

COLLECTION DES RaPPORTS

DÉCEMBRE 2001



N° 217

OPINIONS SUR LA POLITIQUE DES PRESTATIONS FAMILIALES, SUR LES AIDES AUX GRANDS ENFANTS ET SUR LES CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES

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

**Samuel BELLOT
Régis BIGOT
Georges HATCHUEL**

Département "Conditions de vie et aspirations des français"

CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

CRÉDOC Bibliothèque

75040 PARIS

**Crédoc - Collection des
rapports. N° 0217. Décembre
2001.**

R 300



0000122107/ ex 01

CRÉDOC Bibliothèque

Alexandrie™



mbre



01

Alexandrie™



Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français »
(Vague de début 2001)

**Opinions sur la politique des prestations familiales,
sur les aides aux grands enfants
et sur les Caisses d'Allocations Familiales**

Collection des Rapports n° 217

**Samuel BELLOT
Régis BIGOT
Georges HATCHUEL**

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

Décembre 2001

**142, rue du Chevaleret
75013 - PARIS**

CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANCAIS

Document réalisé à la demande de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF).

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

- . Georges Hatchuel (Directeur Général Adjoint du CREDOC)
- . Samuel Bellot, Isabelle Bérard, Régis Bigot, Patricia Crouette, Isabelle Delakian, Catherine Duflos, Laurent Ortalda

CREDOC

Président : Bernard Schaefer

Directeur : Robert Rochefort

Sommaire

NOTE DE SYNTHÈSE.....	5
INTRODUCTION.....	11
PRÉAMBULE : QUELQUES ÉLÉMENTS DE CADRAGE GÉNÉRAL SUR LES ALLOCATAIRES DE PRESTATIONS FAMILIALES.....	15
CHAPITRE 1 - LES OBJECTIFS VISÉS PAR LES POUVOIRS PUBLICS EN MATIÈRE DE PRESTATIONS FAMILIALES.....	21
1.1 L'OBJECTIF ACTUEL DES PRESTATIONS FAMILIALES : DES PERCEPTIONS VARIÉES, TOUJOURS DOMINÉES PAR LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ.....	21
1.2 UN FRANÇAIS SUR DEUX SOUHAITE QUE, DANS LE FUTUR, LES PRESTATIONS FAMILIALES SOIENT UN OUTIL DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET LES INÉGALITÉS.....	26
1.3 LES ÉCARTS ENTRE OBJECTIFS ACTUELS ET OBJECTIFS ATTENDUS.....	31
CHAPITRE 2 - LES GRANDES ATTENTES EN MATIÈRE D'AIDES FAMILIALES.....	35
2.1 UNE APPÉTENCE TOUJOURS MARQUÉE POUR DES AIDES EN NATURE.....	36
2.2 LA PRISE EN COMPTE DU RANG ET DE L'ÂGE DE L'ENFANT.....	48
<i>a) Une préférence marquée pour des prestations égales quel que soit le rang de l'enfant.....</i>	<i>49</i>
<i>b) Une demande de majoration des prestations tenant mieux compte de l'âge des enfants.....</i>	<i>54</i>
2.3 RENFORCER EN PRIORITÉ LES AIDES POUR LES GRANDS ENFANTS SCOLARISÉS.....	59
<i>a) Les aides à augmenter en priorité.....</i>	<i>60</i>
<i>b) Les aides à diminuer en priorité.....</i>	<i>67</i>
<i>c) L'échelle des attentes.....</i>	<i>71</i>
CHAPITRE 3 - LES POLITIQUES À METTRE EN ŒUVRE POUR LES GRANDS ENFANTS.....	73
3.1 QUELLE AIDE POUR LES PLUS DE 20 ANS ?.....	73
3.2 UN DÉSIR : PROLONGER JUSQU'À 22 ANS LES ALLOCATIONS POUR LES JEUNES PAS ENCORE ACTIFS.....	83
3.3 QUI, DE L'ÉTAT OU DES FAMILLES, DOIT PRENDRE EN CHARGE LES JEUNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ ?.....	91
<i>a) La prise en charge des jeunes domiciliés chez leurs parents : des avis très partagés.....</i>	<i>91</i>
<i>b) Des attitudes très différentes quand le jeune a déjà quitté le domicile familial.....</i>	<i>98</i>

CHAPITRE 4 - LE SYSTÈME DES PRESTATIONS FAMILIALES : UNE DEMANDE INSISTANTE DE TRANSPARENCE ET D'INFORMATION 103

4.1	LE SENTIMENT DE COMPLEXITÉ DU SYSTÈME RESTE MAJORITAIRE	104
4.2	DES DIFFICULTÉS À COMPRENDRE LE CALCUL DES PRESTATIONS FAMILIALES	110
4.3	DES LACUNES DANS L'INFORMATION SUR LES DROITS DES ALLOCATAIRES.....	113
4.4	UNE ATTENTE ACCRUE DE CONTRÔLES	117
4.5	EN GUISE DE CONCLUSION	119

CHAPITRE 5 - LES RELATIONS AVEC LES CAF ET LA SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES RENDUS 123

5.1	LA FRÉQUENCE DES CONTACTS	123
a)	<i>Une pause dans la hausse des contacts avec les CAF.....</i>	124
b)	<i>Des relations fréquentes jusqu'à 40 ans.....</i>	125
c)	<i>La situation familiale a une influence prépondérante sur l'intensité des contacts.....</i>	126
d)	<i>L'influence du capital économique et culturel</i>	128
e)	<i>Evolutions intra-catégorielles</i>	131
5.2	LES MODES DE CONTACTS ADOPTÉS	132
a)	<i>Le téléphone demeure le plus utilisé.....</i>	132
b)	<i>La baisse des contacts a touché surtout le téléphone et le courrier</i>	133
c)	<i>Le téléphone : un outil toujours privilégié par les familles et, de plus en plus, par les milieux favorisés</i>	134
d)	<i>Le déplacement au guichet est plus courant chez les chômeurs et les urbains</i>	135
e)	<i>Les allocataires diplômés recourent plus facilement au courrier</i>	136
f)	<i>L'utilisation du Minitel et d'Internet demeure limitée</i>	137
g)	<i>Les préférences relatives de chaque groupe pour les différents types de contacts.....</i>	138
h)	<i>Le recours à plusieurs modes de contact est très répandu.....</i>	140
5.3	LA SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS PAR LES CAF.....	143
5.3.1	La satisfaction globale s'accroît	143
a)	<i>L'insatisfaction augmente avec le nombre de contacts</i>	145
b)	<i>Les groupes les plus satisfaits sont plutôt aisés.....</i>	146
c)	<i>La satisfaction a progressé chez les jeunes, traditionnellement plus critiques</i>	149
5.3.2	La satisfaction globale n'empêche pas des critiques plus ciblées	151
a)	<i>La critique recule sensiblement en matière d'accueil (téléphone, guichet)</i>	153
b)	<i>Un léger recul de la critique en ce qui concerne l'efficacité de la gestion des dossiers</i>	159
c)	<i>Une reconnaissance contrastée des efforts relationnels des CAF.....</i>	164
5.3.3	En guise de conclusion	168
5.4	L'AMÉLIORATION DES RELATIONS TÉLÉPHONIQUES EST AU CŒUR DES ATTENTES DES ALLOCATAIRES..	169

ANNEXES 179

ANNEXE 1	LIBELLÉ DES QUESTIONS POSÉES À LA DEMANDE DE LA CAISSE NATIONALE DES ALLOCATIONS FAMILIALES	181
ANNEXE 2	TABLEAUX COMPLÉMENTAIRES	191

Opinions sur la politique des prestations familiales, sur les aides aux grands enfants et sur les Caisses d'Allocations Familiales

Note de synthèse

Les questions qui se posent en matière de politique familiale sont nombreuses. Pas seulement parce qu'il existe un grand nombre de prestations différentes. Mais aussi parce que les aides existantes répondent à une série d'objectifs multiples, parfois contradictoires, très enchevêtrés, et qui quelquefois peuvent « brouiller » l'image d'un système de prestations auquel, en tout état de cause, les Français sont très attachés et dont ils attendent beaucoup. Les critiques sont souvent à la hauteur des exigences.

Les questions traitées cette année, à la demande de la CNAF, s'intéressent tout autant aux objectifs perçus du système, qu'à ses éventuels « défauts », comme aux opinions et attentes de nos concitoyens à l'égard de leur propre Caisse d'Allocations Familiales.

Au total, **six enseignements principaux** se dégagent des résultats des questions soumises aux enquêtés (échantillon de 2000 personnes de 18 ans et plus, interrogées au début 2001 dans le cadre de l'enquête du CREDOC sur « *Les Conditions de vie et les Aspirations des Français* ») :

1. Les objectifs des prestations familiales. Les Français associent toujours les **prestations familiales à la lutte contre la pauvreté et contre les inégalités** : 46% pensent que c'est le rôle que leur font jouer aujourd'hui les pouvoirs publics et 50% aimeraient que cela le devienne davantage dans les années qui viennent. Cette prédominance est, cependant, beaucoup **moins nette** cette année, suite à un recul des opinions concernant la nécessité de

lutter davantage contre la pauvreté. Ce recul est en partie lié au climat économique très favorable du début 2001.

De fait, les enquêtés renouent avec l'idée que les pouvoirs publics utilisent les prestations familiales pour des objectifs en rapport étroit avec la famille et la natalité (42%) et ils souhaiteraient, par exemple, qu'à côté de la réduction des inégalités, les aides au logement soient davantage valorisées à l'avenir, comme les prestations relatives aux grands enfants.

2. Les grandes attentes en matière d'aides familiales. Les enquêtés formulent, à propos des prestations familiales, des attentes précises. Ils préfèrent, d'abord, **des aides au nature** aux aides en espèces : depuis le milieu des années 1990, la préférence pour des aides sous forme d'équipements collectifs et de services domine nettement (63% des choix cette année). Ce désir n'est pas sans lien avec les interrogations de la population, particulièrement marquées ces dernières années, à l'égard des effets que l'on dira « déresponsabilisants » des politiques sociales.

Ensuite, les enquêtés n'apprécient pas -à 70 %- que des différenciations soient établies entre les enfants du fait de leur rang dans la fratrie. En revanche, ils admettent fort bien que **les aides soient majorées au fur et à mesure que l'enfant grandit, et ils souhaitent même que cela soit renforcé (53%)**. Cette attente est majoritaire dans quasiment tous les groupes socio-démographiques.

D'ailleurs, les aides qui méritent aux yeux des enquêtés -et des allocataires- d'être d'abord augmentées sont précisément **celles concernant les grands enfants**, de préférence lorsqu'ils sont **scolarisés**. Ainsi, les aides aux enfants étudiants, lycéens ou collégiens représentent 44% des demandes d'augmentation éventuelle, contre 30 % pour celles concernant les « petits » (enfants en bas âge ou à l'école primaire). La conviction que l'effort principal doit porter sur les enfants les plus grands s'est même diffusée plus nettement cette année chez les personnes ayant de très jeunes enfants.

3. **Les politiques à mettre en œuvre pour les enfants les plus grands.** Interrogés spécifiquement sur les aides à développer pour les jeunes de plus de 20 ans ou leurs familles, les enquêtés privilégient d'abord les solutions **d'aides aux jeunes sans emploi et sans qualification (24%)** et de **développement des bourses pour les étudiants (23%)** -devant la prolongation des allocations familiales ou l'instauration du RMI avant 25 ans. Même s'il y a parfois hésitation sur les aides à mettre en place, ces deux mesures sont celles qui arrivent le plus fréquemment en tête.

Les Français n'en restent pas moins favorables **au prolongement, d'une année, des allocations familiales** lorsque l'enfant est étudiant ou en recherche d'emploi (22 ans, au lieu des 21 ans en vigueur actuellement). Il y a dix ans, nos concitoyens faisaient une différence entre les âges-limites pour un enfant étudiant ou pour un enfant chômeur. On reconnaît maintenant la nécessité d'aider chacun des deux **aussi longtemps**. En revanche, les enquêtés font **une vraie différence entre les jeunes déjà entrés dans le monde professionnel** (âge-limite souhaité : 19 ans et demi) **et ceux qui ne s'y sont pas encore engagés** (étudiant, chômeur : âge-limite souhaité de 22 ans).

Quant à savoir qui, de l'Etat ou de la famille, doit prendre en charge un jeune en situation de précarité, cela dépend beaucoup du fait que celui-ci habite encore avec ses parents ou pas. Tant que le jeune adulte n'a pas quitté le foyer parental, **les deux tiers de la population considèrent que la famille a un rôle prépondérant à jouer**. Ce rôle est reconnu, **soit directement** (48 % considèrent que c'est à la famille de subvenir aux besoins du jeune), **soit indirectement** (25 % considèrent qu'il doit y avoir des aides de la collectivité, mais versées à la famille).

Les opinions « basculent » dès lors que le jeune adulte a quitté le domicile parental. Même si l'enfant est en situation difficile, 77 % de la population considèrent que c'est aux aides publiques, plutôt qu'à la famille, de subvenir alors à ses besoins ; et, dans 87 % des cas, on considère que ces prestations doivent être versées **directement au jeune**. Le consensus traverse là quasiment l'ensemble du corps social.

4. Le système des prestations familiales, sa complexité, sa transparence. Tel qu'il est, le système des prestations familiales paraît générer une forte attente de transparence et d'information. D'abord, **54% de la population** -51% des allocataires- **le trouvent trop complexe**. Ensuite, ce sentiment de complexité s'accompagne, ou se nourrit, de trois critiques récurrentes :

- La première porte sur la difficulté à savoir comment sont calculées les prestations : celle-ci est ressentie par les trois quarts (77 %) des enquêtés -et 79 % des allocataires.
- La deuxième concerne le fait que les Caisses n'informent pas suffisamment les allocataires de leurs droits (74% de la population le pensent, comme 75 % des prestataires).
- La troisième a trait à l'insuffisance des contrôles exercés par les CAF sur les situations individuelles : 74% de la population soulignent cette carence (et 72 % des allocataires).

En vérité, 54 % de la population (et 53 % des allocataires) formulent **les trois critiques à la fois** (insuffisance d'informations, insuffisance de contrôles, mode de calcul difficile à comprendre). Mais remarquons que cela ne les empêche pas de se déclarer « globalement » satisfaits de leur CAF.

5. Les contacts des allocataires avec leur Caisse. Après le record enregistré en 2000, la **fréquence des contacts entre les allocataires et leur CAF a légèrement diminué cette année** : 59% des prestataires sont entrés en relation avec leur Caisse au cours des six mois écoulés, soit 4 points de moins qu'il y a un an.

Le **téléphone** reste le moyen privilégié pour ce faire (39% de recours), devant le passage au **guichet** et l'envoi d'un **courrier** (respectivement 34% et 31% dans les six derniers mois). En fait, ce sont **les contacts multiples** qui ont reculé (au moins deux dans le semestre), ce qui est probablement le signe d'une amélioration du « taux de résolution » des problèmes.

Ceci étant, on contacte plus sa CAF quand on touche un minimum social ou l'allocation-logement, lorsqu'on a 25-39 ans, qu'on est chargé de famille nombreuse ou qu'un de ses enfants a moins de 3 ans.

Les allocataires jeunes et les prestataires aisés utilisent davantage **le téléphone**, cependant que le déplacement **au guichet** est plus le fait des chômeurs, des bas revenus et des urbains.

Il reste que les taux de contacts multiples sont importants : quand il y a eu au moins un contact, dans 74 % des cas, il a été renouvelé dans les six mois.

6. La satisfaction à l'égard des CAF. Malgré cette fréquence élevée des contacts, souvent répétés, **jamais les allocataires ne se sont globalement déclarés aussi satisfaits de leur Caisse** (73% de satisfaits). Les plus mécontents sont les prestataires modestes (chômeurs, ouvriers) et ceux précisément qui, à plusieurs reprises, ont dû contacter leur CAF dans les derniers mois. Mais jamais les majorités ne s'inversent : dans aucun groupe, le taux de satisfaction globale ne descend au-dessous de 63 %.

Dans le détail cependant, plusieurs aspects donnent lieu à critiques, malgré **une progression notable des jugements positifs cette année** :

- En terme **d'accueil**, nombreux sont les allocataires qui se plaignent de l'attente au guichet (62%) et de la difficulté à joindre sa CAF par téléphone (59%). Ces taux ont cependant reculé de 8 points en un an.
- En terme **d'efficacité**, les critiques sont légèrement majoritaires : 50% des allocataires pensent qu'il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations et 54% trouvent que la gestion des dossiers n'est pas assez rapide.

En revanche, pour ce qui est des **efforts relationnels** des CAF, les allocataires sont convaincus de la tâche accomplie : ils ne trouvent pas (à 63 %) que les courriers sont difficiles à lire et ils pensent (à 64 %) que les CAF font des efforts pour améliorer leurs relations avec les usagers.

Finalement, c'est **l'amélioration des relations téléphoniques** (25% des premiers choix, 36% en réponses cumulées) qui apparaît au cœur des attentes de court terme des allocataires. C'est, rappelons-le, leur moyen préféré pour communiquer avec leur CAF. Les allocataires réclament également **une meilleure explication des conditions d'attribution et de calcul** des prestations et **un raccourcissement de délais de traitement** (35% chacun).

* * *

*

Introduction

Aides aux **familles**, aides au **logement**, aides aux **handicapés**, aides aux **personnes défavorisées**, la branche « Famille » du régime général de la sécurité sociale a depuis déjà longtemps été appelée à **diversifier ses champs d'action**. Centrée à ses débuts sur la redistribution horizontale (soutien aux **familles ayant des enfants**), elle a d'abord intégré les **politiques de logement** et les **premières aides aux personnes en difficulté** (les handicapés notamment). Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) sont ainsi devenues un acteur essentiel de la lutte contre la précarité, cumulant des objectifs de redistribution, aussi bien horizontale que verticale. Dans les années récentes, l'instauration du Revenu Minimum d'Insertion, puis la remise en cause de l'universalité des prestations familiales (la mise sous condition de ressources des allocations familiales a été décidée, puis abandonnée) ont encore **renforcé cette dualité, largement perçue dans la société**.

Cette multiplication d'objectifs, la complexité même de prestations très diverses servies à des publics parfois différents, avec des règles spécifiques pour chaque situation précise, n'ont-elles pas eu pour effet de « brouiller », dans l'opinion, l'image de la politique familiale, de ses objectifs et de son impact ? Comment donc les Français voient-ils le système ? Qu'en attendent-ils ? Que pensent-ils de leur CAF ? C'est à la réponse à cette série de questions que ce rapport est consacré.

Une bonne trentaine d'interrogations ont donc été soumises à un échantillon représentatif de la population, à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), dans la vague de début 2001 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 chapitres** sont abordés :

- **Le premier chapitre** fait le point sur la façon dont sont perçus les objectifs poursuivis par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales. Quelle idée les Français se font-ils des objectifs **actuels** des politiques familiales ? A leurs yeux, l'objectif des pouvoirs publics est-il de privilégier « l'aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu » ou plutôt de « lutter contre la pauvreté et les inégalités » ? Quels sont, selon eux, les objectifs à poursuivre **pour les années à venir** ?
- **Le deuxième chapitre** donne des repères sur les attentes des Français en matière d'aides familiales. Quels types d'aides faudrait-il augmenter en priorité et, en contrepartie, lesquels faudrait-il réduire ? Sous quelle forme vaut-il mieux distribuer les aides : plutôt en espèces ou plutôt en nature (sous forme d'équipements ou de services) ? Faut-il majorer les prestations en fonction de l'âge de l'enfant et de la taille de la fratrie ? Voilà les principales questions auxquelles le chapitre 2 tente d'apporter des éléments de réponse.
- **Le troisième chapitre** s'intéresse plus particulièrement à la situation des **jeunes adultes**, qu'ils soient étudiants, chômeurs ou en tout début d'activité : quelles politiques mettre en œuvre pour les aider, eux et leurs familles ? Jusqu'à quel âge verser des prestations familiales ? A qui incombe la prise en charge des jeunes adultes en situation de précarité : à leur famille ou aux pouvoirs publics ? Et qui doit être aidé, le jeune lui-même ou ses parents ?
- **Le quatrième chapitre** analyse l'opinion des Français sur la **complexité du système et sur ses éventuels dysfonctionnements**. Trouvent-ils le système des prestations familiales trop complexe ou approuvent-ils son principe de base, visant à diversifier les aides pour mieux répondre à chaque situation particulière ? On s'intéresse aussi, dans ce chapitre, à l'opinion de la population sur le niveau d'information dispensé par les Caisses, sur la transparence du mode de calcul des prestations ou sur la qualité des contrôles exercés.

- Enfin, le **dernier chapitre** est consacré à l'**analyse des bénéficiaires de prestations familiales** : Quels **contacts** entretiennent-ils avec leur Caisse et quel est leur niveau de **satisfaction face aux services rendus par les CAF** ? On examine aussi, dans cette partie, les **améliorations** que les allocataires de prestations familiales souhaiteraient voir mises en œuvre dans les années à venir.

Indiquons enfin que certaines des interrogations analysées ici ont déjà été posées dans des vagues d'enquêtes antérieures¹. Leur reconduction permet donc d'étudier les inflexions éventuelles intervenues dans l'opinion publique ces derniers mois.

RAPPEL :

L'enquête a été réalisée en face à face, en décembre 2000 et janvier 2001, auprès d'un échantillon représentatif de 2.000 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'agglomération².

¹ Voir, en annexe, la liste précise des questions posées cette année.

² Pour plus de précisions sur les caractéristiques techniques de l'enquête, on pourra se reporter au rapport intitulé « *Premiers résultats de la vague de début 2001* » (CREDOC, Mars 2001).

Préambule :

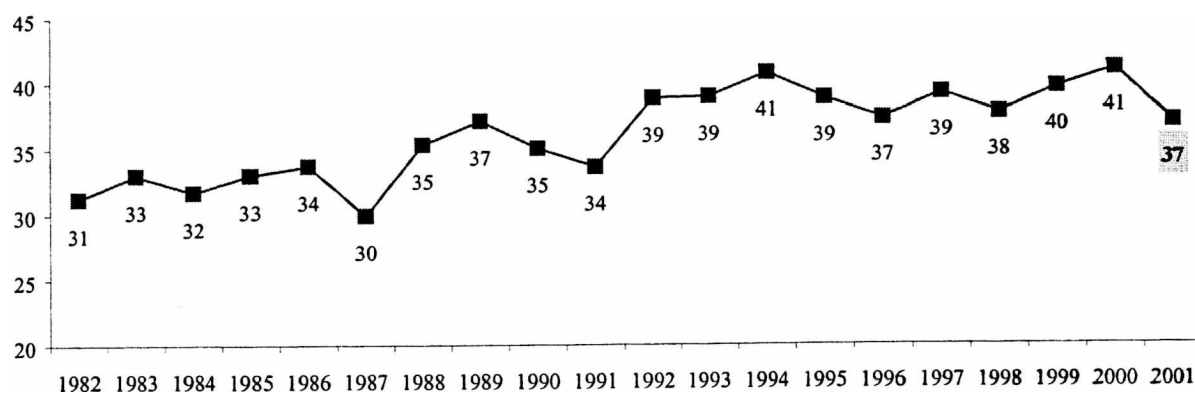
quelques éléments de cadrage général sur les allocataires de prestations familiales

L'enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français » n'a évidemment pas pour objet de comptabiliser avec précision le nombre de personnes bénéficiant de prestations familiales -les organismes chargés de verser ces allocations sont évidemment les mieux placés pour le faire-. L'enquête permet cependant d'en chiffrer l'ordre de grandeur, et d'analyser les caractéristiques et les opinions propres des allocataires, par opposition à ceux que l'on appelle « les non-allocataires ».

Au début 2001, **37 % de la population** déclarent percevoir des prestations familiales ou de logement. Depuis 1992, ce pourcentage est resté dans une fourchette relativement étroite, de 37 à 42 %. Rappelons qu'il s'agit là de déclarations. En tout état de cause, on serait maintenant plutôt dans le bas de la fourchette (Graphique 1).

Graphique 1
Le pourcentage d'allocataires³ dans l'ensemble de la population

(en %)



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

³ Il s'agit des individus déclarant toucher actuellement « des prestations familiales ou une allocation logement (y compris APL ou ALS) ».

Les caractéristiques distinctives des allocataires sont, cette année, évidemment les mêmes que celles mises en évidence depuis déjà plusieurs vagues d'enquêtes. **Deux spécificités** caractérisent cette population :

- Les prestataires sont plus souvent des individus ayant des enfants à charge, on ne s'en étonnera pas.
- Leur situation financière et sociale est moins bonne que celle que l'on observe chez l'ensemble des résidents.

Le Tableau 1 permet de synthétiser ces quelques éléments :

- 62 % des allocataires ont **au moins un enfant de moins de 20 ans à charge**. 35 % ont au moins un enfant de moins de 6 ans. En fait, 63 % des allocataires ont moins de 40 ans (19 points de plus que dans l'ensemble de la population).
- **Les ouvriers, les femmes au foyer et les chômeurs** sont sur-représentés au sein des allocataires. D'ailleurs un tiers d'entre eux ont connu dans leur foyer, ces dix dernières années, une période de chômage de longue durée. Le niveau des revenus disponibles s'en ressent et la part des individus déclarant s'imposer régulièrement des restrictions budgétaires atteint les 71 % (contre 60 % dans l'ensemble de la population).

Remarquons aussi que 69 % des allocataires sont locataires de leur logement (soit 19 points de plus qu'en moyenne).

Tableau 1
Quelques caractéristiques distinctives des bénéficiaires de prestations familiales

(en %)

	Pourcentage chez les allocataires	Ecart par rapport à l'ensemble de la population
Caractéristiques socio-démographiques		
. A au moins un enfant de moins de 20 ans à charge.....	62	+ 28
. A au moins un enfant de moins de 6 ans à charge.....	35	+ 18
. Est locataire de son logement.....	69	+ 19
. A moins de 40 ans.....	63	+ 19
. Réside dans un HLM ou ILN.....	31	+ 10
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel inférieur à 6 000 F.....	24	+ 9
. Un membre du foyer a connu une période de chômage de plus d'un an dans les 10 dernières années.....	33	+ 8
. Femme au foyer.....	20	+ 6
. Ouvrier.....	21	+ 5
. Femme.....	57	+ 4
. Situation d'emploi : chômeur.....	14	+ 4
Quelques perceptions et sentiments		
. S'impose régulièrement des restrictions.....	71	+ 11
. Trouve ses dépenses de logement lourdes ou très lourdes.....	50	+ 9
. Pense que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes.....	61	+ 9

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : Parmi les allocataires de prestations familiales, 63 % ont moins de 40 ans, soit 19 points de plus que dans l'ensemble de la population.

Plus des deux tiers des allocataires (68 % exactement, Tableau 2) touchent une prestation-logement ; 7 % reçoivent un minimum social, de type API ou RMI.

Tableau 2
Plus précisément, touchez-vous actuellement ...

- Questions posées aux personnes bénéficiant de prestations familiales, soit 37 % de la population -

(en %)

	Oui	Non	Ne sait pas	Total des allocataires
. Une allocation-logement, l'allocation personnalisée au logement (APL) ou l'allocation logement sociale (ALS) ?.....	68,4	31,3	0,3	100,0
. L'allocation de Parent Isolé (API) ou le RMI ?	7,4	92,3	0,3	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Au total, **ramenées à l'ensemble de la population**, ces données signifient que :

- 37 % des résidents touchent des prestations familiales.
- 25 % perçoivent une allocation-logement, l'aide personnalisée au logement (APL) ou l'allocation logement sociale (ALS).
- 3 % bénéficient d'un minimum social du type API ou RMI.

Comme 68 % des allocataires sont bénéficiaires d'une prestation-logement, la description des individus percevant une telle aide n'est guère différente de celle figurant au Tableau 1 (ensemble des allocataires). Simplement, certains traits sont plus marqués **chez les bénéficiaires d'une aide au logement** (Tableau 3) :

- Tout d'abord, il s'agit très majoritairement de **locataires** de leur logement (83 %, soit 33 points de plus que dans l'ensemble de la population). 42 % de ces individus résident en **HLM** (20 points de plus que dans l'ensemble de la population).
- Ensuite, les bénéficiaires d'allocations-logement se caractérisent par **des conditions socio-démographiques plus difficiles qu'en moyenne** : on trouve là une sur-représentation de bas revenus, de chômeurs, d'ouvriers et d'employés, et de personnes déclarant s'imposer régulièrement des restrictions budgétaires (77 %, soit 17 points de plus qu'en moyenne).

En revanche, la présence d'enfants est un peu moins systématique qu'elle ne l'est chez l'ensemble des allocataires. Il est vrai qu'on trouve relativement plus de personnes âgées ou d'étudiants parmi les bénéficiaires d'allocation-logement.

Tableau 3
Quelques caractéristiques distinctives des bénéficiaires d'allocation logement

(en %)

	Pourcentage chez les bénéficiaires de prestations logement	Ecart par rapport à l'ensemble de la population
Caractéristiques socio-démographiques		
. Locataire de son logement.....	83	+ 33
. Réside en HLM ou ILN.....	42	+ 20
. Revenus mensuels du foyer inférieurs à 6 000 F.....	29	+ 15
. A au moins un enfant de moins de 20 ans à charge.....	49	+ 15
. Un membre du foyer a connu une période de chômage de plus d'un an dans les 10 dernières années.....	36	+ 12
. A au moins un enfant de moins de 6 ans à charge.....	28	+ 11
. Moins de 25 ans.....	22	+ 9
. De 25 à 39 ans.....	40	+ 9
. A au moins trois enfants à charge.....	14	+ 8
. Femme au foyer.....	21	+ 8
. Chômeur.....	17	+ 8
. Revenus mensuels du foyer compris entre 6 000 et 10 000 F.....	30	+ 8
. A deux enfants à charge.....	19	+ 6
. Ouvrier.....	22	+ 6
. Etudiant.....	12	+ 6
. Réside dans une ville moyenne (20 000 à 100 000 habitants).....	18	+ 5
. Employé.....	20	+ 4
Quelques perceptions et sentiments		
. S'impose régulièrement des restrictions.....	77	+ 17
. Trouve ses dépenses de logement « lourdes » ou « très lourdes ».	53	+ 13
. S'impose régulièrement des restrictions sur l'alimentation.....	43	+ 13
. Pense que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes.....	64	+ 11

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : 83 % des bénéficiaires de prestations-logement sont locataires de leur logement, soit 33 points de plus que dans l'ensemble de la population.

Les personnes qui déclarent toucher le RMI ou l'API sont, quant à elles, trop peu nombreuses pour qu'on puisse en établir une caractérisation précise. Bien entendu, il s'agit là d'un groupe particulièrement défavorisé, tant socialement que financièrement : inactivité, chômage, séparation, absence de diplômes y sont courants.

Cinq chiffres permettent de se faire une idée de leurs difficultés :

- 63 % ont connu, dans les 10 dernières années, une période de chômage de plus d'un an (soit 38 points de plus que dans l'ensemble de la population).
- 43 % sont des femmes de moins de 40 ans (+ 20 points).
- 53 % résident en habitat social (+ 32 points).
- 61 % n'arrivent pas à faire face à leurs dépenses de logement ou les trouvent « lourdes, très lourdes » (+ 20 points).
- Enfin, 59 % déclarent s'imposer régulièrement des restrictions budgétaires sur **l'alimentation** (+ 30 points).

Chapitre 1

Les objectifs visés par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales

A quoi l'opinion imagine-t-elle que servent les prestations familiales aujourd'hui ? A quels objectifs ces aides répondent-elles ? Quels grands principes de distribution des prestations les Français désireraient-ils voir privilégier pour les années à venir ? Une solidarité « horizontale » – compensation des charges liées à l'entretien des enfants, quelle que soit la situation financière des parents – ou une redistribution verticale, axée vers les ménages les plus défavorisés ? Voilà les principales questions abordées dans ce premier chapitre. Celles-ci sont d'ailleurs suivies depuis plusieurs années dans l'enquête.

A vrai dire, les résultats qui se dégagent ici confirment que **les prestations familiales sont perçues d'abord comme un outil de lutte contre la pauvreté et les inégalités**, même si c'est aujourd'hui un peu moins le cas qu'il y a deux ans. Cependant, c'est encore cet objectif de « redistribution verticale » que l'opinion désire maintenir pour l'avenir. Mais, là aussi, il y a eu recul cette année.

1.1 L'objectif actuel des prestations familiales : des perceptions variées, toujours dominées par la lutte contre la pauvreté.

Interrogés sur les **objectifs qu'ils croient être visés par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales**, les enquêtés font montre d'une relative **diversité** de perceptions. L'objectif de « **lutte contre la pauvreté** » est, de loin, **le plus cité**, avec 32 % des suffrages (Tableau 4).

Quatre autres propositions recueillent au moins 10 % des citations. Il s'agit, dans l'ordre, de :

- « **L'aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu** » (18 %) : depuis 1999, cet objectif a repris un peu d'importance (+ 4 points). Il confirme donc sa place de deuxième au palmarès.
- « **La correction des inégalités de revenus** » (14 %) est globalement stable d'une année sur l'autre.
- « **Le soutien à la natalité** » atteint les 11 %, signe que, à l'image de l'aide aux familles ayant des enfants, cet objectif recommence à être mieux perçu (+3 points depuis 1999).
- « **L'aide aux familles qui ont de jeunes enfants** » atteint les 10 % (1 point de moins cette année).

Tableau 4
Selon vous, quel est aujourd'hui l'objectif principal poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales ?

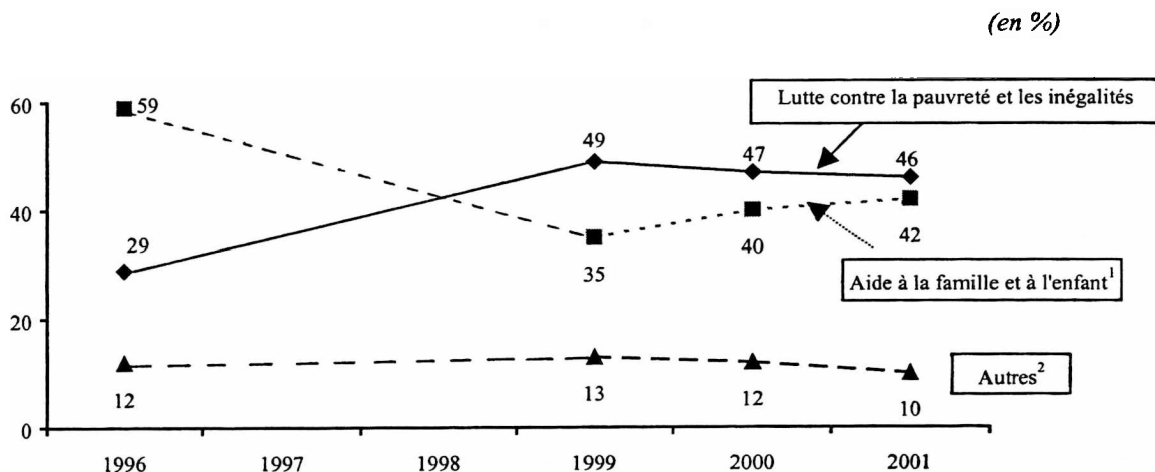
	<i>(en %)</i>				
<i>(Classement par ordre décroissant des réponses de 2001)</i>	Début 1996	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Evolution 2000-2001
. Lutter contre la pauvreté	15,1	31,8	33,2	31,9	- 1,3
. Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu	25,7	14,2	15,9	17,9	+ 2,0
. Corriger les inégalités de revenus	14,1	16,7	13,8	14,4	+ 0,6
. Soutenir la natalité	14,5	7,9	8,9	11,0	+ 2,1
. Aider les familles qui ont de jeunes enfants	15,4	8,8	10,9	9,9	- 1,0
. Permettre aux familles de bien se loger	4,4	6,7	6,7	6,6	- 0,1
. Intervenir en cas de problèmes familiaux	7,1	6,6	4,9	3,4	- 1,5
. Aider les familles qui ont de grands enfants à charge.....	2,9	3,8	4,0	3,4	- 0,6
. Ne sait pas	0,8	3,6	1,6	1,7	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

Malgré cette diversité apparente, au total, les objectifs associés à **la lutte contre la pauvreté et les inégalités** regroupent 46 % des citations, alors que ceux concernant « **l'aide à la famille et à l'enfant** »⁴ en rassemblent 42 %. C'est dire qu'on s'achemine lentement vers un **rééquilibrage des opinions** (Graphique 2).

Il faut, en effet, rappeler que la mise sous conditions de ressources des allocations familiales s'était traduite par **une vraie rupture** dans l'enquête de 1999 : une baisse spectaculaire des citations de tous les objectifs liés à la famille et à l'enfant (- 24 points au total). L'opinion semble peu à peu se remettre de cet épisode et cite à nouveau plus volontiers les objectifs « familiaux » comme étant ceux poursuivis par les pouvoirs publics. La perception du système des prestations familiales s'est donc manifestement rééquilibrée dans l'opinion.

Graphique 2
Selon vous, quel est aujourd'hui l'objectif principal poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales ?



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).

² Aides au logement, intervention en cas de problèmes familiaux.

⁴ 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).

Certes, le sentiment que la priorité est accordée à la lutte contre la pauvreté et les inégalités domine encore **dans beaucoup de groupes socio-démographiques** (Tableau 5). Mais **quasiment partout, un rééquilibrage s'est opéré**. Une seule exception : chez les travailleurs indépendants, alors que l'an dernier, 45 % voyaient, dans « l'aide à la famille et à l'enfant », l'objectif des prestations familiales, c'est maintenant le cas de seulement 34 %. Ceux-ci ont donc évolué en sens inverse du reste de la population.

Dans les autres groupes socio-démographiques, les écarts entre les deux conceptions de la politique familiale sont maintenant assez faibles. Le sentiment que l'objectif principal visé se fait sans considération des ressources (l'aide à la famille et à l'enfant) domine même dans huit catégories : chez les femmes au foyer (48 %, contre 42 % en moyenne, cf. Tableau 5), chez les moins de 25 ans (et les étudiants), chez les revenus moyens-hauts (15 000 à 20 000 F/mois), chez les cadres moyens, chez les habitants de communes rurales, chez les Franciliens, ainsi que chez les parents de jeunes enfants et les familles ayant un seul enfant à charge.

En un mot, après les « péripéties » de 1999 et la mise sous condition de ressources, avortée, des allocations, l'identification de la politique familiale à une « aide à la famille et à l'enfant » a regagné 7 points. Et cette évolution a concerné quasiment l'ensemble des groupes sociaux⁵.

En tout état de cause, 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.

⁵ Pour les résultats détaillés de la question, objectif par objectif, voir le Tableau A1 en Annexe.

Tableau 5
L'objectif actuel visé par les pouvoirs publics, selon différents critères socio-démographiques
(début 2001)

(en %)

	La lutte contre la pauvreté et les inégalités ¹	L'aide à la famille et à l'enfant ²	Autres	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population.....	46	42	10	100
Sexe				
. Homme	48	40	10	100
. Femme	45	44	10	100
Age				
. Moins de 25 ans.....	37	48	14	100
. De 25 à 39 ans.....	50	40	9	100
. De 40 à 59 ans.....	44	44	11	100
. De 60 à 69 ans.....	52	38	8	100
. 70 ans et plus.....	47	42	7	100
Revenus mensuels du foyer				
. Moins de 6 000 F.....	44	41	14	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	49	40	10	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	46	42	10	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	45	46	8	100
. 20 000 F et plus.....	47	43	9	100
PCS				
. Indépendant.....	53	34	12	100
. Cadre supérieur.....	50	41	9	100
. Profession intermédiaire.....	43	44	10	100
. Employé.....	45	44	10	100
. Ouvrier.....	48	40	11	100
. Reste au foyer.....	42	48	9	100
. Retraité.....	49	39	8	100
. Autre inactif (étudiant).....	38	46	15	100
. Chômeur.....	43	43	14	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, CEP.....	48	42	8	100
. BEPC.....	44	42	12	100
. Bac, niveau bac.....	46	42	12	100
. Diplôme du supérieur.....	48	42	8	100
Taille d'agglomération de résidence				
. Moins de 2 000 habitants.....	41	48	10	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	54	36	8	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	46	41	11	100
. 100 000 habitants et plus.....	49	37	12	100
. Paris et agglomération parisienne.....	42	49	7	100
Allocataire de prestations familiales				
. Oui.....	46	42	12	100
. Non.....	47	42	9	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 6 ans.....	41	47	11	100
. Un enfant de moins de 20 ans.....	44	45	9	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)				
. Aucun.....	51	40	10	100
. Un enfant.....	47	52	8	100
. Deux enfants.....	48	40	11	100
. Trois enfants et plus.....	48	43	8	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

¹ Total des objectifs : lutter contre la pauvreté, corriger les inégalités de revenu.

² 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).

1.2 Un Français sur deux souhaite que, dans le futur, les prestations familiales soient un outil de lutte contre la pauvreté et les inégalités

Lorsque l'on propose aux enquêtés la même liste d'objectifs, mais précédée cette fois de la question : « *Quel est, pour vous personnellement, le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent ?* », on constate que le désir de voir les prestations familiales contribuer à la lutte contre la pauvreté reste en tête des priorités (29 %). Cette attente a cependant reculé de 8 points par rapport à l'an dernier (Tableau 6).

La « correction des inégalités » prend la deuxième place, avec 21 % des choix.

Au total, la moitié de la population (50 % exactement) apparaît donc favorable à des objectifs de redistribution vers les plus modestes de nos concitoyens (lutte contre la pauvreté, correction des inégalités).

Tableau 6
Quel est, pour vous personnellement, le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent ?

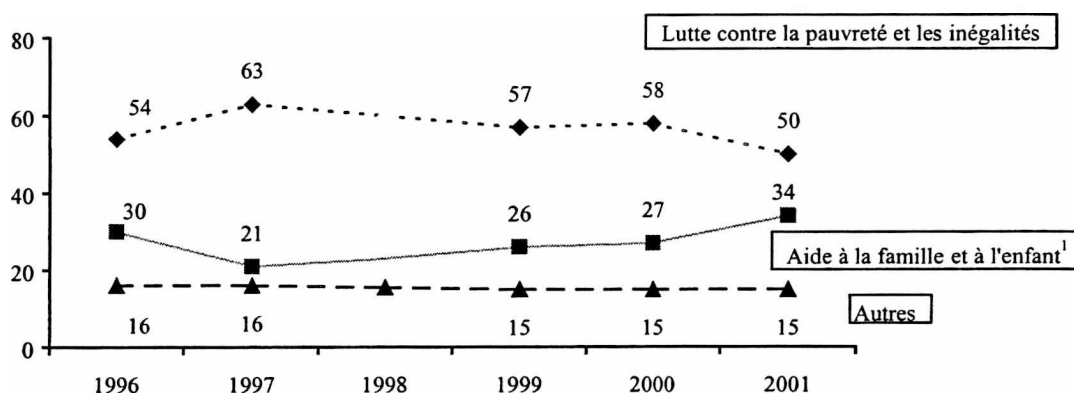
(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2001)	Début 1996	Début 1997	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Evolution 2000-2001
. Lutter contre la pauvreté	26,9	38,7	34,2	37,3	29,0	- 8,3
. Corriger les inégalités de revenus	27,2	24,4	22,9	20,2	21,0	+ 0,8
. Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu	8,5	5,5	7,3	9,2	11,2	+ 2,0
. Permettre aux familles de bien se loger	8,2	8,0	7,3	8,3	10,1	+ 1,8
. Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	7,6	6,6	7,7	6,6	8,3	+ 1,7
. Aider les familles qui ont de jeunes enfants	6,7	4,3	7,7	6,6	8,1	+ 1,5
. Soutenir la natalité	6,8	4,8	3,5	4,7	6,4	+ 1,7
. Aider en cas de problèmes familiaux	7,8	7,5	8,0	6,3	4,7	- 1,6
. Ne sait pas	0,3	0,2	1,5	0,7	1,5	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

Mais si la redistribution verticale garde la faveur d'une majorité de la population (Graphique 3), on ne peut que constater **la progression des objectifs liés à l'aide à la famille et à l'enfant, indépendamment des revenus ou de l'âge** : + 7 points au total (soit + 2 pour l'aide aux familles, quelles que soient leurs ressources, + 2 pour les familles ayant de grands enfants, + 2 pour le soutien à la natalité et + 1,5 pour l'aide aux jeunes enfants).

Graphique 3
Le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent
(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 année se caractérise donc, nous le verrons sur d'autres questions, par **un léger recul des opinions concernant la nécessité de lutter davantage contre la pauvreté**. On observe, en effet, dans une autre question de l'enquête qu'au sein des préoccupations des Français, « le chômage » recule sensiblement cette année ainsi que « les soucis » liés à « la pauvreté en France ». Ce recul répond à un double sentiment présent au début 2001⁶ : celui que, avec le retour de la croissance, les situations de précarité sont moins nombreuses ; mais aussi celui qu'il faut limiter les risques que susciteraient les prestations sociales de désinciter à la reprise d'une activité (voir chapitre 2).

⁶ Cf. note de conjoncture réservée aux souscripteurs au système d'enquêtes « Aspirations », CREDOC, Mars 2001.

Ce **recul** des attentes concernant les objectifs redistributifs des prestations familiales (- 8 points en un an) a affecté **avec systématisme quasiment tous les groupes socio-démographiques** (sauf les travailleurs indépendants). En fait, il a encore plus touché les catégories qui, jusque-là, étaient les plus gros partisans de ce type d'objectifs. Cela concerne aussi bien les bas revenus (- 10 points, contre - 8 en moyenne, cf. Tableau 7) que les hauts (- 9 points) ; les non-diplômés (- 11 points) que les diplômés du supérieur (- 8 points). Cela a touché aussi les cadres moyens, les retraités, les jeunes et les habitants de grandes villes, agglomération parisienne ou non (Tableau 7).

Précisons que ce recul a également affecté aussi bien les allocataires que les non-allocataires (- 7 points dans chacun des deux cas).

