

# COLLECTION DES RaPPORTS

DÉCEMBRE 2000



N° 212

## OPINIONS SUR LA POLITIQUE DES PRESTATIONS FAMILIALES ET SUR LES CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES

**Patricia Croutte  
Georges Hatchuel**

**Département "Conditions de vie et Aspirations des Français"**

**CRÉDOC**

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

**Crédoc - Collection des  
rapports. N° 0212. Décembre  
2000.**

R 295



0000112609/ ex 01





**Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français »**

(Vague de début 2000)

**Opinions sur la politique des prestations  
familiales et sur les  
Caisses d'Allocations Familiales**

**Décembre 2000 N°212**

Patricia CROUTTE

Georges HATCHUEL

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

## **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 CREDOC)
- . Marc Bernardot, Régis Bigot, Patricia Crouette, Isabelle Delakian, Catherine Duflos, Laurent Ortalda.

### **CREDOC**

Président : Bernard Schaefer

Directeur Général : Robert Rochefort

## Sommaire

	<i>Pages</i>
<b>Note de synthèse .....</b>	<b>I à VIII</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
<b>Préambule - Quelques éléments de cadrage général sur les allocataires de prestations familiales .....</b>	<b>7</b>
<b>Chapitre I - Connaissance et compréhension des objectifs poursuivis par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales .....</b>	<b>13</b>
1.1 L'objectif actuel visé par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales : lutter contre la pauvreté.....	13
1.2 Un jugement mitigé sur la réussite de ces objectifs .....	19
1.3 L'objectif préféré pour le futur : assurer une redistribution verticale des revenus.....	22
<b>Chapitre II - Les grandes attentes en matière d'aides familiales : aider les enfants les plus grands, verser des aides sous forme d'équipements ou de services .....</b>	<b>37</b>
2.1 Les aides à renforcer en priorité : celles destinées aux grands enfants .....	37
2.2 Une nette préférence pour des aides en nature .....	49
<b>Chapitre III – La complexité du système des prestations familiales .....</b>	<b>65</b>
3.1 Un sentiment dominant de complexité du système .....	66
3.2 Pour trois enquêtés sur quatre, le mode de calcul des prestations est difficile à comprendre .....	73
3.3 Une forte critique sur les contrôles de situations des allocataires .....	78
3.4 Six personnes sur dix sont convaincues que le système tend à accroître indûment le nombre de bénéficiaires .....	83
3.5 Un fort sentiment d'insuffisance d'informations sur les droits .....	86
3.5.1 Les trois quarts des Français considèrent « qu'il y a des personnes qui ne touchent pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit » .....	87
3.5.2 Les informations sur les droits des allocataires sont jugées insuffisantes .....	93

<b>Chapitre IV - Les relations avec les CAF et la satisfaction à l'égard des services rendus.....</b>	<b>101</b>
4.1 Les contacts avec les CAF continuent à être de plus en plus fréquents .....	101
4.2 Une nette majorité d'allocataires sont satisfaits des services rendus par leur CAF .....	119
4.3 La satisfaction varie sensiblement selon les sujets évoqués .....	129
4.3.1 L'accueil est le point le plus sujet aux critiques .....	130
4.3.2 L'efficacité des CAF est encore mis en doute chez la moitié des allocataires .....	134
4.3.3 Les efforts relationnels des Caisses sont reconnus.....	137
4.4 Les améliorations à mettre en œuvre par les CAF : d'abord des explications sur le calcul des prestations ; ensuite améliorer les relations téléphoniques .....	140
<b>Chapitre V – Quelques opinions sur la petite enfance .....</b>	<b>147</b>
5.1 Le mode d'accueil le plus « satisfaisant » demeure l'assistante maternelle agréée .....	148
5.2 Mais la solution préférable, dans l'absolu, réside dans l'arrêt temporaire d'activité de la mère .....	158
<b>Annexes .....</b>	<b>173</b>
Annexe I : Tableaux complémentaires .....	175
Annexe II : Libellé des questions posées à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales...	197

## **Opinions sur la politique des prestations familiales et sur les Caisses d'Allocations Familiales**

### **- Note de synthèse -**

*Quelles sont les grandes attentes de nos concitoyens en matière d'aides familiales ? Quels objectifs souhaitent-ils que les pouvoirs publics assignent aux prestations versées aux familles ? Comment jugent-ils le système actuel, son éventuelle complexité et son mode de fonctionnement ? Pensent-ils qu'il est possible que des allocataires potentiels puissent ne pas toucher ce à quoi ils ont droit ? Quant aux allocataires de prestations familiales, quelle est la fréquence de leurs relations avec leurs Caisses ? Sont-ils globalement satisfaits des services rendus et dans quelle direction attendent-ils principalement des améliorations ? Enfin, quel est, en 2000, le mode de garde jugé le plus satisfaisant par les Français ? Voilà les principales interrogations auxquelles ce rapport, réalisé pour le compte de la Caisse Nationale des Allocations Familiales, tente d'apporter réponse. Il propose, en quelque sorte, un état de l'opinion face aux prestations familiales en l'an 2000.*

La richesse des résultats obtenus n'a d'égale que la complexité du sujet et la multiplicité des angles sous lesquels on peut l'analyser. Le système des prestations familiales est en effet abordé ici sous au moins quatre angles. Tout d'abord, en tant qu'outil mis à la disposition des pouvoirs publics : objectifs visés en matière de prestations familiales, atteinte desdits objectifs, objectifs à poursuivre à l'avenir. Ensuite, en tant qu'instrument visant à aider, le plus efficacement possible, les familles. De fait, l'opinion a été interrogée sur le type d'aides à privilégier en priorité, et sur celles qu'on pourrait, en contrepartie, réduire. Troisièmement, ce sont les règles d'attribution et de calcul des prestations qui ont été portées à l'appréciation des enquêtés. Enfin, la gestion du système, en quelque sorte, a été évaluée, par les seuls allocataires, à l'aune de la qualité des services rendus par les Caisses d'Allocations Familiales : satisfaction globale, jugements plus détaillés sur certains sujets précis (accueil, efficacité et efforts relationnels des CAF). Quant à l'accueil de la petite enfance, il relève, bien entendu, d'une politique globale mêlant prestations en espèces, équipements et marché du travail : il a fait l'objet d'une investigation spécifique visant surtout à actualiser les données antérieures, suivies depuis déjà plus de 10 ans.

Finalement, **sept grands types d'enseignements** se dégagent des interrogations soumises aux enquêtés (échantillon représentatif de 2000 individus de 18 ans et plus, interrogés au début 2000 dans le cadre de l'enquête du CREDOC sur « *Les Conditions de Vie et les Aspirations des Français* »).

***Les Français voient surtout, dans les prestations familiales, un outil de redistribution verticale des revenus***

Pour près de la moitié de la population (47 %), les deux premiers objectifs poursuivis aujourd'hui par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales sont « **la lutte contre la pauvreté** » et « **la correction des inégalités** ». Certes, l'ensemble des citations ayant trait aux aides « à la famille et à l'enfant » (sans considération des ressources) a un peu progressé par rapport à 1999, pour atteindre maintenant 40%. Mais la politique familiale est plutôt perçue comme un outil utilisé par les pouvoirs publics pour lutter contre la précarité et les inégalités. Cette vision prévaut d'ailleurs que l'on soit allocataire de prestations familiales ou pas.

Les Français n'ont cependant pas le sentiment que ces objectifs sont toujours bien « atteints » : seulement 28 % le pensent, et le taux de « réussite » ressentie est encore plus faible quand il s'agit des objectifs liés à la redistribution verticale des revenus (lutte contre les inégalités ou contre la pauvreté).

En fait, malgré –ou peut-être à cause- de cette critique, les enquêtés ne remettent pas en cause cette conception de la politique familiale : **58 % estiment qu'à l'avenir, ce sont les mêmes objectifs de redistribution verticale des revenus que les prestations familiales devraient viser en priorité**. C'est surtout l'objectif de « lutte contre la pauvreté » qui recueille de plus en plus de partisans. En tout état de cause, dans aucun groupe socio-démographique, jamais plus d'un tiers des individus ne met en avant, pour l'avenir, le désir de favoriser les aides familiales sans considération des ressources.

Cette position quasi-unanime tient au fait qu'une grande majorité de la population (63 %) considère aujourd'hui que les pouvoirs publics « **n'en font pas assez** » pour les plus démunis. Les allocataires se révèlent encore plus critiques à l'égard de l'insuffisance des efforts mis en œuvre par les pouvoirs publics, tout comme les jeunes ou les chômeurs. Mais le taux est également élevé dans quasiment tous les groupes sociaux.

En un mot, l'attente d'aides à l'égard des plus démunis est forte. Pourquoi, semblent dire les enquêtés, ne pas y faire davantage contribuer les prestations familiales ?

### ***Renforcer les aides pour les grands enfants***

Il n'empêche que deux autres grandes attentes apparaissent en matière d'aides familiales. La première a trait au désir de voir **renforcer les aides aux enfants les plus grands, avant leur entrée dans la vie active** (étudiants, collégiens, lycéens, recherche d'un premier emploi). C'est le souhait de près de 60% des enquêtés, alors que moins de 30% réclament l'accroissement des aides aux enfants en bas âge ou fréquentant l'école primaire.

Le plus étonnant est que les allocataires et les non-allocataires ont *grosso modo* la même perception des priorités à accorder. Bien sûr, celles-ci varient un peu selon l'âge des enfants à charge. Mais deux constats dominant :

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

### ***Une nette préférence pour des aides en nature, plutôt qu'en espèces***

D'autre part, en ce qui concerne la forme que doivent prendre les aides familiales, les choix sont toujours aussi affirmés : **66 % de la population considèrent préférable, pour mieux aider les familles, de leur fournir principalement des aides sous forme d'équipements ou de services**.

Cette préférence est d'ailleurs majoritairement exprimée **dans tous les groupes sociaux**, aussi bien chez les allocataires que chez les non-allocataires, dans les familles nombreuses aussi bien que chez les bas revenus, les ouvriers ou les non-diplômés.

A vrai dire, cette préférence est restée cette année au même niveau élevé qu'au début 1999 (67 %). Mais il faut rappeler qu'elle n'a cessé de croître depuis 1991 (le taux n'était que de 49 % en 1991 et de 54 % en 1997).

En vérité, cette montée de la demande « d'aides en nature » pour les familles répond, plus globalement, à deux autres évolutions que l'on peut mettre en évidence dans l'enquête :

- **L'accroissement, ces dernières années, des interrogations de la population sur les effets « déresponsabilisants » des prestations sociales.** On observe, par exemple, qu'au début 2000, pour la première fois depuis onze ans que la question est posée, **une majorité** de nos concitoyens (53 %) considèrent que le RMI risque « d'inciter les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher du travail » (contre 37 % en 1995 par exemple).
- **La montée du sentiment de complexité du système des prestations familiales et de celui d'insuffisance des contrôles des prestataires.** Nous allons y revenir.

Cette évolution ne signifie cependant pas que nos compatriotes auraient abandonné leur conception solidaire des politiques sociales. Non, la solidarité à l'égard des plus démunis est toujours vivace : 63 % de la population, on l'a vu, estiment insuffisante l'action des pouvoirs publics à l'égard des plus défavorisés. Ce sont plutôt **les modalités de distribution et de contrôle des aides servies qui sont ici en question.**

Car, derrière l'arbitrage entre « aides en espèces » et « aides sous forme d'équipements ou de services » se dessine un clivage sur la façon de se représenter la pauvreté, sur celle de voir les effets « pervers » des politiques sociales et sur la conception que l'on a de la rigueur des contrôles effectués auprès des allocataires. En un mot, les partisans des aides en nature sont plus nombreux à croire aux effets « déresponsabilisants » de la protection sociale, à estimer « complexe » le système des prestations familiales et à penser que les contrôles des situations sont insuffisants.

Autrement dit, le choix de favoriser les aides en nature traduit **le désir de porter une attention bien plus soutenue sur les modalités de distribution des prestations familiales**, pour s'assurer du bon « contrôle », de la bonne adéquation entre les objectifs visés et les bénéficiaires réels.

***La complexité du système des prestations familiales est au cœur d'une série de critiques de plus en plus affirmées***

Cette position sur les aides en nature se fonde également, en partie, sur l'idée que les enquêtés se font de **la complexité du système des aides à la famille**. Or, là aussi, il y a eu croissance des critiques : aujourd'hui, **58 % de la population considèrent que le système des prestations familiales est trop complexe** (+ 9 points par rapport à 1995). Certes, les

allocataires sont un peu plus sensibles au fait que « le grand nombre de prestations est une bonne chose car il permet de répondre au mieux à chaque situation particulière » (44 % le pensent, contre 37 % des non-allocataires) ; mais 54 % d'entre eux croient maintenant à la trop grande complexité du système, idée qui semble imperceptiblement se diffuser dans tous les groupes, y compris chez ceux qui étaient les plus en retrait sur ce sujet il y a quelques années (+ 10 points en deux ans chez les familles nombreuses).

Or, la croissance de ce sentiment s'est accompagnée d'une série de considérations critiques :

- \* D'abord, celle que **le mode de calcul des prestations familiales est difficile à comprendre** : 76 % des enquêtés le pensent (+ 8 points en deux ans), comme 79 % des allocataires. Ce sentiment a beaucoup augmenté, en deux ans, dans les catégories les moins favorisées.
- \* Ensuite, celle que **les contrôles des situations individuelles des allocataires sont insuffisants** : 76 % de nos concitoyens le croient (+ 11 points en deux ans), ainsi que 77 % des allocataires. Le plus frappant est que quelles que soient les catégories, de 69 à 89 % de la population partagent cette idée d'insuffisance des contrôles.

De fait, deux idées sont assez largement diffusées dans la population :

- D'abord, celle de l'existence de **droits « indus »** : 59 % des enquêtés estiment que la multiplicité des prestations existantes « tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient alors qu'elles n'y ont pas droit ». Seuls les cadres supérieurs estiment que ce risque n'existe pas.
- Ensuite, celle de « **non-recours aux prestations** » par des allocataires qui pourraient y prétendre : les trois quarts des Français considèrent, en effet, « qu'il y a des personnes qui ne touchent pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ». Plus on est diplômé, et plus on est persuadé que certaines personnes passent au travers des mailles du filet des prestations familiales sans bénéficier de leurs droits. Une raison principale est mise en avant pour tenter d'expliquer ces « non-recours » : la méconnaissance du système (57%).

Autrement dit, ce qui apparaît ici est **une forte demande d'informations** : les trois quarts (73 %) de nos concitoyens, allocataires ou pas, estiment que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits. Ce sont les jeunes et les moins fortunés qui se révèlent ici les plus critiques, mais cette attente touche toujours au moins 62 % des enquêtés, quel que soit le groupe d'appartenance.

Précisons que **ce sentiment de manque d'informations a fortement cru ces deux dernières années (+ 9 points)**. Il est aujourd'hui au cœur du jugement global formulé sur le système des prestations familiales.

***Les contacts entre les allocataires et leurs Caisses continuent à être de plus en plus fréquents***

Les nombreuses modifications intervenues dans les prestations ces dernières années, et probablement ces attentes d'informations accrues, ont eu pour effet d'intensifier **les contacts avec les CAF** : si l'on s'en tient à leurs déclarations, 63 % des allocataires ont contacté au moins une fois leur Caisse dans les six derniers mois (contre 60 % en 1998, et 50 % en 1996). **Un allocataire sur deux a même renouvelé sa démarche dans le semestre.**

La fréquence des contacts est très liée aux caractéristiques socio-démographiques des allocataires : les prestataires les plus âgés et ceux qui disposent de revenus élevés ont moins besoin de contacter leur Caisse. La présence d'un jeune enfant augmente la fréquentation et surtout la multiplicité des contacts ; c'est aussi le cas pour les familles monoparentales.

Le mode de contact privilégié est le **téléphone** (44% des allocataires l'ont utilisé pour contacter leur Caisse au moins une fois au cours des six derniers mois). Les déplacements au **guichet** (35% d'allocataires concernés) dépassent maintenant le recours au **courrier** (34%). Les « nouveaux » modes de communication n'ont, pour l'heure, que peu d'adeptes : 6% des allocataires ont eu recours au Minitel et moins de 1% à Internet.

La multiplicité de ces relations s'accompagne, à vrai dire, d'un recours à des modes de contacts très diversifiés : sur 100 allocataires ayant pris contact avec leur CAF dans le semestre, 20 ont utilisé à la fois les trois modes de contact traditionnels (téléphone, guichet, courrier) et 40 autres ont utilisé au moins deux de ces modes.

***Une image globale des Caisses relativement bonne, même si elle dissimule des critiques ponctuelles sur l'accueil et la rapidité du traitement des dossiers***

Analysés **globalement**, les services rendus par les CAF sont plutôt appréciés : **71 % des allocataires (+ 4 points en deux ans) s'en disent « globalement » satisfaits**. Le fait d'avoir contacté sa CAF récemment a tendance à faire baisser la satisfaction éprouvée, mais moins qu'il y a deux ans (30% des allocataires ayant contacté leur CAF se déclarent globalement « insatisfaits », soit 5 points de moins qu'en 1998). Il y a peut-être là le signe d'un début d'amélioration ressentie dans les procédures de contact. D'ailleurs, l'enquête permet de recenser quelques groupes où la « satisfaction globale » s'est nettement accrue : jeunes, bénéficiaires d'un minimum social, personnes âgées, femmes au foyer notamment.

Il reste que ce jugement d'ensemble cache une satisfaction plus **mitigée** sur les divers services rendus :

- \* **L'effort relationnel des Caisses bénéficie plutôt d'une image satisfaisante, en net progrès depuis 1998.** 69 % des allocataires ne trouvent pas les courriers des CAF difficiles à comprendre ; 61 % reconnaissent les efforts des Caisses pour améliorer leurs relations avec les usagers.
- \* **Les jugements sont, par contre, plus sévères en ce qui concerne la rapidité du traitement des dossiers (57 % des allocataires s'en plaignent) ou l'infaillibilité dans les calculs de prestations (52% des allocataires n'y croient pas).**
- \* **C'est surtout en matière d'accueil que les critiques sont les plus vives :** 70 % des allocataires trouvent qu'on attend trop au guichet (+ 7 points en deux ans) ; 67 % estiment qu'on ne peut joindre facilement sa CAF au téléphone (+ 7 points depuis 1998). Il reste que la montée des critiques en matière d'accueil (guichet, téléphone) ne se retrouve précisément pas chez les allocataires qui se sont portés au devant de leur Caisse dans le dernier semestre. Il y a peut-être là l'indication que l'action engagée par les CAF sur ces sujets commence à être perçue par les usagers les plus habituels.

En tout état de cause, les allocataires attendent principalement **deux efforts prioritaires** de leur CAF : **une amélioration des explications** sur les conditions d'attribution et de calcul des prestations (27 % le désirent), et une **amélioration des relations téléphoniques** (26 %). Là encore, on constate que ce sont les attentes d'amélioration en matière **d'accueil** qui ont le plus augmenté ces deux dernières années.

### ***Mode de garde et arrêt d'activité de la mère***

Enfin, en matière de modes d'accueil, c'est **l'assistante maternelle agréée** qui reste en tête des solutions jugées le plus satisfaisantes (32 % des citations). Les partisans de la crèche collective (22%) talonnent de plus en plus ceux de la garde par les grands-parents (24%). Ces derniers se recrutent surtout parmi les seniors, alors que les adeptes de la crèche sont plus nombreux dans l'agglomération parisienne (c'est le mode de garde qui y est jugé le plus satisfaisant), de même que dans les catégories les plus aisées de la population. La garde à domicile rémunérée, quant à elle, a perdu trois points en trois ans, certainement sous l'effet des modifications intervenues en matière d'AGED.

Lorsqu'on s'intéresse au seul point de vue des personnes **réellement** concernées par un problème de garde, le choix de l'assistante maternelle est encore plus net : c'est le mode de garde considéré le plus satisfaisant par 38% des parents d'un enfant de moins de 3 ans ou même par 46% des couples bi-actifs ayant un enfant de cet âge. Dans ce dernier cas, d'ailleurs, la crèche collective supplante la garde par les grands-parents (19% des préférences, contre 14%).

Néanmoins, dans l'absolu, neuf Français sur dix estiment préférable que, lorsque les parents de jeunes enfants travaillent, ils puissent **moduler** leur temps d'activité professionnelle. En l'occurrence, c'est **l'arrêt temporaire d'activité** qui est le plus fréquemment préconisé (48 %), devant la réduction des horaires (temps partiel choisi : 38 %). Le plus souvent, les enquêtés pensent que c'est à la **mère** de s'adapter à la situation. Les évolutions sur ce point sont, à vrai dire, relativement lentes.

Quant aux couples bi-actifs ayant un jeune enfant, eux aussi souhaitent, majoritairement, une **modulation** de l'activité professionnelle des parents pour s'adapter à l'arrivée d'un enfant. Simplement, **ils se tournent plus volontiers vers une réduction du temps de travail** (la moitié des cas environ) plutôt que vers un arrêt d'activité (un tiers des suffrages).

\* \* \*  
\*

## Introduction

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

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

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

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

- **Le premier chapitre** fait le point sur **la connaissance et la compréhension des objectifs poursuivis par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales**. Quelle perception nos concitoyens ont-ils des objectifs **actuels** des politiques familiales ? Selon eux, l'objectif des pouvoirs publics est-il plutôt de privilégier « l'aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu » ou de « lutter contre la pauvreté et les inégalités » ? Estiment-ils que les objectifs poursuivis **sont bien atteints** ? Quels sont les objectifs qu'ils entendent voir poursuivre en priorité **dans les années qui viennent** ?

- **Le deuxième chapitre** s'intéresse aux **attentes des Français en matière d'aides familiales**. Quels types d'aides faudrait-il augmenter en priorité et, en contrepartie, lesquels faudrait-il réduire ? A quels principes de distribution des aides nos concitoyens donnent-ils leur préférence, notamment optent-ils plutôt, pour mieux aider les familles, pour des aides en espèces (en argent) ou pour des aides en nature (sous forme d'équipements ou de services) ? Sur toutes ces questions, les allocataires ont-ils la même perception que les non-allocataires ?
- **Le troisième chapitre** s'intéresse à l'opinion des Français quant à **la complexité du système d'aides à la famille et à ses éventuels dysfonctionnements**. On s'intéresse en particulier au délicat arbitrage entre multiplicité des aides et complexité du système, mais aussi à l'opinion de nos concitoyens sur le calcul des prestations ou sur les contrôles exercés par les Caisses. Y a-t-il, à leurs yeux, des prestations versées à tort ? Certains bénéficiaires potentiels sont-ils exclus du bénéfice d'aides auxquelles ils pourraient prétendre ?
- **Le quatrième chapitre** est centré sur l'analyse des allocataires de prestations familiales, notamment sur leur **fréquentation des Caisses d'Allocations Familiales et sur la satisfaction** qu'ils éprouvent face aux services rendus par les CAF. On y analyse aussi les **améliorations** que les bénéficiaires de prestations familiales souhaiteraient voir mises en œuvre en priorité dans les années à venir.
- Enfin, **le cinquième chapitre** s'intéresse **aux modes d'accueil des enfants en bas âge**. Quel est, selon les enquêtés, le mode de garde le plus satisfaisant lorsque les deux parents travaillent ? Quand les parents de jeunes enfants exercent tous les deux une activité, est-il préférable que l'un d'entre eux s'arrête de travailler ? Lequel de préférence ? Sur tous ces points, on analyse en particulier les positions adoptées par les parents de jeunes enfants.

**Rappel** : l'enquête a été réalisée en face à face, en décembre 1999 et janvier 2000, auprès d'un échantillon représentatif de 2.001 personnes, âgées de 18 ans et plus, sélectionnées selon la méthode des quotas. Ces quotas (région, taille d'agglomération, âge, sexe, PCS) ont été calculés d'après les résultats du dernier recensement disponible. Afin d'assurer la représentativité par rapport à la population nationale, un redressement a été effectué à partir des variables suivantes : âge-sexe, PCS et taille d'agglomération<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Pour plus de précisions sur les caractéristiques techniques de l'enquête, on pourra se reporter au rapport intitulé « Premiers résultats de la vague de fin 1999 – début 2000 » (CREDOC, Mars 2000).

## Préambule

### Quelques éléments de cadrage général sur les allocataires de prestations familiales

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

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

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

**Tableau 1**

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

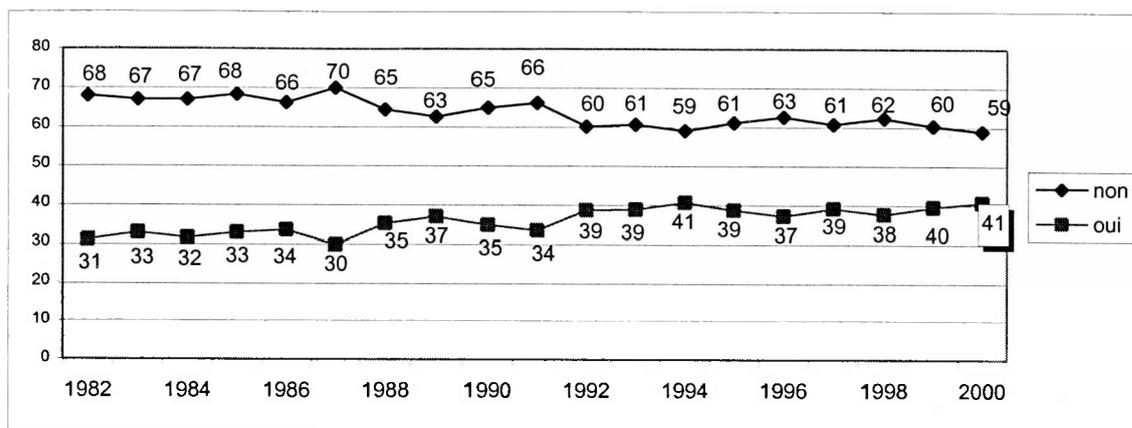
*(en %)*

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

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

**Graphique 1**  
**Vous, ou votre foyer, touchez-vous des prestations familiales ou de logement ?**

(en %)



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

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

- Dans près des deux tiers des cas, l'allocataire de prestations familiales a, au moins, un enfant à charge<sup>2</sup> (soit 29 points de plus que dans l'ensemble de la population). Près de quatre fois sur dix, il y a, dans le foyer, un enfant de moins de six ans (soit deux fois plus souvent que dans l'ensemble de la population). De fait, il s'agit d'individus un peu plus jeunes qu'en moyenne : l'âge moyen des allocataires de prestations familiales est de 37 ans (contre 51 ans pour les non-allocataires et 45 ans pour l'ensemble de la population).
- Les ouvriers, les employés et les chômeurs sont sur-représentés au sein des allocataires de prestations familiales. Le chômage a particulièrement marqué cette population : plus de quatre fois sur dix, un membre du foyer a été touché dans les dix dernières années (soit 12 points de plus que dans l'ensemble de la population). Le niveau des revenus disponibles s'en ressent, et la part de personnes déclarant devoir s'imposer régulièrement des restrictions atteint 72% (contre 59% pour l'ensemble de la population).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- \* 41% des résidents perçoivent des prestations familiales
- \* 28% touchent une allocation-logement, l'aide personnalisée au logement (APL) ou l'allocation-logement sociale (ALS)
- \* 3% perçoivent un minimum social, de type Allocation Parent Isolé ou Revenu Minimum d'Insertion (API, RMI)

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

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

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

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

*(en %)*

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

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

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

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

Trois chiffres permettent de bien résumer leur situation :

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

## Chapitre I

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

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

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

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

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

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

- **« La lutte contre la pauvreté »** (33 %). Cette vision est assez bien partagée : dans tous les groupes socio-démographiques étudiés, cette considération arrive en tête. Elle est un peu moins citée par les cadres supérieurs et les diplômés de l'enseignement supérieur (28%) ; elle est encore plus nettement reconnue par les foyers les plus modestes (38% de citations pour les personnes disposant de moins de 6.000 F par mois ou pour les ouvriers).
- **« L'aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu »** (16 %). Ce sont, en fait, **les groupes directement concernés** - à savoir les foyers avec enfants - qui citent un peu plus cette façon de voir les prestations familiales. Mais même dans ce cas, le taux de citations ne dépasse guère les 20 % : il est de 19 % quand il y a un enfant de moins de

20 ans dans le foyer, et de 20% quand il y en a un de moins de 6 ans. Les chômeurs pensent également, pour 20% d'entre eux, que c'est cet objectif qui est poursuivi. Ceux qui le citent le moins sont les individus les plus âgés (11% seulement pour les plus de 70 ans).

- « **La correction des inégalités** » est évoquée par 14 % des enquêtés. Elle est plus souvent mise en avant par les cadres supérieurs et les diplômés du supérieur (20%), ceux-là même qui hésitaient à parler de « lutte contre la pauvreté ». A l'inverse, seulement 9 % des employés ou des chômeurs pensent que les pouvoirs publics utilisent les prestations familiales à des fins de correction des inégalités.

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

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

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

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

---

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

**Tableau 5**

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

(en %)

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

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

**Tableau 6**

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

-Début 2000-

(en %)

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

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

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

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

Toujours est-il que le transfert spectaculaire qui était intervenu dans les perceptions entre 1996 et 1999 n'est pas remis en cause cette année : alors qu'en 1996, 29 % de la population croyaient que les objectifs visés étaient ceux de lutte contre la pauvreté ou de correction des inégalités, le taux était passé à 49 % en 1999, suite aux nouvelles orientations gouvernementales de 1997-1998. Certes, un certain rééquilibrage s'est opéré depuis l'année dernière : 47 % des Français voient maintenant, dans les objectifs redistributifs, ceux visés par les pouvoirs publics. Mais les objectifs ayant trait à l'aide à la famille et à l'enfant ne représentent au total que 40 % des jugements, contre 59 % en 1996.

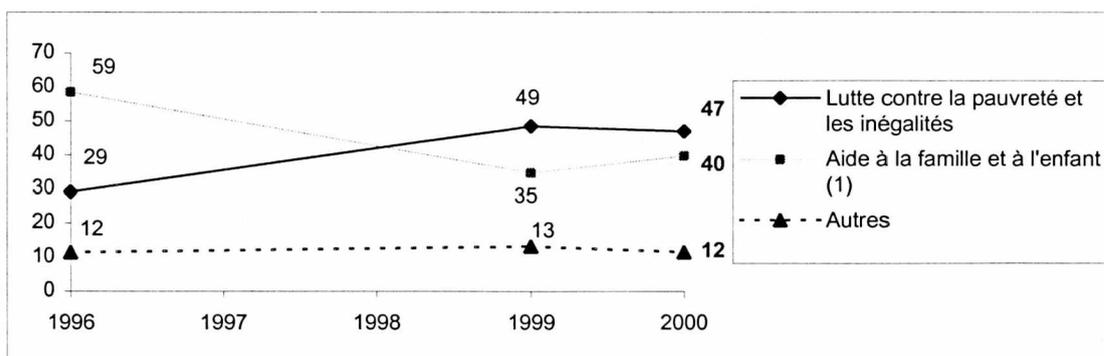
L'écart entre les deux conceptions de la politique familiale s'est cependant sensiblement resserré cette année (Graphique 2).

Graphique 2

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

-Réponses regroupées-

(en %)



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

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

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

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

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

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

*(en %)*

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

*A suivre*

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

*(en %)*

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

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

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

## 1.2 Un jugement mitigé sur la réussite de ces objectifs

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

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

**Tableau 8**  
**A votre avis, est-ce que cet objectif est aujourd'hui atteint...**

*(en %)*

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

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

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

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

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

Tableau 9

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

(Début 2000)

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

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

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

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

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

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

**Tableau 10**  
**Evolution du pourcentage d'individus jugeant certains objectifs « bien » atteints<sup>4</sup>**

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

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

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

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

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

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

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

**Tableau 11**  
**Quel est, pour vous personnellement, le premier objectif**  
**que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent ?**

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

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

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

- **La lutte contre la pauvreté** est particulièrement mise en avant par deux grands groupes de population. D'abord, c'est le choix **des personnes particulièrement défavorisées**, au sein desquelles on trouve les chômeurs, les personnes disposant de moins de 6.000 F par mois ou les non-diplômés (de 40 à 44% de citations). Mais c'est aussi une priorité **des jeunes** : les moins de 25 ans et les étudiants la revendiquent dans 41% des cas. Notons enfin que le choix de la lutte contre la pauvreté est aussi, plutôt, une affaire d'hommes (39%, contre 36% pour les femmes ou 34 % pour les femmes actives).

- **La correction des inégalités** est un peu plus souvent réclamée par les personnes de plus de 70 ans, les retraités et, d'une manière générale, les inactifs (22 à 24%). Les femmes y sont un peu plus sensibles que les hommes (22% contre 19%).
- **L'aide aux familles quel que soit le revenu** recrute, selon les catégories, de 6 à 13% de partisans (6% pour les retraités, 13% pour les personnes dont le foyer accueille au moins un enfant de moins de six ans). En réalité, **dès qu'il y a un enfant dans le foyer**, le taux de citations de cet objectif atteint ou dépasse les 12%.

