (tableau 107). Néanmoins, à chaque fois, la très grande majorité des répondants (entre 7 et 9 personnes sur dix) déclarent ne jamais avoir de problèmes de garde pour leurs enfants.

Tableau 107

Comparaison des difficultés ressenties pour la garde et l'occupation des enfants, selon l'âge des enfants

- Question posée aux parents d'enfants de 6 à 12 ans -

(en %)

	Ressentez-vous des difficultés...		Total
	Souvent ou Parfois	Jamais	
. Les soirs de la semaine, après l'école ?			
Parents d'enfant de 6-8 ans.....	17	83	100,0
Parents d'enfant de 9-12 ans.....	13	87	100,0
. Les mercredis ?			
Parents d'enfant de 6-8 ans.....	19	81	100,0
Parents d'enfant de 9-12 ans.....	14	86	100,0
. Pendant les petites vacances scolaires ?			
Parents d'enfant de 6-8 ans.....	28	72	100,0
Parents d'enfant de 9-12 ans.....	23	77	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Des difficultés un peu plus ressenties dans les milieux aisés

Qu'il s'agisse des soirs de la semaine ou de la journée du mercredi, les parents qui connaissent des difficultés pour la garde de leurs enfants ont quelques traits en commun : ce sont un peu plus souvent des personnes issues de milieux aisés (cadres, diplômés du supérieur, titulaires de hauts revenus - tableau 108). D'ailleurs, plus le niveau de diplôme possédé s'élève, plus les difficultés ressenties grandissent : pour le mercredi, par exemple, elles sont formulées par 10% des non-diplômés, 15% des bacheliers, et 21% des diplômés du supérieur.

A l'inverse, et de façon assez prévisible, les femmes au foyer, mais aussi les ouvriers et les chargés de familles nombreuses, se déclarent en plus grand nombre « jamais » gênés par la garde et l'occupation de leurs enfants. Il en est de même pour les Franciliens ; peut-être les possibilités d'activités, d'arrangements entre voisins, entre amis ou de baby-sitters sont-elles plus larges dans la région parisienne que dans de petites communes. Mais là encore, à partir du moment où une solution pour garder ses enfants a été trouvée, on exprime plutôt l'idée qu'il n'y a pas eu réellement de difficultés à s'organiser.

Tableau 108

Les difficultés ressenties pour la garde et l'occupation des enfants
- Quelques groupes caractéristiques selon les périodes concernées -

	(en %)	
<i>Ressent parfois des difficultés</i>	<i>Les soirs de semaine</i>	<i>Le mercredi</i>
. Diplômé du supérieur	25	21
. Cadre supérieur, profession intermédiaire	24	18
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel supérieur à 20 000 F.	21	17
Ensemble des parents concernés.....	14	15
<i>Ne ressent jamais de difficultés</i>	<i>Les soirs de semaine</i>	<i>Le mercredi</i>
. Femme au foyer	91	87
. Ouvrier	88	(83)
. Vit à Paris ou dans l'agglomération parisienne	92	88
. A trois enfants ou plus (moins de 16 ans) à charge....	88	(84)
Ensemble des parents concernés.....	85	83

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 24% des cadres ayant des enfants de 6-12 ans ressentent parfois des difficultés pour la garde de leurs enfants les soirs de semaine, contre 14% de l'ensemble des parents d'enfants de 6-12 ans.

Pour les petites vacances scolaires, on retrouve un peu plus de parents de catégories moyennes parmi ceux qui connaissent parfois des difficultés d'organisation à ces périodes. Les employés, les titulaires de revenus moyens, les bacheliers éprouvent en effet parfois, comme les cadres moyens, des difficultés à faire garder leurs enfants pendant les petites vacances.

Néanmoins, dans tous les cas de figure, les personnes qui connaissent des difficultés dans leur organisation ne représentent jamais plus d'un quart du groupe concerné.

En tout état de cause, il est intéressant de noter que les difficultés sont un peu plus ressenties par les parents d'enfants qui ne pratiquent pas d'activités extra-scolaires précises. Ainsi, 65 % des enfants dont les parents expriment des soucis pour la garde **des mercredis** n'ont pas d'activités extra-scolaires ce jour-là (contre 59 % de ceux dont les parents n'ont pas de problèmes d'organisation).

En vérité, on peut se demander si la pratique d'activités ne pourrait pas être en partie une solution à ces petits problèmes de garde. On constate, en tout état de cause, que, parmi les parents ressentant des difficultés de garde le mercredi, l'attente est forte :

- 53 % d'entre eux estiment que, dans leur commune, on propose peu d'activités intéressantes aux enfants de 6-12 ans (contre 37 % chez ceux qui n'ont jamais de problèmes de garde).
- 63 % considèrent insuffisantes les informations disponibles sur ce type d'activités (contre 59 % chez ceux qui n'ont jamais de problème de garde).
- Enfin, tous estiment (98 %) qu'il est « important » de créer plus d'équipements pour les enfants de 6-12 ans (contre 92 % des parents en moyenne).

1.2 - Les activités des enfants le soir et le mercredi : rester à la maison avant tout

Les pratiques des soirs de semaine

D'une manière générale, **les soirs de semaine**, juste après l'école, les enfants restent le plus souvent à la maison avec l'un de leurs parents : c'est le cas des trois quarts d'entre eux (tableau 109). Au total d'ailleurs, 83 % restent chez eux, avec un des membres de leur famille : parents, frères ou sœurs, ou bien seul.

Finalement, très peu d'enfants pratiquent une activité précise ou vont dans un centre de loisirs les soirs de semaine : cela concerne seulement 4 % des enfants de cet âge¹. Ce sont un peu plus souvent des enfants de cadres, habitant à Paris ou dans l'agglomération Parisienne (c'est le cas de 14 % de Franciliens). Cette pratique est un peu plus élevée -mais reste très faible- chez les enfants de 9 à 12 ans (tableau 109).

Tableau 109

De façon générale, en dehors des vacances scolaires, que fait votre enfant le soir, juste après l'école ?

- Question posée aux parents d'enfants de 6 à 12 ans -

	(en %)		
	Parents d'enfant de 6-8 ans	Parents d'enfant de 9-12 ans	Ensemble des parents enquêtés
. Il reste avec vous ou votre conjoint.....	79,8	70,4	75,5
. Il reste avec ses frères et soeurs.....	2,4	7,7	4,8
. Il reste tout seul à la maison.....	1,5	5,0	3,1
. Il est gardé par une personne que vous payez pour cela....	5,6	1,1	3,6
. Il est gardé par des parents ou des amis.....	2,4	4,2	3,2
. Il reste avec ses copains, sans activité précise.....	0,8	1,2	1,0
. Il va dans un centre de loisirs.....	1,1	-	0,6
. Il pratique des activités précises (sportives, culturelles, artistiques,...)	2,0	5,0	3,4
. Autre	4,5	5,4	4,9
Total	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Rester le soir après l'école chez soi avec l'un de ses parents est une situation encore plus courante chez les enfants d'employés (80 %, contre 76 % en moyenne), de travailleurs indépendants (81 %), de femmes au foyer (91 %), et dans les familles nombreuses (83 % dans les familles ayant à charge trois enfants ou plus de moins de 16 ans). Cela concerne aussi surtout les enfants les plus jeunes : 80 % des 6-8 ans restent avec l'un des parents le soir après l'école, contre 70 % des enfants de 9-12 ans. Notons que ces derniers restent un peu plus souvent chez eux, seuls ou avec leurs frères et soeurs (13 %).

¹ Les données recueillies ne sont, en fait, pas relatives à un échantillon d'enfants de cet âge, mais à un échantillon de parents ayant à charge des enfants de cet âge. C'est donc par simplification que l'on parlera d'activités de x % d'enfants de 6 à 12 ans.

En vérité, quand l'enfant reste à la maison le soir avec ses parents, il a aussi plus de chances de se retrouver dans la même situation le mercredi : 51% des enfants qui restent le soir avec leur père ou leur mère, sont également gardés le mercredi par un de leurs parents, contre 44% des enfants de cette tranche d'âge.

La garde rémunérée, quant à elle, ne concerne que 4% des enfants de cet âge (6% des enfants de 6-8 ans et 1% des 9-12 ans).

Les pratiques du mercredi

Les pratiques habituelles sont un peu différentes les mercredis : certes, plus de quatre enfants sur dix (44%) restent avec un de leurs parents, mais **34% pratiquent une activité précise**, sportive, artistique, ou culturelle... et **6% vont dans un centre de loisirs** (tableau 110).

Autrement dit, ceux qui pratiquent une activité (40%) sont un peu moins nombreux que ceux qui restent chez eux (50%). « L'équilibre » est atteint chez les enfants de 9-12 ans : 44% restent à la maison, 47% pratiquent des activités. Il est vrai que les occupations du mercredi sont différentes en **fonction de l'âge des enfants** :

- Chez les plus jeunes, l'encadrement par les parents, le mercredi, reste majoritaire (c'est le cas de la moitié d'entre eux, contre 38% des enfants de 9-12 ans).
- Chez les 9-12 ans, pratiquer une activité précise est l'occupation première : 41% des 9-12 ans en bénéficient, que l'activité soit sportive, culturelle ou artistique (contre 29% des 6-8 ans).

Tableau 110

De façon générale, en dehors des vacances scolaires, que fait votre enfant le mercredi, quand il n'est pas à l'école ?