Tableau 7
Le pourcentage d'individus souhaitant que la lutte contre la pauvreté et les inégalités de revenus soient l'objectif principal des prestations familiales dans les années qui viennent

- Evolution 2000/2001 pour certaines catégories -

	Début 2000	Début 2001	Evolution 2000-2001 (en %)
Revenus du foyer			
. Moins de 6 000 F/mois.....	62	52	-10
. 20 000 F/mois et plus	57	48	-9
Diplôme			
. Aucun diplôme	60	49	-11
. Diplômé du supérieur	60	52	-8
. Profession intermédiaire.....	62	48	-14
. Etudiant	63	49	-14
. Retraité	60	50	-10
. Réside dans une aggl. de 100 000 hab et plus (hors Paris)....	63	53	-10
. Réside dans l'agglomération parisienne	59	46	-13
. Moins de 25 ans	60	50	-10
Ensemble de la population.....	58	50	-8

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

Exemple de lecture : En 2001, 48 % des membres de professions intermédiaires souhaitent que la lutte contre la pauvreté et contre les inégalités soit l'objectif principal des prestations familiales dans les années qui viennent, contre 62 % en 2000, soit une baisse de 14 points en un an.

De fait, ce recul a eu pour effet de **réduire sensiblement les écarts inter-catégoriels** sur ce sujet (Tableau 8) :

- Les partisans d'objectifs redistributifs pour les prestations familiales (lutte contre la pauvreté, correction des inégalités) regroupent toujours au moins 46 % des membres de chaque catégorie, et jamais plus de 56 %. Ceci étant, **ces objectifs restent toujours les plus cités dans toutes les configurations socio-démographiques.**
- Les partisans, pour l'avenir, de l'aide à la famille et à l'enfant représentent, selon les cas, de 28 % à 40 % de chaque groupe socio-démographique : cette attente est précisément plus élevée chez les Franciliens et chez les personnes ayant des enfants à charge, notamment les familles nombreuses (40 %). Mais les écarts à la moyenne sont, finalement, relativement faibles.

Remarquons enfin que les plus gros partisans, pour l'avenir, de prestations familiales versées aux familles indépendamment de leurs ressources sont les titulaires de revenus élevés (15 % de citations, contre 11 % en moyenne), les Franciliens (16 %) et les chargés de familles nombreuses (15 %)⁷. Mais, même dans ces quelques cas, les partisans de « la lutte contre la pauvreté » sont nettement plus nombreux.

⁷ Voir Tableau A2 en Annexe.

Tableau 8
Le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent,
selon différents critères socio-démographiques
 (début 2001)

(en %)

	La lutte contre la pauvreté et les inégalités ¹	L'aide à la famille et à l'enfant ²	Autres	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population.....	50	34	15	100
Sexe				
. Homme.....	49	34	15	100
. Femme.....	50	34	14	100
Age				
. Moins de 25 ans.....	50	32	16	100
. De 25 à 39 ans.....	49	35	16	100
. De 40 à 59 ans.....	52	33	14	100
. De 60 à 69 ans.....	51	34	13	100
. 70 ans et plus.....	47	35	13	100
Revenus mensuels du foyer				
. Moins de 6 000 F.....	52	29	18	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	56	28	14	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	50	36	13	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	52	34	13	100
. 20 000 F et plus.....	48	37	15	100
PCS				
. Indépendant.....	51	35	13	100
. Cadre supérieur.....	52	33	16	100
. Profession intermédiaire.....	48	31	19	100
. Employé.....	52	35	13	100
. Ouvrier.....	51	31	17	100
. Reste au foyer.....	47	37	16	100
. Retraité.....	50	35	11	100
. Autre inactif (étudiant).....	49	32	16	100
. Chômeur.....	52	31	16	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, CEP.....	48	33	15	100
. BEPC.....	49	36	14	100
. Bac, niveau bac.....	51	34	13	100
. Diplôme du supérieur.....	53	30	16	100
Taille d'agglomération de résidence				
. Moins de 2 000 habitants.....	47	37	14	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	55	30	14	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	49	32	16	100
. 100 000 habitants et plus.....	53	31	16	100
. Paris et agglomération parisienne.....	46	39	14	100
Allocataire de prestations familiales				
. Oui.....	49	34	16	100
. Non.....	51	34	14	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 6 ans.....	45	39	16	100
. Un enfant de moins de 20 ans.....	47	39	14	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)				
. Aucun.....	51	31	15	100
. Un enfant.....	47	38	15	100
. Deux enfants.....	48	38	14	100
. Trois enfants et plus.....	47	40	13	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

¹ Total des objectifs : lutter contre la pauvreté, corriger les inégalités de revenu.

² 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).

1.3 Les écarts entre objectifs actuels et objectifs attendus

En définitive, l'analyse détaillée, pour l'année 2001, des **écarts entre objectifs actuels et objectifs attendus** montre, certes, des inflexions, mais aussi que les choses **ne se sont pas totalement inversées cette année**. En particulier, on observe toujours (Tableau 9) :

- **Une attente soutenue en matière de correction des inégalités** (les souhaits pour le futur sont, sur ce sujet, supérieurs de 7 points à ce qu'on estime être fait actuellement).
- L'attente porte aussi sur **l'aide aux familles ayant de grands enfants** (+ 5 points). Nous y reviendrons au chapitre suivant.
- Par contre, on note **un intérêt moindre pour l'aide aux familles quels que soient leurs revenus** (- 7 points) ou **pour le soutien à la natalité** (- 5 points).

Tableau 9
Comparaisons entre objectif principal actuel et objectif futur des prestations familiales
(Début 2001)

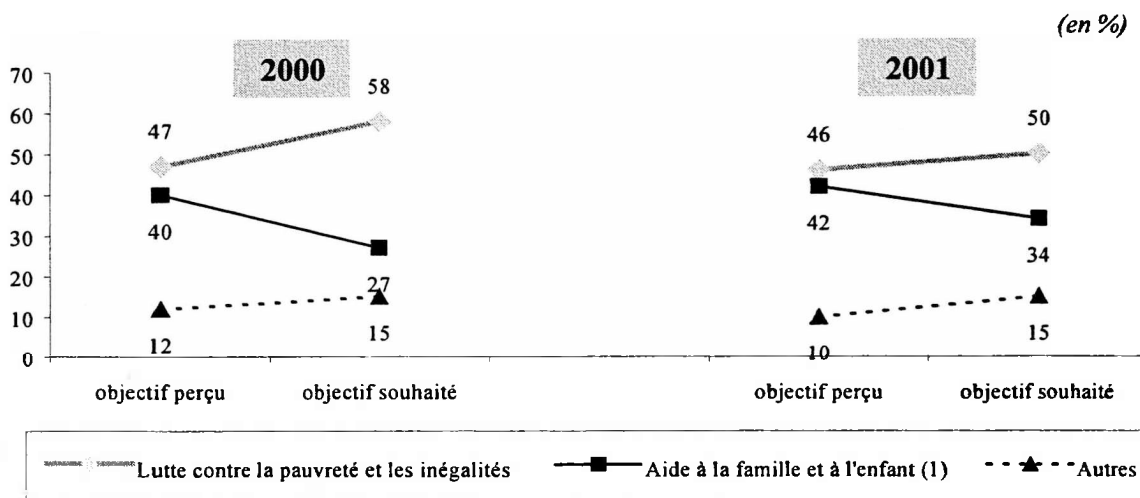
(en %)			
(Classement par ordre décroissant de la 2 ^{ème} colonne)	Objectif actuellement poursuivi par les pouvoirs publics (A)	Objectif souhaité pour l'avenir (B)	Différence (B - A)
. Lutter contre la pauvreté	31,9	29,0	- 2,9
. Corriger les inégalités de revenus	14,4	21,0	+ 6,6
. Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu .	17,9	11,2	- 6,7
. Permettre aux familles de bien se loger	6,6	10,1	+ 3,5
. Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	3,4	8,3	+ 4,9
. Aider les familles qui ont de jeunes enfants	9,9	8,1	- 1,8
. Soutenir la natalité	11,0	6,4	- 4,6
. Aider en cas de problèmes familiaux	3,4	4,7	+ 1,3
. Ne sait pas	1,7	1,5	
Total	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Quand on raisonne à des niveaux plus agrégés (redistribution verticale d'un côté, aides à la famille et à l'enfant, de l'autre), on observe que le décalage qui existe entre ce que les Français imaginent être les objectifs actuellement poursuivis et ceux qu'ils souhaiteraient voir développés s'est en partie résorbé cette année (Graphique 4). Les enquêtés souhaiteraient ainsi :

- **Un effort plus grand, à l'avenir, en matière de lutte contre la pauvreté et les inégalités.** Mais l'écart entre objectif perçu et objectif souhaité n'est plus que de 4 points, alors qu'il était de 11 il y a un an.
- **Moins d'aides liées à la famille *stricto sensu*** (écart négatif de - 8 points, mais il était de - 13 points en 2000).
- Enfin, il faut remarquer que nos concitoyens attendent aussi **un peu plus d'aides en faveur du logement** (solde de + 4 points cette année, cf. Tableau 9 , contre + 2 l'an dernier).

Graphique 4
Comparaisons entre objectif principal actuel et objectif souhaité pour l'avenir



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 légère baisse d'intérêt de l'opinion à l'égard de la lutte contre la pauvreté se retrouve par ailleurs dans une autre question concernant l'image des efforts consentis par les pouvoirs publics en faveur des plus démunis. Il apparaît, certes, que **les enquêtés estiment majoritairement (à 57%) que les pouvoirs publics ne font pas suffisamment pour les plus défavorisés**. Mais le taux était de 63 % l'an dernier (et de 69 % au début 1997, cf. Tableau 10).

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

	Début 1991	Début 1992	Début 1995	Début 1997	Début 2000	Début 2001	(en %) Evolution 2000-2001
. Font trop	3,0	3,4	1,8	2,5	4,1	4,9	+ 0,8
. Font ce qu'ils doivent	34,3	33,9	24,3	27,5	31,2	36,4	+ 4,8
. Ne font pas assez	61,8	61,6	72,7	69,0	63,2	57,4	- 5,8
. Ne sait pas	0,9	1,1	1,1	1,0	1,5	1,3	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

Le plus frappant est que **ce recul a touché tous les groupes socio-démographiques, à une seule exception près (les femmes au foyer)**.

Ce n'est donc pas la conception même que l'on a des prestations familiales et de leurs objectifs qui a profondément changé ; c'est plutôt le sentiment qu'on n'aide pas assez les plus défavorisés qui a reculé, même si celui-ci reste encore, faut-il le souligner, largement majoritaire.

Tableau 11
**Le pourcentage d'individus estimant que les pouvoirs publics « ne font pas assez » pour les plus démunis :
un net recul dans la plupart des groupes**

(en %)

	Début 2000	Début 2001	Evolution 2000-2001
. Ouvrier	75	59	-16
. Cadre supérieur, profession libérale	59	56	-3
. Profession intermédiaire	67	53	-14
Revenus du foyer			
. Moins de 6 000 F/mois	69	59	-10
. Plus de 20 000 F/mois	63	55	-8
. Allocataire de prestations familiales	68	62	-6
. Non-allocataire	60	54	-6
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)			
. Aucun	63	57	-6
. Un	63	57	-6
. Deux	66	58	-8
. Trois et plus	64	61	-3
Ensemble de la population	63	57	-6

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

Exemple de lecture : Alors que l'an dernier, 75 % des ouvriers estimaient insuffisante l'aide des pouvoirs publics à l'égard des plus démunis, c'est maintenant le cas de 59 % d'entre eux (recul de 16 points).

Chapitre 2

Les grandes attentes en matière d'aides familiales

Y a-t-il, pour nos compatriotes, des axes à privilégier en matière d'aides familiales ? La prise en compte de l'âge ou du rang de l'enfant, dans le calcul des prestations familiales, leur semble-t-elle justifiée ? Préfèrent-ils que l'on serve des aides en nature ou des aides en espèces ? Voilà les quelques interrogations auxquelles ce chapitre est consacré.

A vrai dire, ces questions avaient déjà été abordées dans les vagues antérieures de l'enquête. En tout état de cause, leur analyse confirme, en les actualisant, trois des principales attentes de nos concitoyens en matière de **politiques familiales** :

- La première concerne **le souhait d'accentuation du versement d'aides en nature**, c'est-à-dire de prestations servies sous forme d'équipements ou de services. Ce désir n'est pas sans lien avec les interrogations des Français, mises en évidence depuis plusieurs années, sur les effets que l'on dira « déresponsabilisants » des politiques sociales.
- La deuxième est relative à une préférence de principe : celle d'une « **égalité de traitement** » **de tous les enfants** (prestations égales quel que soit le nombre d'enfants de la famille ou quel que soit le rang de l'enfant).
- La troisième apporte néanmoins un « bémol » à ce principe d'égalité : l'opinion attend **un renforcement des aides versées aux enfants les plus grands, avant leur entrée dans la vie active**.

2.1 Une appétence toujours marquée pour des aides en nature

Une question « généraliste » de l'enquête, concernant l'alternative « aide en espèces / aide sous forme d'équipements ou de services », illustre parfaitement **le désir très prononcé de la population de privilégier d'abord les aides en nature dans la distribution des prestations familiales** : 63% des enquêtés considèrent aujourd'hui préférable, pour mieux aider les familles, de leur fournir des aides sous forme d'équipements ou de services, contre 35% qui optent pour des aides en espèces (Graphique 8, p. 43).

Même si un léger recul s'observe cette année sur cette question, on note toujours que le nombre de demandeurs d'aides en nature est d'un niveau nettement supérieur à ce qu'il était avant 1997, c'est-à-dire avant que l'on ne voit apparaître dans la population ce qu'on a appelé **une montée des interrogations sur les effets désincitatifs de certaines aides sociales**⁸. Même si cette montée a déjà été abordée l'an dernier, rappelons-en d'abord la signification.

*a) Des interrogations sur les effets déresponsabilisants des politiques sociales*⁹.

La montée des doutes sur les « effets pervers » des politiques sociales date des années 1996-1997, moment où le pays traversait une crise collective particulièrement profonde. Le retour, aux débuts 2000 et 2001, d'un climat sociétal très favorable, l'amélioration spectaculaire des jugements sur l'avenir, le recul du chômage, et même l'apparition, en janvier 2001, de velléités revendicatives catégorielles auraient pu laisser penser que le mouvement « de suspicion » des Français à l'égard des modalités de distribution des aides allait enfin s'effacer. Ce n'est pas vraiment le cas.

⁸ Voir sur ce point Dossiers d'Etudes – Allocations Familiales, CNAF, n° 15, Décembre 2000.

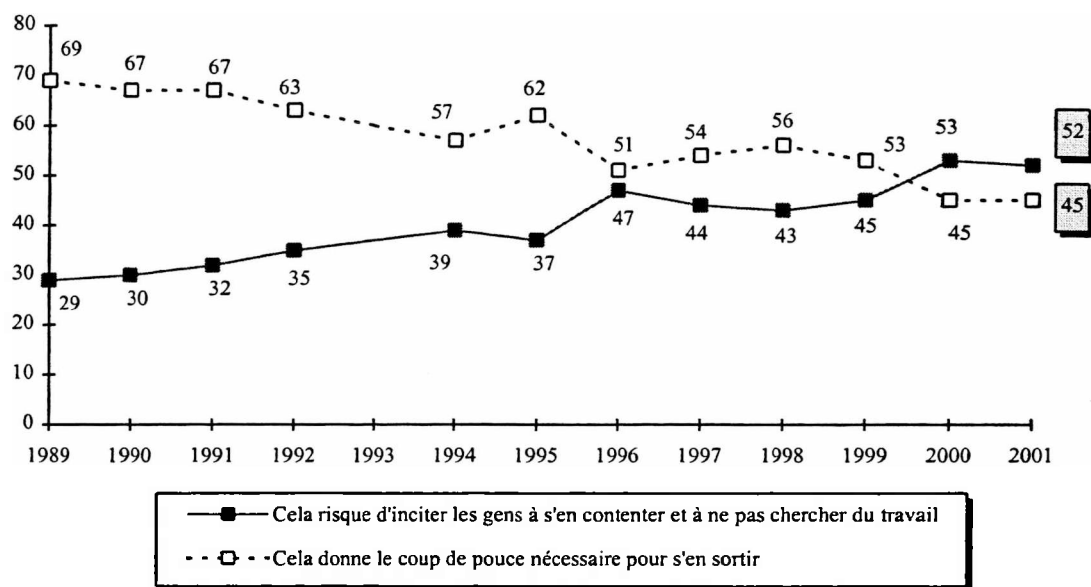
⁹ Les données présentées ici sont reprises de la « note de conjoncture sociétale » réservée aux souscripteurs au système d'enquête Aspirations (G. Hatchuel, CREDOC, Mars 2001).

L'indice le plus révélateur de ce « durcissement » de la population concerne les opinions sur le Revenu Minimum d'Insertion : plus de la moitié des enquêtés (52 %) estiment que le RMI, plutôt que de donner « le coup de pouce » nécessaire, risque au contraire d'inciter les bénéficiaires « à s'en contenter et à ne pas chercher du travail ». L'an dernier, pour la première fois depuis 1989, la majorité s'était inversée sur cette question (Graphique 5). Ce renversement est bel et bien confirmé cette année, même si le taux a reculé d'un point.

En un mot, **une majorité de nos concitoyens voit aujourd'hui, dans le versement du RMI, plus de risques que de bienfaits.**

Graphique 5
Au sujet du revenu minimum d'insertion (RMI), pensez-vous plutôt que :

(en %)



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

Le plus frappant est qu'en deux ans, cet accroissement des doutes sur les effets du RMI a touché **tous** les groupes sociaux. Même chez les moins « suspicieux », en l'occurrence les jeunes, le taux s'est accru de 13 points entre 1999 et 2001 (cf. Tableau 12) : 48 % des moins de 25 ans soulignent maintenant les effets « pervers » du RMI. Le mouvement a été également particulièrement accentué chez les ouvriers (+ 17 points) et il a touché toutes les classes de revenus, mais surtout les catégories moyennes et supérieures.

En fait, les Franciliens constituent le **seul** groupe où le pourcentage d'individus s'interrogeant sur les effets pervers du RMI a reculé par rapport au début 1999. Il est en 2001 de 38 %, contre 41 % en 1999. Remarquons aussi que les familles ayant 3 enfants à charge ou plus sont un peu moins nombreuses à dénoncer les effets « pervers » de la prestation (45 % le font).

Tableau 12

Le pourcentage d'individus considérant que le RMI risque d'inciter les gens à s'en contenter et à ne pas chercher de travail

	Début 1999	Début 2001	Evolution 1999-2001 (en %)
. Moins de 25 ans	35	48	+13
. 25-34 ans.....	44	50	+6
. 35-49 ans.....	43	51	+8
. 50-65 ans.....	45	54	+9
. 65 ans et plus	56	59	+3
. Cadre.....	38	44	+6
. Employé.....	45	51	+6
. Ouvrier.....	41	58	+17
. Femme au foyer	46	48	+2
. Retraité.....	52	59	+7
. Moins de 6 000 F/mois	43	48	+5
. De 6 000 à 10 000 F/mois.....	47	54	+7
. De 10 000 à 15 000 F/mois.....	44	54	+10
. 15 000 F et plus /mois.....	44	51	+7
Ensemble de la population	45	52	+7

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

Au total, 58 à 62 % des retraités, des ouvriers, mais aussi des non-diplômés et des habitants des communes rurales s'interrogent aujourd'hui sur les effets désincitatifs du Revenu Minimum d'Insertion. En fait, il semble qu'on y soit plus sensible encore dans les « classes moyennes », laborieuses et chez les non-diplômés.

Sans revenir sur l'ensemble des considérations mises en avant l'an dernier, **trois remarques importantes** méritent d'être formulées pour tenter d'expliquer le sens à donner à cette inflexion :

- D'abord, **ce qui est en question ici n'est pas vraiment la solidarité envers les plus pauvres**. Celle-ci reste, à vrai dire, bien vivace. On en prendra pour preuve le fait qu'une bonne partie de la population affiche une certaine « compréhension » à l'égard des plus démunis : 64 % des enquêtés estiment que les personnes en situation de pauvreté le sont, non parce qu'elles n'ont pas fait d'efforts pour s'en sortir, mais parce qu'elles n'ont pas eu de chance (Tableau 13).

Tableau 13
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	Début 2001
. C'est plutôt parce qu'elles n'ont pas eu de chance	60	60	67	70	74	69	70	69	66	64	64
. C'est plutôt parce qu'elles n'ont pas fait assez d'effort pour s'en sortir	36	37	31	27	25	29	27	28	32	33	33
. Ne sait pas	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

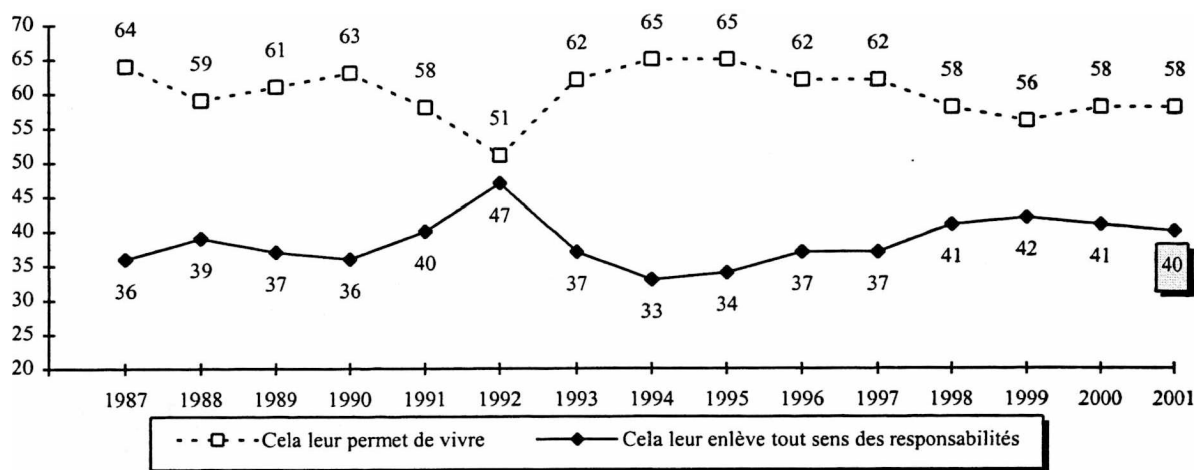
Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

- De même, **une majorité de la population** (57 %, Tableau 10, p. 33) **considère que les pouvoirs publics « ne font pas assez » pour les plus démunis**. Le taux a cependant reculé sensiblement, de 6 points cette année (recul général dans toutes les catégories, sauf chez les femmes au foyer), signe que les interrogations sur ces sujets sont bien présentes. Mais le niveau atteint permet encore de laisser penser que ce n'est pas la nécessité des actions envers les pauvres qui est discutée.

- En fait, on doit considérer que **ce qui est surtout en cause, ce sont les risques suscités par les prestations sociales en matière de désincitation au travail** (celle qui est évoquée dans la question sur le RMI). Car la « contestation » semble un peu moins appuyée lorsqu'il s'agit de savoir si la prise en charge collective des familles démunies enlève à ces foyers, dans une formulation un peu vague, « tout sens des responsabilités » : 40 % de la population y croient. Le taux est de 12 points inférieur à celui concernant les risques liés au RMI d'inciter « à ne plus chercher du travail ».

Graphique 6
Faire prendre en charge par la collectivité les familles aux ressources insuffisantes...

(en %)



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

C'est cette même interprétation que l'on peut proposer quand on observe, depuis deux ans, les évolutions intervenues sur les questions laissant supposer que les aides sociales pourraient avoir pour effet de gêner la reprise d'une activité professionnelle.

Ainsi, **70 % de la population (+ 13 points en trois ans, Tableau 14) estiment que si la plupart des chômeurs le voulaient vraiment, beaucoup pourraient retrouver un emploi**. De même, **76 % (+ 5 points en deux ans) considèrent que les minima sociaux concurrencent les emplois les moins rémunérés**.

Tableau 14
Le « durcissement » des attitudes concerne le risque de « désincitation » au travail

(en %)

	Début 1998	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Evolution 1999 - 2001
Est d'accord avec l'idée qu'il est parfois plus avantageux de percevoir des minima sociaux que de travailler avec un bas salaire	Non posé	71	77	76	+ 5
Pense que si la plupart des chômeurs le voulaient vraiment, beaucoup pourraient retrouver un emploi	57	63	68	70	+ 7
Estime personnellement que tous les chômeurs ne doivent pas être indemnisés ¹⁰	28	32	36	38	+ 6

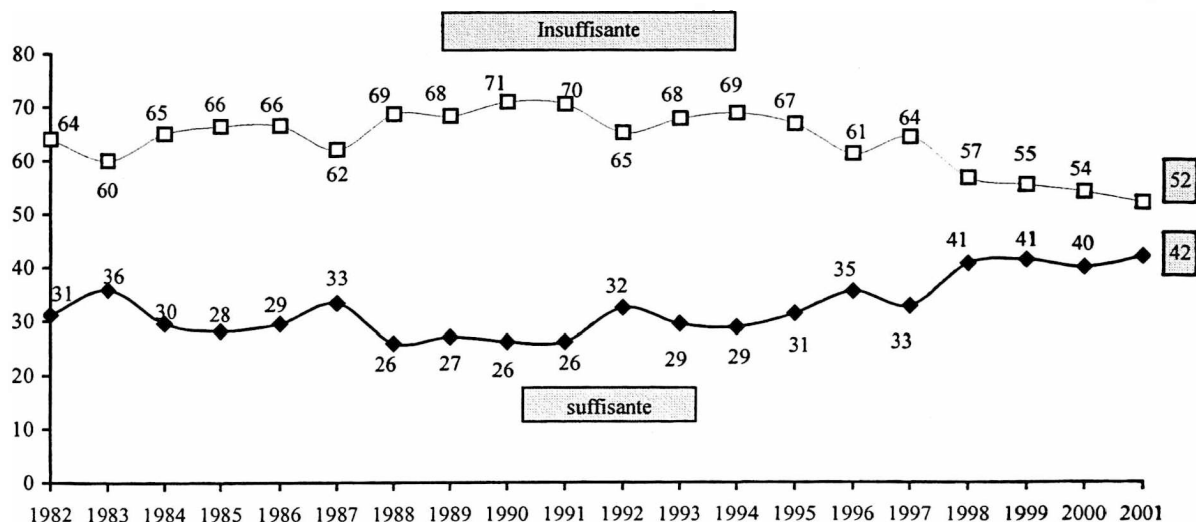
Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Bien entendu, ce durcissement des attitudes à l'égard d'aides sociales considérées comme désincitatives à l'exercice d'une activité n'est pas sans rapport avec la diffusion de l'idée que le marché de l'emploi redémarre. D'ailleurs, avec le recul du chômage et des préoccupations liées à la pauvreté, on constate que **de plus en plus d'individus considèrent que les prestations versées aux familles sont « globalement suffisantes »**. Le mouvement a été lent, mais le pourcentage atteint maintenant les 42 %, c'est-à-dire le taux le plus haut depuis que la question est posée (1982, Graphique 7).

Graphique 7

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

(en %)



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

¹⁰ Le taux était de 24 % au début 1995.

Ainsi, les interrogations des Français à l'égard des aides sociales, présentes depuis plusieurs années, n'ont pas reculé ces douze derniers mois, malgré l'amélioration du moral des ménages. Le mouvement n'est donc pas conjoncturel : il traduit une interrogation profonde, l'affirmation **d'un désir de meilleure distribution et de contrôle accru des prestations versées**. On voudrait qu'elles soient ciblées au mieux vers ceux qui en ont le plus besoin ; on voudrait limiter leur éventuels effets déresponsabilisants. D'où une préférence à l'égard d'aides en nature versées sous forme d'équipements et de services.

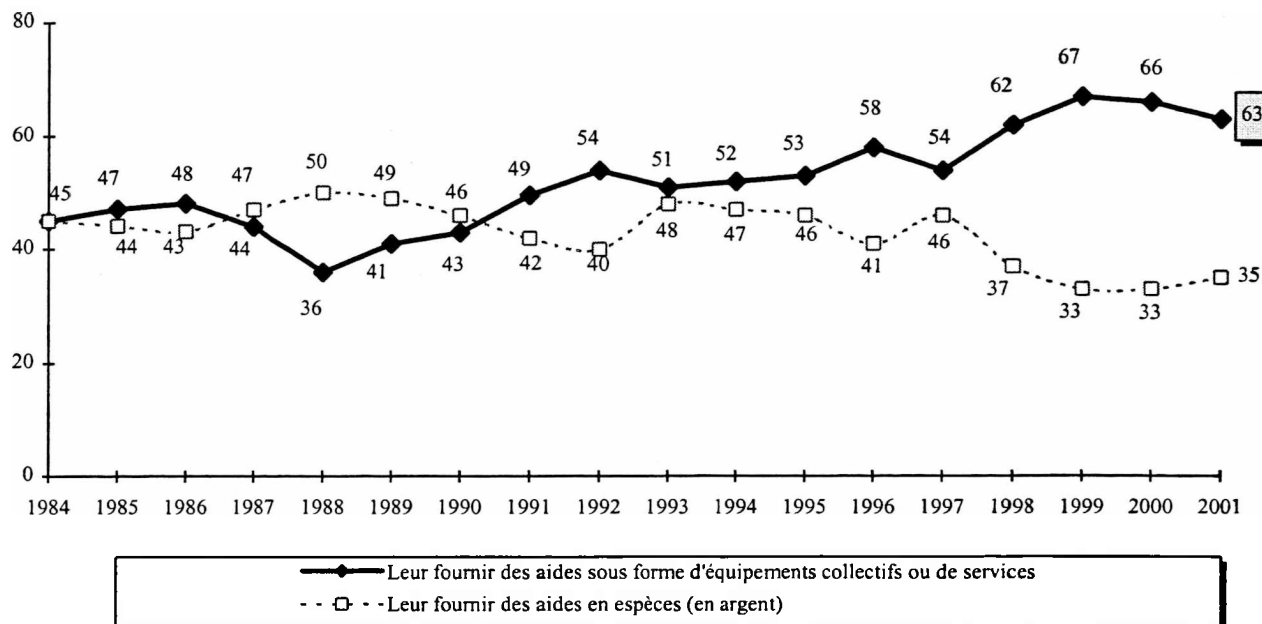
b) La préférence pour les aides en nature touche tous les groupes, sauf les familles nombreuses

Ainsi, on l'a dit, 63 % de la population considèrent que, **pour mieux aider les familles**, les prestations à privilégier sont d'abord **celles versées sous forme d'équipements ou de services**.

Certes, le taux a légèrement reculé au début 2001 (- 3 points en un an), mais il est d'un niveau largement supérieur à tout ce qui a prévalu de 1984 à 1997 (Graphique 8).

Graphique 8
Entre les deux solutions suivantes, laquelle vous semble préférable pour mieux aider les familles ?

(en %)



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

Cette préférence pour les aides en nature est clairement marquée dans tous les groupes sociaux, à une exception près : les familles nombreuses. C'est dire que cette préférence touche aussi bien les bas revenus que les hauts, les cadres supérieurs que les ouvriers. Par contre, l'hésitation est de mise chez les individus ayant trois enfants à charge ou plus : 49 % préfèrent les aides en nature ; 51 %, les aides en espèces (Tableau 15). Il est vrai que ces foyers sont eux-mêmes bénéficiaires de montants de prestations non négligeables.

En tout état de cause, la préférence pour les aides en nature l'emporte aussi chez les allocataires de prestations familiales dans leur ensemble (58 %), comme chez les non-allocataires (66 %).

Tableau 15

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

(Début 2001)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :					
		Moins de 6000 F /mois	Plus de 20000 F /mois	Cadre supérieur	Ouvrier	Pas d'enfant à charge	A au moins trois enfants à charge
. Des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services	63	57	74	74	54	64	49
. Des aides en espèces	35	41	25	25	44	33	51
Total (y c. NSP).....	100	100	100	100	100	100	100

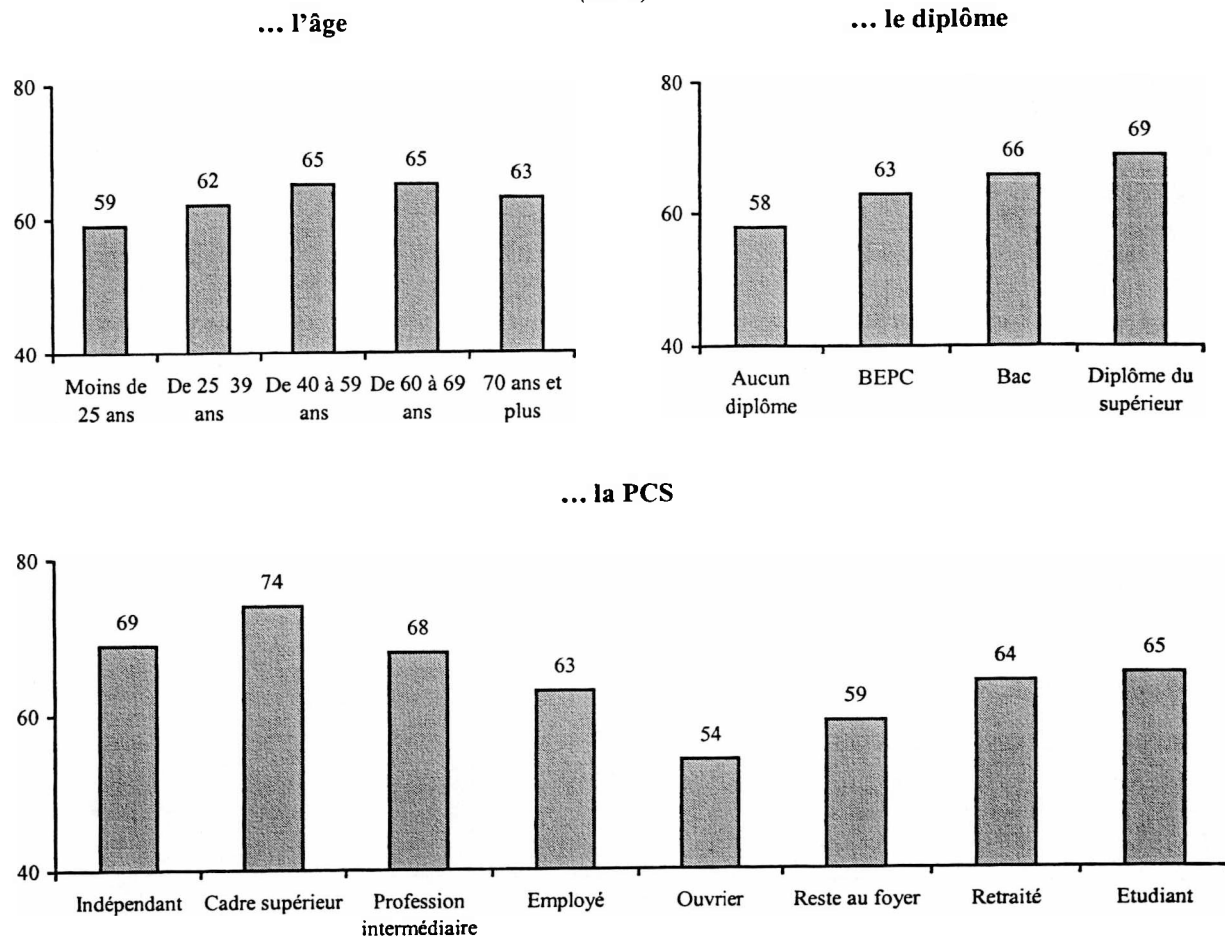
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : 74 % des cadres supérieurs pensent qu'il est préférable, pour mieux aider les familles, de leur verser des aides sous forme d'équipements et de services (contre 63 % dans l'ensemble de la population).

Certes, quelques variations apparaissent (Tableau 16). En particulier :

- **C'est dans les milieux favorisés que la demande d'aides en nature est la plus nette :** les trois quarts des cadres supérieurs et des personnes disposant, dans leur foyer, de plus de 20 000 F mensuels optent pour des versements en nature, contre 54 % des ouvriers ou 57 % des bas revenus. De même, **plus on a poursuivi longtemps des études, plus on pense que les prestations en nature sont préférables** (Graphique 9).
- D'autre part, **les partisans des versements en espèces diminuent avec l'âge :** 40 % des moins de 25 ans y sont favorables, contre seulement 31 % des plus de 70 ans.

Graphique 9
Préférence pour le versement des aides en nature, selon...
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Il reste que, dans tous les cas, sauf les familles nombreuses, les aides en nature recueillent la majorité des préférences (Tableau 16).

Tableau 16
Préférence entre aides en espèces et aides en nature

(en %)

	D'après vous, quelle solution est préférable pour mieux aider les familles ?		Total (y c. nsp)
	Aides en espèces	Aides en nature ¹¹	
Ensemble de la population	35	63	100
Sexe			
. Homme.....	32	66	100
. Femme	37	61	100
Age			
. Moins de 25 ans	40	59	100
. De 25 à 39 ans.....	37	62	100
. De 40 à 59 ans.....	34	65	100
. De 60 à 69 ans.....	32	65	100
. 70 ans et plus.....	31	63	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	41	57	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	33	66	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	41	59	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	29	70	100
. 20 000 F et plus.....	25	74	100
PCS			
. Indépendant.....	29	69	100
. Cadre supérieur	25	74	100
. Profession intermédiaire	30	68	100
. Employé	35	63	100
. Ouvrier	44	54	100
. Reste au foyer	41	59	100
. Retraité.....	31	64	100
. Autre inactif (étudiant).....	34	65	100
. Chômeur.....	37	61	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	38	58	100
. BEPC	36	63	100
. Bac, niveau bac	33	66	100
. Diplôme du supérieur.....	29	69	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	36	61	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	31	67	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	36	62	100
. 100 000 habitants et plus.....	38	60	100
. Paris et agglomération parisienne	29	69	100
Nombre d'enfants à charge			
. Aucun.....	33	64	100
. Un	36	62	100
. Deux	35	65	100
. Trois et plus	51	49	100
Allocataire de prestations familiales ?			
. Oui	41	58	100
. Non	31	66	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

¹¹ Sous forme d'équipements ou de services.

Confirmation des liens existant entre la réponse à cette question et les « arrières pensées » de chacun sur les risques d'effets pervers des prestations sociales, on voit apparaître, à travers les réponses, **deux modes de représentation des politiques de lutte contre la pauvreté** :

- D'un côté, **les partisans des prestations en nature** (équipements et services) **mettent encore plus en avant qu'en moyenne les risques de « déresponsabilisation » liés à la prise en charge des plus démunis**. Par exemple, les aides en nature sont privilégiées par près de trois sur quatre de ceux qui affirment que la prise en charge des familles défavorisées leur « enlève tout sens des responsabilités » (74 % exactement, contre 63 % en moyenne, Tableau 17).

La préférence pour les aides en nature traduit aussi une certaine « méfiance » envers les bénéficiaires : celles-ci sont privilégiées par 70 % des Français qui jugent que les contrôles des CAF sont insuffisants.

L'appétence pour les aides en nature va donc souvent de pair avec le désir de voir mieux maîtrisés les éventuels risques d'effets pervers des prestations (désincitation au travail, fraude).

- De l'autre, **les partisans des aides en espèces**, minoritaires rappelons-le, **mettent un peu plus en avant la responsabilité collective dans la persistance de la pauvreté et de la précarité** : ils affirment plus souvent que la pauvreté résulte d'un « manque de chance », que la prise en charge des familles défavorisées leur permet avant tout de vivre, ou que le RMI est un moyen « de s'en sortir ».

Tableau 17
Quelques opinions sur-représentées au sein des partisans des aides en nature

	<i>(en %)</i>
. Estime que la prise en charge, par la collectivité, des familles aux ressources insuffisantes leur enlève tout sens des responsabilités	74
. Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires	70
. Estime que si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est parce qu'elles n'ont pas fait suffisamment d'efforts	70
. Estime que les prestations destinées aux familles sont globalement suffisantes	69
. Pense que le RMI risque d'inciter les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher de travail	68
. Considère que le système des prestations familiales devrait être moins complexe	68
Ensemble des partisans des aides en nature	63

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne, 63 % de la population prônent des aides en nature, c'est le cas de 74 % de ceux qui estiment que la prise en charge, par la collectivité, des défavorisés leur enlève tout sens des responsabilités.

2.2 La prise en compte du rang et de l'âge de l'enfant

Les conditions actuelles d'attribution de certaines des prestations familiales tiennent compte, on le sait, du nombre d'enfants à charge dans le foyer et de l'âge de chacun de ces enfants. Que pensent les enquêtés de ces conditions d'attribution ?

Pour y répondre, deux questions leur ont été soumises, déjà posées au début 1999. Deux conclusions principales s'en dégagent :

- Les Français sont plutôt hostiles à la « prime » accordée au troisième enfant. Ils préfèrent, dans leur ensemble, que **« tous les enfants donnent droit aux mêmes prestations »**.
- En revanche, les enquêtés semblent assez attachés à l'idée de **majorer les allocations familiales en fonction de l'âge des enfants à charge**

a) Une préférence marquée pour des prestations égales quel que soit le rang de l'enfant

Depuis 13 ans, les Français se sont toujours nettement prononcés contre la majoration des prestations avec le rang de l'enfant. Cela ne veut pas dire qu'ils ne partagent pas les préoccupations « démographiques » visant à encourager les familles nombreuses. Mais ils sont sensibles, **avant tout**, à une position de principe fort, celle de **favoriser l'égalité de traitement de tous les enfants**. Celle-ci est encore affirmée, cette année, par 70 % de la population (Tableau 18).

Tableau 18
Actuellement, un certain nombre de prestations augmentent avec le rang de l'enfant.
Par exemple, le troisième enfant donne droit à des prestations plus élevées que le deuxième.
Avec laquelle de ces deux propositions êtes-vous le plus en accord ?

	Début 1988	Début 1989	Début 1990	Début 1991	Début 1999	Début 2001	Evolution 1999-2001
<i>(Classement par ordre décroissant des réponses)</i>							
. Tous les enfants doivent donner droit aux mêmes prestations	68,4	69,1	69,2	66,6	72,2	70,0	- 2,2
. Il est bon de favoriser surtout les familles nombreuses.....	30,8	30,0	30,0	32,6	25,8	29,0	+ 3,2
. Ne sait pas	0,8	0,9	0,8	0,8	2,0	1,0	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

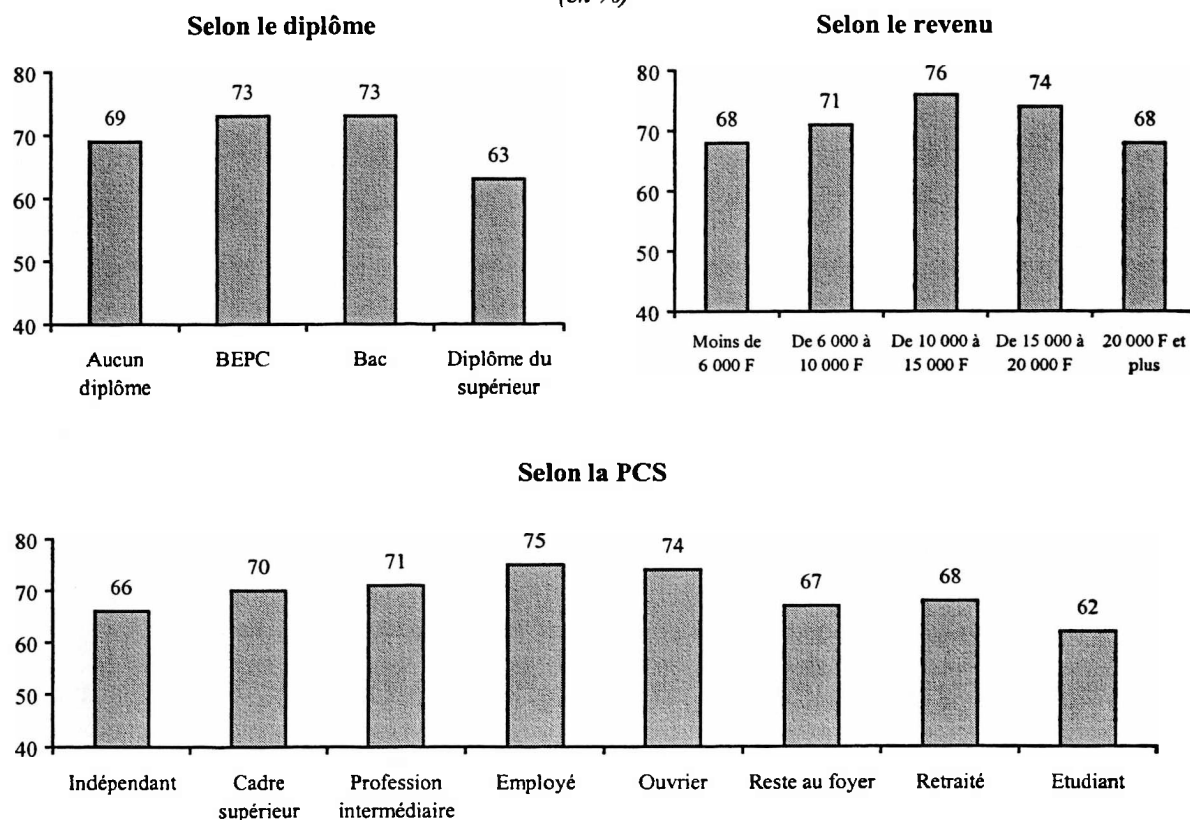
La revendication de l'égalité des prestations pour chaque enfant, quel que soit son rang dans la fratrie, **fait l'objet d'un large consensus**. Les écarts inter-catégoriels sont en effet relativement faibles : la proposition recueille entre 62 % et 76 % des suffrages selon les groupes (Tableau 19).

Il y a deux ans, les écarts étaient un peu plus importants. Cela tient au fait que les groupes qui alors étaient un peu plus favorables qu'en moyenne à l'idée de « favoriser surtout les familles nombreuses » sont **de plus en plus conquis par l'idée d'égalité de traitement de tous les enfants**. Ainsi, alors qu'au début 1999, 58 % des personnes ayant au moins trois enfants à charge prônaient l'égalité de traitement, c'est maintenant le cas de 68 % d'entre elles (+ 10 points en deux ans, contre - 2 points en moyenne). Cette montée de l'idée d'aider également tous les enfants a surtout touché les chargés de familles nombreuses et les

catégories aisées (+ 11 points en deux ans chez les cadres supérieurs, + 5 points chez les titulaires de 15 000 F et plus).