Deux évolutions particulières sont à noter cette année :

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

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

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

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

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

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

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

	<i>(en %)</i>		
	Début 1999	Début 2000	Evolution 1999-2000
. Homme de moins de 25 ans .....	27	16	- 11
. Cadre supérieur .....	25	16	- 9
. Chômeur.....	24	17	- 7
. Ouvrier .....	24	17	- 7
<b>. Ensemble de la population .....</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>- 3</b>
. 70 ans et plus .....	23	23	+ 1
. Indépendant .....	9	20	+ 11

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

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

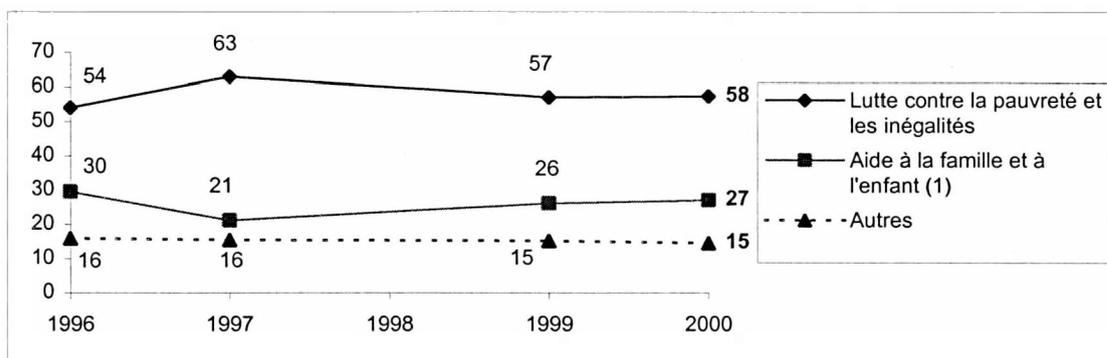
En tout état de cause, comme en témoigne le Graphique 3, dans les souhaits exprimés pour l'avenir, **ce sont les objectifs de redistribution verticale qui dominent nettement**, comme cela a toujours été le cas depuis quatre ans :

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

**Graphique 3**

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

(en %)



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

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

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

**Tableau 14**

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

(en %)

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

*A suivre*

Tableau 14 - suite

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

(en %)

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

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

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

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

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

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

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

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

**Tableau 15**  
**Comparaisons entre objectif principal actuel et objectif futur des prestations familiales**  
 (Début 2000)

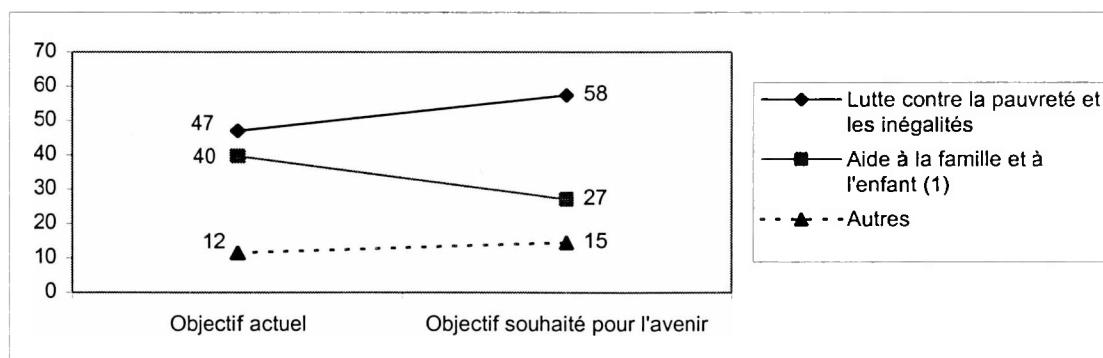
<i>(Classement par ordre décroissant de la 2<sup>ème</sup> colonne)</i>	Objectif actuellement poursuivi par les pouvoirs publics	Objectif souhaité pour l'avenir	Différence
	(A)	(B)	(B) - (A)
. Lutter contre la pauvreté .....	33,2	37,3	+ 4,1
. Corriger les inégalités de revenus .....	13,8	20,2	+ 6,4
.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

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

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

**Graphique 4**  
**Comparaisons entre objectif principal actuel et objectif souhaité pour l'avenir**  
 - Objectifs regroupés -

*(en %)*



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

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

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

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

Ce fort consensus doit pourtant être relativisé par l'évolution intervenue depuis 1997 : près de 70 % des Français pensaient alors que les pouvoirs publics n'en faisaient pas assez. On enregistre donc un recul de six points en trois ans sur cette question<sup>5</sup>.

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

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

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

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

- **L'âge** a un rôle important : chez les jeunes, prévaut davantage (à 73 %) le sentiment d'une certaine insuffisance de l'action publique à l'égard des plus démunis. Au-delà de 60 ans, par contre, plus de 40% des enquêtés s'accordent à dire que les pouvoirs publics font « ce qu'ils doivent ». De fait, les étudiants déplorent l'insuffisance de la prise en charge des plus défavorisés (74%) ; alors que les retraités trouvent l'effort effectué assez adapté (40%).

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

- **L'appartenance socio-culturelle n'est pas sans effet** : les travailleurs indépendants ou les cadres supérieurs osent dire plus que d'autres – même si ce sentiment reste très minoritaire – que les pouvoirs publics en font trop (8 à 9%). A l'inverse, les catégories moyennes – professions intermédiaires, employés ou ouvriers – pensent, plus souvent, que les efforts déployés par les pouvoirs publics sont insuffisants. Quant aux chômeurs, dans presque trois cas sur quatre, ils déplorent l'insuffisance des interventions publiques concernant la précarité.
- Enfin, sur ce sujet, **la perception des prestations familiales se révèle relativement discriminante** : 68 % des allocataires se montrent convaincus de l'insuffisance des actions des pouvoirs publics en faveur des plus démunis, contre 60% des non-allocataires.

Tableau 17

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

*(en %)*

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

*A suivre*

Tableau 17 - suite

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

(en %)

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

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

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

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

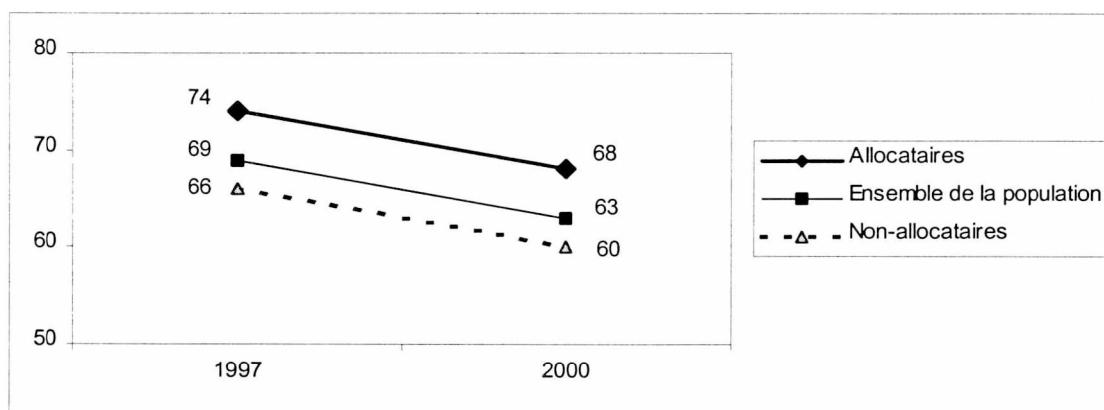
Dans trois groupes, le recul a été un peu plus conséquent :

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

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

**Graphique 5**

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



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

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

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

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

Tableau 18

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

(en %)

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

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

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

## Chapitre II

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

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

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

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

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

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

Tableau 19

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

(en %)

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

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

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

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

également sur-représentée chez les 25-39 ans (l'âge où on a le plus de chance d'avoir un enfant en bas âge) et chez les ouvriers<sup>6</sup>. En revanche, on pouvait s'attendre à un taux de citations élevé chez les femmes actives occupées – qui ont plus de chances d'avoir été confrontées aux problèmes liés à l'accueil de la petite enfance – ; il n'en est rien : 17% seulement des femmes actives évoquent ce sujet (les hommes actifs y sont plus sensibles : 23%).

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

---

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

**Tableau 20**  
**Le type d'aides à augmenter en priorité,**  
**selon différents critères socio-démographiques**

*(en %)*

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

*A suivre*

**Tableau 20 - suite**  
**Le type d'aides à augmenter en priorité,**  
**selon différents critères socio-démographiques**

*(en %)*

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

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

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

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

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

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

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

- Les aides concernant les enfants en bas âge, les enfants au collège ou au lycée et les étudiants sont systématiquement plus citées dès lors qu'il y a, dans le foyer, un enfant dont l'âge coïncide - *grosso modo* - avec la perception potentielle de ces prestations. Pour les enfants en bas âge, une première baisse de citations s'opère après 3 ans et une deuxième césure se fait après 6 ans. Pour les enfants au collège et au lycée, le taux de citations est maximal (23%) lorsqu'on a un enfant de 6 à 16 ans. Enfin, dès les 10 ans de l'enfant, l'intérêt pour les aides servies aux étudiants s'accroît, pour atteindre les 38% dès lors qu'on a à charge un enfant de plus de 16 ans.
- En revanche, les désirs d'augmentation des aides pour les enfants plus grands et non scolarisés (recherche d'emploi ou entrée dans la vie active) ne semblent pas liées à l'âge des enfants présents dans le foyer. On constate même que l'aide pour les jeunes qui débutent dans la vie active – dont l'occurrence progresse un peu avec l'âge des enfants présents dans le foyer – est, par ailleurs, **surtout réclamée par les personnes qui n'ont pas charge d'enfant** (11% pour ceux qui n'ont pas d'enfants, 7% pour les chargés de famille).

**Tableau 21**

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

(en %)

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

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

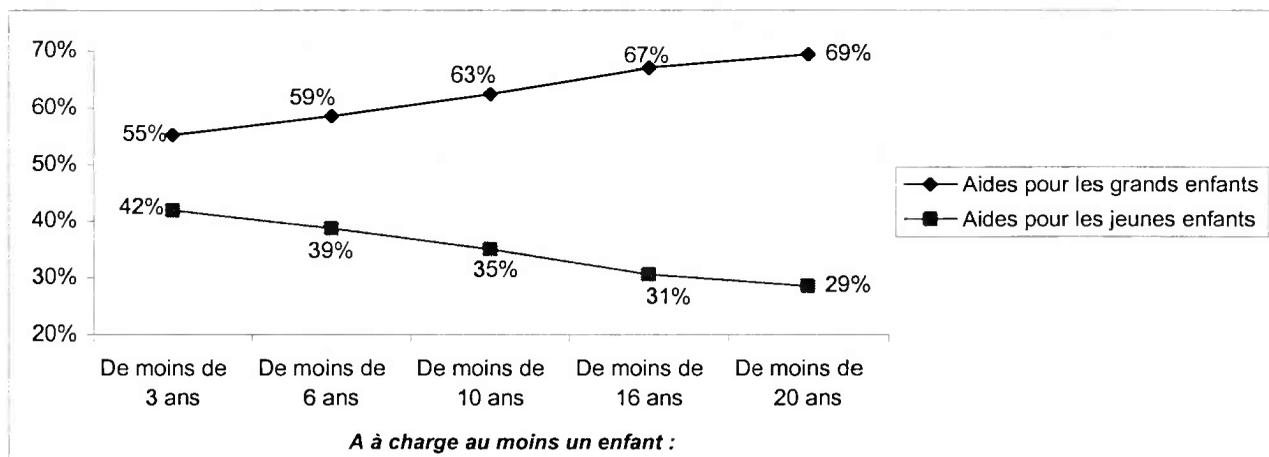
**Exemple de lecture** : 38% des personnes ayant à charge un enfant âgé de 16 à 20 ans privilégient une augmentation des aides à destination des familles ayant un enfant étudiant, contre 24 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

Finalement, deux constats principaux se dégagent de ces résultats :

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

Graphique 6

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



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

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

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

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

Un premier constat se dégage de la comparaison des résultats de 1999 et 2000 : le taux de non-réponses a sérieusement diminué sur cette question. En fait, au début 1999, on avait enregistré un nombre élevé de refus de répondre à quasiment toutes les questions relatives à d'éventuelles diminutions des aides. On avait alors fait l'hypothèse que c'était le redémarrage de la croissance qui avait rendu inacceptable l'idée de réduire les aides sociales au moment où, enfin, « tout redevenait possible »<sup>7</sup>. Depuis, les choses semblent être « rentrées dans l'ordre » : les enquêtés considèrent peut-être maintenant que la situation économique est suffisamment bonne pour que l'on puisse envisager, à nouveau, un redéploiement ou une réduction de certaines aides.

**Tableau 22**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(en %)

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

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

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

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

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

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

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

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

(en %)

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

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

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

- \* **Celles pour lesquelles les demandes d'augmentation sont supérieures aux souhaits de diminution (solde positif).** Ces prestations se caractérisent par le fait qu'elles concernent précisément les aides aux familles **ayant de grands enfants, avant leur entrée dans la vie active** : celles versées aux familles comportant un étudiant (+ 17 points), celles aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée (+ 15 points) et celles servies aux foyers ayant un enfant à la recherche d'un emploi (+ 10 points).
- \* Les soldes négatifs (demandes de diminution supérieures aux demandes d'augmentation) touchent, par opposition, les aides destinées aux foyers ayant un enfant qui débute dans la vie active (- 21 points) et celles versées aux familles ayant un enfant à l'école primaire (- 10 points).

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

**Tableau 25**  
**Aides à augmenter ou à diminuer en priorité : comparaison des réponses**  
(Début 2000)

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

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

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

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

Ces modifications, somme toute légères pour des questions portant sur des choix relatifs, traduisent bien le fait que l'attente principale aujourd'hui en matière d'aides aux familles concerne, chez les allocataires comme chez les non-allocataires, **un renforcement des prestations versées pour les enfants les plus grands**.

## 2.2 - Une nette préférence pour des aides en nature

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

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

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

Tableau 26

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

(en %)

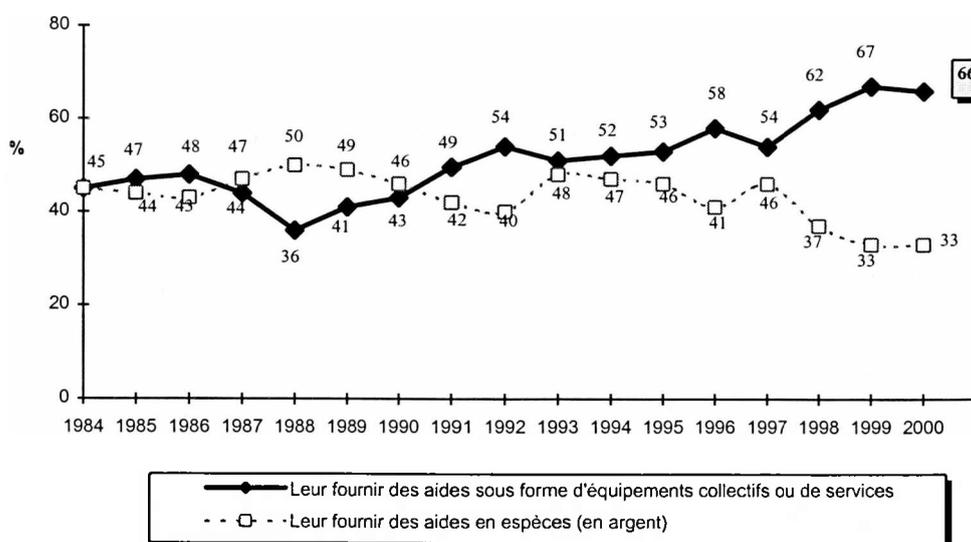
	Ensemble de la population	Dont :			
		Revenus de moins de 6 000 F/mois	Ouvrier	Non-diplômé	A au moins 3 enfants à charge
Leur fournir principalement des aides en espèces (en argent) ....	33	38	39	38	45
Leur fournir principalement des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services (gardes d'enfant,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

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

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

Graphique 7

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



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

Comment expliquer cette forte évolution ?<sup>8</sup>

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

- \* A l'inverse, **les tenants des aides en espèces** (33 % de la population) ont une vision de la pauvreté qui repose moins sur la responsabilité individuelle<sup>9</sup>. Parallèlement, ces personnes pensent moins souvent que la prise en charge de la pauvreté peut déresponsabiliser les bénéficiaires<sup>10</sup>. Enfin, elles sont moins nombreuses à critiquer la complexité du système des prestations familiales et ses éventuels effets indus.

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

- \* **L'accroissement, ces dernières années, des interrogations de la population sur les effets déresponsabilisants des prestations sociales.**
- \* **La montée du sentiment de complexité du système des prestations familiales et de celui d'insuffisance des contrôles des prestataires.**

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

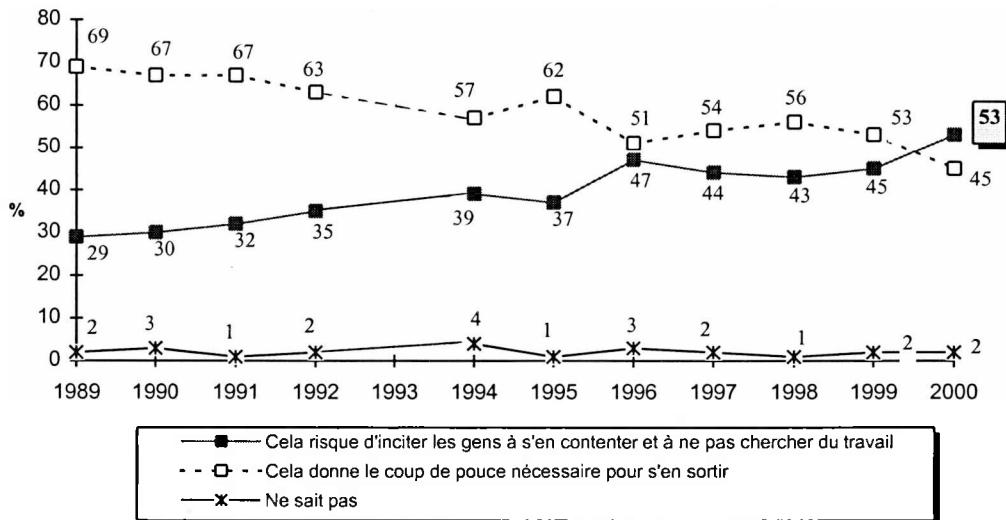
<sup>10</sup> 51 % estiment que le RMI donne « le coup de pouce nécessaire pour s'en sortir » (contre 45 % en moyenne).

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

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

Graphique 8

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



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

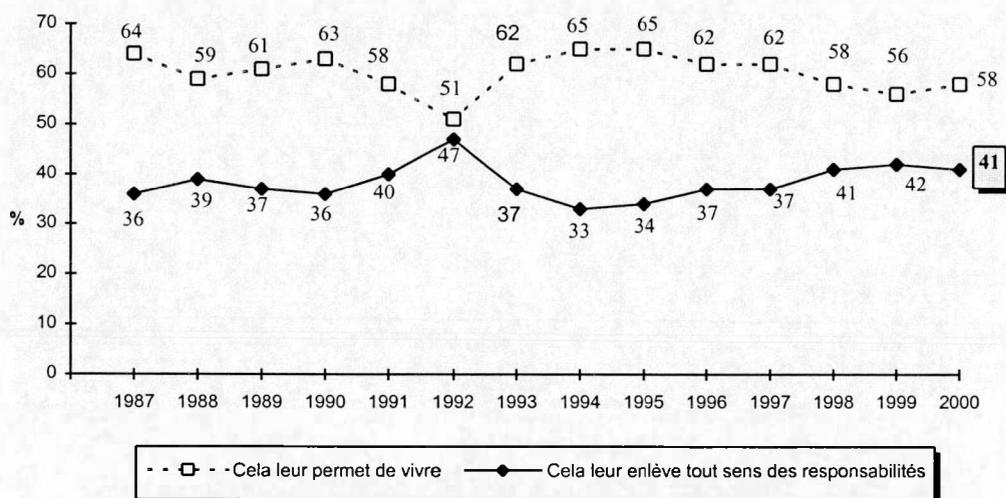
Le plus frappant est que l'accroissement des doutes sur les effets du RMI a touché **tous les groupes sociaux**, avec un systématisme et une force tels que ce mouvement ne peut que susciter de profondes interrogations. Même chez les moins « suspicieux » des Français, **les jeunes**, le taux s'est accru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

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

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

**Graphique 9**

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



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

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

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

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

**Tableau 28**

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

(en %)

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

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

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

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

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

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

*(en %)*

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

*A suivre*

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

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

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

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

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

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

Ce résultat est encore renforcé lorsque l'on cumule l'ensemble des réponses ayant trait aux aides en nature et aux aides que l'on peut qualifier d'aides indirectes, telles que les actions sous forme d'aménagements horaires dans les entreprises ou sous forme de soutien et de conseils : au total, 57 % de la population optent, en premier choix, pour ces types de prestations.

Tableau 30

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

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

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

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

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

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

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

**Tableau 31**

**Les catégories privilégiant davantage les prestations en nature sous forme d'équipements ou de services**  
(1<sup>ère</sup> réponse)

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

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

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

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

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

**Tableau 32**  
**Les catégories privilégiant davantage les prestations en espèces**  
 (1<sup>ère</sup> réponse)

	<i>(en %)</i>
<b>Caractéristiques socio-démographiques</b>	
Chômeur .....	33
Dispose, dans son foyer, de revenus inférieurs à 6.000 F/mois .....	31
Foyer composé de cinq personnes ou plus .....	31
A été au chômage au moins une fois au cours des 10 dernières années .....	30
Francilien .....	30
A un enfant de 16 à 20 ans .....	29
A moins de 25 ans .....	28
Ouvrier .....	28
Etudiant .....	28
Non diplômé .....	28
Allocataire de prestations familiales .....	28
<b>Opinions</b>	
Pense plutôt que la prise en charge, par la collectivité, des familles défavorisées leur permet de vivre .....	29
Pensent que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes.....	27
Pense que le RMI donne aux bénéficiaires le coup de pouce nécessaire pour s'en sortir .....	27
Pense si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est plutôt parce qu'elles n'ont pas eu de chance .....	26
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>23</b>

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

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

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

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

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

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

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

**Tableau 33**  
**Le type d'aides à privilégier en priorité pour mieux aider les familles**  
 (1<sup>ère</sup> réponse)

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

*A suivre*

**Tableau 33 - suite**  
**Le type d'aides à privilégier en priorité pour mieux aider les familles**  
 (1<sup>ère</sup> réponse)

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

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

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

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

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

**Tableau 34**

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

- Evolution du total des deux réponses -

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

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

## Chapitre III

### La complexité du système des prestations familiales

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

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

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

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

### 3.1 Un sentiment dominant de complexité du système

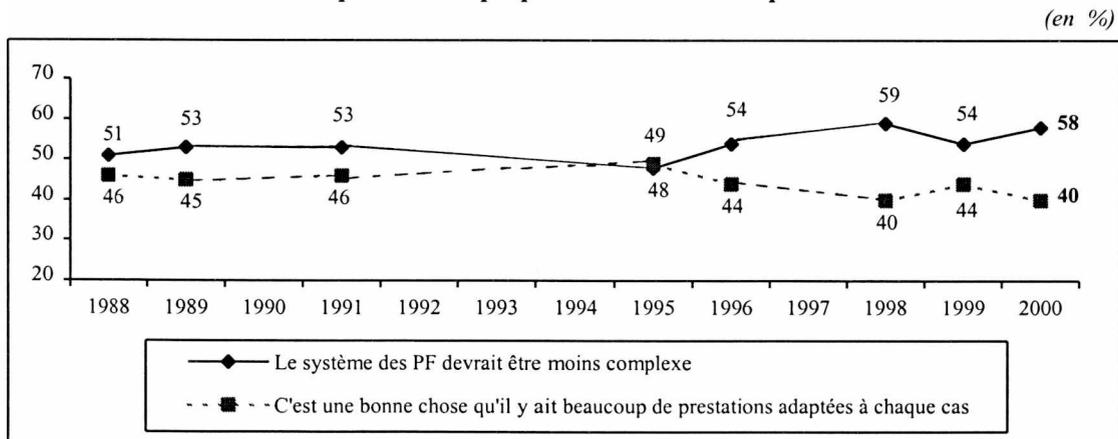
Confrontée à la difficile question de la complexité du système des prestations familiales et à celle de la bonne adaptabilité des aides à chaque situation, la population apparaît moins partagée cette année : le sentiment dominant est que « **le système de prestations familiales devrait être moins complexe**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

**Tableau 35**  
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

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

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

**Graphique 10**  
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?



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

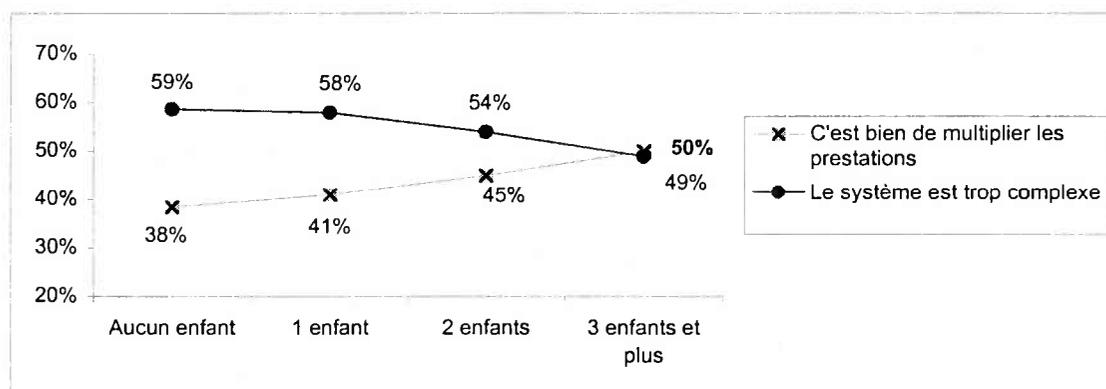
Les allocataires, qui bénéficient eux-mêmes de la pluralité des aides offertes par le système, se déclarent plus souvent satisfaits de la multiplicité des prestations : c'est le cas de 44 % d'entre eux, contre 37 % des non-allocataires (Tableau 36). Mais même chez eux, **une nette majorité (54 %) trouvent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

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

Graphique 11

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

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



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

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

- \* Les plus critiques de la complexité du système actuel sont les travailleurs indépendants (72 %).
- \* Dans la quasi-totalité des autres catégories socio-démographiques, les critiques sont partagées par 55 à 62 % de la population.

- \* Sont un peu plus hésitants, même si leur critique reste majoritaire (à 51-54 %) : les allocataires de prestations familiales, les titulaires de bas revenus, les Franciliens et les femmes au foyer.

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

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

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

**Tableau 36**  
**Les opinions sur la multiplicité des prestations familiales,**  
**selon différents critères socio-démographiques**  
 (Début 2000)

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

*A suivre*

**Tableau 36 - suite**  
**Les opinions sur la multiplicité des prestations familiales,**  
**selon différents critères socio-démographiques**  
 (Début 2000)

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

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

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

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

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

**Tableau 37**  
**Allocataires favorables ou défavorables à la multiplicité des prestations familiales**  
 (Début 2000)  
 -Catégories d'allocataires sur-représentées dans chaque cas-

*(en %)*

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

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

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

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

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

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

- Enfin, ce sentiment de cumul « complexité, déresponsabilisation, insuffisance des contrôles » accroît l'impression, chez ceux qui le partagent, que les objectifs visés par les pouvoirs publics en matière d'aides familiales ne sont pas bien atteints et que les pouvoirs publics en font « trop » pour les plus démunis, démunis qu'on imagine d'ailleurs plus souvent responsables de leur propre situation.

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

**Tableau 38**

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

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

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

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

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

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

Par rapport aux années précédentes, on constate que le nombre d'indécis a ici très fortement reculé (- 12 points), gonflant à la fois -et surtout- le nombre de personnes critiques (taux record de 76%), mais aussi de « satisfaits ». Car 20% des Français ne trouvent pas, cette année, qu'il est difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales. Certes, il est possible que des considérations méthodologiques aient pu exercer ici une certaine influence<sup>11</sup>. Mais, nous allons le voir, la diminution des non-réponses tient surtout au fait que cette année, sur toute une série de sujets critiques à l'égard du système social dans son ensemble, les enquêtés ont plutôt fait choix de se prononcer. L'hésitation qui, il y a encore deux ans, pouvait inciter certains enquêtés à garder silence dans ces domaines (contrôles des prestataires, jugements sur les CAF, suspicion de droits indus...) semble avoir presque disparu : **les Français paraissent plus facilement accepter de formuler des critiques sur ces questions sensibles.**

Tableau 39

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

(en %)

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

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

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

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

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

**Les allocataires se montrent encore plus sévères que les non-allocataires sur la « lisibilité » des calculs des prestations familiales :** 79% évoquent cette difficulté de compréhension (Tableau 40). D'ailleurs, même les non-allocataires, qu'on aurait pu imaginer plus indifférents à ce sujet, pensent à 74 % qu'il est difficile de savoir comment les prestations sont calculées. De même, on critique quasiment autant l'opacité du mode de calcul des prestations que l'on touche une allocation-logement (à 80 %) ou que l'on n'en perçoit pas (77 %).

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

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

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

Tableau 40

« Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales »,  
selon différents critères socio-démographiques  
(Début 2000)

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

A suivre

Tableau 40 - suite

« Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales »,  
selon différents critères socio-démographiques  
(Début 2000)

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

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

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

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

Tableau 41

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

(en %)

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

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

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

Tableau 42

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

(en %)

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

} 76,2      } 71,0      } 80,7  
 } 20,2      } 25,2      } 16,6

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

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

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

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

### 3.3 Une forte critique sur les contrôles de situations des allocataires

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

Tableau 43

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

(en %)

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

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

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

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

**Tableau 44**

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

*(en %)*

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

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

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

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

- Dans aucun groupe, la part des individus « satisfaits » des vérifications faites par les Caisses ne dépasse les 27 %. Le taux est le plus élevé (26 %) chez les chargés de familles nombreuses, c'est-à-dire les personnes ayant au moins trois enfants à charge. Ce qui signifie *a contrario* que, **quelles que soient les catégories, de 69 à 83 % de la population partagent l'idée qu'il y a insuffisance des contrôles des situations individuelles.**
- Ce sont **les catégories moyennes** qui sont, sur ce point, les plus critiques : cela concerne en particulier 82 % des employés, 79 % des diplômés du Bepc et 78-79 % des titulaires de

revenus « intermédiaires ». Mais cela touche aussi les personnes de 25 à 39 ans (81 %) et les travailleurs indépendants (83 %).

- Enfin, le taux est également très élevé chez les bénéficiaires d'une allocation-logement (77 %), d'un minimum social (RMI, API : 74 %) ou chez les chômeurs (80 %). Signe, encore une fois, de l'importance de la diffusion, dans tous les groupes, de l'idée que les contrôles seraient perfectibles.

Tableau 45

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

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

*A suivre*

Tableau 45 - suite

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

(en %)

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

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

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

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

fortement chez les indépendants. Le phénomène de « rattrapage intercatégoriel » est frappant.

**Tableau 46**  
**Les groupes où la critique des contrôles s'est le plus accrue en deux ans**

(en %)

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

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

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

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

- \* Tout d'abord, que le système des prestations familiales est trop complexe et que, faute d'informations suffisantes, il ne permet pas de comprendre clairement les règles d'attribution : 80% de ceux qui jugent le système trop complexe réclament dans le même temps plus de contrôles (+ 4 points par rapport à la moyenne), tout comme 81% de ceux qui estiment peu compréhensible le mode de calcul des aides, et 84 % de ceux qui trouvent que les CAF n'informent pas assez sur les droits.
- \* Ensuite, que les politiques de solidarité envers les plus démunis sont susceptibles de générer des effets pervers, tels une désincitation au travail ou une « déresponsabilisation » des populations concernées. Ainsi, une exigence accrue de contrôles est attendue par 80%

de ceux qui pensent que si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est parce qu'elles n'ont pas fait suffisamment d'efforts pour s'en sortir ; ou encore par 79% de ceux qui craignent que les bénéficiaires du RMI risquent de s'en contenter et de ne pas chercher de travail.

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

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

Tableau 47

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

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

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

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

**Une influence du niveau socio-culturel**

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

En fait, dans **une seule catégorie**, le nombre d'individus repoussant l'idée de droits indus est majoritaire : **48 % des cadres supérieurs** (contre 34 % en moyenne) réfutent cette idée<sup>12</sup>.

**Tableau 48**

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

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

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

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

<sup>12</sup> On trouvera le tableau complet en annexe (Tableau C1).

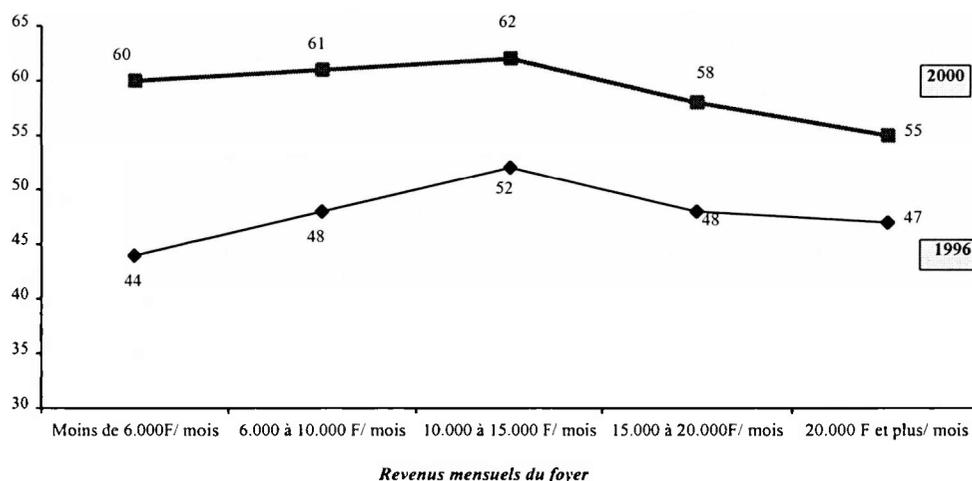
- De 16 points chez les bas revenus, de 13 points chez les ouvriers, de 15 points chez les plus de 60 ans et de 14 points chez les non-diplômés.
- Par contre, il n'a gagné « que » 8 points chez les gens les plus aisés, 10 points chez les cadres supérieurs, les Franciliens ou les diplômés.

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

Graphique 12

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

(en %)



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

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

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

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

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

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

**Tableau 49**

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

(en %)

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

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

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

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

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

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

Tableau 50

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

	Début 1996	Début 2000	Evolution 1996 - 2000 <i>(en %)</i>
. Oui .....	77,1	75,3	- 1,8
. Non .....	22,5	20,6	- 1,9
. Ne sait pas.....	0,4	4,2	
Total.....	100,0	100,0	

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

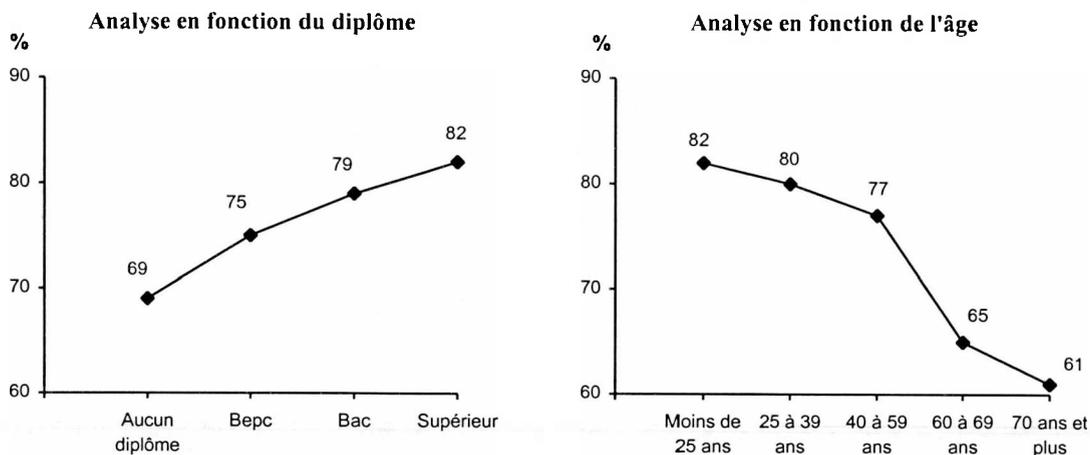
En tout état de cause, que l'on soit allocataire ou pas, les proportions ne changent guère : 74 à 77 % des enquêtés croient à l'existence de bénéficiaires potentiels qui passeraient à côté de leurs droits (Tableau 51).