- Question posée aux parents d'enfants de 6 à 12 ans -

(en %)

	Parents d'enfant de 6-8 ans	Parents d'enfant de 9-12 ans	Ensemble des parents enquêtés
. Il reste avec vous ou votre conjoint.....	49,4	37,8	44,2
. Il reste avec ses frères et soeurs.....	4,3	4,2	4,2
. Il reste tout seul à la maison.....	1,0	2,4	1,6
. Il est gardé par une personne que vous payez pour cela....	3,9	1,1	2,6
. Il est gardé par des parents ou des amis.....	3,8	3,1	3,5
. Il reste avec ses copains, sans activité précise.....	1,7	3,2	2,4
. Il va dans un centre de loisirs.....	5,2	6,4	5,7
. Il pratique des activités précises (sportives, culturelles, artistiques,...)	29,2	40,8	34,4
. Autre	1,6	1,1	1,4
Total	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

a- Pratiquer des activités le mercredi : une caractéristique des milieux aisés

Les enfants de 6-12 ans qui pratiquent des activités le mercredi sont plutôt des enfants issus de milieux aisés (cadres, diplômés, hauts revenus, cf. tableau 111). C'est, bien sûr, le signe de différences d'accès liées aux ressources, mais aussi peut-être de la volonté des parents d'enrichir leurs enfants et de les ouvrir au monde extérieur.

Tableau 111

La pratique d'activités le mercredi (activités précises + centre de loisirs)

- Principales catégories de population sur-représentées -

(en %)

. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel supérieur à 20 000 F	57
. Diplômé du Bac ou du supérieur.....	50
. Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	51
. Paris, Agglomération Parisienne	47
Ensemble des parents.....	40

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 51% des enfants des cadres ayant des enfants de 6-12 ans pratiquent une activité le mercredi, contre 40% de l'ensemble des parents d'enfants de 6-12 ans.

D'ailleurs, la pratique s'accroît très sensiblement avec le niveau de diplôme possédé et le revenu du ménage (36% des foyers disposant de moins de 10 000 francs mensuels font pratiquer des activités à leur enfant le mercredi, contre 57% de ceux disposant de plus de 20 000 F par mois). Cela concerne aussi 33% des enfants de parents non-bacheliers, contre 50% de ceux dont les parents sont diplômés.

Les pratiques sont également un peu plus élevées (47%, contre 40% en moyenne) quand la famille ne comporte qu'un seul enfant et chez les Franciliens (47%). Elles ne concernent, à l'opposé, que 33% des enfants des communes rurales.

Relevons enfin que pour 55% des parents dont les enfants pratiquent une activité le mercredi, il n'est pas essentiel que ce jour-là, les enfants restent avec leur famille (contre 43% en moyenne). Il y a bien là le signe que la pratique d'activités répond aussi à une volonté des parents que leur enfant « s'ouvre sur l'extérieur ».

b- Rester à la maison le mercredi

On l'a vu, 50% des enfants de 6 à 12 ans restent chez eux avec l'un de leurs parents, leur frère ou leur soeur, ou tout seul, le mercredi. Les opinions de leurs parents sont d'ailleurs davantage favorables à l'idée qu'il est essentiel que l'enfant reste en famille ce jour-là. Rationalisation a posteriori ou valeur forte ? En tout état de cause, 65% de ces parents le pensent (contre 57% des parents d'enfants de 6-12 ans en moyenne).

Toujours est-il qu'on peut observer que ces parents sont un peu plus nombreux qu'en moyenne à considérer que les informations disponibles sur les activités offertes aux 6-12 ans sont insuffisantes (64% le pensent).

Notons enfin que ces familles se caractérisent par deux éléments :

- * Un niveau de formation plus faible qu'en moyenne : 71% n'ont pas le bac (contre 64% en moyenne).
- * 47% d'entre elles sont constituées de femmes au foyer ou d'ouvriers (contre 43% en moyenne).

On notera par ailleurs que parmi les enfants concernés, 47% ne pratiquent jamais d'activités extra-scolaires pendant leur temps libre (contre 30% en moyenne chez

l'ensemble des parents concernés). Cette absence de pratiques tient, chez eux, essentiellement au fait que les parents déclarent que cela n'intéresse pas leur enfant, qu'il n'y a pas d'activités intéressantes proches de chez eux ou que c'est trop cher.

2 - Les activités extra-scolaires concernent 70% des enfants de 6-12 ans

Au delà des seuls mercredis ou soirs de la semaine, les enfants peuvent pratiquer, tout au long de l'année, des activités diverses en dehors de l'école. Nous les avons donc globalement interrogés sur ce sujet en se référant à l'ensemble de l'année, mais à l'exclusion des grandes vacances.

2.1 - Des pratiques fortement diffusées, mais plus ou moins accentuées selon l'âge des enfants et les revenus des parents

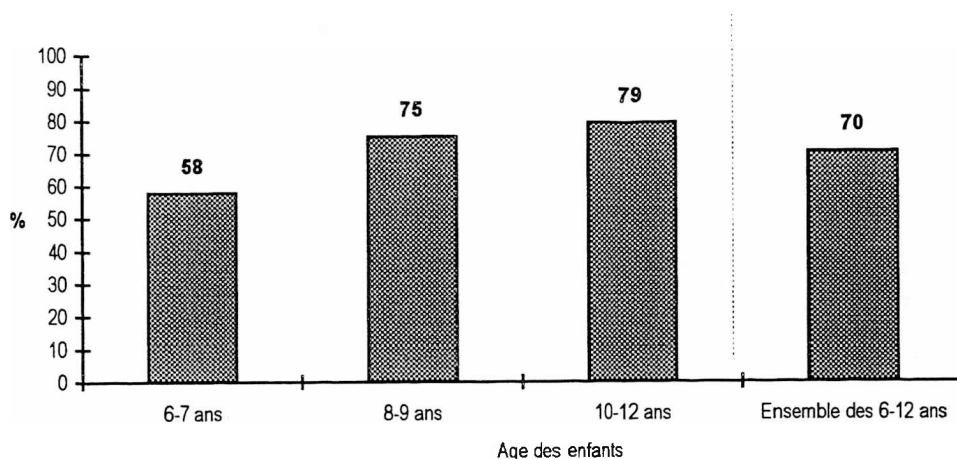
Au total, **70% des enfants** âgés de 6 à 12 ans pratiquent aujourd'hui, pendant leur temps libre -et en dehors des grandes vacances-, des loisirs extra-scolaires. Ce taux élevé est certainement révélateur du réel besoin de diversification des activités des enfants (tableau 112).

Il reste que ce taux global masque de **très profondes disparités** :

- D'une part, **la pratique est sensiblement liée à l'âge des enfants** : plus les enfants sont âgés, plus ils ont tendance à pratiquer des activités en dehors de l'école. Si 79% des jeunes de 10 à 12 ans exercent une activité extra-scolaire, ce n'est le cas que de 75% de ceux ayant entre 8 et 9 ans et de 58% de ceux de 6-7 ans.

Graphique 8

Taux de pratique des activités extra-scolaires selon l'âge des enfants



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

- D'autre part, la pratique d'activités apparaît très dépendante du milieu social d'appartenance et de la situation financière des foyers.

Les enfants des catégories de population les plus favorisées pratiquent donc le plus. Ainsi trouve-t-on, parmi les plus gros pratiquants, davantage d'enfants de cadres, notamment de cadres supérieurs, de diplômés du supérieur, de titulaires de hauts revenus. D'ailleurs, quand les parents disposent de moins de 10 000 Francs mensuels, dans 38% des cas, leurs enfants ne pratiquent pas d'activités (contre seulement 10% quand les foyers disposent mensuellement de 20 000 Francs ou plus, tableau 112).

Tableau 112

Dans l'année, en dehors des grandes vacances, votre enfant pratique-t-il, pendant son temps libre, des activités extra-scolaires ?

- Question posée aux parents d'enfants de 6 à 12 ans -

(en %)

	Ensemble	dont :	
		Revenus mensuels du foyer inférieurs à 10 000 F.	supérieurs ou égaux à 20 000 F.
. Oui	70,2	62,2	90,2
. Non	29,8	37,8	9,8
Total	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

A l'inverse, les taux de pratiques sont bien plus faibles dans les **foyers de non-diplômés** (61% de non-pratiquants). Certes, l'échantillon est faible, mais l'écart par rapport aux diplômés du supérieur est frappant (8% de non-pratiquants).

Pratiquent également nettement moins d'activités extra-scolaires : les enfants de 6-12 ans appartenant à des foyers de chômeurs, d'habitants de HLM et les **résidents de communes petites et moyennes** (hors rural, cf. tableau 113).

On observe d'ailleurs que le taux de pratique dans les communes rurales est plus élevé que l'on pouvait le penser ; mais rappelons que les activités enregistrées sont ici celles pratiquées tout au long de l'année (hors grandes vacances)¹.

Tableau 113

Les taux de pratiques d'activités extra-scolaires des enfants de 6 à 12 ans

(en %)

Caractéristiques des foyers des plus gros pratiquants	
. Revenus du foyer : 20 000 F/mois et plus	90
. Diplômé du supérieur	88
. Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	81
. Travailleur indépendant	79
. 40-59 ans	76
. Réside dans une commune de moins de 2 000 habitants	75
. Habite un pavillon	75
Ensemble des enfants de 6-12 ans qui pratiquent.....	70
Caractéristiques des foyers des plus faibles pratiquants	
. Aucun diplôme (ou Cep seul)	61
. Réside en HLM	49
. Chômeur	(48)
. Femme au foyer	41
. Réside dans une commune de 2 000 à moins de 100 000 habitants	38
. Revenus du foyer : 10 000 F/mois et moins	38
. Ouvrier	33
Ensemble des enfants de 6-12 ans qui ne pratiquent pas.....	30

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne, 70% des enfants de 6-12 ans pratiquent des activités extra-scolaires, c'est le cas de 81% de ceux des foyers de cadres.