Ceci étant, la demande d'égalité de traitement est aujourd'hui la plus forte dans les classes moyennes (employés, membres d'un foyer percevant entre 10 000 et 15 000 F mensuels..., Graphique 10), où elle touche environ 75 % de la population concernée. Elle est un peu plus atténuée dans les milieux où le niveau scolaire est élevé (étudiants et titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur) ainsi qu'en Ile de France. Mais même dans ces cas, jamais plus de 37 % des enquêtés n'optent pour l'idée de « favoriser surtout les familles nombreuses ».

Graphique 10
Proportion d'individus en accord avec l'idée que :
« Tous les enfants devraient donner droit aux mêmes prestations »
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En tout état de cause, on remarquera, si l'on porte l'observation sur les groupes les plus directement concernés, que :

- **Les allocataires de prestations familiales se montrent un peu plus attachés encore à ce désir d'« égalitarisme » dans la fratrie** (à 73 %, contre 68 % chez les non-allocataires, Tableau 19). On aurait pu penser qu'ils défendraient plus le système actuel. Ce n'est pas le cas.
- **Les chargés de familles nombreuses, on l'a déjà dit, prônent aussi l'égalité de traitement, à 68 %.** Certes, ils sont moins nombreux à le faire que les familles de un ou deux enfants (respectivement 73 % et 77 %). Mais ils le préconisent autant que ceux qui n'ont pas d'enfants. Notons, par ailleurs, que les réponses varient peu selon l'âge des enfants à charge.

Tableau 19

Actuellement, un certain nombre de prestations augmentent avec le rang de l'enfant.
Par exemple, le troisième enfant donne droit à des prestations plus élevées que le deuxième.
Avec laquelle de ces deux propositions êtes-vous le plus en accord ?
(Début 2001)

(en %)

	Verser des prestations égales pour chaque enfant	Favoriser surtout les familles nombreuses	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	70	29	100
Sexe			
. Homme	68	32	100
. Femme.....	72	27	100
Age			
. Moins de 25 ans.....	64	35	100
. De 25 à 39 ans.....	72	27	100
. De 40 à 59 ans.....	73	26	100
. De 60 à 69 ans.....	69	30	100
. 70 ans et plus.....	63	34	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F.....	68	31	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	71	28	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	76	22	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	74	25	100
. 20 000 F et plus.....	68	32	100
PCS			
. Indépendant.....	66	33	100
. Cadre supérieur.....	70	29	100
. Profession intermédiaire.....	71	28	100
. Employé.....	75	24	100
. Ouvrier.....	74	26	100
. Reste au foyer.....	67	32	100
. Retraité.....	68	30	100
. Autre inactif (étudiant).....	62	37	100
. Chômeur.....	75	24	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP.....	69	30	100
. BEPC.....	73	26	100
. Bac, niveau bac.....	73	26	100
. Diplôme du supérieur.....	63	36	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants.....	68	30	100
. 2 000 à 20 000 habitants.....	68	31	100
. 20 000 à 100 000 habitants.....	75	24	100
. 100 000 habitants et plus.....	74	25	100
. Paris et agglomération parisienne.....	64	36	100
Nombre d'enfants à charge :			
. Aucun.....	68	30	100
. Un.....	73	26	100
. Deux.....	77	23	100
. Trois ou plus.....	68	32	100
Allocataire de prestations familiales			
. Oui.....	73	26	100
. Non.....	68	30	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

On peut faire deux autres remarques (Tableau 20) :

- La poursuite des politiques du type « prime au troisième enfant » recueille quasiment la moitié des voix parmi les enquêtés désirant que l'objectif prioritaire en matière de prestations familiales soit, à l'avenir, de soutenir la natalité. A l'inverse, quand on veut que la politique familiale s'oriente vers la lutte contre la pauvreté ou la correction des inégalités, on préfère, à plus de 70 %, l'égalité de traitement de tous les enfants. Or, il y a bien plus d'individus qui prônent cet objectif redistributif qu'il n'y en a qui désirent « le soutien de la natalité » (cf. chapitre 1).
- **Les opinions des célibataires et des moins de 25 ans sont un peu atypiques** : c'est dans ces groupes, où les chargés de famille sont finalement rares, que l'on trouve le plus de partisans du maintien de la majoration des prestations à partir du troisième enfant (environ 35-36 %). Rappelons également que ces groupes privilégient aussi plus souvent l'aide à la famille et à l'enfant, au détriment de la lutte contre la pauvreté et les inégalités. Y aurait-il, chez les jeunes, un retour à l'attachement à l'aide aux familles nombreuses ? Ou n'est-ce pas aussi en partie les foyers de un ou deux enfants (et les 25-39 ans) qui montrent une certaine « amertume » de ne bénéficier que d'avantages moindres par rapport aux familles les plus nombreuses ?

Il reste que les gens vivant en concubinage, les séparés ou les divorcés, veulent aussi davantage (à 75-76 %) une égalisation du niveau des prestations pour les enfants. En fait, dans **tous** les groupes, **une majorité** affiche ce désir d'égalité de traitement.

Tableau 20

Actuellement, un certain nombre de prestations augmentent avec le rang de l'enfant.
Par exemple, le troisième enfant donne droit à des prestations plus élevées que le deuxième.
Avec laquelle de ces deux propositions êtes-vous le plus en accord ?

(en %)

	Prestations égales pour tous les enfants	Favoriser les familles nombreuses	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	70	29	100
Statut matrimonial			
. Célibataire	63	36	100
. Marié(e)	71	28	100
. Concubinage	75	25	100
. Séparé(e) divorcé(e)	76	24	100
. Veuf(ve)	70	29	100
Désire que l'objectif futur des prestations familiales soit de :			
. Soutenir la natalité	50	49	100
. Aider les familles quel que soit le revenu	70	30	100
. Aider les familles avec de grands enfants	77	22	100
. Aider les familles avec de jeunes enfants	62	38	100
. Aider à bien se loger	75	25	100
. Lutter contre la pauvreté	71	29	100
. Corriger les inégalités de revenus	73	26	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

b) Une demande de majoration des prestations tenant mieux compte de l'âge des enfants

Ainsi, l'idée que tous les enfants doivent donner droit à des prestations identiques est un sentiment fort, partagé dans tous les groupes sociaux. Néanmoins, les Français sont prêts semble-t-il à faire un accroc à ce principe de base : ils considèrent, à 53 %, que **les allocations familiales devraient davantage tenir compte de l'âge des enfants**. Certes, des majorations de ce type existent déjà, mais précisément la demande porte sur leur **accentuation** (Tableau 21). La tendance à mieux tenir compte de l'âge a même gagné 7 points en deux ans.

Tableau 21
Actuellement, les allocations familiales sont majorées à partir
d'un certain âge de l'enfant (11 ans, puis 16 ans). Estimez-vous plutôt que ?

(en %)

<i>Classement par ordre décroissant des réponses</i>	Début 1999	Début 2001	Evolution 1999-2001
. Les aides devraient encore davantage tenir compte de l'âge des enfants.....	46,3	52,9	+ 6,6
. Les aides devraient être égales pour chaque enfant, quel que soit son âge.....	31,8	27,9	- 3,9
. Il ne faut rien changer à la situation actuelle	18,7	16,8	- 1,9
. <i>Ne sait pas</i>	3,2	2,4	
Total	100,0	100,0	

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

Cette montée de l'idée qu'il faut davantage tenir compte de l'âge des enfants est intervenue **avec systématisme** dans quasiment toutes les catégories socio-démographiques, sauf les familles de trois enfants et plus, qui, il est vrai, étaient déjà très attachées à ce principe (59 % en 1999). Il n'empêche qu'aujourd'hui, 55 % des chargés de familles nombreuses (trois enfants ou plus) et 61 % des personnes ayant deux enfants souhaitent qu'on tienne davantage compte de l'âge dans le versement des allocations familiales (Tableau 23).

Les allocataires de prestations familiales y sont également, dans leur ensemble, favorables, à 53 %, soit le même taux que chez les non-allocataires. En vérité, ce qui joue le plus ici, ce sont à la fois **l'âge des enfants et la position occupée dans la hiérarchie sociale** :

- Signe que chacun tend un peu à répondre à cette question en fonction de sa situation personnelle, **quand on a de grands enfants, on affiche plus nettement son désir de voir les allocations familiales davantage tenir compte de l'âge**. En particulier, 60 % des enquêtés ayant eux-mêmes à charge un enfant de 16 à 20 ans voudraient que les allocations en tiennent plus compte (contre 53 % en moyenne). Néanmoins, l'idée s'est rapidement diffusée cette année chez les ménages où figure un enfant en bas âge (+ 12 points en un an, cf. Tableau 22). Les écarts catégoriels se sont donc là très nettement atténués, signe qu'il s'agit d'une attente qui se généralise de plus en plus, au-delà des intérêts personnels immédiats.

Tableau 22
Actuellement, les allocations familiales sont majorées à partir d'un certain âge de l'enfant (11 ans, puis 16 ans). Estimez-vous plutôt que :

(en %)

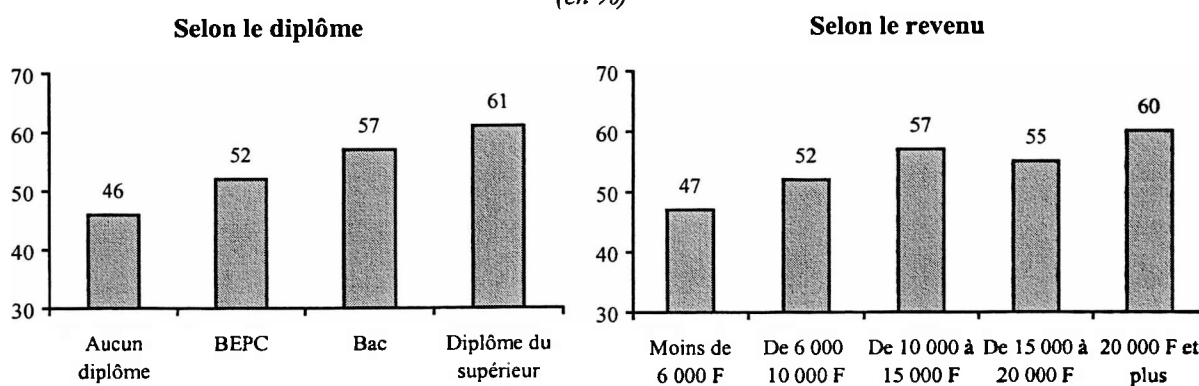
	Ensemble de la population	Dont :			
		A au moins un enfant de moins de 6 ans	A au moins un enfant de 6 à 10 ans	A au moins un enfant de 10 à 16 ans	a au moins un enfant de 16 à 20 ans
. Les aides devraient encore davantage tenir compte de l'âge des enfants	53 (+7)	55 (+12)	54 (+4)	55 (=)	60 (-1)
. Les aides devraient être égales pour chaque enfant, quel que soit son âge	28	28	30	27	22
. Il ne faut rien changer à la situation actuelle	17	16	15	17	16
Total (y c. nsp)	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.
Entre parenthèses et en italiques, figure l'évolution, en points, de 1999 à 2001.

- Cette attente est encore plus marquée au fur et à mesure que l'on s'élève dans la « hiérarchie sociale » : plus on est diplômé, plus on perçoit un revenu élevé, et plus on souhaite que le montant des allocations soit davantage fonction de l'âge de l'enfant (Graphique 11).

Graphique 11
Proportion d'individus estimant que les allocations familiales devraient davantage tenir compte de l'âge des enfants

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Au total, cette attente est celle de 59 % des cadres supérieurs, et de 57 % des membres de professions intermédiaires. Elle est également assez élevée chez les étudiants (57 %), mais aussi chez les 40-59 ans (57 %), souvent eux-mêmes en charge de grands enfants.

Cette influence relativement marquée du revenu et du diplôme est sans doute liée à des préoccupations relatives à la scolarisation des enfants, souvent plus longue dans les milieux aisés : même si leurs revenus sont élevés, ces groupes voudraient ne pas supporter seuls le coût des études de leurs enfants, adolescents pas encore entrés sur le marché du travail. Ceci étant, 52 % des ouvriers ou des employés affichent aussi leur désir de majorations pour âge plus accentuées.

Tableau 23
Les attitudes sur les majorations, selon l'âge des enfants

(en %)

	Les aides devraient davantage tenir compte de l'âge des enfants	Les aides devraient être égales pour chaque enfant quel que soit son âge	Il ne faut rien changer à la situation actuelle	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	53	28	17	100
Sexe				
. Homme.....	52	27	19	100
. Femme.....	54	29	15	100
Age				
. Moins de 25 ans	55	29	14	100
. De 25 à 39 ans	53	30	16	100
. De 40 à 59 ans	57	24	17	100
. De 60 à 69 ans	44	32	22	100
. 70 ans et plus.....	51	29	16	100
Revenus mensuels du foyer				
. Moins de 6 000 F	47	36	15	100
. De 6 000 à 10 000 F	52	30	16	100
. De 10 000 à 15 000 F	57	25	16	100
. De 15 000 à 20 000 F	55	28	15	100
. 20 000 F et plus	60	22	17	100
PCS				
. Indépendant.....	54	23	20	100
. Cadre supérieur	59	21	15	100
. Profession intermédiaire.....	57	25	16	100
. Employé	52	30	17	100
. Ouvrier	52	30	15	100
. Reste au foyer.....	53	27	18	100
. Retraité	48	30	19	100
. Autre inactif (étudiant).....	57	31	9	100
Situation professionnelle				
. Actif occupé	54	26	17	100
. Inactif	51	29	18	100
. Chômeur.....	53	32	13	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, CEP.....	46	32	20	100
. BEPC.....	52	30	16	100
. Bac, niveau bac	57	25	15	100
. Diplôme du supérieur	61	20	16	100
Nombre d'enfants à charge				
. Aucun	52	28	17	100
. Un	49	33	17	100
. Deux	61	25	12	100
. Trois ou plus	55	23	21	100
Allocataire de prestations familiales				
. Oui.....	53	30	16	100
. Non.....	53	27	17	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En tout état de cause, il est intéressant de relever que **seulement de 9 à 22 % de la population, quelle que soit la catégorie, se satisfont de la situation actuelle** (« il ne faut rien changer »). Cette attitude est un peu plus diffusée chez les sexagénaires (22 %) et les chargés de familles nombreuses (21 %, Tableau 23).

Il reste que le pourcentage d'individus souhaitant une égalité des aides pour chaque enfant, quel que soit l'âge, ne dépasse jamais les 36 %, signe que l'idée de majorations pour âge plus accentuées est, *a contrario*, couramment admise.

On remarquera d'autre part que parmi les gens qui souhaitent qu'à l'avenir, les prestations familiales visent « l'aide aux familles ayant de grands enfants », 66 % désirent que les allocations familiales tiennent davantage compte de l'âge des enfants (contre 53 % en moyenne). Par contre, ceux qui souhaitent que les prestations visent « l'aide aux familles ayant des enfants en bas âge », préconisent plus souvent que les allocations soient égales pour chaque enfant quel que soit son âge (33 %, contre 28 % en moyenne). Il y a là le signe que la question a été peut-être comprise ainsi : « Faut-il majorer les allocations familiales pour les grands enfants ? ».

En vérité, la section suivante confirme bien l'attachement des Français à un renforcement des aides familiales **pour les enfants les plus grands**.

2.3 Renforcer en priorité les aides pour les grands enfants scolarisés

Une autre question permet, en effet, de mieux analyser les **priorités** que les Français souhaitent voir mises en avant en matière de politique familiale : attendent-ils plutôt un effort accentué vers les enfants en bas âge, vers les collégiens, vers les étudiants ou vers les jeunes qui sont à la recherche d'un emploi ?

Une liste d'aides plus ou moins ciblées a donc été proposée aux enquêtés, à charge pour eux de désigner d'abord celle qu'il faudrait **augmenter** en priorité, puis celle qu'il faudrait **réduire** en cas de nécessité.

a) Les aides à augmenter en priorité

En fait, **trois types de prestations apparaissent davantage citées parmi celles que l'on doit augmenter** en priorité (Tableau 24) :

- **« Les prestations destinées aux familles ayant un enfant étudiant »** : 27 % des Français optent pour leur augmentation.
- **« Les prestations adressées aux familles ayant un enfant en bas âge »,** évoquées par 23 % de nos concitoyens.
- **« Les prestations servies aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée »** (17 % des suffrages).

Ce sont donc les familles ayant **de grands enfants scolarisés** (au collège, au lycée, à l'université) qui devraient, aux yeux de l'opinion, bénéficier en priorité d'une augmentation des aides (avec 44 % des suffrages pour ces deux types de prestations). Viendraient ensuite, avec 30 % des choix, les familles avec **des « petits »** (c'est-à-dire les enfants en bas âge ou à l'école primaire). Enfin, les foyers ayant des enfants à la recherche d'un emploi ou débutant dans la vie active ne recueillent cette année que 22 % des voix (- 3 points par rapport à l'an dernier, - 7 points en deux ans).

Tableau 24

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 %)

	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Evolution 2000 - 2001
<i>(Classement par ordre décroissant des réponses de 2001)</i>				
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	22,8	24,0	26,7	+ 2,7
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	17,7	20,0	23,2	+ 3,2
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	18,1	18,8	17,3	- 1,5
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi ...	18,6	15,9	12,4	- 3,5
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	10,1	9,5	9,7	+ 0,2
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	6,3	8,4	6,8	- 1,6
. Ne sait pas	6,4	3,5	3,9	
Total	100,0	100,0	100,0	

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

Examinons les principales variations socio-démographiques des réponses (Tableau 25) :

- « Les prestations destinées aux familles ayant un enfant étudiant » constituent une priorité encore plus affirmée chez les jeunes (notamment chez les moins de 25 ans, et les étudiants eux-mêmes), tandis que l'intérêt envers ce type d'aides décline nettement au-delà de 60 ans. En vérité, ce type de prestations est particulièrement cité chez les titulaires du bac ou d'un diplôme du supérieur (32 % à 37 %, contre 27 % en moyenne), chez les gens aisés (36 %) et chez les cadres supérieurs (33 %), c'est-à-dire les groupes où il y a une forte valorisation des études. Mais les employés ne paraissent pas vraiment en reste (31 % citent ce type d'aides).

- « **Les prestations accordées aux familles ayant un enfant en bas âge** », évoquées en moyenne par 23 % de la population, constituent une aide dont l'importance est reconnue par tous les groupes (les variations socio-démographiques sont faibles). En fait, elles sont encore davantage mises en avant chez les moins de 39 ans (26-27 %), les ouvriers (27 %) et surtout chez les personnes ayant elles-mêmes à charge un enfant en bas âge (27 % pour celles ayant un enfant de moins de 6 ans). Remarquons que l'intérêt envers ces prestations décroît légèrement avec le montant des revenus.
- « **Les prestations accordées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée** » suscitent un peu plus d'attention chez les cadres supérieurs et les femmes au foyer (21 %, contre 17 % en moyenne) et à partir de deux enfants dans le ménage.
- « **Les aides à destination des foyers ayant un enfant à la recherche d'un emploi** » suscitent apparemment plus d'intérêt chez les retraités et les gens âgés (16 %, contre 12 % en moyenne), mais en suscitent peu chez les cadres supérieurs, les Franciliens et les jeunes (7-9 %).
- « **Les prestations destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active** » sont surtout évoquées chez les bas revenus (15 % chez les moins de 6 000 F/mois, contre 10 % en moyenne).
- Enfin, « **les aides pour les enfants à l'école primaire** » (7 % des suffrages) appellent plus de demandes d'augmentation dans l'agglomération parisienne (13 %), chez les cadres supérieurs (12 %) et chez les familles nombreuses (11 %).

Tableau 25
Le type d'aides à augmenter en priorité

	Aides destinées aux familles ayant un enfant...						Total (y c nsp)
	en bas âge	à l'école primaire	au collège ou au lycée	étudiant	à la recherche d'un emploi	qui débute dans la vie active	
Ensemble de la population	23	7	17	27	12	10	100
Sexe							
. Homme	24	7	17	24	13	10	100
. Femme	23	6	17	29	12	10	100
Age							
. Moins de 25 ans	27	6	16	33	8	8	100
. De 25 à 39 ans	26	9	16	25	12	9	100
. De 40 à 59 ans	19	5	20	30	13	10	100
. De 60 à 69 ans	25	8	20	18	15	9	100
. 70 ans et plus	22	5	14	23	16	10	100
Revenus mensuels du foyer							
. Moins de 6 000 F	24	4	18	25	10	15	100
. De 6 000 à 10 000 F	27	7	15	26	12	7	100
. De 10 000 à 15 000 F	22	7	19	25	15	10	100
. De 15 000 à 20 000 F	20	6	17	30	15	12	100
. 20 000 F et plus	18	7	16	36	12	9	100
PCS							
. Indépendant	21	7	13	30	15	11	100
. Cadre supérieur	19	12	21	33	7	6	100
. Profession intermédiaire	21	6	18	28	14	10	100
. Employé	24	7	15	31	12	10	100
. Ouvrier	27	9	20	20	10	11	100
. Reste au foyer	24	6	21	23	11	10	100
. Retraité	22	6	17	22	16	11	100
. Autre inactif (étudiant)	24	4	12	45	8	5	100
Diplôme							
. Aucun diplôme, CEP	25	7	18	18	14	12	100
. BEPC	23	6	17	26	12	11	100
. Bac, niveau bac	21	6	16	37	11	7	100
. Diplôme du supérieur	22	8	18	32	10	6	100
Taille d'agglomération de résidence							
. Moins de 2 000 habitants	23	5	18	27	12	10	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	26	5	15	28	13	9	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	22	7	13	30	12	8	100
. 100 000 habitants et plus	21	6	19	26	14	10	100
. Paris et agglomération parisienne	25	13	18	23	9	9	100
Allocataire de prestations familiales							
. Oui	24	7	19	26	12	10	100
. Non	23	7	17	27	13	9	100
Nombre d'enfants (moins de 20 ans)							
. Aucun	25	6	16	25	13	10	100
. Un enfant	25	8	18	27	10	10	100
. Deux enfants	16	6	21	33	14	8	100
. Trois enfants et plus	20	11	21	27	11	8	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

A vrai dire, les variations qui apparaissent sont finalement moins fortes qu'on aurait pu le penser. Deux exemples :

- D'une part, les choix varient très peu selon que l'on est allocataire de prestations familiales ou pas (Tableau 25).
- D'autre part, les variations en fonction du nombre d'enfants à charge sont peu marquées. Tout au plus peut-on relever que l'aide pour les grands enfants scolarisés est plus citée à partir de deux enfants à charge (Tableau 26).

Tableau 26
Les variations en fonction du nombre d'enfants à charge sont assez faibles

(en %)

	Aides à augmenter en priorité :			Total (y c. NSP)
	Aides pour les grands enfants scolarisés (1)	Aides pour les petits enfants (2)	Aides pour les grands enfants entrant dans la vie active (3)	
. Aucun enfant	41	31	23	100
. Un enfant	45	33	19	100
. Deux enfants	55	22	23	100
. Trois enfants et plus	48	31	19	100
Ensemble de la population	44	30	22	100

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

(1) Aides aux enfants étudiants ou au collège, lycée.

(2) Aides aux enfants en bas âge ou en primaire

(3) Aides aux enfants à la recherche d'emploi ou débutant dans la vie active.

Autrement dit, il apparaît bien que nos concitoyens, **toutes catégories confondues**, attendent que l'on mette surtout l'accent sur **les aides destinées aux familles ayant de grands enfants** :

- D'abord, vers ceux qui sont scolarisés (à 44 % en moyenne, mais également à 41 % chez les ménages n'ayant pas d'enfants à charge).
- Ensuite, vers les jeunes qui cherchent à débiter dans la vie active (22 %).

L'âge des enfants présents dans le foyer exerce, bien entendu, une certaine influence sur les réponses (Tableau 27) :

- **Les aides concernant les enfants en bas âge** sont systématiquement moins citées au fur et à mesure que le foyer comporte de grands enfants (on passe de 30 %, quand on a soi-même un enfant de moins de 3 ans, à 11 % quand on a un grand enfant).
- L'effort concernant **les enfants étudiants ou ceux allant au collège ou au lycée** est d'autant plus cité que l'on a à charge des enfants âgés. Remarquons néanmoins que même chez les enquêtés ayant un enfant en bas âge, les deux principaux types de prestations attendues (aides aux jeunes enfants, aides aux étudiants) sont au coude à coude.

Une évolution majeure s'est, en effet, produite cette année : alors qu'au début 2000, seulement 19 % des personnes ayant à charge un enfant de moins de 3 ans citaient d'abord l'effort pour les enfants étudiants, c'est maintenant le cas de 29 % d'entre elles. **La conviction que l'effort principal doit porter sur les enfants les plus grands s'est donc diffusée même chez les personnes ayant de très jeunes enfants.**

- En revanche, les désirs d'augmentation des aides pour les adolescents qui ne sont plus scolarisés (recherche d'emploi, entrée dans la vie active) varient assez peu en fonction de l'âge des enfants présents dans le foyer.

Tableau 27
Aides à augmenter en priorité, en fonction de l'âge des enfants présents dans le foyer
(Début 2001)

	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	27	29	28	29	30	35
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge ..	23	30	22	19	15	11
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	17	13	19	20	24	22
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	12	11	13	13	11	13
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	10	5	6	10	11	10
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	7	9	10	7	7	6
Total (y compris ne sait pas).....	100	100	100	100	100	100

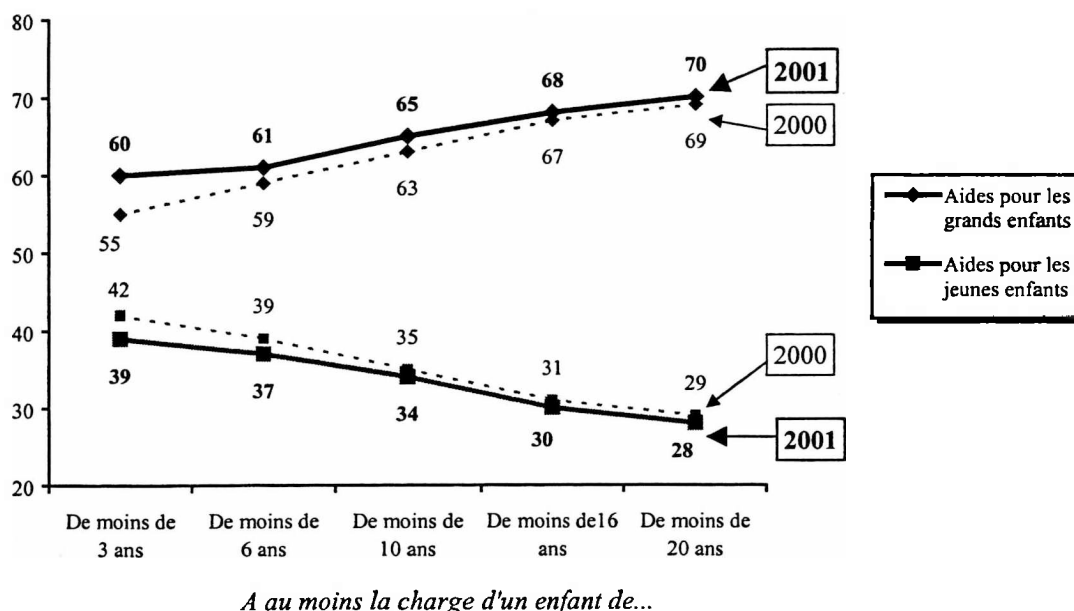
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : 29% des personnes ayant à charge au moins un enfant de moins de trois ans privilégient une augmentation des aides à destination des familles ayant un enfant étudiant, contre 27 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

Finalement, les deux constats principaux dégagés l'an dernier se confirment, même légèrement accentués :

- **Parmi les aides familiales, nos concitoyens paraissent valoriser surtout celles servies aux extrémités du « parcours » de l'enfant : la petite enfance, les études supérieures.** Ces deux attentes viennent en tête dans quasiment tous les groupes sociaux.
- **Cependant, quel que soit l'âge des enfants à charge, c'est, avant tout, un effort en faveur des plus grands enfants qui est principalement attendu.** Et c'est aussi le cas chez les parents d'enfants en bas âge ; c'est même plus net cette année qu'en début 2000. Ainsi, 60 % des parents d'enfants en bas âge proposent maintenant d'augmenter en priorité les aides versées aux familles ayant de grands enfants (c'est-à-dire accueillis au moins au collège), contre 55 % l'an dernier (Graphique 12).

Graphique 12
Les aides à augmenter en priorité, en fonction de l'âge des enfants
(2000-2001)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2000 et début 2001.

Exemple de lecture : 60 % 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). C'était le cas de 55 % d'entre elles il y a un an.

b) Les aides à diminuer en priorité

Dans l'hypothèse inverse où il faudrait **diminuer une aide**, trois pistes se dessinent (Tableau 28) :

- 31 % des Français optent pour une diminution « des **aides destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active** », et ce malgré la référence explicite, dans le libellé de la question, aux « emplois précaires », aux « petits salaires ».
- 19 % se prononcent pour une **baisse des aides à destination des familles ayant des enfants en bas âge**.
- Enfin, 16 % de nos concitoyens préconisent une diminution « des **aides à destination des familles ayant un enfant à l'école primaire** ».

Tableau 28

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 ?

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2001)	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Evolution 2000 - 2001
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	25,6	30,0	30,5	+ 0,5
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	19,9	21,1	19,3	- 1,8
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire.....	13,9	18,4	15,5	- 2,9
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	6,9	7,5	6,1	- 1,4
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	4,4	6,3	5,8	- 0,5
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	3,3	4,3	5,3	+ 1,0
. Ne sait pas	26,0	12,4	17,5	
Total	100,0	100,0	100,0	

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

C'est dire que le classement obtenu confirme, en quelque sorte, la hiérarchie précédente : **on diminuerait, d'abord, les aides aux familles ayant des enfants sortis du système scolaire et en voie d'insertion professionnelle (36 %), puis les aides aux familles ayant de jeunes**

enfants (35 %) ; et, enfin, en dernier lieu, les aides aux foyers ayant de grands enfants scolarisés (11 % seulement des personnes interrogées le suggèrent).

La **proportion élevée de « ne sait pas » (17 %)** montre bien que, si les Français ont presque tous leur idée sur les aides à augmenter, ils se montrent plus embarrassés pour désigner des prestations à diminuer. De ce point de vue, l'hésitation des retraités (23 % de « ne sait pas ») est significative. Cette hésitation touche aussi davantage les bas revenus (20 %).

Ceci étant, malgré quelques variations catégorielles, **les trois pistes prioritaires de réduction des dépenses sont quasiment partout les mêmes :**

- Certains groupes sont encore plus disposés qu'en moyenne à **réduire « les aides destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active »**. Déjà citées en moyenne par 31 % des enquêtés, elles sont désignées par 42 % des cadres supérieurs et 36 % des 25-39 ans. Mais, en fait, mis à part les gens de 70 ans et plus, c'est toujours ce type d'aides qui est placé en tête des éventuelles réductions budgétaires. Il y a là le signe que pour une bonne partie de la population, les prestations familiales se justifient peut-être moins dès lors que l'enfant, même grand, même mal payé, entre dans la vie active.
- Les partisans de la réduction des **« aides destinées aux enfants en bas âge »** sont plus souvent les 40-59 ans (25 %, contre 19 % en moyenne), les revenus élevés, les indépendants (23 %), les femmes au foyer (23 %) et les Franciliens (23 %). Mais, jamais le taux ne passe en dessous des 12 %.
- Enfin, un petit cinquième (16 %) des enquêtés préconisent de réduire **« les aides à destination des enfants à l'école primaire »**. Les variations inter-catégorielles sont relativement faibles (Tableau 29) : dans la majorité des cas, on trouve ici de 14 à 20 % des réponses.

Ainsi, il est frappant de relever que les trois autres possibilités de réduction des dépenses, précisément celles concernant les enfants les plus grands et pas encore actifs, sont **toujours** citées en dernières places du classement. Cela vaut aussi bien pour les allocataires que pour les non-allocataires, et quel que soit le nombre d'enfants à charge (Tableau 29).

Tableau 29
Le type d'aides à diminuer en priorité

(en %)

	Aides destinées aux familles ayant un enfant...						nsp/nr	Total
	en bas âge	à l'école primaire	au collège ou au lycée	étudiant	A la recherche d'un emploi	qui débute dans la vie active		
Ensemble de la population	19	15	5	6	6	31	17	100
Sexe								
. Homme	17	13	6	7	7	32	19	100
. Femme	21	18	5	5	5	29	16	100
Age								
. Moins de 25 ans	15	19	5	6	8	34	15	100
. De 25 à 39 ans	15	15	4	8	6	36	15	100
. De 40 à 59 ans	25	15	6	4	6	30	15	100
. De 60 à 69 ans	19	14	6	8	3	26	24	100
. 70 ans et plus	21	16	7	5	5	20	25	100
Revenus mensuels du foyer								
. Moins de 6 000 F	17	17	6	6	7	28	20	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	18	14	5	7	6	30	20	100
. De 10 000 à 15 000 F	17	19	5	7	5	31	16	100
. De 15 000 à 20 000 F	27	15	5	4	7	30	11	100
. 20 000 F et plus	23	17	6	7	5	31	11	100
PCS								
. Indépendant	23	10	6	3	7	31	19	100
. Cadre supérieur.....	21	7	5	6	7	42	11	100
. Profession intermédiaire	17	16	5	6	5	35	16	100
. Employé.....	22	18	5	6	8	28	14	100
. Ouvrier.....	15	12	5	8	7	35	18	100
. Reste au foyer	23	20	6	6	4	24	18	100
. Retraité	20	15	7	6	5	25	23	100
. Autre inactif (étudiant)	12	21	3	7	6	37	12	100
Diplôme								
. Aucun diplôme, CEP	21	15	7	7	5	25	20	100
. BEPC.....	19	15	5	6	6	32	18	100
. Bac, niveau bac.....	21	17	5	4	7	32	15	100
. Diplôme du supérieur	16	17	5	7	5	34	15	100
Taille d'agglomération de résidence								
. Moins de 2 000 habitants	18	18	5	7	5	27	20	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	17	18	5	6	5	32	16	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	19	14	7	5	5	29	22	100
. 100 000 habitants et plus	20	14	4	6	7	33	16	100
. Paris et aggl. parisienne.....	23	13	7	6	6	32	13	100
Allocataire de prestations familiales								
. Oui	18	16	5	7	6	34	15	100
. Non	20	15	5	6	6	28	19	100
Nombre d'enfants (moins de 20 ans)								
. Aucun	19	15	6	6	6	29	19	100
. Un enfant	20	14	5	7	5	33	15	100
. Deux enfants	21	18	3	6	6	33	14	100
. Trois enfants et plus.....	19	16	4	7	5	31	18	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif

En fait, encore une fois, les variations les plus conséquentes apparaissent en fonction de l'âge des enfants, mais sans aucunement changer le sens général des conclusions (Tableau 30) :

- C'est quand on a de grands enfants à charge qu'on met le plus en avant une réduction des prestations pour les jeunes enfants (en bas âge, voire à l'école primaire).
- Quand on a un enfant en bas âge (moins de 6 ans), on hésite plus à réduire les allocations pour les jeunes enfants. Et du coup, on préfère une réduction des aides pour les adolescents « débutant dans la vie active ».
- Mais, même chez les parents d'enfants de moins de 3 ans, 31 % préconisent plutôt de réduire l'aide aux « tout-petits », alors que seulement 18 % proposent de baisser les aides aux grands enfants (au lycée, étudiant ou à la recherche d'un emploi).

Le désir de ne pas toucher –voire de renforcer- les aides pour les grands enfants touche donc prioritairement tous les groupes de la population, même ceux où il y a des enfants en bas âge.

Tableau 30
Les aides à diminuer en priorité, en fonction de l'âge des enfants présents dans le foyer
(Début 2001)

	Ensemble de la population	Dont : a au moins à charge un enfant : (en %)				
		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 ...)	31	38	37	32	30	27
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	19	16	14	19	23	28
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	15	15	18	16	18	14
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	6	8	7	7	6	4
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	6	6	5	5	5	5
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	5	4	3	3	4	4
Total (y compris ne sait pas).....	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : 38% 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 31% en moyenne dans l'ensemble de la population.

c) L'échelle des attentes

Finally, the analysis of the gaps existing between wishes of augmentation and desires of diminution abouts to a scale of preferences très révélatrice (Tableau 31) :

- D'un côté, figurent les aides préférées entre toutes : celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant (solde positif de 21 points).
- Autre signe de cette préférence pour une politique familiale orientée vers l'aide aux adolescents et jeunes adultes, le solde est également positif pour les aides aux enfants accueillis au collège et au lycée (+ 12) ou pour celles destinées aux jeunes à la recherche d'un emploi (+ 7).
- Les soldes négatifs (demandes de diminution supérieures aux demandes d'augmentation) touchent, par contre, surtout les aides pour les familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (- 21 points).

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

Tableau 31
Aides à augmenter ou à diminuer en priorité : comparaison des réponses

(en %)			
(Classement par ordre décroissant de la différence de la dernière colonne)	Aides à augmenter en priorité (A)	Aides à diminuer en priorité (B)	Différence (A - B)
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	26,7	6,1	+ 20,6
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	17,3	5,3	+ 12,0
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	12,4	5,8	+ 6,6
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	23,2	19,3	+ 3,9
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	6,8	15,5	- 8,7
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	9,7	30,5	- 20,8
. Ne sait pas	3,9	17,5	
Total	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Par rapport à l'année dernière, on note que le classement obtenu est strictement le même. Cependant, quelques scores ont un peu évolué :

- Les aides pour les familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi ont encore perdu du terrain. Mais elles bénéficient toujours d'un solde positif de + 7 points (contre + 10 points en 2000 et + 14 en 1999).
- Les aides pour les familles ayant un enfant en bas âge ont progressé cette année : leur solde était négatif l'an dernier (-1 point) ; il est maintenant de + 4 points.
- Les aides aux enfants étudiants ne cessent d'être davantage demandées : le solde positif est passé de 17 à 21 points.

En un mot, et même s'il faut avoir à l'esprit que la méthode de questionnement adoptée contraignait l'enquête à faire des choix **relatifs** difficiles, ces données confirment que **l'attente principale aujourd'hui, en matière d'aides aux familles, concerne un renforcement des prestations servies aux enfants les plus grands.** Cette attente touche d'ailleurs aussi bien les allocataires que les non-allocataires.

Chapitre 3

Les politiques à mettre en œuvre pour les grands enfants

L'attachement manifeste des Français aux aides destinées **aux grands enfants** (cf. chapitre 2) nous a incités à tenter de mieux comprendre les attentes de la population dans le domaine. Trois types d'interrogations ont donc été soumises aux enquêtés :

- Quelles actions seraient les plus utiles à mener envers les jeunes de plus de 20 ans ?
- Jusqu'à quel âge les allocations familiales devraient-elles être versées ?
- A qui est-il souhaitable de verser ces aides : à la famille ou au jeune lui-même ?

3.1 Quelle aide pour les plus de 20 ans ?

Comment aider les jeunes de plus de 20 ans ? Lesquels aider et comment ? Les réponses à ces questions sont d'autant plus utiles que, nous l'avons vu, la population attend un effort public en matière d'aides aux familles ayant de grands enfants. Une liste d'actions possibles a donc été proposée aux enquêtés, à charge pour eux de désigner la mesure qui leur semblait **la plus utile** et, *a contrario*, celle qui leur paraissait **la moins utile**.

Deux attentes arrivent en tête (Tableau 32) : **renforcer les aides pour l'insertion des jeunes sans emploi et sans qualification** (24 %), **développer les bourses pour les étudiants** (23 %). Pour les Français, les solutions s'articulent donc en priorité **autour du système éducatif** : soit pour pallier ses limites (jeunes sans qualification), soit pour encourager le suivi d'études supérieures.

Mais on note quand même **une certaine hésitation dans les réponses**, car si, ensuite, sont préconisés **le prolongement du versement des allocations familiales au-delà de 20 ans et l'instauration du RMI en deçà de 25 ans pour les jeunes à la recherche d'un emploi**, chacune de ces propositions recueille quand même 16 % des suffrages. Le renforcement des aides pour le logement obtient 14 % des citations.

Loin derrière, avec 6 %, on trouve le développement des déductions fiscales.

Tableau 32

Voici quelques actions que l'on pourrait mener en direction des jeunes de plus de 20 ans, ou en direction de leurs familles. Laquelle de ces actions vous paraît-elle la plus utile ?¹²

	(en %)
(Classement par ordre décroissant des réponses)	Ensemble de la population
. Renforcer les aides pour l'insertion des jeunes sans emploi et sans qualification	23,6
. Développer les bourses pour les étudiants	23,0
. Prolonger les allocations familiales au-delà de 20 ans.....	15,8
. Instaurer le RMI avant 25 ans pour les jeunes à la recherche d'un emploi	15,7
. Renforcer les aides au logement pour les jeunes de plus de 20 ans	14,0
. Développer les déductions fiscales pour les parents de jeunes de plus de 20 ans	5,7
. Ne sait pas	2,2
Total	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En fait, même si ce classement ne subit que de très faibles variations selon les groupes socio-démographiques (Tableaux 33 et 34), **jamais une action précise ne se dégage très nettement, signe de l'hésitation des Français**. Trois exemples :

- Que l'on ait ou pas un enfant à charge, on met toujours en avant, d'abord, les aides pour l'insertion des jeunes sans qualification (22 à 26 %), ensuite les bourses pour les étudiants (22 à 27 %). C'est aussi le cas que l'on soit ou pas allocataire de prestations familiales. Mais ces deux actions ne se détachent pas vraiment avec force netteté (cinq à sept points de plus que les mesures citées ensuite).

¹² Une question proche avait déjà été consacrée à ces sujets au début 1999. Le libellé n'étant cependant pas strictement identique, nous n'avons pas proposé ici d'analyse évolutive.

- Ceci vaut également chez les parents concernés, c'est-à-dire **les individus ayant eux-mêmes à charge un enfant de 20 à 28 ans**¹³. Leur hésitation est même plus grande puisqu'ils mettent cette fois sur le même plan (Tableau 33) les aides pour l'insertion (20 %), les bourses estudiantines (20 %) et la prolongation des allocations familiales au-delà de 20 ans (21 %).
- Enfin, **les moins de 25 ans**, qui sont eux-mêmes en quelque sorte « juges et parties » sur ces questions, ont peut-être les comportements les plus « atypiques » : **ils accordent plus d'importance relative aux aides qui renforcent leur autonomie, au détriment de celles destinées à leurs parents**. Par exemple, ils se montrent plus favorables à la hausse des aides au logement (22 % des suffrages, contre 14 % en moyenne) ou aux bourses (25 %), mais sont un peu moins intéressés par un prolongement des allocations familiales (15 %), et encore moins par des déductions fiscales au bénéfice de leurs parents (2 %). Mais remarquons que même dans ce cas, trois des actions proposées obtiennent des scores très proches (plus de 20 % des réponses).

Tableau 33
Les actions en direction des jeunes de plus de 20 ans, ou en direction de leurs familles,
qui paraissent les plus utiles

(en %)				
	Ensemble de la population	Dont :		
		N'a pas d'enfants à charge	A à charge un enfant de 20 à 28 ans	A moins de 25 ans
(Classement par ordre décroissant des réponses)				
Renforcer les aides pour l'insertion des jeunes sans emploi et sans qualification	23,6	24	20	20
Développer les bourses pour les étudiants	23,0	22	20	25
Prolonger les allocations familiales au-delà de 20 ans	15,8	15	21	15
Instaurer le RMI avant 25 ans pour les jeunes à la recherche d'un emploi	15,7	16	16	16
Renforcer les aides au logement pour les jeunes de plus de 20 ans.....	14,0	15	15	22
Développer les déductions fiscales pour les parents de jeunes de plus de 20 ans	5,7	5	9	2
Ne sait pas	2,2	3	-	-
Total	100,0	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

¹³ Ce groupe correspond, dans notre enquête, à un échantillon de 179 personnes.

En fait, ces trois exemples montrent que l'hésitation apparente ne traduit pas vraiment de l'indifférence, mais, au contraire, **une difficulté à choisir entre différentes solutions qui toutes, plus ou moins, attirent**. Simplement, peut-on noter que les déductions fiscales sont nettement moins mentionnées, quel que soit le groupe.

Quelques légères « affinités particulières » peuvent être néanmoins observées (Tableau 34) :

- **Le renforcement des aides pour l'insertion des jeunes sans emploi et sans qualification** est toujours cité en très bonne place (de 17 % à 29 % selon les groupes). Cette attente est davantage mise en avant chez les gens aisés (29 %, contre 24 % en moyenne) et les diplômés du supérieur (28 %).
- **Le développement des bourses pour les étudiants** (23 % en moyenne) recueille toujours au moins 19 % des citations. Les indépendants (27 %), les diplômés du supérieur (28 %) et les familles d'au moins deux enfants y sont plus attachés, comme les moins de 25 ans.
- **La prolongation des allocations familiales au-delà de 20 ans** (16 % en moyenne) attire relativement plus les chargés de familles nombreuses (21 %), les Franciliens (21 %) et, on l'a dit, les personnes ayant précisément à charge un enfant de 20 à 28 ans.
- **L'instauration du RMI pour les moins de 25 ans à la recherche d'un emploi** est cité un peu plus souvent chez les chômeurs (20 %, contre 16 % en moyenne).
- Enfin, **le renforcement des aides pour le logement des jeunes** (14 % en moyenne) est évoqué par 22 % des moins de 25 ans, 19 % des ouvriers et 18 % des revenus « moyens-bas » (de 6 000 à 10 000 F/mois).

En tout état de cause, il est intéressant de remarquer que **parmi les individus qui voudraient qu'à l'avenir, l'objectif du système des prestations familiales soit « d'aider les familles qui ont de grands enfants à charge »**, la demande est moins hésitante :

- 27 % désirent un développement des bourses étudiantes (contre 23 % en moyenne).
- 25 %, une prolongation des allocations au-delà de 20 ans (contre 16 % en moyenne).
- 15 % souhaitent un renforcement des aides pour l'insertion des jeunes non qualifiés (contre 24 % en moyenne).

Tableau 34

Voici quelques actions que l'on pourrait mener en direction des jeunes de plus de 20 ans, ou en direction de leurs familles. Laquelle de ces actions vous paraît-elle la plus utile ?