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

**Graphique 13**

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

(en %)



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

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

**Tableau 51**

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

(en %)

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

*A suivre*

Tableau 51 - suite

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

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

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

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

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

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

- Le pourcentage a reculé dans les groupes où l'on y croyait le plus alors : cadres, jeunes, diplômés et allocataires (83 % y croyaient en 1996, 74 % aujourd'hui).

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

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

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

**Tableau 52**

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

(Début 2000)

(en %)

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

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

### **La méconnaissance du système d'abord**

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

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

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

**Tableau 53**

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

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

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

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

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

Le niveau de diplôme influe sur la raison principale que l'on croit être responsable de la non-perception de prestations familiales (Graphique 14) : plus on est diplômé, plus on met en avant la méconnaissance du système et moins on imagine possible que le non recours soit lié à

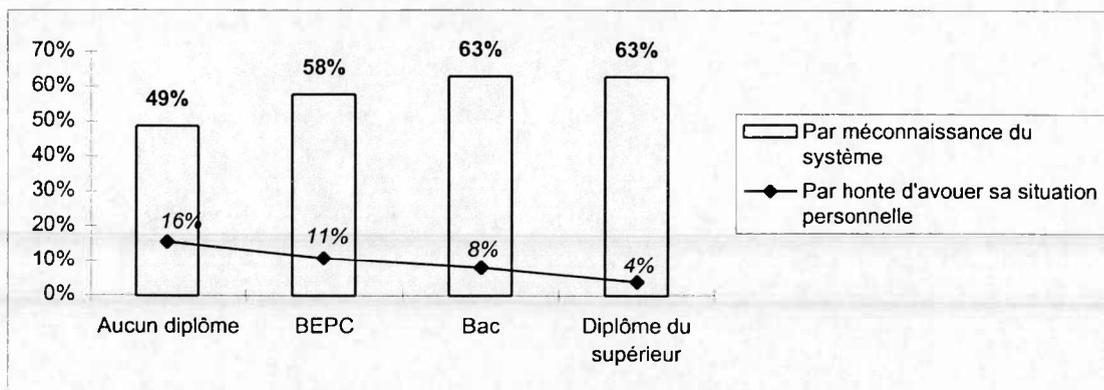
<sup>13</sup> Voir le tableau C2 en annexe.

la honte d'avoir à exposer sa situation personnelle (16% des non-diplômés le croient, contre 4% seulement des diplômés de l'enseignement supérieur).

Graphique 14

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

- Analyse en fonction du niveau de diplôme -



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

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

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

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

<sup>14</sup> Voir tableau C2 en annexe.

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

### 3.5.2 Les informations sur les droits des allocataires sont jugées insuffisantes

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

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

Tableau 54

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

(en %)

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

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

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

**Tableau 55**

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

(en %)

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

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

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

- D'une part, les non-allocataires (+ 13 points en deux ans) et les personnes n'ayant pas d'enfants à charge ont accru sensiblement leurs exigences d'informations (+ 11 points).
- D'autre part, les chargés de familles nombreuses (trois enfants et plus), pourtant un peu plus cléments dans leurs jugements, ont aussi vu leurs attentes d'informations s'accroître (+ 9 points).

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

**Tableau 56**  
**Les CAF n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits**  
 (Début 2000)\*

*(en %)*

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

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

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

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

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

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

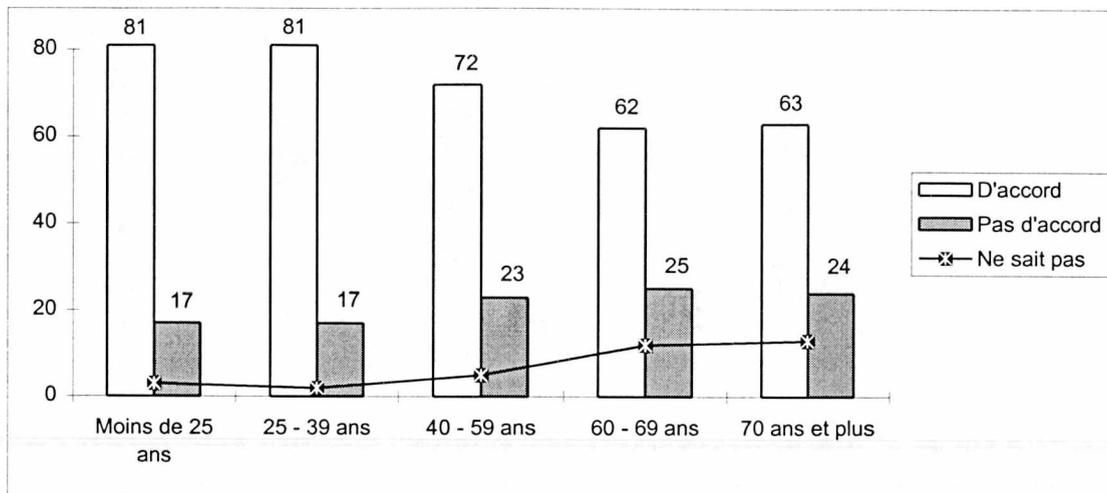
- **Le manque d'informations est plus cruellement ressenti avant 40 ans.** Au-delà de cet âge, on se montre plus clément à l'égard des Caisses et on préfère aussi, un peu plus souvent, ne pas prendre position (Graphique 15).

**Graphique 15**

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

- Analyse en fonction de l'âge -

(en %)



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

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

**Tableau 57**

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

(Début 2000)

(en %)

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

*A suivre*

Tableau 57 - suite

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

(en %)

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

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

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

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

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

- Les retraités (46 % en 1998, 63 % en 2000, + 17 points).
- Les non-diplômés (58 % en 1998, 71 % maintenant, + 13 points).
- Les habitants de communes rurales (+ 13 points en deux ans).
- Les travailleurs indépendants (+ 19 points).

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

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

Tableau 58

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

(en %)

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

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

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

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

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

## Chapitre IV

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

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

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

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

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

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

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

<sup>15</sup> Pour la description de ce groupe, voir le préambule, page 7. L'ensemble des données analysées porte sur un échantillon de 814 allocataires.

<sup>16</sup> L'enquête étant effectuée en décembre-janvier, on recense donc les contacts ayant lieu chaque année entre juillet et décembre.

**Tableau 59**  
**Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois**  
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

	Début 1996	Début 1998	Début 2000 <sup>(1)</sup>	Evolution 1998-2000 <i>(en %)</i>
. A contacté sa CAF au moins une fois .....	<b>49,6</b>	<b>59,6</b>	<b>62,8</b>	<b>+ 3,2</b>
dont : - l'a contacté une seule fois .....	13,1	12,5	13,7	+ 1,2
- l'a contacté au moins deux fois .....	36,5	47,1	49,1	<b>+ 2,0</b>
. N'a pas contacté sa CAF .....	49,2	39,0	36,2	- 2,8
. <i>Ne sait pas, non-réponse</i> .....	1,2	1,4	1,0	- 0,4
<b>Total</b> .....	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

<sup>(1)</sup> Au début 2000, ont en plus été pris en compte les contacts par Minitel ou par Internet

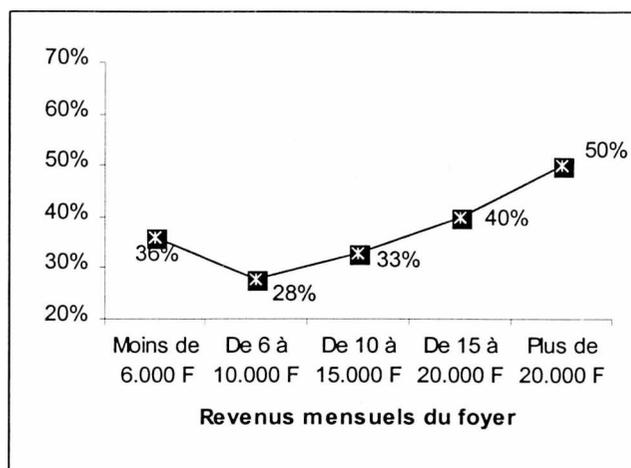
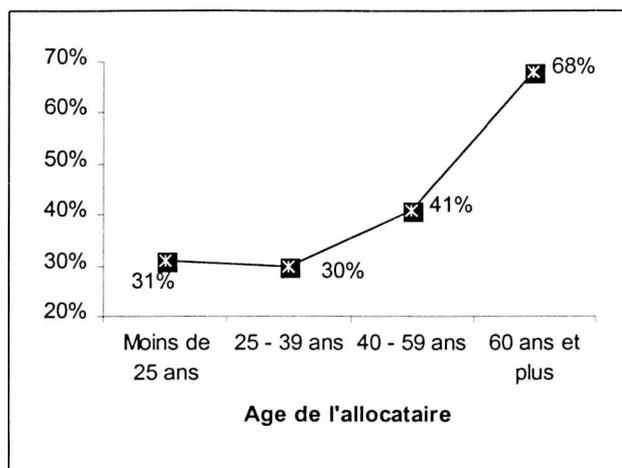
Le taux de contact global (tenant compte de toutes les formes de relations possibles) varie en fonction des caractéristiques socio-démographiques des allocataires. En fait, il dépend de **l'âge** et des **revenus**, comme de la **structure familiale** du foyer de l'allocataire (**statut matrimonial, âge de l'enfant**) :

- **L'âge est un premier facteur déterminant** : avant 40 ans, les contacts sont habituellement beaucoup plus fréquents. Il est vrai que c'est plutôt dans cette période de la vie que les « risques » couverts par la branche famille ont la plus grande probabilité de survenue. Au-delà de 40 ans, puis de 60 ans, les taux de « non-contacts » s'accroissent très vite (Graphique 16).
- **La perception de revenus élevés a plutôt tendance à diminuer la fréquence des contacts** : 50% des personnes disposant, dans leur foyer, de plus de 20.000 F par mois, 53% des cadres supérieurs n'ont eu aucun contact avec leur CAF au cours des six derniers mois. On peut penser que pour des familles disposant d'un certain niveau de revenus, les allocations familiales n'ont pas le caractère vital qu'elles peuvent revêtir pour les plus démunis.

### Graphique 16

#### Les individus n'ayant pas contacté leur CAF dans les six derniers mois, en fonction de l'âge et des revenus

- Champ : allocataires de prestations familiales -



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

On constate aussi que les hommes semblent moins concernés que les femmes par ce type de démarches (44% d'entre eux n'ont eu aucun contact avec leur Caisse, soit 13 points de plus que les femmes). *A contrario*, les femmes au foyer et les chômeurs figurent parmi les groupes qui contactent le plus leur CAF (respectivement 76 % et 74 % de contacts semestriels, contre 63 % en moyenne).

Mais la **structure familiale** joue beaucoup aussi, notamment sur la **multiplication** des contacts :

- Les personnes **non mariées**, qu'elles vivent en concubinage ou qu'elles soient séparées ou divorcées, **se révèlent avoir plus de relations avec leur CAF** : six fois sur dix, les allocataires séparés ou vivant en concubinage se sont rendus au moins deux fois dans leur CAF au cours des six mois précédents (soit 15 points de plus que les allocataires mariés).
- Par ailleurs, **la présence d'un enfant dans le foyer augmente sensiblement la fréquence des contacts, et plus encore lorsque cet enfant est en bas âge** : le taux de multi-contacts atteint les 42 % chez les allocataires qui **n'ont pas** d'enfant à charge ; il passe à 53% pour les parents d'au moins un enfant de moins de 20 ans, 62% pour les parents d'un enfant de moins de 6 ans et 68% pour ceux ayant à charge au moins un enfant de moins de 3 ans (Graphique 17). Par ailleurs, c'est dans le cas d'un **enfant unique** que les contacts sont les plus nombreux (58% de pluri-contacts). Il faut dire que la

perception de prestations familiales pour un enfant seul – hors aide liée à un mode de garde – se fait uniquement sous conditions de ressources, ce qui implique la fourniture d'éléments justificatifs<sup>17</sup>. A partir de l'enfant de rang 2, et la perception « classique » des allocations familiales stricto sensu, le taux de multi-contacts se rapproche de la barre des 50% (Graphique 17).

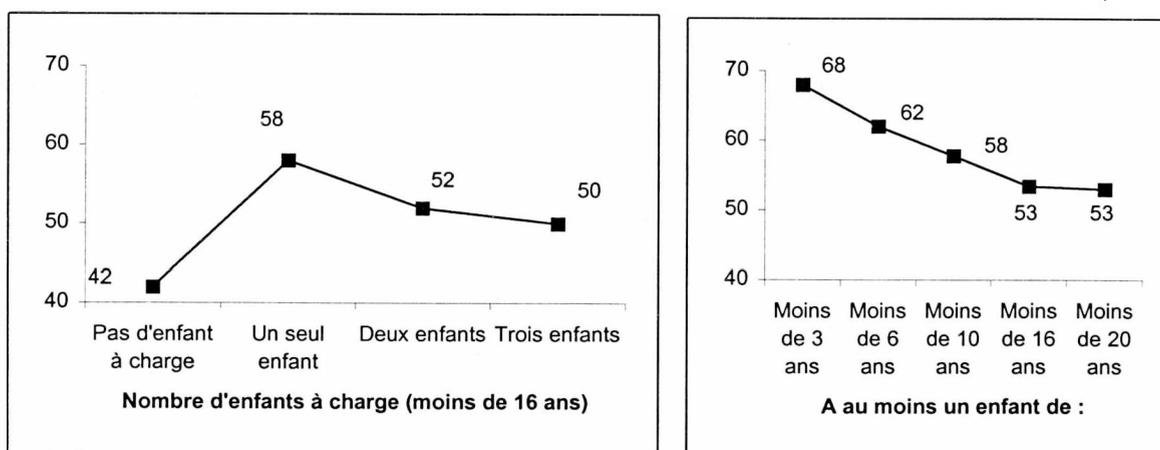
- **Si, de plus, l'enfant est élevé par un seul de ses parents, les relations avec la CAF semblent encore plus fréquentes.** Ainsi, seulement 13% des parents isolés n'ont pas eu de contacts récents avec leur Caisse d'Allocations Familiales, contre 38% des personnes ayant un enfant et vivant en couple.

Graphique 17

Le taux de multi-contacts avec sa CAF au cours des six derniers mois, en fonction du nombre d'enfants à charge et de leur âge

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)



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

Enfin, la perception d'une **allocation-logement**, et plus encore d'un **minimum social** du type Allocation de Parent Isolé ou Revenu Minimum d'Insertion semble aller de pair avec un taux élevé de contacts : cela concerne 69 % des bénéficiaires d'une allocation-logement et, surtout, 81 % des allocataires d'un minimum social (dont 60 % de multi-contacts, Tableau 60).

<sup>17</sup> Citons l'Allocation Pour Jeune Enfant (APJE) sous condition de ressources depuis janvier 1996, l'Allocation de Rentrée Scolaire (ARS) ou l'Allocation de Soutien Familial (ASF).

**Tableau 60**  
**Les contacts avec sa CAF au cours des six derniers mois**  
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

*(en %)*

	A contacté sa CAF au cours des 6 derniers mois ...			Total (yc nsp)
	Au moins deux fois	Une seule fois	Aucune fois	
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>49</b>	<b>14</b>	<b>36</b>	<b>100</b>
<b>Sexe :</b>				
. Homme .....	42	13	<b>44</b>	100
Dont : homme actif .....	40	13	<b>47</b>	100
. Femme .....	<b>54</b>	14	31	100
Dont : femme active .....	<b>57</b>	11	31	100
<b>Age :</b>				
. Moins de 25 ans .....	<b>52</b>	14	31	100
. 25 – 39 ans .....	<b>56</b>	13	30	100
. 40 – 59 ans .....	42	16	<b>41</b>	100
. 60 ans et plus .....	25	7	<b>68</b>	100
<b>Revenus mensuels du foyer :</b>				
. Inférieurs à 6.000 F .....	47	<b>17</b>	36	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F .....	<b>56</b>	15	28	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F .....	51	14	33	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F .....	<b>52</b>	7	<b>40</b>	100
. Supérieurs à 20.000 F .....	38	12	<b>50</b>	100
<b>PCS :</b>				
. Indépendant .....	38	3	<b>60</b>	100
. Cadre supérieur, profession libérale .....	35	12	<b>53</b>	100
. Profession intermédiaire .....	<b>52</b>	15	33	100
. Employé .....	<b>60</b>	11	28	100
. Ouvrier .....	48	15	37	100
. Reste au foyer .....	<b>55</b>	<b>21</b>	23	100
. Retraité .....	22	7	<b>70</b>	100
. Autre inactif (étudiant) .....	43	15	37	100
<b>Situation professionnelle :</b>				
. Actif occupé .....	48	12	<b>40</b>	100
. Inactif .....	45	16	36	100
. Chômeur .....	<b>61</b>	13	24	100
<b>Diplôme :</b>				
. Aucun diplôme, CEP .....	49	11	<b>39</b>	100
. BEPC .....	47	15	36	100
. BAC, niveau bac .....	<b>52</b>	14	33	100
. Diplôme du supérieur .....	51	13	35	100
<b>Statut matrimonial :</b>				
. Célibataire .....	50	16	33	100
. Marié(e) .....	45	14	<b>40</b>	100
. Vit en concubinage .....	<b>62</b>	11	26	100
. Séparé(e), divorcé(e) .....	<b>61</b>	13	26	100
. Veuf(ve) .....	21	14	<b>66</b>	100

*A suivre*

**Tableau 60 - suite**  
**Les contacts avec sa CAF au cours des six derniers mois**  
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

	A contacté sa CAF au cours des 6 derniers mois ...			(en %)
	Au moins deux fois	Une seule fois	Aucune fois	Total (yc nsp)
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>49</b>	<b>14</b>	<b>36</b>	<b>100</b>
<b>Taille d'agglomération de résidence :</b>				
Moins de 2.000 habitants .....	49	13	37	100
2.000 à 20.000 habitants .....	48	13	36	100
20.000 à 100.000 habitants .....	43	<b>22</b>	35	100
100.000 habitants et plus .....	49	14	36	100
Paris et agglomération parisienne .....	<b>58</b>	5	37	100
<b>Perçoit une allocation-logement :</b>				
. Oui .....	<b>54</b>	15	30	100
. Non .....	38	12	<b>49</b>	100
<b>Perçoit un minimum social (API/RMI) :</b>				
. Oui .....	<b>60</b>	<b>21</b>	19	100
. Non .....	48	13	38	100
<b>Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:</b>				
. Oui .....	<b>68</b>	11	20	100
. Non .....	43	15	<b>42</b>	100
<b>Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:</b>				
. Oui .....	<b>62</b>	12	25	100
. Non .....	41	15	<b>43</b>	100
<b>Enfant de moins de 20 ans dans le foyer</b>				
. Oui .....	<b>53</b>	13	34	100
. Non .....	42	16	<b>40</b>	100

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

**Exemple de lecture :** Au sein des allocataires de prestations familiales, 68 % de ceux ayant au moins un enfant de moins de 3 ans ont contacté leur CAF au moins deux fois au cours des six derniers mois, contre 49% de l'ensemble des allocataires en moyenne.

### *Des contacts en progression constante*

Les taux de contacts semestriels entre les allocataires et leur Caisse sont donc passés de 50 % en 1996 à 60 % en 1998, pour atteindre aujourd'hui 63 % (Tableau 59). Même si la croissance s'est ralentie, elle reste significative et cela ne tient pas seulement à la prise en compte supplémentaire, cette année, des contacts par Minitel ou par Internet : **chaque autre type de contact, quel que soit le mode adopté, s'est accru**<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> A vrai dire, on relève que 62 % des allocataires ont contacté leur CAF dans les six derniers mois par courrier, par téléphone ou par déplacement (hors utilisation du Minitel ou d'Internet). Autrement dit, les contacts par Internet ou Minitel sont quasiment tous réalisés par des allocataires ayant, dans la même période, déjà contacté leur CAF par un autre mode.

Ceci étant, l'analyse des modes de contacts et de leur évolution appelle **trois remarques principales** :

- \* D'abord, analysée que sur quatre ans, **la progression des contacts provient surtout de l'accroissement des renouvellements des démarches** : 49 % des allocataires ont contacté au moins deux fois leur CAF dans les six derniers mois (contre 37 % il y a quatre ans).
- \* Ensuite, **ce sont les contacts téléphoniques qui ont été les plus fréquents ces six derniers mois** : 44 % des allocataires ont utilisé le téléphone et 29 % ont même procédé ainsi deux fois ou plus (Tableau 61).

Les déplacements au guichet ont été pratiqués par 35 % des allocataires ; les contacts par courrier, par 34 %. **Les déplacements in situ dépassent donc désormais le courrier dans les modes de contacts entre les CAF et leurs usagers** : l'évolution, repérée en 1998, se confirme cette année. Malgré les contraintes imposées (déplacement, attente...), les usagers préfèrent donc de plus en plus souvent se déplacer<sup>19</sup>. Néanmoins, ces deux types de relations (visite, courrier) sont relativement moins souvent renouvelés que les communications téléphoniques. Remarquons cependant que 18 % des allocataires se sont déplacés au guichet **au moins deux fois** sur les six derniers mois.

Minitel et Internet restent, pour l'heure, très marginaux : 6 % des allocataires ont recours au Minitel et moins de 1 % à Internet.

**Tableau 61**

**Type et fréquence des contacts entre les allocataires et leurs Caisses au cours des six derniers mois (Début 2000)**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF dans les 6 derniers mois	Dont :			N'a pas contacté sa CAF	Total des allocataires (y c nsp)
		Une seule fois	De 2 à 5 fois	Plus de 5 fois		
Par téléphone .....	<b>44,1</b>	15,2	17,7	11,2	<b>55,7</b>	100,0
Par visite au guichet ou dans une permanence ...	<b>35,1</b>	16,9	14,7	3,5	<b>64,5</b>	100,0
Par courrier .....	<b>33,6</b>	15,1	15,2	3,3	<b>66,2</b>	100,0
Par Minitel .....	<b>5,9</b>	3,3	1,8	0,8	<b>94,0</b>	100,0
Par Internet .....	<b>0,6</b>	0,3	0,3	0,0	<b>99,2</b>	100,0

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

<sup>19</sup> Cette évolution mériterait d'être rapprochée de l'augmentation du nombre de points d'accueil ou d'antennes ouverts par les CAF.

- \* Enfin, la croissance intervenue ces quatre dernières années dans les contacts avec les CAF est élevée, mais **elle a été, dans tous les cas, plus forte entre 1996 et 1998** (Tableau 62). Ce sont, de loin, **les déplacements au guichet et les contacts par téléphone qui ont le plus fortement augmenté dans toute la période** (respectivement + 12 et + 10 points au total en quatre ans).

**Tableau 62**  
**L'évolution des contacts avec sa CAF de 1996 à 2000**  
- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Evolution (en %)	
				1996 - 1998	1998 - 2000
<b>A contacté sa CAF au moins une fois dans les six derniers mois :</b>					
. Par téléphone .....	33,9	41,2	44,1	+ 7,3	+ 2,9
. Au guichet .....	23,6	32,5	35,1	+ 8,9	+ 2,6
. Par courrier .....	30,6	33,3	33,6	+ 2,7	+ 0,3

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

***Dans quels groupes l'augmentation des contacts a-t-elle été la plus significative ?***

Entre 1996 et 1998, la hausse des contacts avait été particulièrement sensible chez les allocataires jusque-là peu concernés, c'est-à-dire ceux qu'on pouvait qualifier de « standards » (personnes mariées, foyer de 3 ou 4 personnes, un ou deux enfants à charge, revenus conséquents). La mise sous condition de ressources des allocations familiales, intervenue alors –de façon provisoire-, avait plus particulièrement changé la donne pour ces ménages, en les contraignant notamment à renvoyer une déclaration de ressources<sup>20</sup>, ce qu'ils n'avaient pas eu à faire jusqu'alors.

Entre 1998 et 2000, la tendance à l'augmentation globale des contacts s'est poursuivie, mais à un rythme plus ralenti. En fait, **ce ralentissement relatif tient en partie à un double mouvement : un recul conséquent du nombre de contacts dans quelques groupes peu nombreux ; une accentuation dans d'autres.**

<sup>20</sup> Pour plus d'informations, on se reportera au rapport du CREDOC n°199, avril 1999 : « Opinions sur les Caisses d'Allocations Familiales et sur l'organisation du temps libre des enfants de 6 à 12 ans ».

Examinons ces deux cas ; mais d'abord convient-il de rappeler qu'une partie, légère, de la hausse enregistrée entre 1998 et 2000 s'explique par la prise en compte, cette année, de nouveaux modes de contacts, certes encore émergents (Minitel et Internet), mais dont l'usage a, dans un proche avenir, toutes chances de se répandre. On ne raisonne donc pas strictement, entre 1998 et 2000, à champ constant, sauf si l'on considère, ce qui est assez vraisemblable, qu'il y a un effet de substitution entre ces nouveaux modes de contact et les anciens. En effet, on ne contacte pas sa CAF simplement parce qu'on a une nouvelle opportunité de le faire : on choisit, lorsqu'on a besoin de la contacter, le moyen qui semble le plus accessible ou le plus efficace pour le faire.

- **Quelques groupes d'allocataires, finalement peu nombreux, mais significatifs, semblent donc avoir échappé au phénomène d'intensification des contacts.** Parmi ces exceptions (Tableau 63), citons les travailleurs indépendants (- 16 points du taux de contacts), les cadres supérieurs (- 11 points), les retraités (- 8 points), mais aussi les chômeurs (- 5 points) ou les bénéficiaires d'un minimum social (- 4 points).

Pour certaines de ces catégories, cette baisse des contacts conforte un « éloignement » vis-à-vis de leur Caisse déjà relativement établi (retraités, cadres supérieurs ou travailleurs indépendants, par exemple) ; pour d'autres (chômeurs et bénéficiaires d'un minimum social), elle n'empêche pas une fréquence encore très importante.

D'ailleurs, si les bénéficiaires d'un **minimum social** (API ou RMI) ont diminué leur taux de contact global entre 1998 et 2000, c'est surtout **leur taux de multi-contacts** qui a reculé (- 17 points en ce qui concerne la modalité « deux contacts et plus », Tableau 63).

A l'inverse, les **Franciliens** sont, en 2000, un peu moins nombreux à contacter leur CAF qu'en 1998, mais, lorsqu'il y a contact, c'est plus souvent aujourd'hui un contact qui a besoin d'être **renouvelé** dans le semestre.

**Tableau 63**

**Les groupes où la fréquence des contacts a diminué (d'au moins 3 points) entre 1998 et 2000**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Taux de contacts en 2000	Évolution 1998-2000 du taux de contacts	Dont : évolution du taux de multi-contacts
. Travailleur indépendant .....	41	- 16	- 3
. Cadre supérieur.....	47	- 11	- 12
. Retraité .....	29	- 8	- 6
. Chômeur .....	74	- 5	- 6
. Perçoit l'API ou le RMI .....	81	- 4	- 17
. Réside à Paris et dans son agglomération ....	63	- 3	+ 7
. A au moins trois enfants de moins de 16 ans	63	- 3	- 4
. Ne perçoit pas d'allocation-logement .....	50	- 3	=
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>63</b>	<b>+ 3</b>	<b>+ 2</b>

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

- **A contrario, l'intensification des contacts a été particulièrement vive** dans quelques groupes qui ne correspondent pas vraiment « au profil » de l'allocataire standard (marié, deux enfants). Cela concerne par exemple les célibataires (+ 7 points dans les contacts), les jeunes (+ 12 points), les étudiants (+ 11 points), les foyers de deux personnes au total (+ 18 points). On remarque d'ailleurs que dans ces groupes, c'est surtout le taux de multi-contacts qui s'est accru (Tableau 64).

Mais il n'y a pas eu non plus, comme on aurait pu s'y attendre avec le rétablissement de l'universalité des allocations familiales en janvier 1999, de retour en arrière pour les ménages dits « standards ». Ainsi, pour les ménages allocataires ayant deux enfants à charge, le taux de contacts semestriels s'est accru de 6 points entre 1998 et 2000. Il a aussi augmenté de 6 points dans les foyers disposant de revenus moyens-hauts (15 à 20.000 F/mois) et de 9 points pour les professions intermédiaires.

De plus, un des taux de croissance les plus importants concerne les contacts effectués par les femmes au foyer : + 14 points, dont + 8 points dans les multi-contacts.

**Tableau 64**

**Les groupes où la fréquence des contacts a le plus progressé (au moins 5 points) entre 1998 et 2000**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Taux de contacts en 2000	Evolution 1998-2000 du taux de contacts	Dont : évolution du taux de multi-contacts
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>63</b>	<b>+ 3</b>	<b>+ 2</b>
. Dispose de 15.000 F à 20.000 F par mois.....	59	+ 6	+ 7
. A deux enfants de moins de 16 ans à charge	64	+ 6	+ 4
. Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants .....	65	+ 6	- 8
. Célibataire.....	66	+ 7	+ 5
. Réside dans une agglomération de moins de 2.000 habitants.....	62	+ 7	+ 8
. Profession intermédiaire .....	67	+ 9	+ 7
. Vit en concubinage .....	73	+10	+ 9
. Etudiant .....	58	+11	+ 9
. Moins de 25 ans .....	66	+12	+ 8
. Femme au foyer .....	76	+14	+ 8
. Membre d'un foyer de deux personnes .....	70	+18	+13

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

Examinons maintenant si chaque mode de contact a un « public » précis.

***Le téléphone est de plus en plus adopté par les femmes au foyer et les jeunes parents***

On retrouve, dans les caractéristiques des personnes ayant récemment contacté leur CAF par téléphone, quelques-uns des éléments déjà évoqués<sup>21</sup> : les contacts téléphoniques avec les CAF sont plus importants chez les femmes, particulièrement les femmes au foyer, les chômeurs, les personnes ayant charge d'enfants (surtout un jeune enfant), les concubins, les personnes séparées et divorcées et les individus percevant une allocation-logement ou un minimum social. *A contrario*, un âge avancé ou des revenus importants freinent le recours à cet outil.

Entre 1998 et 2000, les contacts semestriels par téléphone ont crû de 3 points (on est passé de 41 % à 44% d'usagers). Certaines catégories ont, sur la période, connu une progression plus importante encore. C'est le cas, en particulier, des femmes au foyer (+ 13 points) et des parents de jeunes enfants (+ 13 points, Tableau 65). Mais cela a touché aussi les non-diplômés

<sup>21</sup> Voir Tableau D1 en annexe I.

(progression de 9 points) et les personnes vivant en concubinage (+ 19 points). Les bacheliers, quant à eux, confirment leur goût pour ce type de contacts.

*A contrario*, les cadres supérieurs, les travailleurs indépendants et les retraités ont diminué d'au moins 7 points le recours à cette pratique entre 1998 et 2000. Seulement le tiers des cadres supérieurs et des travailleurs indépendants ont donc contacté leur CAF par téléphone dans le semestre écoulé (contre 44 % en moyenne).

**Tableau 65**

**Les contacts téléphoniques : quelques catégories ayant connu les plus fortes évolutions entre 1998 et 2000**  
(en %)

	Pourcentage d'allocataires ayant contacté leur CAF dans les 6 derniers mois par téléphone	Evolution 1998 - 2000
Vit en concubinage .....	58	+ 19
Femme au foyer .....	56	+ 13
A au moins un enfant de moins de trois ans .....	64	+ 13
Non-diplômé .....	43	+ 9
Dispose, dans son foyer, de 6.000 à 10.000 F par mois .....	53	+ 8
Diplômé du Baccalauréat .....	49	+ 7
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>44</b>	<b>+ 3</b>
Travailleur indépendant.....	34	- 7
Retraité.....	15	- 7
Cadre supérieur .....	32	- 9

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

**Exemple de lecture** : 56% des femmes au foyer allocataires de prestations familiales ont contacté leur CAF par téléphone dans les six derniers mois, soit 13 points de plus qu'en 1998.

***Le guichet : une pratique des bas revenus, mais les Parisiens s'y déplacent de plus en plus***

Les allocataires qui se déplacent au guichet de leur Caisse ont un profil un peu différent des partisans du recours au téléphone. Deux points communs cependant : on se déplace plus qu'en moyenne quand on touche un minimum social (API – RMI) et quand on a un jeune enfant à charge.

Mais les usagers du guichet disposent de revenus un peu plus faibles que les partisans du téléphone : 43 % des titulaires de revenus inférieurs à 6.000 F/mois se sont rendus dans leur Caisse dans les six derniers mois<sup>22</sup>. Ce taux diminue ensuite systématiquement avec le

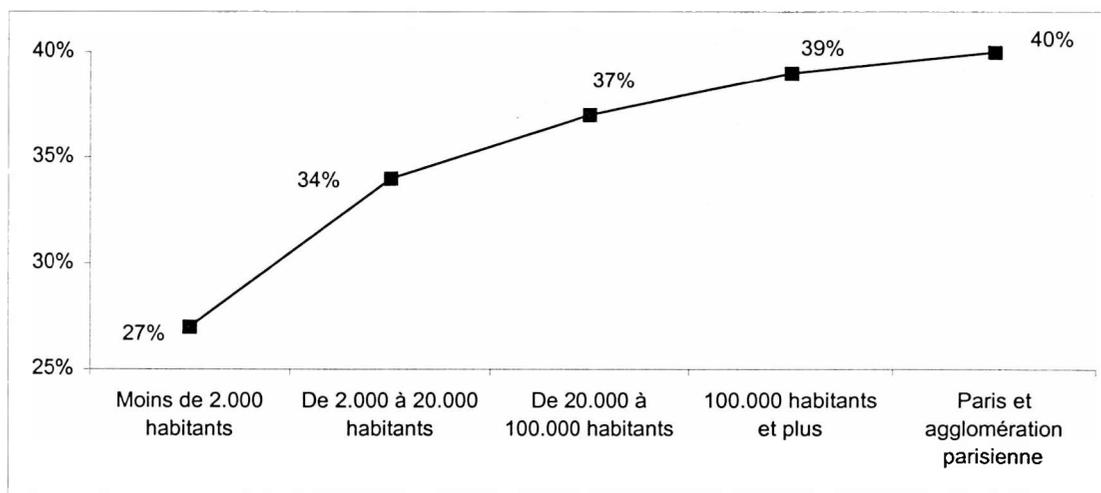
<sup>22</sup> Voir Tableau D2 en annexe.

montant des revenus. De fait, les chômeurs pratiquent avec plus de systématisme le déplacement au guichet (47 %, contre 35 % en moyenne). Par contre, le taux de recours au téléphone est surtout élevé dans les groupes aux revenus moyens.