¹ Compte tenu des résultats précédemment évoqués (cf. par exemple tableau 91), on peut penser qu'une partie des habitants de petites communes ont trouvé une activité pour leurs enfants, mais que celle-ci n'est pas toujours considérée par les parents comme « intéressante ».

- Enfin, il est intéressant de remarquer que certaines opinions sur les loisirs et sur les activités proposées aux 6-12 ans varient assez sensiblement selon que l'enfant pratique lui-même ou pas une activité extra-scolaire (tableau 114). Cela concerne tout particulièrement les opinions sur **l'offre d'activités locales, sur les discriminations d'accès et sur la qualité des informations fournies** :

- * *L'intérêt perçu des activités proposées* dans les communes joue certainement beaucoup dans la pratique d'activités, le fait que l'offre existe aussi. En tout état de cause, 55% des parents dont les enfants n'ont pas de loisirs spécifiques extra-scolaires pensent que « *dans leur commune, on propose peu d'activités intéressantes pour les enfants de 6 à 12 ans* » (contre seulement 33% des familles dont les enfants pratiquent une activité). L'effet qu'une « *offre de qualité* » peut exercer sur les pratiques réelles est donc probablement assez fort.
- * En toute probabilité, on peut penser que « *l'effet prix* » joue aussi son rôle. En tout état de cause, on relève que 49% des parents dont l'enfant ne pratique pas d'activités considèrent que ces loisirs sont « *réservés* » aux seuls enfants de milieux aisés (21 points de plus que chez les parents dont l'enfant pratique).
- * Enfin, la pratique est d'autant plus élevée que l'on est bien informé sur ce qui existe, et inversement. De fait, 71% des parents de « non-pratiquants » jugent insuffisantes les informations fournies sur ces sujets, soit 15 points de plus que ceux dont l'enfant pratique une activité extra-scolaire.

Tableau 114
Quelques opinions caractéristiques des parents, selon que l'enfant pratique ou pas
une activité extra-scolaire

- Question posée aux parents d'enfants de 6 à 12 ans -

(en %)

	Pratique une activité en dehors de l'école	Ne pratique pas d'activité en dehors de l'école	Ecart entre non- pratiquants et pratiquants
. Dans ma commune, en dehors de l'école, on propose peu d'activités intéressantes aux enfants de 6 à 12 ans.....	33	55	+22
. Aujourd'hui, seuls les enfants des milieux aisés peuvent avoir des activités en dehors de l'école.....	28	49	+21
. Considère insuffisantes les informations disponibles sur les possibilités d'activités offertes aux enfants de 6 à 12 ans.....	56	71	+15
. Le mercredi, quand il n'y a pas école, il est essentiel, pour les enfants, d'être avec leur famille.....	53	67	+14
. En général, les familles portent trop peu d'attention à ce que leurs enfants font en dehors de l'école.....	65	68	+ 3
. Trop de parents laissent leurs enfants passer tout leur mercredi devant la télévision.....	84	72	- 12

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 55 % des parents dont les enfants ne pratiquent pas une activité extra-scolaire pensent qu'il y a peu d'activités intéressantes proposées dans leur commune, contre 33 % de ceux dont l'enfant pratique une activité.

D'ailleurs, on peut relever que parmi les foyers dont les enfants ne pratiquent pas d'activités, **trois améliorations** sont plus particulièrement attendues (tableau 115) :

- **Mettre en place des tarifs moins élevés** : cette proposition est formulée par 35 % d'entre eux (contre 25 % des parents dont les enfants pratiquent une activité extra-scolaire).
- **Créer davantage de centres de proximité** : 30 % des « non-pratiquants » en sont demandeurs, soit 4 points de plus que les « pratiquants ».
- **Diversifier les activités proposées** : 17 % le souhaitent (contre 12 %).

Par contre, les parents de « pratiquants » demandent relativement plus un meilleur encadrement des enfants, une meilleure information sur les centres déjà existants et un élargissement des horaires de ces centres.

Autrement dit, les pratiques pourraient s'accroître sous l'effet d'une triple action : des prix plus bas, plus de centres de proximité, une diversification des activités proposées actuellement. Les pratiquants habituels attendent relativement plus, quant à eux, une amélioration des centres existants et une information accrue sur cet existant.

Tableau 115

Les améliorations attendues, selon que l'enfant pratique ou pas une activité extra-scolaire

- Question posée aux parents d'enfants de 6 à 12 ans jugeant important de créer davantage d'équipements et d'activités pour les enfants -

(en %)

	Pratique une activité en dehors de l'école	Ne pratique pas d'activité en dehors de l'école	Ecart entre non-pratiquants et pratiquants
. Proposer des tarifs moins élevés.....	25	35	+ 10
. Créer plus de centres de loisirs de proximité.....	26	30	+ 4
. Offrir des possibilités d'accompagnement et de raccompagnement des enfants chez eux, avant et après les activités.....	7	7	-
. Proposer davantage d'activités différentes aux enfants.....	12	17	+ 5
. Mettre en place un meilleur système d'encadrement des enfants dans les centres.....	12	5	- 7
. Mieux informer sur les centres de loisirs déjà existants.....	11	5	- 6
. Elargir les plages horaires des centres existants.....	7	1	- 6
Total.....	100	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

2.2 - Une pratique surtout effectuée dans un club sportif

C'est essentiellement dans le cadre d'un club sportif que les enfants de 6 à 12 ans pratiquent leur **principale** activité extra-scolaire : c'est le cas pour 74 % d'entre eux.

Relevons néanmoins que 7 % la pratiquent dans un centre de loisirs ou un centre aéré, 6 % dans une association culturelle, 5 % dans une école de musique ou un conservatoire (tableau 116).

Tableau 116
Dans quel cadre votre enfant pratique-il sa principale activité extra-scolaire ?

- Question posée aux parents dont l'enfant pratique une activité extra-scolaire,
 soit 70 % des parents d'enfant de 6-12 ans -

(en %)

	Total	Parents d'enfant de 6-7 ans	Parents d'enfant de 8-9 ans	Parents d'enfant de 10-12 ans
. Club sportif	74,1	66	75	80
. Centre de loisir, centre aéré.....	6,9	9	7	5
. Association culturelle	6,0	5	6	7
. Conservatoire, école de musique	5,4	4	7	5
. Activités sans encadrement particulier	3,2	9	1	-
. Activités dans le cadre de l'école	1,7	3	3	-
. Cours particuliers, cours privé (non religieux)	1,2	1	-	2
. Cours d'enseignement religieux	0,4	-	1	-
. Autre	1,1	2	-	1
Total.....	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Là encore, on observe quelques différences en fonction de l'âge des enfants (tableau 116) : les plus âgés (10-12 ans) fréquentent plus souvent encore un club sportif (80% d'entre eux), tandis que leurs cadets s'y rendent légèrement moins (66% des 6-7 ans le font). En revanche, ces derniers vont un peu plus fréquemment dans un centre de loisirs (9%) ou bien pratiquent des activités, mais sans aucun encadrement particulier (9%).

Le cadre dans lequel on pratique l'activité n'est, en réalité, qu'assez peu lié aux caractéristiques sociales ou financières des parents¹, et moins encore aux opinions portées sur l'organisation du temps libre des enfants. Globalement, toutes catégories de population confondues, ce sont toujours au moins 70% des enfants qui fréquentent les clubs sportifs.

Néanmoins, on peut ajouter que :

- Les personnes vivant en milieu rural (communes de moins de 2 000 habitants) choisissent un peu plus souvent encore l'adhésion à un *club sportif* (plus de 80% d'entre elles).

¹ Rappelons que l'échantillon est relativement faible.

- Le choix des *écoles ou des conservatoires de musique* est une option bien davantage pratiquée quand les parents sont aisés et diplômés.
- C'est le contraire pour les *centres aérés* : c'est une pratique plus forte chez les non-diplômés et les bas revenus.

2.3 - Une pratique surtout effectuée le mercredi

L'activité principale est plutôt pratiquée le mercredi : c'est le cas pour 70% des enfants concernés ; et ce, quelque soit l'âge des enfants.

39% des pratiquants s'adonnent cependant à cette activité le soir après l'école ; et 35% pendant les petites vacances scolaires.

Tableau 117

Cette activité principale, votre enfant la pratique-t-il ...

- Questions posées aux parents dont l'enfant pratique une activité extra-scolaire,
soit 70% des parents d'enfants de 6 à 12 ans -

Cette activité, votre enfant la pratique-t-il ...	(en %)		Total (Nsp inclus)
	OUI	NON	
. Le soir après l'école ?.....	39,3	60,7	100,0
. Le mercredi ?.....	69,8	30,2	100,0
. Pendant les petites vacances scolaires ?.....	34,6	65,4	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

A partir de 8 ans, on exerce un peu plus souvent son activité le soir en semaine. D'autre part, la pratique d'activités pendant les petites vacances scolaires s'accroît avec l'âge : 22% des enfants de 6-7 ans pratiquent leur principale activité à ce moment-là, contre 35% des 8-9 ans et 44% des 10-12 ans (tableau 118).