(en %)

	Renforcer les aides au logement pour les jeunes de plus de 20 ans	Prolonger les allocations familiales au-delà de 20 ans	Développer les bourses pour les étudiants	Renforcer les aides pour l'insertion des jeunes sans emploi et sans qualification	Développer les déductions fiscales pour les parents de jeunes de plus de 20 ans	Instaurer le RMI avant 25 ans pour les jeunes à la recherche d'un emploi	Total (y c nsp)
Ensemble de la population	14	16	23	24	6	16	100
Sexe							
. Homme	15	16	22	23	7	15	100
. Femme	13	16	24	24	5	16	100
Age							
. Moins de 25 ans	22	15	25	20	2	16	100
. De 25 à 39 ans	14	15	23	24	6	16	100
. De 40 à 59 ans	13	16	23	23	7	17	100
. De 60 à 69 ans	12	17	23	26	5	15	100
. 70 ans et plus	12	17	21	25	6	13	100
Revenus mensuels du foyer							
. Moins de 6 000 F	12	17	26	23	5	14	100
. De 6 000 à 10 000 F	18	19	19	25	2	15	100
. De 10 000 à 15 000 F	14	15	26	20	6	19	100
. De 15 000 à 20 000 F	12	14	25	25	6	17	100
. 20 000 F et plus	12	15	26	29	7	11	100
PCS							
. Indépendant	12	16	27	22	11	12	100
. Cadre supérieur	7	15	26	27	7	17	100
. Profession intermédiaire	13	15	24	23	5	17	100
. Employé	15	15	23	25	4	19	100
. Ouvrier	19	15	19	21	7	16	100
. Reste au foyer	14	16	25	21	5	17	100
. Retraité	12	17	21	26	6	13	100
. Autre inactif (étudiant)	17	19	26	23	2	11	100
. Chômeur	13	14	19	27	4	20	100
Diplôme							
. Aucun diplôme, CEP	15	15	22	22	5	16	100
. BEPC	14	17	21	23	6	16	100
. Bac, niveau bac	14	17	23	23	6	15	100
. Diplôme du supérieur	11	13	28	28	5	15	100
Taille d'agglomération de résidence							
. Moins de 2 000 habitants	16	12	22	26	7	14	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	15	14	26	22	4	15	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	14	20	23	17	7	17	100
. 100 000 habitants et plus	11	15	22	25	7	19	100
. Paris et aggl. parisienne	14	21	24	26	2	11	100
Allocataire de prestations familiales							
. Oui	14	17	25	23	5	15	100
. Non	14	15	22	24	6	16	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)							
. Aucun	15	15	22	24	5	16	100
. Un enfant	14	18	22	22	8	16	100
. Deux enfants	11	15	27	26	6	15	100
. Trois enfants et plus	10	21	25	23	5	17	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Compte tenu de cette hésitation relative, la deuxième question posée sur le sujet a toute son importance. Nous avons en effet, dans un second temps, demandé aux enquêtés de citer, dans la même liste, l'action **la moins utile** (Tableau 35).

Deux propositions se dégagent plus nettement, cette fois : le développement **des déductions fiscales** (28 % des enquêtés estiment que c'est l'action la moins utile) et **l'instauration du RMI avant 25 ans** (25 % de détracteurs).

Par ailleurs, 13 % des enquêtés jugent peu utile la prolongation des allocations familiales, tandis que les trois autres aides recueillent moins de 10 % des citations. Les aides au logement, les bourses pour les étudiants et les aides pour l'insertion des jeunes sans emploi et sans qualification présentent donc, aux yeux de l'opinion, un plus grand intérêt.

Tableau 35

Voici quelques actions que l'on pourrait mener en direction des jeunes de plus de 20 ans, ou en direction de leurs familles. Laquelle de ces actions vous paraît-elle la moins utile ?

	(en %)
	Ensemble de la population
<i>(Classement par ordre décroissant des réponses)</i>	
. Développer les déductions fiscales pour les parents de jeunes de plus de 20 ans .	27,5
. Instaurer le RMI avant 25 ans pour les jeunes à la recherche d'un emploi	25,2
. Prolonger les allocations familiales au-delà de 20 ans	13,0
. Renforcer les aides au logement pour les jeunes de plus de 20 ans.....	9,1
. Développer les bourses pour les étudiants	7,5
. Renforcer les aides pour l'insertion des jeunes sans emploi et sans qualification .	6,4
. Ne sait pas	11,2
Total	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Le taux élevé de non-réponses montre une nouvelle fois l'embarras des enquêtés quand il s'agit de juger de l'inutilité de certaines mesures. Cela est encore plus net pour les gens âgés (16 % de non-réponses au-delà de 70 ans), voire pour les chômeurs (14 %) et les Franciliens (14 %).

En tout état de cause, l'analyse par groupe socio-démographique montre des résultats uniformes¹⁴ : dans toutes les catégories sans exception, sont citées comme mesures **les moins utiles**, les déductions fiscales et l'instauration du RMI avant 25 ans.

Pour les quatre autres mesures, l'hésitation est plus grande. Mais il ressort que **les deux actions qu'on cite le moins comme étant inutiles sont presque toujours les aides à l'insertion et les bourses pour les étudiants**.

Ceci vaut également pour les groupes les plus concernés (Tableau 36) : les moins de 25 ans s'intéressent peu aux déductions fiscales et les parents d'enfants de 20 à 28 ans ne voient pas l'utilité du RMI avant 25 ans ; mais dans les deux groupes, ce sont les bourses et les aides à l'insertion des jeunes sans qualification qui sont considérées comme le moins inutiles (avec les aides au logement des jeunes).

Tableau 36
Les aides en direction des jeunes de plus de 20 ans qui paraissent les moins utiles

- Réponses des groupes les plus directement concernés -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		A à charge un enfant de 20 à 28 ans	A moins de 25 ans
<i>(Classement par ordre décroissant des réponses)</i>			
. Développer les déductions fiscales pour les parents de jeunes de plus de 20 ans ..	27	18	34
. Instaurer le RMI avant 25 ans pour les jeunes à la recherche d'un emploi	25	32	20
. Prolonger les allocations familiales au-delà de 20 ans	13	14	16
. Renforcer les aides au logement pour les jeunes de plus de 20 ans	9	13	7
. Développer les bourses pour les étudiants	8	9	7
. Renforcer les aides pour l'insertion des jeunes sans emploi et sans qualification .	6	4	10
. Ne sait pas	11	10	7
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En fait, on remarque que parmi les mesures envisagées, certaines peuvent être considérées comme susceptibles de **bénéficier surtout aux parents** (prolongation des allocations familiales, déductions fiscales). Or, les moins de 25 ans les trouvent plus souvent **inutiles** (50 % les citent, contre 40 % en moyenne, Tableau 36).

¹⁴ Voir Tableau A3 en annexe.

D'autres peuvent être considérées comme pouvant être **versées au jeune lui-même** (RMI, aide au logement, bourses). Or, dans ce cas, ce sont les parents ayant à charge un grand enfant (20 à 28 ans) qui les trouvent plus fréquemment **inutiles** (54 % les citent, contre 42 % en moyenne)¹⁵.

Si l'on tient compte maintenant des deux jugements portés – l'aide la plus utile et l'aide la moins utile –, on met à jour **trois grands constats** (Tableau 37) :

- Deux mesures l'emportent largement dans les attentes : **le développement des aides à l'insertion pour les jeunes les moins bien lotis** (sans emploi, sans qualification), le **renforcement des bourses pour les étudiants**. Les soldes sont, pour ces deux aides, largement positifs (+ 17 et + 16 points).
- Le renforcement des aides au logement, et le prolongement des allocations familiales au-delà de 20 ans, bénéficient également d'un solde d'opinions positives, mais de moins grande ampleur (+ 5 et + 3 points).
- L'instauration du RMI pour les jeunes de moins de 25 ans sans emploi et le développement des déductions fiscales sont les options qui sont les moins prisées (soldes négatifs). Les attitudes sur l'instauration du RMI semblent notamment très partagées (cette perspective suscite, dans le même temps, 16% d'avis favorables et 25% de rejets).

¹⁵ C'est aussi le cas des travailleurs indépendants : 60 % trouvent « inutiles » ces prestations susceptibles d'être versées au jeune lui-même.

Tableau 37
Aide la plus utile, aide la moins utile : comparaison des réponses

(en %)

<i>Classement par ordre décroissant de la dernière colonne (solde)</i>	Aide la plus utile (A)	Aide la moins utile (B)	Solde (A)-(B)
. Renforcer les aides pour l'insertion des jeunes sans emploi et sans qualification ..	23,6	6,4	+ 17,2
. Développer les bourses pour les étudiants	23,0	7,5	+ 15,5
. Renforcer les aides au logement pour les jeunes de plus de 20 ans	14,0	9,1	+ 4,9
. Prolonger les allocations familiales au-delà de 20 ans.....	15,8	13,0	+ 2,8
. Instaurer le RMI avant 25 ans pour les jeunes à la recherche d'un emploi	15,7	25,2	- 9,5
. Développer les déductions fiscales pour les parents de jeunes de plus de 20 ans ...	5,7	27,5	- 21,8
. <i>Ne sait pas</i>	2,2	11,2	
Total	100,0	100,0	

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Ce constat global est *grosso modo* valable dans **tous** les groupes socio-démographiques. Il l'est aussi **chez les personnes ayant elles-mêmes à charge de jeunes adultes** (Tableau 38) : les aides à l'insertion et les bourses pour étudiants sont toujours nettement privilégiées (soldes largement positifs). Ces personnes sont simplement plus réfractaires qu'en moyenne à l'instauration du RMI avant 25 ans et relativement plus attachées aux déductions fiscales.

Il reste que l'ordre des priorités n'est pas tout à fait le même **chez les moins de 25 ans** : pour eux, **le renforcement des aides au logement** est plus attendu que les aides à l'insertion. En fait, c'est sur l'aide au logement pour les jeunes de plus de 20 ans qu'il y a le plus de différences d'attitudes dans la population : pour ce type d'aides, le solde est très largement positif chez les moins de 25 ans (+ 15) ; chez les ouvriers (+ 12), chez les étudiants (+ 10), voire chez les habitants de communes rurales (+ 9) ; par contre, il est négatif chez les travailleurs indépendants (- 4), les cadres supérieurs (- 3) et au-delà de deux enfants à charge (- 1).

Tableau 38
Aide la plus utile, aide la moins utile : solde des réponses chez les groupes les plus directement concernés

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		A à charge un jeune de 20 à 28 ans	A moins de 25 ans
. Renforcer les aides pour l'insertion des jeunes sans emploi et sans qualification	+ 17	+ 16	+ 10
. Développer les bourses pour les étudiants	+ 16	+ 11	+ 17
. Renforcer les aides au logement pour les jeunes de plus de 20 ans .	+ 5	+ 3	+ 15
. Prolonger les allocations familiales au-delà de 20 ans.....	+ 3	+ 7	- 1
. Instaurer le RMI avant 25 ans pour les jeunes à la recherche d'un emploi	- 10	- 17	- 4
. Développer les déductions fiscales pour les parents de jeunes de plus de 20 ans	- 22	- 10	- 32

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

3.2 Un désir : prolonger jusqu'à 22 ans les allocations pour les jeunes pas encore actifs

Alors que les règles en vigueur prévoient le versement des allocations familiales jusqu'aux 21 ans de l'enfant – dès lors qu'il est sans activité professionnelle ou que sa rémunération n'excède pas 55 % du SMIC – , **les Français seraient enclins à vouloir prolonger d'une année supplémentaire lesdites allocations.**

En effet, une majorité d'entre eux estime que l'âge-limite de perception des allocations familiales devrait être compris **entre 21 et 25 ans** si l'enfant est « étudiant ou en formation professionnelle » ou s'il est « chômeur ou à la recherche d'un premier emploi ». Plus précisément, dans les deux cas, la moyenne des âges cités atteint quasiment **22 ans** (Tableau 39).

En revanche, dans le cas où l'enfant « exerce une activité professionnelle », l'âge-limite devrait se situer, à en croire 43 % des enquêtés, entre 16 et 18 ans. L'âge moyen, influencé par les valeurs hautes, dépasse quand même **les 19 ans**. Mais notons que, dans ce cas, une personne sur cinq ne se prononce pas : il est sûrement plus difficile d'apprécier jusqu'à quand les aides conservent leur légitimité dès lors que l'enfant dispose de ses propres ressources.

Tableau 39
A votre avis, jusqu'à quel âge un enfant devrait-il aujourd'hui donner droit, pour ses parents,
aux allocations familiales ?

(Début 2001)

	<i>(en %)</i>		
	Enfant étudiant ou en formation professionnelle	Enfant chômeur ou à la recherche d'un premier emploi	Enfant exerçant une activité professionnelle
. Moins de 16 ans	0,3	0,1	0,2
. De 16 à 18 ans	16,0	15,3	43,2
. De 19 à 20 ans	22,2	23,5	21,3
. De 21 à 25 ans	50,4	45,8	13,9
. Plus de 25 ans	3,0	3,7	0,8
. Ne sait pas	8,2	11,7	20,6
Total	100,0	100	100,0

(en années)

Age moyen	21,9	21,9	19,4
-----------------	-------------	-------------	-------------

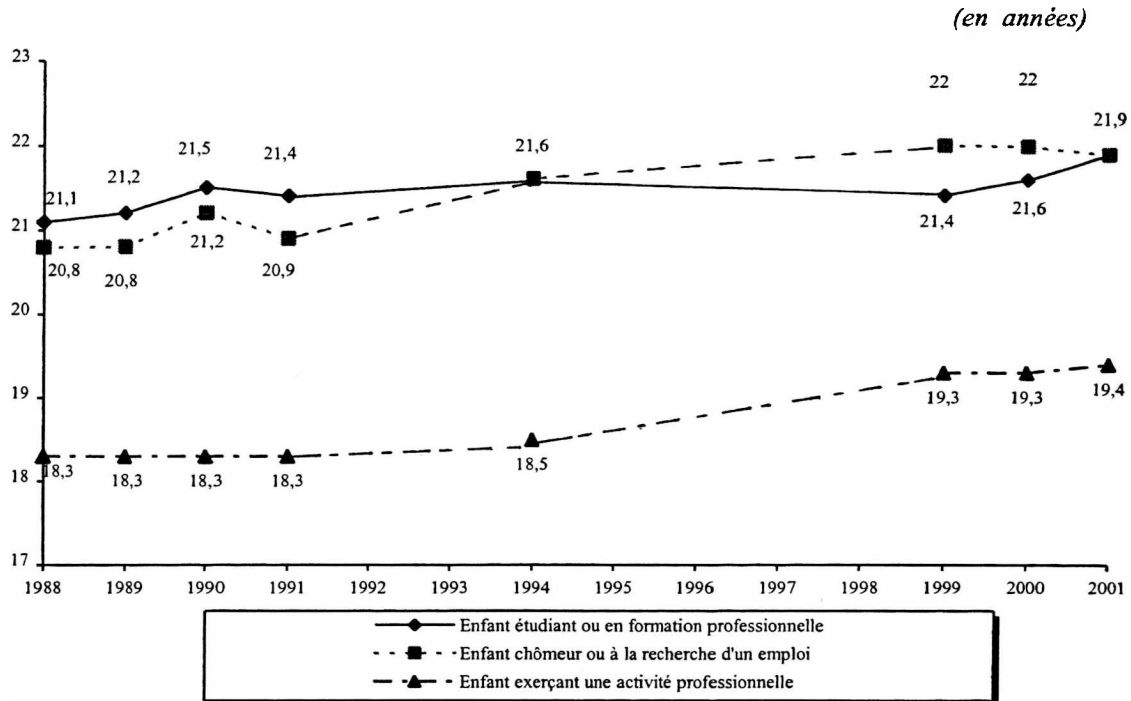
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Les âges-limites souhaités pour le versement des allocations ont, en moyenne, **gagné une année depuis 1988** (Graphique 13). Ces vingt-quatre derniers mois, c'est surtout l'âge concernant l'enfant étudiant ou en formation professionnelle qui a le plus évolué (gain d'une demi-année, de 21,4 ans à 21,9 ans).

Graphique 13
L'âge-limite souhaité pour qu'un enfant donne droit,
pour ses parents, aux allocations familiales¹⁶

- Evolution de l'âge moyen cité, de 1988 à 2001 -



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

Désormais, les deux situations que sont la poursuite d'études longues ou la recherche d'emploi obtiennent le même âge modal (il s'agit de l'âge rassemblant le plus de réponses) : **25 ans**. Dans chacun de ces deux cas, 28 % des voix se sont portées sur cette réponse (Tableau 40). En 1999, l'âge modal correspondant à la situation d'un enfant étudiant était de 20 ans.

Pour le cas où l'enfant exerce déjà une activité professionnelle, la réponse qui recueille le maximum de citations est aujourd'hui de « **18 ans** » (38 % des réponses en 2001, 34 % en 1999).

¹⁶ Avant 1994, la question était formulée différemment : on demandait d'abord si les âges-limite devaient être les mêmes pour tous les enfants ou s'ils devaient dépendre de la situation de l'enfant. C'est seulement ensuite qu'on demandait quel devait être cet âge-limite. Les chiffres indiqués ici sont ceux relatifs aux âges-limite déclarés par les enquêtés estimant que ces âges doivent dépendre de la situation de l'enfant.

Tableau 40
A votre avis, jusqu'à quel âge un enfant devrait-il aujourd'hui donner droit, pour ses parents, aux allocations familiales ?

- Présentation des âges modaux de 2001 -

	<i>(en %)</i>		
	S'il est étudiant ou en formation professionnelle	S'il est chômeur ou à la recherche d'un premier emploi	S'il exerce une activité professionnelle
18 ans.....	13,1	13,9	37,6
20 ans	21,7	22,9	20,3
25 ans.....	27,5	27,8	6,1

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.
Exemple de lecture : 27,5 % des Français estiment que l'âge-limite d'ouverture des droits aux allocations familiales devrait être de 25 ans **exactement** si l'enfant est étudiant ou en formation professionnelle.

On notera que les parents ayant eux-mêmes à charge de grands enfants (20 à 28 ans) demandent à ce que la durée de versement des allocations familiales soit prolongée encore un peu plus longtemps pour les deux situations d'études ou de recherche d'emploi (6 mois de plus qu'en moyenne). Les réponses ne diffèrent pas pour le cas où l'enfant est actif (Tableau 41).

Tableau 41
Age limite souhaité pour qu'un enfant donne droit, pour ses parents, aux allocations familiales

	<i>(moyenne des âges cités, en années)</i>		
	Quand l'enfant est scolarisé	Quand l'enfant est au chômage	Quand l'enfant exerce une activité professionnelle
Ensemble de la population.....	21,9	21,9	19,4
Dont :			
. Parents d'un enfant de 20 à 28 ans	22,4	22,4	19,5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En fait, le calcul **par âge moyen** tend à réduire –au moins visuellement- les écarts catégoriels, ou plutôt à minimiser leur importance. Mais il présente l'avantage de permettre plus facilement des comparaisons. Notons néanmoins que des écarts moyens de 0,5 année traduisent des variations de réponses assez significatives.

Ceci étant, les âges cités restent assez proches dans tous les groupes socio-démographiques (Tableau 42) :

- Les écarts entre catégories extrêmes sont de **21,2 ans à 22,9 ans** dans le cas où l'enfant est **étudiant ou en formation**.
- Ils sont de **21,0 ans à 22,9 ans** dans le cas où le jeune est **chômeur ou à la recherche d'un emploi**.
- Ils sont enfin de **18,9 ans à 19,9 ans** dans le cas où l'enfant **exerce déjà une activité professionnelle**.

En fait, l'analyse des variations de réponses semble montrer l'existence de **deux effets principaux** (Tableau 42).

D'abord, **un effet relatif à l'âge** du répondant : l'âge-limite souhaité pour la perception des aides décroît au fur et à mesure que l'enquêté avance en âge, et ce quelle que soit la situation de l'enfant (qu'il soit scolarisé, chômeur ou actif occupé). Par exemple, pour les enfants à la recherche d'un premier emploi, les moins de 25 ans souhaitent une prolongation des allocations familiales jusqu'à 22,4 ans en moyenne, contre 21,0 pour les personnes de plus de 70 ans.

Ensuite -et c'est là l'effet principal-, on observe **une influence du niveau de formation de l'enquêté** : les diplômés du supérieur sont prêts à octroyer 1,1 années de plus aux enfants étudiants, comparés aux non-diplômés (22,5 ans, contre 21,4 ans). L'écart est le même pour les enfants au chômage. Il est un peu atténué quand l'enfant exerce déjà une activité professionnelle (19,8 ans chez les diplômés, 19,1 ans chez les non-diplômés).

On remarquera que l'effet du niveau de formation explique en partie celui de l'âge : les personnes les plus âgées sont globalement moins diplômées que les plus jeunes. Néanmoins, ces deux effets se cumulent dans la population des moins de 40 ans : par exemple, chez les

moins de 25 ans diplômés du supérieur, on attend une prolongation de l'âge donnant droit aux prestations jusqu'à 23,3 ans quand l'enfant est étudiant et jusqu'à 23,1 ans quand il est au chômage (contre respectivement 21,2 ans et 20,6 ans chez les moins de 25 ans non-diplômés).

Autrement dit, plus on est proche de « l'âge de la jeunesse », plus on semble être sensible aux difficultés matérielles des jeunes (peut-être les connaît-on mieux ?). De même, plus on a suivi des études longues, plus on reconnaît les difficultés des jeunes et de leur famille (surtout chez les moins de 40 ans) ; et ceci n'est pas seulement lié à la valorisation des études chez les gens eux-mêmes diplômés, puisque cela vaut, non seulement pour les enfants étudiants, mais aussi pour les enfants au chômage, voire en début d'activité.

On remarquera, en tout état de cause, que les effets du niveau de diplôme et de l'âge jouent davantage que le fait d'être **allocataire ou pas**. De même, **le nombre d'enfants à charge** n'exerce que peu d'influence, même si l'on constate qu'à partir de deux enfants à charge, on attend une prolongation de l'âge-limite un peu plus longue (Tableau 42).

Enfin, c'est **surtout à partir du moment où le (ou les) enfant(s) que l'on a à charge ont au moins 6 à 10 ans qu'on souhaite le plus une prolongation de l'âge-limite** de versement des allocations : on propose alors presque 22 ans et demi pour les enfants étudiants ou au chômage (contre 22 ans en moyenne). Par contre, l'âge des enfants à charge ne joue guère sur l'âge-limite attendu pour les jeunes déjà actifs (Tableau 42).

Tableau 42
A votre avis, jusqu'à quel âge un enfant devrait-il aujourd'hui donner droit, pour ses parents,
aux allocations familiales ?

(moyenne des âges cités, en années)

	S'il est étudiant ou en formation professionnelle	S'il est chômeur ou à la recherche d'un premier emploi	S'il exerce une activité professionnelle
Ensemble de la population	21,9	21,9	19,4
Sexe			
. Homme	21,8	21,8	19,4
. Femme	22,0	22,0	19,4
Age			
. Moins de 25 ans	22,0	22,4	19,8
. De 25 à 39 ans	21,9	22,1	19,4
. De 40 à 59 ans	22,2	22,1	19,5
. De 60 à 69 ans	21,5	21,6	19,0
. 70 ans et plus	21,2	21,0	19,2
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	21,4	21,5	19,2
. De 6 000 à 10 000 F	21,7	21,5	19,5
. De 10 000 à 15 000 F	22,2	22,1	19,3
. De 15 000 à 20 000 F	21,9	22,4	19,8
. 20 000 F et plus	22,2	22,3	19,4
PCS			
. Indépendant	21,8	21,4	18,9
. Cadre supérieur, profession libérale	22,0	22,3	19,6
. Profession intermédiaire	22,4	22,5	19,7
. Employé	22,1	22,2	19,7
. Ouvrier	21,6	21,7	19,4
. Reste au foyer	21,7	22,0	19,2
. Retraité	21,5	21,4	19,2
. Autre inactif (étudiant)	22,5	22,9	19,9
. Chômeur	21,8	21,8	19,4
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	21,4	21,4	19,1
. BEPC	21,7	21,8	19,3
. Bac, niveau bac	22,3	22,6	19,7
. Diplôme du supérieur	22,5	22,5	19,8
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	21,9	22,0	19,3
. De 2 000 à 20 000 habitants	21,7	21,9	19,1
. De 20 000 à 100 000 habitants	22,3	22,0	19,3
. De 100 000 habitants et plus	22,0	22,2	19,4
. Paris et agglomération parisienne	21,4	21,3	19,9
Allocataire de prestations familiales			
. Oui	22,0	22,0	19,4
. Non	21,8	21,9	19,4

(à suivre)

Tableau 42 (suite)
A votre avis, jusqu'à quel âge un enfant devrait-il aujourd'hui donner droit, pour ses parents, aux allocations familiales ?

(moyenne des âges cités, en années)

	S'il est étudiant ou en formation professionnelle	S'il est chômeur ou à la recherche d'un premier emploi	S'il exerce une activité professionnelle
Ensemble de la population	21,9	21,9	19,4
Nombre d'enfants dans le foyer			
. Aucun.....	21,7	21,8	19,4
. Un enfant.....	21,8	21,8	19,2
. Deux enfants	22,6	22,6	19,5
. Trois enfants et plus	22,2	22,3	19,5
Présence dans le foyer d'au moins un enfant			
. De moins de 6 ans	21,7	21,8	19,3
. De 6 à 10 ans.....	22,4	22,3	19,3
. De 10 à 16 ans.....	22,7	22,8	19,5
. De 16 à 20 ans.....	22,9	22,8	19,6
. De 20 à 28 ans.....	22,4	22,4	19,5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Ainsi, pour résumer, **trois conclusions principales** se dégagent de ces résultats :

- Nos concitoyens souhaitent **un allongement de la durée de versement des allocations familiales quand les enfants ne sont pas financièrement autonomes, allongement jusqu'à 22 ans**, que le jeune soit étudiant ou au chômage.
- Alors qu'il y a dix ans, les Français faisaient une différence entre les âges-limites pour un enfant étudiant ou pour un enfant chômeur, ce n'est plus le cas. Les enquêtés reconnaissent les difficultés inhérentes aux situations de chômage des jeunes et ils attendent que la collectivité les reconnaisse autant que celles concernant les jeunes engagés dans un cursus universitaire.
- Enfin, même si ces dernières années, l'âge-limite souhaité pour les enfants déjà actifs s'est accru (19 ans et demi aujourd'hui, contre 18 ans et demi en 1994), les Français font **une vraie différence entre les jeunes déjà entrés dans le monde professionnel et ceux qui ne s'y sont pas encore engagés** (étudiant, chômeur : âge-limite souhaité de 22 ans).

3.3 Qui, de l'Etat ou des familles, doit prendre en charge les jeunes en situation de précarité ?

Mieux aider les familles ayant à charge de grands enfants..., beaucoup d'enquêtés conviennent de la nécessité de cet objectif. Mais l'Etat doit-il se substituer à la prise en charge familiale ou plutôt faciliter celle-ci ? A qui les prestations doivent-elles être versées quand le jeune est déjà grand ? Faut-il intervenir différemment dès lors que l'enfant a quitté le domicile parental ? Voilà une série de questions sur lesquelles l'hésitation des Français est apparemment assez forte. Précisons que nous nous sommes volontairement placés ici dans le cas où le jeune est « **en situation précaire** » (chômage, recherche d'un emploi ...).

a) La prise en charge des jeunes domiciliés chez leurs parents : des avis très partagés

Dans le cas où un jeune adulte en situation de précarité vit encore chez ses parents, on trouve quasiment autant d'enquêtés qui estiment que c'est d'abord à la famille d'aider l'enfant en difficulté (48 %) que de partisans d'une prise en charge publique (51 %).

Tableau 43
Lorsqu'un jeune adulte qui vit chez ses parents est en situation précaire (chômage, recherche d'un emploi...), qu'est-ce qui doit avant tout permettre de subvenir à ses besoins ?

	(en %)
. L'aide de la famille (parents, grands-parents).....	48,0
. Les aides publiques (allocations familiales, de chômage, de logement ...)	51,1
. Ne sait pas	1,0
Total	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Et, dans l'hypothèse où des aides publiques sont versées, les Français préfèrent, à 55 %, que ce soit la famille qui les reçoive (Tableau 44). Cependant, 44 % estiment préférable que le versement soit fait directement au jeune.

Tableau 44

Et si, pour ce jeune qui vit chez ses parents, des aides publiques sont versées, est-il préférable, selon vous, qu'elles soient plutôt versées directement au jeune ou plutôt versées à sa famille ?

	(en %)
. Versées directement au jeune	43,7
. Versées à sa famille	55,0
. Ne sait pas	1,4
Total	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Restons un instant sur cette question concernant le **destinataire des aides**. En fait, le « **partage** » de la population, son **hésitation** sur cette question traversent quasiment l'**ensemble du corps social**. Simplement, peut-on noter que dans quatre cas principaux, les majorités s'inversent (Tableau 45) :

- **Chez les parents les plus directement concernés** -c'est-à-dire ceux ayant en charge un enfant de 20 à 28 ans- : 52 % estiment que si des aides de la collectivité sont versées, elles devraient plutôt l'être **au jeune**. Ce renversement de majorité ne doit cependant pas faire oublier que, même dans ce groupe, 47 % attendent que l'aide soit versée à la famille.
- **Chez les moins de 25 ans eux-mêmes** (et les étudiants) : 50 % préconisent une attribution des aides au jeune lui-même. Mais remarquons que même chez eux, une moitié préconise un versement à la famille.
- **Chez les chômeurs** : 55 % prônent le versement à l'enfant.
- **Enfin, dans les catégories aisées** : le versement au jeune lui-même est préconisé par 56 % des titulaires de revenus de plus de 20 000 F/mois, 54 % des diplômés du supérieur, 51 % des cadres (mais aussi 50 % des employés) et, par contrecoup, 53 % des Franciliens.

En fait, quand le jeune habite encore chez ses parents, la **population est très partagée face à l'idée que les aides puissent lui être versées directement**¹⁷. Un seul groupe n'hésite pas : les personnes de plus de 70 ans y sont opposées ; elles considèrent, à 71 %, que les aides doivent

¹⁷ Notons que ces attitudes ne sont pas sans lien avec les opinions sur le système social. Désirer le versement direct au jeune adulte va de pair avec une attitude généralement plus « ouverte », plus « généreuse » en matière sociale. Souhaiter un versement à la famille est une attitude qui, par contre, s'accompagne davantage du sentiment que certaines prestations, telles que le RMI par exemple, risquent de désinciter « au travail ».

être versées à la famille (Tableau 45). En fait, il y a là un effet générationnel assez fort : plus l'âge s'élève, plus on désire que le versement soit fait à la famille.

Tableau 45
Le destinataire des aides publiques quand le jeune adulte en situation précaire vit chez ses parents¹⁸

	(en %)
Groupes souhaitant le plus un versement au jeune lui-même :	
. Dispose, dans son foyer, de 20 000 F ou plus par mois	56
. Chômeur	55
. Diplômé du supérieur	54
. Etudiant	53
. Réside à Paris ou dans l'agglo. parisienne	53
. Cadre supérieur	52
. A à charge un enfant de 20 à 28 ans	52
. Profession intermédiaire	51
Ensemble de la population	44
Groupes souhaitant le plus un versement à la famille du jeune :	
. A 70 ans et plus	71
. Ne dispose d'aucun diplôme	63
. Réside dans une commune de moins de 2 000 habitants	61
. Ouvrier	60
Ensemble de la population	55

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

« Croisons » maintenant entre elles les deux questions évoquées (qui doit subvenir aux besoins du jeune ? Qui doit recevoir les aides publiques ?). Cela permet de mettre en évidence que **même chez les partisans d'une prise en charge du jeune adulte par la collectivité, il y a hésitation sur le destinataire des aides** : 49 % préconisent que les aides publiques soient versées à la famille ; 50 % qu'elles le soient au jeune directement (Tableau 46).

¹⁸ Voir le Tableau complet en annexe (Tableau A4).

Tableau 46

Si, pour ce jeune qui vit chez ses parents, des aides publiques sont versées, est-il préférable, selon vous, qu'elles soient plutôt versées directement au jeune ou plutôt versées à sa famille ?

(en %)

	Ensemble de la population	Dont : pense qu'un jeune en difficulté doit surtout être soutenu financièrement	
		par sa famille	par des aides publiques
. Versées directement au jeune	44	37	50
. Versées à sa famille	55	62	49
. Ne sait pas	1	1	1
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Ainsi, au total, dans le cas où le jeune adulte en difficulté habite encore chez ses parents, on constate que la population se scinde en **trois groupes**, dont deux valorisent plutôt **le rôle du noyau familial** (Tableau 47) :

- 48% prônent une prise en charge, **par la famille**, du jeune en difficulté (même si parmi eux, un tiers –soit 18 %- admettent que des éventuelles prestations soient versées au jeune lui-même).
- 25% pensent que les aides doivent d'abord **venir de la collectivité, mais être versées aux parents** plutôt qu'à l'enfant lui-même. On souhaite donc là que les familles gardent le contrôle de l'utilisation des prestations.
- Enfin, 26% attendent **des aides publiques versées directement au jeune**. Autrement dit, **seul un Français sur quatre souhaite que ces jeunes soient totalement pris en charge par la collectivité**.

En fait, il y a, dans ce partage inégal, le révélateur que **la population estime que tant que le jeune vit chez ses parents, même s'il est en difficulté, c'est plutôt à sa famille de participer à sa prise en charge, soit directement, soit indirectement**. Et cette idée semble assez unanime. On en prendra pour preuve le fait que les variations qui interviennent dans les jugements sont assez faibles, notamment chez les gens les plus concernés (Tableau 47). Ainsi,

les moins de 25 ans eux-mêmes considèrent, à 45 %, que c'est l'aide de **la famille** qui doit prévaloir et 25 autres pour-cents estiment que même si la collectivité doit intervenir, c'est en versant les aides **à la famille**. Quant aux parents ayant à charge directement un enfant de 20 à 28 ans, 53 % (contre 48 % en moyenne) considèrent également que c'est **l'aide de la famille** qui doit permettre au jeune de subvenir à ses besoins et 20 % que les aides de la collectivité doivent être servies **aux parents** (et non au jeune lui-même).

Tableau 47
Les opinions sur l'aide aux jeunes adultes en situation précaire
-Cas des jeunes qui vivent encore chez leurs parents -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :		
		N'a aucun enfant à charge	A à charge au moins un enfant de 20 à 28 ans	A moins de 25 ans
. C'est l'aide de la famille qui doit prévaloir	48	47	53	45
<i>Dont : s'il y a des aides publiques, on doit les verser au jeune</i>	18	17	26	20
. C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, mais on doit la verser à la famille.....	25	25	20	25
. C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, et on doit la verser au jeune lui-même	26	26	26	30
Total (y c. n.s.p.).....	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

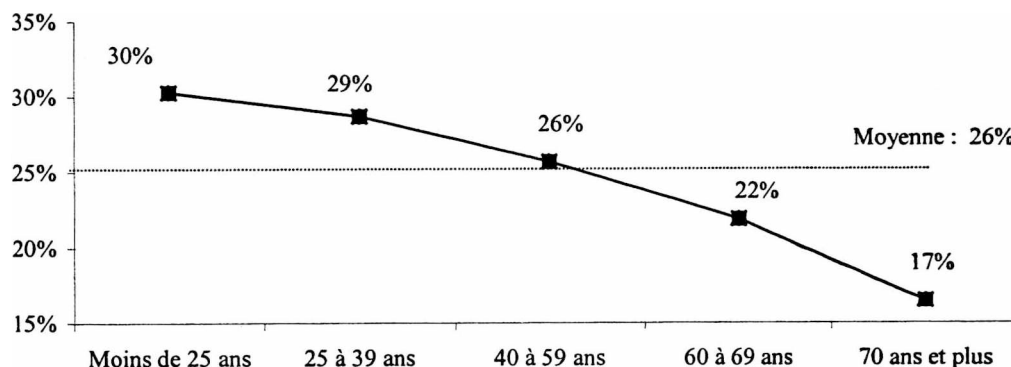
Cette même conclusion peut être quasi-généralisée à l'ensemble des groupes socio-démographiques (Tableau 48) :

- Dans la plupart des catégories, de **45 à 52 % des individus estiment que l'aide de la famille doit prévaloir**. Certes, le taux croît avec l'âge (de 45 % chez les moins de 25 ans à 52 % chez les plus de 70 ans), mais les variations sont finalement faibles. Le pourcentage le plus élevé concerne les travailleurs indépendants : 54 % d'entre eux mettent en avant la primauté de l'aide de la famille. C'est chez les étudiants que le taux est le plus faible (38 %).

- **Le sentiment que doit prévaloir l'aide de la collectivité, mais versée à la famille**, est partagé par 22 à 27 % de quasiment tous les groupes. Le taux est un peu plus élevé chez les familles nombreuses (30 %) et chez les ouvriers (30 %). Il est un peu plus faible chez les cadres supérieurs (19 %), les Franciliens (18 %) et les titulaires de revenus élevés (16 %). Le « contrôle » de la situation du jeune concerne donc quasiment toujours au moins un cinquième de la population.
- Enfin, **les partisans de la primauté de l'aide de la collectivité, versée au jeune lui-même**, sont, certes, plus nombreux chez les moins de 25 ans (Graphique 14), chez les étudiants (37 %, contre 26 % en moyenne), les cadres, les revenus élevés (33 %), les diplômés et les Franciliens (30 %) ; mais, même dans ces cas, **le taux ne dépasse jamais les 37 %**.

Graphique 14
Le pourcentage d'individus considérant que le jeune doit être soutenu d'abord
par des aides publiques qui lui sont versées directement

- Cas du jeune vivant encore chez ses parents -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Relevons, en tout état de cause, que les opinions ne varient guère, non plus, en fonction du nombre d'enfants à charge, de l'âge des enfants ou du statut d'allocataire ou de non-allocataire (Tableau 48).

Tableau 48
Les opinions sur l'aide aux jeunes adultes en situation précaire

- Cas des jeunes qui vivent chez leurs parents -

(en %)

	C'est l'aide de la famille qui doit prévaloir	C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, mais on doit la verser à la famille	C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, et on doit la verser au jeune	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	48	25	26	100
Sexe				
. Homme	47	27	24	100
. Femme	49	23	27	100
Age				
. Moins de 25 ans	45	25	30	100
. De 25 à 39 ans	44	25	29	100
. De 40 à 59 ans	49	24	26	100
. De 60 à 69 ans	51	24	22	100
. 70 ans et plus	52	29	16	100
Revenus mensuels du foyer				
. Moins de 6 000 F	47	26	26	100
. De 6 000 à 10 000 F	46	27	26	100
. De 10 000 à 15 000 F	43	28	26	100
. De 15 000 à 20 000 F	51	24	24	100
. 20 000 F et plus	50	16	33	100
PCS				
. Indépendant	54	22	24	100
. Cadre supérieur, profession libérale ...	45	19	33	100
. Profession intermédiaire	45	22	31	100
. Employé	47	23	28	100
. Ouvrier	44	30	25	100
. Reste au foyer	51	25	22	100
. Retraité	50	27	19	100
. Etudiant	38	25	37	100
Situation professionnelle				
. Actif occupé	47	24	27	100
. Inactif	49	26	22	100
. Chômeur	43	24	31	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, CEP	50	27	20	100
. BEPC	47	25	26	100
. Bac, niveau bac	46	27	26	100
. Diplôme du supérieur	47	20	31	100
Taille d'agglomération de résidence				
. Moins de 2 000 habitants	47	28	23	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	50	24	26	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	46	26	27	100
. 100 000 habitants et plus	47	26	25	100
. Paris et son agglomération	49	18	30	100

(à suivre)

Tableau 48 (suite)
Les opinions sur l'aide aux jeunes adultes en situation précaire

- Cas des jeunes qui vivent chez leurs parents -

(en %)

	C'est l'aide de la famille qui doit prévaloir	C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, mais on doit la verser à la famille	C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, et on doit la verser au jeune	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population.....	48	25	26	100
Allocataire de prestations familiales ?				
. Oui	46	27	26	100
. Non	48	24	25	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)				
. Aucun.....	47	25	26	100
. Un enfant.....	51	23	24	100
. Deux enfants	48	25	25	100
. Trois enfants et plus	44	30	25	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 6 ans	47	26	26	100
. Un enfant de 6 à 10 ans	50	27	22	100
. Un enfant de 10 à 16 ans	48	24	26	100
. Un enfant de 16 à 20 ans	46	28	25	100
. Un enfant de 20 à 28 ans	53	20	26	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : Pour subvenir aux besoins d'un jeune en situation précaire qui vit chez ses parents, 26 % des allocataires de prestations familiales pensent que c'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir et que cette aide doit être versée directement au jeune.

b) Des attitudes très différentes quand le jeune a déjà quitté le domicile familial

Les prises de position sont beaucoup plus tranchées dans le cas où le **jeune a déjà quitté le domicile parental**. C'est alors, aux yeux des enquêtés, **à la collectivité d'agir afin que l'enfant puisse subvenir à ses besoins** (77% des Français le pensent). L'aide de la famille, comme principal moyen de subsistance, n'est plus suggérée, dans ce cas, que par 21% de nos concitoyens (Tableau 49).

Tableau 49

Prenons maintenant le cas d'un jeune adulte toujours en situation précaire, mais qui cette fois ne vit plus chez ses parents. Qu'est-ce qui doit avant tout lui permettre de subvenir à ses besoins ?

	(en %)
. L'aide de la famille (parents, grands-parents)	21,2
. Les aides publiques (allocations familiales, de chômage, de logement ...)	77,4
. Ne sait pas	1,4
Total	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Puisque le jeune adulte vit dans son propre logement, il dispose d'une autonomie reconnue par les enquêtés : 87 % émettent le souhait que les aides publiques lui soient versées directement ; autrement dit, dans ce cas, seulement 12 % proposent d'attribuer les prestations à la famille (Tableau 50)¹⁹.

Tableau 50

Et si, pour ce jeune qui ne vit plus chez ses parents, des aides publiques sont versées, est-il préférable, selon vous, qu'elles soient plutôt versées directement au jeune ou plutôt versées à sa famille ?

	(en %)
. Versées directement au jeune	87,4
. Versées à sa famille	11,7
. Ne sait pas	0,9
Total	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Remarquons que, dans ce cas, même les tenants d'une prise en charge familiale préfèrent, dans l'hypothèse de versement d'aides publiques, que celles-ci soient servies **au jeune directement** (à 74%, Tableau 51).

¹⁹ Ce taux varie peu entre les groupes. Il atteint cependant les 19 % chez les plus de 70 ans, cf. Tableau A5 en annexe.

Tableau 51

Si, pour ce jeune qui ne vit plus chez ses parents, des aides publiques sont versées, est-il préférable, selon vous, qu'elles soient plutôt versées directement au jeune ou plutôt versées à sa famille ?

(en %)

	Ensemble de la population	Dont : pense qu'un jeune en difficulté doit surtout être soutenu financièrement	
		par sa famille	par des aides publiques
. Versées directement au jeune	87	74	92
. Versées à sa famille	12	27	8
. Ne sait pas	1	-	01
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Il apparaît donc **une différence fondamentale d'attitudes selon que le jeune adulte en difficulté a déjà quitté le domicile familial ou y habite encore**. Aux yeux de l'opinion, c'est dans ce départ du foyer parental que se situe **la vraie rupture**. Cela ne signifie pas que le jeune doit alors se « débrouiller » sans ses parents, mais il a acquis son autonomie et **c'est à lui, estime-t-on, qu'on doit verser les prestations**.

Cette « **rupture** » apparaît clairement dans les données du Tableau 52. Dans le cas où un jeune en situation précaire **ne vit plus chez ses parents**, les trois groupes qui apparaissent sont, cette fois, de taille très inégale :

- 71% des enquêtés prônent **une aide de la collectivité versée directement au jeune** (c'est l'opinion de seulement 26 % de la population dans le cas où le jeune vit encore chez ses parents).
- 6% optent pour des aides publiques, mais versées à la famille (contre 25 % dans le cas où l'enfant est encore présent au foyer).
- 21% continuent à préférer une prise en charge familiale (contre 48 % dans le cas où le jeune habite encore le foyer parental).

Tableau 52
Les opinions sur l'aide aux jeunes adultes en situation précaire,
selon qu'ils vivent ou pas chez leurs parents

	<i>(en %)</i>	
	Le jeune vit encore chez ses parents	Le jeune ne vit plus chez ses parents
. C'est l'aide de la famille qui doit prévaloir	48	21
<i>Dont : s'il y a des aides publiques, on doit les verser au jeune.....</i>	18	16
. C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, mais on doit la verser à la famille	25	6
. C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, et on doit la verser au jeune lui-même	26	71
Total (y c. n.s.p.)	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En fait, il y a là **un vrai consensus** : dès lors que le jeune en difficulté a **quitté le domicile familial**, quasiment plus des deux tiers de chaque groupe socio-démographique préconisent l'aide de la collectivité, **versée directement au jeune**²⁰. Cela vaut quand on n'a pas d'enfants à charge (70 %), mais aussi quand on a un enfant de 20 à 28 ans (73 %) et *a fortiori* quand on a soi-même moins de 25 ans (76 %, Tableau 53). Le taux va jusqu'à atteindre les 81 % chez les étudiants ou les 80 % chez les chargés de familles nombreuses. Il est un peu plus faible chez les gens âgés (62 %), les non-diplômés (61 %) et, plus étonnant, chez les Franciliens (63 %). Mais le taux ne passe jamais en dessous de 60 %.

Peu nombreux sont les individus qui optent par ailleurs pour **une aide de la collectivité versée à la famille** (6 % en moyenne). Ce chiffre est un peu plus élevé chez les non-diplômés, mais sans dépasser les 10 %.

Enfin, le sentiment que c'est **l'aide de la famille qui doit prévaloir**, même dans le cas où le jeune adulte a quitté le domicile parental, est un peu plus représenté chez les gens âgés (25 % chez les retraités, contre 21 % en moyenne), les non-diplômés (27 %), les travailleurs indépendants, les cadres moyens et les Franciliens (25 %). Par contre, il n'est partagé que par 12 % des cadres supérieurs.

²⁰ Voir le tableau complet en annexe (Tableau A6).