L'appétence des **plus jeunes** de nos concitoyens (moins de 25 ans) pour le contact direct au guichet est particulièrement élevée : 43% d'entre eux s'y sont rendus dans les six derniers mois (contre 35 % en moyenne).

On constate de plus une influence certaine de **la commune de résidence** : la fréquence des contacts au guichet augmente régulièrement avec la taille de l'agglomération, pour culminer à 40% pour les allocataires résidant dans l'agglomération parisienne. Mais peut-être est-il plus facile pour les urbains de se rendre au guichet.

**Graphique 18**  
**Les contacts au guichet ou dans une permanence,**  
**en fonction de l'agglomération de résidence**  
- Champ : allocataires de prestations familiales -



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

En vérité, ce phénomène d'urbanisation est une des conséquences de l'évolution qui a **marqué la frange la plus favorisée des allocataires** : les Franciliens, mais aussi les personnes diplômées du supérieur ou disposant d'au moins 15.000 F de revenus mensuels, ont fortement augmenté, entre 1998 et 2000, leurs contacts directs avec leur Caisse en se rendant au guichet ou dans une permanence (+ 6 à + 8 points en deux ans, cf. Tableau 66). Cependant, Franciliens exceptés, la fréquentation des guichets des CAF reste encore aujourd'hui, pour ces groupes plutôt privilégiés, sensiblement inférieure à la moyenne, même si elle a indéniablement augmenté ces deux dernières années.

On peut néanmoins s'interroger sur le caractère conjoncturel de cette évolution. En particulier, la mise en place du système CRISTAL, en région parisienne, s'est accompagnée d'un certain nombre de difficultés qui ont peut-être occasionné, pour les usagers, des déplacements exceptionnels au guichet.

A contrario, les catégories les plus défavorisées – particulièrement habituées aux contacts au guichet (chômeurs ou bénéficiaires du RMI ou de l'API) – ont quelque peu espacé leurs déplacements.

**Tableau 66**

**Les contacts au guichet : quelques catégories ayant connu les plus fortes évolutions entre 1998 et 2000**  
(en %)

	Pourcentage d'allocataires s'étant rendus au guichet de leur CAF ces 6 derniers mois	Evolution 1998 - 2000
Femme au foyer .....	42	+ 8
Francilien .....	40	+ 8
Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois.....	26	+ 8
Dispose, dans son foyer, de 15.000 à 20.000 F par mois .....	30	+ 7
Profession intermédiaire.....	29	+ 7
Diplômé de l'enseignement supérieur .....	30	+ 6
Vit en concubinage.....	43	+ 6
A au moins un enfant de moins de six ans .....	41	+ 5
Réside dans une commune de moins de 2.000 habitants .....	27	+ 5
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>35</b>	<b>+ 3</b>
Retraité .....	16	- 3
Chômeur.....	47	- 4
Perçoit un minimum social (API, RMI).....	56	- 7
Travailleur indépendant.....	16	- 9

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

**Exemple de lecture** : 42% des femmes au foyer allocataires de prestations familiales ont contacté leur CAF en se rendant au guichet ou dans une permanence dans les six derniers mois, soit 8 points de plus qu'en 1998.

***Ecrire à sa CAF : une pratique plus répandue chez les diplômés***

Pour écrire à sa CAF, il faut, certes, en avoir besoin, mais aussi probablement en être « capable ». C'est peut-être pourquoi le profil-type de l'allocataire concerné est ici moins net. En effet, à côté des catégories habituées des contacts avec les CAF (chômeurs, concubins, femmes, personnes ayant un enfant en bas âge ou un enfant unique), on trouve d'autres catégories pour qui la rédaction d'un courrier de réclamation ou de demande de

renseignements ne pose pas de problème particulier : diplômés ou individus relevant du secteur tertiaire (profession intermédiaire, employés).

En l'occurrence, le taux de contacts par courrier est le plus élevé chez les professions intermédiaires (48 %, contre 34 % en moyenne), les diplômés du supérieur (43 %) et les parents de jeune enfant (47 %) <sup>23</sup>.

Certaines catégories ont réduit leurs contacts par écrit avec leur CAF entre 1998 et 2000 ; au premier rang, citons les personnes bénéficiaires de l'API ou du RMI (- 17 points), les cadres supérieurs, les travailleurs indépendants et les chômeurs (- 7 à - 14 points). En revanche, les plus jeunes de nos concitoyens, les étudiants ou les personnes sans enfants ont renforcé cette pratique. De même, les diplômés du Baccalauréat écrivent, en 2000, presque aussi souvent à leur CAF que les diplômés de l'enseignement supérieur (42%, + 7 points en deux ans).

**Tableau 67**

**Les contacts par courrier : quelques catégories ayant connu les plus fortes évolutions entre 1998 et 2000**  
(en %)

	Pourcentage d'allocataires ayant écrit à leur CAF ces 6 derniers mois	Evolution 1998 - 2000
Etudiant .....	29	+ 12
Diplômé du Baccalauréat.....	42	+ 7
Moins de 25 ans.....	31	+ 5
N'a aucun enfant à charge .....	30	+ 5
<b>Ensemble des allocataires.....</b>	<b>34</b>	<b>=</b>
Retraité .....	13	- 5
Réside dans une agglomération de 2.000 à 20.000 habitants.....	36	- 5
Dispose, dans son foyer, de 6.000 à 10.000 F par mois.....	38	- 7
Chômeur .....	41	- 7
Cadre supérieur.....	32	- 12
Travailleur indépendant.....	16	- 14
Perçoit un minimum social (API, RMI).....	32	- 17

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

**Exemple de lecture :** 42% des allocataires de prestations familiales diplômés du baccalauréat ont contacté leur CAF par écrit au cours des six derniers mois, soit 7 points de plus qu'en 1998.

<sup>23</sup> Voir tableau D3 en annexe.

**Internet et minitel : un usage encore limité, qui vient en appui des modes de contact plus « traditionnels »**

Enfin, moins de 6% des allocataires ont eu, dans les 6 derniers mois, recours au Minitel pour entrer en contact avec leur CAF, et moins de 1% ont eu recours à Internet.

Le recours au Minitel est **l'apanage des allocataires les plus favorisés** : cette utilisation concerne 13% des diplômés de l'enseignement supérieur ou des individus qui disposent mensuellement de plus de 20.000 F, ou encore 16% des cadres supérieurs. Les effectifs sont trop faibles pour que l'on puisse caractériser les usagers de l'Internet.

Ces nouveaux modes de communication n'ont cependant pas encore vocation à se substituer aux plus anciens ; ils viennent, pour l'heure, en complément. Ainsi, la majorité des utilisateurs de l'Internet ou du Minitel ont déjà, par les voix plus courantes – téléphone, courrier ou déplacement au guichet – pris contact au moins deux fois avec leur CAF dans les six mois écoulés (Tableau 68).

**Tableau 68**

**Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois par les moyens « traditionnels » <sup>(1)</sup>**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Début 2000	Dont :	
		A contacté sa CAF par Minitel	A contacté sa CAF par Internet
. A contacté sa CAF au moins une fois .....	62	<b>83</b>	<b>100</b>
dont : - l'a contacté une seule fois .....	14	15	0
- l'a contacté au moins deux fois .....	48	<b>67</b>	<b>100</b>
. N'a pas contacté sa CAF .....	37	15	0
. <i>Ne sait pas, non-réponse</i> .....	1	2	0
<b>Total</b> .....	100	100	100

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

(1) Par moyen « traditionnel », on entend téléphone, courrier et déplacement au guichet.

**Exemple de lecture** : Parmi les allocataires ayant contacté leur CAF par Minitel, 83 % l'ont aussi contactée par des moyens traditionnels (dont 67 % au moins deux fois).

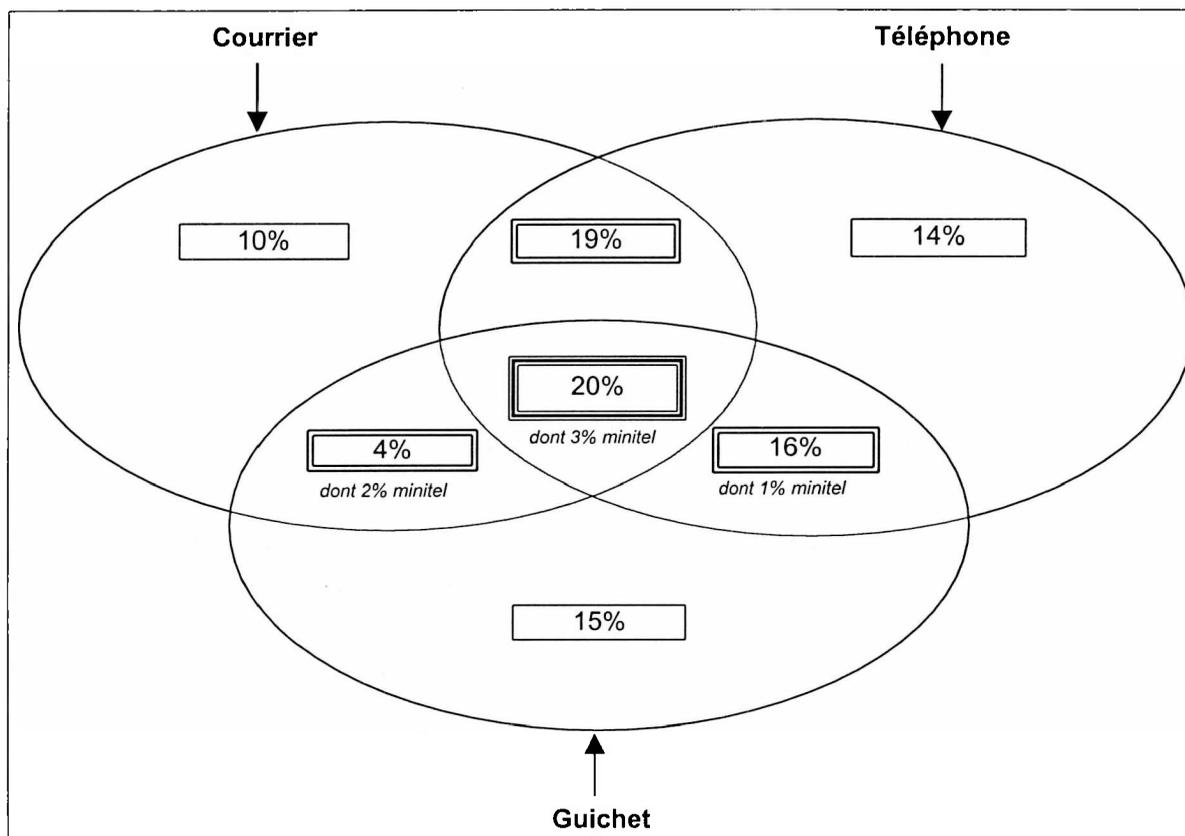
Mais la complémentarité des types de contacts existe tout autant pour les moyens plus traditionnels. Cette complémentarité globale apparaît au Graphique 19 : ainsi, sur 100 allocataires ayant contacté leur CAF dans les six derniers mois, 20 l'ont fait par les trois

**moyens traditionnels à leur disposition**, et près de 40% ont eu recours à deux de ces modes de contact à la fois. A peu près autant se sont contentés d'un seul mode de contact.

**Graphique 19**

**La complémentarité des différents modes de contact**

- Champ : allocataires ayant contacté au moins une fois leur CAF, soit 62% de l'ensemble -



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

**Exemple de lecture** : Parmi les allocataires ayant contacté leur CAF dans les six derniers mois, 16% ont eu recours aux deux modes de contact traditionnels que sont le déplacement au guichet et le téléphone. 20% ont eu recours à la fois au téléphone, au courrier et se sont rendus sur place. Enfin, 3% ont à la fois eu recours au téléphone, au minitel, au courrier et se sont rendus sur place.

Donnons, pour finir, quelques-unes des caractéristiques principales de chacun des groupes ainsi mis en évidence :

- Parmi les allocataires ayant eu recours à la fois, dans les 6 derniers mois, aux **trois principaux modes de contact**, on recense 22% de chômeurs (+ 6 points par rapport à l'ensemble des allocataires) et 17% d'habitants de Paris et son agglomération (+ 5 points). Dans 84% des cas, ils perçoivent une allocation-logement (15 points de plus que chez l'ensemble des allocataires).

- Les prestataires qui ont eu recours au courrier **et** au téléphone, mais ne se sont pas déplacés, sont plutôt des actifs occupés (60%, + 7 points). Ils sont plutôt plus diplômés que la moyenne des allocataires (la moitié ont au moins le Bac, soit 17 points de plus). Dans 31% des cas, ils résident dans une petite commune rurale (+ 5 points). Dans 66% des cas, ils ont un ou deux enfants à charge (+ 17 points). La féminisation de ce groupe est importante (66%, + 6 points).
- Les allocataires qui ont à la fois téléphoné **et** se sont rendus sur place sont plus jeunes (23% ont moins de 25 ans, + 5 points), disposent de revenus plus faibles (59% disposent de moins de 10.000 F par mois dans leur foyer, soit 14 points de plus que pour l'ensemble des allocataires) et sont moins diplômés (un tiers de non-diplômés, soit 10 points de plus). Dans 36% des cas, il s'agit de parents de jeunes enfants (+ 10 points). Enfin, 16% des allocataires de ce groupe touchent le RMI ou l'API (contre 7% en moyenne).
- Les prestataires qui se sont rendus sur place, à l'exclusion des deux autres modes de contact traditionnels, ont une certaine propension à se recruter dans la frange la plus défavorisée des allocataires : on y recense 29% d'ouvriers (+ 7 points), 23% de chômeurs (+ 7 points), 31% d'individus disposant de moins de 6.000 F par mois (+ 9 points). On y constate aussi une sur-représentation des personnes résidant en agglomération de moyenne ou grande importance : 61% résident dans des communes de 20.000 habitants ou plus (contre 45% pour l'ensemble des allocataires). Enfin, ces individus ont moins souvent charge d'enfants (45% n'ont aucun enfant, + 8 points). La perception d'un minimum social concerne 11% d'entre eux.
- Les utilisateurs exclusifs du téléphone, quant à eux, sont tout autant concernés par la perception de l'API ou du RMI (11%), mais se recrutent plus volontiers dans les communes rurales (34%, + 8 points). Ils sont plus souvent mariés (53%, + 6 points) et sont chargés de famille (74% ont au moins un enfant de moins de 16 ans, soit 11 points de plus que chez l'ensemble des allocataires).

## 4.2 Une nette majorité d'allocataires sont satisfaits des services rendus par leur CAF

Les allocataires se montrent **majoritairement satisfaits des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales** : c'est le cas de 71 % d'entre eux. 20 % s'en déclarent même « très » satisfaits (Tableau 69).

**Tableau 69**

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

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Evolution 1998-2000
Très satisfait .....	17,7	19,9	19,7	20,3	+ 0,6
Assez satisfait .....	47,9	49,6	47,8	51,0	+ 3,2
Peu satisfait .....	15,9	12,7	15,1	16,5	+ 1,4
Pas du tout satisfait .....	9,8	8,1	12,3	10,6	- 1,7
Ne sait pas .....	8,6	9,7	5,1	1,6	
<b>Total .....</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

Une double évolution est apparue ces deux dernières années :

- D'une part, **le nombre d'allocataires « satisfaits » s'est accru (+ 4 points)**. Ce mouvement est venu plus que compenser la baisse qui était intervenue en 1998 (Tableau 69).
- D'autre part, le nombre de prestataires ne se prononçant pas a continué à baisser. Cette évolution était, en effet, apparue dès 1998 ; elle s'est poursuivie depuis.

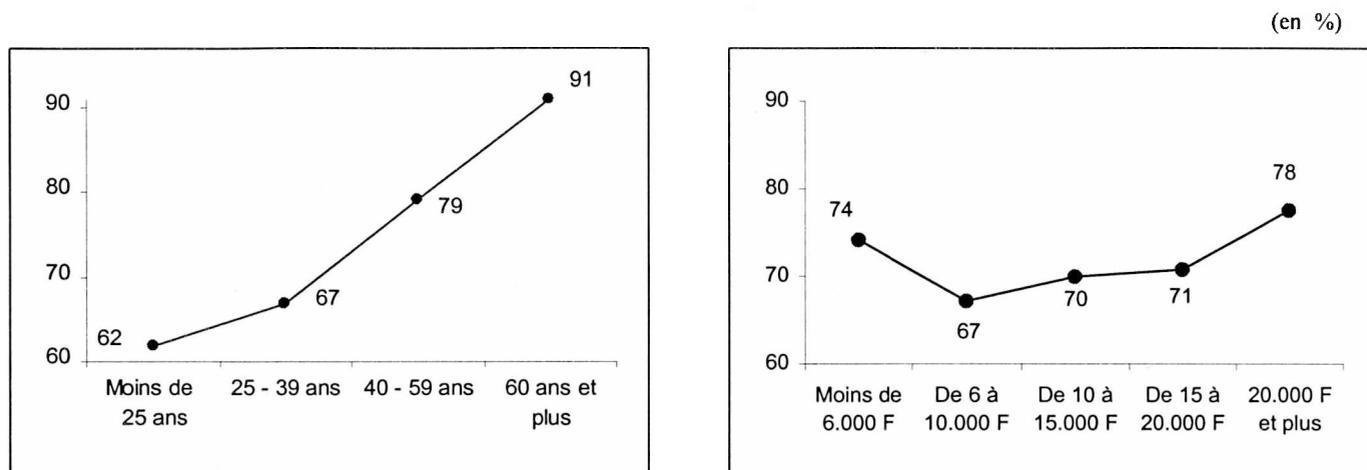
Il reste que le nombre de « mécontents » n'a pas bougé : 27 % des allocataires ne sont pas satisfaits de leur CAF.

Les caractéristiques socio-démographiques des allocataires ne sont pas sans influence sur la satisfaction exprimée. On constate notamment que le contentement éprouvé croît régulièrement avec l'âge et qu'il est plus élevé **aux deux extrémités de la distribution des revenus** (Graphique 20).

Graphique 20

La satisfaction vis-à-vis des services rendus par les CAF en fonction de l'âge et des revenus mensuels

- Champ : allocataires de prestations familiales -



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

Les retraités et les femmes au foyer sont satisfaits à plus de 80% des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales, alors que le taux d'insatisfaction atteint ou dépasse le tiers des membres des catégories de travailleurs indépendants, d'ouvriers, d'étudiants ou de chômeurs (Tableau 70).

La structure familiale joue également un rôle puisque les célibataires et les concubins sont nettement moins satisfaits (62%) que les personnes mariées (74%). La présence dans le foyer d'un jeune enfant a tendance à faire légèrement croître l'insatisfaction. Mais il n'y a vraiment de variations selon la taille de la famille (le taux de satisfaction passe de 70 % quand l'allocataire n'a pas d'enfants à 73 % quand il en a trois ou plus).

Enfin, **percevoir le RMI ou l'API contribue à l'expression d'un mécontentement un peu plus fort qu'en moyenne** : 30 % des bénéficiaires de ces prestations sont « insatisfaits » de leur Caisse. Toucher ces allocations est certainement révélateur d'une situation personnelle difficile, et de contraintes particulières qui conduisent peut-être à une exigence plus aigüe envers l'organisme payeur.

Tableau 70

Etes-vous satisfait des services rendus par votre CAF ?

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Oui	Non	Ne sait pas	Total
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>71</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>Sexe :</b>				
. Homme .....	69	29	2	100
Dont : homme actif .....	69	29	2	100
. Femme .....	73	26	1	100
Dont : femme active .....	69	30	1	100
<b>Age :</b>				
. Moins de 25 ans .....	62	33	5	100
. 25 - 39 ans .....	67	32	1	100
. 40 - 59 ans .....	79	19	1	100
. 60 ans et plus .....	91	9	0	100
<b>Revenus mensuels du foyer :</b>				
. Inférieurs à 6.000 F .....	74	26	0	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F .....	67	32	1	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F .....	70	29	1	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F .....	71	27	2	100
. Supérieurs à 20.000 F .....	78	18	5	100
<b>PCS :</b>				
. Indépendant .....	66	34	0	100
. Cadre supérieur, profession libérale .....	73	27	0	100
. Profession intermédiaire .....	71	25	4	100
. Employé .....	69	29	2	100
. Ouvrier .....	67	33	1	100
. Reste au foyer .....	81	19	0	100
. Retraité .....	90	10	0	100
. Autre inactif (étudiant) .....	57	36	7	100
<b>Situation professionnelle :</b>				
. Actif occupé .....	69	29	2	100
. Inactif .....	79	20	1	100
. Chômeur .....	63	34	3	100
<b>Diplôme :</b>				
. Aucun diplôme, CEP .....	77	22	1	100
. BEPC .....	69	30	2	100
. BAC, niveau bac .....	67	29	4	100
. Diplôme du supérieur .....	74	25	1	100
<b>Statut matrimonial :</b>				
. Célibataire .....	62	33	4	100
. Marié(e) .....	74	24	1	100
. Vit en concubinage .....	62	37	1	100
. Séparé(e), divorcé(e) .....	77	23	0	100
. Veuf(ve) .....	91	9	0	100

A suivre

Tableau 70 - suite

**Etes-vous satisfait des services rendus par votre CAF ?**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Oui	Non	Ne sait pas	Total
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>71</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>Taille d'agglomération de résidence :</b>				
Moins de 2.000 habitants .....	70	29	1	100
2.000 à 20.000 habitants .....	73	27	0	100
20.000 à 100.000 habitants .....	75	21	4	100
100.000 habitants et plus .....	71	26	2	100
Paris et agglomération parisienne .....	67	31	2	100
<b>Perçoit une allocation-logement:</b>				
. Oui .....	72	27	1	100
. Non .....	71	27	2	100
<b>Perçoit un minimum social (API/RMI) :</b>				
. Oui .....	70	30	0	100
. Non .....	71	27	2	100
<b>Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:</b>				
. Oui .....	70	30	0	100
. Non .....	72	26	2	100
<b>Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:</b>				
. Oui .....	69	30	1	100
. Non .....	73	25	2	100
<b>Nombre d'enfants de moins de 16 ans dans le foyer :</b>				
. Aucun .....	70	28	3	100
. Un .....	71	29	0	100
. Deux .....	72	26	2	100
. Trois et plus .....	73	25	2	100

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

**Exemple de lecture :** Au sein des allocataires de prestations familiales, 73% des personnes ayant à charge au moins trois enfants de moins de 16 ans se déclarent satisfaites des services rendus par leur Caisse, contre 71% de l'ensemble des allocataires en moyenne.

**La satisfaction a progressé chez les jeunes, les gens âgés et les bénéficiaires d'un minimum social**

En deux ans, les évolutions intervenues en matière de satisfaction globale ont été très contrastées :

- \* **D'un côté, la satisfaction a beaucoup progressé chez les retraités et les jeunes, les Franciliens et les titulaires de revenus moyens (Tableau 71).**

Ainsi, la satisfaction a gagné 15 points chez les plus de 60 ans, 9 points chez les moins de 25 ans, 7 points dans l'agglomération parisienne et chez les titulaires de revenus compris entre 10.000 et 15.000 F mensuels.

En fait, cet accroissement du contentement global vis-à-vis des CAF semble avoir touché surtout les inactifs (retraités, femmes au foyer), à l'exclusion des étudiants. Mais il a aussi affecté **les titulaires d'un minimum social (+ 10 points)** et les allocataires ayant un seul enfant à charge (+ 7 points), **c'est-à-dire deux des groupes qui contactent le plus leur Caisse.**

Tableau 71

**Les catégories dans lesquelles la proportion d'allocataires satisfaits a le plus progressé en deux ans**  
(en %)

	Satisfaction exprimée en 2000	Evolution 1998 - 2000
60 ans et plus .....	91	+ 15
Retraité .....	90	+ 13
Bénéficiaire du RMI ou de l'API .....	70	+ 10
Moins de 25 ans.....	62	+ 9
Dispose, dans son foyer, de 10.000 à 15.000 F par mois .....	70	+ 9
Reste au foyer .....	81	+ 9
Réside à Paris ou dans son agglomération.....	67	+ 7
A un seul enfant à charge (de moins de 16 ans) .....	71	+ 7
<b>Ensemble des allocataires.....</b>	<b>71</b>	<b>+ 4</b>

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

**Exemple de lecture** : en 2000, 70% des allocataires bénéficiaires du RMI ou de l'API sont satisfaits des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales, soit 10 points de plus qu'en 1998.

- \* **D'autre part, l'insatisfaction s'est amplifiée chez les étudiants, les travailleurs indépendants, les gens aisés, les chargés de familles nombreuses et les personnes vivant en concubinage (Tableau 72).** Mais même dans ces groupes, le mécontentement reste, faut-il le rappeler, largement minoritaire : il ne concerne jamais plus d'un tiers d'entre eux, sauf les étudiants (36 %) et les personnes vivant en concubinage (37 %).

**Tableau 72**

**Les catégories dans lesquelles la proportion d'allocataires insatisfaits a le plus progressé en deux ans**  
(en %)

	Insatisfaction exprimée en 2000	Evolution 1998 - 2000
Etudiant .....	36	+ 15
Travailleur indépendant .....	34	+ 11
Dispose, dans son foyer, de 15.000 à 20.000 F par mois.....	27	+ 8
Vit en concubinage .....	37	+ 7
A trois enfants ou plus à charge (moins de 16 ans) .....	25	+ 7
Cadre supérieur .....	27	+ 6
Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois .....	18	+ 3
<b>Ensemble des allocataires.....</b>	<b>27</b>	<b>=</b>

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

**Exemple de lecture** : en 2000, 36% des allocataires étudiants ne sont pas satisfaits des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales, soit 15 points de plus qu'en 1998.

***La satisfaction est liée à la fréquence des contacts avec sa CAF, mais moins qu'il y a deux ans***

En fait, on constate que les allocataires ayant contacté récemment leur CAF sont plus critiques qu'en moyenne : 30 % marquent leur insatisfaction (contre 27 % en moyenne et 22 % chez ceux qui n'ont eu aucun contact avec leur CAF dans les six derniers mois). Cet effet existait déjà en 1998, mais **il s'est beaucoup atténué, signe qu'il y a probablement eu, dans la période, amélioration ressentie dans les procédures de contact** : le taux d'insatisfaction des personnes ayant récemment contacté leur Caisse a reculé de 5 points (Tableau 73). En contrepartie, **l'insatisfaction a augmenté (+ 7 points) chez les individus n'ayant pas eu de relations récentes avec leur CAF.**

**Tableau 73**

**La satisfaction globale vis-à-vis de sa CAF\***  
 - Champ : Allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont :	
		A contacté au moins une fois sa CAF <sup>(1)</sup>	N'a pas contacté sa CAF <sup>(1)</sup>
. Satisfait .....	71 (+ 4)	70 (+ 6)	75 (+ 1)
. Pas satisfait .....	27 (=)	30 (- 5)	22 (+ 7)
Total (y c nsp) .....	100	100	100

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

(1) Il s'agit des contacts effectués dans les 6 derniers mois.

\* Entre parenthèses, figure l'évolution 1998-2000

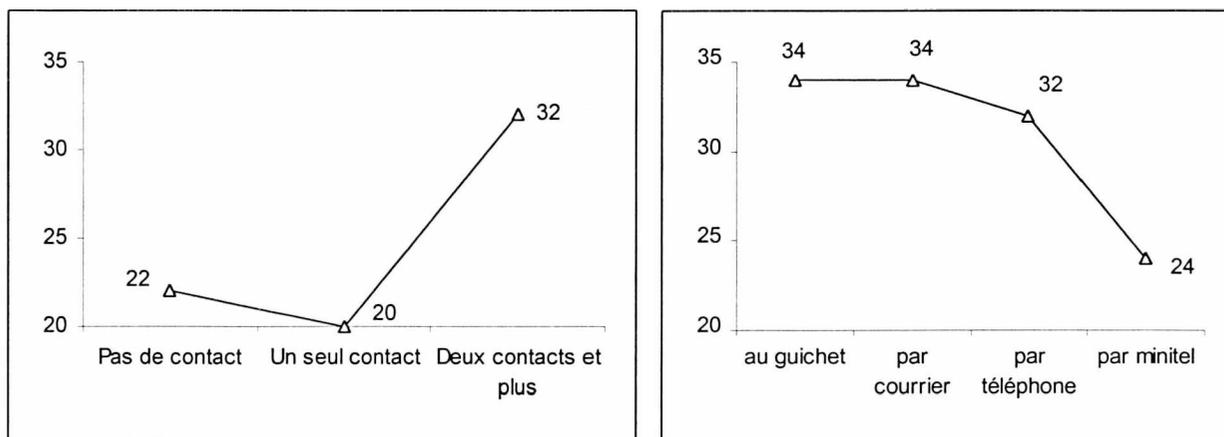
Le **mode** et la **fréquence** des contacts ont cependant leur importance dans la détermination du taux d'insatisfaction :

- **L'insatisfaction croît dès lors que le contact a été renouvelé au cours des six derniers mois** (Graphique 21). Les allocataires ayant réalisé un contact de façon isolée se montrent même moins mécontents (20%) que ceux qui n'ont pas eu l'occasion (ou le besoin) de contacter leur CAF sur la période (22%).
- **Le taux d'insatisfaction est maximal pour les personnes ayant écrit à leur CAF ou qui s'y sont rendus (34%)**. A titre de comparaison, les allocataires ayant eu recours au Minitel ne se révèlent insatisfaits qu'à 24%.

**Graphique 21**

**L'insatisfaction vis-à-vis des services rendus par les CAF**  
 - Champ : Allocataires de prestations familiales -

(en %)



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

### ***Quatre groupes d'allocataires***

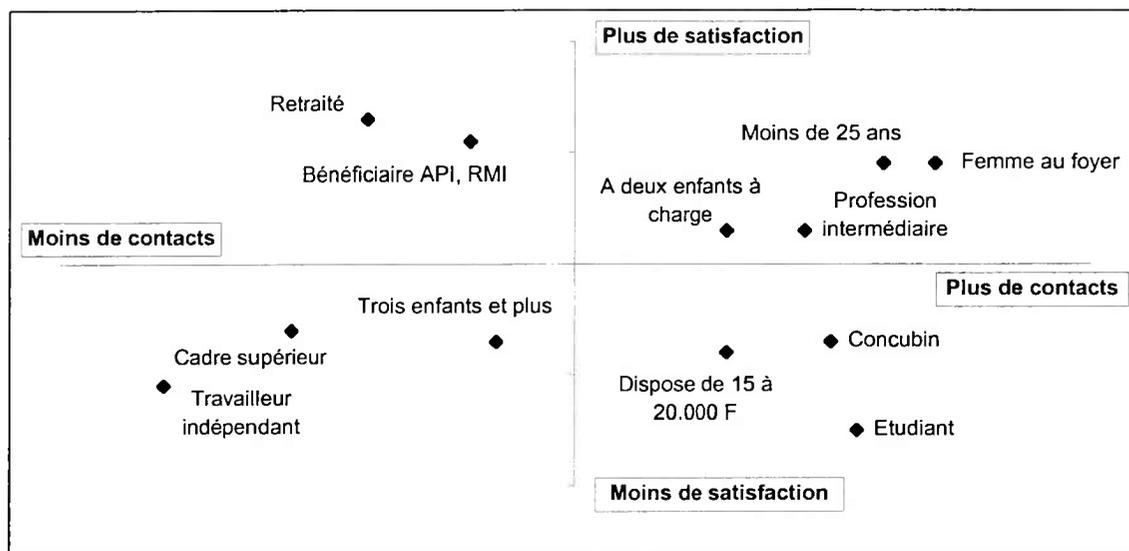
En fait, il est intéressant d'observer quelques « effets croisés » : dans certaines catégories, les contacts avec les CAF ont augmenté ; dans d'autres, ils ont reculé. Parallèlement, dans certains groupes, la satisfaction vis-à-vis des CAF s'est améliorée, tandis que dans d'autres, elle s'est dégradée. Les principaux mouvements intervenus sont représentés au Graphique 23. On peut observer, en schématisant quelque peu le propos, **quatre groupes d'allocataires** :

- \* **Ceux vis-à-vis desquels les CAF peuvent considérer être sur « la bonne voie ».** Dans ces groupes, en effet, la satisfaction est en hausse et le besoin de contacts diminue. On trouve ici les retraités et les titulaires d'un minimum social (API, RMI). Ce dernier cas est intéressant : les efforts faits par les CAF à destination de ce public semblent donc commencer à porter leurs fruits.
- \* **Ceux où la hausse des contacts s'accompagne d'une hausse de la satisfaction.** On trouve surtout ici les femmes au foyer, les moins de 25 ans, les professions intermédiaires et les personnes ayant deux enfants à charge. Est-ce l'augmentation des contacts qui contribue à cette amélioration de la satisfaction ? Toujours est-il que dans ces groupes, le travail des CAF est aujourd'hui mieux apprécié.
- \* **Ceux où on observe un double recul : celui des contacts et celui de la satisfaction.** Est-ce la prise de distance avec les CAF qui facilite l'expression d'une certaine insatisfaction ? Ou plutôt la montée d'un certain mécontentement qui incite à moins contacter sa Caisse ? On trouve surtout ici les travailleurs indépendants, les cadres supérieurs et les chargés de familles nombreuses.
- \* **Enfin, ceux qui méritent aujourd'hui peut-être le plus d'attention :** étudiants, personnes qui vivent en concubinage et titulaires de revenus « moyens-hauts » (15.000 à 20.000 F/mois) ont augmenté leur fréquence de contacts avec leur CAF et ils s'avèrent pourtant plus insatisfaits des services rendus qu'il y a deux ans. Comme s'ils voulaient dire que les contacts effectués étaient précisément à l'origine de cette augmentation de l'insatisfaction.

### Graphique 23

#### Evolution des contacts et de la satisfaction à l'égard des CAF (1998-2000)

- Analyse pour les groupes d'allocataires les plus significatifs -



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

En tout état de cause, le sentiment d'insatisfaction à l'égard de sa CAF va toujours de pair avec ce qu'on nommera **un état d'esprit général de mécontentement**, d'abord à l'égard de ses conditions de vie et de la société, mais aussi vis-à-vis du système des prestations familiales (Tableau 74) :

- En particulier, les allocataires insatisfaits des services rendus par leur CAF jugent que celle-ci **n'informe pas suffisamment** ses usagers (+ 16 points par rapport à l'ensemble des allocataires) ou **qu'elle ne contrôle pas assez les situations individuelles** des bénéficiaires (+ 12 points). Ils croient aussi plus volontiers que le système des prestations familiales est **trop complexe**. Dans le même temps, ils estiment que les prestations familiales accordées aux familles sont globalement insuffisantes (71%, soit + 7 points par rapport à la moyenne de l'ensemble des allocataires).
- Mais les critiques ne sont pas circonscrites au seul système des prestations familiales : dans ce groupe, on pense plus souvent que la justice française fonctionne très mal (+ 12 points) ou que la société a besoin de réformes radicales (+ 8 points). Ici, le cadre de vie quotidien apporte lui-même moins souvent satisfaction qu'en moyenne.