Tableau 118

La période de pratique de la principale activité extra-scolaire, selon l'âge des enfants

- Questions posées aux parents dont l'enfant pratique une activité extra-scolaire,
soit 70 % des parents d'enfants de cet âge -

% de pratiquants de l'activité principale, à chacune des périodes :	(en %)			
	Parents d'enfant de 6-7 ans	Parents d'enfant de 8-9 ans	Parents d'enfant de 10-12 ans	Total
. Le soir après l'école.....	33	44	40	39
. Le mercredi.....	72	68	70	70
. Pendant les petites vacances scolaires.....	22	35	44	35

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 33 % des enfants de 6-7 ans pratiquent leur activité principale le soir après l'école, contre 44 % des 8-9 ans et 39 % de l'ensemble des enfants de 6 à 12 ans.

La pratique de l'activité principale est assez exclusive d'une période (tableau 119) : un tiers des enfants l'exerce uniquement le mercredi, 18 % exclusivement le soir ; et au total, ce sont à peine 9 % des enfants qui s'adonnent à leur activité principale à la fois le mercredi, le soir en semaine et pendant les petites vacances scolaires (il s'agit alors essentiellement de club sportif).

Toutefois, la pratique conjointe du mercredi et des petites vacances reste assez élevée : elle rassemble 19 % des enfants (il s'agit plus souvent d'enfants fréquentant les centres de loisirs).

Notons toutefois que quel que soit le jour, ou la période, durant lesquels on exerce cette activité extra-scolaire, le type de pratique reste quasiment inchangé : le club sportif reste toujours largement en tête.

Tableau 119

Les périodes de pratiques de la principale activité extra-scolaire

- Question posée aux parents dont l'enfant pratique une activité extra-scolaire,
soit 70 % des parents d'enfants de 6 à 12 ans -

(en %)

<i>Période pendant laquelle l'enfant pratique son activité principale :</i>	
. Le soir après l'école uniquement.....	18
. Le mercredi uniquement.....	34
. Pendant les petites vacances scolaires uniquement.....	3
. Le soir après l'école et le mercredi uniquement.....	8
. Le soir et pendant les petites vacances scolaires uniquement.....	4
. Le mercredi et pendant les petites vacances scolaires uniquement...	19
. Aux trois périodes.....	9
. Autre	5
Total.....	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Les enfants issus des milieux aisés (cadres, diplômés du Bac ou du supérieur, titulaires de hauts revenus) sont un peu plus nombreux encore à pratiquer leur activité principale le mercredi. Les employés et les ouvriers privilégient un peu plus qu'en moyenne les activités le soir après l'école. C'est aussi le cas des habitants des grosses agglomérations (tableau 120).

Tableau 120

**La période de pratique de la principale activité extra-scolaire,
selon quelques caractéristiques socio-démographiques des parents**

- Question posée aux parents dont l'enfant pratique une activité extra-scolaire,
soit 70 % des parents d'enfants de 6 à 12 ans -

(en %)

	<i>Pratique son activité :</i>		
	le soir après l'école	le mercredi	pendant les petites vacances scolaires
Profession exercée :			
. Cadre supérieur, profession intermédiaire.....	44	81	41
. Employé.....	44	63	27
. Ouvrier.....	46	58	26
. Femme au foyer.....	33	70	45
Revenus mensuels du foyer :			
. Moins de 10 000 Francs.....	28	62	32
. 15 000 Francs ou plus.....	45	73	40
Nombre d'enfants de moins de 16 ans dans le foyer:			
. Un seul enfant.....	38	75	39
. Trois enfants ou plus.....	41	65	37
Niveau de diplôme possédé :			
. Niveau inférieur au Bac.....	37	66	29
. Diplômé du Bac ou du supérieur.....	42	75	41
Taille d'agglomération de résidence :			
. Commune de moins de 2 000 habitants.....	40	64	24
. Paris ou commune de plus de 100 000 habitants.....	51	66	39
Ensemble.....	39	70	35

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

2.4 - 30% des enfants ne pratiquent pas d'activités extra-scolaires : le prix et l'éloignement sont évoqués d'abord

Ainsi, 30% des enfants de 6-12 ans ne pratiquent aucune activité en dehors de l'école. Plusieurs raisons sont avancées par leurs parents (tableau 121) :

- La première citée est le **manque d'intérêt** de l'enfant pour une activité : 20% des parents interrogés sur cette question l'expliquent ainsi.
- Trois autres explications sont ensuite données :
 1. Le **prix** : 17% considèrent que « c'est trop cher ».
 2. L'**éloignement** : 17% estiment qu'« il n'y a pas d'activités intéressantes à proximité ».

3. 16% évoquent l'**inutilité apparente** que représenterait la pratique d'une activité pour leur enfant : ils jugent que « leur enfant se débrouille bien comme ça ».

Enfin, 8% des parents reconnaissent qu'ils ne sont pas disponibles pour accompagner leur enfant, et 7% qu'ils n'ont pas d'informations sur ce qu'on peut leur proposer.

Remarquons d'ailleurs que les trois premiers freins exprimés (intérêt, prix, proximité) correspondent à certaines des attentes formulées par les Français -et en particulier par les parents de 6-12 ans- en ce qui concerne le développement des équipements et activités pour les jeunes (cf. *supra*).

L'échantillon est ici très faible, mais on peut aussi souligner que (tableau 121) :

- Chez les enfants de 6-8 ans, ce sont davantage le manque d'intérêt de l'enfant pour une activité particulière et l'insuffisance d'informations qui sont évoqués.
- Chez les plus âgés (9-12 ans), les parents évoquent davantage l'absence d'activités intéressantes près de chez eux, et estiment plus fréquemment que leurs enfants peuvent « se débrouiller » sans pratiquer d'activités.

Tableau 121
Pour quelle raison principale votre enfant ne pratique-t-il pas d'activités précises en dehors de l'école ?

- Question posée aux parents dont l'enfant ne pratique pas d'activités extra-scolaires, soit 30% des parents d'enfants de 6 à 12 ans -

	(en %)		
	Parents d'enfant de 6-8 ans	Parents d'enfant de 9-12 ans	Ensemble des parents enquêtés
. Ça n'intéresse pas votre enfant.....	21	18	20
. C'est trop cher.....	16	18	17
. Il n'y a pas d'activités intéressantes près de chez vous.....	14	21	17
. Votre enfant se débrouille bien comme ça.....	13	19	16
. Vous n'êtes pas disponible pour l'accompagner.....	9	6	8
. Vous n'avez pas d'informations sur ce qu'on peut lui proposer...	10	2	7
. Autre	17	12	15
. Ne sait pas	-	3	1
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Signalons enfin que l'évocation du prix élevé (« c'est trop cher ») est plus nette chez les non-diplômés et dans les catégories peu aisées. Parler du manque d'intérêt de l'enfant est une réponse davantage avancée quand les revenus s'élèvent. Mais l'échantillon est ici trop faible pour aller plus au delà dans l'analyse.

3 - La fréquentation des centres de loisirs est occasionnelle

Enfin, une question sur la fréquentation -actuelle ou antérieure- des centres de loisirs (ou des centres aérés) a été posée aux parents. Une majorité des enfants concernés (54%) fréquentent -ou ont déjà fréquenté- ces centres. Mais cette fréquentation est plutôt occasionnelle : 34% des enfants de 6 à 12 ans y vont de temps en temps et 20%, de façon régulière (tableau 122).

Tableau 122

Votre enfant fréquente-t-il ou a-t-il déjà fréquenté un centre de loisirs (ou centre aéré) ?

- Question posée aux parents d'enfants de 6 à 12 ans -

	Ensemble des parents d'enfants de 6 à 12 ans	(en %) dont :		
		Parents d'enfant de 6-7 ans	Parents d'enfant de 8-9 ans	Parents d'enfant de 10-12 ans
. Oui, régulièrement	19,8	19	18	22
. Oui, occasionnellement.....	34,4	25	39	41
. Non, jamais.....	45,8	56	43	37
Total	100,0	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

La fréquentation des centres de loisirs est liée à trois éléments principaux :

- *A l'âge des enfants :*

Plus les enfants sont âgés (dans la tranche d'âge considérée), plus ils fréquentent, ne serait-ce qu'occasionnellement, les centres de loisirs. C'est le cas de 44% des 6-7 ans, de 57% des 8-9 ans, et de 63% des 10-12 ans (tableau 122).

- *Au lieu de résidence :*

La fréquentation des centres de loisirs, et surtout la fréquentation régulière, semble être un phénomène plus fortement **francilien** : 32% des enfants habitant à Paris ou dans l'agglomération parisienne s'y rendent régulièrement, contre 20% en moyenne. La proximité joue là certainement.

- *Au milieu social :*

Les **employés** sont davantage des adeptes de ce type de structure. Leurs enfants semblent notamment bien assidus à ce type de loisirs : 27% d'entre eux s'y rendent régulièrement, contre 14% des ouvriers ou 18% des cadres. Les personnes disposant de revenus et de diplômes moyens fréquentent également un peu plus souvent ces centres (tableau 123). Autrement dit, la fréquentation des centres de loisirs est plutôt répandue dans les **classes moyennes**.

Les enfants dont les parents sont inactifs, pas ou peu diplômés et peu aisés y vont un peu moins souvent. En réalité, la fréquentation des centres de loisirs semble davantage liée à l'activité ou l'inactivité des parents, et notamment à celles des mères : les enfants de **femmes actives** fréquentent plus facilement le centre aéré : c'est le cas de 64% d'entre eux, contre 54% de l'ensemble des enfants de 6-12 ans.