Tableau 53
Les opinions sur l'aide aux jeunes adultes en situation précaire

- Cas des jeunes qui ne vivent plus chez leurs parents -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :		
		N'a aucun enfant à charge	A à charge au moins un enfant de 20 à 28 ans	A moins de 25 ans
. C'est l'aide de la famille qui doit prévaloir	21	22	20	19
<i>Dont : s'il y a des aides publiques, on doit les verser au jeune</i>	16	16	16	14
. C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, mais on doit la verser à la famille	6	6	3	4
. C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, et on doit la verser au jeune lui-même	71	70	73	76
Total (y c. n.s.p.)	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Ainsi, **trois conclusions principales** se dégagent de cette analyse :

- Quand un jeune adulte vivant chez ses parents est en situation précaire, les deux tiers de la population considèrent que **la famille a un rôle prépondérant à jouer**. Ce rôle est reconnu, **soit directement** (48 % considèrent que c'est à la famille de subvenir aux besoins du jeune), **soit indirectement** (25 % considèrent qu'il doit y avoir des aides de la collectivité, mais versées à la famille).
- En fait, **il y a un vrai partage de la population** sur la question de savoir s'il faut verser les prestations au jeune lui-même ou à sa famille. Quand le jeune réside encore chez ses parents, 55 % des enquêtés préconisent de verser les aides à la famille ; 44 % au jeune lui-même.
- **Les opinions « basculent » dès lors que le jeune adulte a quitté le domicile parental**. Même si l'enfant est en situation difficile, 77 % de la population considèrent que c'est aux aides publiques, plutôt qu'à la famille, de subvenir à ses besoins ; et, dans 87 % des cas, on considère que ces prestations doivent être versées **directement au jeune**. Le consensus traverse là quasiment l'ensemble du corps social.

Chapitre 4

Le système des prestations familiales : une demande insistante de transparence et d'information

On sait que le nombre de prestations familiales existantes est élevé et que leur mode d'attribution n'apparaît pas toujours d'une grande simplicité au « prestataire de base » : la prise en compte, pour les calculs, de la situation matrimoniale, du nombre d'enfants, de leur âge, des ressources du foyer..., la possibilité parfois de cumuler plusieurs de ces prestations, tous ces éléments concourent à donner l'image d'un système que l'on dira plus ou moins opaque²¹.

Nous avons, cette année, à nouveau demandé aux Français leur sentiment sur le système actuel des prestations familiales. Si la situation a pu s'améliorer sur certains points par rapport à l'année passée, le constat reste, cependant, assez critique :

- Une bonne majorité (54 %) estiment que le système devrait **être moins complexe**.
- Le mode de calcul des prestations semble **difficile à comprendre** : 77 % de la population partagent ce sentiment.
- Quasiment les trois quarts des enquêtés estiment que « **les CAF n'informent pas assez les allocataires sur leurs droits** ».
- Enfin, **le contrôle des situations individuelles** des allocataires apparaît encore largement **perfectible**.

²¹ Sur ces sujets, voir le rapport du CREDOC de l'an dernier : Dossiers d'Etudes – Allocations Familiales, CNAF, n° 15, Décembre 2000.

4.1 Le sentiment de complexité du système reste majoritaire

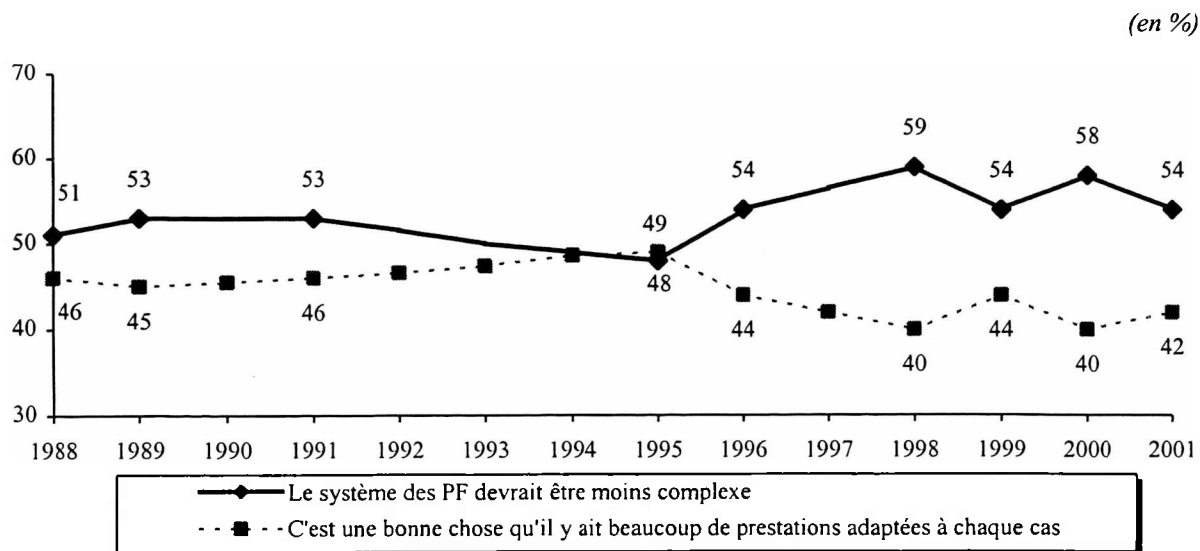
Au début de l'année 2001, 54 % des personnes interrogées pensent du système des prestations familiales « *qu'il devrait être moins complexe* » (Graphique 15). On retrouve ainsi le niveau observé en 1996 ou en 1999. Même si ce sentiment a un peu reculé par rapport à l'année dernière (- 4 points), il reste majoritaire et il l'emporte sur l'idée que la multiplicité des prestations présente l'avantage de donner la possibilité de répondre à chaque situation particulière.

Tableau 54
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

	(en %)								
(Classement par ordre décroissant des réponses de 2001)	Début 1988	Début 1989	Début 1991	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 1999	Début 2000	Début 2001
. Le système des prestations familiales devrait être moins complexe	51,2	53,3	52,9	48,2	54,0	58,6	54,2	57,8	54,2
. 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	42,0
. Ne sait pas	3,0	2,2	1,5	2,7	1,8	1,4	2,2	2,0	3,9
Total.....	100,0	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 15
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?



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

Les allocataires se montrent un peu moins sévères qu'en moyenne (48% d'entre eux apprécient le grand nombre de prestations offertes) ; ils n'en restent pas moins majoritairement critiques (51%). Remarquons aussi que les hommes dénoncent bien plus la complexité du système (à 58 %) que les femmes (50 %). Est-ce parce que ce sont elles qui souvent gèrent les relations avec les CAF ?

Tableau 55
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

(Début 2001)

(en %)

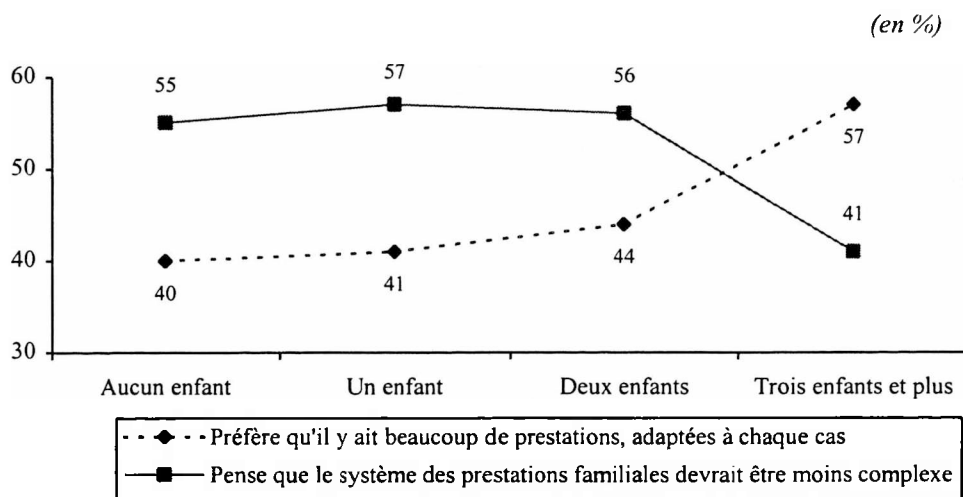
(Classement par ordre décroissant des réponses)	Ensemble de la population	Dont :			
		Allocataires	Non-allocataires	Hommes	Femmes
Le système des prestations familiales devrait être moins complexe	54	51	56	58	50
C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière	42	48	38	38	46
Ne sait pas.....	4	2	5	4	4
Total.....	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En vérité, si dans la plupart des groupes socio-démographiques, une majorité d'au moins 51 % critique la complexité du système, on observe que **trois catégories** pensent majoritairement que la multiplicité des prestations est une bonne chose (Tableau 56). Il s'agit :

- **Des personnes les plus démunies** : celles qui disposent dans leur foyer de moins de 6 000 F par mois, ainsi que les bénéficiaires d'un minimum social (RMI/API), apprécient la diversité des allocations (à 50 et 52 % exactement).
- **Des femmes au foyer** (50 % également).
- **Des chargés de familles nombreuses** : en fait, plus on a d'enfants à charge, plus on approuve la multiplicité des prestations. Le taux passe ainsi de 40 % dans les foyers sans enfants à 57 % pour ceux comportant au moins trois enfants (Graphique 16).

Graphique 16
Opinion sur la complexité du système des prestations familiales
selon le nombre d'enfants à charge.



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En pratique, ce sont les personnes les plus susceptibles de bénéficier de plusieurs des types de prestations familiales existantes -et des montants les plus élevés (familles nombreuses, personnes peu aisées ...)- qui se montrent les plus favorables à la multiplicité des aides. On observe d'ailleurs que cette année, l'évolution a précisément été plus nette dans ces groupes : ainsi, alors qu'en moyenne, le pourcentage d'individus favorables à la diversité des prestations a gagné 2 points, il s'est accru de 7 points chez les personnes ayant à charge au moins trois enfants, de 6 points chez les femmes au foyer et de 6 chez les bas revenus. Remarquons que cette évolution a également affecté les travailleurs indépendants (+ 13 points), les moins de 39 ans (+ 5 points), et les habitants de communes rurales (+ 7 points).

Mais, mis à part ces groupes et ces quelques variations, **le nivellement des réponses**, déjà mis en évidence l'an dernier, se confirme : **dans la quasi-totalité des catégories socio-démographiques, le sentiment de complexité est partagé par 51 à 58 % des enquêtés** (Tableau 56). Cela concerne notamment **toutes** les classes d'âge jusqu'à 69 ans, **toutes** les catégories d'actifs et **tous** les niveaux de diplômes.

Tableau 56
Opinion sur la complexité des prestations familiales
(Début 2001)

(en %)

	C'est une bonne chose qu'il y ait beaucoup de prestations, adaptées à chaque cas	Le système des prestations familiales devrait être moins complexe	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	42	54	100
Sexe			
. Homme	38	58	100
. Femme	46	50	100
Age			
. Moins de 25 ans	43	55	100
. De 25 à 39 ans	44	54	100
. De 40 à 59 ans	41	57	100
. De 60 à 69 ans	41	53	100
. 70 ans et plus	41	47	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	50	47	100
. De 6 000 à 10 000 F	39	58	100
. De 10 000 à 15 000 F	41	57	100
. De 15 000 à 20 000 F	41	57	100
. 20 000 F et plus	42	57	100
PCS			
. Indépendant	41	58	100
. Cadre supérieur	41	55	100
. Profession intermédiaire	40	58	100
. Employé	43	55	100
. Ouvrier	40	58	100
. Reste au foyer	50	46	100
. Retraité	39	53	100
. Autre inactif (étudiant)	43	53	100
Situation d'emploi			
. Actif occupé	41	57	100
. Inactif	43	51	100
. Chômeur	43	55	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	44	51	100
. BEPC	41	55	100
. Bac, niveau bac	40	55	100
. Diplôme du supérieur	43	56	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	44	52	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	41	53	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	46	50	100
. 100 000 habitants et plus	38	60	100
. Paris et aggl. parisienne	44	53	100
Allocataire de prestations familiales ?			
. Oui	48	51	100
. Non	38	56	100
Nombre d'enfants (moins de 20 ans) dans le foyer			
. Aucun	40	55	100
. Un enfant	41	57	100
. Deux enfants	44	56	100
. Trois enfants et plus	57	41	100
Présence dans le foyer d'au moins ...			
. Un enfant de moins de 6 ans	47	53	100
. Un enfant de moins de 20 ans	46	53	100
. Un enfant de 20 à 28 ans	45	55	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Si l'on limite l'analyse aux seuls **allocataires** de prestations familiales, on observe que ce sont les parents d'au moins trois enfants et les gens les plus âgés, qui figurent parmi les plus gros défenseurs de la multiplicité des prestations (à 55-59 %). Par contre, les plus critiques de la complexité du système (à 55-56 %) sont les allocataires aisés (plus de 15 000 F/mois de revenus) et les foyers n'ayant qu'un seul enfant à charge.

Les jugements sur la complexité témoignent d'une critique larvée du système

En fait, la demande d'une simplification des aides à la famille s'accompagne, pour une partie de la population, du désir de voir mieux maîtrisés les risques d'erreurs ou de fausses déclarations : 80 % de ceux qui critiquent la complexité actuelle réclament davantage de contrôles sur les situations individuelles des allocataires (contre 74 % de la population), nous y reviendrons un peu plus loin.

Mais, plus largement, la dénonciation de la complexité de la politique familiale s'accompagne de **trois séries d'opinions, complémentaires entre elles** : celles qui critiquent **l'opacité du mode de calcul des prestations**, celles qui évoquent **les effets déresponsabilisants des aides sociales** et celles qui ont trait **aux limites à apporter à la protection sociale** (Tableau 57). Comme si complexité, manque d'informations et de contrôles, déresponsabilisation des bénéficiaires, étaient liés. Ainsi :

- Alors qu'en moyenne, 54 % de la population trouvent le système des prestations familiales trop complexe, c'est le cas de 65 % de ceux qui considèrent qu'il est difficile de savoir comment ces prestations sont calculées (+ 11 points par rapport à la moyenne).
- D'autre part, quand on critique la complexité des aides familiales, on a davantage le sentiment qu'elles risquent de « déresponsabiliser » les bénéficiaires. Certains considèrent donc que cette complexité même favorise les « abus ». Ainsi, 61 % des individus qui croient que la prise en charge des familles défavorisées « leur enlève tout sens des responsabilités » jugent le système complexe (7 points de plus qu'en moyenne).

- Enfin, critiques de la complexité, demandes d'aides en nature et « dénonciations » des bénéficiaires vont de pair : par exemple, 66 % des individus estimant « trop important » l'effort des pouvoirs publics en faveur des plus démunis estiment le système trop complexe (+ 12 points par rapport à la moyenne).

Nous allons retrouver, dans les pages suivantes, les liens existant entre ces différents sujets.

Tableau 57
Quelques opinions caractéristiques des individus considérant que le système des prestations devrait être moins complexe

	<i>(en %)</i>
Opinions sur les prestations versées et sur les CAF	
• Tout à fait d'accord avec l'idée qu'il est difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales	65
• Tout à fait d'accord avec l'opinion : « les CAF ne contrôlent pas assez les situations individuelles des allocataires »	64
Opinions sur les effets « déresponsabilisants » du système	
• Pense que la prise en charge, par la collectivité, des familles défavorisées leur enlève tout sens des responsabilités	61
• Pense que le RMI risque d'inciter les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher du travail.....	58
Opinions sur la protection sociale	
• Pense que les pouvoirs publics font « trop » pour les plus démunis	66
• Pense que pour mieux aider les familles, il est préférable de leur fournir principalement des aides sous forme d'équipements ou de services	58
• 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	58
Ensemble de la population	54

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne, 54% de la population trouvent que le système des prestations familiales est trop complexe, c'est le cas de 65 % des individus tout à fait d'accord avec l'idée d'insuffisance des contrôles des prestataires.

4.2 Des difficultés à comprendre le calcul des prestations familiales

La complexité ressentie du système tient, bien entendu, à la multiplicité des prestations, mais aussi à **l'incompréhension face au mode de calcul des aides** : plus de trois Français sur quatre (77 %) considèrent, en effet, qu'il est « vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations familiales » (Tableau 58).

Les résultats sur ce sujet sont marqués cette année par une certaine stabilité. Globalement, le taux d'insatisfaits a progressé d'un point, mais la vivacité des critiques s'est légèrement atténuée (recul de la modalité « tout à fait d'accord »). En vérité, ce qu'on doit retenir ici, c'est **la confirmation de la forte poussée enregistrée l'année dernière**²² : la complexité du mode de calcul des prestations, déjà dénoncée par 68 % de la population en 1998, l'est maintenant par 77 %.

Tableau 58

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 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	(en %) Evolution 2000-2001
Tout à fait d'accord	42,8 } 70,3	40,0 } 67,9	40,5 } 68,0	41,2 } 76,2	39,3 } 77,5	- 1,9 } +1,3
Plutôt d'accord	27,5	27,9	27,5	35,0	38,2	+ 3,2
Peu d'accord	7,8 } 15,3	10,7 } 18,6	8,0 } 16,0	13,0 } 20,2	10,5 } 16,4	- 2,5 } -3,8
Pas du tout d'accord	7,5	7,9	8,0	7,2	5,9	- 1,3
Ne sait pas	14,4	13,5	16,0	3,6	6,1	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Les allocataires ne semblent pas plus à l'aise avec le mode de calcul des prestations que les non-allocataires : ils seraient même un peu plus critiques (79 %, contre 77 % pour les non-allocataires). En vérité, sur cette question, les allocataires ont longtemps été bien plus exigeants que les non-allocataires. Ces derniers les ont, depuis 1998, presque rattrapés.

²² Voir le rapport de l'an dernier, déjà cité.

Tableau 59

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 2001)

(en %)

	Ensemble de la population		Dont :		Dont :	
			Allocataires	Non-allocataires	Moins de 6000 F/mois	Plus de 20000 F/mois
Tout à fait d'accord	39	} 77	42	} 79	38	} 78
Plutôt d'accord	38		37		40	
Peu d'accord	11	} 16	11	} 15	11	} 23
Pas du tout d'accord	6		7		4	
Ne sait pas	6		3	8	6	4
Total	100		100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Le sentiment du manque de transparence du calcul des prestations est largement dominant dans tous les groupes socio-démographiques sans aucune exception. Il atteint 78 % chez les bas revenus et 73 % en haut de l'échelle des ressources (Tableau 59). Il est de 78 % chez les non-diplômés et de 72 % chez les diplômés du supérieur. En fait, il est un peu plus fort encore dans les catégories du bas de l'échelle, chez les chômeurs, les employés et les ouvriers, et dans les foyers comportant un jeune enfant (Tableau 60). Par contre, il est un peu plus faible chez les cadres supérieurs (66 %) et chez les familles nombreuses (68 %). **Mais, dans aucun groupe, il n'est inférieur à 66 %.**

Autrement dit, il y a là un sentiment très fort, quasi-consensuel, qui traverse largement tout le corps social : le mode de calcul des prestations familiales est difficile à comprendre.

Tableau 60
Le pourcentage d'individus considérant qu'il est difficile de savoir comment sont calculées
les prestations familiales²³

(Début 2001)

	<i>(en %)</i>
Groupes les plus critiques	
. Ouvrier	83
. Employé	83
. Moins de 25 ans	83
. Chômeur	82
. A un enfant de moins de 3 ans	81
Groupes « les moins » critiques	
. Diplômé du supérieur	72
. A trois enfants à charge ou plus	68
. Cadre supérieur	66
Total (y c. n.s.p.)	77

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En fait, l'an dernier, on avait observé que les critiques sur l'opacité du mode de calcul des prestations familiales avaient beaucoup cru dans les catégories les moins favorisées. Cette année, les groupes les plus aisés ont suivi le même mouvement : + 6 points de critiques chez les titulaires d'au moins 20 000 F mensuels, + 5 points chez les diplômés du supérieur (contre 1 point de plus en moyenne). En même temps, la critique a légèrement reculé dans les groupes jusque-là les plus sévères (- 3 points, par exemple, chez les ouvriers). Ce sont ces mouvements qui expliquent **la réduction des écarts intercatégoriels** intervenue cette année.

En tout état de cause, on retrouve ici le constat précédent : juger le système des prestations trop complexe « renforce » les critiques sur l'obscurité du mode de calcul. Ainsi, 84 % de ceux qui évoquent cette complexité pensent qu'il est difficile de savoir comment sont calculées les aides familiales (contre 77 % en moyenne). Ce qui permet également de noter que même quand on ne critique pas cette complexité, on trouve le mode de calcul des prestations peu clair (à 73 %, Tableau 61).

²³ Voir le tableau complet en annexe (Tableau A7).

Tableau 61

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 %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Pense que c'est une bonne chose de multiplier les PF	Pense que le système des PF devrait être moins complexe
Tout à fait d'accord	39 } 77	32 } 73	47 } 84
Plutôt d'accord	38	41	37
Peu d'accord	11 } 16	13 } 21	9 } 13
Pas du tout d'accord.....	6	8	4
Ne sait pas	6	5	3
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En vérité, on observe que l'opacité des modes de calcul est d'autant plus vivement ressentie qu'on déplore le manque de contrôles ou le manque d'informations en provenance des Caisses d'Allocations Familiales. Ainsi, parmi les individus qui se plaignent de cette opacité :

- 83 % trouvent également que les CAF n'informent pas suffisamment les allocataires de leurs droits (9 points de plus qu'en moyenne).
- 81 % estiment que les Caisses ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles (+ 7 points par rapport à la moyenne).

Autrement dit, **manque d'informations, manque de contrôles et absence de clarté des prestations relèvent d'un jugement d'ensemble** directement partie prenante de la vision globale que certains ont du système.

4.3 Des lacunes dans l'information sur les droits des allocataires

La critique à l'encontre des aides à la famille repose donc, nous venons de l'évoquer, sur un sentiment diffus de sous-information. Les trois quarts des enquêtés pensent, en effet, que les Caisses n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits (74 %, Tableau 62). La hausse intervenue l'an dernier est donc confirmée : le nombre d'enquêtés sensibles à

l'insuffisance d'informations sur les droits a encore gagné un point, après les neuf déjà engrangés entre 1998 et 2000.

Tableau 62

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	Début 2001	Evolution 2000-2001
Tout à fait d'accord	36,0 } 63,5	37,8 } 64,3	40,3 } 73,4	36,2 } 74,0	- 4,1 } +0,6
Plutôt d'accord	27,5	26,5	33,1	37,8	+ 4,7
Peu d'accord	12,7 } 21,4	9,6 } 17,6	14,4 } 20,9	13,2 } 18,8	- 1,2 } - 2,1
Pas du tout d'accord	8,7	8,0	6,5	5,6	- 0,9
<i>Ne sait pas</i>	15,1	18,1	5,7	7,1	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

Le plus frappant est que cette critique est formulée aussi par les personnes concernées au premier chef, c'est-à-dire les allocataires de prestations familiales (à 75 %, Tableau 63). C'était déjà le cas en 1998 (73 % des allocataires faisaient cette critique). Mais, depuis, les non-allocataires les ont manifestement rejoints : « seulement » 59 % d'entre eux admettaient ce manque d'informations il y a trois ans, contre 74 % aujourd'hui. En un mot, **la critique s'est généralisée**.

Tableau 63

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 2001)

(en %)

	Ensemble de la Population	Dont :	
		Allocataires	Non- allocataires
Tout à fait d'accord	36 } 74	40 } 75	34 } 74
Plutôt d'accord	38	35	40
Peu d'accord	13 } 19	14 } 22	13 } 17
Pas du tout d'accord	6	8	5
<i>Ne sait pas</i>	7	3	9
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En fait, cette généralisation a touché en priorité, ces derniers mois, les groupes les moins concernés, comme si le manque d'informations des allocataires était venu **aussi** aux oreilles des non-bénéficiaires. Ainsi, en trois ans, alors que les critiques concernant l'information ont gagné 10 points en moyenne, le gain a été de 19 points chez les retraités (ou les plus de 60 ans) et de 14 points chez les personnes n'ayant aucun enfant à charge.

Quelques signes permettent cependant d'espérer que ce jugement sur le manque d'informations pourrait peut-être commencer à décliner : alors que cette année, la critique a continué à s'élever, mais légèrement, chez les non-diplômés (+ 2 points en un an) et les gens du bas de l'échelle (+ 4 points chez les bas revenus), elle a entamé un recul chez les cadres supérieurs (- 9 points), chez les hauts revenus (- 3 points), chez les diplômés du supérieur (- 3 points), chez les Franciliens (- 5 points) et chez les travailleurs indépendants (- 8 points). Elle a aussi reculé de 8 points chez les familles nombreuses (trois enfants ou plus), même si celles-ci dénoncent encore, à 63 %, le manque d'informations fournies par les CAF.

Cependant, il reste que, **dans aucun groupe, quel qu'il soit, jamais le taux de critiques ne passe en dessous des 61 %** (voir Tableau A8 en annexe). En fait, même si les jugements négatifs dominent dans **toutes** les catégories, trois groupes y semblent légèrement moins perméables (Tableau 64) : les catégories les plus favorisées socialement, les personnes ayant trois enfants ou plus, les personnes âgées.

Il reste que **la sous-information ressentie est d'autant plus forte que l'on est jeune** : 81 % des moins de 25 ans et 78 % des 25-39 ans la dénoncent, contre 61 % des plus de 70 ans. Mais elle est également élevée chez **les ouvriers (80 %), les employés (79 %), les femmes au foyer (78 %) et les revenus « moyens-bas »** (Tableau 64). Les chômeurs ne sont d'ailleurs pas en reste (77 %). En un mot, **les plus revendicatifs sur l'information des CAF sont, mises à part les familles nombreuses, les groupes les plus couramment visés par les aides familiales.**

Tableau 64
Le pourcentage d'individus d'accord avec l'idée que les CAF n'informent pas assez
les allocataires sur leurs droits

(Début 2001)

Groupes « les plus » critiques		Groupes « les moins » critiques		(en %)
. Moins de 25 ans	81	. Diplômé du supérieur	67	
. Etudiant	80	. Retraité	66	
. Ouvrier	80	. Revenus du foyer supérieurs à 20 000 F/mois	65	
. Employé	79	. A trois enfants à charge ou plus	63	
. Un seul enfant à charge	79	. Cadre supérieur	62	
. De 25 à 39 ans	78	. 70 ans et plus	61	
. Revenus du foyer compris entre 6 000 et 10 000 F/mois	78			
. Femme au foyer	78			
Ensemble de la population 74				

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Ceci étant, on voit à nouveau réapparaître ici l'idée que la dénonciation du manque d'informations est un élément, parmi d'autres, d'une critique plus globale du système des aides familiales. Notamment, **le sentiment d'insuffisance d'informations est très lié avec celui que le mode de calcul des prestations est difficile à comprendre** (Tableau 65). Il est associé aussi à l'opinion que les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles.

Tableau 65
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.....	70	+ 31
. « Tout à fait » d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas assez les situations individuelles des allocataires	65	+ 26
. Estime que le système des prestations familiales devrait être moins complexe ..	64	+ 10

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, 70 % sont tout à fait d'accord avec l'idée qu'il est difficile de savoir comment sont calculées les prestations, soit 31 points de plus qu'en moyenne.

4.4 Une attente accrue de contrôles

Est-ce parce qu'on considère qu'il y a « trop de fraudes » ? Ou est-ce simplement parce qu'on estime qu'un meilleur contrôle des situations permettrait à certains allocataires potentiels de ne pas passer « à côté » de certains de leurs droits ? Toujours est-il que les trois quarts de la population (74 % exactement) estiment que **les CAF ne contrôlent pas assez les situations individuelles des allocataires**. Certes, ce sentiment d'insuffisance des contrôles est peut-être un peu moins fort que l'an passé (- 2 points, Tableau 66), mais il l'est beaucoup plus qu'en 1996 ou 1998 (10 points de plus).

Tableau 66

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	Début 2001	Evolution 2000-2001
Tout à fait d'accord	37,7	41,0	41,9	38,9	- 3,0
Plutôt d'accord	26,4	23,4	33,9	35,3	+ 1,4
Peu d'accord	11,9	10,5	12,1	14,2	+ 2,1
Pas du tout d'accord	7,5	7,1	6,1	4,7	- 1,4
Ne sait pas	16,5	18,0	5,9	7,0	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

Les allocataires eux-mêmes trouvent, à **72 %**, que les Caisses pourraient davantage contrôler les situations individuelles (Tableau 67). Mais, en vérité, le taux a reculé chez eux de cinq points en un an, tandis que pour, les non-allocataires, le pourcentage de critiques a continué à s'accroître d'un point.

Tableau 67
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 2001)

			(en %)	
	Ensemble de la Population		Dont :	
			Allocataires	Non-allocataires
Tout à fait d'accord	39	} 74	37	40
Plutôt d'accord	35		35	35
Peu d'accord	14	} 19	17	13
Pas du tout d'accord.....	5		7	3
Ne sait pas	7		4	9
Total	100		100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

On peut faire sur ce sujet **deux constats principaux** :

- **D'abord, cette idée d'insuffisance des contrôles exercés par les CAF relève d'un quasi-consensus dans la population.** Dans aucun groupe socio-démographique, en effet, le nombre d'individus « satisfaits » des vérifications faites ne dépasse les 34 %. Autrement dit, quelles que soient les catégories, **de 61 % à 81 % de la population ont le sentiment qu'il y a insuffisance des contrôles individuels** (Tableau A9 en annexe).

- Ensuite, il semblerait qu'**un certain reflux -encore léger- soit intervenu cette année sur la question, au moins dans les groupes les plus concernés** (Tableau 68). En effet, à l'image du léger recul des critiques observé chez l'ensemble des allocataires (- 5 points cette année), on note une atténuation -toute relative- de la critique dans les groupes qui avaient connu, au début 2000, une « flambée » du mécontentement : - 8 points de critiques chez les 25-39 ans, - 5 points chez les employés, - 6 points chez les chômeurs, - 6 points dans les foyers de deux enfants... Et le recul est apparu aussi chez les familles nombreuses (- 4 points), dans les foyers ayant un jeune enfant à charge (- 9 points), chez les cadres supérieurs (- 9 points) ou les Franciliens (- 8 points). Au total, dans ces groupes, la critique reste importante, mais ce début de reflux mérite attention pour peu qu'il se poursuive. Notons néanmoins que 73 % des bénéficiaires d'une allocation-logement et 80 % des bénéficiaires du RMI ou de l'API trouvent insuffisants les contrôles de situation effectués par les CAF.

Tableau 68
Le pourcentage d'individus critiquant les contrôles reste élevé dans les groupes les plus concernés,
mais un recul a commencé à intervenir

(en %)

	Pourcentage d'individus trouvant insuffisant les contrôles des CAF (Début 2001)	Evolution 2000-2001
Nombre d'enfants à charge		
. Aucun	74	=
. Un	79	- 3
. Deux	74	- 6
. Trois et plus	67	- 4
. Allocataire de prestations familiales	72	- 5
. A à charge au moins un enfant de moins de 6 ans.....	69	- 9
. Bénéficiaire d'une allocation logement.....	73	- 2
. Chômeur	74	- 6
. Revenus inférieurs, dans le foyer, à 10 000 F/mois....	73	- 3
. A de 25 à 39 ans	73	- 8
Ensemble de la population	74	- 2

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En tout état de cause, les groupes aujourd'hui les moins critiques sur ce sujet sont : les cadres supérieurs (61 %, contre 74 % en moyenne), les chargés de familles nombreuses (67 %), les diplômés du supérieur (67 %), les Franciliens (68 %) et les parents de jeunes enfants (69 %).

Mais même si ces catégories sont un peu moins sévères qu'en moyenne, on remarque que les taux atteints sont encore très élevés, signe que **l'idée que les contrôles seraient perfectibles est encore largement diffusée.**

4.5 En guise de conclusion

Finalement, les critiques formulées par les enquêtés traduisent **une volonté manifeste de meilleure transparence.** Celle-ci repose sur une série **d'éléments complémentaires :**

- Celui que le mode de calcul des prestations est « opaque ».

- Celui que les informations fournies sur les droits sont insuffisantes.
- Celui que les contrôles des situations individuelles devraient être renforcés.

Elle s'appuie également sur le sentiment que le système devrait être moins complexe.

Ce constat mérite d'autant plus attention que les attentes ainsi formulées **traversent une bonne partie du corps social** et que ces critiques se cumulent entre elles, **se nourrissent les unes des autres** :

A - On observe, en effet, que **54 % de la population formulent les trois critiques à la fois** (insuffisance d'informations, insuffisance de contrôles, mode de calcul difficile à comprendre). Le pourcentage est quasiment aussi élevé chez les allocataires de prestations familiales eux-mêmes (53 %).

Tableau 69
La répartition de la population, selon le nombre de critiques formulées sur les trois sujets abordés
(informations, contrôles, mode de calcul)

(en %)

(Nombre de critiques formulées)	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires de prestations familiales	Non-allocataires de prestations familiales
. Trois.....	54	53	55
. Deux	22	25	20
. Une	9	10	8
. Aucune	4	5	3
. Au moins un « ne sait pas »	11	7	14
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Depuis 1998, la « contestation » s'est même nettement intensifiée : il y a trois ans, 42 % « seulement » des enquêtés formulaient conjointement les trois critiques à l'encontre des CAF (manque de clarté, d'informations et de contrôles), contre 54 % l'an dernier et au début 2001. La part des individus satisfaits sur ces trois points reste toujours particulièrement faible (de 3 à 4 %, selon les années).

Certains groupes sont encore plus critiques que d'autres : par exemple, 60 % des ouvriers le sont aujourd'hui (contre 54 % en moyenne). C'est aussi le cas de 59 % des moins de 25 ans, des employés ou des travailleurs indépendants (Tableau 70). *A contrario*, les cadres supérieurs seraient les plus indulgents (38 % d'entre eux portent simultanément des jugements négatifs sur les CAF). Les chargés de familles nombreuses (42 %) et les diplômés de l'enseignement supérieur (43 %) figurent aussi parmi les moins virulents.

Tableau 70
Les groupes de population les plus critiques et les groupes les moins critiques
- Part de la population formulant les **trois** critiques à la fois -

	(en %)
. Ouvrier	60
. Employé	59
. Travailleur indépendant	59
. Moins de 25 ans	59
Ensemble de la population	54
. Diplômé de l'enseignement supérieur.....	43
. A au moins 3 enfants à charge	42
. Cadre supérieur	38

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Il reste que la « critique » (sur les 3 points à la fois) représente toujours, selon les groupes, **de 42 % à 60 % de la population**²⁴, sauf chez les cadres supérieurs. Ce qui montre combien les trois idées sont liées entre elles.

B – Enfin, ces trois critiques se cumulent pour « infléchir » l'opinion que certains ont à l'égard de la complexité des politiques familiales : alors qu'en moyenne, 54 % de la population trouvent le système trop complexe, c'est le cas de 61 % des « critiques » (ceux qui dénoncent à la fois le manque d'informations, de contrôles et de clarté). Ceux-ci estiment aussi un peu plus qu'en moyenne que, pour mieux aider les familles, il faut plutôt leur verser des « aides en nature » (à 65 %, + 2 points) ou que le RMI risque d'inciter les bénéficiaires « à ne pas chercher du travail » (55 %, + 3 points).

²⁴ C'est aussi le cas de 55 % des bénéficiaires d'une allocation logement ou de 56 % des bénéficiaires du RMI ou de l'API.

Autrement dit, les trois critiques formulées contribuent, chez certains, à amplifier ce qu'on appellera un « effet de loupe » sur le système des aides sociales ; comme si ces critiques trouvaient leur appui dans la complexité même d'un édifice auquel les risques de « déresponsabilisation » des bénéficiaires seraient plus ou moins fortement associés.

Chapitre 5

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

Les chapitres précédents étaient consacrés aux opinions de l'ensemble de la population. Ce dernier chapitre s'intéresse plus particulièrement aux attitudes et aux jugements **des allocataires** vis-à-vis de leur Caisse d'Allocations Familiales (CAF). Par quels moyens entrent-ils en contact avec elle (déplacement au guichet, appels téléphoniques, envoi de courrier, etc.) ? Ces contacts sont-ils fréquents ? Les allocataires sont-ils satisfaits des services rendus (temps d'attente au guichet, rapidité de traitement des dossiers ...) ? Quelles améliorations souhaiteraient-ils voir mises en œuvre ?

La première section du chapitre est consacrée à **la fréquence des contacts** entre les allocataires et leur CAF.

La deuxième décrit **les modes de contacts** utilisés.

La troisième mesure **la satisfaction des allocataires**, satisfaction globale aussi bien que sur certains points particuliers (accueil, efficacité, efforts relationnels).

Enfin, la quatrième section s'intéresse aux **améliorations** qui paraissent, aux yeux des usagers, les plus importantes à mettre en œuvre par les CAF.

5.1 La fréquence des contacts

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 s'est référé aux **six derniers mois**, comme nous l'avons fait l'année dernière et dans les interrogations précédentes (1996 et 1998).

a) Une pause dans la hausse des contacts avec les CAF

La fréquence de contact est élevée (Tableau 71) : **près de six allocataires sur dix (59 % exactement) sont entrés en relation avec leur Caisse au cours des six derniers mois**. C'est beaucoup plus qu'il y a cinq ans (+ 10 points), mais cela reste équivalent au niveau de 1998, après un maximum enregistré en 2000 (63 % de contacts).

Peut-être est-ce le début d'une lente décrue... En vérité, **le tassement de la fréquence des contacts enregistrée sur la période récente est uniquement imputable à la réduction du nombre de contacts multiples** (au moins deux contacts au cours des six derniers mois). Les contacts ponctuels ont poursuivi leur croissance, même s'ils demeurent minoritaires (15 %, contre 44% de contacts répétés).

Tableau 71
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Début 1996	Début 1998	Début 2000 ^(*)	Début 2001 ^(*)	<i>(en %)</i> Evolution 2000-2001
. A contacté sa CAF au moins une fois	49,6	59,6	62,8	59,2	- 3,6
dont : - l'a contacté une seule fois	13,1	12,5	13,7	15,3	+ 1,6
- l'a contacté au moins deux fois...	36,5	47,1	49,1	43,9	- 5,2
. N'a pas contacté sa CAF	49,2	39,0	36,2	39,6	+ 3,4
. Ne sait pas, non-réponse	1,2	1,4	1,0	1,2	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

^(*) depuis 2000, sont pris en compte les contacts par Minitel ou Internet.

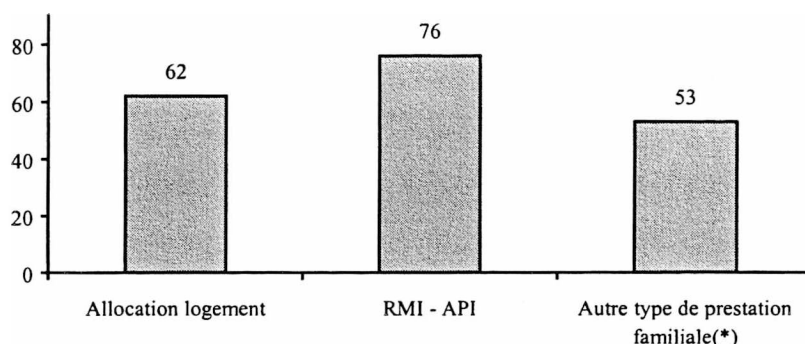
Avant de rentrer plus en détail dans l'analyse socio-démographique de cette question, peut-être est-il intéressant de rappeler que la nature même des prestations familiales touchées induit des comportements particuliers vis-à-vis de sa CAF. Ainsi, **c'est surtout la perception d'un minimum social qui semble conduire plus fréquemment les allocataires à entrer en contact avec leur Caisse** (76% d'entre eux l'ont fait dans les six derniers mois, Graphique 17). L'allocation-logement aussi semble nécessiter davantage de relations (62%), alors que les

autres types de prestations, plus directement liées à la seule présence d'enfants dans le ménage, impliquent des échanges moins fréquents (53 %).

Graphique 17
Proportion d'allocataires ayant contacté au moins une fois leur CAF
au cours des six mois précédant l'enquête, selon le type de prestation perçue

– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : 76% des allocataires percevant un minimum social ont contacté au moins une fois leur CAF dans les six derniers mois.

(*) Il s'agit des prestataires ne percevant ni allocation-logement, ni RMI ou API.

b) Des relations fréquentes jusqu'à 40 ans

C'est entre 25 et 39 ans que les échanges avec sa Caisse d'Allocations Familiales sont les plus intenses (Graphique 18) : deux allocataires de cette tranche d'âge sur trois ont pris contact au moins une fois, et un sur deux a multiplié les démarches. En réalité, ce sont les parents de jeunes enfants, majoritaires dans cette classe d'âge²⁵, qui sont à l'origine de ces sollicitations plus fréquentes.

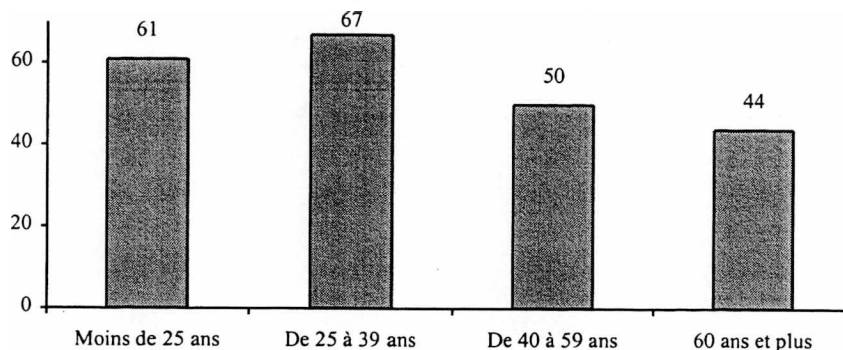
Au-delà de 40 ans, l'intensité des contacts s'amenuise progressivement, les moins de 25 ans se situant à un niveau intermédiaire (61 % d'entre eux sont entrés en relation avec leur CAF dans les six derniers mois).

²⁵ 61 % ont au moins un enfant de moins de 6 ans à charge.

Graphique 18
Proportion d'allocataires ayant contacté au moins une fois leur CAF
au cours des six mois précédant l'enquête, selon l'âge

– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et aspirations des Français », début 2001.

c) La situation familiale a une influence prépondérante sur l'intensité des contacts

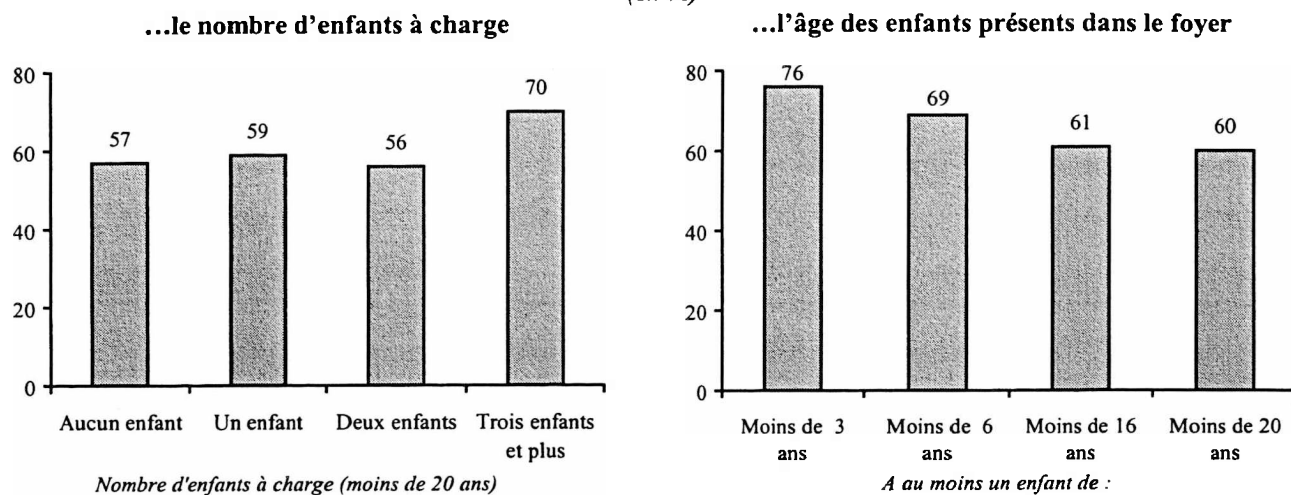
En un mot, l'intensité des contacts avec la CAF est souvent liée à la présence d'un ou plusieurs enfants dans le foyer ; elle varie aussi en fonction de leur âge, ainsi qu'en fonction du statut matrimonial des parents :

- **Les contacts sont plus fréquents dans les familles comportant au moins trois enfants à charge** (Graphique 19). Pour autant, les familles n'ayant qu'un ou deux enfants n'ont pas plus d'échanges avec leur Caisse d'Allocations Familiales que les foyers sans enfants. Les relations ne sont donc pas exclusivement liées à la présence d'enfants.
- Nous avons remarqué, l'an dernier, que les ménages avec un seul enfant multipliaient les contacts, par rapport aux ménages comportant plusieurs enfants. Cela n'est pas vérifié : cette année, **le taux de « multi-contacts » croît avec le nombre d'enfants** (Tableau 72). Ce qui tendrait à confirmer l'intuition selon laquelle l'augmentation du nombre d'enfants génère des démarches supplémentaires.
- **Les contacts sont plus probables lorsque les enfants sont jeunes.** Par exemple, plus des trois quarts des familles ayant au moins un enfant de moins de 3 ans ont contacté leur CAF dans les six mois précédant l'enquête, contre « seulement » 60% des foyers comportant un ou plusieurs enfants de moins de 20 ans. Il faut dire que certaines prestations sont très précisément liées à la présence d'un enfant en bas âge (citons

l'Allocation Pour Jeune Enfant), et leur attribution nécessite de fournir des éléments justificatifs du niveau de ressources : tout autant de motifs d'entrer en contact avec sa Caisse.

Graphique 19
Proportion des allocataires ayant contacté au moins une fois leur CAF
au cours des six mois précédant l'enquête, selon...