**Tableau 74**  
**Quelques opinions sur-représentées**  
**chez les allocataires globalement insatisfaits des services de leur CAF**  
 (27% des allocataires)

*(en %)*

<b>Opinions sur les prestations et sur les CAF</b>		
Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits .....	60	+ 16
Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas assez les situations individuelles des allocataires .....	54	+ 12
Tout à fait d'accord avec l'idée qu'il est difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales .....	54	+ 9
Pense qu'il y a des personnes qui ne touchent pas les prestations auxquelles elles ont pourtant droit .....	85	+ 8
Pense que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes ..	71	+ 7
Pense que le système des prestations familiales devrait être moins complexe .....	58	+ 4
<b>Autres opinions</b>		
Pense que la justice en France fonctionne très mal .....	32	+ 12
Pense que la société a besoin de se transformer profondément par des réformes radicales .....	38	+ 8
N'est pas satisfait de son cadre de vie quotidien .....	29	+ 8
Estime que son niveau de vie personnel va moins bien depuis dix ans .....	37	+ 8

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

**Exemple de lecture :** Parmi les allocataires insatisfaits des services de leur CAF, 60 % sont tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits (soit 16 points de plus qu'en moyenne).

Ceci étant, on rappellera que quelle que soit la catégorie à laquelle ils appartiennent, **les allocataires sont toujours majoritairement satisfaits des services globalement rendus par leur CAF.**

#### **4.3 La satisfaction varie sensiblement selon les sujets évoqués**

Les services rendus par les Caisses sont donc, **dans leur globalité**, perçus de manière satisfaisante. Le bilan est, à vrai dire, plus mitigé quand on aborde plus concrètement quelques sujets précis décrivant l'action -ou la capacité de réaction- des CAF.

On peut s'interroger sur ce constat : est-ce à dire que ce qui l'emporte globalement dans le jugement favorable sur les Caisses est le fait qu'il s'agit **d'organismes payeurs**, versant des prestations auxquelles chacun est évidemment attaché ? Ou est-ce que cela tient au fait que les

sujets précis évoqués dans le détail sont justement ceux sur lesquels il y a le plus de mécontentement ?

En tout état de cause, nous avons repris cette année les **six points** déjà soumis auparavant (en partie en 1995, puis en 1996 et 1998) à l'appréciation des allocataires : deux concernent **l'accueil** ; deux autres, **l'efficacité** des CAF, tandis que les deux derniers ont trait à l'image **des efforts relationnels** des Caisses (Tableau 75). Si le bilan d'ensemble apparaît plutôt positif en ce qui concerne les efforts relationnels, il l'est nettement moins sur les autres sujets.

**Tableau 75**

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

(Début 2000)

- Champ : ensemble des allocataires -

(en %)

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas	Total des allocataires
<b>Accueil</b>						
. On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone .....	13,9	16,8	14,2	<b>52,7</b>	2,3	100,0
. Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet .....	5,6	15,5	<b>20,7</b>	<b>49,3</b>	8,8	100,0
<b>Efficacité</b>						
. La CAF traite rapidement les dossiers .....	11,6	30,3	<b>23,4</b>	<b>33,1</b>	1,6	100,0
. Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales .....	17,6	25,3	<b>24,8</b>	<b>27,3</b>	5,0	100,0
<b>Efforts relationnels</b>						
. Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre .....	9,6	19,2	<b>28,2</b>	<b>41,0</b>	2,1	100,0
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires .....	<b>14,6</b>	<b>46,6</b>	19,0	14,7	5,2	100,0

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

Examinons rapidement les jugements portés sur chacun des six points abordés.

### 4.3.1 L'accueil est le point le plus sujet aux critiques

Vu à travers les deux sujets traités, l'accueil est particulièrement contesté :

- **D'une part, 70% des allocataires ne sont pas d'accord avec l'idée que « quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet ».** Seulement 21% ont donc le sentiment qu'on n'attend pas trop.

Le fait de s'être effectivement rendu récemment au guichet d'une CAF renforce cette impression largement répandue : 76% des personnes qui s'y sont rendues ont le sentiment qu'on attend trop, contre 67% de ceux qui n'ont pas eu l'occasion de s'y rendre.

Dans le cas de contacts multiples (au moins deux contacts dans les six derniers mois), les critiques s'accroissent aussi (76 %).

La palme du mécontentement revient sans conteste aux habitants de Paris et de son agglomération qui, à 81 % (11 points de plus qu'en moyenne) estiment qu'on attend trop longtemps au guichet.

Quelques catégories trouvent moins à redire à propos de l'attente au guichet. Mais, exceptés les allocataires de plus de 60 ans (45 % seulement de critiques), le taux d'insatisfaction reste toujours supérieur aux 60 % : citons, par exemple, les étudiants (64 %), les habitants de communes de taille moyenne (60% dans les agglomérations de 20.000 à moins de 100.000 habitants), les allocataires disposant de revenus plutôt faibles (67% pour ceux disposant de moins de 10.000 F par mois).

- **D'autre part, les deux tiers des allocataires (67 %) ne croient pas qu'il est « facile de joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone ».**

Le jugement est plus sévère encore si on a soi-même contacté sa CAF par téléphone au cours des six derniers mois (71% de jugements négatifs), ou si on a eu besoin de la contacter à plusieurs reprises (76%).

Les Franciliens, les personnes vivant en concubinage et celles ayant à charge un enfant de moins de trois ans sont tout aussi critiques (de 75% à 77% de mécontentement exprimé).

Il se trouve quand même quelques groupes un peu plus cléments dans leur jugement, mais là encore les critiques sont toujours majoritaires, sauf chez les retraités et les personnes de plus de 60 ans (respectivement 45 % et 42 % de critiques). Les travailleurs indépendants (56 % de critiques), les habitants des villes moyennes (55% dans les agglomérations de

20.000 à 100.000 habitants) et les plus bas revenus (59%) font également preuve d'un peu plus de clémence relative dans leurs jugements.

Toujours est-il que, signe de ce mécontentement global vis-à-vis de l'accueil, **55 % de l'ensemble des allocataires ne sont finalement pas satisfaits, ni de l'attente au guichet, ni de la facilité à joindre sa CAF par téléphone<sup>24</sup>.**

Mais l'élément peut-être le plus significatif sur ce sujet est l'évolution intervenue ces dernières années (Tableau 76) : **la critique s'est, au niveau global, sensiblement accrue** (+ 7 points depuis 1998 quant à l'attente trop longue au guichet, + 7 points quant à la difficulté de joindre sa CAF par téléphone).

Certes, ces évolutions proviennent pour beaucoup de la diminution des non-réponses (*cf.* Tableau D4 en annexe). Mais cette baisse des indécis a totalement profité aux critiques en ce qui concerne les relations téléphoniques. Ce n'est pas le cas pour le guichet : certains allocataires semblent reconnaître les efforts entrepris par les CAF pour réduire les délais d'attente (les avis positifs ont gagné 10 points en deux ans). Il reste que 70 % des prestataires pensent, en 2000, qu'on attend trop au guichet.

**Tableau 76**  
**Un accroissement sensible des critiques sur l'accueil** (*% d'allocataires concernés*)

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

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

n.p. = non posé dans les mêmes termes l'année considérée.

Pour **l'attente au guichet**, on l'a dit, la baisse importante des indécis a engendré plus de suffrages pour les opinions positives (+ 10 points) que pour les opinions critiques (+ 7 points).

<sup>24</sup> 12 % seulement sont satisfaits des deux et 24 % de l'un des deux critères (15 % se satisfont du téléphone, mais pas de l'attente au guichet ; 9 % pour la combinaison inverse). Enfin, 9 % sont indécis sur l'un ou l'autre (ou les deux) des deux aspects.

On peut donc construire un **indicateur** (solde évolutif des opinions positives et négatives) traduisant l'évolution catégorielle des jugements sur l'attente au guichet. Alors qu'en moyenne, cet indicateur s'est légèrement amélioré au niveau global (+ 3 points), **deux grands groupes** apparaissent (Tableau 77) :

- \* **Ceux pour lesquels les jugements sur l'attente au guichet se sont plutôt améliorés** : on trouve ici surtout les jeunes et les plus défavorisés des allocataires. En particulier, les étudiants, les allocataires disposant de moins de 10.000 F/mois, ceux percevant une allocation-logement ou un minimum social ont vu leur satisfaction croître beaucoup plus que leur insatisfaction. **Ce qui est particulièrement encourageant pour l'institution, c'est que les personnes directement concernées (celles qui se sont rendues dans un guichet ou une permanence de la CAF) font partie de ce premier groupe** : leur satisfaction a cru de 8 points, pendant que dans le même temps, leur insatisfaction a baissé de 7 points (soit un différentiel de 14 points).
  
- \* **Ceux pour lesquels, au contraire, les jugements se sont détériorés**. On trouve là surtout les gens aisés, les travailleurs indépendants, les diplômés de l'enseignement supérieur, les Parisiens ou, encore, les femmes au foyer.

Tableau 77

**Les jugements concernant l'attente au guichet : les groupes ayant connu les plus fortes évolutions**  
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Indicateur d'évolution 1998 – 2000 <sup>25</sup>
<b>Groupes où les jugements se sont améliorés :</b>	
Etudiant .....	+ 31
Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants ..	+ 20
Dispose, dans son foyer, de moins de 6.000 F par mois .....	+ 16
Dispose, dans son foyer, de 6.000 à 10.000 F par mois .....	+ 15
Chômeur .....	+ 15
Vit en concubinage, est séparé ou divorcé .....	+ 15
S'est rendu au guichet de sa CAF au cours des 6 derniers mois .	+ 14
Perçoit une allocation-logement .....	+ 13
Perçoit l'API ou le RMI .....	+ 13
Ouvrier .....	+ 11
Moins de 25 ans .....	+ 10
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>+ 3</b>
<b>Groupes où les jugements se sont détériorés :</b>	
Dispose, dans son foyer, de 10.000 à 15.000 F par mois .....	- 8
Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois .....	- 10
Diplômé de l'enseignement supérieur .....	- 10
Femme au foyer .....	- 11
Réside à Paris et dans son agglomération .....	- 13
Cadre supérieur .....	- 14
Ne perçoit pas d'allocation-logement.....	- 15
Travailleur indépendant .....	- 18

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

**Exemple de lecture** : entre 1998 et 2000, les avis positifs ont augmenté, en moyenne, de 3 points de plus que les avis négatifs en ce qui concerne l'attente au guichet. Pour les étudiants, sur la même période, les avis positifs ont crû de 28 points et les avis négatifs ont baissé de 3 points, soit un différentiel d'évolution de + 31 points.

Pour ce qui concerne **la facilité à joindre sa CAF par téléphone**, la critique s'est accrue de 7 points sans que les avis positifs progressent. Il y a donc plutôt eu ici détérioration des jugements, sauf dans quelques rares cas. En particulier, on observe que **les personnes concernées (c'est-à-dire celles qui ont contacté leur CAF par téléphone dans les six derniers mois) présentent là aussi un différentiel d'évolution positif (+ 5 points : les avis positifs ont crû d'environ deux points et les avis négatifs ont baissé d'environ 2 points).**

<sup>25</sup> Il s'agit du solde évolutif (1998-2000) entre avis positifs et avis négatifs en ce qui concerne l'attente au guichet.

Autrement dit, les critiques sur la difficulté de joindre sa CAF par téléphone se sont accrues, sauf chez les allocataires qui ont recouru au téléphone dans le semestre écoulé.

En définitive, il apparaît donc que si les jugements formulés sur l'accueil dans les CAF (guichet, téléphone) se sont plutôt détériorés depuis deux ans, cela n'est pas le cas pour les allocataires qui, précisément, se sont portés au devant de leur Caisse dans le dernier semestre. **Il y a peut-être là l'indication que l'effort engagé par les CAF sur ces sujets commence à être perçu par les usagers habituels.**

#### **4.3.2 L'efficacité des CAF est encore mise en doute chez la moitié des allocataires**

L'efficacité des CAF dans le traitement des dossiers a été jugée de deux points de vue différents : la rapidité, la possibilité d'erreurs. Examinons ces deux jugements :

- **Presque six allocataires sur dix (57 %) critiquent la lenteur du système** : ils n'ont pas le sentiment que « *la CAF traite rapidement les dossiers* ». Ce jugement dépend en fait de **la fréquence des contacts, de l'âge et des revenus** de l'allocataire.

D'abord, les personnes ayant effectué **un seul contact** avec leur CAF au cours des six derniers mois sont plutôt convaincues (52%) de la capacité de la Caisse à réagir rapidement. L'unicité du contact est là pour le leur prouver : ils n'ont pas eu à réitérer de démarche ; preuve, à leurs yeux, que la CAF est plutôt réactive. A contrario, lorsque deux contacts ou plus ont été effectués, l'opinion bascule et le sentiment dominant est que la CAF n'est pas rapide (61%).

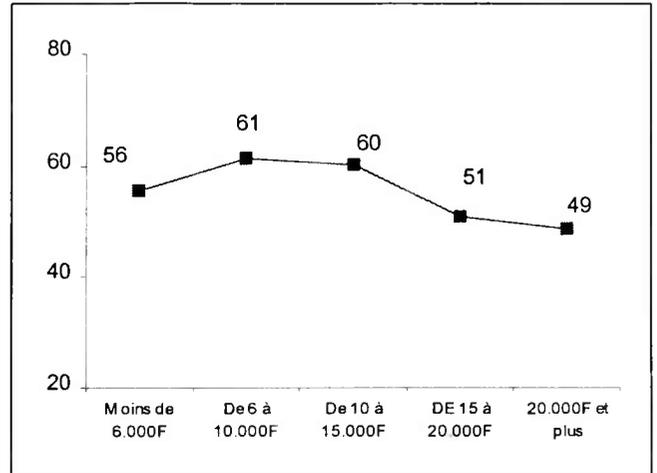
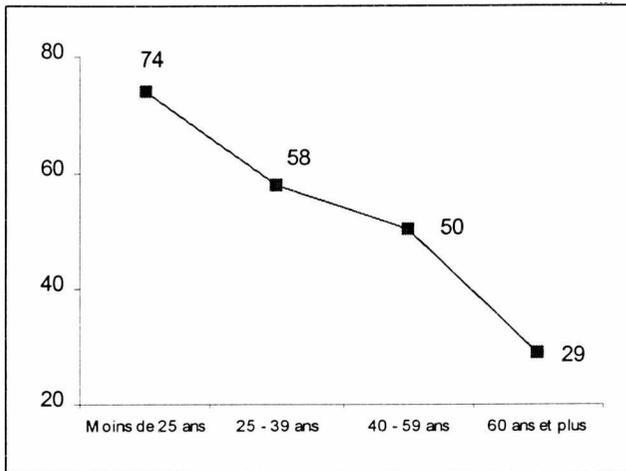
Mais surtout, les personnes les plus **âgées** et celles qui disposent des **revenus les plus élevés** apprécient davantage la réactivité de la CAF (Graphique 23). Les moins de 25 ans, les étudiants et les titulaires de bas revenus figurent par contre au rang des plus critiques. On peut imaginer que la réactivité de la Caisse est moins vitale pour les allocataires aisés.

Graphique 23

**Les allocataires considérant que la CAF ne traite pas rapidement les dossiers**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)



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

Le **nombre d'enfants à charge** est, également, discriminant : les allocataires ayant deux enfants ou plus ont, plus que les autres, le sentiment que l'institution réagit vite (à 46%-48 %, contre 42 % en moyenne). Cela est peut-être dû au caractère quasi automatique du versement des allocations familiales. En revanche, chez les allocataires sans enfants ou n'en ayant qu'un seul, on estime que les CAF ne sont pas rapides (60%-61 %) : les justificatifs demandés sont effectivement plus nombreux (on peut penser, par exemple, aux déclarations de ressources le plus souvent obligatoires dans ces cas-là). On notera par ailleurs que les parents d'un tout jeune enfant (moins de 3 ans) sont assez critiques (60%). De même que les habitants de communes rurales et des grosses agglomérations (plus de 100.000 habitants, Paris y compris).

Enfin, on observe que 63 % des allocataires ayant contacté leur CAF **par écrit** dans les six derniers mois trouvent que les Caisses **ne sont pas rapides** (contre 57 % en moyenne).

- **Un peu moins sévère est le jugement porté sur l'infailibilité du calcul des aides.** Néanmoins, si 43 % des prestataires estiment « *qu'il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales* », **52% pensent le contraire.**

Là encore, la **multiplicité des contacts effectués** joue en défaveur des CAF : les allocataires ayant contacté plusieurs fois leur Caisse dans les 6 mois sont majoritairement convaincus que la CAF est faillible (59%). D'ailleurs, tout contact, qu'il ait été effectué

par courrier (61%), au guichet (59%) ou par téléphone (57%), est synonyme de doute quant à la capacité des CAF à calculer les prestations de manière infaillible.

On constate, par ailleurs, que les allocataires les plus critiques à ce sujet sont ceux qui disposent des revenus les plus faibles : chômeurs (critiques à 60%), ouvriers (59%), moins de 25 ans (59%), bénéficiaires d'une allocation-logement ou d'un minimum social (56%)... On peut se demander si, pour ces allocataires, la critique traduit une expérience concrète ou n'est pas plutôt révélatrice du sentiment que les prestations, dans leur cas personnel, sont insuffisantes et qu'elles mériteraient d'être augmentées (d'où ce sentiment diffus que la CAF « se trompe »). A titre d'illustration, on remarque que 67% des allocataires qui estiment que la CAF n'est pas infaillible pensent que les prestations destinées aux familles sont insuffisantes (contre 64% des allocataires en moyenne et 54% de l'ensemble de la population).

**Au total, en matière de rapidité de traitement des dossiers, les jugements négatifs continuent à l'emporter, comme il y a deux ans, mais le partage entre appréciations négatives et positives est presque équilibré pour ce qui concerne l'infailibilité des calculs (Tableau 78).**

**Tableau 78**  
**Des évolutions plus mitigées en ce qui concerne l'efficacité de gestion des dossiers**

	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	(en %) Evolution 1998-2000
. La CAF ne traite pas rapidement les dossiers .....	n.p.	49	57	57	=
. Il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales .....	52	44	48	52	+ 4

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

n.p. = non posé l'année considérée.

On peut à nouveau ici, pour chacun des deux sujets, calculer le solde évolutif des opinions positives et négatives afin d'apprécier **l'évolution catégorielle** des jugements depuis 1998. Deux constats principaux s'en dégagent (voir Tableaux D7 et D8 en annexe) en ce qui concerne le travail des CAF :

- Les jugements sur la rapidité de traitements des dossiers se sont sensiblement améliorés, depuis 1998, chez les individus s'étant rendus récemment au guichet de leur CAF. Il y a là le signe que le travail des Caisses est mieux compris.

- Les jugements sur l'infailibilité des calculs des prestations se sont améliorés chez les bénéficiaires d'un minimum social. Mais ils se sont dégradés chez les allocataires qui ont écrit à leur CAF récemment. Peut-on en conclure que, quand on écrit à sa Caisse, c'est souvent –et plus qu'il y a deux ans- parce qu'on a le sentiment qu'il y a eu une erreur dans le calcul des prestations ?

#### 4.3.3 Les efforts relationnels des Caisses sont reconnus

C'est sur **leurs efforts relationnels** que les CAF obtiennent les meilleurs taux de satisfaction puisque les deux assertions proposées recueillent, cette fois, une majorité d'avis positifs :

- D'un côté, **69% des allocataires réfutent l'idée que « les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre »**. Certes, 29% des allocataires semblent « troublés » devant la correspondance envoyée par les Caisses, mais une bonne majorité est satisfaite de la « lisibilité » des courriers qui lui sont adressés.

Le plus remarquable est que, quels que soient les groupes étudiés, la satisfaction domine : elle peut atteindre 75% chez les femmes au foyer, voire 79% chez les membres des professions intermédiaires. Dans le cas d'un contact unique avec sa CAF, le taux de satisfaction est également particulièrement élevé (74%).

Les allocataires qui expriment le plus de difficultés à comprendre les courriers de la CAF sont les gens âgés (37% des allocataires âgés de 60 ans et plus s'en plaignent), les ouvriers et les chômeurs (37% également), les personnes ayant à charge un seul enfant (31%). 32 % des allocataires percevant l'API ou le RMI se plaignent également du manque de lisibilité des courriers de la CAF, comme 32 % des personnes s'étant récemment déplacées au guichet. **En vérité, le pourcentage de critiques ne dépasse jamais ici les 37 %.**

- D'autre part, **61% des prestataires estiment que « la CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires »**. Tous les groupes socio-démographiques sans exception éprouvent majoritairement ce sentiment d'effort relationnel des Caisses.

Deux catégories se montrent cependant un peu plus réfractaires à cette idée : les ouvriers (41% réfutent l'idée que la CAF fait de tels efforts) et les habitants de Paris et son agglomération (44%).

Néanmoins, l'existence d'un contact récent entre l'allocataire et sa CAF a tendance à le faire douter en partie de la réalité de ces efforts : 37% des allocataires s'étant récemment rendus au guichet, 38% de ceux ayant écrit ou téléphoné ont des doutes sur les efforts déployés par l'Institution (contre 34% des allocataires en moyenne). Si les contacts ont été renouvelés, le scepticisme atteint même 39%.

En tout état de cause, il est remarquable que depuis deux ans, **les efforts relationnels des CAF sont de mieux en mieux reconnus** (Tableau 79) : l'opinion selon laquelle les Caisses font des efforts pour améliorer leurs relations avec les allocataires a progressé de 11 points depuis 1998 ; de plus en plus de prestataires (+ 4 points) considèrent, par ailleurs, que les courriers envoyés par les CAF ne sont pas difficiles à comprendre (voir aussi Tableau D6 en annexe).

**Tableau 79**  
**Une amélioration des jugements sur les efforts relationnels des CAF**

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

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

En ce qui concerne **la lisibilité des courriers**, l'évolution positive intervenue depuis 1998 a été particulièrement forte aussi bien chez les gens aisés que chez les jeunes ou chez les bénéficiaires d'un minimum social. Néanmoins, les jugements se sont, sur ce point, dégradés chez les chômeurs et les travailleurs indépendants (voir Tableau D9 en annexe).

Pour ce qui a trait **aux efforts menés par les CAF pour améliorer les relations avec leurs usagers**, l'évolution 1998-2000 a été positive dans toutes les catégories, sauf les retraités (ou les personnes de plus de 60 ans, cf. Tableau D10 en annexe).

**Accueil et rapidité de traitement des dossiers sont « les points noirs »**

En tout état de cause, on remarque que quel que soit le sujet précis évoqué (accueil, efficacité, effort relationnel des Caisses), les allocataires « globalement insatisfaits » de leur CAF **sont systématiquement plus mécontents que les autres** (Tableau 80) : 84 % considèrent qu'on ne peut pas facilement joindre sa CAF par téléphone, 87 % qu'on attend trop au guichet, 87 % critiquent la rapidité avec laquelle sont traités les dossiers. L'éventualité d'erreurs dans les calculs des prestations est également plus présente à l'esprit des « insatisfaits » (66 %). Et leur jugement sur les efforts relationnels des Caisses est considérablement plus sévère qu'en moyenne (seulement 35 % les reconnaissent).

**Tableau 80**  
**Le pourcentage d'allocataires en accord avec chacune des propositions**  
(Début 2000)

	Allocataires globalement « satisfaits » des services rendus par leur CAF	Ensemble des allocataires (A)	Allocataires globalement « insatisfaits » des services rendus par leur CAF (B)	Différence (B) – (A)
<i>(en %)</i>				
<b>Accueil</b>				
. On ne peut pas joindre facilement sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone .....	61	67	84	+ 17
. On attend trop au guichet .....	64	70	87	+ 17
<b>Efficacité</b>				
. La CAF ne traite pas rapidement les dossiers .....	45	57	87	+ 30
. Il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales .....	47	52	66	+ 14
<b>Efforts relationnels</b>				
. Les courriers des CAF ne sont pas difficiles à comprendre .....	74	69	60	- 9
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires .....	71	61	35	- 26

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

En particulier, le Tableau 80 appelle deux remarques importantes :

- \* Même chez les allocataires « globalement satisfaits » de leur CAF, 64 % estiment qu'on attend trop au guichet et 61 % qu'il est difficile de joindre sa CAF par téléphone. **L'accueil est donc bien aujourd'hui le « point noir » de l'action des Caisses.**

- \* Chez les allocataires « globalement insatisfaits » de leur CAF, les critiques sont particulièrement aiguës en ce qui concerne **la rapidité de traitement des dossiers** (30 points d'écart par rapport à la moyenne) et **les efforts relationnels des CAF** (26 points d'écart). **Ces deux critères prennent donc une place importante dans les jugements formulés sur l'image globale des Caisses.**

#### **4.4 Les améliorations à mettre en œuvre par les CAF : d'abord des explications sur le calcul des prestations ; ensuite améliorer les relations téléphoniques**

Comme en 1996 et 1998, les allocataires ont été à nouveau conviés à classer, parmi six améliorations possibles, les deux qui leur semblaient les plus importantes à engager.

Si l'on ne tient compte que des **premières réponses**, deux attentes sont quasiment au coude à coude (Tableau 81) :

- **Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations** (27 % des voix). Sur ce point précis, ce sont les allocataires **âgés** qui sont particulièrement demandeurs (39% pour les plus de 60 ans et 41% pour les retraités).

Les allocataires qui n'ont pas eux-mêmes contacté leur CAF au cours des six derniers mois sont un peu plus en attente d'explications sur les conditions d'attribution et de calcul des prestations familiales (*cf.* Tableau D11 en annexe).

Les jugements portés sur les Caisses influent d'ailleurs quelque peu sur les attentes : les allocataires qui jugent que la CAF traite rapidement les dossiers (a priori, donc, une qualité) souhaitent plus souvent, dans le même temps, qu'elle explique mieux les conditions d'attribution et le calcul des prestations (à 33%, contre 23% de ceux qui ne jugent pas la CAF rapide dans le traitement des dossiers). On observe le même phénomène chez les allocataires qui trouvent facile de joindre sa CAF par téléphone : ils attendent plus souvent (36%) qu'elle améliore ses explications. Tout se passe donc comme si les louanges contenaient leur part de critiques plus ou moins explicites : la rapidité ou la facilité de contact laisse transparaître un besoin accru d'explications. *A contrario*, les allocataires critiquant leur CAF pour le manque de lisibilité des courriers sont plus enclins à attendre d'elle en priorité des explications (32%, contre 25% pour les allocataires jugeant les courriers de la CAF faciles à comprendre).

- **Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires vient en deuxième place** (26 %). Cette revendication est un peu plus pressante chez les professions intermédiaires (32%), les bénéficiaires de l'API et du RMI (32%) ou chez les allocataires résidant dans de toutes petites agglomérations (31%).

Le fait d'avoir contacté à de multiples reprises sa CAF dans les six derniers mois incite à réclamer une amélioration des relations téléphoniques (30%, contre 22% dans le cas de non-contact, *cf.* Tableau D11). Les allocataires ayant utilisé le téléphone ou ceux qui se sont déplacés au guichet sont plus nombreux aussi à réclamer une amélioration des relations téléphoniques (29%, *cf.* Tableau D12 en annexe).

Enfin, les allocataires qui trouvent difficile de joindre leur CAF au téléphone sont nettement plus nombreux à demander que celle-ci améliore lesdites relations téléphoniques (35%).

On retrouve donc là deux des éléments fortement mis en question par les prestataires : **ils souhaitent, d'une part, plus d'informations sur les modes de calcul des prestations et, d'autre part, pouvoir contacter rapidement leur CAF, sans avoir à se déplacer.**

Remarquons cependant qu'une autre des critiques des allocataires portait **sur l'insuffisance des contrôles de situation** (voir chapitre III). Or il est frappant de constater que la demande de contrôles accrus ne prend, en termes relatifs, que la dernière place du classement. La dimension de contrôle est ici surtout réclamée par deux groupes : les travailleurs indépendants (16%) et les ruraux (11% de ceux qui résident dans une agglomération de moins de 2.000 habitants). Mais manifestement, cette attente arrive derrière les désirs, **plus concrets**, d'explications accrues et d'amélioration de l'accueil téléphonique.

**Tableau 81**

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

(Début 2000)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

<i>(en %)</i>			
<i>(Classement par ordre décroissant du cumul des deux réponses)</i>	Réponse 1	Réponse 2	Cumul 1 + 2
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations.....	<b>27,0</b>	16,7	<b>43,7</b>
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers .....	13,1	<b>24,5</b>	<b>37,6</b>
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires .....	<b>25,9</b>	11,0	<b>36,9</b>
. Multiplier les antennes locales et les permanences .....	12,2	18,9	31,1
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF .....	13,2	14,1	27,3
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires .	6,6	11,7	18,3
. <i>Ne sait pas, non réponse</i> .....	2,0	3,2	
<b>Total des allocataires .....</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

**L'amélioration des conditions d'accueil** au guichet des Caisses est évoqué, au premier chef, par 13% des allocataires (18% de ceux disposant des revenus les plus faibles, des femmes au foyer ou des Franciliens). Cet aspect est également évoqué par 18% des allocataires les plus directement concernés, c'est-à-dire ceux qui se sont rendus, dans les six derniers mois, au guichet de leur CAF.

**Le raccourcissement des délais de traitement** est également souvent évoqué, mais le plus couramment en seconde réponse. Pour deux catégories d'allocataires, la rapidité de traitement s'avère cependant particulièrement cruciale : il s'agit des moins de 25 ans (24% de leurs premières citations) et des chômeurs (20%).

Les employés, les cadres supérieurs et les allocataires disposant de plus de 20.000 F de revenus mensuels réclament, à 16%, en premier choix, une multiplication des points d'accueil (contre 12% en moyenne). Mais il n'en reste pas moins que « **la multiplication des points de contacts** » (antennes locales, permanences) est plutôt citée en deuxième réponse.

Si bien que la hiérarchie des améliorations attendues est quelque peu bouleversée quand on tient compte des deux réponses cumulées : le raccourcissement des délais de traitement des dossiers passe alors **avant** l'amélioration des relations téléphoniques (Tableau 81).

Autrement dit, **les usagers des CAF ne semblent pas attendre une amélioration unique**, qui primerait sur toutes les autres, mais une série d'avancées probablement très dépendantes des situations individuelles et de l'expérience relationnelle de chacun avec sa Caisse.

En tout état de cause, on retrouve, dans l'analyse de **l'évolution** des attentes d'amélioration, quelques-uns des « soucis » actuels des allocataires (Tableau 82) :

- \* **Ce sont les attentes en matière d'accueil qui ont augmenté ces deux dernières années** : améliorer les relations téléphoniques (+ 4 points), multiplier les antennes (+ 3 points), améliorer l'accueil dans les CAF (+ 2 points).
- \* Le raccourcissement des délais de traitement est relativement moins évoqué cette année (- 8 points).
- \* Enfin, **les explications sur les conditions d'attribution et de calcul des prestations** restent en tête des attentes, sans véritables fluctuations depuis quatre ans.

**Tableau 82**

**Les améliorations jugées les plus importantes par les allocataires (cumul des deux réponses)**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2000)	Début 1996 (A)	Début 1998 (B)	Début 2000 (C)	Evolution 1998 - 2000 (C) - (B)
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations.....	45	45	44	- 1
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers .....	42	46	38	- 8
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires .....	30	33	37	+ 4
. Multiplier les antennes locales et les permanences .....	32	28	31	+ 3
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF .....	23	25	27	+ 2
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires ..	24	21	18	- 3

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

En moyenne, donc, les attentes concernant **les améliorations des relations téléphoniques** ont progressé de 4 points (sur l'ensemble des deux citations). Certains groupes ont connu, sur la période, une progression beaucoup plus importante encore (Tableau 83) : cela concerne, en particulier, les plus âgés des allocataires, les Franciliens et les bénéficiaires d'un minimum

social. Au contraire, cette attente d'amélioration des relations téléphoniques, même si elle reste élevée, a reculé chez les individus ayant récemment contacté leur CAF par téléphone, **signe peut-être que les usagers habituels ont le sentiment que la situation commence, sur ce point, à s'améliorer.**

**Tableau 83**

**L'amélioration des relations téléphoniques : les catégories où les attentes ont le plus évolué**  
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Attente exprimée en 2000	Evolution 1998 - 2000
60 ans et plus .....	30	+ 19
Perçoit l'API ou le RMI .....	46	+ 12
Réside à Paris et dans son agglomération.....	44	+ 12
A un seul enfant à charge (de moins de 16 ans) .....	41	+ 10
N'a pas contacté récemment sa CAF par téléphone .....	35	+ 10
N'a aucun enfant à charge (de moins de 16 ans) .....	32	+ 8
<b>Ensemble des allocataires.....</b>	<b>37</b>	<b>+ 4</b>
Diplômé de l'enseignement supérieur .....	33	- 3
A récemment contacté sa CAF par téléphone .....	40	- 5
A trois enfants ou plus à charge (de moins de 16 ans) .....	33	- 6
Travailleur indépendant .....	31	- 11

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

**Exemple de lecture** : en 2000, 46% des allocataires percevant l'API ou le RMI attendent que les CAF améliorent la qualité des relations téléphoniques avec leurs usagers, soit 12 points de plus qu'en 1998.

Les attentes relatives à **la multiplication des antennes et des points d'accueil** ont crû, sur la période, de 3 points (de 28% à 31%). Cette préoccupation retrouve ainsi quasiment son niveau de 1996. Parmi les allocataires qui marquent cette année un regain d'intérêt pour cette amélioration, on trouve surtout les chargés de familles nombreuses, les habitants d'agglomérations de taille moyenne et les ouvriers (Tableau 84). *A contrario*, les allocataires plus démunis (chômeurs, disposant de moins de 6.000 F par mois, bénéficiant du RMI ou de l'API) ont réduit leurs attentes sur ce point.