Tableau 123
La fréquentation des centres de loisirs
selon les caractéristiques socio-démographiques des parents
 - Question posée aux parents d'enfant de 6 à 12 ans -

(en %)

	<i>Fréquentation un centre de loisirs :</i>		
	<i>régulière- ment</i>	<i>occasion- nellement</i>	<i>jamais</i>
Profession exercée :			
. Cadre supérieur , profession intermédiaire.....	18	37	45
. Employé	27	42	31
. Ouvrier.....	14	40	46
. Femme au foyer.....	20	23	57
Activité :			
. Actif.....	20	37	42
dont femme active.....	27	37	36
. Inactif.....	18	29	52
Revenus mensuels du foyer :			
. Moins de 10 000 Francs	12	33	54
. 10 000 à 15 000 Francs	23	32	45
. 15 000 Francs ou plus.....	21	37	40
Nombre d'enfants de moins de 16 ans dans le foyer:			
. Un ou deux enfants	18	35	45
. Trois enfants ou plus	24	32	44
Niveau de diplôme possédé :			
. Non diplômé	14	33	53
. Diplômé du Bac	29	35	36
. Diplômé du supérieur.....	23	37	41
Commune d'agglomération de résidence :			
. Paris ou agglomération parisienne.....	32	25	43
. Autre commune.....	18	35	46
Ensemble.....	20	34	46

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 18 % des enfants de cadres fréquentent régulièrement un centre de loisirs, contre 20 % de l'ensemble des enfants de 6 à 12 ans.

A chaque fréquence d'utilisation, ses attentes

- Quand on ne fréquente jamais de centre de loisirs, on a, en matière d'équipements ou d'activités pour les enfants de 6 à 12 ans, des attentes beaucoup plus centrées vers l'amélioration de *l'encadrement* des enfants et de *l'information* sur les centres existants.
- Quand la fréquentation est occasionnelle, les souhaits portent plutôt sur le développement d'équipements **plus proches** du domicile : « créer plus de centres de loisirs de proximité ». Les tarifs moins élevés sont ensuite évoqués.
- Enfin, la fréquentation régulière des centres aérés conduit à des attentes plus pragmatiques : une *diversification des activités* proposées aux enfants et un accompagnement des jeunes avant et après les activités.

Près de la moitié des non-utilisateurs disent ne pas avoir besoin des centres de loisirs

Toujours est-il qu'une bonne partie des parents qui n'ont jamais confié leur enfant à un centre de loisirs ou à un centre aéré (46% des parents enquêtés) déclarent, avant tout, que s'ils n'y ont pas recouru, **c'est faute d'en avoir eu besoin**.

Les autres freins avancés sont plus disparates (tableau 124) :

- * **Le prix et le manque d'intérêt des activités proposées** constituent des obstacles évoqués, chacun, par 14% des parents ;
- * **L'éloignement** de ces centres est, pour 9% des personnes interrogées, un frein à leur fréquentation ;
- * Enfin, les autres raisons sont citées chacune par à peine 4% des enquêtés. La mauvaise fréquentation de ces centres, les horaires d'ouvertures peu pratiques, le manque d'informations, le mauvais encadrement ne semblent pas constituer des obstacles majeurs.

Tableau 124

Pour quelle raison principale votre enfant n'a-t-il jamais été dans un centre de loisirs ?

- Question posée aux parents dont l'enfant n'est jamais allé dans un centre de loisirs, soit 46% des parents d'enfants de 6 à 12 ans -

	(en %)
. N'a pas besoin de ce type de structure.....	47,6
. C'est trop cher.....	14,4
. Les activités qui sont proposées n'intéressent pas votre enfant.....	14,3
. Il n'y en a pas à proximité de chez vous.....	9,0
. C'est mal fréquenté.....	4,4
. Les horaires d'ouverture ne vous conviennent pas.....	3,6
. Ne connaît pas l'existence de ces centres de loisirs.....	3,3
. Les enfants n'y sont pas bien encadrés.....	2,5
. Les âges des enfants sont trop disparates.....	0,9
. Il n'y a pas d'objectif éducatif ou pédagogique dans ces centres...	-
Total.....	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Mais la dispersion générale des réponses ne nous permet pas vraiment de détailler les attitudes. Tout au plus, peut-on remarquer que l'absence de « besoin » de recourir à ces centres est bien davantage évoquée par les cadres, les diplômés et les hauts revenus.

ANNEXES

A N N E X E 1

Tableaux complémentaires

Tableau A1
Les caractéristiques distinctives des bénéficiaires
d'une allocation-logement

(Début 1998)

	(en %)	
	% chez les personnes qui touchent une allocation-logement	Différence par rapport à l'ensemble de la population
<u>Caractéristiques socio-démographiques</u>		
. Est locataire de son logement	81	+ 33
. Réside dans un HLM, ILN	41	+ 21
. A au moins un enfant de moins de 20 ans à charge	55	+ 20
. A au moins un enfant de moins de 6 ans à charge	43	+ 19
. A moins de 40 ans	61	+ 19
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel inférieur à 6 000 Francs	33	+ 16
. Situation professionnelle : ouvrier	26	+ 10
. Situation d'emploi : chômeur	22	+ 10
. Situation professionnelle : employé	22	+ 6
<u>Quelques perceptions et sentiments</u>		
. S'impose régulièrement des restrictions	80	+ 18
. Trouve ses dépenses de logement lourdes ou très lourdes	59	+ 15

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

Exemple de lecture : 41% des bénéficiaires d'une allocation-logement vivent en HLM ou ILN, soit 21 points de plus que la part représentée dans la population par ce groupe (les personnes résidant en HLM représentent 20% de l'ensemble de la population).

Tableau A2
La fréquence de contact avec sa Caisse d'Allocations Familiales
(Rappel Début 1996)

- Question posée aux personnes qui bénéficient de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF au cours des 6 derniers mois		
	Par téléphone	Par courrier	En se rendant au guichet
. Oui, une fois.....	14,8	16,0	10,2
. Oui, de 2 à 5 fois	15,2	12,5	11,8
. Oui, plus de 5 fois.....	3,9	2,1	1,6
. Non	65,2	68,4	75,8
. <i>Ne sait pas</i>	0,9	1,0	0,6
Total.....	100,0	100,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1996.

**Les opinions des allocataires de prestations familiales
sur différents services rendus par les CAF**

(données du début 1998)

- Tableaux A3 à A14 -

Tableau A3
« On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone »
(en %)

	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• Profession exercée				
Indépendant (1)	29,8	60,6	9,6	100,0
Cadre supérieur, profession intermédiaire	34,3	56,2	9,5	100,0
Employé	25,3	71,0	3,7	100,0
Ouvrier	30,0	65,4	4,6	100,0
Reste au foyer	34,4	60,9	4,7	100,0
Retraité	60,5	24,3	15,2	100,0
• Sexe				
Homme	31,0	58,0	11,0	100,0
Femme	31,3	62,3	6,4	100,0
• Age				
Moins de 25 ans	22,1	58,3	19,7	100,0
25-39 ans	27,7	67,5	4,8	100,0
40-59 ans	36,2	56,7	7,1	100,0
60 ans et plus	54,7	30,9	14,4	100,0
• Diplôme				
Aucun-CEP	39,0	53,5	7,5	100,0
BEPC, Technique inférieur au bac	31,8	62,3	5,9	100,0
Bac (technique niveau bac)	20,5	68,9	10,6	100,0
Supérieur	30,7	55,4	13,9	100,0
Ensemble	31,2	60,4	8,4	100,0

Source : CREDOC, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

Tableau A4
« On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone »
(en %)

Contacts dans les 6 derniers mois :	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• A téléphoné à sa CAF				
Oui	26,2	73,4	0,4	100,0
Non	35,1	52,1	12,8	100,0
• Est allé à sa CAF				
Oui	28,1	70,6	1,3	100,0
Non	33,0	56,2	10,8	100,0
• A écrit à sa CAF				
Oui	27,7	70,9	1,4	100,0
Non	33,3	56,0	10,7	100,0
Ensemble	31,1	60,4	8,4	100,0

Source : CREDOC, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, début 1998.

Tableau A5
« Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet »

(en %)

	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• Profession exercée				
Indépendant (1)	16,6	51,8	31,6	100,0
Cadre supérieur, profession intermédiaire	9,3	57,8	32,9	100,0
Employé	9,4	71,7	19,0	100,0
Ouvrier	10,4	66,9	22,7	100,0
Reste au foyer	13,8	58,4	27,8	100,0
Retraité	27,4	43,5	29,1	100,0
• Sexe				
Homme	11,7	58,9	29,4	100,0
Femme	10,4	66,1	23,6	100,0
• Age				
Moins de 25 ans	3,7	71,4	24,9	100,0
25-39 ans	8,8	69,0	22,2	100,0
40-59 ans	14,3	54,1	31,6	100,0
60 ans et plus	28,0	41,4	30,6	100,0
• Diplôme				
Aucun-CEP	14,2	63,9	21,9	100,0
BEPC, Technique inférieur au bac	11,9	61,8	26,3	100,0
Bac, Technique niveau bac	5,0	69,3	25,7	100,0
Supérieur	10,3	58,4	31,3	100,0
Ensemble	10,9	63,0	26,1	100,0

Source : CREDOC, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

Tableau A6
« Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet »

(en %)

Contacts dans les 6 derniers mois :	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• A téléphoné à sa CAF				
Oui	10,4	71,5	18,1	100,0
Non	11,5	58,1	30,4	100,0
• Est allé à sa CAF				
Oui	15,3	83,0	1,7	100,0
Non	9,0	54,1	36,9	100,0
• A écrit à sa CAF				
Oui	10,4	68,0	21,6	100,0
Non	11,4	61,4	27,2	100,0
Ensemble	10,9	63,0	26,1	100,0

Source : CREDOC, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, début 1998.