– Champ : allocataires de prestations familiales –
(en %)



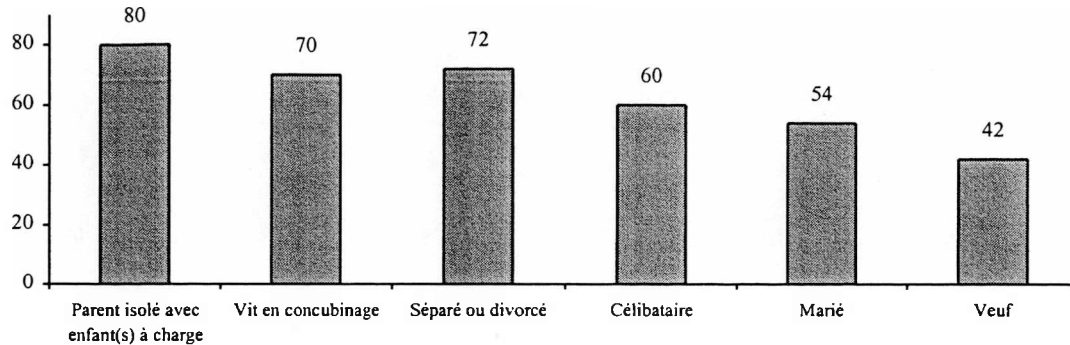
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et aspirations des Français », début 2001.

- **Au-delà, le statut matrimonial de l'allocataire joue aussi** (Graphique 20). Ainsi, les personnes vivant en concubinage sont plus fréquemment en contact avec leur Caisse que les personnes mariées (70%, contre 54%). Des relations plus intenses sont également le lot des personnes séparées ou divorcées (72%). Surtout, insistons sur la **très haute probabilité qu'ont de contacter leur CAF les parents isolés ayant au moins un enfant à charge** (80 % de contacts dans les six derniers mois, contre 59 % en moyenne).

Graphique 20
Proportion d'allocataires ayant contacté au moins une fois leur CAF
au cours des six mois précédant l'enquête, selon le statut matrimonial

– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et aspirations des Français », début 2001

d) L'influence du capital économique et culturel

La fréquence des contacts tend à diminuer lorsqu'on perçoit des revenus élevés (Graphique 21). Cependant, **les foyers les plus démunis** (moins de 6 000 F par mois) **se démarquent légèrement** : leurs rapports avec la CAF sont plus rares que pour les foyers percevant entre 6 000 et 15 000 F.

On observe aussi que **les relations s'intensifient avec le niveau de diplôme** (ce qui est quelque peu contradictoire avec la relation observée en fonction du revenu, les plus aisés étant généralement plus diplômés). Cette attitude des diplômés reflète leur penchant récurrent pour une plus grande maîtrise des relations avec leurs interlocuteurs, afin d'exploiter au mieux toutes les informations susceptibles d'être glanées. On retrouve d'ailleurs ce type de comportement dans leurs relations avec les commerçants, vis-à-vis desquels ils se montrent généralement plus exigeants (sur la qualité des produits et des services) et plus opiniâtres (dans leurs négociations).

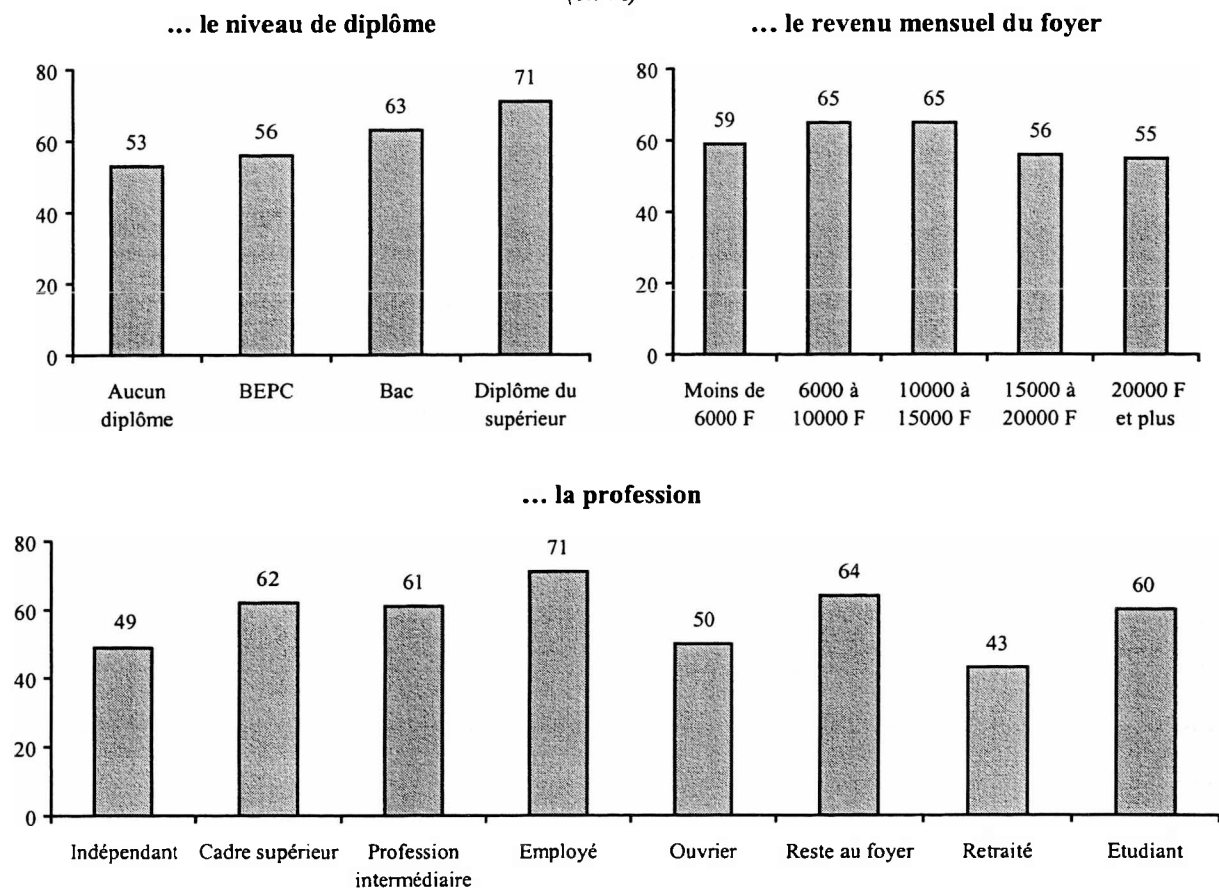
La situation socio-professionnelle joue également : les employés (71 %) et les femmes au foyer (64 %) sont plus souvent en contact avec leur CAF que les indépendants ou les ouvriers (50 %). Les écarts entre ces groupes tiennent à la fois à un niveau de formation supérieur et à

la sur-représentation des femmes dans les groupes concernés : celles-ci prennent effectivement beaucoup plus souvent en charge les relations avec la CAF que les hommes (65%, contre 54%). Précisons aussi que 72% des allocataires au chômage ont joint leur CAF au cours de la période précédant l'enquête (Tableau 72) : ce taux est bien plus important que celui des actifs occupés (56 %).

Graphique 21
Proportion d'allocataires ayant contacté au moins une fois leur CAF
au cours des six mois précédant l'enquête, selon...

– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Tableau 72
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois, selon les critères socio-démographiques

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	Aucun	Un seul	Deux et plus	Total (y c. nsp)
<i>(en %)</i>				
Ensemble de la population.....	40	15	44	100
Sexe				
. Homme.....	46	13	39	100
. Femme.....	35	17	47	100
Age				
. Moins de 25 ans	37	15	46	100
. De 25 à 39 ans	32	15	52	100
. De 40 à 59 ans.....	49	13	37	100
. 60 ans et plus.....	56	25	19	100
Revenus mensuels du foyer				
. Moins de 6 000 F	40	18	41	100
. De 6 000 à 10 000 F	34	18	47	100
. De 10 000 à 15 000 F	35	18	47	100
. De 15 000 à 20 000 F	43	6	49	100
. 20 000 F et plus.....	45	10	45	100
PCS				
. Indépendant.....	49	18	31	100
. Cadre supérieur	38	11	51	100
. Profession intermédiaire.....	38	14	47	100
. Employé.....	27	18	53	100
. Ouvrier	49	8	42	100
. Reste au foyer.....	35	14	50	100
. Retraité.....	57	31	12	100
. Autre inactif (étudiant).....	40	17	43	100
Situation d'emploi				
. Actif occupé	43	14	42	100
. Inactif.....	40	19	40	100
. Chômeur.....	26	13	59	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, CEP.....	47	18	35	100
. BEPC	42	13	43	100
. Bac, niveau bac	37	12	51	100
. Diplôme du supérieur.....	28	20	51	100
Statut matrimonial				
. Célibataire	39	18	42	100
. Marié(e).....	44	14	40	100
. Vit en concubinage.....	28	10	60	100
. Séparé(e), divorcé(e).....	28	17	55	100
. Veuf(ve).....	58	24	17	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)				
. Aucun.....	42	18	39	100
. Un enfant.....	40	13	46	100
. Deux enfants	42	11	45	100
. Trois enfants et plus	30	19	51	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 3 ans	22	15	61	100
. Un enfant de moins de 6 ans	28	14	55	100
. Un enfant de moins de 20 ans	38	14	47	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles. Ils sont donnés à titre indicatif.

e) Evolutions intra-catégorielles

Quelques changements sont intervenus cette année dans les différents groupes. En règle générale, ils traduisent **une intensification des contacts au sein des catégories assez favorisées et diplômées** (Tableau 73) :

- **La réduction du taux de contacts est significative pour trois groupes**, qui se situaient l'année dernière bien au-dessus de la moyenne : **les ouvriers, les parents d'un enfant unique et les femmes au foyer**. En somme, ces individus ont plus ou moins rejoint l'ensemble des allocataires.
- Alors que l'intensité des contacts est globalement en baisse, certains ont davantage sollicité leur Caisse : **les habitants de l'agglomération parisienne, les retraités, les diplômés de l'enseignement supérieur, les cadres supérieurs et les chargés de familles nombreuses**. Ce mouvement à contre-courant a conduit la plupart de ces groupes à se démarquer maintenant assez nettement par rapport à la moyenne (ce n'est cependant pas vraiment le cas chez les retraités).
- Dans la majorité des autres catégories, le taux de contact est en baisse de 1 à 7 points.

Tableau 73
Les groupes où la fréquence des contacts a le plus varié entre 2000 et 2001

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

(Classement par ordre croissant de l'évolution 2000-2001 du taux de contacts)	Taux de contacts en 2001	Evolution 2000-2001 du taux de contacts	Evolution du taux de multi-contacts
. Ouvrier.....	50	-14	- 6
. Un seul enfant à charge (moins de 20 ans)	59	-13	- 19
. Femme au foyer	64	-11	- 5
Ensemble des allocataires	59	-4	-5
. Francilien	70	+7	-1
. Diplômé du supérieur.....	71	+7	0
. Au moins trois enfants à charge.....	70	+7	+2
. Retraité.....	43	+13	-11
. Cadre supérieur.....	62	+15	+16

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

5.2 Les modes de contacts adoptés

a) Le téléphone demeure le plus utilisé

Pour contacter sa CAF, l'allocataire peut disposer de cinq moyens différents (au moins ceux pris en compte dans l'enquête). Il s'avère que le **téléphone** reste le mode favori des prestataires (39% y ont eu recours au cours des six derniers mois), devant **la visite au guichet** (34%) et l'envoi d'un **courrier** (31%, Tableau 74). Les moyens plus innovants restent toujours marginaux (5% pour le Minitel et 2% pour Internet) et ils viennent quasi-systématiquement en complément de moyens plus « traditionnels »²⁶. Internet a cependant gagné un point cette année.

Le **téléphone** est à la fois le mode de contact **le plus utilisé** (par près de 4 allocataires sur 10, rappelons-le), mais c'est aussi celui auquel on a le plus souvent recours **pour renouveler les démarches** : dans 58% des cas, le recours au téléphone a été multiple sur la période, alors que l'envoi d'un courrier a été plutôt, dans 54% des cas, pratiqué de façon isolée (tout comme, d'ailleurs, 55% des visites au guichet).

Tableau 74
Type et fréquence des contacts entre les allocataires et leurs Caisses au cours des six derniers mois
(Début 2001)

- Champ : bénéficiaires de prestations familiales, soit 37 % de la population -

	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	39,0	16,5	17,5	5,0	60,5	100,0
. Par visite au guichet ou dans une permanence	34,1	18,6	12,4	3,1	65,3	100,0
. Par courrier	31,3	16,7	12,2	2,4	68,8	100,0
. Par Minitel	5,1	2,2	2,0	0,9	95,0	100,0
. Par Internet	1,7	0,9	0,5	0,3	97,9	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : 39 % des allocataires ont contacté leur Caisse par téléphone dans les six derniers mois, dont 16,5 % ne l'ont fait qu'une seule fois et 17,5 %, deux à cinq fois.

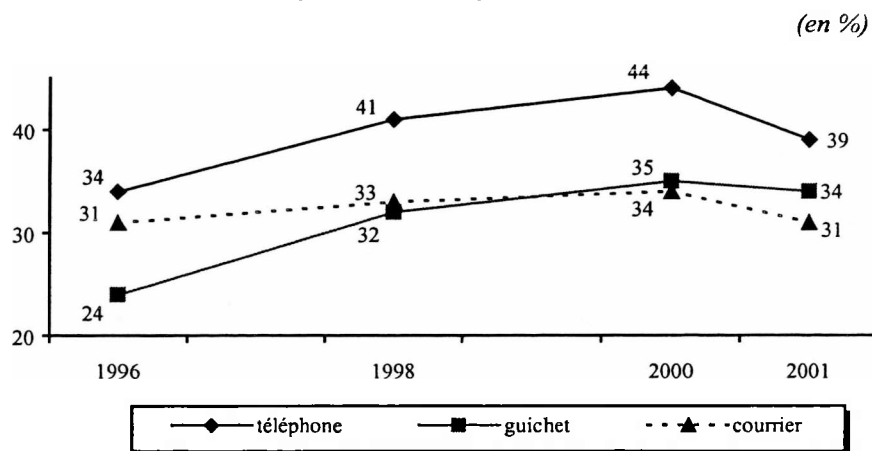
²⁶ La prise en charge de nouvelles formes de communication (Internet et Minitel) ne bouleverse pas la comptabilisation des contacts. A vrai dire, on relève que 58,7 % des allocataires ont contacté leur CAF dans les six derniers mois par courrier, par téléphone ou par déplacement (**hors** utilisation 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.

b) La baisse des contacts a touché surtout le téléphone et le courrier

La baisse des contacts n'a pas touché de la même façon tous les modes (Graphique 22) : le téléphone a perdu 5 points depuis l'an dernier et il se retrouve ainsi en deçà de son niveau de 1998. La tendance est semblable pour le courrier (31% en 2001, soit 2 points de moins qu'en 1998). Le fait de se rendre au guichet, en revanche, reste plus fréquent en 2001 que cela ne l'était en 1998.

Depuis cinq ans, l'usage du courrier a perdu de son importance relative ; les **allocataires préfèrent, maintenant, plutôt se déplacer ou téléphoner.**

Graphique 22
L'évolution de l'utilisation des moyens de contact « traditionnel » avec sa CAF, de 1996 à 2001
– Champ : allocataires de prestations familiales –



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

L'évolution observée varie sensiblement selon les groupes socio-démographiques, et selon les moyens de contacts considérés. Nous allons donc considérer ces derniers un à un.

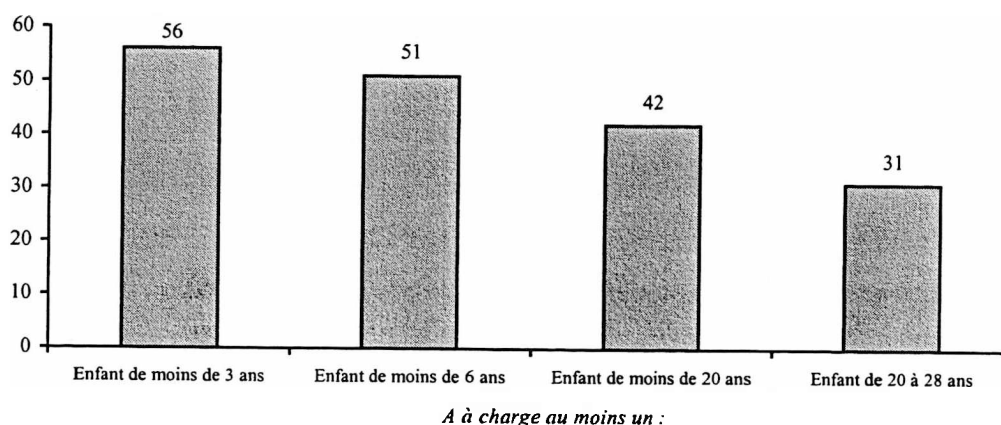
c) Le téléphone : un outil toujours privilégié par les familles et, de plus en plus, par les milieux favorisés

Le téléphone est plus souvent utilisé par les **allocataires aisés** (46% des titulaires de 15 000 à 20 000 F par mois, contre 39% de l'ensemble des bénéficiaires de prestations familiales, Tableau 78), les **allocataires diplômés** (48% des diplômés du supérieur) et ceux **âgés de 25 à 40 ans** (47%). Au-delà, c'est surtout dans les foyers comportant de jeunes enfants que ce type de contact est le plus fréquent (51-56%, Graphique 23).

Graphique 23
Proportion d'allocataires ayant contacté leur CAF par téléphone dans les six derniers mois, selon l'âge des enfants présents dans le foyer

— champ : bénéficiaires de prestations familiales, soit 37 % de la population —

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001

Exemple de lecture : 56% des allocataires ayant des enfants de moins de trois ans ont contacté leur CAF dans les six derniers mois par téléphone.

Par rapport à l'an dernier, les contacts par téléphone se sont intensifiés chez les titulaires de revenus supérieurs à 20 000 F par mois (+9 points, Tableau 75), les cadres supérieurs (+7 points), et les diplômés du supérieur (+5 points), alors même que les contacts par téléphone ont diminué, en moyenne, de 5 points.

Ce sont surtout les ouvriers (-10 points), les femmes au foyer (-14 points), les non-diplômés (-12 points) et les individus percevant un minimum social de type RMI ou API (-22 points) qui ont délaissé le téléphone depuis un an (Tableau 75).

Tableau 75
Les contacts téléphoniques : quelques catégories ayant connu les principales variations entre 2000 et 2001

	(en %)	
	Pourcentage d'allocataires ayant contacté leur CAF dans les 6 derniers mois par téléphone	Evolution 2000-2001
. Titulaire de revenus supérieurs à 20 000 F par mois	42	+ 9
. Cadre supérieur	39	+ 7
. Diplômé du supérieur	48	+ 5
Ensemble des allocataires.....	39	- 5
. Ouvrier	32	- 10
. Femme au foyer.....	42	- 14
. Non-diplômé	31	- 12
. Perçoit un minimum social (RMI, API)	39	- 22

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

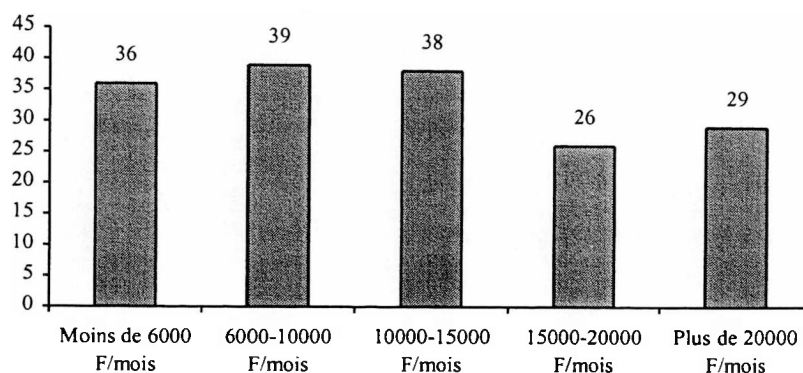
d) Le déplacement au guichet est plus courant chez les chômeurs et les urbains

Les chômeurs se rendent plus souvent au guichet de leur CAF, pour des raisons évidentes de plus grande disponibilité (47 %, Tableau 78). C'est également le cas de 57 % des bénéficiaires d'un minimum social, type RMI ou API (contre 34 % en moyenne).

En règle générale, les individus qui se déplacent le plus souvent au guichet sont issus de milieux sociaux plus modestes : on peut le constater dans le Graphique 24 qui met en évidence les variations des visites au guichet, selon le niveau de revenus. Néanmoins, cet effet est contrecarré par celui qui conduit les plus diplômés à établir des relations plus intenses : de fait, 39% des allocataires diplômés du supérieur se sont déplacés au guichet de leur CAF dans les six derniers mois, contre 30% des non-diplômés (Tableau 78).

Graphique 24
Proportion d'allocataires ayant contacté leur CAF au guichet, dans les six derniers mois, selon le montant des revenus

– champ : bénéficiaires de prestations familiales, soit 37 % de la population –
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001

Exemple de lecture : 36% des allocataires disposant, dans leur foyer, de moins de 6000 F par mois, se sont rendus au guichet de leur CAF dans les six derniers mois.

Avoir des enfants assez jeunes conduit aussi les allocataires à se déplacer plus fréquemment (Tableau 78). Par ailleurs, **la fréquentation des guichets ou des permanences est plus répandue dans les villes** (à partir de 20 000 habitants), ce qui s'explique logiquement par une plus grande proximité géographique des allocataires avec leur Caisse, y compris la permanence locale. De fait, dans les six derniers mois, 43 % des allocataires franciliens se sont rendus au guichet de leur Caisse, contre 26 % des allocataires habitant une commune de moins de 20 000 âmes.

e) Les allocataires diplômés recourent plus facilement au courrier

Les contacts par courrier n'arrivent en tête dans aucun des groupes considérés (cf. Tableau 78). Cependant, il apparaît clairement que **les personnes diplômées, plus familières de l'écrit, l'utilisent relativement plus souvent** : 45 % des titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur y ont eu recours, dans les six derniers mois, contre 24 % des personnes sans diplômes.

Ce canal est également plus souvent utilisé par les parents de jeunes enfants : 43% des personnes ayant au moins un enfant de moins de trois ans ont écrit à leur caisse dans les six derniers mois (contre 31 % de l'ensemble des allocataires en moyenne).

f) L'utilisation du Minitel et d'Internet demeure limitée

Les « nouveaux moyens de contacts », repérés dans notre enquête depuis l'année dernière, **demeurent assez marginaux** : seuls 7 % des allocataires ont consulté les sites de la CAF sur Minitel ou sur Internet en 2001, c'est-à-dire quasiment la même proportion qu'en 2000 (Tableau 76). Il se pourrait que, dans l'intervalle, **Internet se soit partiellement substitué au Minitel** : son taux d'utilisation a presque triplé, passant de 0,6 % à 1,7 %, pendant que celui du Minitel a diminué de 6 % à 5 %. Bien sur, ce mouvement n'apparaît encore qu'en filigrane, mais c'est un phénomène qu'on a déjà pu constater dans d'autres domaines (le secteur bancaire, par exemple), et l'on ne voit pas de raisons particulières pour qu'il ne se reproduise pas ici. On peut même imaginer qu'Internet se substitue un jour en partie aux contacts téléphoniques, voire au courrier et pourquoi pas aux déplacements au guichet.

Tableau 76
L'évolution des « nouveaux » modes de contacts avec sa CAF

– Champ : bénéficiaires de prestations familiales –

	(en %)		
	Début 2000	Début 2001	Evolution 2000 - 2001
. A contacté sa CAF au moins une fois dans les six derniers mois par minitel.....	5,9	5,0	-0,9
. A contacté sa CAF au moins une fois dans les six derniers mois par internet.....	0,6	1,7	+1,1

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

La marginalité de ces deux modes de communication s'explique à la fois par **des coûts d'accès non négligeables** (une connexion à Internet est actuellement le privilège des ménages favorisés), mais aussi par **le nombre réduit de démarches qu'ils permettent d'effectuer**. Ces outils sont davantage des moyens d'information – sur les droits des allocataires, leurs obligations, sur le suivi de leur dossier – que des instruments de communication réciproque. Internet ne permet pas encore, par exemple, de renvoyer un formulaire, d'interroger sa CAF, etc...

Il en résulte que **l'utilisation des nouveaux outils de contact vient pour l'essentiel en complément, et non en substitution, des moyens plus classiques** que sont la relation téléphonique, le déplacement au guichet ou l'envoi d'un courrier (voir le paragraphe suivant).

Il est encore difficile de cerner avec précision le profil des allocataires utilisateurs d'Internet et du Minitel, en raison de la faiblesse des effectifs qu'ils représentent dans notre enquête. Cependant, on peut préciser qu'ils appartiennent généralement aux classes aisées de la population, plus souvent familiarisés avec l'informatique (et plus fréquemment équipés de connexion Internet).

g) Les préférences relatives de chaque groupe pour les différents types de contacts

En vérité, les analyses précédentes ne permettent pas vraiment de définir les préférences relatives de chaque groupe pour les différents types de moyens de contact. Ces attitudes sont masquées par le fait que ce sont souvent les mêmes personnes qui sont les plus fréquemment en relation avec leur Caisse, tous moyens confondus. L'analyse factorielle présentée au Graphique 25 révèle au contraire les liens particuliers à chaque groupe.

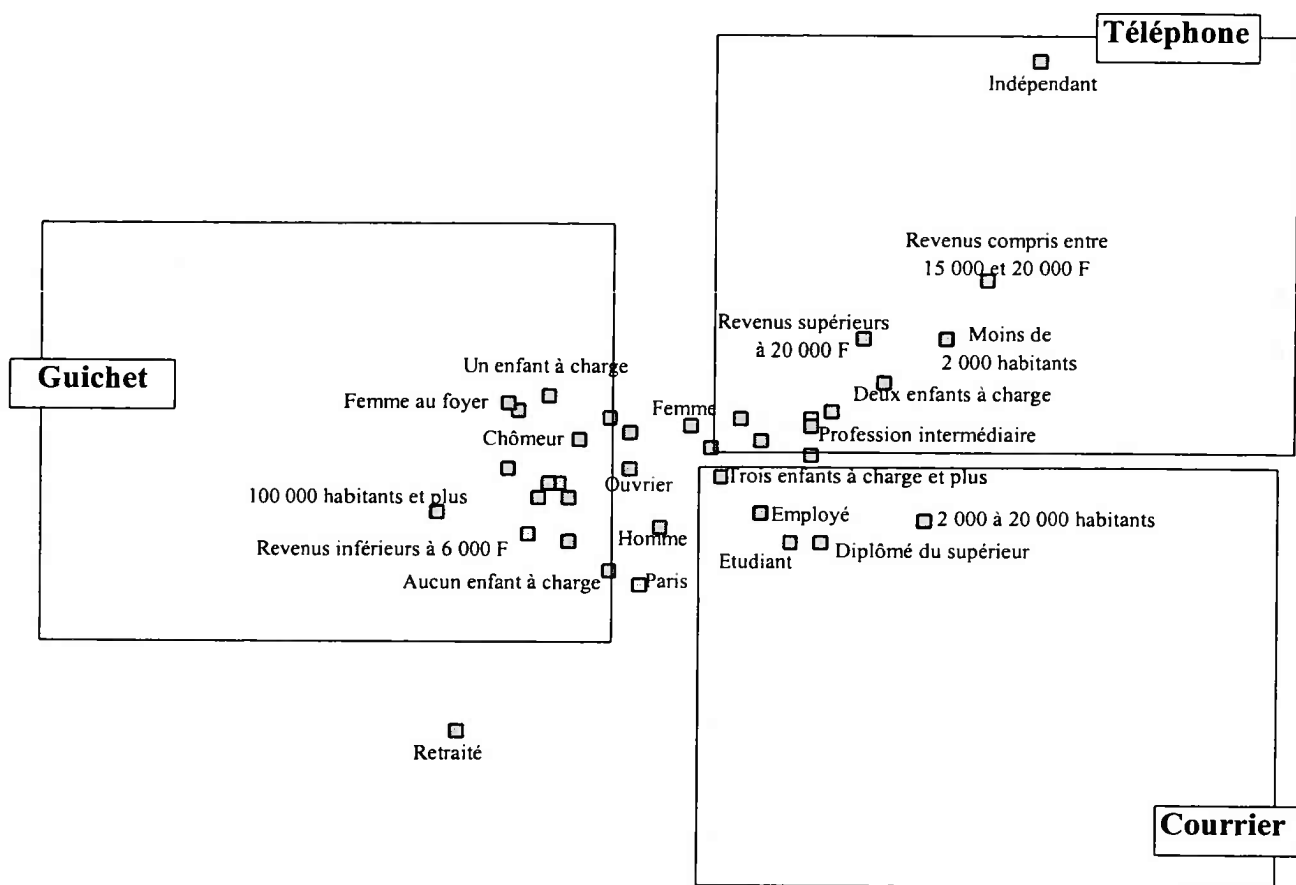
En première approche, il ressort que la plupart des groupes se projettent au cœur du graphe, dans un périmètre délimité par les trois modes de contacts (téléphone, guichet et courrier) ; cela traduit le fait qu'**aucun de ces canaux n'est véritablement spécifique à une seule catégorie de la population**. Autrement dit, ils sont assez complémentaires.

Néanmoins, des « proximités » apparaissent :

- Le **téléphone** a la préférence des travailleurs indépendants, des ménages aisés, des habitants des communes rurales, des cadres moyens et des personnes ayant deux enfants à charge.

- > Le **guichet** attire plutôt les femmes au foyer, les ménages de conditions modestes, les chômeurs et les habitants des grandes villes de province.
- > Le **courrier** est un instrument plutôt utilisé par les étudiants, les employés, les diplômés du supérieur, et les habitants des petites villes (2 000 à 20 000 habitants).

Graphique 25
Les types de contacts les plus utilisés par chaque groupe
 – Résultats d'une analyse factorielle –



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001

Lecture : Les trois types de contacts traditionnels avec sa CAF structurent cette carte factorielle ; la plupart des groupes sont circonscrits dans le périmètre défini par ces trois points, ce qui traduit la forte complémentarité entre les trois modes de contact.

h) Le recours à plusieurs modes de contact est très répandu

Les allocataires n'hésitent pas à recourir à plusieurs moyens de communication pour joindre leur CAF : 76 % de ceux qui l'ont contacté plusieurs fois durant les six mois précédant l'enquête, ont utilisé **au moins deux outils différents** (Tableau 77). En fait, 44% ont utilisé deux moyens différents, 27% en ont même emprunté trois.

Tableau 77
Nombre de moyens utilisés pour contacter sa CAF dans les six derniers mois

– Champ : allocataires qui ont contacté au moins deux fois leur CAF, soit 44 % de l'ensemble des allocataires –
(en %)

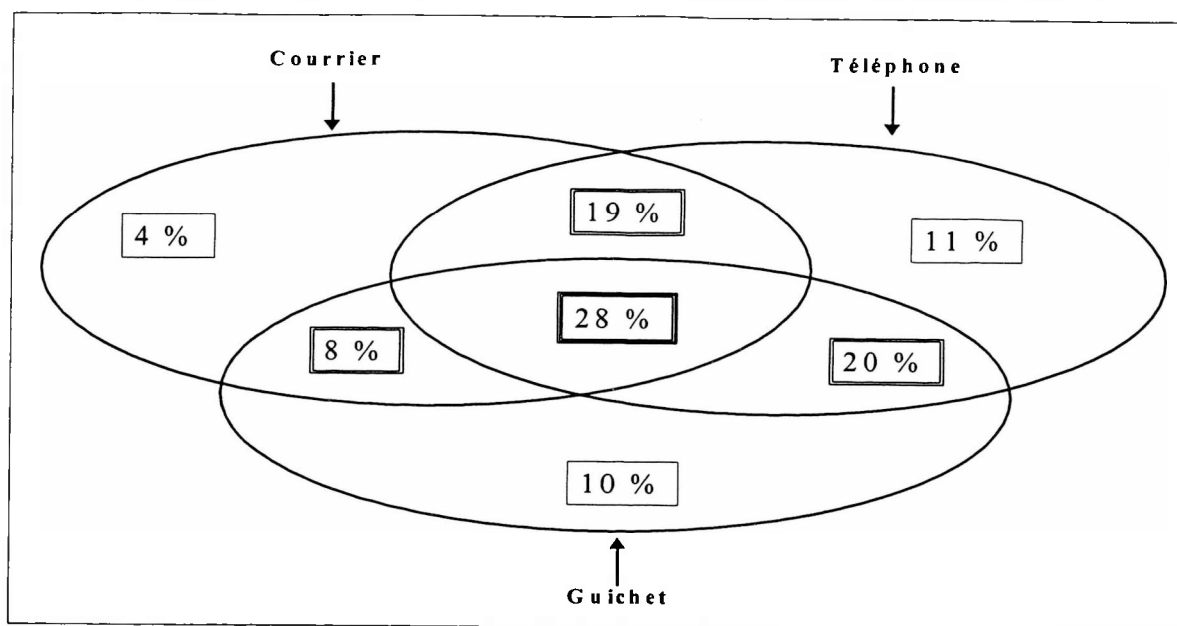
. A contacté sa CAF par un seul moyen.....	23,9
. A contacté sa CAF par deux moyens différents.....	43,7
. A contacté sa CAF par trois moyens différents	27,1
. A contacté sa CAF par quatre moyens différents	3,8
. A contacté sa CAF par cinq moyens différents	1,5
Total.....	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Les allocataires témoignent donc d'une certaine propension à jouer de la complémentarité des moyens d'échange avec leur Caisse. Ceci étant, **le téléphone reste le canal privilégié des allocataires puisque, au final, 78 % de ceux qui sollicitent leur CAF à plusieurs reprises y ont eu recours à un moment ou à un autre**. Le guichet (66%) et le courrier (59%) ne viennent qu'après. Remarquons que 28 % ont utilisé alternativement ces trois moyens à la fois (Graphique 26).

Graphique 26
La complémentarité des différents modes de contact

– Champ : allocataires ayant contacté au moins deux fois leur CAF, soit 44 % de l'ensemble des allocataires–



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : Parmi les allocataires ayant contacté leur CAF au moins deux fois dans les six derniers mois, 20 % ont eu recours aux deux modes de contacts traditionnels que sont le déplacement au guichet et le téléphone. 28 % ont eu recours à la fois au téléphone, au courrier et se sont rendus sur place.

Tableau 78
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois, selon les critères socio-démographiques

- Champ : bénéficiaires de prestations familiales -

	Par téléphone	Au guichet	Par courrier	Par Minitel	Par Internet
<i>(en %)</i>					
Ensemble des allocataires	39	34	31	5	2
Sexe					
. Homme	33	31	29	5	3
. Femme	44	37	33	5	1
Age					
. Moins de 25 ans	43	38	35	5	3
. De 25 à 39 ans	47	38	37	6	3
. De 40 à 59 ans	30	30	24	4	-
. 60 ans et plus	21	18	14	2	-
Revenus mensuels du foyer					
. Moins de 6 000 F	34	36	29	5	2
. De 6 000 à 10 000 F	38	39	36	4	2
. De 10 000 à 15 000 F	43	38	32	5	2
. De 15 000 à 20 000 F	46	26	30	9	1
. 20 000 F et plus	42	29	29	4	1
PCS					
. Indépendant	44	18	19	5	-
. Cadre supérieur	39	43	32	6	3
. Profession intermédiaire	45	35	36	4	1
. Employé	48	41	42	5	2
. Ouvrier	32	30	26	5	2
. Reste au foyer	42	42	30	6	1
. Retraité	14	15	16	-	-
. Autre inactif (étudiant)	39	32	35	6	5
. Chômeur	48	47	37	2	1
Diplôme					
. Aucun diplôme, CEP	31	30	24	3	1
. BEPC	37	34	27	4	1
. Bac, niveau bac	45	35	36	8	3
. Diplôme du supérieur	48	39	45	6	2
Taille d'agglomération de résidence					
. Moins de 2 000 habitants	46	26	31	7	0
. De 2 000 à 20 000 habitants	37	26	33	1	1
. De 20 000 à 100 000 habitants	41	44	31	7	3
. 100 000 habitants et plus	32	37	26	5	3
. Paris et agglomération parisienne	42	43	41	4	2
Perçoit une allocation-logement					
. Oui	40	38	32	5	2
. Non	38	26	31	6	1
Perçoit un minimum social (API/RMI)					
. Oui	39	57	37	5	3
. Non	39	32	31	5	2

(à suivre)

Tableau 78 (suite)
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois, selon les critères socio-démographiques
 - Champ : bénéficiaires de prestations familiales -

	<i>(en %)</i>				
	Par téléphone	Au guichet	Par courrier	Par minitel	Par Internet
Ensemble des allocataires	39	34	31	5	2
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)					
. Aucun	34	35	30	5	2
. Un enfant	41	41	30	3	1
. Deux enfants	43	29	32	9	2
. Trois enfants et plus	44	35	35	1	1
Présence dans le foyer d'au moins :					
. Un enfant de moins de 3 ans	56	39	43	10	2
. Un enfant de moins de 6 ans	51	37	39	7	2
. Un enfant de moins de 20 ans	42	34	32	5	1
. Un enfant de 20 à 28 ans	31	37	12	-	-

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : 44 % des femmes allocataires ont contacté leur CAF dans les six derniers mois par téléphone, contre 39 % de l'ensemble des allocataires.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

5.3 La satisfaction à l'égard des services offerts par les CAF

5.3.1 La satisfaction globale s'accroît

Plus que jamais, **les allocataires se montrent majoritairement satisfaits** des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales : c'est le cas de 73 % d'entre eux (20 % s'en déclarent même « très » satisfaits, Tableau 79).

Depuis que la question est posée, c'est le **meilleur taux de satisfaction jamais enregistré** : il a crû de 6 points ces deux dernières années. Parallèlement, l'insatisfaction a décliné ces 12 derniers mois (-3 points). Remarquons enfin que la proportion d'indécis a continûment diminué, signe que les opinions sur ce sujet sont aujourd'hui très affirmées.

Tableau 79
Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ?

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	<i>(en %)</i>
						Evolution 2000-2001
Très satisfait	17,7	19,9	19,7	20,3	19,9	- 0,4
Assez satisfait	47,9	49,6	47,8	51,0	53,5	+ 2,5
	} 65,6	} 69,5	} 67,5	} 71,3	} 73,4	} +2,1
Peu satisfait	15,9	12,7	15,1	16,5	15,7	- 0,8
Pas du tout satisfait	9,8	8,1	12,3	10,6	8,8	- 1,8
	} 25,7	} 20,8	} 27,4	} 27,1	} 24,5	} -2,6
Ne sait pas	8,6	9,7	5,1	1,6	2,2	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

La satisfaction ainsi exprimée mérite d'autant plus d'attention que, nous l'avons vu (*cf.* chapitre 4), 53 % des allocataires expriment par ailleurs une certaine critique à la fois sur l'insuffisance des informations en provenance des CAF, l'insuffisance des contrôles exercés et la difficulté de compréhension du mode de calcul des prestations. Or, il est frappant de constater que même parmi les allocataires « critiques » sur ces trois éléments à la fois, 69 % se déclarent globalement satisfaits des services rendus par leur CAF (Tableau 80). On ne peut que formuler deux hypothèses :

- Soit la satisfaction globale vis-à-vis de la CAF répond, pour beaucoup, à un contentement lié au fait que la Caisse est un organisme payeur, chargée de verser des prestations de montants non négligeables, qui finalement font « oublier » certains désagréments.
- Soit les allocataires font une différence, dans leurs jugements, entre ce qui relève de la gestion quotidienne des services chargés d'informer, de calculer et de distribuer les prestations (les services rendus par « votre » CAF) et ce qui a trait à une opinion générale sur l'économie d'ensemble d'un système de politique sociale et familiale, défini au niveau national, qu'il est peut-être plus facile de critiquer dans sa globalité (les modes de calculs, les contrôles, les informations).

Tableau 80
Etes-vous satisfait des services rendus par votre CAF ?

– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont : Allocataires critiquant à la fois les informations, les contrôles et les modes de calcul des prestations ²⁷
. Très satisfait	20	15
. Assez satisfait	53 } 73	54 } 69
. Peu satisfait	16	19
. Pas du tout satisfait	9 } 25	9 } 28
. Ne sait pas	2	3
Total	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Ceci étant, même si **la satisfaction globale l'emporte majoritairement dans tous les groupes sans exception**, quelques variations apparaissent.

a) L'insatisfaction augmente avec le nombre de contacts

Le lien entre l'insatisfaction éprouvée et la nécessité qu'ont eu les allocataires d'entrer souvent en contact avec leur Caisse est très net. **A l'absence de contact ou à un contact isolé, correspond une satisfaction élevée à l'égard de sa CAF. A contrario, des multi-contacts vont de pair avec une critique plus vive** (Tableau 81), comme si la nécessité de renouveler sa démarche était précisément un des nœuds du mécontentement ressenti des allocataires. On peut également se demander si la multiplication des contacts lors d'un litige avec l'institution ne joue pas dans cette corrélation... En tout état de cause, 82% des allocataires ayant récemment contacté une seule fois leur CAF en sont satisfaits, contre 68% de ceux l'ayant contactée au moins deux fois.

²⁷ Voir le Tableau 69, p.120. Ce groupe représente 53 % des allocataires.

Tableau 81
La satisfaction globale vis-à-vis de sa CAF

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Ensemble des allocataires	N'a pas contacté sa CAF (*)	A contacté sa CAF(*)	Dont :	
				A contacté une seule fois sa CAF (*)	A contacté au moins deux fois sa CAF (*)
. Satisfait	73 (+2)	76 (+1)	72 (+2)	82 (+3)	68 (+1)
. Pas satisfait.....	25 (-2)	20 (-2)	28(-2)	16 (-4)	32 (=)
Total (y c. nsp)	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

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

Entre parenthèses figure l'évolution 2000-2001.

b) Les groupes les plus satisfaits sont plutôt aisés

C'est peut-être précisément le lien entre satisfaction et fréquences de contacts qui explique en partie le mécontentement des bénéficiaires d'une prestation de type API ou RMI (32 % sont mécontents, Tableau 82) : leur niveau de « fréquentation » des CAF est, en effet, plus élevé qu'en moyenne (56 % de pluri-contacts, soit 12 points de plus qu'en moyenne).

Tableau 82
La satisfaction globale vis-à-vis de sa CAF

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont :	
		Perçoit l'API ou le RMI	Perçoit une allocation de logement
. Satisfait.....	73	66	73
. Pas satisfait.....	25	32	26
Total (y c. nsp)	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

D'une manière générale, **le sentiment de satisfaction l'emporte largement dans tous les groupes** : il varie de 63 % (pour les chômeurs) à 84 % (chargés de familles nombreuses, Tableau 83). Il semblerait que **la satisfaction augmente avec l'aisance financière et l'âge** :

- Parmi les individus **les plus satisfaits** des services rendus par leur CAF, on trouve principalement : les cadres (78-81 % de satisfaction), les personnes disposant d'au moins 15.000 F de revenus mensuels (80-81 %), les titulaires du baccalauréat ou d'un diplôme de l'enseignement supérieur, les individus ayant au moins trois enfants à charge (84 %) et les retraités (78%).
- A l'inverse, certaines personnes se montrent relativement **moins enthousiastes** : les chômeurs (34 % d'insatisfaction, contre 25 % en moyenne), les titulaires de revenus compris entre 6 000 et 10 000 F par mois, les ouvriers (30 %), les Franciliens (30%).

C'est probablement ce lien entre insatisfaction et revenus modestes qui explique que le mécontentement à l'égard de sa CAF s'accompagne d'opinions tout aussi insatisfaites sur le système familial dans son ensemble ou sur la société. Trois exemples : parmi les allocataires insatisfaits des services de leur CAF, 77 % estiment que les prestations familiales sont « globalement insuffisantes » (16 points de plus qu'en moyenne) et 44 % souhaitent que la société française se réforme « radicalement » (12 points de plus). Chez eux, 83 % déclarent s'imposer régulièrement des restrictions budgétaires (12 points de plus qu'en moyenne).

Tableau 83
Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ?

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Très ou assez satisfait	Peu ou pas du tout satisfait	Total (y c. nsp)
Ensemble des allocataires	73	25	100
Sexe			
. Homme	76	22	100
. Femme	72	26	100
Age			
. Moins de 25 ans	71	25	100
. De 25 à 39 ans	72	26	100
. De 40 à 59 ans	77	20	100
. 60 ans et plus	73	27	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	75	23	100
. De 6 000 à 10 000 F	67	31	100
. De 10 000 à 15 000 F	74	25	100
. De 15 000 à 20 000 F	80	17	100
. 20 000 F et plus	81	15	100
PCS			
. Indépendant	73	25	100
. Cadre supérieur	81	17	100
. Profession intermédiaire	78	21	100
. Employé	75	23	100
. Ouvrier	67	30	100
. Reste au foyer	74	25	100
. Retraité	78	22	100
. Autre inactif (étudiant)	71	25	100
. Chômeur	63	34	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	72	27	100
. BEPC	72	25	100
. Bac, niveau bac	76	21	100
. Diplôme du supérieur	76	24	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	75	21	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	79	21	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	75	22	100
. 100 000 habitants et plus	70	28	100
. Paris et agglomération parisienne	70	30	100
Statut matrimonial			
. Célibataire	68	27	100
. Marié(e)	76	21	100
. Concubinage	72	27	100
. Séparé(e), divorcé(e)	72	28	100
. Veuf(ve)	73	24	100

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles. Ils sont donnés à titre indicatif.

(à suivre)

Tableau 83 (suite)
Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ?

– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)

	Très ou assez satisfait	Peu ou pas du tout satisfait	Total (y c. nsp)
Ensemble des allocataires	73	25	100
Perçoit une allocation-logement			
. Oui	73	26	100
. Non	75	22	100
Perçoit un minimum social (API/RMI)			
. Oui	66	32	100
. Non	74	24	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun	71	26	100
. Un enfant	74	25	100
. Deux enfants	70	28	100
. Trois enfants et plus	84	15	100
Présence dans le foyer d'au moins :			
. Un enfant de moins de 3 ans	75	24	100
. Un enfant de moins de 6 ans	75	23	100
. Un enfant de moins de 20 ans	75	23	100
. Un enfant de 20 ans à 28 ans	75	24	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

c) La satisfaction a progressé chez les jeunes, traditionnellement plus critiques

Entre 2000 et 2001, la satisfaction s'est accrue chez les moins de 25 ans (+ 9 points, Tableau 84), les étudiants (+14 points), les allocataires vivant en concubinage (+10 points), les titulaires du baccalauréat (+9 points).

Cette amélioration de l'image de la CAF auprès de ses allocataires les plus jeunes est la poursuite d'un mouvement entamé dès 1998 : le taux de satisfaction a progressé ainsi de 18 points sur trois ans parmi les moins de 25 ans. Sur cette période, la progression a également été très significative en Ile de France, chez les célibataires et chez les personnes ayant à charge un jeune enfant.

Or, ces groupes sont précisément ceux qui se montraient les plus critiques, jusqu'à présent. Cette inflexion d'opinion chez eux est un très bon indicateur d'une orientation durable du contentement vis-à-vis des CAF.

Remarquons par ailleurs une amélioration de la satisfaction chez les chargés de familles nombreuses et chez les cadres.

Tableau 84
Les catégories dans lesquelles la proportion d'allocataires satisfaits a le plus progressé cette année

– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)

	Taux de satisfaction -Début 2001-	Evolution 2000 – 2001	Evolution 1998 – 2001
. Moins de 25 ans	71	+ 9	+18
. Vit en concubinage.....	72	+ 10	+13
. Titulaire du baccalauréat (ou équivalent).....	76	+ 9	+13
. A au moins 3 enfants à charge	84	+ 8	+ 6
. Cadre	79	+ 8	+10
. Habite Paris et son agglomération.....	70	+ 2	+10
. A à charge un enfant de moins de 6 ans	75	+ 6	+ 7
. Célibataire	68	+ 6	+10
Ensemble des allocataires	73	+ 2	+ 6

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

Exemple de lecture : en 2001, 71 % des allocataires de moins de 25 ans sont satisfaits des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales, soit 9 points de plus qu'en 2000 et 18 points de plus qu'en 1998.

Parallèlement, l'avis très favorable des seniors (plus de 60 ans et retraités) s'est nettement tassé (de -12 à -18 points cette année, Tableau 85), sans pour autant remettre en cause leur très bonne opinion de la qualité des services rendus. Le recul de cette année replace leur satisfaction quasiment au même niveau qu'en 1998.

Tableau 85
Les catégories dans lesquelles la proportion d'allocataires satisfaits a le plus reculé en un an

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	(en %)		
	Taux de satisfaction -Début 2001-	Evolution 2000 – 2001	Evolution 1998 – 2001
. Est âgé de plus de 60 ans.....	73	-18	-3
. Retraité	78	-12	+1
. Femme au foyer.....	74	-7	+2
Ensemble des allocataires	73	+2	+6

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

Exemple de lecture : en 2001, 73 % des allocataires de plus de 60 ans sont satisfaits des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales, soit 18 points de moins qu'en 2000 et 3 points de moins qu'en 1998.

5.3.2 La satisfaction globale n'empêche pas des critiques plus ciblées

Si, dans l'ensemble, les CAF bénéficient d'une image flatteuse, **l'analyse plus détaillée de leur action laisse apparaître des motifs de mécontentement**. En fait, on peut se demander dans quelle mesure la satisfaction exprimée précédemment dans tous les groupes n'est pas en partie le reflet de **l'attachement des allocataires à des prestations versées régulièrement**, cette **régularité** étant en quelque sorte l'élément premier de ce contentement global. En tout état de cause, celui-ci n'empêche pas quelques critiques ciblées.

Nous avons repris ici les six points déjà soumis auparavant (en partie en 1995, puis en 1996, 1998 et 2000) à l'appréciation des allocataires : deux concernent **l'accueil** ; deux autres, **l'efficacité** des CAF, tandis que les deux derniers ont trait à la perception des **efforts relationnels** des Caisses (Tableau 86). Le bilan apparaît plutôt positif en ce qui concerne ces derniers ; il l'est nettement moins sur l'accueil et l'efficacité.

La tendance générale est néanmoins, cette année, à une amélioration des jugements portés par les allocataires.

Tableau 86
Etes-vous tout à fait, assez, peu ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes ?

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	(en %)					
	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas	Total des allocataires
Accueil			59,4			
. On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone	13,3	21,9	16,0	43,4	5,4	100,0
Efficacité			61,7			
. Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet	5,5	19,6	22,9	38,8	13,1	100,0
Efforts relationnels			53,6			
. La CAF traite rapidement les dossiers	10,7	33,1	25,2	28,4	2,7	100,0
Efforts relationnels			49,9			
. Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	16,6	26,8	24,5	25,4	6,7	100,0
Efforts relationnels			62,9			
. Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre	10,6	24,5	28,9	34,0	2,0	100,0
Efforts relationnels			63,7			
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	14,1	49,6	18,2	12,3	5,8	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Ainsi peut-on relever (Tableau 86) que :

- **L'accueil est le point le plus discuté** : 62 % des allocataires réfutent l'idée selon laquelle « quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet ». Autrement dit, **seulement un quart des prestataires ont le sentiment qu'on n'attend pas trop**. D'autre part, 59 % des allocataires ne pensent pas qu'il soit facile de joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone.

- **En matière d'efficacité**, la critique baisse d'un cran, mais reste tout de même de mise : **54 % des allocataires pensent que le système est lent**, repoussant l'idée que « la CAF traite rapidement les dossiers ». Et la moitié des prestataires pensent que les CAF sont faillibles dans le calcul des prestations. Au total, seulement un quart des allocataires (26 %) estiment que les Caisses traitent rapidement les dossiers **et** qu'elles ne font pas d'erreur dans le calcul des prestations.
- C'est **sur leurs efforts relationnels** que les CAF obtiennent les meilleurs scores : **64 % des allocataires reconnaissent qu'elles font des efforts pour améliorer leurs relations avec les usagers** et une même proportion (63 %) ne trouve pas que les courriers des Caisses soient difficiles à lire.

Pour mieux comparer les jugements portés cette année avec ceux mesurés précédemment, on a additionné deux à deux les modalités afin de bien séparer les jugements positifs ou négatifs. Trois observations principales s'en dégagent.

a) La critique recule sensiblement en matière d'accueil (téléphone, guichet)

Les jugements critiques ont ici reculé. De fait, on se retrouve dans la situation mesurée en 1998. On reste, certes, à **un niveau élevé de reproches sur la qualité de l'accueil** (59 à 62 %, Tableau 87), mais **la poussée très forte de mécontentement enregistrée l'an dernier a été entièrement résorbée** (- 8 points cette année sur chacun des deux critères).

Tableau 87
Un tassement sensible des critiques sur l'accueil

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	(en %) Evolution 2000-2001
. On ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone	50	50	60	67	59	- 8
. On attend trop au guichet	n.p.	52	63	70	62	- 8

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».
n.p. = non posé dans les mêmes termes l'année considérée.

Le point de vue des allocataires qui ont **effectivement utilisé** ces moyens de contacts récemment mérite une attention toute particulière (Graphique 27) :

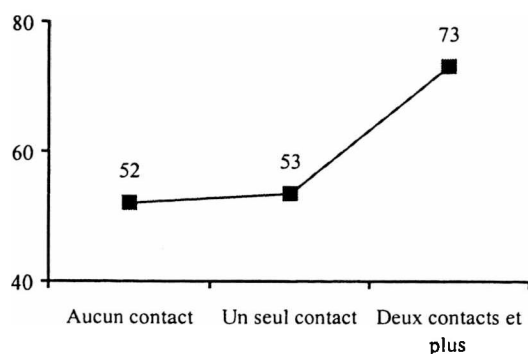
- **Lorsqu'ils ont été amenés à renouveler leurs démarches par téléphone, les allocataires se montrent nettement plus sévères qu'en moyenne** : près de trois fois sur quatre (73 %), ils repoussent l'idée « qu'on peut facilement joindre sa CAF par téléphone » (contre 59 % en moyenne).
- De plus, **un seul déplacement au guichet suffit à déclencher de vives critiques** : 70 % des allocataires qui s'y sont rendus une fois ont jugé leur attente trop longue (contre 57 % chez ceux qui ne s'y sont pas rendus dans les six derniers mois).

Graphique 27
Opinions des allocataires sur l'accueil dans les CAF

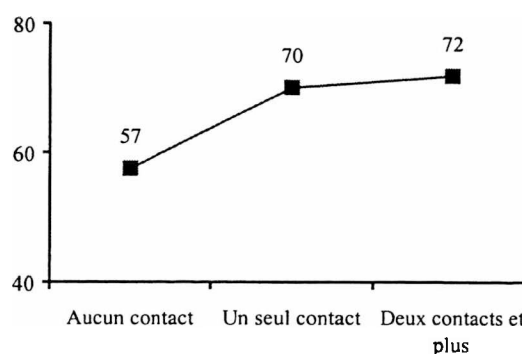
– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)

Proportion d'allocataires estimant qu'on ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone, selon le nombre de contacts par téléphone au cours des six derniers mois



Proportion d'allocataires estimant qu'on attend trop au guichet, selon le nombre de contacts au guichet au cours des six derniers mois



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En définitive, **près d'un allocataire sur deux (46 % exactement) n'est satisfait sur aucun de ces deux points**, alors que « seulement » 15 % le sont sur les deux.

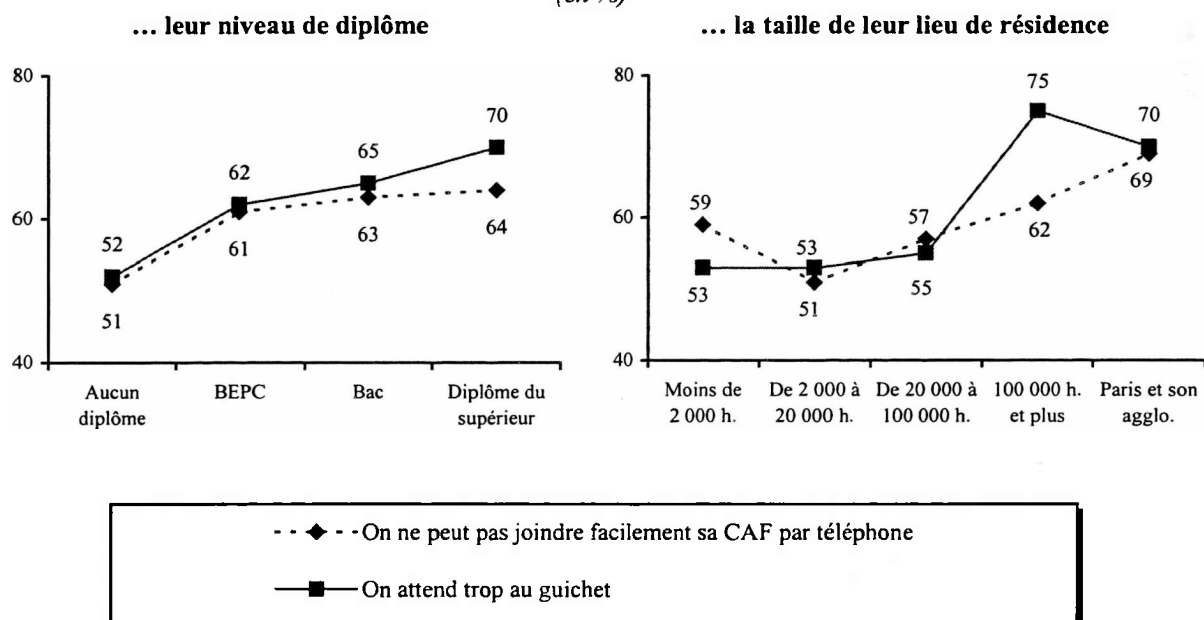
Parmi les allocataires les plus insatisfaits de l'accueil au téléphone, on trouve principalement (Tableau 88) : les 25-39 ans (66%), les diplômés du supérieur (64 %), les Franciliens (69%), les employés (68%), les titulaires de revenus compris entre 10 000 et 20 000 F par mois (64-67%). Les quelques groupes qui témoignent d'une plus grande indulgence sont surtout : les titulaires de revenus inférieurs à 6 000 F mensuels (41% de satisfaits), les professions intermédiaires (46%) et les non-diplômés (40%).

En ce qui concerne l'attente au guichet, ce sont, *grosso modo*, les mêmes critères qui entrent en ligne de compte : l'insatisfaction augmente avec le niveau de diplôme et la taille de l'agglomération dans laquelle on réside (Graphique 28).

Graphique 28
Opinions des allocataires sur l'accueil dans les CAF, selon...

– Champ : allocataire de prestations familiales –

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Tableau 88
Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)

	« On peut facilement joindre sa CAF par téléphone »			« Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet »		
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c. nsp)	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c. nsp)
Ensemble des allocataires	35	59	100	25	62	100
Sexe						
. Homme	39	55	100	25	63	100
. Femme	32	63	100	25	61	100
Age						
. Moins de 25 ans	39	58	100	17	74	100
. De 25 à 39 ans	32	66	100	25	64	100
. De 40 à 59 ans	36	55	100	28	56	100
. 60 ans et plus	43	45	100	32	43	100
Revenus mensuels du foyer						
. Moins de 6 000 F	41	52	100	28	58	100
. De 6 000 à 10 000 F	35	63	100	24	69	100
. De 10 000 à 15 000 F	28	67	100	27	62	100
. De 15 000 à 20 000 F	33	64	100	20	65	100
. 20 000 F et plus	35	57	100	26	58	100
PCS						
. Indépendant	<i>44</i>	<i>51</i>	<i>100</i>	25	55	<i>100</i>
. Cadre supérieur	35	59	100	23	57	100
. Profession intermédiaire	46	49	100	25	65	100
. Employé	29	68	100	27	63	100
. Ouvrier	31	62	100	22	64	100
. Reste au foyer	34	60	100	29	60	100
. Retraité	39	49	100	31	44	100
. Autre inactif (étudiant)	39	59	100	15	77	100
. Chômeur	35	60	100	23	63	100
Diplôme						
. Aucun diplôme, CEP	40	51	100	29	52	100
. BEPC	35	61	100	27	62	100
. Bac, niveau bac	29	63	100	23	65	100
. Diplôme du supérieur	34	64	100	19	70	100
Taille d'agglomération de résidence						
. Moins de 2 000 habitants	32	59	100	26	53	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	43	51	100	28	53	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	37	57	100	32	55	100
. 100 000 habitants et plus	36	62	100	21	75	100
. Paris et agglomération parisienne	25	69	100	21	70	100
Présence dans le foyer d'au moins un enfant de :						
. Moins de 3 ans	35	63	100	26	61	100
. Moins de 6 ans	34	63	100	26	62	100
. Moins de 20 ans	33	62	100	25	62	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)						
. Aucun enfant	39	55	100	25	62	100
. Un enfant	35	61	100	23	68	100
. Deux enfants	31	63	100	26	60	100
. Trois enfants et plus	35	61	100	27	59	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Par rapport à l'an dernier, **une large majorité des différents groupes socio-démographiques montrent une satisfaction accrue**, aussi bien en ce qui concerne l'attente au guichet que du point de vue de l'accessibilité téléphonique. Ainsi, l'observation du Graphique 29 met en évidence **quatre cadrans** :

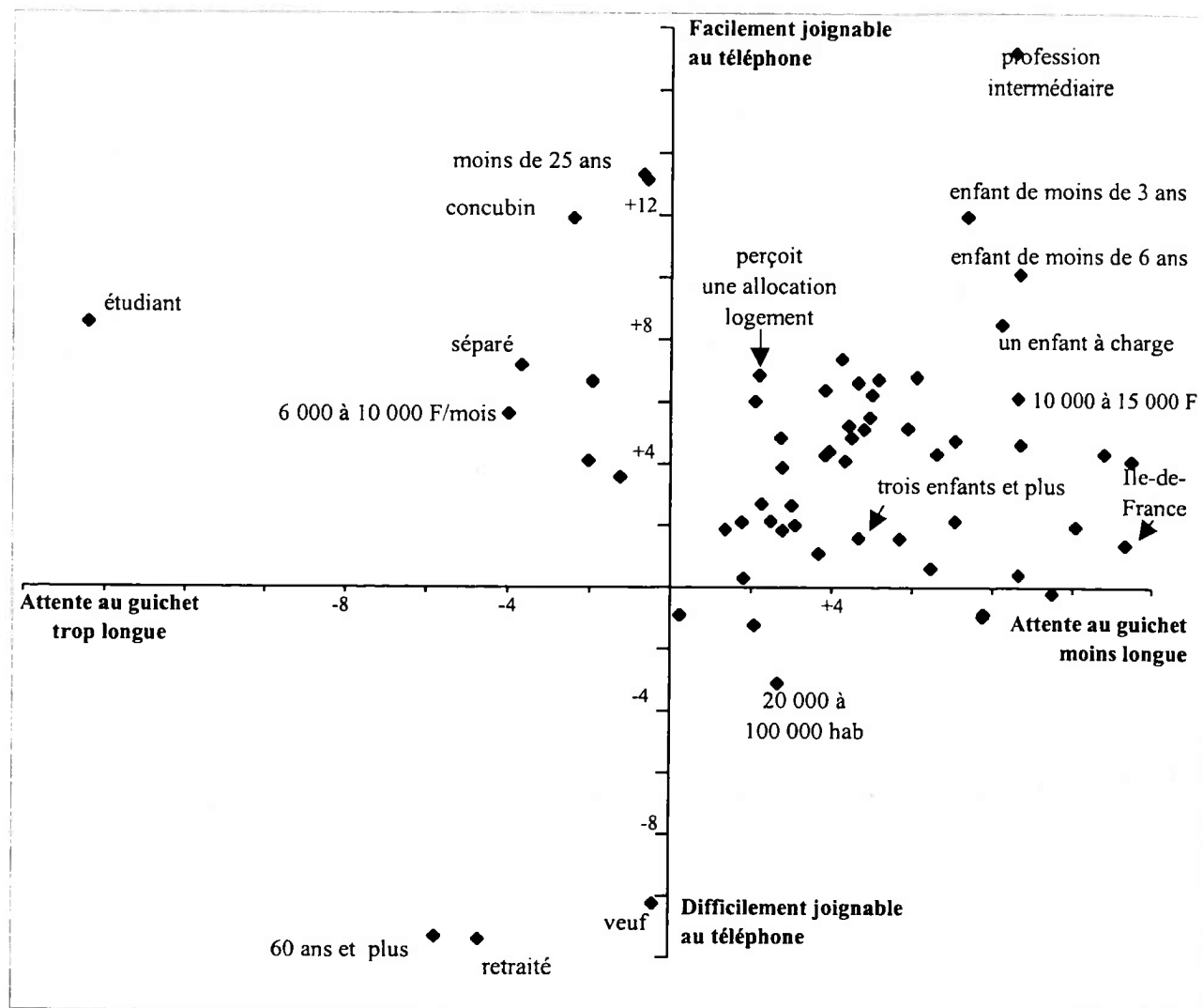
- Dans le cadran **en haut, à droite**, se projettent les groupes pour lesquels il y a eu une **amélioration des jugements**, aussi bien sur la facilité de contacter sa CAF par téléphone que sur l'attente au guichet. Chaque point représente un groupe socio-démographique. Il est net que ce cadran est celui où figurent le plus de « points catégoriels ». On note tout particulièrement que l'amélioration a été plus sensible dans les « **classes moyennes** ». Par exemple, les membres de professions intermédiaires sont plus nombreux cette année à trouver facile de joindre leur Caisse au téléphone (+17 points) et à trouver l'attente au guichet acceptable (+9 points) ; c'est aussi le cas chez les personnes qui perçoivent entre 10 000 et 15 000 F par mois.

L'amélioration est également très perceptible chez les **familles ayant de jeunes enfants** ou celle ayant un **enfant unique**, comme chez les résidents de **l'Ile de France**.

- Dans le cadran **en haut, à gauche** figurent les quelques catégories pour lesquelles les jugements sur le téléphone se sont améliorés et ceux sur le guichet détériorés : on trouve ici surtout les jeunes et les gens vivant en concubinage ou séparés.
- **En revanche, les seniors** (qu'il s'agisse des plus de 60 ans ou des retraités) sont devenus **plus critiques sur la qualité des deux types de contacts** (projection en bas et à gauche) : leur mécontentement s'est surtout accru vis-à-vis de l'accueil téléphonique (+24 points chez les retraités ; +14 points chez les plus de 60 ans).
- Enfin, peu de groupes se projettent **en bas, à droite** (amélioration des jugements sur l'attente au guichet, détérioration de ceux sur le téléphone). Peut-être peut-on noter que cela concerne un peu plus les habitants d'agglomérations moyennes (20 000 à 100 000 habitants).

Graphique 29
Evolution 2000-2001 de l'opinion des allocataires sur l'accueil des CAF

- Champ : allocataires de prestations familiales -



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

Exemple de lecture : en 2001, par rapport à l'année 2000, les étudiants sont plus nombreux à trouver qu'on attend trop au guichet, mais aussi plus nombreux à trouver qu'on peut facilement joindre sa CAF par téléphone.

Note : pour une question de lisibilité du graphique, nous n'avons pas affiché les libellés de chaque point. On voit bien néanmoins que la plupart se projettent dans le cadran en haut, à droite (amélioration des opinions sur le téléphone et sur le guichet).

b) Un léger recul de la critique en ce qui concerne l'efficacité de la gestion des dossiers

En matière d'efficacité de gestion des dossiers, les jugements portés se sont également améliorés, la critique perdant 2 ou 3 points, sur la rapidité de traitement comme sur les erreurs éventuelles de calcul. **La progression du mécontentement, constante depuis 1998, semble donc enrayée.**

Tableau 89
Un léger mieux en ce qui concerne l'efficacité de gestion des dossiers

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	(en %)					
	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Evolution 2000-2001
. La CAF ne traite pas rapidement les dossiers	n.p.	49	57	57	54	- 3
. Il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales	52	44	48	52	50	- 2

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».
n.p. = non posé l'année considérée.

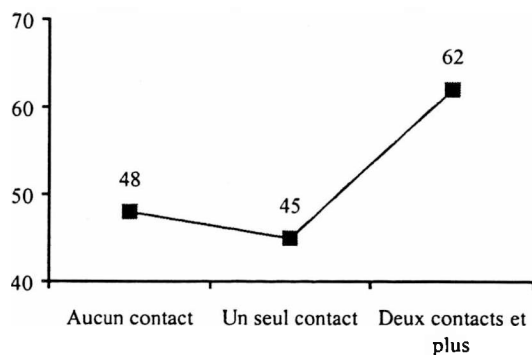
Ici encore, **les critiques sont plus nombreuses lorsque l'allocataire a multiplié récemment les contacts avec sa CAF** : 62 % des individus ayant eu plusieurs fois affaire à leur Caisse dans les six derniers mois, jugent trop lent le traitement des dossiers (contre 54 % en moyenne) ; 60 % pensent aussi que les Caisses peuvent commettre des erreurs de calcul (contre 50 % en moyenne, Graphique 30) Il est vrai que ces relations plus fréquentes peuvent être motivées par une relance de la Caisse ou par une réclamation sur le montant des prestations reçues, ce qui constitue rarement un motif de contentement.

Graphique 30
Opinions des allocataires sur l'efficacité des CAF,
selon le nombre de contacts au cours des six mois précédant l'enquête

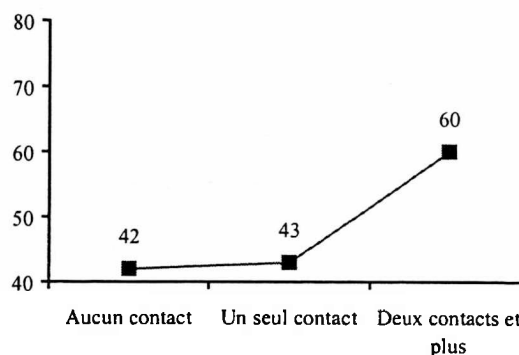
– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)

Proportion d'allocataires considérant que la CAF
ne traite pas rapidement les dossiers



Proportion d'allocataires estimant qu'il y a parfois
des erreurs dans le calcul des prestations familiales



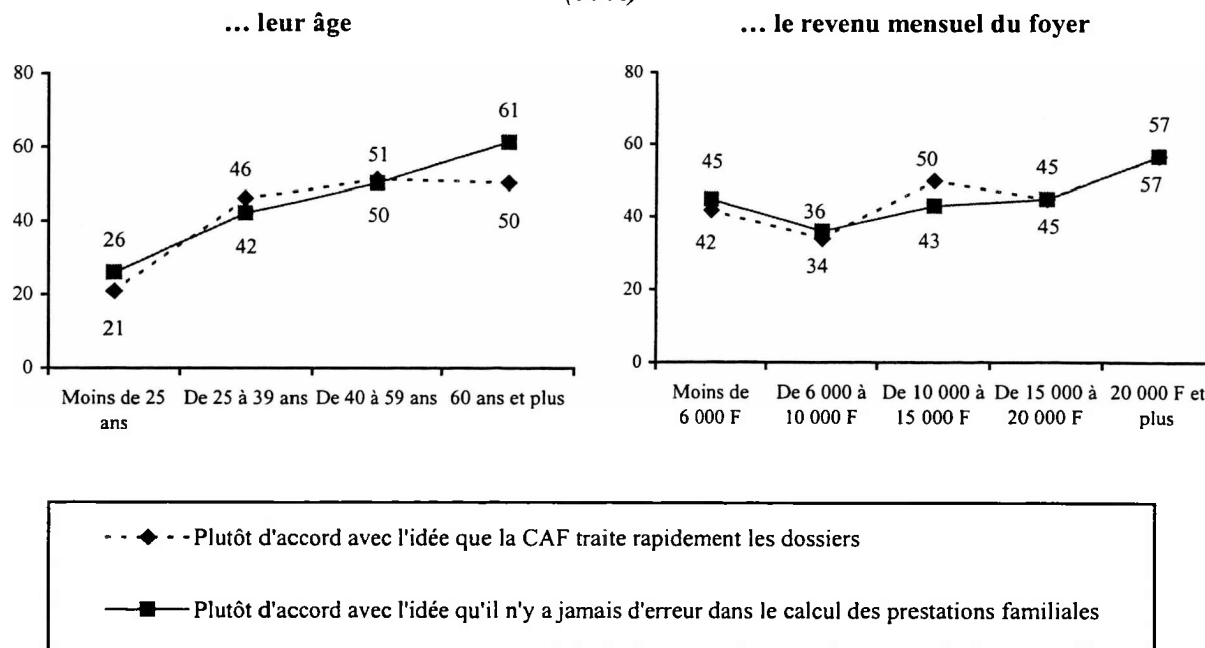
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En vérité, les allocataires sont très partagés en ce qui concerne l'efficacité des caisses. En témoignent l'existence d'écarts inter-catégoriels importants : par exemple, le taux d'insatisfaction quant à la faillibilité des calculs varie entre 25 % (pour les retraités) et 67 % (pour les moins de 25 ans, cf. Tableau 90).

Plus précisément, l'âge et le revenu des enquêtés jouent beaucoup sur la confiance qu'ils ont dans l'efficacité des CAF : les personnes âgées et celles disposant de revenus importants sont plus confiantes que les autres (Graphique 31).

Graphique 31
La confiance des allocataires sur l'efficacité des CAF, selon...

– Champ : allocataires de prestations familiales –
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Certains groupes estiment plus souvent que la CAF traite rapidement les dossiers : les 40-59 ans (51%), les revenus supérieurs à 20 000 F par mois (57%), les cadres (53%), les habitants des petites villes de province (54%), les individus ayant plus de trois enfants à charge (56%), ceux ayant à charge un enfant de moins de 6 ans (50%). On le voit, **la taille de l'agglomération joue aussi dans la satisfaction, comme le fait d'avoir des enfants à charge et plutôt jeunes.**

Tous ces critères (âge, revenu, taille d'agglomération, enfants à charge) exercent aussi un effet pour ce qui concerne la confiance dans le calcul des prestations familiales (Tableau 90). Les plus satisfaits sont : les plus de 60 ans (61%), les titulaires de revenus supérieurs à 20 000 F par mois (57%), les cadres (49-52%), les non-diplômés (51%) aussi bien que les diplômés du supérieur (50%), les habitants des communes de moins de 20 000 habitants (49%), les personnes ayant trois enfants à charge (49%).

Retenons, pour mémoire, que **les plus vives critiques de l'efficacité de la CAF émanent des étudiants, des moins de 25 ans, des revenus moyens-bas et des habitants des grandes agglomérations (province ou Ile de France).**

Tableau 90
Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)

	« La CAF traite rapidement les dossiers »			« Il n'y a jamais d'erreurs dans le calcul des prestations familiales »		
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c. nsp)	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c. nsp)
Ensemble des allocataires	44	54	100	43	50	100
Sexe						
. Homme	45	53	100	40	51	100
. Femme	43	54	100	46	49	100
Age						
. Moins de 25 ans	21	78	100	26	67	100
. De 25 à 39 ans	46	53	100	42	53	100
. De 40 à 59 ans	51	43	100	50	42	100
. 60 ans et plus	50	45	100	61	28	100
Revenus mensuels du foyer						
. Inférieurs à 6 000 F	42	53	100	45	45	100
. Compris entre 6 000 et 10 000 F	34	64	100	36	59	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F	50	49	100	43	53	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F	45	52	100	45	50	100
. Supérieurs à 20 000 F	57	39	100	57	35	100
PCS						
. Indépendant	49	46	100	35	53	100
. Cadre supérieur, profession libérale	53	42	100	49	40	100
. Profession intermédiaire	53	47	100	52	42	100
. Employé	45	52	100	42	53	100
. Ouvrier	42	55	100	44	49	100
. Reste au foyer	43	55	100	39	57	100
. Retraité	49	44	100	61	25	100
. Autre inactif (étudiant)	23	77	100	33	59	100
. Chômeur	44	54	100	48	49	100
Diplôme						
. Aucun diplôme, CEP	42	53	100	51	41	100
. BEPC	46	52	100	39	54	100
. BAC, niveau bac	39	57	100	36	56	100
. Diplôme du supérieur	44	53	100	50	46	100
Taille d'agglomération de résidence						
. Moins de 2 000 habitants	46	50	100	49	43	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	54	44	100	49	45	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	41	55	100	39	52	100
. 100 000 habitants et plus	39	60	100	41	54	100
. Paris et agglomération parisienne	41	57	100	35	57	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)						
. Aucun	37	60	100	41	50	100
. Un enfant	46	52	100	39	55	100
. Deux enfants	44	52	100	45	48	100
. Trois enfants et plus	56	43	100	49	47	100
Présence dans le foyer d'au moins un :						
. Enfant de moins de 3 ans	51	48	100	42	56	100
. Enfant de moins de 6 ans	50	48	100	41	54	100
. Enfant de moins de 20 ans	48	50	100	45	50	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Par rapport à l'année dernière, les étudiants et les moins de 25 ans sont plus nombreux à considérer qu'il y a parfois des erreurs de calculs dans les prestations ; la « méfiance » s'est également propagée chez les habitants des villes moyennes de province comme chez les Franciliens (Tableau 91). A l'inverse, les ruraux, les non-diplômés et les chômeurs sont moins critiques que l'an passé et aussi bien les hauts que les bas revenus.

Tableau 91
Proportion d'allocataires considérant qu'il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations :
les groupes ayant connu les plus fortes évolutions

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	Début 2001	<i>(en %)</i> Evolution 2000 – 2001
. Moins de 25 ans	67	+8
. Etudiant.....	59	+8
. Réside dans une agglom. de 20 000 à 100 000 habitants	52	+8
. Francilien	57	+ 5
Ensemble des allocataires.....	50	-2
. Habite une commune de moins de 2 000 habitants	43	-10
. N'a aucun diplôme.....	41	-10
. Chômeur	49	-11
. Revenus inférieurs à 6 000 F/mois	45	- 9
. Revenus supérieurs à 20 000 F/mois	35	- 9

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

Exemple de lecture : en 2001, 67 % des allocataires de moins de 25 ans pensent qu'il y a parfois des erreurs de calcul dans les prestations, soit 8 points de plus qu'en 2000.

Concernant le traitement des dossiers, les plus de 60 ans (et les retraités) ont davantage l'impression, cette année, par rapport à 2000, que les CAF ne sont pas assez rapides (+ 16 points). Cette variation annuelle ne remet cependant pas en cause leur appréciation, qui reste globalement positive. Par ailleurs, sur ce sujet, l'opinion des chargés de familles nombreuses et des parents de jeunes enfants s'est améliorée (ils sont moins nombreux à critiquer le temps de traitement des dossiers).

Tableau 92
Proportion d'allocataires considérant que les CAF ne traitent pas rapidement les dossiers :
les groupes ayant connu les plus fortes évolutions

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	<i>(en %)</i>	
	Début 2001	Evolution 2000 – 2001
. 60 ans et plus.....	45	+16
. Réside dans une aggro. de 20 000 à 100 000 habitants	55	+12
Ensemble des allocataires	54	-3
. Habite une commune rurale	50	-12
. A à charge au moins un enfant de moins de trois ans	48	-12
. Revenus mensuels du foyer compris entre 10 000 et 15 000 F.	49	-11
. Revenus supérieurs à 20 000 F/mois	39	-10
. Ouvrier	55	-10
. A trois enfants à charge ou plus	43	-9

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

Exemple de lecture : en 2001, 45 % des allocataires de plus de 60 ans pensent que leur Caisse ne traite pas rapidement les dossiers, soit 16 points de plus qu'en 2000.

c) Une reconnaissance contrastée des efforts relationnels des CAF

L'évolution est plus contrastée sur le troisième sujet abordé : les efforts relationnels des Caisses (Tableau 93). Si les efforts émanant des CAF pour améliorer leurs relations avec les allocataires sont de plus en plus reconnus (+ 3 points), l'opinion est un peu en recul, cette année, en ce qui concerne la clarté de leurs courriers (- 6 points).

Tableau 93
Une évolution contrastée des jugements sur les efforts relationnels des CAF

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	<i>(en %)</i>				
	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Evolution 2000-2001
. Les courriers des CAF ne sont pas difficiles à comprendre	65	65	69	63	- 6
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec ses allocataires	52	50	61	64	+ 3

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

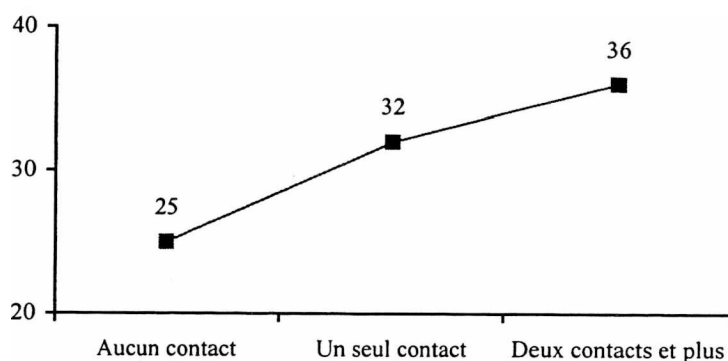
Mais c'est bien là **la seule évolution négative intervenue en 2001** ; heureusement, elle joue sur ce qui reste **un des éléments forts** de l'institution. Tous les autres points, plus discutés, bénéficient cette année de **meilleurs jugements des allocataires**.

Pour ce qui concerne **l'effort des CAF pour améliorer les « contacts-usagers »**, on observe que les prestataires **ayant été plusieurs fois en relation avec leur Caisse dans les six derniers mois se montrent un peu moins convaincus** : 36% d'entre eux pensent que les CAF ne font pas d'effort pour améliorer leurs relations avec les allocataires, contre 25% des personnes n'ayant pas eu récemment de contacts avec elles (Graphique 32). Mais la majorité ne s'inverse pas.

Graphique 32
Proportion d'allocataires plutôt pas d'accord avec l'idée que « les CAF font des efforts pour améliorer leurs relations avec les allocataires », selon le nombre de contacts au cours des six mois précédant l'enquête

– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

En vérité, malgré ces quelques variations, **la totalité des groupes socio-démographiques admettent majoritairement que les CAF font des efforts pour améliorer leurs relations avec les allocataires** (Tableau 94).

De plus, les écarts catégoriels sont faibles sur ce sujet. Notons que c'est chez les familles nombreuses qu'on admet le plus l'effort relationnel fait par les CAF (on le reconnaît à 73 %).

Et c'est chez les allocataires les plus jeunes (moins de 25 ans, étudiants) qu'on admet le moins -en toute relativité- cet effort : chez eux, il y a eu recul cette année (53 % des moins de 25 ans admettent les efforts relationnels de leur CAF, contre 58 % l'an dernier).

Quant **aux appréciations portées sur la clarté des courriers**, elles sont également largement favorables dans la plupart des groupes. Dans toutes les catégories socio-démographiques en effet, au moins 54 % des individus trouvent les courriers compréhensibles (Tableau 94). La seule ligne de démarcation que l'on peut éventuellement relever dépend du niveau de formation : 44 % des non-diplômés pensent que les courriers sont difficiles à comprendre, contre « seulement » 31 % des titulaires du bac ou d'un diplôme du supérieur.

On remarquera par ailleurs que les hommes sont plus nombreux que les femmes à voir des difficultés de lisibilité dans les courriers des CAF (à 39 %, contre 32 % chez les enquêtés de sexe féminin). Par contre, les bénéficiaires de l'API ou du RMI ne semblent pas plus sensibles à ce problème que l'ensemble des allocataires.

En fait, sur ce sujet (lisibilité des courriers), le recul que l'on observe cette année (- 6 points en moyenne, cf. ci-dessus, Tableau 93) **a quasiment touché tous les groupes sociaux** (sauf les allocataires âgés et les employés). Mais ce recul a encore plus été accentué **dans les catégories moyennes** (- 14 points chez les professions intermédiaires et - 10 points chez les revenus de 15 000 à 20 000 F/mois), **chez les ouvriers** (- 8 points) et **les femmes au foyer** (- 9 points), **chez les habitants de grosses agglomérations**, y compris Paris (- 10 points) et **chez les familles nombreuses** (- 8 points). Ce recul a d'ailleurs affecté aussi bien les non-diplômés (- 10 points) que les diplômés du supérieur (- 9 points).

Tableau 94
Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	« Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre »			« La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires »		
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c. nsp)	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c. nsp)
Ensemble des allocataires.....	35	63	100	64	31	100
Sexe						
. Homme.....	39	58	100	64	28	100
. Femme	32	66	100	63	32	100
Age						
. Moins de 25 ans	39	59	100	53	44	100
. De 25 à 39 ans.....	37	62	100	64	31	100
. De 40 à 59 ans.....	30	65	100	69	24	100
. 60 ans et plus.....	34	66	100	66	22	100
Revenus mensuels du foyer						
. Moins de 6 000 F	38	60	100	62	30	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	32	67	100	65	31	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	31	68	100	65	29	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	38	60	100	67	28	100
. 20 000 F et plus.....	22	75	100	63	28	100
PCS						
. Indépendant.....	41	56	100	63	26	100
. Cadre supérieur	22	72	100	64	28	100
. Profession intermédiaire	35	64	100	63	32	100
. Employé.....	28	70	100	67	28	100
. Ouvrier.....	42	54	100	64	31	100
. Reste au foyer	33	65	100	68	27	100
. Retraité.....	33	67	100	62	27	100
. Autre inactif (étudiant).....	42	56	100	50	46	100
. Chômeur.....	36	61	100	65	33	100
Diplôme						
. Aucun diplôme, CEP	44	54	100	67	26	100
. BEPC.....	34	64	100	66	29	100
. Bac, niveau bac	31	67	100	57	37	100
. Diplôme du supérieur.....	31	67	100	60	34	100
Taille d'agglomération de résidence						
. Moins de 2 000 habitants	33	63	100	63	28	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	37	63	100	71	24	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	33	64	100	62	30	100
. 100 000 habitants et plus.....	37	62	100	65	32	100
. Paris et agglomération parisienne	35	63	100	52	41	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)						
. Aucun.....	37	61	100	60	33	100
. Un enfant.....	39	59	100	62	33	100
. Deux enfants	30	68	100	63	30	100
. Trois enfants et plus.....	35	64	100	73	25	100
Présence dans le foyer d'au moins :						
. Un enfant de moins de 3 ans	31	68	100	61	35	100
. Un enfant de moins de 6 ans	32	66	100	65	31	100
. Un enfant de moins de 20 ans	34	64	100	66	29	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

5.3.3 En guise de conclusion

Si les allocataires sont globalement **satisfaits** (à 73 %) des services rendus par leur CAF, ils émettent encore, on vient de le voir, des critiques ponctuelles assez fortes. Les plus importantes concernent **l'accueil** : 62 % se plaignent de l'attente au guichet, 59 % de la difficulté de contacter la CAF par téléphone.

Ensuite, c'est sur la rapidité de gestion des dossiers que les allocataires s'interrogent (à 54 %), tandis que les efforts relationnels des Caisses sont reconnus par une bonne majorité des usagers.

En vérité, les individus « globalement insatisfaits » de leur CAF sont systématiquement **plus mécontents que les autres** (Tableau 95). Et leur jugement sur les efforts relationnels des Caisses est considérablement plus sévère qu'en moyenne : seulement 36 % les reconnaissent, contre 64 % en moyenne.

Tableau 95
Le pourcentage d'allocataires en accord avec chacune des propositions
(Début 2001)

	Ensemble des allocataires (A)	Dont :	Différence (B) - (A)
		Allocataires globalement « insatisfaits » des services rendus par leur CAF ²⁸ (B)	
Accueil			
. On ne peut pas joindre facilement sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone	59	82	+23
. On attend trop au guichet	62	75	+ 17
Efficacité			
. La CAF ne traite pas rapidement les dossiers	54	85	+ 31
. Il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales	50	73	+ 23
Efforts relationnels			
. Les courriers des CAF ne sont pas difficiles à comprendre	63	54	- 9
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	64	36	- 28

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

²⁸ Ce groupe représente 25 % de l'ensemble des allocataires, (cf. Tableau 79 ci-dessus).

En fait, le Tableau 95 permet de mettre en évidence que **deux critères principaux concourent à l'image négative des Caisses** :

- D'abord, la **« lenteur » de traitement des dossiers**. En effet, quand on est globalement insatisfait de sa CAF, on trouve à 85 % que les délais de traitement ne sont pas rapides (contre 54 % en moyenne, **soit un écart de 31 points**).
- Ensuite, **le sentiment que les Caisses ne font pas d'efforts relationnels** : quand on est insatisfait de sa CAF, on estime à seulement 36 % que la Caisse fait des efforts auprès des usagers (**28 points d'écart par rapport à la moyenne**).

Certes, les problèmes de difficultés téléphoniques et d'erreurs éventuelles dans le calcul des prestations jouent aussi sur l'image négative des Caisses (écarts de 23 points, *cf.* Tableau 95) ; mais ils viennent après les deux facteurs que sont **les délais de traitement et la visibilité des efforts faits par les Caisses pour améliorer leurs relations avec les usagers**.

5.4 L'amélioration des relations téléphoniques est au cœur des attentes des allocataires

Comme cela avait été le cas en 1996, 1998 et 2000, les allocataires ont été conviés à classer, parmi une liste d'améliorations possibles, les deux qui leur semblaient les plus importantes à engager²⁹.

Dans un premier temps (premières réponses), les allocataires privilégient dans leurs choix (pour un quart d'entre eux) **une amélioration des relations téléphoniques entre usagers et personnel des Caisses**.

Le classement des préférences n'est pas bouleversé lorsqu'on cumule première et seconde réponses. On constate, en effet, que **trois attentes dominant nettement** (Tableau 96) :

²⁹ Cette année, une nouvelle proposition d'amélioration a été ajoutée à la liste. Elle concerne les éventuelles erreurs commises par les CAF. Il s'agit de l'amélioration suivante : « Contrôler davantage l'exactitude des versements ».

l'amélioration des relations téléphoniques avec les CAF (36 %), l'explication des conditions d'attribution et de calcul des prestations (35%), « le raccourcissement des délais de traitement » (35 %).

Les demandes d'amélioration concernent ensuite les conditions d'accueil : multiplication des points d'accès (26 % du total des réponses) et amélioration des conditions d'accueil (26 % également).

Les revendications liées à un meilleur contrôle des versements n'arrivent qu'après (19 % cumulés). On notera d'ailleurs que **les allocataires attendent d'abord, sur ces sujets, que la CAF fasse davantage d'efforts sur son propre fonctionnement** (en vérifiant l'exactitude des versements) **qu'en contrôlant plus les renseignements fournis par les bénéficiaires de prestations.**

Tableau 96
Voici sept 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 ?

– Champ : allocataires de prestations familiales –

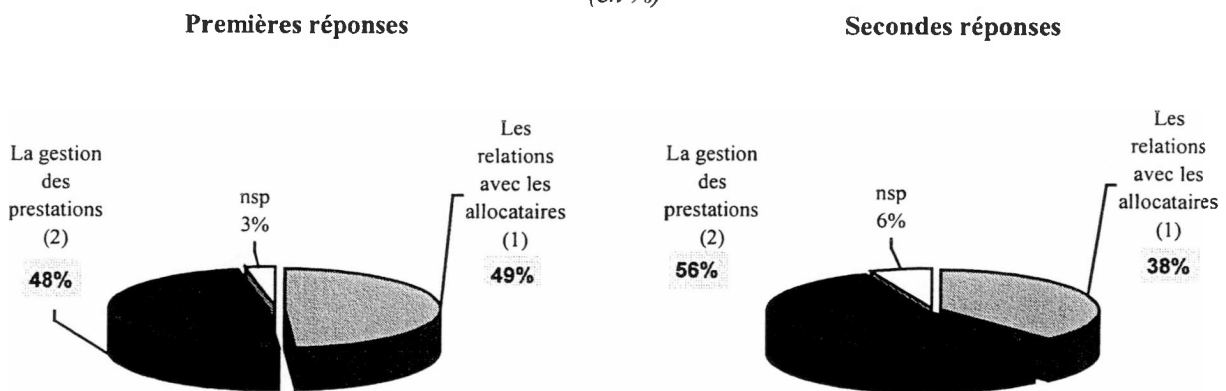
	(en %)		
(Classement par ordre décroissant du cumul des deux réponses)	Réponse 1	Réponse 2	Cumul 1 + 2
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires.....	25,0	10,8	35,8
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations.....	17,3	17,3	34,6
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	14,3	20,2	34,5
. Multiplier les antennes locales et les permanences	12,0	13,9	25,9
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	11,6	13,9	25,5
. Contrôler davantage l'exactitude des versements	11,4	7,9	19,3
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires .	5,3	10,6	15,9
. Ne sait pas, non réponse	3,2	5,6	
Total des allocataires	100,0	100,0	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Dans les réponses des enquêtés, s'expriment, en réalité, **deux grandes attentes** : l'une concerne **les relations avec les allocataires**, l'autre porte sur **la gestion des prestations**. Si les premières réponses révèlent des usagers très partagés entre ces deux grandes orientations, les secondes réponses s'orientent davantage vers le souhait d'une meilleure gestion des prestations (Graphique 33). Autrement dit, **l'amélioration des contacts avec les allocataires est perçue comme prioritaire à court terme, mais l'évolution du fonctionnement des CAF est un élément à ne pas négliger à moyen terme.**

Graphique 33
Les domaines prioritaires pour les améliorations des CAF

– Champ : allocataires de prestations familiales –
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

(1) Regroupe : l'amélioration des relations téléphoniques et des conditions d'accueil au guichet, la multiplication des antennes locales et des permanences.

(2) Regroupe : la clarification des conditions d'attribution et de calcul des prestations, le raccourcissement des délais de traitement des dossiers et le meilleur contrôle des versements ou des renseignements fournis.

Des exigences catégorielles ?

Le Tableau 97 associe les différentes préoccupations à chaque type d'allocataire. Il est intéressant de noter que certaines attentes semblent propres à certains groupes et pas à d'autres. **Cette particularisation des exigences indique qu'il ne sera pas aisé de contenter tout le monde.**

- Les parents d'au moins trois enfants ou ceux ayant à charge de grands enfants (20 à 28 ans), ainsi que les habitants des grandes villes, accordent plus d'importance que les autres

à une **amélioration des relations avec les allocataires, que ce soit par téléphone ou au guichet**. Les employés et les parents d'un jeune enfant s'intéressent davantage **aux relations téléphoniques**.

- Les étudiants et les cadres supérieurs sont, plus souvent que les autres groupes, soucieux d'une **plus grande transparence sur les conditions d'attribution** des prestations.
- **Le raccourcissement des délais de traitement des dossiers** est, en termes relatifs, plus fréquent chez les étudiants, les jeunes, les diplômés du supérieur.
- **La multiplication des antennes locales et des permanences** est plus fréquemment attendue, on ne s'en étonnera pas, dans les petites agglomérations. Ce souhait est aussi formulé par les cadres moyens, les diplômés du bac, les parents de trois enfants ou plus et les bénéficiaires du RMI ou de l'API.
- **Le contrôle de l'exactitude des versements** est plus fréquemment mis en avant par les seniors (retraités ou plus de 60 ans) et les titulaires d'un minimum social.
- **La vérification des renseignements fournis par les allocataires** est, en termes relatifs, une préoccupation plus importante chez les travailleurs indépendants, les cadres supérieurs et les habitants des grandes villes de province.

Tableau 97
Les améliorations les plus importantes à mettre en œuvre par les CAF, selon les catégories d'allocataires³⁰
 - Cumul des premières et secondes réponses -

Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires (36 % des suffrages cumulés)	Expliquer les conditions d'attribution des prestations (35% des suffrages cumulés)
• Travailleur indépendant (45 %) • Trois enfants à charge et plus (45 %) • Employé (44 %) • Un enfant de 20 à 28 ans à charge (44 %) • A un jeune enfant à charge (42 %)	• Cadre supérieur (43 %) • Etudiant (41 %) • Commune de 2 000 à 20 000 habitants (41 %)
Raccourcir les délais de traitement des dossiers (35 % des suffrages cumulés)	Multiplier les antennes locales et les permanences (26 % des suffrages cumulés)
• Etudiant (54 %) • Moins de 25 ans (50 %) • Diplômé du supérieur (41 %) • Agglomération de 20 000 à 100 000 habitants (42 %)	• Profession intermédiaire (39 %) • Commune de 2 000 à 20 000 habitants (33 %) • Au moins un enfant de trois ans à charge (33 %) • Diplômé du bac (32 %) • Bénéficiaire d'un minimum social (32 %)
Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF (26 % des suffrages cumulés)	Contrôler l'exactitude des versements (19% des suffrages cumulés)
• Moins de 25 ans (32 %) • Paris et agglomération parisienne (33 %) • Trois enfants à charge et plus (32 %) • Un enfant de 20 à 28 ans à charge (33%)	• Retraité (27 %) • Plus de 60 ans (26 %) • Bénéficiaire d'un minimum social (25 %)
Contrôler les renseignements fournis par les allocataires (16% des suffrages cumulés)	
• Travailleur indépendant (29 %) • Cadre supérieur (25 %) • Perçoit plus de 20 000 Francs par mois dans son foyer (24 %) • Agglomération de plus de 100 000 habitants (hors agglomération parisienne) (21 %)	

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2001.

On remarquera que les améliorations que chaque allocataire souhaite voir mises en œuvre ne sont pas, bien évidemment, sans rapport avec **les critiques qu'il peut formuler sur les « dysfonctionnements » des caisses** :

- 49 % des allocataires qui estiment qu'il est difficile de joindre leur Caisse par téléphone réclament une amélioration des relations téléphoniques (contre 36 % en moyenne). C'est

³⁰ Les résultats détaillés figurent dans le Tableau A10 en annexe.

aussi le cas de 44 % de ceux qui ont récemment écrit à leur CAF. Comme si le courrier était utilisé pour pallier à des difficultés relatives à l'accueil téléphonique.

- 47 % des individus ayant critiqué les délais de traitement des dossiers incluent cet aspect dans leurs vœux de changements (contre 35 % pour l'ensemble des allocataires).
- De plus, **les allocataires les plus réticents à reconnaître les efforts relationnels entrepris par l'institution privilégient l'amélioration des systèmes déjà en place** (accueil au guichet, au téléphone, réduction des délais de traitement des dossiers), **plutôt que le développement de nouvelles actions**, telles que la multiplication des structures d'accueil de proximité. C'est aussi le cas des prestataires « globalement insatisfaits » de leur CAF.

L'évolution des attentes depuis 1996

L'introduction d'une nouvelle modalité relative à « un contrôle par les CAF de l'exactitude de leurs versements » ne permet pas, en toute rigueur, une analyse longitudinale des résultats. On remarquera néanmoins que l'essentiel des réponses concernant cette nouvelle modalité semble provenir de deux attentes qui ont beaucoup baissé cette année (Tableau 98) : d'abord, l'explication sur les conditions de calcul et d'attribution (- 9 points en réponses cumulées) ; ensuite, la multiplication des antennes et des points d'accueil (- 5 points).

Comme si l'attente d'explications plus claires sur les conditions d'attribution provenait en partie du fait que certains ont parfois un doute sur l'exactitude des montants versés par les Caisses.

Au demeurant, le désir d'amélioration des relations téléphoniques, de même que le raccourcissement des délais de traitement des dossiers, restent au même niveau que les années précédentes, en tête des attentes des prestataires.

Tableau 98
Les améliorations jugées les plus importantes par les allocataires (cumul des deux réponses)

– Champ : ensemble des allocataires de prestations familiales –

(en %)

	Début 1996 (A)	Début 1998 (B)	Début 2000 (C)	Début 2001 (D)	Evolution 2000 – 2001 (D) – (C)
<i>(Classement par ordre décroissant des réponses de 2001)</i>					
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	30	33	37	36	- 1
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations	45	45	44	35	- 9
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	42	46	38	35	- 3
. Multiplier les antennes locales et les permanences	32	28	31	26	- 5
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	23	25	27	26	- 1
. Contrôler davantage l'exactitude des versements	(*)	(*)	(*)	19	(*)
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	24	21	18	16	- 2

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

(*) l'item est proposé pour la première fois cette année.

Ces évolutions tendanciennes recouvrent des mouvements intra-catégoriels dont le Tableau 99 fournit un récapitulatif. On restera cependant très prudent sur ces mouvements puisqu'ils proviennent en partie de l'insertion d'une nouvelle modalité de réponse :

- Cette année, les travailleurs indépendants, les personnes ayant au moins trois enfants à charge et les employés sont relativement plus nombreux à demander une **amélioration des relations téléphoniques**, alors que les cadres sont en retrait sur ce point.
- Le désir de se voir **expliquer plus clairement les conditions d'attribution et le calcul des prestations** a reculé partout. Il s'est un peu plus étioilé encore chez les retraités et les parents de jeunes enfants.
- Les habitants des agglomérations de taille moyenne insistent davantage, cette année, sur la nécessité de **raccourcir les délais de traitement des dossiers**, alors que les chômeurs et les gens ayant un seul enfant à charge y accordent un peu moins d'importance relative.

- Les parents ayant un seul enfant à charge souhaitent, plus souvent que l'an passé, qu'un effort soit fait dans les **conditions d'accueil dans les CAF**, tandis que les ménages modestes et les chômeurs ont diminué leurs exigences de ce point de vue.
- La **multiplication des antennes locales et des permanences** a pris de l'importance aux yeux des professions intermédiaires ; elle en a perdu pour les retraités, les cadres supérieurs et les habitants des villes de moyenne importance.
- Enfin, les ménages aisés, les cadres supérieurs et les habitants des grandes agglomérations provinciales sont, cette année, relativement plus sensibles à la perspective d'un plus grand **contrôle des renseignements fournis par les allocataires**, alors que les ruraux ont réduit leurs attentes sur ce point.

Tableau 99
Les améliorations jugées les plus importantes par les allocataires en matière d'accueil :
principales évolutions observées entre 2000 et 2001(*)

Cumul des premières et secondes réponses –

(en %)

Améliorer les relations téléphoniques			
<i>Attente exprimée en 2001 : 36 % (évolution 2000-2001 : -1)</i>			
. Travailleur indépendant.....	45 (+14)	. Cadre supérieur	20 (-14)
. A au moins trois enfants à charge.....	45 (+9)	. Profession intermédiaire.....	28 (-13)
. Employé	44 (+7)		
Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations			
<i>Attente exprimée en 2001 : 35 % (évolution 2000-2001 : -9)</i>			
		. Retraité	33 (-21)
		. A un jeune enfant à charge	30 (-15)
Raccourcir les délais de traitement des dossiers			
<i>Attente exprimée en 2001 : 35 % (évolution 2000-2001 : -3)</i>			
. Agglomération de 20 000 à 100 000 habitants.....	42 (+10)	. Célibataire	37 (-18)
		. Chômeur	34 (-15)
		. A un seul enfant à charge	34 (-11)
		. Bénéficiaire d'un minimum social (RMI/API)	27 (-12)
Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF			
<i>Attente exprimée en 2001 : 26 % (évolution 2000-2001 : -1)</i>			
. A un seul enfant à charge	30 (+11)	. Perçoit moins de 6 000 F par mois	23 (-11)
		. Chômeur	20 (-10)
Multiplier les antennes locales et les permanences			
<i>Attente exprimée en 2001 : 26 % (évolution 2000-2001 : -5)</i>			
. Profession intermédiaire	39 (+13)	. Retraité	18 (-20)
		. Cadre supérieur.....	26 (-14)
		. Agglomération de 20 000 à 100 000 habitants.....	18 (-14)
Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires			
<i>Attente exprimée en 2001 : 16 % (évolution 2000-2001 : -2)</i>			
. Perçoit plus de 20 000 F par mois	24 (+10)	. Commune de moins de 2 000 habitants	16 (-9)
. Cadre supérieur	25 (+9)		
. Agglomération de plus de 100 000 habitants (hors agglo. parisienne)	21 (+6)		

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

(*) On restera prudent dans l'analyse de ce tableau, les évolutions constatées dépendant en partie de l'insertion, cette année, d'une nouvelle modalité de réponse.

Annexes

Annexe 1

Libellé des questions posées à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales

(Vague de début 2001 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 |
| . Intervenir en cas de problèmes familiaux | 8 |
| . Ne sait pas | 9 |

Q2 - 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 |
| . Intervenir en cas de problèmes familiaux | 8 |
| . Ne sait pas | 9 |

II - Les attentes en matière d'aides familiales par grands types d'interventions

Q3 - 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
. Ne sait pas	7	7

III - La complexité du système des prestations familiales

Q4 - 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

Q5 - 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

IV - La satisfaction à l'égard des CAF

Q6 - Vous, ou votre foyer, touchez-vous actuellement des prestations familiales ou une allocation-logement (y compris APL ou ALS) ?

. Oui	1	
. Non	2	
. Ne sait pas	3	Passez à Q12

Q7 - Plus précisément, touchez-vous actuellement...

(Citez un à un - une réponse par ligne)

	Oui	Non	NSP
. Une allocation-logement, l'aide personnalisée au logement (APL) ou l'allocation-logement sociale (ALS) ?	1	2	3
. L'allocation de Parent isolé (API) ou le RMI ?	1	2	3

Q8 - 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

Q9 - 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 peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone	1	2	3	4	5
. La CAF traite rapidement les dossiers	1	2	3	4	5
. Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre	1	2	3	4	5
. Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	1	2	3	4	5
. Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet	1	2	3	4	5
. La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	1	2	3	4	5

Q10 - 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

Q11 - Voici sept améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années. Pouvez-vous me dire quelles sont, pour vous personnellement, les deux plus importantes ?

(Présentez la liste - classez les deux premières réponses)

	1 ^{ère} réponse citée	2 ^{ème} réponse citée
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	1	1
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	2	2
. Contrôler davantage l'exactitude des versements	3	3
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution des prestations	4	4
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	5	5
. Multiplier les antennes locales et les permanences	6	6
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	7	7
. Ne sait pas	8	8

Autres questions, notamment sur les grands enfants

Q12 - Actuellement, un certain nombre de prestations familiales augmentent avec le rang de l'enfant. Par exemple, le troisième enfant donne droit à des prestations plus élevées que le deuxième. Avec laquelle de ces deux propositions êtes-vous le plus en accord ?

(Enumérez – une seule réponse)

. Il est bon de favoriser surtout les familles nombreuses	1
. Tous les enfants doivent donner droit aux mêmes prestations	2
. Ne sait pas	3

Q13 - A votre avis, jusqu'à quel âge un enfant devrait-il aujourd'hui donner droit, pour ses parents, aux allocations familiales ?

(Citez un à un – une réponse par ligne)

- a) S'il est étudiant ou en formation professionnelle ans
- b) S'il est chômeur ou à la recherche d'un premier emploi ans
- c) S'il exerce une activité professionnelle ans

Q14 - Voici quelques actions que l'on pourrait mener en direction des jeunes de plus de 20 ans, ou en direction de leurs familles. Laquelle de ces actions vous paraît-elle la plus utile ? Dites-moi ensuite celle qui vous paraît la moins utile.

(Présentez la liste – demander d'abord l'action la plus utile, puis ensuite celle qui est la moins utile. Une seule réponse dans chacun des cas)

	Action la plus utile	Action la moins utile
. Renforcer les aides au logement pour les jeunes de plus de 20 ans	1	1
. Prolonger les allocations familiales au-delà de 20 ans.....	2	2
. Développer les bourses pour les étudiants	3	3
. Renforcer les aides pour l'insertion des jeunes sans emploi et sans qualification	4	4
. Développer les déductions fiscales pour les parents de jeunes de plus de 20 ans	5	5
. Instaurer le RMI avant 25 ans pour les jeunes à la recherche d'un emploi	6	6
. Ne sait pas	7	7

Q15 - Actuellement, les allocations familiales sont majorées à partir d'un certain âge de l'enfant (11 ans, puis 16 ans). Estimez-vous plutôt que :

(Présentez la liste – une seule réponse)

. Les aides devraient être égales pour chaque enfant, quel que soit son âge	1
. Les aides devraient encore davantage tenir compte de l'âge des enfants	2
. Il ne faut rien changer à la situation actuelle	3
. Ne sait pas	4

Q16 - Lorsqu'un jeune adulte qui vit chez ses parents est en situation précaire (chômage, recherche d'un emploi ...), qu'est-ce qui doit avant tout lui permettre de subvenir à ses besoins ?

Enquêteur : Précisez, si nécessaire, qu'il s'agit d'un jeune de 18 à 25 ans.

(Enumérez – une seule réponse)

. L'aide de la famille (parents, grands-parents)	1
. Les aides publiques (allocations familiales, de chômage, de logement ...)	2
. Ne sait pas	3

Q17 - Et si, pour ce jeune qui vit chez ses parents, des aides publiques sont versées, est-il préférable, selon vous, qu'elles soient plutôt versées directement au jeune ou plutôt versées à sa famille ?

(Une seule réponse)

- | | |
|--------------------------------------|---|
| . Versées directement au jeune | 1 |
| . Versées à sa famille | 2 |
| . Ne sait pas | 3 |

Q18 - Prenons maintenant le cas d'un jeune adulte toujours en situation précaire, mais qui cette fois ne vit plus chez ses parents. Qu'est-ce qui doit avant tout lui permettre de subvenir à ses besoins ?

Enquêteur : Il s'agit toujours d'un jeune de 18 à 25 ans.

(Enumérez - une seule réponse)

- | | |
|---|---|
| . L'aide de la famille (parents, grands-parents) | 1 |
| . Les aides publiques (allocations familiales, de chômage, de logement ...) | 2 |
| . Ne sait pas | 3 |

Q19 - Et si, pour ce jeune qui ne vit plus chez ses parents, des aides publiques sont versées, est-il préférable, selon vous, qu'elles soient plutôt versées directement au jeune ou plutôt versées à sa famille ?

(Une seule réponse)

- | | |
|--------------------------------------|---|
| . Versées directement au jeune | 1 |
| . Versées à sa famille | 2 |
| . Ne sait pas | 3 |

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 |

Annexe 2
Tableaux complémentaires

Tableau A1

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

	Soutenir la natalité	Lutter contre la pauvreté	Aider les familles quel que soit le revenu	Aider les familles qui ont de jeunes enfants	Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	Corriger les inégalités de revenus	Permettre aux familles de bien se loger	Aider en cas de problèmes familiaux	Total (y c. nsp)
Ensemble	11	32	18	10	3	14	7	3	100
Sexe									
. Masculin	10	32	19	8	3	16	6	4	100
. Féminin	11	32	17	11	4	13	7	3	100
Age									
. Moins de 25 ans	11	25	22	11	3	12	10	4	100
. De 25 à 39 ans	11	34	19	9	<i>1</i>	16	6	3	100
. De 40 à 59 ans	11	31	19	9	5	13	8	3	100
. De 60 à 69 ans	9	37	13	12	4	14	3	5	100
. 70 ans et plus	15	31	12	10	4	16	5	2	100
PCS									
. Indépendant	10	36	16	8	<i>1</i>	17	8	4	100
. Cadre supérieur	8	31	24	9	-	19	6	3	100
. Profession intermédiaire	14	27	22	7	<i>1</i>	16	6	4	100
. Employé	9	33	20	12	4	11	7	3	100
. Ouvrier	8	33	18	9	4	15	7	4	100
. Reste au foyer	13	33	17	12	6	9	7	2	100
. Retraité	12	33	14	10	4	16	5	3	100
. Autre inactif (étudiant)	14	23	19	12	2	15	12	3	100
Diplôme									
. Aucun diplôme, Cep	9	38	15	12	6	10	4	4	100
. Bepc	11	31	17	10	4	13	8	4	100
. Bac, niveau bac	14	31	20	6	2	15	9	3	100
. Diplôme du supérieur	11	26	21	10	<i>0</i>	21	6	2	100
Revenus mensuels du foyer									
. Moins de 6 000 F	12	32	16	11	2	12	9	5	100
. De 6 000 à 10 000 F	11	33	17	9	3	15	5	4	100
. De 10 000 à 15 000 F	10	32	18	8	6	15	7	4	100
. De 15 000 à 20 000 F	14	30	18	11	3	15	6	2	100
. 20 000 F et plus	10	29	24	8	<i>1</i>	18	5	4	100
Taille d'agglomération de résidence									
. Moins de 2 000 habitants	13	28	19	11	4	13	6	3	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	9	38	12	11	3	16	5	3	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	7	28	21	10	3	18	8	3	100
. 100 000 habitants et plus	10	34	15	8	4	15	8	4	100
. Paris et aggl. parisienne	13	30	25	10	<i>1</i>	12	4	3	100
Allocataire de prestations familiales ?									
. Oui	9	32	19	10	3	14	8	4	100
. Non	12	32	17	10	3	15	6	3	100
Présence dans le foyer ...									
. D'un enfant de moins de 6 ans	10	30	22	13	2	11	9	3	100
. D'un enfant de moins de 20 ans	10	30	21	11	4	14	7	2	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)									
. Aucun	11	33	16	10	3	15	6	4	100
. Un enfant	13	27	19	14	5	12	5	3	100
. Deux enfants	8	33	24	6	2	16	10	<i>1</i>	100
. Trois enfants et plus	7	32	19	12	5	15	6	3	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Tableau A2

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

(en %)

	Soutenir la natalité	Lutter contre la pauvreté	Aider les familles quel que soit le revenu	Aider les familles qui ont de jeunes enfants	Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	Corriger les inégalités de revenu	Permettre aux familles de bien se loger	Aider en cas de problèmes familiaux	Total (y c nsp)
Ensemble.....	6	29	11	8	8	21	10	5	100
Sexe									
. Masculin	8	29	11	8	7	21	10	5	100
. Féminin	5	29	11	8	10	21	10	4	100
Age									
. Moins de 25 ans	6	32	14	5	7	18	13	4	100
. De 25 à 39 ans.....	7	27	12	9	7	22	11	4	100
. De 40 à 59 ans.....	6	31	10	6	11	21	8	7	100
. De 60 à 69 ans.....	4	30	12	10	8	20	11	3	100
. 70 ans et plus	8	26	9	11	7	21	10	3	100
PCS									
. Indépendant.....	8	27	12	9	7	24	5	8	100
. Cadre supérieur	6	28	13	6	7	24	7	9	100
. Profession intermédiaire	8	27	11	8	4	21	12	7	100
. Employé.....	7	29	13	6	9	23	9	4	100
. Ouvrier	5	31	10	9	6	20	12	5	100
. Reste au foyer	5	29	10	9	13	18	13	4	100
. Retraité.....	7	29	11	10	8	21	9	3	100
. Autre inactif (étudiant).....	4	30	14	3	11	19	14	3	100
Diplôme									
. Aucun diplôme, Cep	5	31	8	11	9	18	11	4	100
. Bepc.....	6	29	12	8	9	20	9	5	100
. Bac, niveau bac	5	27	13	7	9	24	9	5	100
. Diplôme du supérieur.....	9	28	12	5	5	24	11	5	100
Revenus mensuels du foyer									
. Moins de 6 000 F	3	32	9	9	7	20	12	7	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	6	31	10	7	6	25	10	4	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	5	27	12	9	11	23	11	2	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	7	33	12	5	10	20	9	4	100
. 20 000 F et plus.....	9	25	15	5	9	23	6	8	100
Taille d'agglomération de résidence									
. Moins de 2 000 habitants	7	25	12	9	9	22	9	5	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	6	36	9	9	6	18	10	5	100
. De 20 000 à 100 000 habitants....	8	24	8	6	10	25	10	6	100
. 100 000 habitants et plus.....	3	31	11	8	9	22	12	4	100
. Paris et agglo parisienne	10	29	16	7	6	17	9	5	100
Allocataire de prestations familiales									
. Oui	5	27	11	8	11	22	11	5	100
. Non	7	30	11	8	7	21	9	4	100
Présence dans le foyer...									
. D'un enfant de moins de 6 ans....	7	24	13	10	9	21	12	4	100
. D'un enfant de moins de 20 ans..	7	25	12	8	12	22	10	4	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)									
. Aucun.....	6	31	11	8	6	20	10	5	100
. Un enfant.....	7	28	13	10	8	18	10	5	100
. Deux enfants	8	22	10	5	15	26	10	5	100
. Trois enfants et plus	3	25	15	8	14	21	10	3	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Tableau A3

Voici quelques actions que l'on pourrait mener en direction des jeunes de plus de 20 ans, ou en direction de leurs familles. Laquelle de ces actions vous paraît-elle la moins utile ?

(en %)

	Renforcer les aides au logement pour les jeunes de plus de 20 ans	Prolonger les allocations familiales au-delà de 20 ans	Développer les bourses pour les étudiants	Renforcer les aides pour l'insertion des jeunes sans emploi et sans qualification	Développer les déductions fiscales pour les parents de jeunes de plus de 20 ans	Instaurer le RMI avant 25 ans pour les jeunes à la recherche d'un emploi	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	9	13	8	6	27	25	11	100
Sexe								
. Homme	9	13	9	7	26	25	12	100
. Femme	9	13	7	6	29	25	11	100
Age								
. Moins de 25 ans	7	16	7	10	34	20	7	100
. De 25 à 39 ans	8	13	7	5	29	27	11	100
. De 40 à 59 ans	12	13	8	6	24	27	10	100
. De 60 à 69 ans	7	14	8	8	30	19	14	100
. 70 ans et plus	9	11	7	5	24	27	16	100
Revenus mensuels du foyer								
. Moins de 6 000 F	9	13	8	7	30	23	10	100
. De 6 000 à 10 000 F	11	12	5	6	28	27	11	100
. De 10 000 à 15 000 F	9	13	8	7	28	23	12	100
. De 15 000 à 20 000 F	11	14	6	6	28	26	10	100
. 20 000 F et plus	9	15	9	3	29	30	5	100
PCS								
. Indépendant	16	8	10	8	18	34	6	100
. Cadre supérieur	10	11	8	5	31	29	8	100
. Profession intermédiaire	9	16	6	7	31	21	10	100
. Employé	9	15	8	7	27	22	12	100
. Ouvrier	7	11	8	6	28	28	12	100
. Reste au foyer	10	17	7	4	26	26	11	100
. Retraité	9	12	8	7	26	24	15	100
. Autre inactif (étudiant)	7	14	5	9	37	21	6	100
. Chômeur	8	14	9	6	23	26	14	100
Diplôme								
. Aucun diplôme, CEP	8	13	9	9	26	21	13	100
. BEPC	9	13	8	6	25	28	11	100
. Bac, niveau bac	11	15	7	6	29	23	9	100
. Diplôme du supérieur	8	11	6	5	33	27	10	100
Taille d'agglomération de résidence								
. Moins de 2 000 habitants	7	11	7	7	30	27	11	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	12	11	6	6	27	27	11	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	9	14	7	7	25	22	16	100
. 100 000 habitants et plus	9	16	7	6	30	24	8	100
. Paris et agglo. parisienne	9	13	11	7	22	25	14	100
Allocataire de prestations familiales ?								
. Oui	10	12	6	6	28	27	10	100
. Non	9	14	8	7	27	24	12	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)								
. Aucun	8	14	8	7	28	23	12	100
. Un enfant	12	13	7	5	26	28	10	100
. Deux enfants	13	9	5	4	28	31	10	100
. Trois enfants et plus	9	13	5	6	23	32	11	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Tableau A4

Si des aides publiques sont versées à un jeune adulte en situation précaire (chômage, recherche d'un emploi...), est-il préférable, selon vous, qu'elles soient plutôt versées directement au jeune ou plutôt versées à sa famille ?

- Cas d'un jeune qui vit chez ses parents -

(en %)

	Aides versées au jeune	Aides versées à la famille	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	44	55	100
Sexe			
. Homme	39	59	100
. Femme	47	51	100
Age			
. Moins de 25 ans	50	49	100
. De 25 à 39 ans	46	51	100
. De 40 à 59 ans	45	53	100
. De 60 à 69 ans	39	58	100
. 70 ans et plus	26	71	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	42	57	100
. De 6 000 à 10 000 F	41	58	100
. De 10 000 à 15 000 F	41	56	100
. De 15 000 à 20 000 F	43	57	100
. 20 000 F et plus	56	43	100
PCS			
. Indépendant	42	58	100
. Cadre supérieur, profession libérale ...	51	46	100
. Profession intermédiaire	51	47	100
. Employé	50	48	100
. Ouvrier	39	60	100
. Reste au foyer	43	56	100
. Retraité	34	63	100
. Autre inactif (étudiant)	53	46	100
Situation professionnelle			
. Actif occupé	45	54	100
. Inactif	39	59	100
. Chômeur	55	44	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	34	63	100
. BEPC	44	55	100
. Bac, niveau bac	44	54	100
. Diplôme du supérieur	54	44	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	37	61	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	43	56	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	44	55	100
. 100 000 habitants et plus	44	54	100
. Paris et aggl. parisienne	53	44	100

(à suivre)

Tableau A4 (suite)

Si des aides publiques sont versées à un jeune adulte en situation précaire (chômage, recherche d'un emploi...), est-il préférable, selon vous, qu'elles soient plutôt versées directement au jeune ou plutôt versées à sa famille ?

- Cas d'un jeune qui vit chez ses parents -

(en %)

	Aides versées au jeune	Aides versées à la famille	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	44	55	48
Allocataire de prestations familiales ?			
. Oui	45	54	100
. Non	42	55	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun	43	55	100
. Un enfant	43	55	100
. Deux enfants	44	55	100
. Trois enfants et plus	42	57	100
Présence dans le foyer d'au moins :			
. Un enfant de moins de 6 ans	44	55	100
. Un enfant de 6 à 10 ans	39	59	100
. Un enfant de 10 à 16 ans	45	54	100
. Un enfant de 16 à 20 ans	45	54	100
. Un enfant de 20 à 28 ans	52	47	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : lorsqu'un jeune adulte qui vit chez ses parents est en situation précaire et que des aides publiques sont versées, 54 % des allocataires de prestations familiales souhaitent qu'elles le soient à la famille du jeune et 45 % qu'elles lui soient versées directement.

Tableau A5

Si des aides publiques sont versées à un jeune adulte en situation précaire (chômage, recherche d'un emploi...), est-il préférable, selon vous, qu'elles soient plutôt versées directement au jeune ou plutôt versées à sa famille ?

- Cas d'un jeune qui ne vit plus chez ses parents -

(en %)

	Aides versées au jeune	Aides versées à la famille	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	87	12	100
Sexe			
. Homme	86	13	100
. Femme	88	11	100
Age			
. Moins de 25 ans	90	10	100
. De 25 à 39 ans	89	10	100
. De 40 à 59 ans	88	10	100
. De 60 à 69 ans	83	15	100
. 70 ans et plus	77	19	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	85	12	100
. De 6 000 à 10 000 F	86	14	100
. De 10 000 à 15 000 F	86	12	100
. De 15 000 à 20 000 F	89	11	100
. 20 000 F et plus	94	5	100
PCS			
. Indépendant	86	13	100
. Cadre supérieur, profession libérale ...	88	10	100
. Profession intermédiaire	89	9	100
. Employé	90	9	100
. Ouvrier	88	11	100
. Reste au foyer	89	10	100
. Retraité	79	17	100
. Autre inactif (étudiant)	92	7	100
Situation professionnelle			
. Actif occupé	88	11	100
. Inactif	84	14	100
. Chômeur	92	7	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	79	19	100
. BEPC	89	10	100
. Bac, niveau bac	89	9	100
. Diplôme du supérieur	91	7	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	88	10	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	85	14	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	88	10	100
. 100 000 habitants et plus	89	10	100
. Paris et aggl. parisienne	80	17	100

(à suivre)

Tableau A5 (suite)

Si des aides publiques sont versées à un jeune adulte en situation précaire (chômage, recherche d'un emploi...), est-il préférable, selon vous, qu'elles soient plutôt versées directement au jeune ou plutôt versées à sa famille ?

- Cas d'un jeune qui ne vit plus chez ses parents -

(en %)

	Aides versées au jeune	Aides versées à la famille	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	87	12	48
Allocataire de prestations familiales ?			
. Oui	88	11	100
. Non	86	12	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun	86	12	100
. Un enfant	85	13	100
. Deux enfants	90	9	100
. Trois enfants et plus	92	8	100
Présence dans le foyer d'au moins :			
. Un enfant de moins de 6 ans	87	12	100
. Un enfant de 6 à 10 ans	88	11	100
. Un enfant de 10 à 16 ans	92	7	100
. Un enfant de 16 à 20 ans	89	10	100
. Un enfant de 20 à 28 ans	90	9	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : lorsqu'un jeune adulte qui ne vit plus chez ses parents est en situation précaire et que des aides publiques sont versées, 88 % des allocataires de prestations familiales souhaitent qu'elles lui soient versées directement.

Tableau A6
Les opinions sur l'aide aux jeunes adultes en situation précaire
- Cas des jeunes qui ne vivent plus chez leurs parents -

(en %)

	C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, et on doit la verser au jeune	C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, mais on doit la verser à la famille	C'est l'aide de la famille qui doit prévaloir	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	71	6	21	100
Sexe				
. Homme	70	7	22	100
. Femme	72	5	20	100
Age				
. Moins de 25 ans	76	4	19	100
. De 25 à 39 ans	74	6	18	100
. De 40 à 59 ans	72	5	21	100
. De 60 à 69 ans	65	6	27	100
. 70 ans et plus	62	9	25	100
Revenus mensuels du foyer				
. Moins de 6 000 F	69	6	23	100
. De 6 000 à 10 000 F	71	7	22	100
. De 10 000 à 15 000 F	75	8	15	100
. De 15 000 à 20 000 F	73	5	21	100
. 20 000 F et plus	75	3	21	100
PCS				
. Indépendant	69	5	25	100
. Cadre supérieur, profession libérale ...	77	8	12	100
. Profession intermédiaire	71	3	25	100
. Employé	75	5	19	100
. Ouvrier	73	7	19	100
. Reste au foyer	72	6	22	100
. Retraité	63	8	25	100
. Autre inactif (étudiant)	81	2	17	100
Situation professionnelle				
. Actif occupé	73	6	20	100
. Inactif	68	6	23	100
. Chômeur	75	5	19	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, CEP	61	10	27	100
. BEPC	75	5	19	100
. Bac, niveau bac	78	5	16	100
. Diplôme du supérieur	73	4	22	100
Taille d'agglomération de résidence				
. Moins de 2 000 habitants	72	4	22	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	72	7	20	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	70	4	24	100
. 100 000 habitants et plus	75	6	18	100
. Paris et aggl. parisienne	63	10	25	100

(à suivre)

Tableau A6 (suite)
Les opinions sur l'aide aux jeunes adultes en situation précaire
- Cas des jeunes qui ne vivent plus chez leurs parents -

	<i>(en %)</i>			
	C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, et on doit la verser au jeune	C'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir, mais on doit la verser à la famille	C'est l'aide de la famille qui doit prévaloir	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	71	6	21	100
Allocataire de prestations familiales ?				
. Oui	73	6	19	100
. Non	70	6	22	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)				
. Aucun.....	70	6	22	100
. Un enfant	70	7	21	100
. Deux enfants	74	7	19	100
. Trois enfants et plus	80	4	16	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 6 ans	76	7	17	100
. Un enfant de 6 à 10 ans	73	7	19	100
. Un enfant de 10 à 16 ans	77	4	19	100
. Un enfant de 16 à 20 ans	72	6	20	100
. Un enfant de 20 à 28 ans	73	3	20	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Exemple de lecture : Pour subvenir aux besoins d'un jeune en situation précaire qui ne vit plus chez ses parents, 73 % des allocataires de prestations familiales pensent que c'est l'aide de la collectivité qui doit prévaloir.

Tableau A7

Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :

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

(en %)

	Tout à fait et plutôt d'accord	Peu et pas du tout d'accord	nsp	Total
Ensemble de la population	77	16	6	100
Sexe				
. Homme	77	16	6	100
. Femme	78	17	6	100
Age				
. Moins de 25 ans	83	11	6	100
. De 25 à 39 ans.....	79	18	3	100
. De 40 à 59 ans.....	75	21	4	100
. De 60 à 69 ans.....	77	13	10	100
. 70 ans et plus	75	10	15	100
Revenus mensuels du foyer				
. Inférieurs à 6 000 F.....	78	15	6	100
. Compris entre 6 000 et 10 000 F.....	78	15	7	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F.....	80	17	3	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F.....	80	18	2	100
. Supérieurs à 20 000 F	73	24	4	100
PCS				
. Indépendant.....	77	15	8	100
. Cadre supérieur, profession libérale.....	66	30	5	100
. Profession intermédiaire	76	21	4	100
. Employé.....	83	14	2	100
. Ouvrier.....	83	14	3	100
. Reste au foyer	75	20	5	100
. Retraité.....	76	12	12	100
. Autre inactif (étudiant).....	77	17	6	100
. Chômeur	82	14	3	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, CEP	78	13	9	100
. BEPC	79	15	5	100
. BAC, niveau bac	78	17	4	100
. Diplôme du supérieur.....	72	23	5	100
Taille d'agglomération de résidence				
. Moins de 2 000 habitants	75	18	7	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	81	11	9	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	77	15	8	100
. 100 000 habitants et plus.....	79	18	2	100
. Paris et aggl. parisienne	76	17	6	100
Allocataire de prestations familiales ?				
. Oui	79	18	3	100
. Non	77	15	8	100
Nombre d'enfants dans le foyer (de moins de 20 ans)				
. Aucun.....	78	14	8	100
. Un enfant	79	19	2	100
. Deux enfants	80	18	2	100
. Trois enfants et plus	68	21	0	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 6 ans	79	20	1	100
. Un enfant de moins de 20 ans	77	21	2	100
. Un enfant de 20 à 28 ans	76	21	3	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Tableau A8

Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :

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

(en %)

	Tout à fait et plutôt d'accord	Peu et pas du tout d'accord	nsp	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population.....	74	19	7	100
Sexe				
. Homme.....	73	19	8	100
. Femme.....	75	19	7	100
Age				
. Moins de 25 ans.....	81	14	5	100
. De 25 à 39 ans.....	78	18	3	100
. De 40 à 59 ans.....	73	22	5	100
. De 60 à 69 ans.....	70	20	11	100
. 70 ans et plus.....	61	16	23	100
Revenus mensuels du foyer				
. Inférieurs à 6 000 F.....	75	17	8	100
. Compris entre 6 000 et 10 000 F.....	78	15	7	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F.....	77	19	4	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F.....	76	21	3	100
. Supérieurs à 20 000 F.....	65	32	3	100
PCS				
. Indépendant.....	73	21	6	100
. Cadre supérieur, profession libérale.....	62	31	7	100
. Profession intermédiaire.....	74	22	4	100
. Employé.....	79	18	3	100
. Ouvrier.....	80	16	4	100
. Reste au foyer.....	78	18	4	100
. Retraité.....	66	17	17	100
. Autre inactif (étudiant).....	80	16	4	100
. Chômeur.....	77	18	4	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, CEP.....	73	16	11	100
. BEPC.....	78	16	6	100
. BAC, niveau bac.....	75	20	5	100
. Diplôme du supérieur.....	67	27	6	100
Taille d'agglomération de résidence				
. Moins de 2 000 habitants.....	74	18	8	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	74	17	9	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	71	21	8	100
. 100 000 habitants et plus.....	77	18	5	100
. Paris et aggl. parisienne.....	71	22	7	100
Allocataire de prestations familiales ?				
. Oui.....	75	22	3	100
. Non.....	74	17	9	100
Nombre d'enfants dans le foyer (de moins de 20 ans)				
. Aucun.....	73	17	10	100
. Un enfant.....	79	19	2	100
. Deux enfants.....	78	20	2	100
. Trois enfants et plus.....	63	36	1	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 6 ans.....	78	21	1	100
. Un enfant de moins de 20 ans.....	75	23	2	100
. Un enfant de 20 à 28 ans.....	74	24	1	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont données à titre indicatif.

Tableau A9

Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « Les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires » ?

(en %)

	Tout à fait ou plutôt d'accord	Peu ou pas du tout d'accord	nsp	Total
Ensemble de la population	74	19	7	100
Sexe				
. Homme.....	75	18	7	100
. Femme	73	20	7	100
Age				
. Moins de 25 ans	73	20	7	100
. De 25 à 39 ans.....	71	24	5	100
. De 40 à 59 ans.....	78	17	5	100
. De 60 à 69 ans.....	78	13	9	100
. 70 ans et plus.....	67	15	18	100
Revenus mensuels du foyer				
. Inférieurs à 6 000 F	71	20	9	100
. Compris entre 6 000 et 10 000 F.....	74	19	7	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F.....	73	22	5	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F.....	78	18	3	100
. Supérieurs à 20 000 F	76	20	4	100
PCS				
. Indépendant.....	77	14	9	100
. Cadre supérieur, profession libérale....	61	34	5	100
. Profession intermédiaire	75	19	5	100
. Employé	77	19	4	100
. Ouvrier	77	18	4	100
. Reste au foyer	77	20	3	100
. Retraité	72	14	14	100
. Autre inactif (étudiant).....	68	25	7	100
. Chômeur.....	74	21	4	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, CEP	75	16	9	100
. BEPC	77	17	6	100
. BAC, niveau bac	76	17	7	100
. Diplôme du supérieur.....	67	28	5	100
Taille d'agglomération de résidence				
. Moins de 2 000 habitants	76	15	9	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	77	14	9	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	70	25	5	100
. 100 000 habitants et plus.....	76	20	4	100
. Paris et aggl. parisienne	68	23	8	100
Allocataire de prestations familiales ?				
. Oui	72	24	4	100
. Non	76	16	9	100
Nombre d'enfants dans le foyer (de moins de 20 ans)				
. Aucun.....	74	17	9	100
. Un enfant.....	79	18	3	100
. Deux enfants	74	23	3	100
. Trois enfants et plus	67	29	4	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 6 ans	69	28	3	100
. Un enfant de moins de 20 ans	74	22	3	100
. Un enfant de 20 à 28 ans	81	16	4	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Tableau A10
Les améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années.
-Cumul des deux réponses citées-

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Les relations téléphoniques avec les allocataires	Les conditions d'accueil dans les CAF	Contrôler l'exactitude des versements	Expliquer les conditions d'attribution des prestations	Contrôler les renseigne- ments fournis par les allocataires	Multiplier les antennes locales et permanences	(en %) Raccourcir les délais de traitement des dossiers
Ensemble des allocataires.....	36	26	19	35	16	26	35
Sexe							
. Homme	33	28	21	36	18	24	35
. Femme	38	24	18	34	14	28	34
Age							
. Moins de 25 ans.....	31	32	19	37	6	23	50
. De 25 à 39 ans	38	25	20	32	18	28	35
. De 40 à 59 ans	37	23	16	37	20	26	28
. 60 ans et plus	30	23	26	34	12	21	23
Revenus mensuels du foyer							
. Inférieurs à 6 000 F.....	32	23	20	39	15	25	32
. Compris entre 6 000 et 10 000 F	40	25	18	36	17	24	33
. Compris entre 10 000 et 15 000 F	37	24	23	33	14	27	36
. Compris entre 15 000 et 20 000 F	40	27	18	31	17	29	36
. Supérieurs à 20 000 F.....	35	26	12	32	24	29	35
PCS							
. Indépendant	45	20	14	40	29	21	31
. Cadre supérieur, profession libérale	20	30	6	43	25	26	39
. Profession intermédiaire	28	25	12	34	18	39	38
. Employé.....	44	22	21	35	16	25	30
. Ouvrier	40	29	21	33	15	22	34
. Reste au foyer.....	35	25	20	29	15	29	32
. Retraité	33	24	27	33	13	18	27
. Autre inactif (étudiant)	22	27	22	41	7	23	54
. Chômeur	38	20	22	34	17	26	34
Diplôme							
. Aucun diplôme, CEP	29	25	23	35	16	20	32
. BEPC.....	40	26	21	32	18	25	32
. BAC, niveau bac.....	34	25	16	35	14	32	37
. Diplôme du supérieur	36	24	13	38	12	29	41
Taille d'agglomération de résidence							
. Moins de 2 000 habitants.....	38	20	20	32	16	29	33
. De 2 000 à 20 000 habitants	38	20	20	41	11	33	27
. De 20 000 à 100 000 habitants	36	25	18	29	17	18	42
. 100 000 habitants et plus	31	30	18	35	21	24	38
. Paris et agglomération parisienne.....	41	33	21	36	8	24	29
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)							
. Aucun	30	25	22	39	13	23	36
. Un enfant.....	37	30	20	31	16	25	34
. Deux enfants.....	36	19	17	37	19	27	36
. Trois enfants et plus.....	45	32	15	24	18	31	29
Au moins un enfant dans le foyer :							
. De moins de 3 ans.....	42	28	15	31	15	33	32
. De moins de 6 ans.....	41	26	17	30	15	30	35
. De moins de 20 ans.....	39	25	17	32	18	27	34
. De 20 à 28 ans	46	33	18	27	21	27	22

(à suivre)

Tableau A10 (suite)
Les améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années.
-Cumul des deux réponses citées-

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	<i>(en %)</i>						
	Les relations téléphoniques avec les allocataires	Les conditions d'accueil dans les CAF	Contrôler l'exactitude des versements	Expliquer les conditions d'attribution des prestations	Contrôler les renseigne- ments fournis par les allocataires	Multiplier les antennes locales et permanences	Raccourcir les délais de traitement des dossiers
Ensemble des allocataires.....	36	26	19	35	16	26	35
Bénéficiaire d'une allocation logement							
. Oui.....	32	25	22	37	16	25	34
. Non.....	44	26	14	29	16	29	35
Bénéficiaire d'un minimum social							
. Oui.....	33	30	25	29	20	32	27
. Non.....	36	25	19	35	16	26	35

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2001.

Dépôt légal : Décembre 2001

ISSN : 1242-7764

ISBN : 2-84104-189-1

COLLECTION DES RaPPORTS

Récemment parus :

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)

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

Patricia Croutte, Georges Hatchuel - n°212 (2000)

Les publics de la bibliothèque de recherche de la BnF : Analyse des comportements de fréquentation

Étude réalisée à la demande de la Délégation à la stratégie de la BnF
J. Courel, B. Maresca - n°213 (2001)

La diffusion, l'usage et l'acceptabilité des nouvelles technologies en France

Étude réalisée à la demande du CGTI et de la DIGITIP
(Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie)
Régis BIGOT - n°214 (2001)

L'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minima sociaux

Étude réalisée à la demande du Conseil National du Crédit et du Titre
A. DANIEL - M.-O. SIMON - n°215 (2001)

Les attentes des familles des Alpes-Maritimes dans le domaine des temps libres des jeunes

Étude réalisée à la demande de la CAF des Alpes-Maritimes en partenariat avec le Conseil général et la DDJEP
Guy POQUET, BEN MOUHOUB, Audrey SITBON - n°216 (2001)

Président : Bernard SCHAEFER Directeur Général : Robert ROCHEFORT
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-189-1

CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de

Crédoc - Co
rapports. N°
2001.