**Tableau 84**  
**La multiplication des antennes et points d'accueil : les catégories où les attentes ont le plus évolué**  
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

	Attente exprimée en 2000	Evolution 1998 - 2000 <i>(en %)</i>
Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants ...	32	+ 11
Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois .....	37	+ 9
A au moins trois enfants à charge (de moins de 16 ans).....	36	+ 9
Ne perçoit pas d'allocation-logement .....	35	+ 9
Ouvrier.....	29	+ 8
<b>Ensemble des allocataires.....</b>	<b>31</b>	<b>+ 3</b>
Perçoit l'API ou le RMI.....	21	- 3
Dispose, dans son foyer, de moins de 6.000 F par mois .....	31	- 4
Chômeur .....	27	- 5
Séparé, divorcé .....	26	- 7
Profession intermédiaire .....	26	- 9

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

**Exemple de lecture** : en 2000, 21% des allocataires percevant l'API ou le RMI attendent que les CAF multiplient leurs antennes et points d'accueil, soit 3 points de moins qu'en 1998.

Enfin, sous l'effet de la hausse des attentes d'améliorations relatives à l'accueil (relations téléphoniques, multiplication des lieux d'accueil, conditions d'accueil), **l'intérêt pour le raccourcissement des délais de traitement** des dossiers a globalement reculé de 8 points entre 1998 et 2000 (Tableau 85). Ce recul a globalement affecté **toutes les catégories**, sauf les allocataires jeunes, célibataires, chômeurs ou étudiants (Tableau 85). Ces prestataires, traditionnellement critiques, maintiennent donc un fort niveau de demandes d'amélioration des délais.

**Tableau 85**  
**Le raccourcissement des délais de traitement : les catégories où l'attente a progressé**  
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

	Attente exprimée en 2000	Evolution 1998 - 2000 <i>(en %)</i>
Célibataire .....	55	+ 12
Chômeur .....	49	+ 4
Moins de 25 ans.....	51	+ 2
Employé.....	39	+ 1
Etudiant.....	51	+ 1
<b>Ensemble des allocataires.....</b>	<b>38</b>	<b>- 8</b>

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

**Exemple de lecture** : en 2000, 49% des allocataires chômeurs attendent que les CAF raccourcissent leurs délais de traitement, soit 4 points de plus qu'en 1998 (alors qu'en moyenne, cette attente a reculé de 8 points).

## Chapitre V

### Quelques opinions sur la petite enfance

La croissance remarquable, ces dernières décennies, des taux d'activité féminine<sup>26</sup> rend de plus en plus crucial, pour les jeunes parents, la période d'accueil du tout-petit. Quelle solution adopter ? A t-on, d'ailleurs, réellement le choix puisque pour beaucoup, la solution finalement trouvée ne ressemble pas forcément à l'idéal rêvé ? En fait, les compromis sont multiples, faits d'arbitrages entre les structures existantes, les places réellement disponibles, les horaires d'accueil, les ressources ... Quant à l'opinion publique, s'est-elle réellement faite à l'idée que les parents puissent choisir de confier à autrui leur tout jeune enfant afin de continuer à travailler ?

Cette année, trois questions relatives à la petite enfance, et plus particulièrement sur les modes d'accueil, ont donc été reprises afin d'actualiser les données déjà disponibles antérieurement sur ces sujets. Deux éléments principaux se dégagent des réponses fournies :

- \* **L'assistante maternelle agréée** reste en tête des modes d'accueil jugés le plus satisfaisants. Sur ce sujet, d'une façon générale, peu de changements sont intervenus depuis 1997 : la hiérarchie des préférences n'a pas fondamentalement varié.
- \* Près de neuf Français sur dix estiment préférable que les parents, lorsqu'ils ont de jeunes enfants, puissent **moduler** leur temps d'activité professionnelle. C'est **l'arrêt temporaire d'activité** qui est le plus souvent préconisé, devant la réduction des horaires de travail (temps partiel choisi). Pour les enquêtés, c'est plutôt à la **mère** de s'adapter à la situation.

---

<sup>26</sup> En 1990, les deux tiers des mères d'au moins un enfant de moins de trois ans, exerçaient une activité professionnelle. Le taux atteignait même 81% lorsque les mères n'avaient qu'un seul enfant de moins de trois ans. Source : INSEE, recensement de la population 1990.

### 5.1 Le mode d'accueil le plus « satisfaisant » demeure l'assistante maternelle agréée

**Pour presque un Français sur trois (32 % exactement), le mode d'accueil le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge est l'assistance maternelle agréée**, devant la garde par les grands parents (24%) et la crèche collective (22%). Les grandes tendances observées depuis quelques années se confirment : place de tête pour l'assistante maternelle agréée, diminution des partisans de la garde par les grands-parents, de plus en plus talonnés par les adeptes de la crèche (Tableau 86).

On note que pour la première fois cette année, les crèches familiales dépassent, en nombre de citations, les assistantes maternelles non agréées.

Quant à la garde à domicile par une personne rémunérée, son taux de citations est en nette baisse (- 3 points par rapport à 1997). On peut supposer que ce sont les modifications intervenues autour de l'AGED (diminutions conjointes de la prise en charge des cotisations sociales et des crédits d'impôt) qui ont ici exercé leur influence.

Au total, donc, **les modes de garde individuels – ou individualisés – tiennent le haut du pavé** : ils sont cités par 68% des Français (contre 71% en 1997, la baisse étant totalement imputable à la diminution de citations de la garde à domicile). Halte-garderies et crèches reçoivent le suffrage de 24% des enquêtés. La crèche familiale, quant à elle, se situe entre ces deux types d'organisation, l'enfant partageant son temps entre le domicile d'une nourrice et des espaces de rencontre en milieu collectif.

Tableau 86

Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les parents travaillent ? \*

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2000)	Début 1988	Début 1989	Début 1990	Début 1991	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Evolution 1997-2000
. Nourrice (assistante maternelle) agréée .....	23,8	<b>26,0</b>	<b>26,2</b>	<b>26,3</b>	<b>29,1</b>	<b>31,7</b>	<b>32,4</b>	+ 0,7
. Garde par les grands-parents ..	<b>26,8</b>	<b>26,6</b>	<b>26,5</b>	<b>26,0</b>	27,2	24,4	23,7	- 0,7
. Crèche collective, crèche (s.a.i.) .....	17,1	18,1	21,4	23,2	18,2	22,2	22,4	+ 0,2
. Garde à domicile par une personne rémunérée .....	10,0	9,1	9,7	10,2	8,0	11,6	8,3	- 3,3
. Crèche familiale .....	5,9	5,6	3,7	3,2	5,2	2,7	4,2	+ 1,5
. Nourrice non agréée .....	6,0	7,8	6,9	6,3	6,4	3,3	3,5	+ 0,2
. Halte garderie .....	1,3	1,6	1,2	1,0	1,5	1,3	2,0	+ 0,7
. Autre .....	1,7	2,8	1,9	2,3	1,8	1,2	1,2	-
. Ne sait pas .....	7,5	2,4	2,5	1,5	2,6	1,6	2,2	
Total .....	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

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

Les préférences évoquées ci-dessus émanent de **l'ensemble de la population** : les personnes ayant déjà élevé leurs enfants, ou n'en ayant jamais eu, ont bien entendu, comme les autres, donné leur avis. Essayons de déterminer plus exactement l'opinion des personnes **réellement concernées** :

- Considérons dans un premier temps **les personnes ayant à charge un enfant en bas âge**, c'est-à-dire un enfant de moins de 3 ans ou de moins de 6 ans. Elles sont, à vrai dire, plus encore attirées par les **assistantes maternelles agréées** (+ 6 points par rapport à l'ensemble de la population), au détriment de la garde par les grands parents (- 5 points par rapport à la moyenne, Tableau 87) et de la crèche collective (- 2 ou - 3 points).

Ce résultat traduit, par rapport à 1997, une légère montée des préférences envers l'assistante maternelle agréée : il y a trois ans, 36 % des parents d'enfants de moins de 6 ans optaient pour elle, contre 39 % aujourd'hui. Le taux de citations de la crèche collective, quant à lui, n'a pas varié (20 %), mais celle-ci est maintenant passée, chez les

jeunes chargés de famille, devant la garde par les grands-parents, ce qui n'était pas le cas en 1997.

Tableau 87

Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les parents travaillent ?  
(Début 2000)

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de la première colonne)	Ensemble de la population	Dont :	
		A au moins un enfant de moins de 3 ans	A au moins un enfant de moins de 6 ans
. Nourrice (assistante maternelle) agréée .....	32	38	39
. Garde par les grands-parents .....	24	19	19
. Crèche collective, crèche (s.a.i.) .....	22	19	20
. Garde à domicile par une personne rémunérée .....	8	8	7
. Crèche familiale .....	4	6	5
. Nourrice non agréée .....	4	3	3
. Halte garderie .....	2	4	3
. Autre .....	1	3	2
. Ne sait pas .....	2	1	1
Total .....	100	100	100

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

**Exemple de lecture :** 24% de la population estiment que la garde par les grands-parents est le mode de garde le plus satisfaisant ; c'est l'opinion de seulement 19% des personnes ayant au moins un enfant de moins de 6 ans à charge.

- Si on considère maintenant les seules personnes appartenant à un foyer où les deux conjoints sont actifs et qui ont à charge un jeune enfant, **le taux de citations de la nourrice agréée s'accroît encore** : 46% des personnes ayant un enfant en bas âge et vivant en couple, les deux conjoints étant actifs, revendiquent ce mode de garde comme étant le plus satisfaisant (que l'enfant à charge ait moins de 3 ou moins de 6 ans). La crèche recueille environ 20% des suffrages, devant la garde par les grands-parents (14% de citations, soit 10 points de moins que dans l'ensemble de la population).

**Tableau 88**

**Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les parents travaillent ?**  
(Début 2000)

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de la première colonne)	Ensemble de la population	Dont :	
		Couple bi-actif avec au moins un enfant de moins de 3 ans <sup>(1)</sup>	Couple bi-actif avec au moins un enfant de moins de 6 ans <sup>(2)</sup>
. Nourrice (assistante maternelle) agréée .....	32	46	46
. Garde par les grands-parents .....	24	14	14
. Crèche collective, crèche (s.a.i.) .....	22	19	20
. Garde à domicile par une personne rémunérée .....	8	6	7
. Crèche familiale .....	4	7	5
. Nourrice non agréée .....	4	4	4
. Halte garderie .....	2	1	2
. Autre .....	1	2	1
. Ne sait pas .....	2	2	2
<b>Total .....</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

**Exemple de lecture :** 24% des enquêtés estiment que la garde par les grands-parents est le mode de garde le plus satisfaisant. C'est l'opinion de seulement 14% des personnes faisant partie d'un couple où les deux conjoints sont actifs et ayant un enfant de moins de 6 ans à charge.

(1) Echantillon de 116 personnes.

(2) Echantillon de 183 personnes.

Il reste à savoir comment interpréter ces résultats. Des investigations antérieures<sup>27</sup> ont bien montré que le mode d'accueil le plus satisfaisant (la nourrice agréée au début 1997) n'était pas forcément celui qui était considéré comme le plus bénéfique pour l'enfant (la crèche collective) ou le moins coûteux pour les parents (la crèche collective également). Les éléments qui suivent peuvent, enfin, donner à penser que les réponses ne sont pas non plus sans rapport avec l'offre existante sur le marché ou avec les politiques publiques mises en œuvre.

<sup>27</sup> « Accueil des jeunes enfants, conciliation vie professionnelle - vie familiale et opinions sur les prestations familiales », CREDOC, collection des rapports n°191, juin 1998.

### La nourrice agréée : le choix des jeunes parents

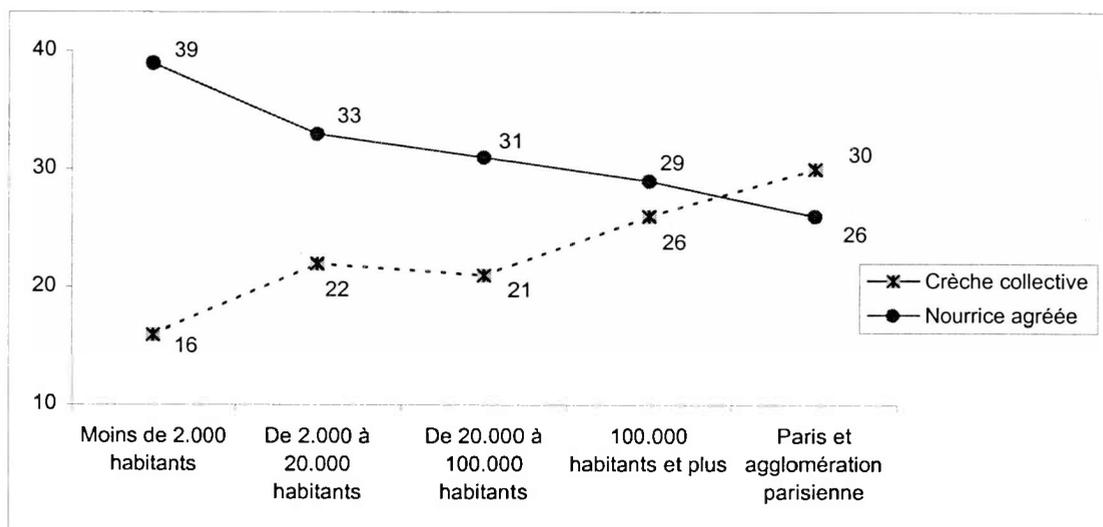
Comme nous l'avons déjà montré, la nourrice agréée est le **choix privilégié des personnes ayant concrètement à faire garder leur jeune enfant** (46% chez les personnes actives et ayant à charge un enfant en bas âge). De fait, c'est la préférence des individus en âge d'avoir des jeunes enfants à faire garder (25-39 ans). Mais c'est aussi le choix des catégories « moyennes » : ouvriers, employés, titulaires de revenus compris entre 15.000 et 20.000 F par mois (voir Tableau 93).

Les habitants des communes rurales, plus que les autres, considèrent que le mode de garde le plus satisfaisant est la nourrice agréée (39%). On constate d'ailleurs que le taux de citations de la nourrice agréée diminue au fur et à mesure que la taille d'agglomération s'accroît, au profit de la crèche collective (Graphique 24).

Graphique 24

Le choix de la nourrice agréée et de la crèche collective comme mode de garde le plus satisfaisant, en fonction de la taille d'agglomération de résidence

(en %)



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

Depuis 1997, le taux de citations de la nourrice agréée a globalement gagné un point (Tableau 89). Certaines catégories, peu séduites en 1997, ont sensiblement infléchi leurs préférences. Citons les habitants de Paris et de son agglomération (+ 8 points) ou les diplômés de l'enseignement supérieur (+ 5 points). Le même phénomène s'observe dans les familles qui accueillent un jeune enfant et où les deux conjoints ne sont pas actifs (+ 7 points ou + 5 points, selon l'âge de l'enfant).

**Tableau 89**

**Les groupes où les préférences envers la nourrice agréée ont le plus augmenté entre 1997 et 2000**

	1997	2000	(en %) Evolution
. Réside à Paris ou dans son agglomération .....	18	26	+ 8
. Vit en couple, est actif et le conjoint inactif.....	24	31	+ 7
. A à charge un enfant de moins de 3 ans et ne vit pas au sein d'un couple bi-actif .....	25	32	+ 7
. A à charge un enfant de moins de 6 ans et ne vit pas au sein d'un couple bi-actif .....	27	32	+ 5
. Diplômé de l'enseignement supérieur .....	26	31	+ 5
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>+ 1</b>

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

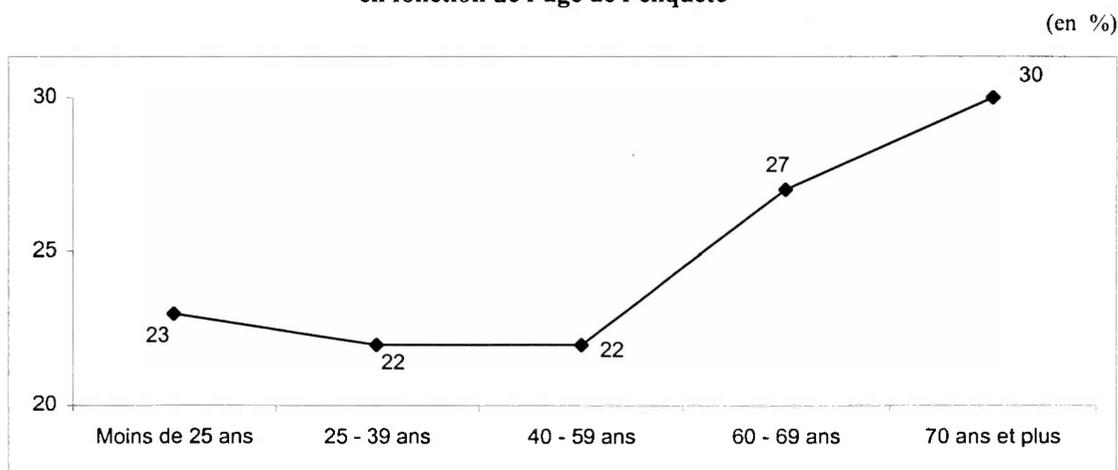
**Exemple de lecture** : entre 1997 et 2000, chez les Franciliens, le taux de citations de la nourrice agréée, comme mode de garde le plus satisfaisant, a gagné 8 points (contre 1 point en moyenne dans l'ensemble de la population).

***L'accueil chez les grands-parents : une solution en perte de vitesse***

Ce sont les **personnes âgées** (et les **retraités**) qui sont les plus élogieuses à l'égard de l'accueil chez les grands-parents (30% pour les 70 ans et plus). Susceptibles de dispenser elles-mêmes un tel service, elles se trouvent, de fait, juge et partie ! Le taux de citations augmente donc régulièrement avec l'âge de la personne enquêtée, cependant qu'il diminue sensiblement avec les ressources disponibles, surtout au-delà de 15.000 F mensuels.

**Graphique 25**

**Le choix de la garde par les grands-parents, comme mode de garde le plus satisfaisant, en fonction de l'âge de l'enquêté**

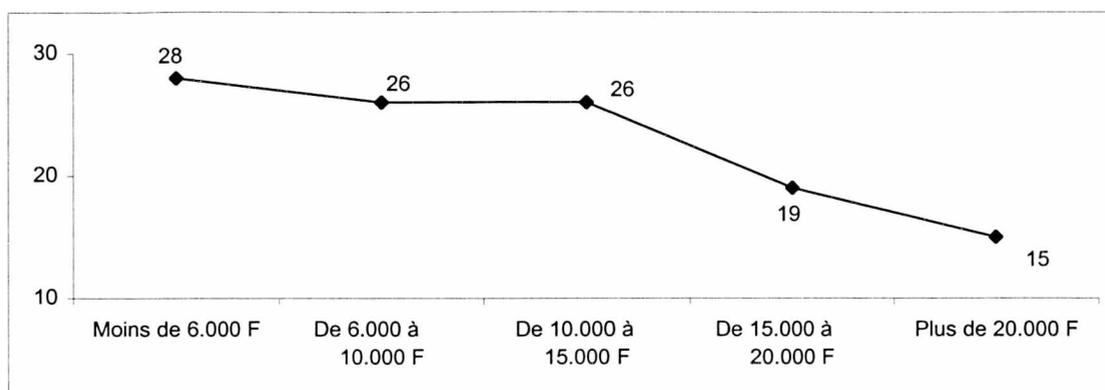


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

**Graphique 26**

**Le choix de la garde par les grands-parents, comme mode de garde le plus satisfaisant, en fonction des revenus mensuels de l'enquêté**

(en %)



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

**Si la garde par les grands-parents est la solution la plus citée par les seniors** (et de fait par les veufs, les personnes peu diplômées et résidant dans une commune rurale), les parents actifs de jeunes enfants sont, quant à eux, bien moins nombreux à considérer cette solution comme la plus satisfaisante (14 %). C'est aussi le cas chez les seules femmes actives (18 %, Tableau 93).

Le fait qu'on trouve ici une sur-représentation de personnes âgées –et de travailleurs indépendants- a pour conséquence qu'on y professe plus d'**opinions traditionalistes** qu'en moyenne : par exemple, 29% des partisans de la garde par les grands-parents estiment que « le mariage est une union indissoluble » (+ 6 points par rapport à la moyenne), 27% que « les femmes ne devraient jamais travailler lorsqu'elles ont des enfants en bas âge » (+ 5 points).

En tout état de cause, alors qu'en moyenne, la garde par les grands-parents n'a globalement perdu qu'un point par rapport à 1997, son taux de citations **a plus nettement reculé chez les personnes les plus concernées** : - 6 points chez les parents d'enfants de moins de 3 ans ou de moins de 6 ans ; - 8 ou - 9 points lorsque les deux parents sont actifs (Tableau 90).

Tableau 90

Les groupes où les préférences envers la garde par les grands-parents ont le plus reculé entre 1997 et 2000

	(en %)		
	1997	2000	Evolution
<b>Ensemble de la population</b> .....	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>- 1</b>
. A à charge au moins un enfant de moins de 3 ans .....	25	19	- 6
. A à charge au moins un enfant de moins de 6 ans .....	25	19	- 6
. A à charge au moins un enfant de moins de 6 ans, les deux conjointes étant actifs .....	22	14	- 8
. A à charge au moins un enfant de moins de 3 ans, les deux conjointes étant actifs .....	23	14	- 9

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

**Exemple de lecture** : entre 1997 et 2000, chez les parents d'un jeune enfant (moins de 3 ans), le taux de citations de la garde par les grands-parents comme mode de garde le plus satisfaisant a reculé de 6 points (contre - 1 point en moyenne dans l'ensemble de la population).

### *La crèche collective : la préférence des Parisiens et des catégories les plus aisées*

C'est à **Paris et dans l'agglomération parisienne** que la crèche collective compte le plus de partisans (30%) : elle y occupe d'ailleurs **la tête du palmarès**. En fait, le taux de citations de la crèche collective est corrélé à la taille de l'agglomération de résidence, évoluant quasiment du simple au double en fonction de ce critère (de 16% à 30%, cf. Graphique 24 ci-dessus).

Les personnes ayant concrètement à trouver une solution de garde (présence d'au moins un enfant en bas âge, les deux conjoints exerçant une activité) ne citent la crèche que dans 20% des cas. Les concubins (27%), les diplômés du supérieur (26%) ou les cadres moyens et supérieurs sont les plus nombreux à citer la crèche collective. Les qualités prêtées à ce mode de garde (socialisation précoce des enfants, présence d'une équipe de professionnels ...) jouent vraisemblablement un rôle dans cette attirance. Pour les chômeurs, c'est peut-être plutôt la tarification dégressive qui rend la crèche aussi « satisfaisante » (25%, soit 3 points de plus qu'en moyenne).

Entre 1997 et 2000, le nombre de partisans de ce mode de garde collectif n'a pas varié (22 %). Le taux de citations a cependant reculé chez les Franciliens, pourtant les plus élogieux (- 3 points). En revanche, ce taux a augmenté au sein des couples bi-actifs (+ 5 points), et plus encore chez ceux n'ayant pas (ou plus ?) de jeunes enfants à charge.

**Tableau 91**

**Les groupes où les préférences envers la crèche collective ont le plus augmenté entre 1997 et 2000**

	1997	2000	Evolution (en %)
. Couple bi-actif .....	18	23	+ 5
. Couple bi-actif, sans enfant de moins de 3 ans à charge .....	19	25	+ 5
. Couple bi-actif, sans enfant de moins de 6 ans à charge .....	19	25	+ 6
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>=</b>

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

**Exemple de lecture** : entre 1997 et 2000, chez les couples bi-actifs, le taux de citations de la crèche collective comme mode de garde le plus satisfaisant a gagné 5 points (alors qu'en moyenne, il est resté stable).

### **La garde à domicile est de moins en moins envisagée**

Ce sont les cadres supérieurs et les personnes disposant d'au moins 20.000 F par mois dans leur foyer qui hésitent le moins à citer la garde à domicile par une personne rémunérée. Mais, cette année, même dans ces catégories, le taux de citations ne dépasse pas les 15%.

Après une progression sensible entre 1994 et 1997 (+ 4 points), **cette solution a donc nettement perdu de ses adeptes (- 4 points entre 1997 et 2000), surtout dans les catégories qui étaient le mieux disposées à son égard, celles qui en étaient potentiellement utilisatrices** : citons, par exemple, les couples bi-actifs, les Franciliens, les personnes disposant dans leur foyer de plus de 15.000 F par mois ou les cadres supérieurs (Tableau 92).

**Tableau 92**

**Les groupes où les préférences envers la garde à domicile rémunérée ont le plus reculé entre 1997 et 2000**

	1997	2000	Evolution (en %)
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>- 4</b>
. Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois .....	20	15	- 6
. Dispose, dans son foyer, de 15.000 à 20.000 F par mois .....	14	8	- 6
. Couple bi-actif.....	13	6	- 6
. Cadre supérieur .....	22	15	- 7
. Employé.....	11	5	- 7
. Réside à Paris ou dans son agglomération .....	15	9	- 7
. Couple bi-actif, sans enfant à charge de moins de 6 ans .....	14	6	- 8

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

**Exemple de lecture** : entre 1997 et 2000, chez les couples bi-actifs, le taux de citations de la garde à domicile par une personne rémunérée comme mode de garde le plus satisfaisant a reculé de 6 points (contre - 4 points en moyenne dans l'ensemble de la population).

On peut difficilement dissocier ces évolutions heurtées des modifications qu'ont connu, dans la même période, les règles de distribution de l'AGED (janvier 1995 : déplafonnement du montant maximal de la prestation. Janvier 1998 : réduction du montant et différenciation suivant l'âge de l'enfant et les ressources). En même temps, les avantages fiscaux liés aux emplois familiaux ont varié (loi de finances 1993 : réduction d'impôt maximale de 40.000F ; réduction diminuée de moitié quatre ans plus tard). Sur le même registre, signalons aussi que la côte de popularité de l'assistante maternelle agréée ne serait peut être pas aussi élevée sans l'AFEAMA qui a, au début 1995, été fortement revalorisée.

Tableau 93

**Le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge lorsque les parents travaillent**  
(Début 2000)

	(en %)						
	Nourrice agréée	Grands-parents	Crèche collective	Garde à domicile	Autre	Ne sait pas	Total
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>Sexe :</b>							
. Homme .....	33	25	22	7	11	3	100
Dont : homme actif .....	<b>36</b>	24	19	7	10	3	100
. Femme .....	32	23	23	10	11	2	100
Dont : femme active .....	<b>35</b>	18	23	10	13	2	100
<b>Age :</b>							
. Moins de 25 ans .....	31	23	23	6	<b>15</b>	2	100
. 25 - 39 ans .....	<b>37</b>	22	19	9	12	1	100
. 40 - 59 ans .....	32	22	24	9	11	2	100
. 60 - 69 ans .....	31	<b>27</b>	24	10	6	3	100
. 70 ans et plus .....	27	<b>30</b>	<b>25</b>	6	7	<b>5</b>	100
<b>Revenus mensuels du foyer :</b>							
. Inférieurs à 6.000 F .....	29	<b>28</b>	23	7	10	3	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F .....	31	26	20	7	<b>15</b>	2	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F .....	34	26	21	8	10	2	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F .....	<b>35</b>	19	<b>28</b>	8	8	1	100
. Supérieurs à 20.000 F .....	33	15	24	<b>15</b>	12	1	100
<b>PCS :</b>							
. Indépendant .....	34	<b>28</b>	18	<b>11</b>	6	4	100
. Cadre supérieur, profession libérale ...	28	17	<b>25</b>	<b>15</b>	13	2	100
. Profession intermédiaire .....	34	14	<b>27</b>	<b>12</b>	12	1	100
. Employé .....	<b>36</b>	20	24	5	<b>14</b>	2	100
. Ouvrier .....	<b>35</b>	<b>28</b>	16	5	13	3	100
. Reste au foyer.....	34	26	19	9	11	2	100
. Retraité .....	28	<b>28</b>	<b>25</b>	9	7	3	100
. Autre inactif (étudiant) .....	30	23	<b>26</b>	7	13	1	100
<b>Situation professionnelle :</b>							
. Actif occupé .....	<b>36</b>	22	21	8	11	2	100
. Inactif .....	30	26	24	9	9	2	100
. Chômeur .....	29	21	<b>25</b>	8	<b>16</b>	2	100

*A suivre*

Tableau 93 – suite

Le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge lorsque les parents travaillent  
(Début 2000)

	(en %)						
	Nourrice agréée	Grands-parents	Crèche collective	Garde à domicile	Autre	Ne sait pas	Total
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>Diplôme :</b>							
. Aucun diplôme, CEP .....	31	<b>29</b>	23	5	9	3	100
. BEPC .....	34	24	20	8	12	2	100
. BAC, niveau bac .....	32	22	23	10	12	1	100
. Diplôme du supérieur .....	31	17	<b>26</b>	<b>13</b>	10	2	100
<b>Statut matrimonial :</b>							
. Célibataire .....	30	24	24	6	13	3	100
. Marié(e) .....	<b>37</b>	22	20	9	9	2	100
. Vit en concubinage .....	28	21	<b>27</b>	8	<b>14</b>	1	100
. Séparé(e), divorcé(e) .....	26	23	23	<b>11</b>	<b>15</b>	2	100
. Veuf(ve) .....	24	<b>33</b>	23	10	6	4	100
<b>Taille d'agglomération de résidence :</b>							
Moins de 2.000 habitants .....	<b>39</b>	<b>29</b>	16	8	6	2	100
2.000 à 20.000 habitants .....	33	24	22	8	12	1	100
20.000 à 100.000 habitants .....	31	18	21	9	<b>18</b>	3	100
100.000 habitants et plus .....	29	23	<b>26</b>	9	11	2	100
Paris et agglomération parisienne .....	26	21	<b>30</b>	9	11	4	100
<b>Allocataire de prestations familiales :</b>							
. Oui .....	<b>35</b>	21	20	8	13	2	100
. Non .....	31	25	24	9	9	2	100
<b>Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:</b>							
. Oui .....	<b>38</b>	19	19	8	<b>15</b>	1	100
. Non .....	32	24	23	8	10	2	100
<b>Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:</b>							
. Oui .....	<b>39</b>	19	20	7	<b>14</b>	1	100
. Non .....	31	25	23	9	10	2	100
<b>Enfant de moins de 20 ans dans le foyer</b>							
. Oui .....	<b>36</b>	20	20	8	<b>14</b>	2	100
. Non .....	30	26	24	8	9	3	100

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

**Exemple de lecture :** 38% des personnes ayant à charge un enfant de moins de 3 ans citent la nourrice agréée comme étant le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les deux parents travaillent, contre 32% en moyenne dans l'ensemble de la population.

## 5.2 Mais la solution préférable, dans l'absolu, réside dans l'arrêt temporaire d'activité de la mère

Près de neuf Français sur dix (86% exactement) estiment préférable que **l'un ou les deux parents puissent moduler leur activité professionnelle lorsqu'ils ont de jeunes enfants** (Tableau 94) : seulement 14 % préconisent, en effet, que les deux parents continuent à exercer

leur activité sans y apporter de changements (modalité en progression de 2 points depuis 1997). C'est dire qu'une majorité de la population est « heurtée » par le fait qu'hommes et femmes – surtout les femmes, on le verra – continuent à exercer une activité professionnelle à temps plein alors qu'ils ont des enfants en bas âge. Ou, à tout le moins, ils ne jugent pas cette situation « idéale »<sup>28</sup>.

Quant aux partisans d'une modification dans le rythme d'activité professionnelle des parents, leur préconisation principale est **l'arrêt temporaire du travail de l'un des deux parents**. Cette solution, certes, a un peu reculé depuis 1997 : elle est évoquée par 48 % des enquêtés, contre 51 % il y a trois ans. Elle est, cependant, toujours davantage citée que la réduction des horaires de travail (temps choisi) de l'un ou des deux parents (38 % des citations au total).

Il reste que chez les enquêtés préconisant une adaptation du rythme d'activité **d'un** des parents, le « partage des rôles » tel qu'il est envisagé répond à un schéma on ne peut plus classique, « traditionnel » dirons-nous : 65 % estiment que c'est à la **mère** d'aménager son temps de travail, tandis que 34% considèrent que c'est à celui des deux membres du couple qui a le plus bas salaire de le faire (Tableau 95). La tendance à une plus grande prise en compte des intérêts économiques du ménage (en privilégiant l'arrêt d'activité de celui des deux parents qui a le plus bas salaire) continue cependant à s'affirmer, lentement il est vrai.

On notera (Tableau 96) que **c'est la mère qui est largement pressentie lorsqu'on pense à un arrêt momentané d'activité (67%)**. En revanche, l'argument économique est plus utilisé lorsqu'il s'agit de la réduction du temps de travail (dans ce cas, 38% des enquêtés font référence au « salaire le plus bas »). En tout état de cause, **les partisans de l'arrêt d'activité du père sont toujours aussi peu nombreux (1 %, Tableau 96)**.

---

<sup>28</sup> Peut-être aussi les congés « longue durée » dont bénéficient, par exemple, les parents suédois créent-ils des envies, non prises en compte pour l'heure par les politiques familiales françaises.

**Tableau 94**

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

(en %)

	Début 1993	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Evolution 1997-2000
. Les deux parents continuent à exercer leur activité ...	9,4	11,0	12,2	13,8	+ 1,6
. Les deux parents réduisent faiblement leur temps de travail.....	11,6	9,7	12,8	13,4	+ 0,6
. L'un des deux parents s'arrête momentanément de travailler .....	44,6	<b>55,6</b>	<b>50,7</b>	<b>48,2</b>	- 2,5
. L'un des deux parents réduise son temps de travail ...	34,2	23,5	24,2	24,3	+ 0,1
. Ne sait pas .....	0,2	0,2	0,1	0,4	
<b>Total .....</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

**Tableau 95**

**Lequel des deux parents de préférence ?**

(en %)

	Début 1993	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Evolution 1997-2000
. Le père.....	1,0	0,4	1,1	0,6	- 0,5
. La mère .....	74,1	65,9	67,4	<b>64,6</b>	- 2,8
. Celui qui a le salaire le plus bas .....	24,1	32,5	30,8	33,7	+ <b>2,9</b>
. Ne sait pas .....	0,8	1,2	0,7	1,1	
<b>Total .....</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

**Tableau 96**

**Lequel des deux parents de préférence ?**

(Début 2000)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont : préconise ...	
		Un arrêt momentané d'activité	Une réduction du temps de travail
. Le père .....	1	1	1
. La mère .....	65	<b>67</b>	60
. Celui qui a le salaire le plus bas .....	34	31	<b>38</b>
. Ne sait pas .....	1	1	1
<b>Total .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

Le Tableau 97 synthétise les résultats des deux questions précédentes. Présentons-en les trois principaux éléments:

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

Autrement dit, **près d'un Français sur deux (46%) s'attend à ce que la venue au monde d'un enfant entraîne, pour sa mère, une diminution (14%) – voire une cessation (32%) – de son activité professionnelle.**

**Tableau 97**

**Les solutions préférées quand les parents de jeunes enfants travaillent tous les deux**  
- Regroupement des réponses -

(en %)

	Début 1993	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Evolution 1997-2000
<b>. Arrêt temporaire d'activité .....</b>	<b>45</b>	<b>56</b>	<b>51</b>	<b>48</b>	- 3
dont : . La mère s'arrête .....	34	39	35	32	- 3
. Celui qui a le plus bas salaire s'arrête ....	10	16	15	15	-
<b>. Horaires réduits (temps partiel choisi) .....</b>	<b>46</b>	<b>33</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	+ 1
dont : . La mère réduit son temps de travail .....	24	14	16	14	- 2
. Celui qui a le plus bas salaire réduit son temps de travail .....	9	9	8	9	+ 1
. Les deux parents réduisent leur temps de travail .....	12	10	13	13	=
<b>. Les deux parents continuent à exercer leur   activité, sans changement .....</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	+ 2
<i>. Ne sait pas .....</i>	-	-	-	-	-
<b>Total .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

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

Qu'en pensent les principaux intéressés, c'est-à-dire les parents d'un jeune enfant, vivant eux-mêmes au sein d'un couple bi-actif (ceux-là mêmes qui étaient également intéressés directement par un choix de mode de garde) ? Une chose est sûre : même s'ils sont plus nombreux qu'en moyenne à prôner que les deux parents continuent, sans changement, à exercer leur activité (20%, soit 6 points de plus qu'en moyenne), cette opinion est loin de refléter leur désir profond. **Eux aussi, majoritairement, souhaitent une modulation de l'activité professionnelle pour s'adapter au mieux à l'arrivée de l'enfant.** Simplement, ils se tournent plus volontiers vers une **réduction du temps de travail** plutôt que vers un arrêt d'activité.