Tableau A7
« La CAF traite rapidement les dossiers »

(en %)

	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• Profession exercée				
Indépendant (1)	44,4	38,4	17,1	100,0
Cadre supérieur, profession intermédiaire	40,9	48,0	11,1	100,0
Employé	31,9	64,6	3,5	100,0
Ouvrier	33,0	64,1	2,9	100,0
Reste au foyer	38,4	56,4	5,2	100,0
Retraité	53,4	30,1	16,5	100,0
• Sexe				
Homme	36,9	54,5	8,6	100,0
Femme	34,0	58,3	7,7	100,0
• Age				
Moins de 25 ans	15,0	69,7	15,3	100,0
25-39 ans	34,2	61,3	4,5	100,0
40-59 ans	42,9	48,7	8,4	100,0
60 ans et plus	54,8	29,6	15,5	100,0
• Diplôme				
Aucun-CEP	37,7	55,2	7,1	100,0
BEPC, Technique inférieur au bac	36,7	56,5	6,8	100,0
Bac, Technique niveau bac	29,6	64,8	5,6	100,0
Supérieur	34,0	50,8	15,3	100,0
Ensemble	35,2	56,7	8,1	100,0

Source : CREDOC, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

Tableau A8
« La CAF traite rapidement les dossiers »

(en %)

Contacts dans les 6 derniers mois :	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• A téléphoné à sa CAF				
Oui	33,0	66,1	0,9	100,0
Non	37,3	50,3	12,4	100,0
• Est allé à sa CAF				
Oui	30,3	68,6	1,2	100,0
Non	38,2	51,1	10,7	100,0
• A écrit à sa CAF				
Oui	32,6	66,1	1,3	100,0
Non	37,0	52,2	10,8	100,0
Ensemble	35,2	56,7	8,1	100,0

Source : CREDOC, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, début 1998.

Tableau A9
« Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales »

(en %)

	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• Profession exercée				
Indépendant (1)	46,2	39,0	14,8	100,0
Cadre supérieur, profession intermédiaire	45,3	40,4	14,3	100,0
Employé	36,9	48,3	14,8	100,0
Ouvrier	37,8	54,0	8,2	100,0
Reste au foyer	37,7	50,1	12,2	100,0
Retraité	42,8	25,7	31,5	100,0
• Sexe				
Homme	37,8	46,8	15,4	100,0
Femme	37,9	48,1	14,0	100,0
• Age				
Moins de 25 ans	21,1	56,1	22,8	100,0
25-39 ans	37,9	51,3	10,8	100,0
40-59 ans	45,7	41,8	12,5	100,0
60 ans et plus	39,2	26,4	34,5	100,0
• Diplôme				
Aucun-CEP	34,7	49,2	16,2	100,0
BEPC, Technique inférieur au bac	25,0	52,4	12,6	100,0
Bac, Technique niveau bac	41,3	45,1	13,6	100,0
Supérieur	46,1	34,8	19,1	100,0
Ensemble	37,9	47,5	14,6	100,0

Source : CREDOC, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

Tableau A10
« Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales »

(en %)

Contacts dans les 6 derniers mois :	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• A téléphoné à sa CAF				
Oui	36,5	54,2	9,3	100,0
Non	39,4	43,2	17,5	100,0
• Est allé à sa CAF				
Oui	32,9	58,8	8,3	100,0
Non	40,8	42,2	17,0	100,0
• A écrit à sa CAF				
Oui	35,6	51,3	13,2	100,0
Non	39,5	45,9	14,6	100,0
Ensemble	37,9	47,5	14,6	100,0

Source : CREDOC, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, début 1998.

Tableau A11
« Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre »

(en %)

	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• Profession exercée				
Indépendant (1)	14,8	75,7	9,5	100,0
Cadre supérieur, profession intermédiaire	28,4	62,5	9,1	100,0
Employé	29,8	67,1	3,1	100,0
Ouvrier	33,8	64,5	0,7	100,0
Reste au foyer	27,6	69,9	2,5	100,0
Retraité	34,3	54,1	11,5	100,0
• Sexe				
Homme	32,3	60,5	7,2	100,0
Femme	26,2	68,8	5,0	100,0
• Age				
Moins de 25 ans	31,7	52,8	15,5	100,0
25-39 ans	29,0	68,2	2,8	100,0
40-59 ans	26,3	67,9	5,8	100,0
60 ans et plus	33,1	60,3	6,6	100,0
• Diplôme				
Aucun-CEP	32,7	61,4	5,9	100,0
BEPC, Technique inférieur au bac	30,5	65,2	4,3	100,0
Bac, Technique niveau bac	28,7	65,7	5,6	100,0
Supérieur	19,5	69,8	10,7	100,0
Ensemble	28,8	65,3	5,9	100,0

Source : CREDOC, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

Tableau A12
« Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre »

(en %)

Contacts dans les 6 derniers mois :	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• A téléphoné à sa CAF				
Oui	30,6	68,4	0,9	100,0
Non	28,1	63,3	8,6	100,0
• Est allé à sa CAF				
Oui	34,7	64,5	0,8	100,0
Non	26,5	65,8	7,7	100,0
• A écrit à sa CAF				
Oui	31,9	67,2	0,9	100,0
Non	27,8	64,7	7,6	100,0
Ensemble	28,8	65,3	5,9	100,0

Source : CREDOC, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, début 1998.

Tableau A13
« La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires »

(en %)

	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• Profession exercée				
Indépendant (1)	42,6	25,3	32,1	100,0
Cadre supérieur, profession intermédiaire	49,9	27,9	22,2	100,0
Employé	52,1	38,1	9,8	100,0
Ouvrier	46,7	40,0	13,3	100,0
Reste au foyer	56,2	32,7	11,1	100,0
Retraité	69,1	32,7	21,6	100,0
• Sexe				
Homme	49,5	31,1	19,4	100,0
Femme	50,7	33,9	15,4	100,0
• Age				
Moins de 25 ans	35,8	39,1	25,1	100,0
25-39 ans	46,5	38,2	15,3	100,0
40-59 ans	59,1	26,0	14,9	100,0
60 ans et plus	69,1	8,2	22,7	100,0
• Diplôme				
Aucun-CEP	58,3	29,6	12,1	100,0
BEPC, Technique inférieur au bac	52,4	31,8	15,8	100,0
Bac, Technique niveau bac	40,0	40,2	19,8	100,0
Supérieur	44,9	30,9	24,2	100,0
Ensemble	50,2	32,6	17,2	100,0

Source : CREDOC, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

Tableau A14
« La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires »

(en %)

Contacts dans les 6 derniers mois :	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• A téléphoné à sa CAF				
Oui	48,1	42,7	9,2	100,0
Non	52,0	26,1	21,9	100,0
• Est allé à sa CAF				
Oui	51,6	42,8	5,6	100,0
Non	49,9	28,1	22,1	100,0
• A écrit à sa CAF				
Oui	47,3	45,9	6,8	100,0
Non	52,0	26,6	21,4	100,0
Ensemble	50,2	32,6	17,2	100,0

Source : CREDOC, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, début 1998.

Les opinions sur l'insuffisance des contrôles

Tableau A15

Accord ou désaccord avec l'idée :
« Les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires »
 - Début 1998 -

(en %)

	D'accord	Pas d'accord	Ne sait pas	Total
• Profession exercée				
Indépendant (1)	65,2	16,0	18,8	100,0
Cadre supérieur	56,1	25,1	18,8	100,0
Profession intermédiaire	66,8	23,7	9,6	100,0
Employé	72,2	19,4	8,4	100,0
Ouvrier	65,1	17,3	17,7	100,0
Reste au foyer	69,6	17,9	12,5	100,0
Retraité	60,1	9,6	30,3	100,0
• Chômeur	66,0	19,5	14,5	100,0
• Age				
Moins de 25 ans	58,9	20,6	20,5	100,0
25-39 ans	70,5	18,8	10,7	100,0
40-59 ans	63,6	22,1	14,3	100,0
60-69 ans	65,7	9,5	24,8	100,0
70 ans et plus	56,4	7,9	35,8	100,0
• Diplôme				
Aucun, CEP	61,8	10,7	27,5	100,0
BEPC, Technique inférieur au Bac	69,8	15,7	14,4	100,0
Bac, Technique niveau Bac	61,8	23,0	15,2	100,0
Supérieur	59,5	26,1	14,4	100,0
• A au moins un enfant à charge	71,4	20,9	7,6	100,0
• Revenu mensuel du foyer				
Moins de 6000 F	62,0	15,5	22,5	100,0
6000 à 9999 F	68,0	15,4	16,6	100,0
10000 à 14999 F	72,2	14,8	13,0	100,0
15000 à 19999 F	63,9	20,4	15,7	100,0
20000 F et plus	55,1	30,6	14,2	100,0
Ensemble	64,5	17,6	18,0	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

Tableau A16

Accord ou désaccord avec l'idée :
« Trop de parents laissent leurs enfants passer tout leur mercredi devant la télévision »
 - Début 1998 -

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ensemble de la population (y.c. nsp)
• Profession exercée			
Indépendant (1)	87	13	100
Cadre supérieur, profession intermédiaire	86	13	100
Profession intermédiaire	82	18	100
Employé	80	20	100
Ouvrier	78	20	100
Reste au foyer	82	17	100
Autre inactif (2)	84	16	100
• Age			
Moins de 25 ans	81	19	100
25-39 ans	84	15	100
40-59 ans	82	18	100
60 ans et plus	80	18	100
• Diplôme			
Aucun, (ou seulement le Cep)	79	20	100
BEPC, Technique inférieur au Bac	82	18	100
Bac, Technique niveau Bac	86	14	100
Etudes supérieures	83	16	100
• Revenu mensuel du foyer			
Moins de 6000 F	79	20	100
6000 à 10 000 F	85	15	100
10000 à 15 000 F	82	17	100
15000 à 20 000 F	83	17	100
20 000 F et plus	84	16	100
• Lieu de résidence			
Moins de 2 000 habitants	82	18	100
De 2 000 à 20 000 habitants	83	16	100
De 20 000 à 100 000 habitants	87	13	100
100 000 habitants et plus	81	19	100
Paris et Agglomération Parisienne	79	19	100
• Nombre d'enfants à charge (moins de 16 ans)			
Aucun	83	17	100
Un	83	17	100
Deux	80	20	100
Trois et plus	76	24	100
• A un enfant de moins de 6 ans	79	21	100
Ensemble	82	17	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

(2) Etudiant essentiellement

Tableau A17

Accord ou désaccord avec l'idée :
« En général, les familles portent trop peu d'attention à ce que leurs enfants font en dehors de
l'école »
- Début 1998 -

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ensemble de la population (y.c. nsp)
• Profession exercée			
Indépendant (1)	73	27	100
Cadre supérieur, profession intermédiaire	70	30	100
Profession intermédiaire	72	27	100
Employé	71	28	100
Ouvrier	74	25	100
Reste au foyer	81	18	100
Autre inactif (2)	63	36	100
• Age			
Moins de 25 ans	68	31	100
25-39 ans	67	33	100
40-59 ans	75	24	100
60 ans et plus	80	19	100
• Diplôme			
Aucun, (ou seulement le Cep)	78	21	100
BEPC, Technique inférieur au Bac	76	24	100
Bac, Technique niveau Bac	69	30	100
Etudes supérieures	64	35	100
• Revenu mensuel du foyer			
Moins de 6000 F	72	25	100
6000 à 10 000 F	75	24	100
10000 à 15 000 F	72	27	100
15000 à 20 000 F	73	27	100
20 000 F et plus	71	28	100
• Lieu de résidence			
Moins de 2 000 habitants	72	27	100
De 2 000 à 20 000 habitants	74	25	100
De 20 000 à 100 000 habitants	79	21	100
100 000 habitants et plus	71	29	100
Paris et Agglomération Parisienne	72	25	100
• Nombre d'enfants à charge (moins de 16 ans)			
Aucun	75	24	100
Un	75	25	100
Deux	67	32	100
Trois et plus	56	44	100
• A un enfant de moins de 6 ans	66	33	100
Ensemble	73	26	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

(2) Etudiant essentiellement

Tableau A18

Accord ou désaccord avec l'idée :
« Le mercredi, quand il n'y a pas école, il est essentiel, pour les enfants,
d'être avec leur famille »
 - Début 1998 -

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ensemble de la population (y.c. nsp)
• Profession exercée			
Indépendant (1)	63	37	100
Cadre supérieur, profession intermédiaire	48	52	100
Profession intermédiaire	62	38	100
Employé	61	38	100
Ouvrier	67	32	100
Reste au foyer	76	23	100
Autre inactif (2)	42	58	100
• Age			
Moins de 25 ans	49	51	100
25-39 ans	54	46	100
40-59 ans	62	38	100
60 ans et plus	78	21	100
• Diplôme			
Aucun, (ou seulement le Cep)	78	22	100
BEPC, Technique inférieur au Bac	63	37	100
Bac, Technique niveau Bac	50	50	100
Etudes supérieures	49	51	100
• Revenu mensuel du foyer			
Moins de 6000 F	68	32	100
6000 à 10 000 F	64	36	100
10000 à 15 000 F	60	39	100
15000 à 20 000 F	58	42	100
20 000 F et plus	53	47	100
• Lieu de résidence			
Moins de 2 000 habitants	69	31	100
De 2 000 à 20 000 habitants	68	32	100
De 20 000 à 100 000 habitants	67	33	100
100 000 habitants et plus	51	48	100
Paris et Agglomération Parisienne	58	42	100
• Nombre d'enfants à charge (moins de 16 ans)			
Aucun	64	36	100
Un	56	44	100
Deux	58	42	100
Trois et plus	63	37	100
• A un enfant de moins de 6 ans	61	39	100
Ensemble	62	38	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

(2) Etudiant essentiellement

Tableau A19

Accord ou désaccord avec l'idée :
« Aujourd'hui, seuls les enfants de milieux aisés peuvent avoir des activités en dehors de l'école »
 - Début 1998 -

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ensemble de la population (y.c. nsp)
• Profession exercée			
Indépendant (1)	30	69	100
Cadre supérieur, profession intermédiaire	29	70	100
Profession intermédiaire	41	58	100
Employé	43	56	100
Ouvrier	47	52	100
Reste au foyer	42	57	100
Autre inactif (2)	26	73	100
• Age			
Moins de 25 ans	32	67	100
25-39 ans	37	62	100
40-59 ans	39	60	100
60 ans et plus	44	55	100
• Diplôme			
Aucun, (ou seulement le Cep)	51	48	100
BEPC, Technique inférieur au Bac	37	63	100
Bac, Technique niveau Bac	32	68	100
Etudes supérieures	31	67	100
• Revenu mensuel du foyer			
Moins de 6000 F	49	50	100
6000 à 10 000 F	43	57	100
10000 à 15 000 F	38	62	100
15000 à 20 000 F	32	67	100
20 000 F et plus	31	68	100
• Lieu de résidence			
Moins de 2 000 habitants	42	58	100
De 2 000 à 20 000 habitants	37	62	100
De 20 000 à 100 000 habitants	38	62	100
100 000 habitants et plus	36	63	100
Paris et Agglomération Parisienne	39	59	100
• Nombre d'enfants à charge (moins de 16 ans)			
Aucun	40	59	100
Un	34	66	100
Deux	37	62	100
Trois et plus	36	63	100
• A un enfant de moins de 6 ans	37	62	100
Ensemble	39	61	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

(2) Etudiant essentiellement

Tableau A20

Accord ou désaccord avec l'idée :
« Dans ma commune, en dehors de l'école, on propose peu d'activités intéressantes
aux enfants de 6 à 12 ans »
 - Début 1998 -

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ensemble de la population (y.c. nsp)
• Profession exercée			
Indépendant (1)	39	57	100
Cadre supérieur, profession intermédiaire	33	65	100
Profession intermédiaire	44	53	100
Employé	48	48	100
Ouvrier	46	51	100
Reste au foyer	40	54	100
Autre inactif (2)	50	47	100
• Age			
Moins de 25 ans	53	46	100
25-39 ans	40	56	100
40-59 ans	41	57	100
60 ans et plus	41	54	100
• Diplôme			
Aucun, (ou seulement le Cep)	49	47	100
BEPC, Technique inférieur au Bac	45	50	100
Bac, Technique niveau Bac	40	58	100
Etudes supérieures	28	69	100
• Revenu mensuel du foyer			
Moins de 6000 F	51	44	100
6000 à 10 000 F	45	52	100
10000 à 15 000 F	43	54	100
15000 à 20 000 F	38	57	100
20 000 F et plus	30	67	100
• Lieu de résidence			
Moins de 2 000 habitants	53	44	100
De 2 000 à 20 000 habitants	44	53	100
De 20 000 à 100 000 habitants	39	57	100
100 000 habitants et plus	35	60	100
Paris et Agglomération Parisienne	36	60	100
• Nombre d'enfants à charge (moins de 16 ans)			
Aucun	43	53	100
Un	44	53	100
Deux	39	59	100
Trois et plus	37	63	100
• A un enfant de moins de 6 ans	40	57	100
Ensemble	42	54	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise.

(2) Etudiant essentiellement

A N N E X E 2

**Questions posées à la demande de la
Caisse Nationale des Allocations Familiales**

**Vague de début 1998 de l'enquête du CREDOC
sur « *les Conditions de vie et les Aspirations des Français* »**

A tous

Q1 - Voici un certain nombre d'affirmations concernant les enfants de 6 à 12 ans. Pouvez-vous me dire si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec chacune de ces affirmations ?

(Citez un à un - une réponse par ligne)

- . Trop de parents laissent leurs enfants passer tout leur mercredi devant la télévision.....
- . Dans ma commune, en dehors de l'école, on propose peu d'activités intéressantes aux enfants de 6 à 12 ans.....
- . Aujourd'hui, seuls les enfants de milieux aisés peuvent avoir des activités en dehors de l'école.....
- . En général, les familles portent trop peu d'attention à ce que leurs enfants font en dehors de l'école.....
- . Le mercredi, quand il n'y a pas école, il est essentiel, pour les enfants, d'être avec leur famille.....

Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

Q2 - Parlons des activités effectuées en dehors de l'école par les enfants de 6 à 12 ans. Selon vous, est-il très important, assez important, peu important ou pas du tout important de créer davantage d'équipements et d'activités pour les enfants de cet âge ?