En fait, on voit bien comment la situation personnelle influence les représentations et comment on peut, par la réponse apportée à cette question, justifier sa propre situation personnelle (Tableau 98). Chez les hommes vivant en couple dont la compagne est inactive, 62% préconisent un arrêt temporaire d'activité (+ 14 points par rapport à la moyenne). Pour les couples bi-actifs, la situation est à un point d'équilibre entre arrêt d'activité et réduction d'horaires (41% pour chacune des solutions). Quant aux couples bi-actifs ayant un jeune enfant à charge, ils préfèrent, de loin, **le temps partiel choisi** à l'arrêt pur et simple. Façon aussi, sans doute, de légitimer leur choix de vie.

**Tableau 98**  
**Les solutions préférées quand les parents de jeunes enfants travaillent tous les deux**  
- Regroupement des réponses -  
(Début 2000)

	Ensemble de la population	Dont couple ...			
		homme actif / femme inactive	bi-actif	bi-actif, avec enfant de moins de 6 ans	bi-actif, avec enfant de moins de 3 ans
. Arrêt temporaire d'activité .....	48	<b>62</b>	41	33	29
. Horaires réduits (temps partiel choisi) .....	38	29	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>50</b>
. Les deux parents continuent à exercer leur activité, sans changement .....	14	9	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
. Ne sait pas .....	-	-	-	-	-
Total .....	100	100	100	100	100

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

Plus précisément (Tableau 99), on constate que les différences entre ces divers types de ménages reposent beaucoup sur les solutions faisant référence à la mère.

**Tableau 99**  
**Les solutions préférées quand les parents de jeunes enfants travaillent tous les deux**  
-Regroupement des réponses -  
(Début 2000)

*(en %)*

	Ensemble de la population	Dont couple ...			
		homme actif / femme inactive	bi-actif	bi-actif, avec enfant de moins de 6 ans	bi-actif, avec enfant de moins de 3 ans
<b>. Arrêt temporaire d'activité .....</b>	<b>48</b>	<b>62</b>	41	33	29
<i>Dont : La mère s'arrête .....</i>	32	47	24	17	19
<i>Celui qui a le plus bas salaire s'arrête .....</i>	15	15	16	16	11
<b>. Horaires réduits (temps partiel choisi) .....</b>	<b>38</b>	29	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>50</b>
<i>Dont : La mère réduit son temps de travail .....</i>	14	17	16	20	22
<i>Celui qui a le plus bas salaire réduit son temps de travail .....</i>	9	3	11	11	11
<i>Les deux parents réduisent leur temps de travail .....</i>	13	10	13	16	18
<b>. Les deux parents continuent à exercer leur activité, sans changement .....</b>	<b>14</b>	9	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
Total (y compris ne sait pas).....	100	100	100	100	100

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

**C'est donc bien la place de la femme dans le couple et son rôle dans l'éducation des enfants qui fait ici clivage**, comme l'indique d'ailleurs les liens importants qui existent entre cette question et le caractère « **traditionaliste** » ou « **moderniste** » du répondant<sup>29</sup>. Ainsi, 52% des traditionalistes en matière de mœurs sont favorables à l'arrêt momentané d'activité de la mère (soit 20 points de plus qu'en moyenne); ce n'est le cas que de 16% des modernistes (soit deux fois moins qu'en moyenne). La solution préférable envisagée par ces derniers est la réduction du temps de travail des **deux** parents (23% de citations, contre 13% en moyenne).

<sup>29</sup> L'indicateur de « modernisme-traditionalisme » en matière de mœurs est constitué à partir de trois questions : les opinions sur la famille, sur le mariage et le travail des femmes. Les « traditionalistes » sont ceux qui, à la fois, voient la famille comme une valeur refuge, pensent que le mariage est une union indissoluble et mettent quelques limitations à la liberté des femmes de choisir de travailler. Les « modernistes » sont ceux qui refusent de considérer la famille comme le seul endroit où l'on se sent bien, qui prônent la possibilité de dissoudre le mariage par simple accord mutuel et optent pour la liberté des femmes à exercer sans restrictions une activité professionnelle. Au début 2000, les modernistes représentent 17% de la population et les traditionalistes, 8%.

Pour mieux analyser les différences de représentations, procédons à une rapide description des groupes privilégiant telle ou telle solution.

X D'abord, en ce qui concerne les trois grands choix proposés (Tableau 100) :

- Dans les solutions prônant **la cessation d'activité** d'un des membres du couple (48% du total des réponses), c'est le plus souvent à la mère que l'on fait référence (32%), ou éventuellement à celui des deux qui a le plus bas salaire (15%). Dans cette optique, l'enfant n'est donc pas confié à l'extérieur, le parent concerné en assurant totalement la garde et l'entretien. Il s'agit d'une solution qui, à vrai dire, hypothèque l'avenir professionnel de celui qui s'arrête : nombre d'études ont montré qu'un retrait de la vie active conduit à des difficultés certaines pour s'y réinsérer quelque temps plus tard<sup>30</sup>. Notons à ce sujet que l'allocation parentale d'éducation, élargie depuis 1994 au deuxième enfant, permet au parent qui cesse son activité de percevoir, jusqu'au troisième anniversaire de l'enfant, une allocation s'élevant à environ 3.000 F. Le nombre de bénéficiaires de cette prestation a, certes, largement dépassé les prévisions<sup>31</sup>, mais on constate dans l'absolu que le choix de cette solution décline régulièrement depuis 1994 (Tableau 97).

Ce choix d'une cessation pure et simple d'activité (48% en moyenne dans l'ensemble de la population) oscille, suivant les groupes, entre 35% et 57%. Elle est plus encore envisagée par les personnes **âgées** (à 54% chez les sexagénaires et 57% chez les personnes de 70 ans et plus), par les **moins diplômés** (56% chez les non-diplômés), par les ouvriers (54%). C'est aussi la solution exprimée majoritairement par ceux qui, concrètement, dans leur mode de vie ont adopté un comportement proche : femmes au foyer (56%) ou couples composés d'un actif et d'un inactif (57%).

Mais chez les jeunes et dans les groupes les plus favorisés de la société, **cette solution arrive après la réduction du temps de travail** (moins de 25 ans, revenus supérieurs à 20.000 F, étudiants, travailleurs indépendants, cadres, diplômés du Bac et de l'enseignement supérieur).

---

<sup>30</sup> Voir, par exemple, sur le sujet, les travaux menés par le CREDOC pour la CNAF sur le devenir des sortants de l'allocation parentale d'éducation de rang 2, R. Gallou et M. -O. Simon, Collection des rapports n°202, Juillet 1999.

<sup>31</sup> Dans un article, C. Afsa, chef du bureau des prévisions à la CNAF, explique que si l'effet d'aubaine a été correctement anticipé, l'effet incitatif (correspondant aux situations où le comportement de l'individu a été modifié par la prestation) a été largement sous-évalué. Voir à ce sujet « L'allocation parentale d'éducation : entre politique familiale et politique pour l'emploi », INSEE, Données sociales, 1999.

- Les solutions s'articulant autour de **la réduction des horaires** (38% des réponses en 2000) sont en progression de 1 point par rapport à 1997 (+ 5 points par rapport à 1994). Cette année, quasiment autant de personnes font référence à une réduction du temps de travail de la mère (14%) que des deux conjoints (13%). Il s'agit en vérité d'une solution « mixte » : une simple réduction des horaires ne permet pas d'assurer totalement la garde de l'enfant ; les parents devront donc le confier à une personne ou une structure d'accueil ad hoc. Mais personne ne se retire de l'activité professionnelle.

Cette option recueille le plus de suffrages, on l'a vu, chez les **couples bi-actifs avec enfant**, mais aussi chez les **travailleurs indépendants** (46%) et les **cadres**, moyens ou supérieurs (43-44%). Les **diplômés** sont également plus enclins à choisir la réduction d'activité, comme les personnes disposant de revenus confortables. La réduction du temps de travail est également plébiscitée par les jeunes (44%) et les étudiants (49%).

- Enfin, les solutions misant sur **la poursuite, à l'identique, par les deux parents**, de leur activité professionnelle (14% des choix, + 2 points par rapport à 1997) impliquent nécessairement d'organiser la garde de l'enfant.

De fait, force est de constater que, quelles que soient les caractéristiques des répondants, **cette option arrive toujours en dernier dans les choix** (citations comprises entre 10 et 20 %). Ce sont les catégories **les plus favorisées** qui hésitent le moins à préconiser cette solution, comme celles qui sont **les plus concernées concrètement** (couples bi-actifs, notamment avec un jeune enfant à charge).

Tableau 100

Les solutions préférables quand les deux parents travaillent (regroupement des réponses)  
(Début 2000)

	(en %)			
	Cessation d'activité	Réduction du temps de travail	Pas de changement	Total
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>48</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>100</b>
<b>Sexe :</b>				
. Homme .....	48	35	16	100
Dont : homme actif .....	47	36	16	100
. Femme .....	47	40	12	100
Dont : femme active ...	40	<b>48</b>	12	100
<b>Age :</b>				
. Moins de 25 ans .....	42	<b>44</b>	13	100
. 25 – 39 ans .....	44	<b>41</b>	14	100
. 40 – 59 ans .....	48	38	13	100
. 60 – 69 ans .....	<b>54</b>	30	15	100
. 70 ans et plus .....	<b>57</b>	28	15	100
<b>Revenus mensuels du foyer :</b>				
. Inférieurs à 6.000 F .....	49	35	15	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F .....	<b>51</b>	37	12	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F ....	50	37	11	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F ....	48	37	14	100
. Supérieurs à 20.000 F .....	37	<b>44</b>	<b>18</b>	100
<b>PCS :</b>				
. Indépendant .....	43	<b>46</b>	10	100
. Cadre supérieur, profession libérale .	35	<b>43</b>	<b>20</b>	100
. Profession intermédiaire .....	37	<b>44</b>	<b>17</b>	100
. Employé .....	43	39	16	100
. Ouvrier .....	<b>54</b>	35	11	100
. Reste au foyer.....	<b>56</b>	34	10	100
. Retraité .....	<b>55</b>	30	14	100
. Autre inactif (étudiant).....	36	<b>49</b>	15	100
<b>Situation professionnelle :</b>				
. Actif occupé .....	43	<b>41</b>	14	100
. Inactif .....	<b>53</b>	34	13	100
. Chômeur .....	45	38	<b>17</b>	100
<b>Diplôme :</b>				
. Aucun diplôme, CEP .....	<b>56</b>	31	13	100
. BEPC .....	<b>51</b>	35	14	100
. BAC, niveau bac .....	41	<b>44</b>	14	100
. Diplôme du supérieur.....	35	<b>46</b>	16	100
<b>Taille d'agglomération de résidence</b>				
. Moins de 2.000 habitants .....	<b>52</b>	35	13	100
. 2.000 à 20.000 habitants .....	48	38	14	100
. 20.000 à 100.000 habitants .....	50	39	10	100
. 100.000 habitants et plus .....	45	38	16	100
. Paris et agglomération parisienne .....	42	40	16	100

A suivre

Tableau 100 – suite

Les solutions préférables quand les deux parents travaillent (regroupement des réponses)  
(Début 2000)

	(en %)			
	Cessation d'activité	Réduction du temps de travail	Pas de changement	Total
Ensemble de la population .....	48	38	14	100
<b>Allocataire de prestations familiales</b>				
. Oui .....	47	39	14	100
. Non .....	48	37	14	100
<b>Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:</b>				
. Oui .....	45	40	14	100
. Non .....	48	37	14	100
<b>Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:</b>				
. Oui .....	45	41	14	100
. Non .....	48	37	14	100
<b>Enfant de moins de 20 ans dans le foyer :</b>				
. Oui.....	48	39	13	100
. Non .....	48	37	14	100

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

**Exemple de lecture :** 52% des habitants des petites communes rurales estiment que la solution préférable consiste en l'arrêt d'activité momentané de l'un des parents, contre 48% en moyenne dans l'ensemble de la population.

Si l'on se réfère maintenant aux conséquences, sur la situation des membres du couple, des choix formulés, trois possibilités sont, selon les cas, préconisées :

- Les solutions s'appuyant sur une « **discrimination sexuelle** » regroupent tous les items faisant explicitement référence à la **mère** (que ce soit pour un arrêt ou une réduction d'activité) : 47% des réponses cette année. C'est 5 points de moins qu'en 1997 et 7 points de moins qu'en 1994. Rappelons que les citations faisant explicitement référence au père représentent moins de 1% de l'ensemble de l'échantillon.

A l'exception du cas des étudiants, **c'est à vrai dire, la réponse la plus citée** dans toutes les catégories, même si parfois, c'est de justesse (Tableau 101). C'est, plus particulièrement, le choix des plus **traditionalistes** des nos concitoyens : les gens âgés, les non-diplômés, les femmes au foyer et les retraités sont ici sur-représentés.

- Les solutions mettant en œuvre une « **discrimination économique** » s'appuient sur une réduction ou une cessation de l'activité du conjoint doté du plus bas salaire : près du quart des réponses sont concernées, sans grande évolution depuis 1994. Même si la distribution

des salaires en France est telle que « le plus bas salaire » est synonyme, le plus souvent, de « salaire féminin »<sup>32</sup>, ces enquêtés se réfèrent dans leur choix à une rationalité économique : c'est le plus petit des salaires qui est « sacrifié », sans forcément d'a priori sur le sexe de celui que cela concernera.

Ce sont les plus jeunes de nos concitoyens, les diplômés du Baccalauréat et les revenus intermédiaires qui font plus souvent ce choix qu'en moyenne (28-32 %).

- Enfin, les solutions basées sur **la parité** regroupent 27% des réponses en 2000. Il s'agit des cas où les deux parents adopteraient la même solution (poursuite ou réduction de l'activité pour tous les deux).

C'est **le choix des catégories socialement les plus favorisées** (39% des étudiants, 36% des cadres supérieurs, 37% des plus hauts revenus, 35% des diplômés du supérieur relèvent de cette catégorie). C'est aussi celui des individus les plus directement concernés (39%, par exemple, des couples bi-actifs ayant un enfant de moins de 3 ans).

---

<sup>32</sup> En 1998, dans les entreprises de plus de 10 salariés du secteur concurrentiel, le salaire moyen féminin était inférieur de 25% au salaire moyen masculin. Source DARES, exploitation des DADS, Premières synthèses, janvier 2000.

Tableau 101

Solution retenue quant au choix du parent qui réduit ou cesse son activité professionnelle

(en %)

	« Discrimination sexuelle »	« Discrimination économique »	« Esprit de parité »	Total
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>47</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Sexe :</b>				
. Homme .....	46	23	29	100
Dont : homme actif .....	45	24	29	100
. Femme .....	48	26	26	100
Dont : femme active .....	42	29	28	100
<b>Age :</b>				
. Moins de 25 ans .....	38	29	33	100
. 25 – 39 ans .....	44	27	28	100
. 40 – 59 ans .....	48	24	27	100
. 60 – 69 ans .....	54	20	26	100
. 70 ans et plus .....	58	20	22	100
<b>Revenus mensuels du foyer :</b>				
. Inférieurs à 6.000 F .....	46	25	28	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F .....	50	24	25	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F .....	51	26	22	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F .....	43	28	28	100
. Supérieurs à 20.000 F .....	39	24	37	100
<b>PCS :</b>				
. Indépendant .....	55	21	23	100
. Cadre supérieur, profession libérale .....	36	26	36	100
. Profession intermédiaire .....	39	25	34	100
. Employé .....	42	28	29	100
. Ouvrier .....	48	27	25	100
. Reste au foyer .....	55	24	22	100
. Retraité.....	54	21	24	100
. Autre inactif (étudiant) .....	34	26	39	100
<b>Situation professionnelle :</b>				
. Actif occupé .....	44	26	29	100
. Inactif .....	52	23	25	100
. Chômeur .....	43	26	30	100
<b>Diplôme :</b>				
. Aucun diplôme, CEP .....	58	19	23	100
. BEPC .....	47	26	27	100
. BAC, niveau bac .....	39	32	28	100
. Diplôme du supérieur .....	39	24	35	100
<b>Taille d'agglomération de résidence :</b>				
. Moins de 2.000 habitants .....	50	25	25	100
. 2.000 à 20.000 habitants .....	49	27	23	100
. 20.000 à 100.000 habitants .....	49	26	24	100
. 100.000 habitants et plus .....	43	26	31	100
. Paris et agglomération parisienne .....	46	20	33	100

A suivre

Tableau 101 – suite

Solution retenue quant au choix du parent qui réduit ou cesse son activité professionnelle

(en %)

	« Discrimination sexuelle »	« Discrimination économique »	« Esprit de parité »	Total
Ensemble de la population .....	47	25	27	100
<b>Allocataire de prestations familiales :</b>				
. Oui .....	45	27	28	100
. Non .....	48	23	27	100
<b>Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:</b>				
. Oui .....	47	24	30	100
. Non .....	47	25	27	100
<b>Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:</b>				
. Oui .....	44	28	28	100
. Non .....	48	24	27	100
<b>Enfant de moins de 20 ans dans le foyer</b>				
. Oui .....	45	28	27	100
. Non .....	48	23	28	100

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

**Exemple de lecture :** parmi les individus préconisant qu'un des deux parents poursuive ou réduise son activité professionnelle, 30% des personnes ayant dans leur foyer un enfant de moins de 3 ans préconisent une solution concernant équitablement le père et la mère, contre 27% en moyenne.

En conclusion, ce sont sensiblement les mêmes caractéristiques socio-démographiques qui interviennent, tant dans le choix de **la solution** à apporter (cessation d'activité, réduction des horaires, pas de changement) que sur **la désignation du parent** sur lequel la solution doit éventuellement peser (la mère, le plus bas salaire, le père et la mère). Même si, dans quasiment tous les groupes, c'est l'arrêt d'activité de la mère qui est majoritairement cité, **l'âge, le diplôme et les revenus** sont étroitement liés aux choix. La jeunesse et la possession d'un capital économique et culturel élevé amènent ainsi à repenser le schéma traditionnel et à valoriser la place de la femme dans le monde professionnel : dans ces catégories, on valorise la réduction du temps de travail, et on accepte davantage de raisonner « économiquement » en prenant en compte les niveaux de salaires respectifs. Autrement dit, **on se résout d'autant moins à l'arrêt d'activité de la mère qu'on est jeune, diplômé et qu'on dispose de revenus confortables :**

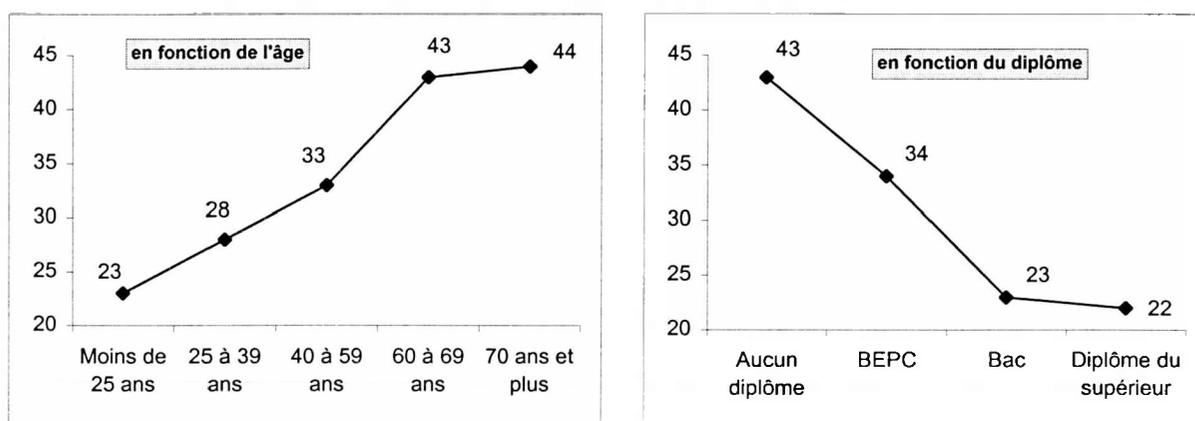
- Le taux de préconisation de l'arrêt d'activité de la mère varie quasiment du simple au double en fonction de l'âge : moins d'un quart des moins de 25 ans en sont partisans, contre 44% des seniors.

- La relation avec le niveau de diplôme est également très nette : plus on est diplômé et moins on tend à trouver préférable la cessation momentanée d'activité de la mère (22% seulement chez les diplômés du supérieur, contre 43% chez les non-diplômés).

**Graphique 27**

**« L'arrêt momentané de travail de la mère est la solution préférable »**

(en %)



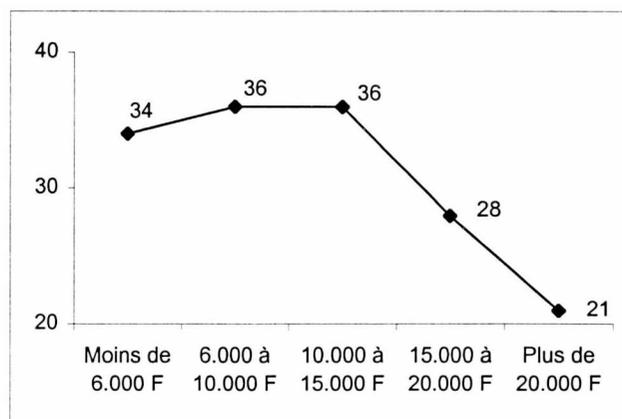
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000.

- Enfin, à partir de 15.000 F de revenus mensuels dans le foyer, la propension à trouver préférable l'arrêt d'activité de la mère diminue fortement : 21% seulement de citations pour les personnes disposant dans leur foyer de plus de 20.00 F par mois.

**Graphique 28**

**« L'arrêt momentané de travail de la mère est la solution préférable »,  
en fonction des revenus mensuels du foyer**

(en %)



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

Il reste que dans la très grande majorité des cas (Tableau E1 en annexe), **c'est l'arrêt momentané d'activité de la mère qui arrive en tête des citations** (même chez les moins de 25 ans, les diplômés de l'enseignement supérieur ou les personnes disposant de plus de 20.000 F par mois).

Seules deux catégories préfèrent mettre en avant, en termes relatifs, une solution alternative :

- les **étudiants** (qui combinent jeunesse et haut niveau culturel) : à 24%, ils prônent la réduction conjointe des horaires du père **et** de la mère ;
- les **cadres supérieurs** (disposant le plus souvent d'un fort capital culturel et financier) : dans 20% des cas, ils préfèrent que le père **et** la mère continuent, comme par le passé, leur activité.

\* \* \*  
\*

## **ANNEXES**

---

**Annexe 1 Tableaux complémentaires**

**Annexe 2 Libellé des questions analysées**

## **ANNEXE 1**



### **Tableaux complémentaires**

**Tableau A1**  
**Atteinte de l'objectif actuel des prestations familiales,**  
**selon différents critères socio-démographiques**  
 (Début 2000)

*(en %)*

	L'objectif actuel visé par les pouvoirs publics est-il bien atteint ?		Total
	Oui, plutôt bien	Non, plutôt pas bien	
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>28</b>	<b>69</b>	<b>100</b>
<b>Sexe :</b>			
. Homme .....	28	69	100
Dont : homme actif .....	27	70	100
. Femme .....	28	69	100
Dont : femme active .....	28	70	100
<b>Age :</b>			
. Moins de 25 ans .....	27	71	100
. 25 – 39 ans .....	27	71	100
. 40 – 59 ans .....	29	69	100
. 60 – 69 ans .....	<b>35</b>	62	100
. 70 ans et plus .....	25	68	100
<b>Revenus mensuels du foyer :</b>			
. Inférieurs à 6 000 F .....	30	68	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F .....	25	71	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F .....	28	70	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F .....	29	67	100
. Supérieurs à 20 000 F .....	28	70	100
<b>PCS :</b>			
. Indépendant .....	27	71	100
. Cadre supérieur, profession libérale .....	29	66	100
. Profession intermédiaire .....	29	71	100
. Employé .....	28	68	100
. Ouvrier .....	27	<b>72</b>	100
. Reste au foyer .....	<b>31</b>	66	100
. Retraité .....	27	68	100
. Autre inactif (étudiant) .....	27	71	100
<b>Situation professionnelle :</b>			
. Actif occupé .....	27	70	100
. Inactif .....	29	68	100
. Chômeur .....	28	70	100
<b>Diplôme :</b>			
. Aucun diplôme, CEP .....	29	68	100
. BEPC .....	27	70	100
. BAC, niveau bac .....	26	71	100
. Diplôme du supérieur .....	<b>31</b>	67	100
<b>Taille d'agglomération de résidence :</b>			
. Moins de 2.000 habitants .....	28	68	100
. 2.000 à 20.000 habitants .....	30	68	100
. 20.000 à 100.000 habitants .....	<b>31</b>	68	100
. 100.000 habitants et plus .....	24	<b>74</b>	100
. Paris et agglomération parisienne .....	<b>32</b>	64	100

*A suivre*

**Tableau A1 – suite**  
**Atteinte de l'objectif actuel des prestations familiales,**  
**selon différents critères socio-démographiques**  
 (Début 2000)

*(en %)*

	L'objectif actuel visé par les pouvoirs publics est-il bien atteint ?		Total
	Oui, plutôt bien	Non, plutôt pas bien	
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>28</b>	<b>69</b>	<b>100</b>
<b>Allocataire de prestations familiales :</b>			
. Oui .....	28	70	100
. Non .....	28	68	100
<b>Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:</b>			
. Oui .....	27	70	100
. Non .....	28	69	100
<b>Enfant de moins de 20 ans dans le foyer</b>			
. Oui.....	27	70	100
. Non .....	29	69	100

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

**Exemple de lecture** : 74% des personnes habitant dans une agglomération de plus de 100.000 habitants (hors Paris) estiment que l'objectif poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales n'est plutôt pas bien atteint, contre 69% en moyenne dans l'ensemble de la population.

Tableau C1

Croyez-vous que le grand nombre de prestations tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient alors qu'elles n'y ont pas droit ?

	(en %)			
	Oui	Non	Ne sait pas	Total
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>59</b>	<b>34</b>	<b>6</b>	<b>100</b>
<b>Sexe :</b>				
. Homme .....	59	35	5	100
Dont : homme actif .....	60	35	6	100
. Femme .....	59	33	7	100
Dont : femme active .....	56	<b>39</b>	6	100
<b>Age :</b>				
. Moins de 25 ans .....	60	33	7	100
. 25 – 39 ans .....	61	35	5	100
. 40 – 59 ans .....	57	<b>38</b>	5	100
. 60 – 69 ans .....	<b>64</b>	27	9	100
. 70 ans et plus .....	59	32	10	100
<b>Revenus mensuels du foyer :</b>				
. Inférieurs à 6 000 F .....	60	31	<b>9</b>	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F .....	61	34	5	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F .....	62	33	5	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F .....	58	37	5	100
. Supérieurs à 20 000 F .....	55	<b>40</b>	5	100
<b>PCS :</b>				
. Indépendant .....	59	<b>39</b>	2	100
. Cadre supérieur, profession libérale .....	45	<b>48</b>	8	100
. Profession intermédiaire .....	53	<b>41</b>	6	100
. Employé .....	59	35	6	100
. Ouvrier .....	<b>65</b>	31	4	100
. Reste au foyer .....	61	32	7	100
. Retraité.....	62	30	8	100
. Autre inactif (étudiant) .....	59	35	7	100
<b>Situation professionnelle :</b>				
. Actif occupé .....	58	36	6	100
. Inactif .....	61	31	8	100
. Chômeur .....	58	<b>38</b>	4	100
<b>Diplôme :</b>				
. Aucun diplôme, CEP .....	61	31	8	100
. BEPC .....	62	32	5	100
. BAC, niveau bac .....	61	34	5	100
. Diplôme du supérieur .....	49	<b>44</b>	7	100
<b>Nombre d'enfants à charge :</b>				
. Aucun .....	60	33	7	100
. Un .....	55	<b>40</b>	5	100
. Deux .....	<b>63</b>	33	4	100
. Trois et plus .....	53	<b>43</b>	4	100

*A suivre*

Tableau C1 – suite

Croyez-vous que le grand nombre de prestations tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient alors qu'elles n'y ont pas droit ?

(en %)

	Oui	Non	Ne sait pas	Total
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>59</b>	<b>34</b>	<b>6</b>	<b>100</b>
<b>Taille d'agglomération de résidence :</b>				
Moins de 2.000 habitants .....	57	37	6	100
2.000 à 20.000 habitants .....	<b>63</b>	31	6	100
20.000 à 100.000 habitants .....	57	<b>40</b>	3	100
100.000 habitants et plus .....	<b>65</b>	30	5	100
Paris et agglomération parisienne .....	51	37	11	100
<b>Allocataire de prestations familiales :</b>				
. Oui .....	58	37	5	100
. Non .....	60	33	7	100
<b>Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:</b>				
. Oui .....	58	37	6	100
. Non .....	60	34	6	100
<b>Enfant de moins de 20 ans dans le foyer</b>				
. Oui .....	57	<b>38</b>	5	100
. Non .....	61	32	7	100

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

**Exemple de lecture :** 57% des personnes qui ont au moins un enfant de moins de 20 ans à charge pensent que le grand nombre de prestations tend à augmenter le nombre de ceux qui en bénéficient alors qu'ils n'y ont pas droit, contre 59 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

**Tableau C2**

**Les raisons de non-recours aux prestations familiales**

(Début 2000)

- Champ : personnes croyant possible l'existence de non-recours à des prestations dues, soit 75 % de la population -

(en %)

	Mécon- naissance	Incom- préhension	Trop de démarches	Par honte	Total
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>57</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
<b>Sexe :</b>					
. Homme .....	58	16	17	9	100
. Femme .....	57	14	18	11	100
<b>Age :</b>					
. Moins de 25 ans .....	55	<b>18</b>	15	12	100
. 25 - 39 ans .....	58	14	20	7	100
. 40 - 59 ans .....	<b>61</b>	12	17	10	100
. 60 - 69 ans .....	52	16	16	<b>17</b>	100
. 70 ans et plus .....	52	<b>20</b>	17	12	100
<b>Revenus mensuels du foyer :</b>					
. Inférieurs à 6.000 F .....	55	13	17	<b>14</b>	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F .....	50	16	<b>23</b>	11	100
. Compris entre 10.000 et 15.000 F .....	<b>60</b>	13	17	10	100
. Compris entre 15.000 et 20.000 F .....	<b>67</b>	11	14	7	100
. Supérieurs à 20.000 F .....	<b>62</b>	14	18	6	100
<b>PCS :</b>					
. Indépendant .....	51	<b>19</b>	17	12	100
. Cadre supérieur, profession libérale .....	<b>64</b>	11	17	8	100
. Profession intermédiaire .....	<b>60</b>	17	19	5	100
. Employé .....	<b>67</b>	12	14	7	100
. Ouvrier .....	54	12	19	<b>14</b>	100
. Reste au foyer .....	54	14	20	11	100
. Retraité.....	55	15	17	<b>13</b>	100
. Autre inactif (étudiant).....	50	<b>22</b>	<b>21</b>	8	100
<b>Situation professionnelle :</b>					
. Actif occupé .....	59	14	18	9	100
. Inactif .....	54	16	19	12	100
. Chômeur .....	59	13	16	12	100
<b>Diplôme :</b>					
. Aucun diplôme, CEP .....	49	16	19	<b>16</b>	100
. BEPC .....	58	15	17	11	100
. BAC, niveau bac .....	<b>63</b>	12	17	8	100
. Diplôme du supérieur.....	<b>63</b>	15	19	4	100
<b>Taille d'agglomération de résidence :</b>					
. Moins de 2.000 habitants .....	56	12	<b>21</b>	10	100
. 2.000 à 20.000 habitants .....	56	14	20	11	100
. 20.000 à 100.000 habitants .....	56	16	14	<b>14</b>	100
. 100.000 habitants et plus .....	55	17	17	10	100
. Paris et agglomération parisienne .....	<b>66</b>	13	14	7	100

*A suivre*

**Tableau C2 - suite**

**Les raisons de non-recours aux prestations familiales**

(Début 2000)

- Champ : personnes croyant possible l'existence de non-recours à des prestations dues, soit 75 % de la population -

(en %)

	Mécon- naissance	Incom- préhension	Trop de démarches	Par honte	Total
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>57</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
<b>Allocataire de prestations familiales :</b>					
. Oui .....	59	12	16	13	100
. Non .....	57	16	19	8	100
<b>Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:</b>					
. Oui .....	64	13	17	7	100
. Non .....	56	15	18	11	100
<b>Enfant de moins de 20 ans dans le foyer</b>					
. Oui .....	60	14	16	10	100
. Non .....	56	15	18	11	100

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

**Exemple de lecture :** 64% des personnes ayant à charge au moins un enfant de moins de 6 ans pensent que la raison principale pour laquelle certains ne perçoivent pas les prestations auxquels ils ont droit est la méconnaissance du système.

**Tableau D1**

**Les contacts par téléphone avec sa CAF dans les six derniers mois**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF par téléphone		Total (yc nsp)
	Oui	Non	
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>100</b>
<b>Sexe :</b>			
. Homme .....	40	<b>60</b>	100
Dont : homme actif .....	40	<b>60</b>	100
. Femme .....	<b>47</b>	52	100
Dont : femme active .....	46	54	100
<b>Age :</b>			
. Moins de 25 ans .....	45	55	100
. 25 – 39 ans .....	<b>51</b>	49	100
. 40 – 59 ans .....	40	<b>60</b>	100
. 60 ans et plus .....	18	<b>82</b>	100
<b>Revenus mensuels du foyer :</b>			
. Inférieurs à 6 000 F .....	40	<b>60</b>	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F .....	<b>53</b>	47	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F .....	<b>48</b>	52	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F .....	45	54	100
. Supérieurs à 20 000 F .....	33	<b>67</b>	100
<b>PCS :</b>			
. Indépendant .....	34	<b>66</b>	100
. Cadre supérieur, profession libérale .....	32	<b>68</b>	100
. Profession intermédiaire .....	<b>48</b>	52	100
. Employé .....	<b>51</b>	49	100
. Ouvrier .....	42	58	100
. Reste au foyer .....	<b>56</b>	44	100
. Retraité .....	15	<b>85</b>	100
. Autre inactif (étudiant) .....	38	<b>61</b>	100
<b>Situation professionnelle :</b>			
. Actif occupé .....	43	57	100
. Inactif .....	44	55	100
. Chômeur .....	<b>49</b>	51	100
<b>Diplôme :</b>			
. Aucun diplôme, CEP .....	43	57	100
. BEPC .....	43	57	100
. BAC, niveau bac .....	<b>49</b>	51	100
. Diplôme du supérieur .....	43	56	100
<b>Statut matrimonial :</b>			
. Célibataire .....	42	58	100
. Marié(e) .....	42	58	100
. Vit en concubinage .....	<b>58</b>	42	100
. Séparé(e), divorcé(e) .....	<b>54</b>	46	100
. Veuf(ve) .....	18	<b>82</b>	100

*A suivre*

**Tableau D1 - suite**

**Les contacts par téléphone avec sa CAF dans les six derniers mois**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF par téléphone		Total (yc nsp)
	Oui	Non	
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>100</b>
<b>Taille d'agglomération de résidence :</b>			
Moins de 2.000 habitants .....	45	55	100
2.000 à 20.000 habitants .....	45	55	100
20.000 à 100.000 habitants .....	44	56	100
100.000 habitants et plus .....	41	<b>59</b>	100
Paris et agglomération parisienne .....	<b>50</b>	50	100
<b>Allocataire d'une allocation-logement :</b>			
. Oui .....	<b>48</b>	52	100
. Non .....	36	<b>63</b>	100
<b>Allocataire d'un minimum social (API/RMI)</b>			
. Oui .....	<b>61</b>	39	100
. Non .....	43	57	100
<b>Enfant de moins de 3 ans dans le foyer :</b>			
. Oui .....	<b>64</b>	36	100
. Non .....	37	<b>63</b>	100
<b>Enfant de moins de 6 ans dans le foyer :</b>			
. Oui .....	<b>59</b>	41	100
. Non .....	35	<b>65</b>	100
<b>Enfant de moins de 16 ans dans le foyer :</b>			
. Aucun .....	35	<b>65</b>	100
. Un seul .....	<b>50</b>	49	100
. Deux .....	<b>50</b>	49	100
. Trois et plus .....	48	52	100

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

**Exemple de lecture** : 50 % des allocataires ayant un seul enfant de moins de 16 ans à charge ont contacté par téléphone leur CAF dans les six derniers mois, contre 44% en moyenne de l'ensemble des allocataires.

**Tableau D2**  
**Les contacts au guichet de la CAF dans les six derniers mois**  
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

*(en %)*

	A contacté sa CAF en se rendant au guichet		Total (yc nsp)
	Oui	Non	
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>35</b>	<b>64</b>	<b>100</b>
<b>Sexe :</b>			
. Homme .....	31	<b>69</b>	100
Dont : homme actif .....	27	<b>73</b>	100
. Femme .....	<b>39</b>	61	100
Dont : femme active .....	<b>38</b>	62	100
<b>Age :</b>			
. Moins de 25 ans .....	<b>43</b>	54	100
. 25 – 39 ans .....	35	65	100
. 40 – 59 ans .....	34	<b>66</b>	100
. 60 ans et plus .....	18	<b>82</b>	100
<b>Revenus mensuels du foyer :</b>			
. Inférieurs à 6 000 F .....	<b>43</b>	57	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F .....	<b>38</b>	60	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F .....	34	65	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F .....	30	<b>70</b>	100
. Supérieurs à 20 000 F .....	26	<b>74</b>	100
<b>PCS :</b>			
. Indépendant .....	16	<b>84</b>	100
. Cadre supérieur, profession libérale .....	20	<b>80</b>	100
. Profession intermédiaire .....	29	<b>71</b>	100
. Employé .....	<b>43</b>	56	100
. Ouvrier .....	<b>40</b>	60	100
. Reste au foyer .....	<b>42</b>	58	100
. Retraité .....	16	<b>84</b>	100
. Autre inactif (étudiant) .....	35	61	100
<b>Situation professionnelle :</b>			
. Actif occupé .....	32	<b>68</b>	100
. Inactif .....	35	65	100
. Chômeur .....	<b>47</b>	51	100
<b>Diplôme :</b>			
. Aucun diplôme, CEP .....	<b>38</b>	62	100
. BEPC .....	36	63	100
. BAC, niveau bac .....	33	<b>67</b>	100
. Diplôme du supérieur .....	30	<b>70</b>	100
<b>Statut matrimonial :</b>			
. Célibataire .....	<b>41</b>	57	100
. Marié(e) .....	30	<b>70</b>	100
. Vit en concubinage .....	<b>43</b>	56	100
. Séparé(e), divorcé(e) .....	<b>45</b>	55	100
. Veuf(ve) .....	17	<b>83</b>	100

*A suivre*

Tableau D2 - suite

**Les contacts au guichet de la CAF dans les six derniers mois**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF en se rendant au guichet		Total (yc nsp)
	Oui	Non	
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>35</b>	<b>64</b>	<b>100</b>
<b>Taille d'agglomération de résidence :</b>			
Moins de 2.000 habitants .....	27	73	100
2.000 à 20.000 habitants .....	34	65	100
20.000 à 100.000 habitants .....	37	62	100
100.000 habitants et plus .....	39	60	100
Paris et agglomération parisienne .....	40	60	100
<b>Allocataire d'une allocation-logement :</b>			
. Oui .....	42	57	100
. Non .....	20	80	100
<b>Allocataire d'un minimum social (API/RMI)</b>			
. Oui .....	56	44	100
. Non .....	33	66	100
<b>Enfant de moins de 3 ans dans le foyer :</b>			
. Oui .....	42	58	100
. Non .....	33	67	100
<b>Enfant de moins de 6 ans dans le foyer :</b>			
. Oui .....	41	59	100
. Non .....	31	68	100
<b>Enfant de moins de 16 ans dans le foyer :</b>			
. Aucun .....	32	65	100
. Un seul .....	37	63	100
. Deux .....	33	68	100
. Trois et plus .....	40	61	100

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

**Exemple de lecture :** 56% des allocataires touchant l'API ou le RMI se sont rendus au guichet de leur CAF au cours des six derniers mois, contre 35% seulement de l'ensemble des allocataires.

**Tableau D3**

**Les contacts par courrier avec sa CAF dans les six derniers mois**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF par courrier		Total (yc nsp)
	Oui	Non	
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>34</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
<b>Sexe :</b>			
. Homme .....	28	<b>72</b>	100
Dont : homme actif .....	26	<b>74</b>	100
. Femme .....	<b>37</b>	62	100
Dont : femme active .....	<b>44</b>	56	100
<b>Age :</b>			
. Moins de 25 ans .....	31	<b>69</b>	100
. 25 – 39 ans .....	<b>40</b>	60	100
. 40 – 59 ans .....	31	<b>69</b>	100
. 60 ans et plus .....	12	<b>88</b>	100
<b>Revenus mensuels du foyer :</b>			
. Inférieurs à 6 000 F .....	31	<b>69</b>	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F .....	<b>38</b>	62	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F .....	33	67	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F .....	34	66	100
. Supérieurs à 20 000 F .....	31	<b>69</b>	100
<b>PCS :</b>			
. Indépendant .....	16	<b>84</b>	100
. Cadre supérieur, profession libérale .....	32	68	100
. Profession intermédiaire .....	<b>48</b>	52	100
. Employé .....	<b>42</b>	58	100
. Ouvrier .....	29	<b>71</b>	100
. Reste au foyer .....	35	64	100
. Retraité .....	13	<b>87</b>	100
. Autre inactif (étudiant) .....	29	<b>71</b>	100
<b>Situation professionnelle :</b>			
. Actif occupé .....	34	66	100
. Inactif .....	29	<b>70</b>	100
. Chômeur .....	<b>41</b>	59	100
<b>Diplôme :</b>			
. Aucun diplôme, CEP .....	24	<b>75</b>	100
. BEPC .....	32	68	100
. BAC, niveau bac .....	<b>42</b>	58	100
. Diplôme du supérieur .....	<b>43</b>	57	100
<b>Statut matrimonial :</b>			
. Célibataire .....	32	68	100
. Marié(e) .....	31	68	100
. Vit en concubinage .....	<b>43</b>	57	100
. Séparé(e), divorcé(e) .....	<b>41</b>	59	100
. Veuf(ve) .....	17	<b>83</b>	100

*A suivre*

**Tableau D3 - suite**

**Tableau D3**

**Les contacts par courrier avec sa CAF dans les six derniers mois**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF par courrier		Total (yc nsp)
	Oui	Non	
<b>Ensemble des allocataires .....</b>	<b>34</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
<b>Taille d'agglomération de résidence :</b>			
Moins de 2.000 habitants .....	32	68	100
2.000 à 20.000 habitants .....	36	62	100
20.000 à 100.000 habitants .....	30	70	100
100.000 habitants et plus .....	33	67	100
Paris et agglomération parisienne .....	38	62	100
<b>Allocataire d'une allocation-logement :</b>			
. Oui .....	36	64	100
. Non .....	29	70	100
<b>Allocataire d'un minimum social (API/RMI)</b>			
. Oui .....	32	68	100
. Non .....	34	66	100
<b>Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:</b>			
. Oui .....	47	53	100
. Non .....	29	71	100
<b>Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:</b>			
. Oui .....	42	58	100
. Non .....	28	71	100
<b>Enfant de moins de 16 ans dans le foyer :</b>			
. Aucun .....	30	70	100
. Un seul .....	41	58	100
. Deux .....	36	63	100
. Trois et plus .....	27	74	100

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

**Exemple de lecture :** 41% des allocataires ayant un seul enfant de moins de 16 ans à charge ont, au cours des six derniers mois, écrit à leur CAF, contre seulement 34% en moyenne de l'ensemble des allocataires.

**Tableau D4**

**Les opinions sur l'accueil dans les CAF**  
- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Début 1995 (A)	Début 1996 (B)	Début 1998 (C)	Début 2000 (D)	Evolution 1998 - 2000 (D) - (C)
<b>On peut facilement joindre sa CAF par téléphone</b>					
. D'accord .....	38	37	31	31	-
. Pas d'accord .....	50	50	60	<b>67</b>	+ 7
. Ne sait pas .....	12	14	8	2	
Total des allocataires	100	100	100	100	
<b>Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet<sup>(1)</sup></b>					
. D'accord .....	-	11	11	21	+ 10
. Pas d'accord .....	-	52	63	<b>70</b>	+ 7
. Ne sait pas .....	-	37	26	9	
Total des allocataires	-	100	100	100	

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

(1) En 1995, la formulation de cette question était un peu différente : « quand on va à la CAF, on n'attend pas au guichet ». Nous n'avons donc pas fait figurer ici les résultats de 1995.

**Tableau D5**

**Les opinions sur l'efficacité des CAF**  
- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Début 1995 (A)	Début 1996 (B)	Début 1998 (C)	Début 2000 (D)	Evolution 1998 - 2000 (D) - (C)
<b>La CAF traite rapidement les dossiers</b>					
. D'accord .....	-	38	35	42	+ 7
. Pas d'accord .....	-	49	57	<b>57</b>	-
. Ne sait pas .....	-	13	8	2	
Total des allocataires	-	100,0	100,0	100,0	
<b>Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des PF</b>					
. D'accord .....	34	38	38	43	+ 5
. Pas d'accord .....	52	44	48	<b>52</b>	+ 4
. Ne sait pas .....	15	19	15	5	
Total des allocataires	100	100	100	100	

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

**Tableau D6**  
**Les opinions sur les efforts relationnels des CAF**  
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Début 1996 (A)	Début 1998 (B)	Début 2000 (C)	Evolution 1998 - 2000 (C) - (B)
<b>Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre</b>				
. D'accord .....	24	29	29	-
. Pas d'accord .....	65	65	<b>69</b>	<b>+ 4</b>
. Ne sait pas .....	11	6	2	
Total des allocataires	100	100	100	
<b>La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec ses allocataires</b>				
. D'accord .....	52	50	<b>61</b>	<b>+ 11</b>
. Pas d'accord .....	25	33	34	+ 1
. Ne sait pas .....	24	17	5	
Total des allocataires	100	100	100	

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

**Tableau D7**

**Les jugements concernant la rapidité de traitement des dossiers :  
les groupes ayant connu les plus fortes évolutions**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Indicateur d'évolution 1998-2000
<b>Groupes où les jugements se sont améliorés :</b>	
Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants.....	+ 46
S'est rendu au guichet de sa CAF au cours des 6 derniers mois .....	+ 24
Réside dans une agglomération de 2.000 à 20.000 habitants .....	+ 22
Séparé ou divorcé .....	+ 22
Diplômé du Baccalauréat .....	+ 21
Employé .....	+ 20
<b>Ensemble des allocataires.....</b>	<b>+ 7</b>
<b>Groupes où les jugements se sont détériorés :</b>	
Réside dans une agglomération de moins de 2.000 habitants .....	- 11
Etudiant.....	- 12
Travailleur indépendant .....	- 21

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

**Exemple de lecture :** entre 1998 et 2000, les avis positifs ont augmenté, en moyenne, de 7 points de plus que les avis négatifs en ce qui concerne la rapidité avec laquelle les CAF traitent les dossiers. Pour les employés, sur la même période, les avis positifs ont crû de 11 points et les avis négatifs baissé de 9 points, soit un différentiel d'évolution de + 20 points.

**Tableau D8**

**Les jugements concernant l'infailibilité des calculs :  
les groupes ayant connu les plus fortes évolutions**

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Indicateur d'évolution 1998-2000
<b>Groupes où les jugements se sont améliorés :</b>	
Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants .....	+ 33
Perçoit un minimum social (API, RMI).....	+ 23
60 ans et plus .....	+ 18
Etudiant .....	+ 18
Divorcé, séparé ou veuf .....	+ 15
<b>Ensemble des allocataires.....</b>	<b>=</b>
<b>Groupes où les jugements se sont détériorés :</b>	
A contacté par courrier sa CAF dans les six mois .....	- 10
Cadre supérieur .....	- 12
Dispose, dans son foyer, de 10.000 à 15.000 F par mois .....	- 13
Réside dans une agglomération de plus de 100.000 habitants (hors Paris).....	- 14
Diplômé de l'enseignement supérieur .....	- 18

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

**Exemple de lecture :** entre 1998 et 2000, en ce qui concerne l'infailibilité des calculs des CAF, les avis positifs ont autant augmenté, en moyenne, que les avis négatifs (d'où un solde nul). Pour les allocataires percevant un minimum social (API ou RMI), sur la même période, les avis positifs ont crû de 15 points et les avis négatifs ont baissé de 8 points, soit un différentiel d'évolution de + 23 points.

**Tableau D9**  
**Les jugements concernant la lisibilité des courriers des CAF :**  
**les groupes ayant connu les plus fortes évolutions**  
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

*(en %)*

	Indicateur d'évolution 1998-2000
<b>Groupes où les jugements se sont améliorés :</b>	
Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois .....	+ 30
Profession intermédiaire .....	+ 23
Touche l'API ou le RMI .....	+ 21
Moins de 25 ans .....	+ 15
Retraité .....	+ 15
Cadre supérieur .....	+ 13
Réside à Paris et dans son agglomération .....	+ 13
A trois enfants et plus (moins de 16 ans).....	+ 13
<b>Ensemble des allocataires.....</b>	<b>+ 4</b>
<b>Groupes où les jugements se sont détériorés :</b>	
Dispose, dans son foyer, de 15.000 à 20.000 F par mois .....	- 6
A un seul enfant à charge (moins de 16 ans) .....	- 6
Veuf, séparé, divorcé .....	- 10
Chômeur .....	- 18
Travailleur indépendant .....	- 19

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

**Exemple de lecture :** entre 1998 et 2000, en ce qui concerne la lisibilité des courriers des CAF, les avis positifs ont augmenté de 4 points, en moyenne, tandis que les avis négatifs ont stagné (d'où un solde positif de 4 points). Pour les allocataires percevant un minimum social (API ou RMI), sur la même période, les avis positifs ont crû de 11 points et les avis négatifs ont baissé de 10 points, soit un différentiel d'évolution de + 21 points.

**Tableau D10**  
**Les efforts menés par les CAF pour améliorer les relations avec les allocataires :**  
**les groupes ayant connu les plus fortes évolutions**  
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

*(en %)*

	Indicateur d'évolution 1998-2000
<b>Groupes où les jugements se sont améliorés :</b>	
Diplômé du Baccalauréat.....	+ 42
Séparé, divorcé .....	+ 27
Moins de 25 ans .....	+ 26
A trois enfants ou plus (moins de 16 ans).....	+ 26
Dispose, dans son foyer, de plus de 20.000 F par mois .....	+ 24
Cadre supérieur .....	+ 23
Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants.....	+ 22
Est, dans les 6 derniers mois, entré en contact une seule fois avec sa CAF....	+ 22
<b>Ensemble des allocataires.....</b>	<b>+ 10</b>
<b>Groupes où les jugements se sont détériorés :</b>	
Dispose, dans son foyer, de moins de 6.000 F par mois .....	- 4
60 ans et plus .....	- 22
Retraité .....	- 25

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

**Exemple de lecture :** entre 1998 et 2000, en ce qui concerne les efforts réalisés par les CAF pour améliorer les relations avec les allocataires, les avis positifs ont augmenté de 11 points, en moyenne, tandis que les avis négatifs en ont gagné 1 (d'où un solde positif de 10 points). Pour les allocataires séparés ou divorcés, sur la même période, les avis positifs ont crû de 15 points et les avis négatifs ont baissé de 12 points, soit un différentiel d'évolution de + 27 points.

**Tableau D11**

**Les six améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années (1<sup>ère</sup> réponse)**  
(Début 2000)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont :		
		N'a pas contacté sa CAF dans les 6 derniers mois	A contacté sa CAF une seule fois	A contacté sa CAF deux fois ou plus
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations .....	27	<b>30</b>	29	24
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires .....	26	22	23	<b>30</b>
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF .....	13	10	14	15
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers .....	13	12	14	14
. Multiplier les antennes locales et les permanences .....	12	13	11	12
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires ..	7	9	9	4
. Ne sait pas, non réponse .....	2	4	1	1
<b>Total .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

**Tableau D12**

**Les six améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années (1<sup>ère</sup> réponse)**  
(Début 2000)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont : sur les 6 derniers mois		
		A contacté sa CAF par téléphone	S'est rendu au guichet de sa CAF	A écrit à sa CAF
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations .....	27	24	24	23
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires .....	26	<b>29</b>	<b>29</b>	28
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF .....	13	15	<b>18</b>	14
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers .....	13	15	13	15
. Multiplier les antennes locales et les permanences .....	12	13	11	15
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires ..	7	4	5	5
. Ne sait pas, non réponse .....	2	1	1	1
<b>Total .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

**Tableau E1**  
**Les solutions préférables quand les deux parents travaillent,**  
**selon différents critères socio-démographiques**  
 (Début 2000)

	Arrêt mère	Arrêt plus bas salaire	Réduction horaires mère	Père et mère continuent	Réduction horaires père et mère	Réduction horaires plus bas salaire	Total (yc nsp)
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>100</b>
<b>Sexe :</b>							
. Homme .....	34	15	13	16	14	8	100
Dont : homme actif .....	31	15	13	16	13	9	100
. Femme .....	32	16	16	12	13	10	100
Dont : femme active .....	23	15	18	12	16	13	100
<b>Age :</b>							
. Moins de 25 ans .....	23	19	14	13	20	10	100
. 25 – 39 ans .....	28	16	16	14	14	11	100
. 40 – 59 ans .....	33	15	15	13	14	9	100
. 60 – 69 ans .....	43	11	11	15	11	8	100
. 70 ans et plus .....	44	13	14	15	7	7	100
<b>Revenus mensuels du foyer :</b>							
. Inférieurs à 6 000 F .....	34	15	12	15	13	9	100
. Compris entre 6.000 et 10.000 F ...	36	14	14	12	13	10	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F .	36	14	15	11	11	11	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F .	28	20	16	14	13	8	100
. Supérieurs à 20 000 F .....	21	16	18	18	19	7	100
<b>PCS :</b>							
. Indépendant .....	34	9	21	10	13	12	100
. Cadre supérieur, profession libérale	18	16	18	20	16	9	100
. Profession intermédiaire .....	24	13	15	17	17	11	100
. Employé .....	25	18	16	16	12	10	100
. Ouvrier .....	36	17	12	11	13	10	100
. Reste au foyer.....	40	16	15	10	12	8	100
. Retraité .....	42	13	12	14	10	8	100
. Autre inactif (étudiant) .....	20	16	15	15	24	10	100
<b>Situation professionnelle :</b>							
. Actif occupé .....	28	15	16	14	14	11	100
. Inactif .....	39	15	14	13	12	8	100
. Chômeur .....	28	17	15	17	14	9	100
<b>Diplôme :</b>							
. Aucun diplôme, CEP .....	43	12	14	13	10	7	100
. BEPC .....	34	17	13	14	13	9	100
. BAC, niveau bac .....	23	19	17	14	14	13	100
. Diplôme du supérieur .....	22	12	16	16	19	12	100
<b>Taille d'agglomération de résidence :</b>							
. Moins de 2.000 habitants .....	37	15	13	13	12	9	100
. 2.000 à 20.000 habitants .....	32	16	17	14	10	11	100
. 20.000 à 100.000 habitants .....	35	15	14	10	14	10	100
. 100.000 habitants et plus .....	28	17	14	16	15	9	100
. Paris et agglomération parisienne .....	31	12	15	16	17	8	100

*A suivre*

**Tableau E1 – suite**  
**Les solutions préférables quand les deux parents travaillent,**  
**selon différents critères socio-démographiques**  
 (Début 2000)

	Arrêt mère	Arrêt plus bas salaire	Réduction horaires mère	Père et mère continuent	Réduction horaires père et mère	Réduction horaires plus bas salaire	(en %) Total (yc nsp)
<b>Ensemble de la population .....</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>100</b>
<b>Allocataire de prestations familiales :</b>							
. Oui .....	31	16	15	14	14	10	100
. Non .....	34	14	14	14	13	9	100
<b>Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:</b>							
. Oui .....	30	15	<b>17</b>	14	15	8	100
. Non .....	33	15	14	14	13	10	100
<b>Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:</b>							
. Oui .....	27	<b>18</b>	16	14	15	9	100
. Non .....	34	15	14	14	13	9	100
<b>Enfant de moins de 20 ans dans le foyer</b>							
. Oui .....	30	<b>18</b>	15	13	14	10	100
. Non .....	34	14	14	14	13	9	100

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

**Exemple de lecture :** 37% des habitants des agglomérations de moins de 2.000 habitants préfèrent, quand les deux parents de jeunes enfants travaillent, que la mère cesse temporairement son activité professionnelle, contre 32 % de l'ensemble de la population en moyenne.

## **ANNEXE II**

---

### **Libellé des questions posées à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales**

(Vague de début 2000 de l'enquête du CREDOC sur  
les « Conditions de vie et les Aspirations des Français »)

---

## I - Connaissance et compréhension du système des Prestations Familiales

**Q1 - Selon vous, quel est aujourd'hui l'objectif principal poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales ?**

*(Présentez la liste - une seule réponse)*

- |   |   |
|---|---|
| . Soutenir la natalité .....  | 1 |
| . Lutter contre la pauvreté .....   | 2 |
| . Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu ..... | 3 |
| . Aider les familles qui ont de jeunes enfants .....                              | 4 |
| . Aider les familles qui ont de grands enfants à charge .....                     | 5 |
| . Corriger les inégalités de revenus .....  | 6 |
| . Permettre aux familles de bien se loger .....                                   | 7 |
| . Aider en cas de problèmes familiaux .....                                       | 8 |
| . <i>Ne sait pas</i> .....  | 9 |

**Q2 - A votre avis, est-ce que cet objectif est aujourd'hui atteint ?**

*(Enumérez - une seule réponse)*

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| . Très bien .....          | 1 |
| . Assez bien .....         | 2 |
| . Pas très bien .....      | 3 |
| . Pas bien du tout .....   | 4 |
| . <i>Ne sait pas</i> ..... | 5 |

**Q3 - Et quel est, pour vous personnellement, le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent ?**

*(Présentez la liste - une seule réponse)*

- |   |   |
|---|---|
| . Soutenir la natalité .....  | 1 |
| . Lutter contre la pauvreté .....   | 2 |
| . Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu ..... | 3 |
| . Aider les familles qui ont de jeunes enfants .....                              | 4 |
| . Aider les familles qui ont de grands enfants à charge .....                     | 5 |
| . Corriger les inégalités de revenus .....  | 6 |
| . Permettre aux familles de bien se loger .....                                   | 7 |
| . Aider en cas de problèmes familiaux .....                                       | 8 |
| . <i>Ne sait pas</i> .....  | 9 |

**II - Les attentes en matière d'aides familiales par grands types d'interventions**

**Q4 - Les politiques familiales ont pour objectif d'apporter une aide aux familles ayant des enfants à charge. Ces charges varient bien sûr en fonction de l'âge des enfants.**

**Si vous deviez décider des priorités à accorder aujourd'hui à la politique familiale, quels types d'aides pensez-vous qu'il faudrait augmenter en priorité ? Et, en contrepartie, lesquels réduiriez-vous en priorité ?**

*(Présentez la liste - demandez d'abord les aides à augmenter, puis celles à diminuer - une seule réponse dans chacun des cas)*

	Aides à augmenter en priorité	Aides à diminuer en priorité
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge .....	1	1
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire .....	2	2
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée .....	3	3
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant .....	4	4
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi .....	5	5
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...) .....	6	6
. <i>Ne sait pas</i> .....	7	7

**Q5 - La politique familiale est constituée de prestations en espèces, d'aides sous forme d'équipements ou de services, mais aussi de réductions d'impôt liées aux enfants. Si vous deviez décider des priorités pour mieux aider les familles, quels sont, dans l'ordre, les deux types d'aides que vous privilégieriez avant tout ?**

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

	1 <sup>ère</sup> réponse citée	2 <sup>ème</sup> réponse citée
. Les prestations en espèces .....	1	1
. Les prestations en nature sous forme d'équipements et de services (crèches, centres aérés, centres de vacances, ...) .....	2	2
. Les avantages fiscaux liés aux enfants .....	3	3
. Les aides sous forme de soutien et de conseils (assistante sociale, conseillère en économie familiale, ...) .....	4	4
. Les aides sous forme d'aménagements horaires dans les entreprises (congés spéciaux ou réductions d'horaires pour les parents ...) .....	5	5
. <i>Ne sait pas</i> .....	6	6

**III - La complexité du système des prestations familiales**

**Q6 - Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?**

*(Présentez la liste - une seule réponse)*

- . C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière ..... 1
- . Le système des prestations familiales devrait être moins complexe ..... 2
- . *Ne sait pas* ..... 3

**Q7 - Pour chacune des phrases suivantes au sujet des prestations familiales, vous allez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord :**

*(Citez un à un - une réponse par ligne - présentez la liste)*

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
. Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales .....	1	2	3	4	5
. Les caisses d'allocations familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits ...	1	2	3	4	5
. Les caisses d'allocations familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires .....	1	2	3	4	5

**Q8 - Il existe un grand nombre de prestations pour répondre au mieux à chaque situation particulière. Pensez-vous que cela tend à augmenter le nombre de personnes qui en bénéficient alors qu'elles n'y ont pas droit ?**

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2
- . *Ne sait pas* ..... 3

**Q9 - A votre avis, y a-t-il des personnes qui ne touchent pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?**

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2
- . *Ne sait pas* ..... 3

1	<b>Passer à Q11</b>
2	
3	

**Q10 - A votre avis, pour quelle raison principale ces personnes ne touchent-elles pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?**

*(Présentez la liste – une seule réponse)*

- . Par méconnaissance du système des prestations familiales ..... 1
- . Par incompréhension du système ..... 2
- . Par découragement devant l'ampleur des démarches à suivre ..... 3
- . Par honte d'avouer sa situation personnelle ..... 4
- . *Ne sait pas* ..... 5

**IV - La satisfaction à l'égard des CAF**

**Q11 - Vous, ou votre foyer, touchez-vous actuellement des prestations familiales ou une allocation-logement (y compris APL ou ALS) ?**

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2

**2      Passez à Q17**

**Q12 - Plus précisément, touchez-vous actuellement...**

*(Citez un à un – une réponse par ligne)*

- . Une allocation-logement, l'aide personnalisée au logement (APL) ou l'allocation-logement sociale (ALS) ? .....
- . L'allocation de Parent isolé (API) ou le RMI ? .....

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3

**Q13 - Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ?**

*(Enumérez – une seule réponse)*

- . Très satisfait ..... 1
- . Assez satisfait ..... 2
- . Peu satisfait ..... 3
- . Pas du tout satisfait ..... 4
- . *Ne sait pas* ..... 5

**Q14 - Etes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes ?**

*(Citez un à un - une réponse par ligne - présentez la liste)*

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
. On peu facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone .....	1	2	3	4	5
. La CAF traite rapidement les dossiers .....	1	2	3	4	5
. Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre .....	1	2	3	4	5
. Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales .....	1	2	3	4	5
. Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet .....	1	2	3	4	5
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires .....	1	2	3	4	5

**Q15 - Au cours des six derniers mois ?**

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

	Oui, une fois	Oui, de 2 à 5 fois	Oui, plus de 5 fois	Non	NSP
. Avez-vous téléphoné à votre CAF ? .....	1	2	3	4	5
. Vous êtes-vous rendu au guichet de votre CAF ou dans une permanence de la CAF ?....	1	2	3	4	5
. Avez-vous écrit à votre CAF ? .....	1	2	3	4	5
. Avez-vous consulté ou interrogé votre CAF par Minitel ? .....	1	2	3	4	5
. Avez-vous consulté ou interrogé votre CAF par Internet ?.....	1	2	3	4	5

**Q16 - Voici six améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années. Pouvez-vous me dire quelles sont, pour vous personnellement, les deux plus importantes ?**

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

	1 <sup>ère</sup> réponse citée	2 <sup>ème</sup> réponse citée
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires .....	1	1
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF .....	2	2
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et le calcul des prestations .....	3	3
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires ....	4	4
. Multiplier les antennes locales et les permanences .....	5	5
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers .....	6	6
. <i>Ne sait pas</i> .....	7	7

<b>V - Petite enfance</b>
---------------------------

**Q17 - Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les parents travaillent ?**

*(Ne rien proposer - une seule réponse)*

*(Si « nourrice », faire précisez si agréée ou pas)*

. Crèche collective, crèche (s.a.i.).....	1
. Nourrice (assistante maternelle) agréée.....	2
. Nourrice non agréée .....	3
. Crèche familiale .....	4
. Garde à domicile par personne rémunérée .....	5
. Garde par les grands-parents .....	6
. Halte garderie .....	7
. Autre, précisez / _____ /	8
. <i>Ne sait pas</i> .....	9

**Q18 - Quand les parents de jeunes enfants travaillent, est-il, selon vous, plutôt préférable que ... ?**

*(Présentez la liste - une seule réponse)*

- . Les deux parents continuent à exercer leur activité..... 1
- . Les deux parents réduisent faiblement leur temps de travail..... 2
- . L'un des deux parents s'arrête momentanément de travailler ..... 3
- . L'un des deux parents réduise son temps de travail ..... 4
- . *Ne sait pas* ..... 5

1
2 <b>Passez à Q20</b>

**Q19 - Lequel des deux parents de préférence ?**

*(Enumérez - une seule réponse)*

- . Le père..... 1
- . La mère..... 2
- . Celui qui a le salaire le plus bas ..... 3
- . *Ne sait pas* ..... 4

<b>VI - Pauvreté - Précarité</b>
----------------------------------

**Q20 - Estimez-vous que les pouvoirs publics font trop, font ce qu'ils doivent ou ne font pas assez pour les plus démunis ?**

*(Enumérez - une seule réponse)*

- . Font trop ..... 1
- . Font ce qu'ils doivent..... 2
- . Ne font pas assez..... 3
- . *Ne sait pas* ..... 4

\* \* \*  
\*

# COLLECTION DES RaPPORTS

## Récemment parus :

**Les personnes interdites de chèquiers**

Rémi GALLOU, Pierre LE QUÉAU - N°204 (1999)

**La nouvelle vague d'un processus de  
professionnalisation d'emplois dans  
le travail social**

Patrick DUBÉCHOT, Pierre LE QUÉAU, Michel MESSU  
- n°205 (1999)

**L'évaluation des actions d'insertion économique  
financée par la FSE dans le cadre des plans  
départementaux d'insertion**

Patrick DUBÉCHOT, Charles LECOMTE, Pierre LE QUÉAU  
- n°206 (1999)

**Éléments méthodologiques pour le diagnostic  
territorial appliqué aux équipements culturels**

Bruno MARESCA, Franck THOMAS - n°207 (2000)

**La situation en 1997 des entreprises créées en 1994  
par des chômeurs bénéficiaires d'une aide publique**

Marie-Odile SIMON - n°208 (2000)

**Opinions sur la politique des prestations familiales  
et sur le RMI**

Patricia CROUTTE, Georges HATCHUEL - n°209 (2000)

**Les Français et la prévention de l'alcoolisme  
et du tabagisme**

Pascale HÉBERT, Pierre LE QUÉAU, Arantxa MAHIEU,  
Delphine VAROQUAUX, Marie-Laure ZORZIN - n°210 (2000)

**Le risque routier chez les jeunes**

Pierre LE QUÉAU, Christine OLM - n°211 (2000)

Président : Bernard SCHAEFER Directeur Général : Robert ROCHEFORT  
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-171-9

# CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie

Crédoc -  
rapports-  
2000.