(Enumérez - une seule réponse)

- . Très important 1
- . Assez important 2
- . Peu important 3
- . Pas du tout important 4
- . Ne sait pas 5

5	Passez à Q4
---	-------------

- Q3 - Voici une série de propositions concernant le développement de centres de loisirs pour les jeunes de 6 à 12 ans. Quelles sont, dans l'ordre, les deux qui vous paraissent les plus importantes de mettre en avant ?**

(Présentez la liste - classez les deux réponses)

	1ère réponse	2ème réponse
. Créer plus de centres de loisirs de proximité.....	1	1
. Proposer des tarifs moins élevés	2	2
. Mettre en place un meilleur système d'encadrement des enfants dans les centres	3	3
. Proposer davantage d'activités différentes aux enfants	4	4
. Elargir les plages horaires des centres existants	5	5
. Mieux informer sur les centres de loisirs déjà existants	6	6
. Offrir des possibilités d'accompagnement et de raccompagnement des enfants chez eux, avant et après les activités	7	7

- Q4 - Selon vous, dans l'ensemble, les informations disponibles sur les possibilités d'activités offertes, en dehors de l'école, aux enfants de 6 à 12 ans sont-elles suffisantes ou insuffisantes ?**

(Enumérez)

. Les informations sont suffisantes	1
. Les informations sont insuffisantes	2

- Q5 - A votre avis, est-il important de proposer davantage d'activités de soutien scolaire aux enfants de 6 à 12 ans ?**

. Oui	1
. Non	2
. Ne sait pas.....	3

[...]

A ceux qui ont au moins un enfant de 6 à 12 ans, posez Q6. Sinon passez à Q16

Questions posées aux personnes ayant des enfants de 6 à 12 ans

Q6 - Nous allons parler du plus jeune de vos enfants de 6 à 12 ans.

Quel âge a-t-il précisément ?

ans

Q7 - De façon générale, en dehors des vacances scolaires, que fait votre enfant dans la journée du mercredi (quand il n'est pas à l'école) ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- . Il reste avec vous ou votre conjoint..... 01
- . Il reste avec ses frères et soeurs..... 02
- . Il reste tout seul à la maison..... 03
- . Il est gardé par une personne que vous payez pour cela 04
- . Il est gardé par des parents ou des amis..... 05
- . Il reste avec ses copains, sans activité précise..... 06
- . Il va dans un centre de loisirs..... 07
- . Il pratique des activités précises (sportives, culturelles, artistiques,...) 08
- . Autre 09

Q8 - Et le soir, juste après l'école, que fait en général votre enfant ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- . Il reste avec vous ou votre conjoint..... 01
- . Il reste avec ses frères et soeurs..... 02
- . Il reste tout seul à la maison..... 03
- . Il est gardé par une personne que vous payez pour cela 04
- . Il est gardé par des parents ou des amis..... 05
- . Il reste avec ses copains, sans activité précise..... 06
- . Il va dans un centre de loisirs..... 07
- . Il pratique des activités précises (sportives, culturelles, artistiques,...) 08
- . Autre 09

- Q9 - Aux périodes suivantes, ressentez-vous souvent, parfois ou jamais des difficultés pour la garde et l'occupation de votre enfant :**
(Enumérez - une seule réponse par ligne)

- . Les soirs de la semaine, après l'école ?
- . Les mercredis ?
- . Pendant les petites vacances scolaires ?

Ressentez-vous des difficultés ...		
Souvent	Parfois	Jamais
1	2	3
1	2	3
1	2	3

- Q10 - Dans l'année, en dehors des grandes vacances, votre enfant pratique-t-il, pendant son temps libre, des activités extra-scolaires ?**

- . Oui 1
- . Non 2

Passez à Q13

- Q11 - Nous allons parler de sa principale activité extra-scolaire. Dans quel cadre pratique-t-il cette activité ?**

(Présentez la liste - une seule réponse)

- . Club sportif 01
- . Conservatoire, école de musique 02
- . Association culturelle 03
- . Centre de loisir, centre aéré 04
- . Cours d'enseignement religieux 05
- . Cours particuliers, cours privé (non religieux) 06
- . Activités dans le cadre de l'école 07
- . Activités sans encadrement particulier 08
- . Autre : Précisez / / 09

- Q12 - Cette activité, votre enfant la pratique-t-il ...**

(Citez un à un - une réponse par ligne)

- . Le soir après l'école ?
- . Le mercredi ?
- . Pendant les petites vacances scolaires ?

OUI	NON
1	2
1	2
1	2
Passez à Q14	

Q13 - Pour quelle raison principale votre enfant ne pratique-t-il pas d'activités précises en dehors de l'école ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- . Ça n'intéresse pas votre enfant 1
- . C'est trop cher 2
- . Il n'y a pas d'activités intéressantes près de chez vous 3
- . Votre enfant se débrouille bien comme ça 4
- . Vous n'êtes pas disponible pour l'accompagner 5
- . Vous n'avez pas d'informations sur ce qu'on peut lui proposer 6
- . Autre 7

Q14 - Nous parlons toujours du plus jeune de vos enfants de 6 à 12 ans. Votre enfant fréquente-t-il ou a-t-il déjà fréquenté un centre de loisirs (ou centre aéré) ?

(Citez - une seule réponse)

- . Oui, régulièrement.....
- . Oui, occasionnellement.....
- . Non, jamais

1	Passez à Q16
2	
3	

Q15 - Pour quelle raison principale votre enfant n'a-t-il jamais été dans un centre de loisirs ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- . Il n'y en a pas à proximité de chez vous 01
- . C'est trop cher 02
- . Les activités qui sont proposées n'intéressent pas votre enfant 03
- . Les enfants n'y sont pas bien encadrés 04
- . Il n'y a pas d'objectif éducatif ou pédagogique dans ces centres .. 05
- . C'est mal fréquenté..... 06
- . Les âges des enfants sont trop disparates..... 07
- . Les horaires d'ouverture ne vous conviennent pas..... 08
- . Ne connaît pas l'existence de ces centres de loisirs..... 09
- . N'a pas besoin de ce type de structure 10

A tous

Q16 - Vous, ou votre foyer, touchez-vous actuellement des prestations familiales ou une allocation-logement (y compris APL ou ALS) ?

Oui 1

Non

1

2

Passez à Q22

Q17 - Plus précisément, touchez-vous actuellement ...

(Citez un à un - Une réponse par ligne)

Une allocation-logement, l'allocation personnalisée au logement (APL) ou l'ALS ?

• L'allocation de Parent Isolé (API) ou le RMI ?.....

OUI	NON
-----	-----

NON

1

2

1

2.

Q18 - Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par votre caisse d'allocations familiales (CAF) ?

(Enumérez - une seule réponse)

. Très satisfait 1

. Assez satisfait 2

Peu satisfait	3
---------------------	---

. Pas du tout satisfait..... 4

Ne sait pas..... 5

Q19 - Etes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes ?

(Citez un à un - une réponse par ligne - présentez la liste)

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

. La CAF traite rapidement les dossiers

Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre

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

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

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

[illegible]

Q20 - Au cours des six derniers mois, ...
(Citez un à un - une réponse par ligne)

- . Avez-vous téléphoné à votre CAF ?
- . Vous êtes-vous rendu au guichet de votre CAF
ou dans une permanence de la CAF ?
- . Avez-vous écrit à votre CAF ?

Oui, une fois	Oui, de 2 à 5 fois	Oui, plus de 5 fois	Non	NSP
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Q21 - Voici six améliorations que pourraient mettre en oeuvre les CAF dans les prochaines années. Pouvez-vous me dire quelles sont, pour vous personnellement, les deux plus importantes ?

(Présentez la liste - classez les deux premières réponses)

	1ère citée	2ème citée
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	1	1
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	2	2
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et le calcul des prestations	3	3
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	4	4
. Multiplier les antennes locales et les permanences	5	5
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	6	6

[....]

Q22 - Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?*(Présentez la liste - une seule réponse)*

- . C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière 1
- . Le système des prestations familiales devrait être moins complexe ... 2

Q23 - Pour chacune des phrases suivantes au sujet des prestations familiales, vous allez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord :*(Citez un à un - une réponse par ligne - présentez la liste)*

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
. Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales	1	2	3	4	5
. Les caisses d'allocations familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits	1	2	3	4	5
. Les caisses d'allocations familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires.....	1	2	3	4	5

* * *

*

COLLECTION DES RaPPORTS

Récemment parus :

**Accueil des jeunes enfants, conciliation
vie professionnelle, vie familiale et opinions
sur les prestations familiales**

Ariane DUFOUR, Georges HATCHUEL, Jean-Pierre LOISEL
- n°191 (1998)

**Vécus et attentes des principaux acteurs
des centres sociaux**

Patrick DUBÉCHOT, Pierre LE QUÉAU, Marie-Odile SIMON
- n°192 (1998)

**Les aménagements des rythmes scolaires :
2 années en site pilote**

Christine OLM - n°193 (1998)

**Stratégies de localisation de la grande distribution
et impact sur la mobilité des consommateurs**

Philippe MOATI, Laurent POUQUET - n°194 (1998)

**Le rôle des parents selon les familles
et les professionnels**

Marielle AULAGNIER, Christine OLM - n°195 (1998)

**Étude complémentaire sur les nouveaux
arrivants au RMI**

Isa ALDEGHI - n°196 (1998)

**Le fonctionnement des vestiaires de
la croix-rouge**

Marie-Odile SIMON - n°197 (1998)

**L'accueil en urgence des personnes en difficulté -
Enquête 1998**

Pierre LE QUÉAU - n°198 (1998)

Président : Bernard SCHAEFER Directeur Général : Robert ROCHEFORT
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-131-X

CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie