

COLLECTION DES RaPPORTS

DÉCEMBRE 2002



N° 225

QUELQUES OPINIONS SUR LES PRESTATIONS FAMILIALES, SUR LE RÔLE PARENTAL ET SUR LES CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES, AU DÉBUT 2002

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

Georges HATCHUEL

et

Patricia CROUTTE

Catherine DUFLOS

Claire PIAU

Département "Conditions de vie et aspirations des français"

CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

CRÉDOC

Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français »

(vague de début 2002)

Quelques opinions sur les prestations familiales, sur le rôle parental et sur les Caisses d'Allocations Familiales, au début 2002

DECEMBRE 2002

N° 225

Georges HATCHUEL

et

Patricia CROUTTE

Catherine DUFLOS

Claire PIAU

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

Etude réalisée à la demande de
la Caisse Nationale des Allocations Familiales

Décembre 2002

142, rue du Chevaleret

75013 - PARIS



Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français »

(vague de début 2002)

**Quelques opinions sur les prestations familiales,
sur le rôle parental
et sur les Caisses d'Allocations Familiales,
au début 2002**

DECEMBRE 2002

N° 225

Georges HATCHUEL
et
Patricia CROUTTE
Catherine DUFLOS
Claire PIAU

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

Etude réalisée à la demande de
la Caisse Nationale des Allocations Familiales

Décembre 2002

142, rue du Chevaleret
75013 - PARIS

CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANCAIS

Rapport réalisé à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF)

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

- . Georges Hatchuel (Directeur Général Adjoint du CREDOC)
- . Régis Bigot, Patricia Croutte, Isabelle Delakian, Catherine Duflos, Claire Piau

CREDOC

Président : Bernard Schaefer
Directeur Général : Robert Rochefort

Sommaire

	<i>Pages</i>
Note de synthèse	I à VI
Introduction	5
Chapitre I - Les objectifs visés par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales	9
1.1 Les objectifs actuels des prestations familiales : une perception diversifiée, dominée par la lutte contre la pauvreté.....	9
1.2 Plus d'un Français sur deux souhaite qu'à l'avenir, les prestations familiales participent d'abord de la lutte contre la pauvreté et les inégalités.....	15
1.3 Les écarts entre objectifs actuels et objectifs futurs : axer davantage les prestations vers la correction des inégalités, l'aide au logement et le soutien aux grands enfants	18
Chapitre II - Quelques opinions sur les grands principes de distribution des prestations familiales	25
2.1 Une nette préférence pour des aides en nature, sous forme d'équipements ou de services.....	25
2.2 Les contrôles auprès des allocataires sont considérés comme insuffisants	37
2.3 Une conviction : le système actuel des prestations familiales désavantage les classes moyennes	42
Chapitre III - Le rôle des parents et l'éducation des enfants	61
3.1 L'école est mise en cause ; la société aussi, qui ne valorise pas assez le rôle des parents. Ces derniers, enfin, manquent de temps	62
3.2 Les principales aides à apporter aux parents	68

Chapitre IV - Les aides aux familles et aux jeunes adultes.	
Les relations « parents / grands enfants »	75
4.1 Près d'un Français sur deux veut renforcer en priorité les aides aux grands enfants, surtout quand ils sont scolarisés	75
4.2 Verser directement les prestations familiales aux grands enfants : les Français y sont globalement défavorables	89
4.3 Une forte solidarité des parents envers leurs grands enfants	98
Chapitre V - Les allocataires, leurs relations avec les CAF et la satisfaction à l'égard des services rendus	111
5.1 Les allocataires de prestations familiales	112
5.2 Les contacts avec les CAF se maintiennent à un niveau élevé	117
5.3 Les différents modes de contacts adoptés	124
5.4 La satisfaction à l'égard des services offerts par les CAF	134
5.4.1 La satisfaction globale n'a jamais été aussi élevée	134
5.4.2 Des motifs ponctuels de mécontentement subsistent	142
5.5 Les attentes des allocataires : d'abord améliorer les relations téléphoniques, puis la gestion des prestations	160
Annexes	169
Annexe I : Libellé des questions posées à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales	171
Annexe II : Tableaux complémentaires	181

**Quelques opinions sur les prestations familiales,
sur le rôle parental et sur les Caisses d'Allocations Familiales
au début 2002**

– Note de synthèse –

A quels objectifs l'opinion pense-t-elle que répondent aujourd'hui les prestations familiales ? Quels grands principes de distribution des aides les Français voudraient-ils qu'on privilégie pour les années à venir ? Le rôle des parents est-il suffisamment valorisé dans notre société ? La solidarité des parents envers leurs grands enfants, très forte il y a une décennie, s'impose-t-elle aujourd'hui avec autant de vigueur ? Les relations avec les CAF satisfont-elles les allocataires ?...

Tous les sujets abordés cette année dans le baromètre du CREDOC, suivi à la demande de la CNAF depuis près de vingt ans, peuvent paraître relativement disparates. Ils relèvent cependant d'une seule et même interrogation globale : comment mieux **adapter** les politiques familiales, comment cibler les aides au plus près des besoins des familles dans une société en profonde mutation, où les contraintes, les attentes, les représentations et les mœurs elles-mêmes évoluent rapidement ?

Au total, **sept enseignements principaux** se dégagent des réponses apportées aux interrogations soumises aux enquêtés (échantillon représentatif de 2 000 personnes de 18 ans et plus, interrogées au début 2002 dans le cadre de l'enquête sur « *Les Conditions de vie et les Aspirations des Français* ») :

1. **Les Français continuent à avoir une perception très diversifiée des objectifs poursuivis actuellement par les prestations familiales** : lutte contre la pauvreté et les inégalités d'abord (46%), mais aussi aides à la compensation des charges liées à la famille et à l'enfant (41%).

A vrai dire, chacun semble projeter dans le système actuel ce qu'il peut souhaiter y trouver : la multiplicité des prestations aboutit ainsi à ce qu'on peut appeler une certaine **adéquation globale** entre, d'un côté les attentes multiformes des Français, et de l'autre les réponses, très variées, apportées par la politique familiale.

Il reste qu'une **majorité de la population (54%, + 4 points cette année) souhaite qu'à l'avenir, les prestations familiales contribuent avant tout à la lutte contre la pauvreté et contre les inégalités**. Cette remontée est probablement liée au début de détérioration du moral des ménages, constaté au premier trimestre 2002. D'ailleurs, une majorité de la population (57%) continue à penser que les aides servies par les pouvoirs publics aux plus défavorisés sont aujourd'hui insuffisantes.

2. Cette demande d'intervention redistributive n'empêche cependant pas la population, dans son ensemble, de continuer à afficher son désir de voir **surtout favoriser les aides en nature** dans la distribution des prestations familiales : 65% considèrent en effet que, pour mieux aider les familles, il faut plutôt leur fournir, non pas des aides en espèces, mais des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services.

La permanence de cette demande depuis maintenant quatre ans confirme qu'il s'agit là d'un mouvement de fond, traduisant une volonté **de meilleur contrôle, de meilleure orientation des prestations versées**. D'ailleurs, 74% de la population (et 73% des allocataires) considèrent que les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires.

A vrai dire, les interrogations apparues à la fin des années 90, sur les effets « **déresponsabilisants** » de certaines prestations sociales (censées être désincitatives à la recherche d'un travail), n'ont pas reculé ces douze derniers mois.

Certes, 60% des enquêtés **repoussent** l'idée « qu'il y aurait trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés ». Mais **37% l'admettent** (soit un taux en hausse de 11 points en 10 ans), signe qu'un noyau non négligeable de la population s'interroge aujourd'hui sur les effets « néfastes » de l'existence d'un trop grand nombre d'aides aux plus démunis.

En tout état de cause, même si beaucoup de Français (72%) s'accordent sur l'idée qu'il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus, une conviction domine : **« dans le système actuel, les plus désavantagés par les prestations familiales sont les catégories moyennes » (81% de la population l'admettent).**

En fait, cette idée que les prestations familiales désavantagent les classes moyennes s'est, en dix ans, développée dans **toutes les catégories socio-démographiques sans exception**. Si bien qu'on observe maintenant dans la population un groupe de taille non négligeable (presque un quart des effectifs) qui souhaite, afin de mieux défendre les classes moyennes, **un redéploiement significatif des aides familiales**, redéploiement basé sur une **réduction** à la fois des prestations aux plus hauts revenus et de celles aux plus défavorisés.

3. Directement interrogée, cette année, sur le rôle parental et sur l'éducation des enfants, l'opinion affiche clairement sa volonté de voir mieux responsabiliser les parents.

Cette attente repose sur deux jugements principaux : d'abord, 60% de la population estiment qu'aujourd'hui, l'école n'est plus capable d'assurer sa mission de formation et d'encadrement des enfants. Ensuite, aux yeux de l'opinion, le chômage, la situation économique, ni même la violence, ne sont des excuses suffisantes – même s'ils peuvent en partie constituer des circonstances atténuantes – pour expliquer les défaillances des parents à l'égard de l'éducation de leurs enfants.

En fait, pour **presque les deux tiers des enquêtés (64%)**, ce qui manque surtout aux parents pour bien exercer leur rôle, c'est davantage de temps disponible.

Même si ces derniers ne sont pas seuls en cause. Car c'est l'ensemble de la société qui est ici concernée : **66% des Français estiment que dans notre pays, on ne valorise pas assez le rôle des parents.**

Face à ces jugements relativement sévères, et pour ainsi dire peu différents dans les différents groupes sociaux, les attentes apparaissent diversifiées. Mais c'est surtout **l'aide directe à l'encadrement des enfants** qui est la solution la plus attendue (plus d'enseignants : 15% ; plus d'activités extra-scolaires : 18%), même si 23% des enquêtés proposent **de condamner les parents dont l'enfant commet une infraction.**

En tout état de cause, force est de constater que pour l'opinion, ce n'est pas le relèvement des prestations familiales qui va, en premier lieu, permettre aujourd'hui d'améliorer l'exercice du rôle parental (8% seulement des réponses).

4. Pour la quatrième année consécutive, il apparaît **que les aides familiales qui mériteraient, aux yeux des enquêtés – et des allocataires –, d'être augmentées en priorité sont celles concernant les grands enfants scolarisés** (aides aux enfants étudiants, aux lycéens et aux collégiens).

En fait, cette attente d'un renforcement des prestations servies aux enfants les plus grands touche tous les groupes d'allocataires, et même ceux qui ont pourtant des enfants en bas âge.

Mais ce n'est pas pour autant que les Français sont prêts à accepter l'idée d'un versement **direct** des prestations familiales au jeune lui-même : **77% s'y refusent, même au-delà d'un certain âge de l'enfant**. Les parents eux-mêmes s'y opposent encore plus (80%). Et, lorsque le jeune **à charge** habite ailleurs qu'au domicile familial, 67% des enquêtés estiment aussi que les parents doivent continuer à **bénéficier** des allocations familiales. Les opinions n'ont d'ailleurs quasiment pas bougé sur ce point depuis dix ans.

Autrement dit, pour les Français, **le versement des prestations familiales doit moins tenir compte du lieu de logement du jeune que de la charge effective supportée par ses parents**. Et cette attitude prévaut aussi bien chez les allocataires que chez les non-allocataires.

5. Ce désir de poursuite de perception des allocations répond, en fait, à un sentiment profondément ancré dans le corps social : celui **que les parents se doivent d'aider leurs enfants et de les soutenir, tant financièrement que psychologiquement**, même lorsque le jeune est adulte.

Cette attitude de **forte solidarité des parents envers les grands enfants** n'est pas nouvelle ; elle était déjà présente en 1994. Mais trois éléments le confirment : 68% des enquêtés ne sont pas d'accord avec l'idée qu'« au-delà d'un certain âge, il ne faut plus aider son enfant sous peine de le déresponsabiliser ». De même, près des deux tiers ne croient pas « qu'un jeune qui quitte le domicile familial doive se débrouiller seul ». Enfin,

54% vont jusqu'à accepter l'idée que les parents « accueillent chez eux le conjoint de leur enfant si le jeune couple n'a pas les moyens de s'installer ».

Ces attitudes sont d'ailleurs présentes **aussi bien chez les personnes ayant des enfants à charge que chez celles n'en ayant pas.**

En tout état de cause, il y a dix ans, 47% des Français considéraient **à la fois** que les parents devaient continuer à aider leur enfant, même au-delà d'un certain âge, et qu'il ne pouvait être question de laisser le jeune se débrouiller seul, même en cas de départ du domicile parental. Le taux est aujourd'hui de 52%. Et il s'est accru dans **tous** les groupes, quels que soient notamment l'âge ou les revenus. La nécessité de solidarité entre les parents et leurs grands enfants a donc continué à se diffuser dans la société française cette dernière décennie.

6. **Les contacts des allocataires avec les CAF restent d'un niveau très soutenu** : 60% des prestataires sont entrés en relation avec leur Caisse au cours des six mois écoulés (1 point de plus qu'en 2001).

Mais ce qu'il faut constater est que la norme, dans les relations avec les CAF, est le **contact répété entre l'allocataire et l'institution** : 47% des allocataires ont eu au moins deux contacts ce dernier semestre ; et ce taux est en hausse (3 points de plus qu'en 2001).

D'une façon générale, on observe qu'on contacte davantage sa CAF quand on touche un minimum social ou une allocation-logement, lorsqu'on a un enfant unique et/ou un enfant en bas âge ; le taux de contacts s'élève par ailleurs avec le niveau de formation.

7. Cette multiplicité des contacts n'empêche pas que **plus des trois quarts des allocataires (77 %) se déclarent globalement satisfaits des services rendus par leur CAF.** Ce taux, en hausse de 4 points cette année, n'avait jamais été aussi élevé depuis 1995.

Certes, quelques groupes sont un peu en « retrait » : les ouvriers, les bas revenus, les jeunes, les habitants d'agglomérations de 2 000 à 20 000 habitants. Mais même chez eux, au moins 64% sont globalement satisfaits de leur Caisse.

Des motifs de mécontentement subsistent cependant, surtout en matière d'accueil : nombreux sont les allocataires qui se plaignent de **l'attente au guichet** (64%) et de la

difficulté à joindre la CAF au téléphone (62%). Les horaires d'ouverture des Caisses échappent mieux à la critique : 55% des allocataires les trouvent « bien adaptés ».

Quant aux jugements sur **l'efficacité de gestion des dossiers** (erreurs éventuelles, délais de traitement), ils sont encore cette année très partagés, même s'ils s'améliorent. Il reste qu'**une large majorité des allocataires reconnaît maintenant les efforts relationnels accomplis par les CAF.** La perception de ces efforts atteint même son plus haut niveau depuis 1996 (65% des allocataires s'en font l'écho).

En vérité, avec le temps, on observe que **c'est surtout l'accueil qui achoppe**, tandis qu'on reconnaît de plus en plus les efforts relationnels réalisés par les Caisses.

De fait, **l'amélioration des relations téléphoniques** est aujourd'hui la première attente des allocataires (24% des premiers choix), devant **le raccourcissement des délais de traitement des dossiers** (22% des secondes réponses).

* *

*

Introduction

Depuis plus de vingt ans maintenant, l'enquête du CREDOC sur « *Les Conditions de vie et les Aspirations des Français* » permet de suivre les attitudes et les opinions de la population en matière de politiques familiales. Certes, en deux décennies, les actions publiques menées à destination des familles ont sensiblement évolué, leurs principes d'attribution se sont diversifiés, et l'image même des aides versées, de leurs objectifs et de leur efficacité s'en est trouvée profondément modifiée.

Le baromètre du CREDOC permet donc, chaque année, à la demande de la CNAF, de porter un coup de projecteur sur tel ou tel aspect des politiques familiales, des opinions sur les modes de garde, par exemple, aux inflexions à apporter à certaines des prestations existantes, des attitudes sur la complexité ou « l'équité » du système jusqu'aux jugements sur la satisfaction à l'égard des Caisses¹.

Les thèmes abordés au début 2002 sont, en apparence, très disparates : à quels objectifs l'opinion imagine-t-elle que répondent les prestations familiales ? Quels grands principes de distribution des aides les Français voudraient-ils qu'on privilégie ? Le rôle des parents est-il suffisamment valorisé dans notre société ? Les relations avec les CAF satisfont-elles les allocataires ? ... Cette diversité thématique apparente se doit cependant d'être relativisée. Tous les sujets abordés cette année relèvent en effet d'une seule et même interrogation globale : comment mieux adapter les politiques familiales, comment cibler les aides au plus près des besoins des familles dans une société en profonde mutation, où les contraintes, les attentes, les représentations et les mœurs elles-mêmes évoluent rapidement ?

Une grande place a donc été donnée cette année à la reprise de certaines interrogations déjà posées lors de vagues antérieures : elles font l'objet, dans ce rapport, d'analyses **évolutives** visant à mettre en évidence les éventuelles inflexions intervenues dans l'opinion ces dernières années. En fait, une bonne trentaine d'interrogations a été soumise à un échantillon

¹ Sur les rapports des trois dernières années, voir :

- « *Opinions sur les politiques des prestations familiales et sur le RMI* » - décembre 1999.
- « *Opinions sur les politiques des prestations familiales et sur les Caisses d'Allocations Familiales* » - décembre 2000.
- « *Opinions sur les politiques des prestations familiales, sur les aides aux grands enfants et sur les Caisses d'Allocations Familiales* » - décembre 2001

représentatif de la population – allocataires de prestations familiales, comme non allocataires –, au sein desquelles seules les questions sur le rôle des parents et sur l'éducation des enfants sont totalement nouvelles.

Cinq chapitres sont successivement abordés dans les pages qui suivent :

- Une première partie est consacrée aux **objectifs des prestations familiales**. Ce chapitre vise précisément à mettre en parallèle **les objectifs actuels**, tels qu'ils sont perçus par les Français, et **les objectifs futurs**, ceux que la population voudrait voir privilégier à l'avenir.
- Le deuxième chapitre s'intéresse à quelques prises de position **sur les grands principes de distribution des aides à la famille**. Sous quelle forme vaut-il mieux distribuer ces aides, plutôt en espèces ou plutôt en nature (c'est-à-dire sous forme d'équipements ou de services) ? Les contrôles effectués auprès des allocataires sont-ils suffisants ? Faut-il supprimer les prestations aux foyers les plus aisés ? Y a-t-il trop d'aides servies aux plus défavorisés ? Les catégories moyennes sont-elles désavantagées par le système actuel ?
- Le troisième chapitre est consacré à une série de questions nouvelles sur **l'éducation des enfants et le rôle des parents**. Il met en évidence que pour une bonne partie de la population, non seulement l'école n'est plus capable d'assurer sa mission de formation et d'encadrement des enfants, mais aussi qu'on ne valorise pas assez le rôle des parents dans notre pays. En fait, presque les deux tiers des enquêtés estiment que le temps manque aux parents pour bien exercer leur rôle.
- La quatrième partie porte sur **quelques attentes de la population en matière d'aides familiales, notamment en ce qui concerne les grands enfants à charge**. Quels types d'aides faudrait-il augmenter en priorité et, en contrepartie, lesquels faudrait-il réduire ? Faut-il verser directement les prestations familiales aux grands enfants ? Doit-on continuer à verser des allocations aux parents quand le jeune à charge n'habite plus chez eux ? Ces informations sont complétées par quelques indications sur la conception que la population a des relations « parents / grands enfants ».

- Enfin, le dernier chapitre a trait **aux relations des allocataires de prestations familiales avec leur CAF**. Quels moyens de contacts utilisent-ils ? Avec quelle fréquence ? Sont-ils satisfaits des services rendus par leur Caisse ? Ces données sont d'autant plus intéressantes qu'elles sont, pour l'essentiel, suivies dans l'enquête depuis maintenant 6 à 7 ans.

Précisons que l'enquête a été réalisée en face à face, en décembre 2001 et janvier 2002, auprès d'un échantillon représentatif de 2 002 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.

² Pour plus de précisions sur les caractéristiques techniques de l'enquête, on pourra se reporter au rapport intitulé « *Premiers résultats de la vague 2002* » (CREDOC, mars 2002).

Chapitre I

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

Très diversifiées, servies selon les cas à des publics différents avec des règles spécifiques pour chaque situation particulière, les prestations familiales répondent en fait **aussi bien à des objectifs de redistribution horizontale des revenus** (compensation des charges liées à l'entretien des enfants, indépendamment des ressources des parents : c'est par exemple le cas des allocations familiales stricto sensu, versées dès la naissance du deuxième enfant) que **de redistribution verticale** (aides aux plus défavorisés : c'est le cas de toutes les prestations versées sous conditions de ressources).

Ce premier chapitre permet d'apprécier, d'une part, la façon dont la population voit le système actuel d'aides à la famille et, d'autre part, les objectifs qu'elle voudrait voir favorisés à l'avenir.

1.1 Les objectifs actuels des prestations familiales : une perception diversifiée, dominée par la lutte contre la pauvreté

Les enquêtés ont, dans un premier temps, été interrogés sur les objectifs qu'ils croient que les pouvoirs publics poursuivent **aujourd'hui** en matière de prestations familiales. Il en ressort **une relative diversité des perceptions** : parmi les huit objectifs proposés, cinq recueillent au moins 10 % des suffrages. Plus précisément (Tableau 1) :

- **La lutte contre la pauvreté**, citée par 30 % de la population, est de loin le premier objectif identifié.
- Deux autres objectifs recueillent chacun 16 % des suffrages : « assurer une aide **aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu** », « corriger les **inégalités de revenus** ».

- Enfin, le « soutien à la **natalité** » et « l'aide aux familles qui ont de **jeunes enfants** » sont évoqués chacun par une personne sur dix.

Les autres objectifs sont encore moins « rassembleurs » : 8% des enquêtés mettent en avant les aides au logement ; 4% citent le soutien en cas de problèmes familiaux et 4%, l'aide aux familles ayant de grands enfants.

Tableau 1
Selon vous, quel est aujourd'hui l'objectif principal poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales ?

<i>(Classement par ordre décroissant des réponses de 2002)</i>	<i>(en %)</i>					
	Début 1996	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002
• Lutter contre la pauvreté	15	32	33	32	30	- 2
• Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu	26	14	16	18	16	- 2
• Corriger les inégalités de revenus	14	17	14	14	16	+ 2
• Soutenir la natalité	15	8	9	11	11	=
• Aider les familles qui ont de jeunes enfants..	15	9	11	10	10	=
• Permettre aux familles de bien se loger	4	7	7	7	8	+ 1
• Aider en cas de problèmes familiaux	7	7	5	3	4	+ 1
• Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	3	4	4	3	4	+ 1
• <i>Ne sait pas</i>	1	4	2	2	2	
Total	100	100	100	100	100	

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

Aucun changement majeur n'est intervenu cette année dans la perception que l'opinion a des objectifs des prestations familiales. Certes, les deux objectifs les plus cités depuis trois ans reculent chacun de 2 points, mettant en évidence **une accentuation de l'image déjà très diversifiée des objectifs de la branche Famille.** Il reste que, au total, les objectifs associés à la lutte contre la pauvreté et contre les inégalités regroupent toujours 46% des citations (la lutte contre la pauvreté a perdu 2 points mais la correction des inégalités en a gagné 2), alors que ceux concernant « la famille et l'enfant » (y compris le soutien à la natalité³) en rassemblent 41% (contre 42% en 2001).

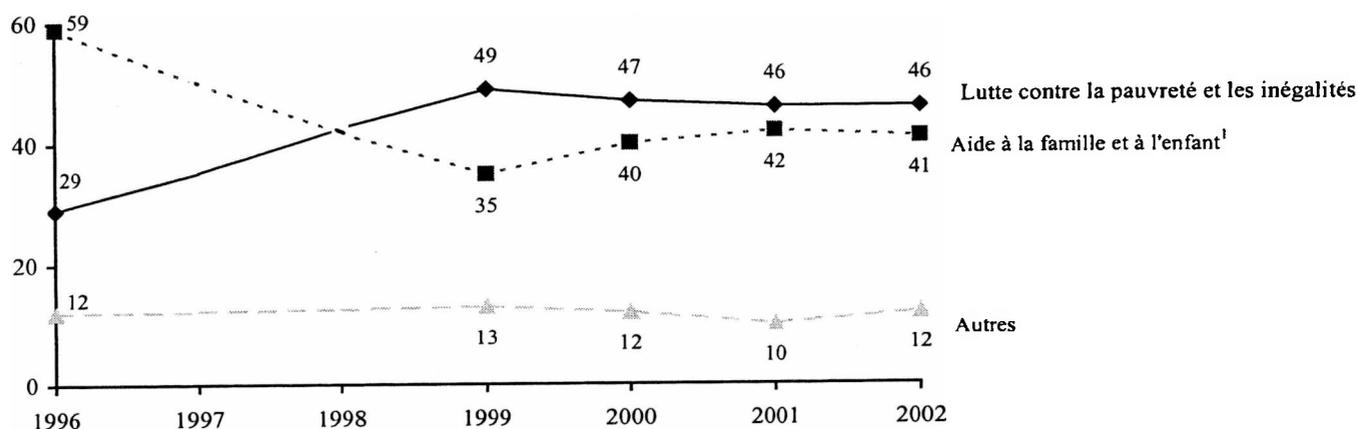
En un mot, le mouvement engagé depuis trois ans, **de rééquilibrage des opinions,** semble maintenant totalement stoppé.

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

Faut-il rappeler que la mise sous conditions de ressources des allocations familiales s'était traduite, en 1999, par une baisse spectaculaire de la « visibilité » des objectifs liés à la famille et à l'enfant ? L'opinion s'était, depuis, remise de cet épisode en citant bien davantage les « objectifs horizontaux ». Sans remettre en cause cette évolution, celle-ci semble cette année subir une pause (Graphique 1).

Graphique 1
Selon vous, quel est aujourd'hui l'objectif principal poursuivi par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales ?

(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).

La vision d'une politique familiale surtout dédiée à la lutte contre la pauvreté et les inégalités l'emporte dans la plupart des groupes socio-démographiques⁴. Cependant, cette vision ne regroupe jamais plus de 52 ou 53% des opinions (cela concerne les seniors, les étudiants ou les bas revenus, Tableau 2).

Il arrive néanmoins que domine le sentiment que l'objectif premier est l'aide à la famille sans considération des ressources : c'est le cas pour au moins 45% des cadres supérieurs, des titulaires des plus hauts revenus, des habitants des grosses agglomérations de province ou des personnes ayant au moins deux enfants à charge. Cette façon d'appréhender les politiques familiales semble donc prendre de l'importance au fur et à mesure que le niveau des ressources et que le nombre d'enfants à charge s'accroissent (Graphique 2).

⁴ Pour plus de précisions, on se reportera au Tableau A1 en annexe.

Tableau 2
L'objectif actuel visé par les pouvoirs publics, selon différents critères socio-démographiques
 (début 2002)

	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	41	12	100
Sexe				
. Homme.....	47	39	13	100
. Femme.....	45	42	11	100
Age				
. Moins de 25 ans.....	49	38	12	100
. De 25 à 39 ans.....	43	43	12	100
. De 40 à 59 ans.....	43	42	13	100
. De 60 à 69 ans.....	48	40	11	100
. 70 ans et plus.....	53	36	9	100
Revenus mensuels du foyer				
. Moins de 6 000 F.....	52	35	11	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	48	39	12	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	42	43	13	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	44	43	12	100
. 20 000 F et plus.....	42	45	11	100
PCS				
. Indépendant.....	42	43	12	100
. Cadre supérieur.....	37	46	14	100
. Profession intermédiaire.....	40	43	15	100
. Employé.....	44	42	11	100
. Ouvrier.....	48	37	13	100
. Reste au foyer.....	44	41	13	100
. Retraité.....	50	38	10	100
. Autre inactif (étudiant).....	52	38	9	100
. Chômeur.....	47	38	13	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, CEP.....	49	36	14	100
. BEPC.....	45	42	12	100
. Bac, niveau bac.....	43	42	12	100
. Diplôme du supérieur.....	44	42	11	100
Taille d'agglomération de résidence				
. Moins de 2 000 habitants.....	49	36	12	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	44	39	15	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	47	39	12	100
. 100 000 habitants et plus.....	42	46	11	100
. Paris et agglomération parisienne.....	45	40	11	100
Allocataire de prestations familiales				
. Oui.....	45	42	11	100
. Non.....	46	40	13	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 6 ans.....	43	42	14	100
. Un enfant de moins de 20 ans.....	40	44	13	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)				
. Aucun.....	48	38	12	100
. Un enfant.....	42	41	15	100
. Deux enfants.....	40	47	9	100
. Trois enfants et plus.....	38	47	13	100

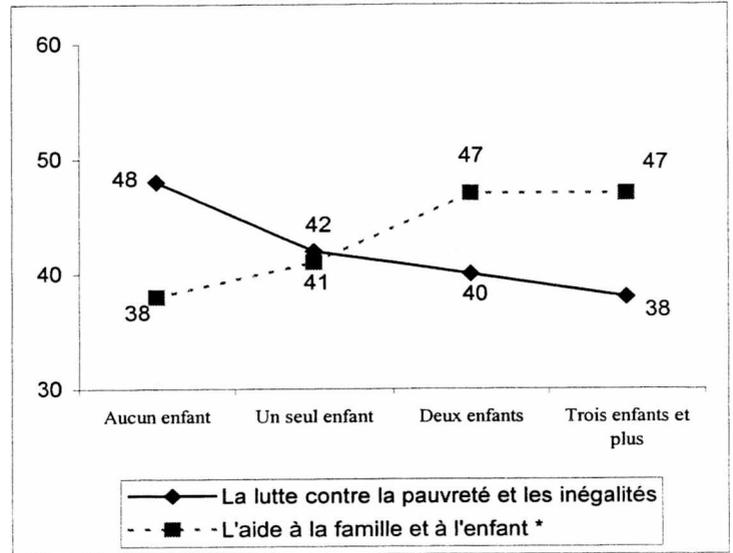
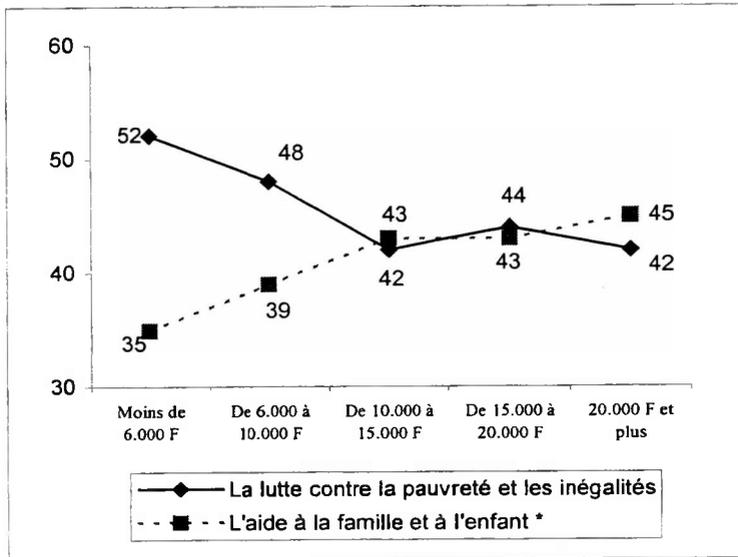
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

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).

Graphique 2
L'objectif principal visé en matière de prestations familiales : variation des opinions
selon les revenus mensuels et le nombre d'enfants à charge

(en %)



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

* 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).

Les personnes sans enfants et celles qui disposent de peu de revenus estiment donc que le système actuel prend surtout en considération les situations de pauvreté et d'inégalités (en privilégiant une redistribution verticale), alors que les chargés de famille et les gens plus aisés voient plutôt dans la politique familiale des objectifs de redistribution horizontale (vers les familles ayant des enfants, sans considération des revenus). Bref, **chacun semble projeter dans le système actuel ce qu'il peut souhaiter y trouver** : c'est plutôt signe d'une **certaine adéquation entre les attentes des Français et les réponses apportées par la politique familiale**.

Il faut dire que cet effet n'était pas si net au début 2001. Les quelques évolutions enregistrées cette année y sont pour beaucoup. Ainsi :

- D'une part, les titulaires des plus bas revenus, les jeunes et les étudiants ont bien davantage cette année l'impression que les pouvoirs publics utilisent les prestations familiales pour lutter contre la pauvreté et les inégalités (+ 8 à + 14 points, Tableau 3).

- D'autre part, les groupes favorisés et ceux ayant charge d'enfants (cadres supérieurs, travailleurs indépendants, personnes ayant deux enfants ou plus ...) imaginent bien plus cette année que les objectifs visés sont surtout d'aider les familles et les enfants (Tableau 4).

Tableau 3
Le pourcentage d'individus estimant que la lutte contre la pauvreté et les inégalités de revenus est l'objectif principal actuel des prestations familiales

- Evolution 2001/2002 pour certaines catégories -

	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002
. Etudiant	38	52	+ 14
. Moins de 25 ans	37	49	+ 12
. Dispose, dans son foyer, de revenus mensuels inférieurs à 6.000F.....	44	52	+ 8
. Réside dans une agglomération de moins de 2.000 habitants	41	49	+ 8
. 70 ans et plus	47	53	+ 6
Ensemble de la population.....	46	46	=

(en %)

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

Exemple de lecture : En 2002, 52 % des étudiants disent que l'objectif principal actuel des prestations familiales est « la lutte contre la pauvreté et contre les inégalités », contre 38 % en 2001, soit une augmentation de 14 points en un an.

Tableau 4
Le pourcentage d'individus estimant que l'aide à la famille et à l'enfant est l'objectif principal actuel des prestations familiales

- Evolution 2001/2002 pour certaines catégories -

	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002
. Travailleur indépendant.....	34	43	+ 9
. Réside dans une agglomération de plus de 100.000 habitants (hors Paris)	37	46	+ 9
. A deux enfants à charge	40	47	+ 7
. Cadre supérieur	41	46	+ 5
. A trois enfants ou plus à charge	43	47	+ 4
Ensemble de la population.....	42	41	- 1

(en %)

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

Exemple de lecture : En 2002, 43 % des travailleurs indépendants disent que l'objectif principal actuel des prestations familiales est « l'aide à la famille et à l'enfant », contre 34 % en 2001, soit une augmentation de 9 points en un an.

Remarquons enfin que le fait d'être soi-même allocataire de prestations familiales n'influe pas vraiment sur la façon dont on imagine que les pouvoirs publics utilisent l'aide à la famille (cf. Tableau 2).

1.2 Plus d'un Français sur deux souhaite qu'à l'avenir, les prestations familiales participent d'abord de la lutte contre la pauvreté et les inégalités

Lorsque, dans un second temps, l'on demande aux enquêtés de choisir, dans la **même** liste d'objectifs, celui qu'il faudrait, selon eux, viser en priorité dans les années qui viennent, c'est à nouveau **la lutte contre la pauvreté** qui est le plus souvent évoquée (32 % des citations, Tableau 5), suivie par **la correction des inégalités de revenus** (22 %). Autrement dit, **une majorité (54 %) de la population place la lutte contre la pauvreté et les inégalités en tête des objectifs que les prestations familiales devraient viser dans les années à venir.**

Les objectifs de redistribution verticale, c'est-à-dire vers les plus modestes des Français, restent donc privilégiés. D'ailleurs, les autres objectifs recueillent nettement moins de suffrages (entre 4 et 12 % chacun). Finalement, les politiques d'aides à la famille et à l'enfant regroupent 29 % des citations au total.

Tableau 5
Quel est, pour vous personnellement, le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent ?

(en %)

<i>(Classement par ordre décroissant des réponses de 2002)</i>	Début 1996	Début 1997	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002
• Lutter contre la pauvreté	27	39	34	37	29	32	+ 3
• Corriger les inégalités de revenus	27	24	23	20	21	22	+ 1
• Permettre aux familles de bien se loger	8	8	7	8	10	12	+ 2
• Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu	8	6	7	9	11	8	- 3
• Aider les familles qui ont de grands enfants à charge.....	8	7	8	7	8	8	=
• Aider les familles qui ont de jeunes enfants	7	4	8	7	8	8	=
• Aider en cas de problèmes familiaux.....	8	7	8	6	5	5	=
• Soutenir la natalité	7	5	4	5	6	4	- 2
• <i>Ne sait pas</i>	n.s.	n.s.	2	1	1	1	
Total	100	100	100	100	100	100	

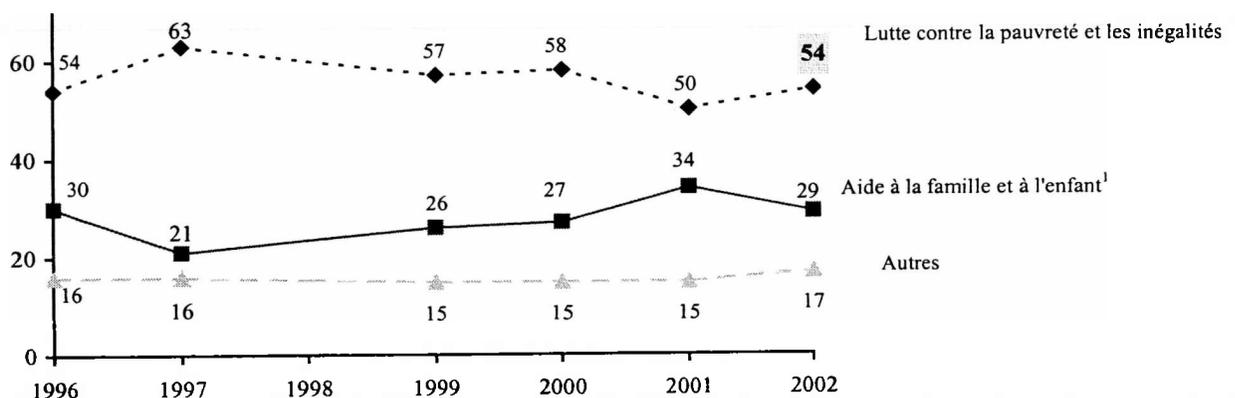
Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

n.s. : effectif non significatif

En vérité, là aussi, on observe cette année **un coup d'arrêt** à la progression des objectifs liés à la famille, progression qui n'avait cessé de se constater depuis 1997 (Graphique 3). Les objectifs de lutte contre la pauvreté et les inégalités ont ainsi gagné 4 points en un an, tandis que ceux relatifs aux aides à la famille et à l'enfant en ont perdu 5 (- 3 points sur l'aide aux familles sans considération de leurs ressources, - 2 points sur le soutien à la natalité).

Le retour, au début 2002, à une conjoncture économique moins favorable et la crainte d'une reprise prolongée du chômage sont-ils à l'origine de cette évolution ? C'est possible. On observe, en tout état de cause, que l'objectif d'**amélioration du logement** des familles (« permettre aux familles de bien se loger ») n'a cessé de croître depuis deux ans dans les priorités attendues (+ 2 points en 2001, + 2 points en 2002).

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).

Les choix de l'objectif futur à privilégier pour les prestations familiales sont finalement assez unanimement partagés : dans **tous** les groupes socio-démographiques étudiés⁵, on préfère majoritairement mettre en avant la lutte contre la pauvreté et les inégalités. Ainsi, selon les groupes, de 49% à 66% des individus se rangent derrière cette conception (Tableau 6). Les plus convaincus du bien-fondé de cette orientation sont, sans conteste, les chômeurs (66%, contre 54% en moyenne), ainsi que les plus âgés de nos concitoyens (57% des retraités et 59% des plus de 70 ans).

⁵ Pour plus de précisions, on se reportera au Tableau A2 en annexe.

Tableau 6
Le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années à venir,
selon différents critères socio-démographiques
 (début 2002)

(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.....	54	29	17	100
Sexe				
. Homme.....	56	27	16	100
. Femme.....	53	30	17	100
Age				
. Moins de 25 ans.....	53	28	18	100
. De 25 à 39 ans.....	54	27	18	100
. De 40 à 59 ans.....	53	31	14	100
. De 60 à 69 ans.....	52	30	17	100
. 70 ans et plus.....	59	25	16	100
Revenus mensuels du foyer				
. Moins de 6 000 F.....	52	31	17	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	55	28	17	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	56	27	17	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	52	28	20	100
. 20 000 F et plus.....	56	28	16	100
PCS				
. Indépendant.....	52	32	16	100
. Cadre supérieur.....	55	28	17	100
. Profession intermédiaire.....	59	26	15	100
. Employé.....	52	28	20	100
. Ouvrier.....	54	26	18	100
. Reste au foyer.....	49	34	16	100
. Retraité.....	57	27	15	100
. Autre inactif (étudiant).....	53	31	15	100
. Chômeur.....	66	17	17	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, CEP.....	54	27	18	100
. BEPC.....	54	30	16	100
. Bac, niveau bac.....	54	28	16	100
. Diplôme du supérieur.....	54	29	16	100
Taille d'agglomération de résidence				
. Moins de 2 000 habitants.....	55	28	17	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	51	26	21	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	54	30	15	100
. 100 000 habitants et plus.....	55	30	14	100
. Paris et agglomération parisienne.....	53	28	18	100
Allocataire de prestations familiales				
. Oui.....	55	28	16	100
. Non.....	54	29	17	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 6 ans.....	49	33	17	100
. Un enfant de moins de 20 ans.....	52	32	15	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)				
. Aucun.....	55	26	17	100
. Un enfant.....	51	32	16	100
. Deux enfants.....	54	31	14	100
. Trois enfants et plus.....	50	33	15	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

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).

Certes, les chargés de famille, les femmes au foyer ou les travailleurs indépendants valorisent un peu plus, dans leurs réponses, la dimension « **aide à la famille et à l'enfant** » (environ un tiers des suffrages). Mais, même dans ces groupes, une majorité se dégage pour souhaiter que les politiques familiales visent d'abord les objectifs de lutte contre la pauvreté et les inégalités.

Signalons, d'ailleurs, que cette année, la plupart des groupes ont évolué comme la moyenne, c'est-à-dire en souhaitant davantage qu'à l'avenir, les aides familiales contribuent à lutter contre la pauvreté et les inégalités (+ 4 points en moyenne en un an). Seule exception : les titulaires des plus bas revenus, paradoxalement, citent un peu plus cette année l'aide à « la famille et l'enfant » (+ 2 points), même si 52% d'entre eux évoquent d'abord, comme l'an dernier, la lutte contre la pauvreté et les disparités.

1.3 Les écarts entre objectifs actuels et objectifs futurs : axer davantage les prestations vers la correction des inégalités, l'aide au logement et le soutien aux grands enfants

L'analyse détaillée des **écarts** entre objectifs actuels et objectifs attendus permet de mettre en évidence les **trois éléments** principaux que l'opinion souhaite voir davantage mis en avant dans les mois à venir, en matière de prestations familiales (Tableau 7) :

- D'abord, **la correction des inégalités de revenus** : les souhaits pour le futur sont, sur ce sujet, supérieurs de 6 points aux efforts que l'on croit que les pouvoirs publics déploient aujourd'hui.
- Ensuite, **l'aide aux familles qui ont de grands enfants à charge** (écart positif de 4 points).
- Enfin, **l'aide au logement des familles** (écart positif de 4 points).

Parallèlement, les Français affichent, à l'égard de certains objectifs, une attente moindre, en tout état de cause inférieure aux efforts qu'ils estiment aujourd'hui engagés sur ces thèmes : « l'aide aux familles sans considération des revenus » présente un écart négatif de 8 points et « le soutien à la natalité », un écart négatif de 7 points. En un mot, sur ces sujets, les Français attendent que demain, « on en fasse moins qu'aujourd'hui ».

Tableau 7
Comparaisons entre objectif actuel et objectif futur des prestations familiales
 (Début 2002)

(en %)

<i>(Classement par ordre décroissant de la 2^{ème} colonne)</i>	Objectif actuellement poursuivi par les pouvoirs publics (A)	Objectif souhaité pour l'avenir (B)	Différence (B-A)
• Lutter contre la pauvreté	30	32	+ 2
• Corriger les inégalités de revenus.....	16	22	+ 6
• Permettre aux familles de bien se loger	8	12	+ 4
• Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu.....	16	8	- 8
• Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	4	8	+ 4
• Aider les familles qui ont de jeunes enfants	10	8	- 2
• Aider en cas de problèmes familiaux.....	4	5	+ 1
• Soutenir la natalité.....	11	4	- 7
• <i>Ne sait pas</i>	2	1	
Total.....	100	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Quand on raisonne à des niveaux plus agrégés (redistribution verticale d'un côté, horizontale de l'autre), on note que l'écart entre « objectifs actuels/objectifs futurs » s'est accru cette année (Tableau 8) :

- * Les Français souhaitent en effet qu'à l'avenir, **un effort plus accentué encore soit consacré à la lutte contre la pauvreté et contre les inégalités** (écart de + 8 points cette année, contre + 4 l'an dernier)..
- * Ils désirent parallèlement moins d'aides liées à la famille *stricto sensu* (écart négatif de 12 points, contre - 8 l'an dernier).
- * Notons cependant que pour les aides au logement et celles liées à des problèmes familiaux, la demande a continué à s'accroître cette année.

Tableau 8
Comparaison entre objectif actuel et objectif souhaité pour l'avenir
 - Objectifs regroupés -

	Début 2001			Début 2002		
	Objectif actuel perçu (A)	Objectif souhaité pour l'avenir (B)	Solde (B) - (A)	Objectif actuel perçu (C)	Objectif souhaité pour l'avenir (D)	Solde (D) - (C)
• Lutte contre la pauvreté et contre les inégalités	46	50	+ 4	46	54	+ 8
• Aides à la famille et à l'enfant ⁽¹⁾	42	34	- 8	41	29	- 12
• Aides au logement et aides en cas de problèmes familiaux.....	10	15	+ 5	12	17	+ 5

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).

Le plus frappant est que **cette demande d'accentuation des objectifs de redistribution verticale touche tous les groupes socio-démographiques sans exception** (Tableau 9) :

- * La demande est bien plus vive chez les chômeurs (écart positif de + 19 points) et chez les cadres (+ 19 points également).
- * Elle est un peu moins aiguë, mais significative, dans les catégories moyennes, employés et ouvriers (+ 7 à + 8 points). Là aussi, on souhaite donc qu'à l'avenir, les pouvoirs publics utilisent encore plus les aides à la famille pour lutter contre la pauvreté et les inégalités.
- * Paradoxalement, c'est chez les plus bas revenus que la demande d'accentuation est la plus faible. Mais peut-être faut-il rappeler que c'est dans ce groupe que l'on trouve le plus grand nombre d'individus (52%) qui estiment que les prestations familiales contribuent déjà aujourd'hui à la lutte contre la pauvreté ou les disparités de revenus.

Un fait est sûr : dans tous les groupes sans exception, on désire à l'avenir moins d'aides liées à la famille ou à l'enfant *stricto sensu* (écart négatif dans toutes les catégories, cf. Tableau 9).

Tableau 9
Ecart entre objectif actuel et objectif souhaité pour l'avenir,
en fonction des différents critères socio-démographiques
 (Année 2002)

(en %)

	La lutte contre la pauvreté et les inégalités ¹	L'aide à la famille et à l'enfant ²	Autres objectifs (logement et soutien familial)
Ensemble de la population	+ 8	- 12	+ 5
Sexe			
. Homme.....	+ 9	- 12	+ 4
. Femme	+ 8	- 12	+ 6
Age			
. Moins de 25 ans	+ 4	- 10	+ 6
. De 25 à 39 ans.....	+ 11	- 15	+ 6
. De 40 à 59 ans.....	+ 11	- 11	+ 1
. De 60 à 69 ans.....	+ 4	- 10	+ 6
. 70 ans et plus.....	+ 6	- 11	+ 7
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F.....	=	- 4	+ 6
. De 6 000 à 10 000 F.....	+ 7	- 11	+ 4
. De 10 000 à 15 000 F.....	+ 14	- 16	+ 3
. De 15 000 à 20 000 F.....	+ 8	- 15	+ 8
. 20 000 F et plus.....	+ 13	- 17	+ 5
PCS			
. Indépendant.....	+ 9	- 12	+ 4
. Cadre supérieur	+ 19	- 18	+ 3
. Profession intermédiaire	+ 19	- 16	- 1
. Employé.....	+ 8	- 15	+ 8
. Ouvrier.....	+ 7	- 11	+ 5
. Reste au foyer	+ 5	- 7	+ 3
. Retraité.....	+ 7	- 11	+ 6
. Autre inactif (étudiant).....	+ 2	- 7	+ 6
. Chômeur.....	+ 19	- 21	+ 4
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	+ 5	- 9	+ 4
. BEPC	+ 9	- 12	+ 4
. Bac, niveau bac	+ 11	- 15	+ 5
. Diplôme du supérieur.....	+ 10	- 13	+ 5
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	+ 6	- 8	+ 4
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	+ 7	- 14	+ 7
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	+ 8	- 10	+ 3
. 100 000 habitants et plus.....	+ 13	- 16	+ 3
. Paris et agglomération parisienne	+ 8	- 12	+ 7
Allocataire de prestations familiales			
. Oui	+ 10	- 14	+ 5
. Non	+ 8	- 11	+ 4
Présence dans le foyer d'au moins :			
. Un enfant de moins de 6 ans	+ 6	- 8	+ 4
. Un enfant de moins de 20 ans.....	+ 12	- 12	+ 2
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun.....	+ 7	- 12	+ 6
. Un enfant.....	+ 9	9	+ 1
. Deux enfants	+ 14	- 16	+ 5
. Trois enfants et plus.....	+ 12	- 13	+ 2

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

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).

L'intérêt plus important accordé cette année aux politiques **de redistribution verticale** pourrait bien être le pendant du début de détérioration du moral des ménages constaté au premier trimestre 2002. En tout état de cause, les interrogations des Français sur les effets « déresponsabilisants » des politiques sociales, présentes depuis plusieurs années, n'ont pas disparu parallèlement, nous allons le voir.

Il reste que les appréciations critiques portées sur l'action des pouvoirs publics à l'égard des plus démunis n'ont pas varié : **une majorité de la population (57 % exactement, cf. Tableau 10) continue à penser que les aides aux plus défavorisés sont insuffisantes.** Ce taux n'est cependant pas remonté, alors même qu'il avait perdu 6 points l'an dernier.

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

	(en %)							
	Début 1991	Début 1992	Début 1995	Début 1997	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002
• Font trop	3	3	2	3	4	5	5	=
• Font ce qu'ils doivent	34	34	24	27	31	36	36	=
• Ne font pas assez	62	62	73	69	63	57	57	=
• Ne sait pas	1	1	1	1	1	1	2	
Total	100							

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

Quelques groupes apparaissent comme particulièrement sévères vis-à-vis de la politique publique de prise en charge des plus démunis : 72% des **chômeurs**, 68% des titulaires des **plus bas revenus**, 66% des **ouvriers**, 65% des **allocataires de prestations familiales**, 64% des **parents de jeunes enfants**, 63% des **jeunes** ... critiquent le trop peu d'attention des pouvoirs publics (Tableau 12).

A contrario, quelques – rares – catégories semblent « se contenter » des efforts actuels : 49% des travailleurs indépendants ou 47% des plus de 60 ans sont dans ce cas.

Néanmoins, si les jugements portés sur l'action des pouvoirs publics auprès des plus démunis sont très stables dans l'ensemble de la population, les écarts se sont creusés entre allocataires et non-allocataires : 65 % des premiers pensent que les pouvoirs publics ne font pas assez pour les défavorisés, contre 52 % des non-allocataires (en 2001, ils étaient respectivement 62 % et 54 %).

Tableau 11
Estimez-vous que les pouvoirs publics font trop, font ce qu'ils doivent
ou ne font pas assez pour les plus démunis ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
• Font trop.....	5 (=)	4 (+1)	6 (=)
• Font ce qu'ils doivent.....	36 (=)	29 (-5)	40 (+2)
• Ne font pas assez.....	57 (=)	65 (+3)	52 (-2)
• <i>Ne sait pas</i>	2	2	2
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Entre parenthèses figure l'évolution 2001-2002

Exemple de lecture : 65% des allocataires de prestations familiales pensent que les pouvoirs publics ne font pas assez pour les plus démunis (soit 3 points de plus en en an), contre 57 % de l'ensemble de la population (chiffre stable depuis l'an dernier).

D'autres groupes ont été affectés cette année par une accentuation des jugements trouvant insuffisant l'effort à l'égard des plus démunis. Cela concerne surtout les titulaires des bas revenus et les membres des professions intermédiaires (respectivement + 9 et + 12 points, cf. Tableau 12).

Tableau 12
Estimez-vous que les pouvoirs publics font trop, font ce qu'ils doivent ou ne font pas assez pour les plus démunis ?

	Font trop	Font ce qu'ils doivent	Ne font pas assez	Total (y c nsp)
Ensemble	5	36	57 (=)	100
Sexe				
. Masculin	6	36	56 (+1)	100
. Féminin	4	36	58 (-2)	100
Age				
. Moins de 25 ans	(4)	31	63 (-5)	100
. De 25 à 39 ans.....	(3))	30	64 (+6)	100
. De 40 à 59 ans.....	6	37	56 (-1)	100
. De 60 à 69 ans.....	(5)	46	48 (-8)	100
. 70 ans et plus	(7)	47	45 (-2)	100
PCS				
. Indépendant.....	(9)	49	41 (+2)	100
. Cadre supérieur	(4)	43	51 (-6)	100
. Profession intermédiaire	(4)	31	65 (+12)	100
. Employé.....	(3)	28	66 (+3)	100
. Ouvrier	(3)	33	62 (+3)	100
. Reste au foyer	(7)	34	58 (-9)	100
. Retraité.....	(6)	43	49 (-1)	100
. Autre inactif (étudiant).....	(6)	32	59 (-11)	100
. Chômeur	(2)	26	72 (=)	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, Cep	(5)	41	53 (-7)	100
. Bepc	5	36	58 (+3)	100
. Bac, niveau bac	(3)	32	61 (+2)	100
. Diplôme du supérieur.....	(6)	33	58 (+1)	100
Revenus mensuels du foyer				
. Moins de 6 000 F	(3)	27	68 (+9)	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	(6)	39	54 (-3)	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	(3)	37	59 (=)	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	(4)	37	58 (+1)	100
. 20 000 F et plus.....	(5)	37	55 (=)	100
Taille d'agglomération de résidence				
. Moins de 2 000 habitants	6	36	57 (+4)	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	(2)	37	59 (-2)	100
. De 20 000 à 100 000 habitants....	(8)	38	52 (-5)	100
. 100 000 habitants et plus.....	(4)	33	60 (-2)	100
. Paris et aggro parisienne	(4)	39	55 (+2)	100
Allocataire de prestations familiales				
. Oui	(3)	29	65 (+3)	100
. Non	6	40	52 (-2)	100
Présence dans le foyer...				
. D'un enfant de moins de 6 ans....	(4)	30	64 (+2)	100
. D'un enfant de moins de 20 ans..	5	30	63 (+5)	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)				
. Aucun.....	5	40	54 (-3)	100
. Un enfant	(6)	28	64 (+7)	100
. Deux enfants	(5)	33	61 (+2)	100
. Trois enfants et plus.....	(4)	30	63 (+3)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Note : les chiffres en italiques (1^{re} colonne) reposent sur des effectifs faibles, ils sont donnés à titre indicatif.
 Entre parenthèses, figure l'évolution 2001-2002.

Chapitre II

Quelques opinions sur les grands principes de distribution des prestations familiales

Les Français souhaitent donc avant tout, on vient de le voir, que les prestations familiales contribuent à lutter contre la pauvreté et contre les inégalités. Cet objectif n'est certes pas le seul attendu, mais il est vraiment au cœur des préférences de la population. Reste à déterminer d'une part la forme que doivent prendre ces aides, et d'autre part les populations que ces prestations se doivent de cibler en priorité.

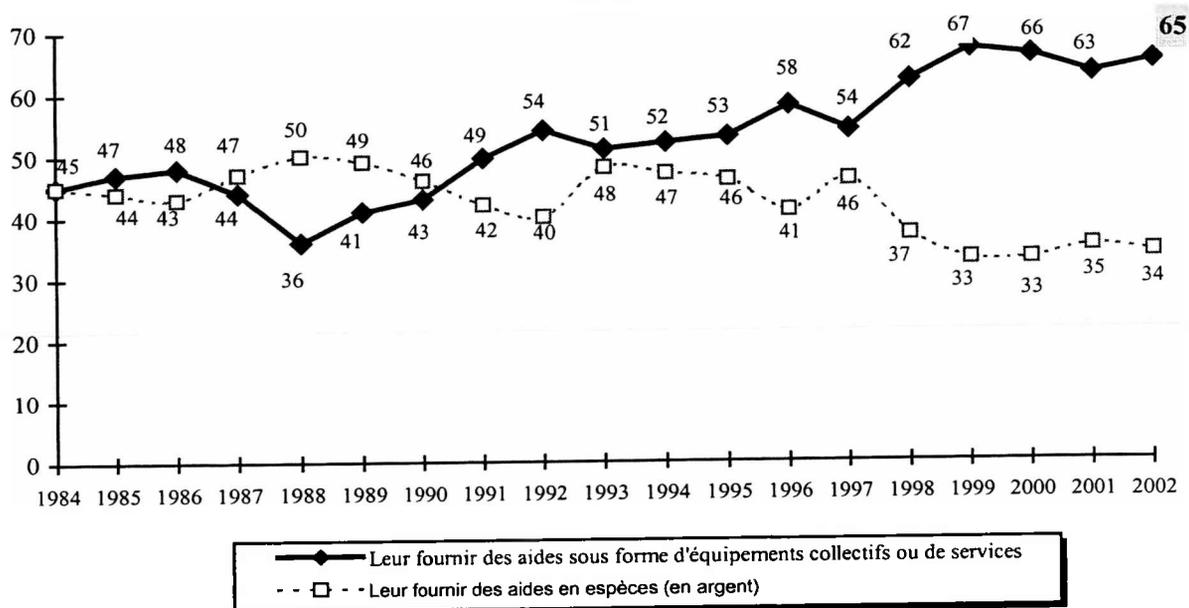
Trois questions se posent à ce propos : l'appétence des Français pour le versement des prestations familiales sous forme d'aides en « nature » se confirme-t-elle cette année ? Comment les enquêtés jugent-ils les contrôles effectués par les Caisses auprès des allocataires ? Enfin, trouvent-ils que le système est bien « équilibré » entre soutien aux plus défavorisés, aides aux classes moyennes et versements aux foyers les plus aisés ? C'est à ces questions, relatives à la distribution des prestations, que ce chapitre est consacré.

2.1 Une nette préférence pour des aides en nature, sous forme d'équipements ou de services

Le désir de privilégier un peu plus cette année les objectifs de lutte contre la pauvreté et les inégalités n'a manifestement pas empêché la population de continuer à afficher son attente de favoriser, avant tout, **les aides en nature** dans la distribution des prestations familiales : 65% des enquêtés estiment **préférable**, pour mieux aider les familles, **de leur fournir non pas des aides en espèces, mais des aides sous forme d'équipements ou de services**. Ce taux s'est accru de deux points cette année, retrouvant quasiment les niveaux records de 1999 – 2000 (Graphique 4).

Cette demande d'aides en nature reste, en tout état de cause, bien supérieure à ce qu'elle était avant 1997, c'est-à-dire avant qu'on ne voit apparaître l'essor des interrogations sur les effets désincitatifs de certaines aides sociales⁶. Ce mouvement n'est donc pas conjoncturel. Il correspond, nous allons le voir, à l'affirmation d'un désir de meilleure distribution et de **contrôle accru des prestations versées**.

Graphique 4
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 ».

Ces interrogations sur les effets désresponsabilisants des politiques sociales seraient-elles donc devenues progressivement, presque insensiblement, sans qu'on n'y prête vraiment attention, une donnée de fond, **une caractéristique lourde de la société française** ? On peut se le demander car, alors même que les inquiétudes culminent, que les pronostics pessimistes sur l'évolution du chômage se développent, les Français ne semblent pas prêts à se départir de **leurs attitudes de rigueur à l'égard des modalités de distribution des aides sociales**⁷.

⁶ Voir, sur ce point, le rapport de l'an dernier « Opinions sur la politique des prestations familiales, sur les aides aux grands enfants et sur les Caisses d'allocations familiales », étude du CREDOC pour la CNAF, décembre 2001.

⁷ Les données et le texte présentés ici sont extraits de la « note de conjoncture sociétale » réservée aux souscripteurs au système d'enquête Aspirations (G. Hatchuel, CREDOC, Mars 2002).

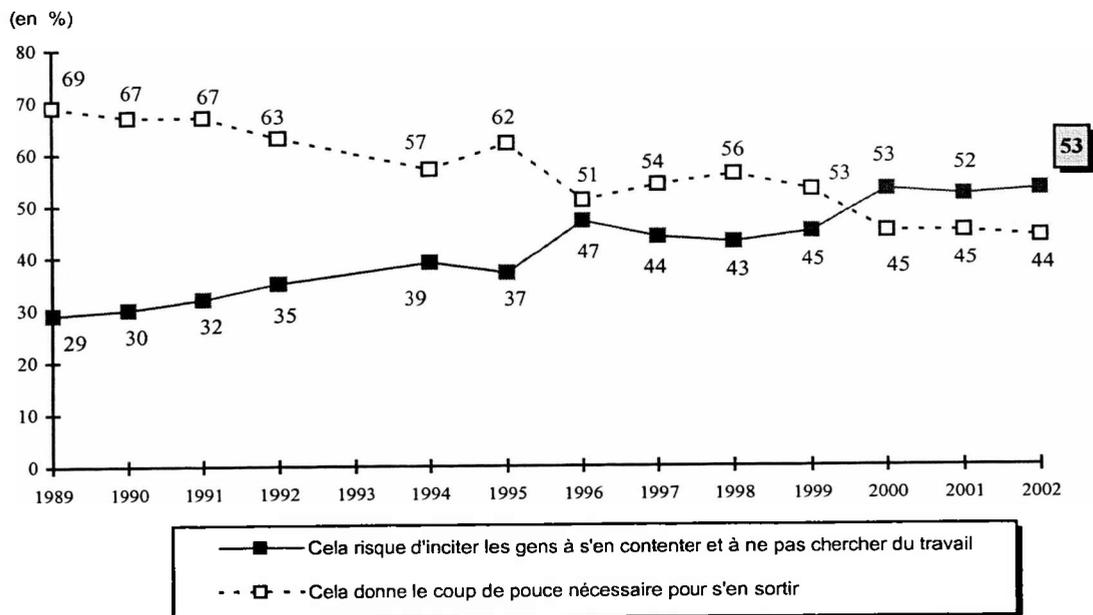
Apparue dans les années 1996-1997, à un moment où le pays traversait une crise collective profonde, la « suspicion » des Français à l'égard des **effets déresponsabilisants des politiques sociales** n'avait déjà aucunement reculé l'an dernier, malgré le retour d'un climat sociétal très favorable et l'amélioration spectaculaire des jugements sur l'avenir.

De même, la résurgence, cette année, d'un certain pessimisme sociétal ne semble pas non plus avoir donné un coup de fouet à une demande renouvelée de « plus de social », tout au contraire. Les opinions sur ce sujet n'ont donc pas changé. Evoquons-les à nouveau.

a) Les interrogations sur les effets déresponsabilisants des aides sociales se maintiennent

L'élément majeur, le plus significatif, des « interrogations » de la population concerne les opinions sur le Revenu Minimum d'Insertion. Au début 2000, pour la première fois depuis 1989, une majorité de nos concitoyens avait en effet « basculé », estimant que le RMI risquait d'inciter les gens à s'en contenter et à ne pas chercher de travail. Depuis, le taux n'a aucunement reculé : **53% des Français voient toujours, dans le versement du RMI, plus de risques que de bienfaits** (un point de plus que l'an dernier, Graphique 5).

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



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

Le plus frappant est que les opinions sur ce sujet se sont *grosso modo* stabilisées au stade atteint l'an dernier, avec peut-être un léger mouvement de resserrement des écarts : les jugements varient finalement peu en fonction des revenus, de la PCS, voire de l'âge (Tableau 13). Par exemple, le pourcentage d'individus estimant que le RMI risque d'inciter à ne pas chercher du travail est de 49% en bas de l'échelle des revenus, de 52 à 54% chez les revenus intermédiaires et de 53% en haut de l'échelle. Il est aussi de 48% chez les moins de 25 ans, de 53% chez les employés et les ouvriers et de 47% chez les cadres.

Il reste que c'est chez les plus de 65 ans (62%), les travailleurs indépendants (62%), les non-diplômés (57%) et les habitants de communes rurales (60%) qu'on s'interroge le plus sur les effets désincitatifs du Revenu Minimum. Les taux les plus faibles, quant à eux, se rencontrent chez les Franciliens (40%), les diplômés du supérieur (44%) et les chômeurs (40%).

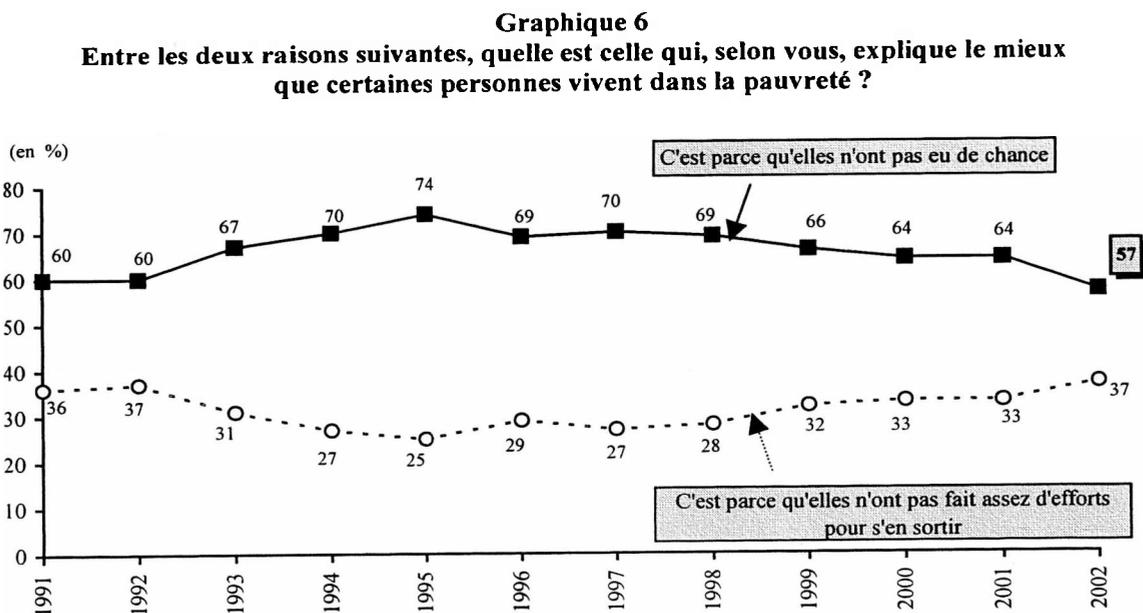
Tableau 13
Le pourcentage d'individus considérant que le RMI risque d'inciter les gens à s'en contenter et à ne pas chercher de travail

	(en %)			
	Début 1999	Début 2001	Début 2002	Evolution 1999-2002
. Moins de 25 ans	35	48	48	+13
. 25-34 ans.....	44	50	50	+6
. 35-49 ans.....	43	51	48	+5
. 50-65 ans.....	45	54	55	+10
. 65 ans et plus	56	59	62	+6
. Cadre.....	38	44	47	+9
. Employé.....	45	51	53	+8
. Ouvrier.....	41	58	53	+12
. Femme au foyer.....	46	48	46	=
. Retraité.....	52	59	61	+9
. Moins de 6 000 F/mois	43	48	49	+6
. De 6 000 à 10 000 F/mois	47	54	52	+5
. De 10 000 à 15 000 F/mois	44	54	54	+10
. 15 000 F et plus /mois	44	51	53	+9
Ensemble de la population	45	52	53	+8

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

Mais en vérité, au-delà de ces quelques variations catégorielles, il est difficile de ne pas reprendre ici les considérations mises en évidence les années précédentes. Car **les éléments importants** qui permettent d'expliquer le sens à donner à cette inflexion de l'opinion, sont strictement les mêmes que l'an dernier :

- D'abord, **ce qui est en question n'est pas la solidarité envers les plus pauvres**. Car celle-ci reste **vivace**, même si elle est en recul. Par exemple, une bonne partie de la population affiche toujours une certaine « compréhension » à l'égard des plus démunis : 57 % 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**. Le taux a cependant reculé de 7 points cette année et il n'a jamais, depuis 1991, été aussi bas (Graphique 6).



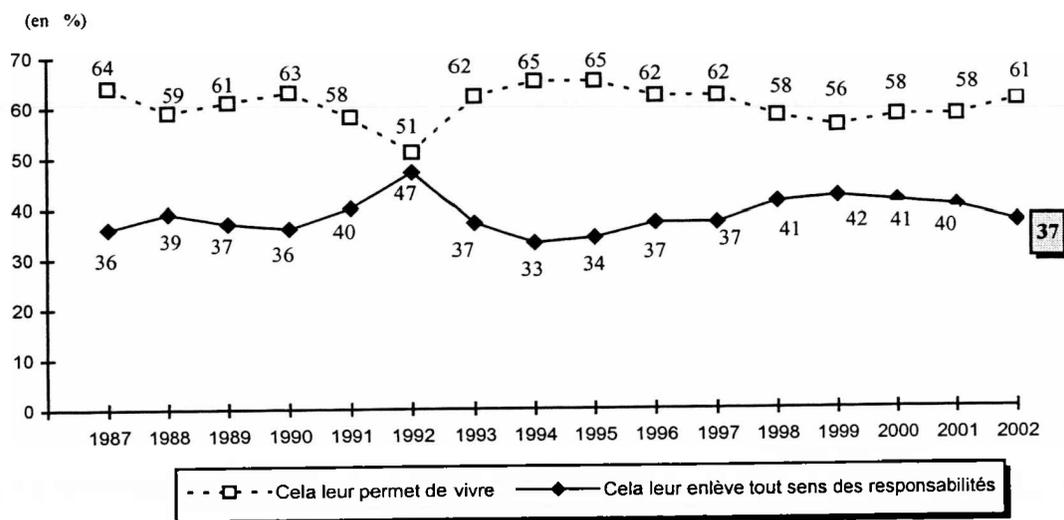
CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français » (janvier de chaque année).

- De même, on l'a vu précédemment, une majorité de la population (57 %) considère que les pouvoirs publics « **ne font pas assez** » pour les plus démunis. Le taux avait reculé de 6 points l'an dernier ; il ne s'est pas redressé, signe que les interrogations sur ces sujets sont toujours bien présentes (*cf.* Tableau 10 ci-dessus). Le niveau atteint permet cependant de laisser penser que ce n'est pas, en premier lieu, **la nécessité** des actions envers les plus pauvres qui est discutée.

En fait, on doit considérer que ce qui est en cause ici, ce sont surtout **les risques** suscités par les prestations sociales **en matière de désincitation au travail**.

Car la « contestation » semble moins appuyée lorsqu'il s'agit de savoir si la prise en charge collective des familles démunies enlève à ces foyers, dans une formulation assez vague, « tout sens des responsabilités » : 37 % de la population y croient (Graphique 7). Le taux est donc de 16 points inférieur à celui concernant les risques suscités par le RMI d'inciter les bénéficiaires « à ne plus chercher de travail ».

Graphique 7
Faire prendre en charge par la collectivité les familles aux ressources insuffisantes...



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

Le vrai risque des aides sociales, ce n'est donc pas tant, selon la population, celui de faire perdre « le sens des responsabilités » aux bénéficiaires des aides sociales, mais plus précisément celui de **les inciter à ne plus faire l'effort de rechercher sérieusement un emploi**.

C'est cette même interprétation que l'on peut formuler quand on observe, depuis trois à quatre ans maintenant, 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, 73 % de la population (+ 16 points depuis 1998) estiment que si la plupart des chômeurs le voulaient vraiment, beaucoup pourraient retrouver un emploi (Tableau 14). De même, 79 % (+ 8 points en trois ans) considèrent que les minima sociaux concurrencent les emplois les moins rémunérés. Enfin, 42% des enquêtés estiment que **tous les chômeurs ne doivent pas être indemnisés** : le taux s'est accru de 14 points en quatre ans et même de 18 points depuis 1995 !

Si bien qu'aujourd'hui 48% des 25-34 ans, 52% des travailleurs indépendants, 45% des ouvriers et 46% des diplômés du supérieur se disent personnellement pas favorables à l'indemnisation de **tous** les chômeurs.

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

	<i>(en %)</i>					
	Début 1998	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Evolution 1998 - 2002
. Pense que si la plupart des chômeurs le voulaient vraiment, beaucoup pourraient retrouver un emploi	57	63	68	70	73	+16
. Estime personnellement que tous les chômeurs ne doivent pas être indemnisés ⁸	28	32	36	38	42	+14
. 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	79	+ 8

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

Mais le plus saisissant est que **ce durcissement des attitudes à l'égard d'aides sociales considérées comme désincitatives à l'emploi se renforce cette année**, alors même que se développe le sentiment que le nombre de chômeurs va augmenter : 60% des Français croient maintenant à l'augmentation prochaine du chômage, contre seulement 24% au début 2001.

⁸ Le taux était de 24 % au début 1995.

b) La préférence pour les aides en nature touche tous les groupes socio-démographiques

C'est dans ce contexte d'interrogations sur les effets « désincitatifs » des aides sociales que se situe donc la préférence pour les aides en nature (Graphique 4 ci-dessus) : celle-ci traduit le désir de voir **mieux contrôler l'utilisation des aides versées** ; ou de mieux orienter ces aides, précisément afin qu'elles ne génèrent pas d'effets pervers.

Et de ce point de vue, force est de constater que cette préoccupation traverse **quasiment tout le corps social** : une majorité des hauts, comme des bas revenus affichent cette préférence à l'égard d'aides versées sous forme d'équipements ou de services (Tableau 15). C'est également le cas de 64% des cadres supérieurs, comme de 58% des ouvriers ou de 52% des chargés de familles nombreuses.

Tableau 15
Entre les deux solutions suivantes, laquelle vous semble préférable pour mieux aider les familles ?
(Début 2002)

(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	65	58	70	64	58	68	52
. Des aides en espèces	34	39	29	34	41	30	48
Total (y c. NSP).....	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : 64 % 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 65 % dans l'ensemble de la population).

Certes, quelques variations apparaissent (Graphique 8). En particulier :

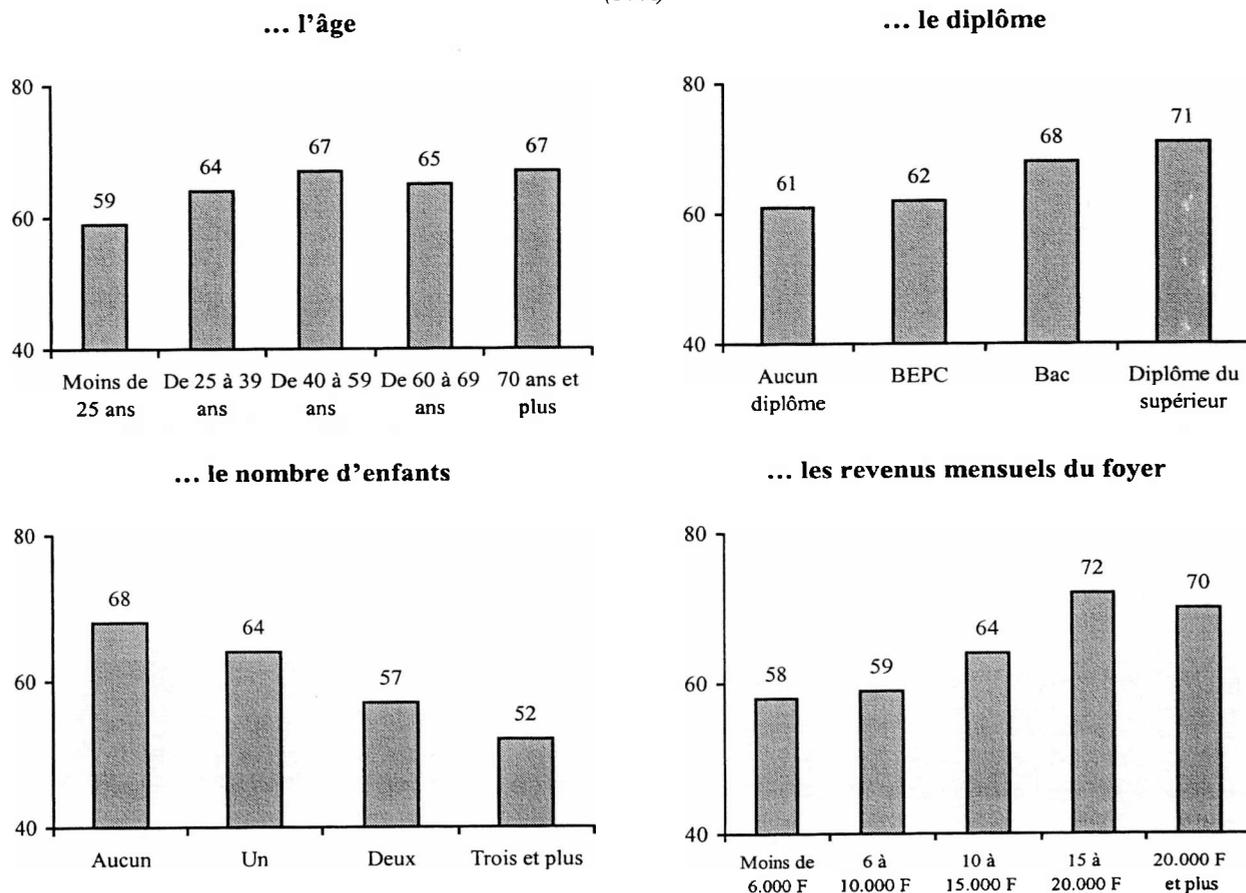
- L'appétence pour les aides en nature **semble s'affirmer avec l'âge** : 67% des plus de 70 ans les réclament, contre 59% des moins de 25 ans.
- **Plus le diplôme possédé est élevé et plus on est favorable au versement des aides sous forme d'équipements et de services** (à 71% pour les diplômés de l'enseignement supérieur).

- Les foyers **les plus aisés semblent plus enclins** à souhaiter ce type de prestations (70% pour ceux disposant de plus de 20.000 F par mois).
- En revanche, **le goût pour les équipements et les services décroît régulièrement avec le nombre d'enfants présents dans le foyer** : le taux passe ainsi de 68% chez les individus sans enfants à 52% pour ceux en ayant au moins trois à charge.

Il reste que **jamais la majorité ne s'inverse** (Tableau 16).

Graphique 8
Préférence pour le versement des aides en nature, selon...

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

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 ⁹	
Ensemble de la population	34	65	100
Sexe			
. Homme.....	34	64	100
. Femme	34	65	100
Age			
. Moins de 25 ans	40	59	100
. De 25 à 39 ans.....	35	64	100
. De 40 à 59 ans.....	32	67	100
. De 60 à 69 ans.....	34	65	100
. 70 ans et plus.....	29	67	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	39	58	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	40	59	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	35	64	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	28	72	100
. 20 000 F et plus.....	29	70	100
PCS			
. Indépendant.....	34	65	100
. Cadre supérieur	34	64	100
. Profession intermédiaire	21	77	100
. Employé	30	70	100
. Ouvrier	41	58	100
. Reste au foyer	44	55	100
. Retraité.....	30	68	100
. Autre inactif (étudiant).....	43	56	100
. Chômeur.....	36	63	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	37	61	100
. BEPC	37	62	100
. Bac, niveau bac	30	68	100
. Diplôme du supérieur.....	28	71	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	34	65	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	36	64	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	30	69	100
. 100 000 habitants et plus.....	36	62	100
. Paris et agglomération parisienne	32	67	100
Nombre d'enfants à charge			
. Aucun.....	30	68	100
. Un	35	64	100
. Deux	42	57	100
. Trois et plus	48	52	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

⁹ Sous forme d'équipements ou de services.

Les allocataires de prestations familiales eux-mêmes se sont, certes, toujours montrés un peu plus favorables aux versements en espèces. Cela est un peu plus net cette année (Tableau 17) : 43 % des allocataires (+ 2 points depuis 2001) souhaitent privilégier les aides en espèces, contre 29 % des non-allocataires. Il reste que, dans les deux groupes, une majorité exprime sa préférence pour un versement des prestations sous forme d'équipements ou de services.

Tableau 17
Entre les deux solutions suivantes, laquelle vous semble préférable pour mieux aider les familles ?

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
• Des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services.....	65 (+2)	56 (-2)	69 (+3)
• Des aides en espèces.....	34 (-1)	43 (+2)	29 (-2)
• Ne sait pas.....	1	1	2
Total	100	100	100

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

Entre parenthèses figure l'évolution 2001-2002

Exemple de lecture : 43% des allocataires de prestations familiales estiment préférable que les aides soient versées en espèces (soit + 2 points par rapport à l'année dernière), contre 34 % de l'ensemble de la population en moyenne.

Plus largement, le léger mouvement de montée des préférences à l'égard des aides en nature (+ 2 points en moyenne cette année) semble avoir été tiré en quelque sorte par les **catégories « moyennes »** : le taux a gagné 9 points chez les membres de professions intermédiaires, 7 points chez les employés et 5 points chez les titulaires de 10 à 15 000 F. mensuels.

En tout état de cause, on trouve bien ici une confirmation des liens existant entre la réponse à cette question et les « arrières-pensées » de chacun sur les risques d'effets désincitatifs des aides sociales :

- D'un côté, on observe, au sein des partisans des aides en nature, une sur-représentation d'individus craignant une **déresponsabilisation** des bénéficiaires des politiques sociales. Par exemple, les aides en nature sont mises en avant par 75% des enquêtés qui estiment que la prise en charge des familles défavorisées leur enlève « tout sens des responsabilités » (contre 65% en moyenne, Tableau 18).

La préférence pour les aides en nature traduit aussi une certaine « méfiance » à l'égard du système : ce type de prestations est privilégié par 70% des enquêtés qui estiment que les CAF ne contrôlent pas assez les situations individuelles.

Tableau 18
Quelques opinions sur-représentées au sein des partisans des aides en nature

	<i>(en %)</i>
. Pense que les pouvoirs publics en font trop pour les plus démunis	83
. Estime que la prise en charge, par la collectivité, des familles aux ressources insuffisantes leur enlève tout sens des responsabilités	75
. Estime que les prestations destinées aux familles sont globalement suffisantes	73
. Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires	70
. Pense que le RMI risque d'inciter les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher de travail	70
Ensemble des partisans de l'aide en nature	65

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne, 65 % de la population prônent des aides en nature, c'est le cas de 75 % de ceux qui estiment que la prise en charge des défavorisés par la collectivité enlève à ces foyers tout sens des responsabilités.

- *A contrario*, les partisans des aides en espèces mettent relativement plus en avant l'idée que les prestations servies aux plus défavorisés leur permettent de vivre sans pour autant les déresponsabiliser, et que les contrôles de situations faits par les CAF sont suffisants. Mais il est frappant de noter que même les enquêtés plutôt « confiants » dans l'efficacité du système d'aides sociales, affichent une préférence majoritaire à l'égard d'aides familiales versées **en nature**.

2.2 Les contrôles auprès des allocataires sont considérés comme insuffisants

Autre indice révélateur, on vient de le noter, du désir de la population de voir mieux contrôler le versement des prestations, **les trois quarts de nos concitoyens estiment que les Caisses d'Allocations Familiales ne vérifient pas suffisamment les situations individuelles des allocataires.**

Ce taux est quasiment constant depuis trois ans, à un niveau nettement supérieur à celui enregistré en 1996 et 1998 (Tableau 19). En tout état de cause, jamais le pourcentage d'individus « tout à fait d'accord » avec l'assertion proposée n'avait été aussi élevé (44%).

Tableau 19
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	Début 2002	Evolution 2001-2002
• Tout à fait d'accord.....	38 } 64	41 } 64	42 } 76	39 } 74	44 } 74	+ 5 } =
• Plutôt d'accord.....	26 } 19	23 } 18	34 } 18	35 } 19	30 } 19	- 5 } =
• Peu d'accord	12 } 19	10 } 18	12 } 18	14 } 19	13 } 19	- 1 } =
• Pas du tout d'accord....	7 } 19	7 } 18	6 } 18	5 } 19	6 } 19	+ 1 } =
• <i>Ne sait pas</i>	716	18	6	7	6	
Total.....	100	100	100	100	100	

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

Les allocataires eux-mêmes critiquent la faiblesse des contrôles menés par les Caisses (à 73 %, contre 75 % chez les non-allocataires, cf. Tableau 20). A vrai dire, cette idée est partagée dans **tous** les groupes socio-démographiques ; les écarts inter-catégoriels se sont même réduits sur cette question par rapport à l'année dernière. Autrement dit, **le sentiment d'insuffisance des contrôles fait l'objet d'un large consensus dans la population.** D'ailleurs, dans aucune catégorie socio-démographique, jamais plus de 27% des individus jugent satisfaisantes les vérifications effectuées (Tableau 22).

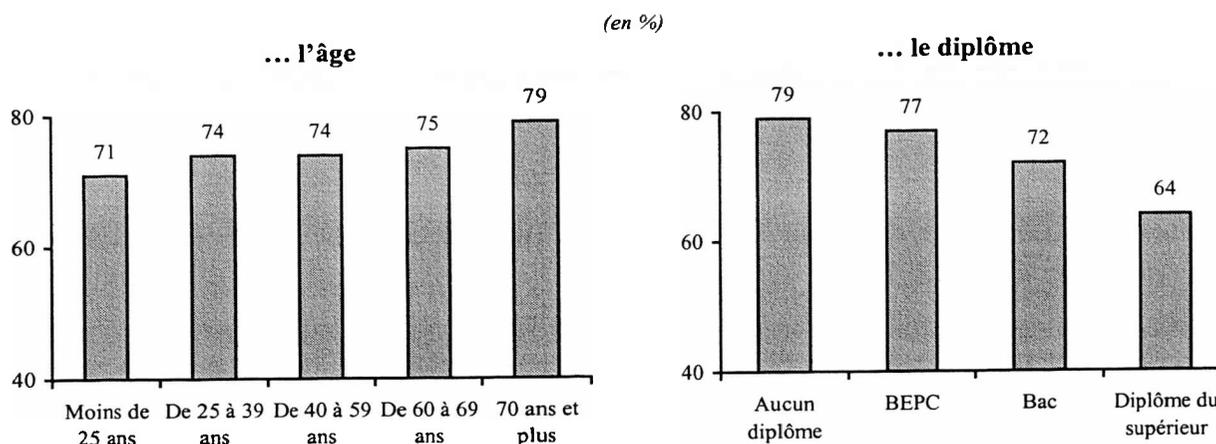
Tableau 20
Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas suffisamment
les situations individuelles des allocataires » ?

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
• Tout à fait d'accord.....	44 } 74	41 } 73	45 } 75
• Plutôt d'accord.....	30	32	30
• Peu d'accord	13 } 19	15 } 23	12 } 17
• Pas du tout d'accord.....	6	9	5
• <i>Ne sait pas</i>	6	4	8
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Certes, quelques variations socio-démographiques apparaissent, mais il s'agit plutôt de nuances catégorielles. Toujours est-il qu'on se plaint d'autant plus du manque de contrôles qu'on est âgé et peu diplômé (79%, voir Graphique 9). Les travailleurs indépendants, quant à eux, sont particulièrement critiques (à 81%, cf. Tableau 22), tout comme les personnes résidant dans les villes moyennes de province (20.000 à 100.000 habitants).

Graphique 9
Le pourcentage d'individus considérant insuffisants les contrôles exercés par les CAF, selon ...



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

En tout état de cause, **deux remarques principales** méritent d'être formulées ici :

- * D'abord, le *consensus* qui existe dans la population sur cette idée d'insuffisance des contrôles exercés par les CAF **semble perdurer depuis déjà trois ans, sans variations catégorielles majeures**. L'an dernier, en effet, on avait cru percevoir un léger mouvement de reflux des critiques dans certaines catégories peut-être plus concernées (allocataires, chargés de familles nombreuses, parents d'un jeune enfant, bénéficiaires d'une allocation logement). Cette année ne confirme pas ce reflux, au contraire : les critiques sont légèrement réparties à la hausse chez les chargés de familles nombreuses (+ 2 points), les parents d'un jeune enfant (+ 4 points) et les bas revenus (+ 2 points, cf. Tableau 21).

La critique a également augmenté ces douze derniers mois, dans certains groupes relativement cléments l'an dernier : + 6 points chez les cadres supérieurs, + 3 points chez les Franciliens.

Tableau 21
Le nombre d'individus critiquant les contrôles repart à la hausse dans les quelques groupes où une baisse avait été constatée l'an dernier

	Pourcentage d'individus trouvant insuffisants les contrôles exercés par les CAF		
	Début 2000	Début 2001	Début 2002
• Allocataire de prestations familiales.....	77	72	73
• A à charge trois enfants et plus	71	67	69
• A à charge au moins un enfant de moins de 6 ans	78	69	73
• Bénéficiaire d'une allocation logement..	75	73	73
• Revenus inférieurs, dans le foyer, à 10 000 F/mois.....	76	73	75

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

- * Ensuite, cette critique de l'insuffisance des contrôles est révélatrice **d'une double crainte** : celle que les politiques familiales soient trop axées vers les plus démunis et qu'elles donnent lieu à des « dérives » éventuelles. Ainsi, alors qu'en moyenne, 74% de la population estiment les contrôles insuffisants, c'est le cas de :

- 89% des individus par ailleurs tout à fait d'accord avec l'idée qu'il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés.

- 81% des personnes qui pensent que le RMI risque d'inciter les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher de travail.

Autrement dit, l'idée que les contrôles des CAF seraient perfectibles est largement partagée dans la population. Et ce sentiment semble, en quelque sorte, trouver une partie de sa justification **dans les risques supposés de « déresponsabilisation » qu'un bon nombre de nos concitoyens croit voir dans le système actuel d'aides sociales.**

Tableau 22

Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « Les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires » ?

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	74	19	100
Sexe			
. Homme.....	74	19	100
. Femme	74	20	100
Age			
. Moins de 25 ans	71	19	100
. De 25 à 39 ans.....	74	22	100
. De 40 à 59 ans.....	74	21	100
. De 60 à 69 ans.....	75	17	100
. 70 ans et plus.....	79	11	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F.....	72	20	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	77	18	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	76	21	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	75	20	100
. 20 000 F et plus.....	74	20	100
PCS			
. Indépendant.....	81	15	100
. Cadre supérieur	67	23	100
. Profession intermédiaire	68	25	100
. Employé.....	78	19	100
. Ouvrier	75	21	100
. Reste au foyer	75	20	100
. Retraité.....	76	16	100
. Autre inactif (étudiant).....	66	20	100
. Chômeur.....	72	26	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	79	15	100
. BEPC	77	18	100
. Bac, niveau bac.....	72	21	100
. Diplôme du supérieur.....	64	26	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	76	20	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	73	19	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	83	13	100
. 100 000 habitants et plus.....	70	22	100
. Paris et agglomération parisienne	71	19	100
Nombre d'enfants à charge			
. Aucun.....	75	17	100
. Un	76	21	100
. Deux	73	24	100
. Trois et plus	69	27	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

2.3 Une conviction : le système actuel des prestations familiales désavantage les classes moyennes

Il était bien entendu intéressant, compte tenu des enseignements précédents, de tenter d'aller plus loin dans la compréhension des attitudes des Français, en les interrogeant sur leur sentiment quant à « l'équité » **du système actuel d'aides à la famille** : faut-il supprimer les prestations familiales au plus haut de l'échelle des revenus ? Y a-t-il trop de prestations versées aux plus défavorisés ? Les classes moyennes sont-elles désavantagées par le système d'aides actuel ?

Evidemment, on sait par expérience combien, sur ces types de sujets, l'opinion affiche des certitudes fortes, parfois « épidermiques », qui apparaissent souvent plus comme **des positions de principe** que comme des demandes précises de réaménagement ou d'inflexion de telle ou telle prestation. Toujours est-il que ces trois questions ont été reprises d'enquêtes antérieures : elles permettent donc de se faire une idée sur la façon dont les opinions de la population ont évolué ces dernières années.

a) Un certain consensus autour de la suppression des prestations familiales pour les gens les plus aisés

Le **consensus est manifestement fort autour de l'idée de « supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus »** : 72% des Français l'approuvent, et même 44% en sont « tout à fait » d'accord (Tableau 23).

En fait, **en dix ans, les opinions n'ont pas vraiment changé sur ce point** ; elles se seraient même un peu affirmées (+ 2 points), malgré les « péripéties » de 1999 autour de la suppression effective – puis le rétablissement – des allocations familiales dans les foyers les plus aisés.

Tableau 23

Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus » ?

(en %)

	Début 2002		Rappel Début 1992	
• Tout à fait d'accord.....	44	} 72	41	} 70
• Plutôt d'accord.....	28		29	
• Peu d'accord.....	15	} 27	18	} 27
• Pas du tout d'accord	12		9	
• Ne sait pas	1		3	
Total.....	100		100	

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

Néanmoins, certains groupes socio-démographiques sont relativement plus nombreux à contester cette suppression des allocations pour les hauts revenus (voir Tableau A3 en annexe) : c'est le cas, par exemple, de 38% des personnes ayant au moins trois enfants à charge, de 35% des cadres supérieurs ou de 37% des foyers les plus aisés (Tableau 24). C'est-à-dire les groupes qui seraient peut-être les plus touchés par cette mesure, si elle était appliquée.

Tableau 24

Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus » ?

- Analyse pour quelques groupes socio-démographiques -

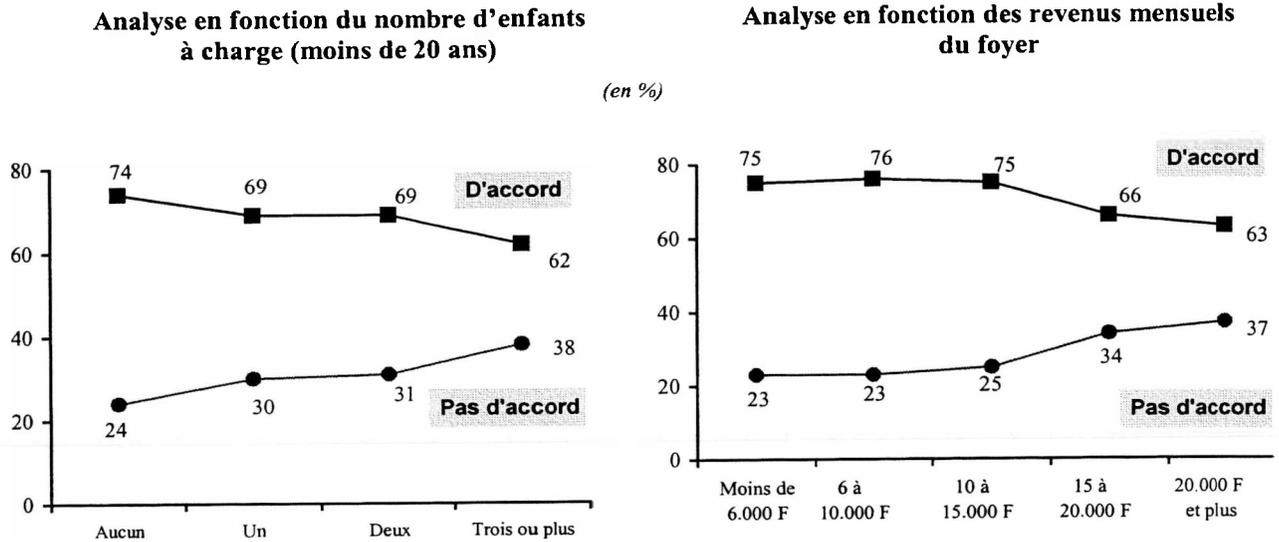
(en %)

	Tout à fait ou plutôt d'accord	Peu ou pas du tout d'accord	Total (y c. nsp)
• Travailleur indépendant.....	65	32	100
• Cadre supérieur.....	65	35	100
• Ouvrier	74	25	100
• Femme au foyer.....	77	22	100
• Perçoit, dans son foyer, moins de 6 000 Francs par mois.....	75	23	100
• Perçoit, dans son foyer, de 15 000 à 20 000 F/mois	66	34	100
• Perçoit, dans son foyer, plus de 20 000 Francs par mois.....	63	37	100
• A au moins trois enfants à charge (de moins de 20 ans).....	62	38	100
Ensemble de la population	72	27	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

En fait, plus le nombre d'enfants croît, plus les revenus s'élèvent, et moins on est d'accord avec l'idée de supprimer les prestations aux gens aisés. Il reste que **jamais** les majorités ne s'inversent (Graphique 10).

Graphique 10
Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus ? »



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Car le plus frappant est que dans toutes les catégories quelles qu'elles soient, au moins 60% des enquêtés acceptent l'hypothèse de suppression des prestations familiales pour les plus hauts revenus.

En tout état de cause, allocataires et non-allocataires ne se distinguent pas sur cette question : même si les premiers sont très légèrement moins nombreux à approuver la mesure, 70% l'admettent quand même, contre 73 % des non-allocataires (Tableau 25).

Tableau 25

Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus » ?

	Ensemble de la population		Dont :		Allocataires		Non-allocataires	
• Tout à fait d'accord.....	44	} 72	44	} 70	44	} 73		
• Plutôt d'accord.....	28		26		29			
• Peu d'accord	15	} 27	16	} 29	15	} 26		
• Pas du tout d'accord.....	12		13		11			
• Ne sait pas.....	1		1		1			
Total	100		100		100			

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

De plus, on n'observe pas ici de liens très affirmés avec les prises de positions exprimées sur le thème de la pauvreté ou sur les politiques de prise en charge des plus démunis (Tableau 26).

Certes, les partisans d'une politique de prise en charge accrue des plus défavorisés (« les pouvoirs publics ne font pas assez pour eux ») sont davantage favorables à ce que les prestations sociales soient supprimées pour les hauts revenus (73%, contre 63% pour ceux qui pensent que les pouvoirs publics font « trop » pour les plus démunis).

Mais qu'on estime que les prestations familiales soient globalement suffisantes (71%) ou insuffisantes (72%), qu'on préfère les aides en espèces (75%) ou les aides en nature (70%), qu'on craigne (70%) ou pas (73%) une déresponsabilisation des populations en situation de précarité ..., tout cela n'a que peu d'incidence sur le désir majoritaire de supprimer les prestations aux foyers les plus aisés.

Autrement dit, **l'idée de suppression des prestations familiales au-delà d'un certain seuil de ressources, traverse quasiment tout le corps social**, sans « exigence » particulièrement plus affirmée chez ceux qui réclament davantage pour les plus démunis. Reste à définir ce que sont les « hauts revenus ». Peut-être le *consensus* constaté tient-il précisément au fait que chaque enquêté, au moment de répondre, n'a pas eu à être confronté à la nécessité de fournir une telle définition ?

Tableau 26

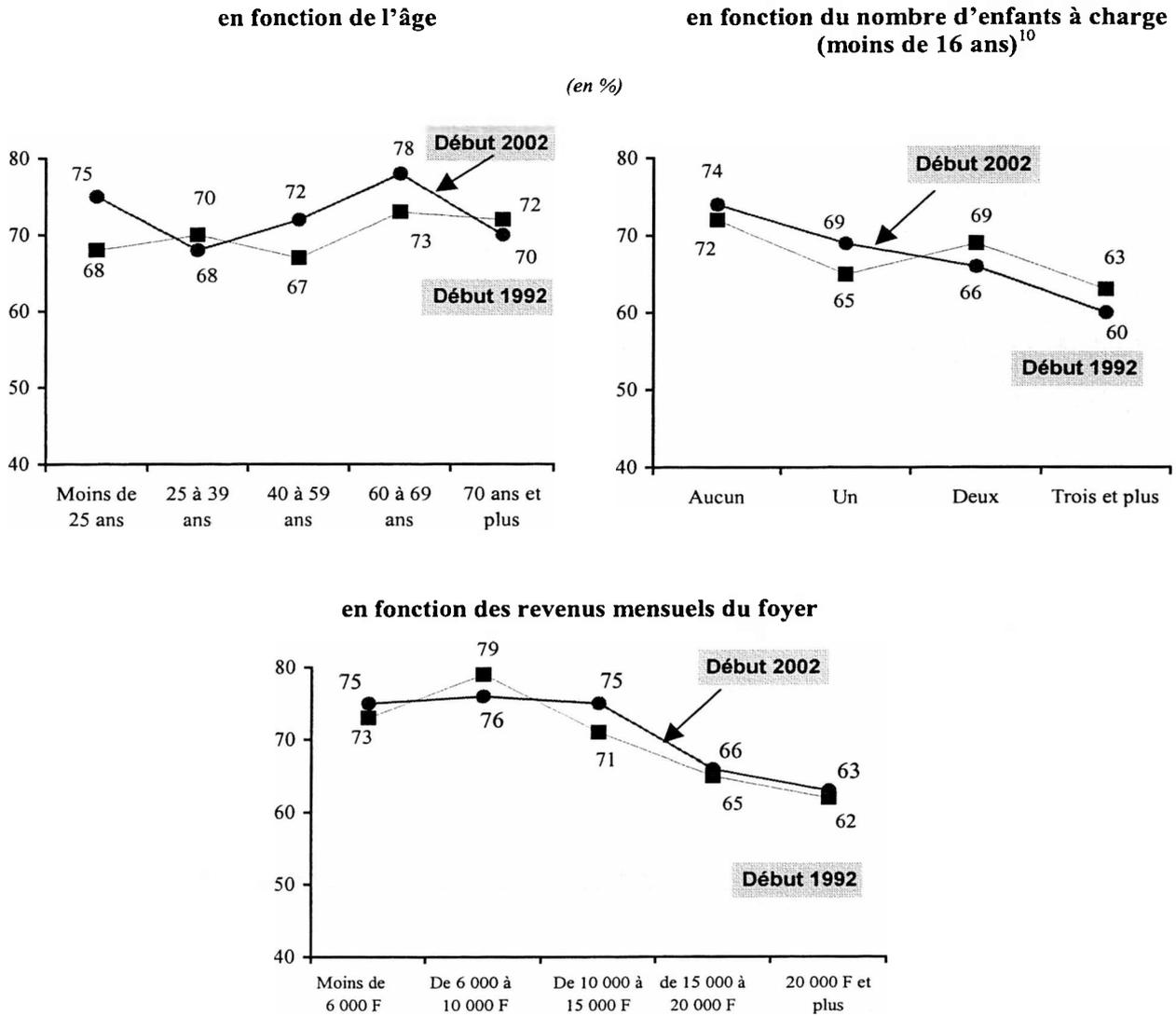
Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :
 « Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus » ?
 (en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c nsp)
Ensemble de la population	72	27	100
Estime que, pour les plus démunis, les pouvoirs publics ...			
. En font trop	63	35	100
. Font ce qu'ils doivent	70	29	100
. Ne font pas assez	73	26	100
Considère que les aides destinées aux familles avec enfants sont globalement ...			
. Suffisantes	71	28	100
. Insuffisantes.....	72	27	100
Au sujet du RMI, estime que ...			
. Cela risque d'inciter les gens à s'en contenter et à ne pas chercher du travail	71	28	100
. Cela leur donnera le coup de pouce nécessaire pour s'en sortir	73	26	100
Faire prendre en charge par la collectivité les familles aux ressources insuffisantes ...			
. Cela leur permet de vivre.....	73	26	100
. Cela leur enlève tout sens des responsabilités	70	29	100
Raison qui explique le mieux que certaines personnes vivent dans la pauvreté ...			
. Elles n'ont pas eu de chance	73	26	100
. Elles n'ont pas fait d'effort pour s'en sortir.....	70	29	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

En tout état de cause, en une décennie, les positions n'ont guère évolué sur ce sujet. Certes, les **ruraux** sont maintenant plus nombreux à admettre l'idée de supprimer les prestations familiales aux plus hauts revenus (78% le pensent aujourd'hui, + 11 points en 10 ans), comme les **femmes au foyer** (77%, + 10 points). Mais les variations selon l'âge, le niveau de revenus ou le nombre d'enfants ont finalement été **assez faibles** (Graphique 11). Ce qui signifie qu'en 10 ans, les attitudes n'ont que peu varié : **quel que soit le groupe d'appartenance, entre les deux tiers et les trois quarts des Français souhaitent qu'on supprime les prestations familiales aux plus hauts revenus**. C'est le cas aujourd'hui, mais ça l'était aussi en 1992.

Graphique 11
L'évolution 1992-2002 du nombre de partisans de la suppression des prestations familiales
aux plus hauts revenus



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

¹⁰ En 1992, nous ne disposions que du nombre d'enfants à charge de moins de 16 ans.

b) Trop de prestations pour les plus défavorisés ?

Les opinions sont peut-être moins tranchées quand il s'agit de savoir s'il y a trop de prestations accordées aux seuls défavorisés : certes, 60% de la population ne le pensent pas, ne croient pas qu'il y en ait trop ; mais 37% en sont convaincus. Et ce dernier pourcentage s'est fortement accru au cours de la dernière décennie (+ 11 points, acquis pour l'essentiel entre 1992 et 1995).

Remarquons qu'entre 1995 et 2002, la baisse de la proportion d'indécis (non-réponses) a perturbé la donne. Il reste que, globalement, sur 10 ans, les mécontents d'une politique qui serait trop exclusivement axée sur les plus démunis ont gagné en importance (Tableau 27) : on est finalement passé de 26% à 37%.

Tableau 27
Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés » ?

	Début 1992		Début 1995		Début 2002		Evolution 1992-2002	
Tout à fait d'accord	9	} 26	14	} 34	15	} 37	+6	} + 11
Plutôt d'accord	17		20		22		+5	
Peu d'accord.....	28	} 63	22	} 51	30	} 60	+2	} - 3
Pas du tout d'accord	35		29		30		-5	
Ne sait pas	12		15		3			
Total	100		100		100			

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

Au total, que l'on soit allocataire ou non-allocataire, on repousse majoritairement l'idée qu'il y a trop de prestations servies aux plus démunis (à au moins 58%, Tableau 28). Néanmoins, force est de remarquer qu'il y a dix ans, 26% des allocataires admettaient cette idée, contre 34% maintenant.

Tableau 28
Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés » ?

(en %)

	Ensemble de la population		Dont :	
			Allocataires	Non-allocataires
• Tout à fait d'accord.....	15	} 37	14	} 34
• Plutôt d'accord.....	22		20	23
• Peu d'accord.....	30	} 60	29	} 63
• Pas du tout d'accord.....	30		34	27
• <i>Ne sait pas</i>	3		3	3
Total	100		100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Il n'empêche que dans tous les groupes socio-démographiques sauf un, une majorité repousse l'affirmation proposée. L'exception est constituée par les **travailleurs indépendants** : 51% d'entre eux estiment qu'il y a trop de prestations familiales accordées aux plus défavorisés (Tableau 29 et Tableau A4 en annexe). Le taux atteint aussi 46% chez les personnes résidant en ville moyenne (20.000 à 100.000 habitants), 42% chez les employés ou 40% dans la catégorie des revenus moyens - hauts (15.000 à 20.000 F par mois).

A contrario, il est des groupes où l'on s'inscrit plus fortement en faux contre l'idée évoquée : deux tiers environ des cadres supérieurs et des membres des professions intermédiaires réfutent l'idée qu'on verse trop de prestations aux plus défavorisés ; mais aussi 63% des femmes au foyer. Enfin, lorsqu'on a des enfants à charge, on adhère moins souvent à l'idée d'une trop grande monopolisation des prestations familiales par les plus démunis.

Tableau 29
Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés » ?
 - Analyse pour quelques groupes socio-démographiques -

	(en %)		
	Tout à fait ou plutôt d'accord	Peu ou pas du tout d'accord	Total (y c. nsp)
• Indépendant	51	45	100
• Cadre supérieur	29	67	100
• Profession intermédiaire	33	65	100
• Employé	42	56	100
• Femme au foyer	35	63	100
• Réside dans une agglomération de 2.000 à 20.000 hab.	31	65	100
• Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 hab. .	46	53	100
• A au moins un enfants à charge (de moins de 20 ans)	35	63	100
Ensemble de la population	37	60	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

En fait, les écarts observés semblent davantage imputables à des conceptions différentes de la prise en charge de la pauvreté qu'à des critères socio-économiques précis. On constate, en effet, que 47% des personnes qui craignent les effets pervers des politiques d'aides aux plus démunis, considèrent que trop de prestations sont servies aux défavorisés (contre 37% en moyenne, Tableau 30).

Il y a donc bien un lien, chez certains, **entre l'idée qu'il y a trop de prestations pour les plus défavorisés et le fait que les aides sociales risquent de ne pas inciter les bénéficiaires à une reprise du travail.**

Signalons que l'effet inverse est vrai : c'est quand on croit aux vertus du RMI pour réinsérer les populations en difficulté – et qu'on a le sentiment que les CAF font suffisamment de contrôles – qu'on conteste le plus l'assertion qu'il y aurait trop de prestations versées aux seuls défavorisés.

Tableau 30
Quelques opinions sur-représentées au sein des individus qui pensent que :
« Il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés »

	<i>(en %)</i>
. Pense que les pouvoirs publics en font trop pour les plus démunis	66
. Estime que la prise en charge, par la collectivité, des familles aux ressources insuffisantes leur enlève tout sens des responsabilités	47
. Estime que les prestations destinées aux familles sont globalement suffisantes	44
. Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires	44
. Pense que le RMI risque d'inciter les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher de travail	43
Ensemble des tenants de l'idée qu'il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés	37

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne, 37 % de la population pensent qu'il y a trop de prestations accordées qu'aux plus défavorisés, c'est le cas de 47 % de ceux qui estiment que la prise en charge, par la collectivité, des familles aux ressources insuffisantes leur enlève tout sens des responsabilités.

C'est cette même idée que l'on retrouve dans l'analyse des évolutions intervenues sur cette question depuis 1992 : en même temps qu'on a vu croître le sentiment qu'il y aurait des effets déresponsabilisants dans le système social (*cf.* ci-dessus), on a vu monter la croyance dans l'idée que trop de prestations seraient servies aux défavorisés. Certes, cette croyance n'est pas majoritaire, mais **aucun groupe socio-démographique n'a, en dix ans, échappé à cette montée des « doutes »**. Ainsi, le taux s'est-il accru en moyenne de 11 points depuis 1992, avec des « pointes » chez les travailleurs indépendants (+ 25 points) et les habitants des agglomérations moyennes (+ 17 points). Mais surtout, cette montée s'est faite **quels que soient l'âge, le revenu ou le nombre d'enfants** (Tableau 31), signe que ce mouvement a traversé quasi uniformément l'ensemble du corps social.

Tableau 31
Le nombre d'individus considérant qu'il y a « trop de prestations familiales accordées aux plus défavorisés » : une hausse généralisée

- Evolution 1992 - 2002 -

	Début 1992	Début 2002	Evolution 1992-2002 <i>(en %)</i>
Age			
. Moins de 25 ans	26	36	+ 10
. De 25 à 39 ans.....	26	37	+ 11
. De 40 à 59 ans.....	26	38	+ 12
. De 60 à 69 ans.....	27	35	+ 8
. 70 ans et plus.....	21	33	+ 12
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	26	36	+ 10
. De 6 000 à 10 000 F.....	24	35	+ 11
. De 10 000 à 15 000 F.....	26	36	+ 10
. De 15 000 à 20 000 F.....	26	40	+ 14
. 20 000 F et plus.....	27	35	+ 8
Nombre d'enfants à charge (de moins de 16 ans)			
. Aucun.....	24	37	+ 13
. Un ou deux.....	29	37	+ 8
. Trois et plus	20	30	+ 10
Ensemble de la population	26	37	+11

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

c) Les grands perdants seraient les ménages issus des classes moyennes

Quoi qu'il en soit, et c'est le troisième point, même si les Français souhaitent une suppression des prestations familiales pour les plus hauts revenus et même s'ils admettent globalement la légitimité des efforts faits pour les plus défavorisés, ils reconnaissent, à 81%, que **dans le système actuel, les plus désavantagés sont finalement les classes moyennes.**

Ce sentiment est encore plus répandu qu'en 1992 : 6 points ont été gagnés en 10 ans, faisant presque passer cette idée de « majoritaire » à « consensuelle ».

Tableau 32
Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Dans le système actuel, les plus désavantagés par les prestations familiales
sont les catégories moyennes » ?

	Début 2002		<i>(en %)</i> Rappel début 1992	
• Tout à fait d'accord	39	} 81	37	} 75
• Plutôt d'accord	42		38	
• Peu d'accord.....	12	} 15	9	} 12
• Pas du tout d'accord	3		3	
• <i>Ne sait pas</i>	4		13	
Total.....	100		100	

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

Certes, nous ne précisons pas ce que nous entendons par « catégories moyennes » : nous n'indiquons pas, en particulier, ni à quelle catégorie socio-professionnelle nous nous référons, ni à quelle tranche de revenus. Toujours est-il que si les plus unanimes sont précisément les employés (87% croient au désavantage des catégories moyennes) et les titulaires de revenus de 10 000 à 20 000 F par mois (84%), les hauts revenus ne sont pas en reste (84%), ni vraiment les plus bas revenus (75%, cf. Tableau 33).

En fait, cette idée recueille **entre 70 et 87% des avis quels que soient la catégorie socio-professionnelle, les ressources ou le nombre d'enfants**. De même, on n'observe ici aucune différence entre allocataires et non-allocataires : **81% d'entre eux considèrent que le système des prestations familiales pénalise les catégories moyennes**.

Tableau 33
Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :
« Dans le système actuel, les plus désavantagés par les prestations familiales
sont les catégories moyennes » ?

- Analyse pour quelques groupes socio-démographiques -

	Tout à fait ou plutôt d'accord	Peu ou pas du tout d'accord	Total (y c. nsp)
• Ouvrier	83	14	100
• Employé	87	12	100
• Profession intermédiaire	83	11	100
• Etudiant	70	23	100
• Chômeur.....	76	20	100
• Perçoit, dans son foyer, moins de 6 000 Francs par mois.	75	18	100
• Perçoit, dans son foyer, de 10 000 à 20 000 Francs par mois	84	14	100
• Perçoit, dans son foyer, de plus de 20 000 Francs par mois.....	84	13	100
• Allocataire de prestations familiales	81	17	100
• Non-allocataire	81	14	100
Ensemble de la population.....	81	15	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Bien entendu, il est intéressant de comprendre comment s'articulent entre eux les différents sentiments exprimés : si les plus désavantagés par les prestations familiales sont les catégories moyennes, est-ce que cela implique qu'il faut supprimer les prestations aux plus hauts revenus ou est-ce que cela s'explique par le fait qu'il y a trop de prestations versées aux plus défavorisés ? La réponse à cette question va faire l'objet de la section suivante. Néanmoins, **trois constats** méritent d'être formulés :

- * D'abord, parmi les personnes considérant que les catégories moyennes sont désavantagées (81% de la population au total), 44% pensent que la meilleure façon de pallier ce défaut est de « ponctionner » les hauts revenus (ces personnes pensent qu'il n'y a pas trop de prestations pour les plus défavorisés, mais qu'il faut supprimer les aides familiales versées aux revenus les plus hauts).

12% pensent, au contraire, que ce défaut sera « combattu » par un redéploiement des aides actuellement versées en trop grand nombre aux défavorisés (ces personnes pensent qu'il y a trop de prestations pour les plus démunis, mais qu'il ne faut pas supprimer les aides aux plus aisés).

Enfin, 28% estiment que ce défaut sera corrigé par un effort aussi bien en haut qu'en bas de l'échelle (il y a trop de prestations pour les plus défavorisés, il faut supprimer les prestations aux plus aisés).

En un mot, les réponses à cette question ne sont pas de pure forme : **il y a bien, dans la population, une attente de redistribution « différente » que celle qui est réalisée actuellement par le système d'aides à la famille**, et notamment une attente envers les catégories moyennes par redéploiement en haut et en bas de l'échelle des ressources.

- * Ensuite, deuxième remarque, il est frappant de relever qu'on regrette encore plus que les catégories moyennes soient désavantagées quand on doute de l'efficacité des contrôles des CAF¹¹ et qu'on croit que les aides aux plus démunis déresponsabilisent¹². Autrement dit, **les critiques à l'égard de la pénalisation des catégories moyennes s'appuient sur la dénonciation des effets pervers du système et sur le sentiment d'insuffisance des contrôles effectués.**
- * Enfin, la conviction que les classes moyennes sont les plus désavantagées par le système actuel d'aides à la famille s'est, en dix ans, accrue **avec systématisme dans tous les groupes de la population**, sauf peut-être les Franciliens (+ 1 point depuis 1992, contre + 6 en moyenne). En tout état de cause, cette croissance a affecté aussi bien les bas revenus que les hauts, les jeunes comme les gens âgés (Tableau 34).

¹¹ 88% des personnes « tout à fait » d'accord avec l'idée que les CAF contrôlent insuffisamment les situations individuelles estiment que les catégories moyennes sont les plus désavantagées (contre 75% en moyenne).

¹² 86% des personnes estimant que la prise en charge des familles défavorisées risquent de les déresponsabiliser, considèrent que les catégories moyennes sont les plus désavantagées (contre 75% en moyenne).

Tableau 34
Le pourcentage d'individus estimant que « dans le système actuel, les plus désavantagés par les prestations familiales sont les catégories moyennes »

- Evolution 1992 - 2002 -

	Début 1992	Début 2002	Evolution 1992-2002 <i>(en %)</i>
Age			
. Moins de 25 ans	70	75	+5
. De 25 à 39 ans.....	78	85	+7
. De 40 à 59 ans.....	79	81	+2
. De 60 à 69 ans.....	73	83	+10
. 70 ans et plus.....	64	75	+11
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	69	75	+6
. De 6 000 à 10 000 F.....	72	81	+9
. De 10 000 à 15 000 F.....	80	84	+4
. De 15 000 à 20 000 F.....	81	83	+2
. 20 000 F et plus.....	76	84	+8
Nombre d'enfants à charge (de moins de 16 ans)			
. Aucun.....	73	80	+7
. Un ou deux.....	79	83	+4
. Trois et plus	75	77	+2
Ensemble de la population	75	81	+6

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

d) Une typologie de la population

On peut tenter, en conclusion de ce chapitre, de dresser une typologie de la population à partir des diverses opinions émises sur l'équité du système des prestations familiales, et en particulier sur la façon dont sont « traitées » les trois catégories qui sont les plus hauts revenus, les classes moyennes et les plus défavorisés.

Cinq grands groupes de population apparaissent clairement (les chiffres fournis concernent le début 2002) :

- **Les partisans du « ponctionnement » des hauts revenus (35%)** : ce groupe, le plus nombreux, aimerait voir supprimées les prestations familiales à destination des familles les plus aisées, au double motif que les classes moyennes sont désavantagées dans la situation actuelle et qu'on pourrait davantage aider les plus défavorisés (puisque ceux-ci ne reçoivent pas « trop d'aides »).

- *Les défenseurs des classes moyennes (23%)* : aux yeux de ces enquêtés, l'accent doit être maintenant mis sur les classes moyennes, qui sont « flouées » dans le système actuel. Il faudrait, en effet, pour remédier à cette situation, à la fois supprimer les prestations aux gens les plus aisés, mais également diminuer les aides aux plus démunis (on estime ici que, pour l'heure, trop de prestations leur sont réservées).
- *Les tenants du statu quo (15%)* : dans ce groupe, on considère qu'il ne faut ni supprimer les prestations aux plus aisés, ni qu'on ne peut remettre en cause les aides aux plus défavorisés (il n'y a pas trop d'aides pour eux). En fait, ici on pense, à 73%, que les classes moyennes sont perdantes, mais c'est éventuellement plus un constat, accompagné peut-être de l'espoir d'un accroissement budgétaire, qu'une proposition basée sur une demande de redéploiement des aides actuelles.
- *Les partisans d'une réduction de l'aide aux défavorisés (10%)* : dans ce groupe, on estime en effet qu'il y a trop de prestations réservées aux plus démunis, et que les classes moyennes sont perdantes, alors même qu'il ne saurait être question de supprimer les prestations aux plus hauts revenus.
- Enfin, *les partisans d'un accroissement de l'aide ciblée vers les plus démunis (7%)* : à leurs yeux, il faut cesser d'aider les familles ayant les plus hauts revenus et redéployer ces « économies » vers les plus défavorisés (ils n'ont pas trop d'aides). Car on ne considère pas, ici, que les classes moyennes sont désavantagées.

Ces cinq groupes rassemblent, au début 2002, près de 90% des personnes interrogées. Or, ils n'en regroupaient, en 1992, que 75%. Autrement dit, en dix ans, les opinions se sont homogénéisées, recentrées autour de ces cinq options.

L'évolution la plus importante a touché la catégorie des « **défenseurs des classes moyennes** » : son poids est passé, en dix ans, de 14% à 23% (Tableau 35). Autrement dit, les individus qui considèrent que les couches moyennes sont les grandes perdantes au jeu de la redistribution opérée aujourd'hui par les aides familiales, **et qui attendent, en conséquence, un redéploiement basé sur une réduction à la fois des prestations aux plus aisés et de celles aux plus défavorisés, représentent presque un quart de la population.**

La plus grande sévérité réclamée à l'égard des populations en difficulté se mesure aussi à la progression (+ 4 points) enregistrée par le groupe qualifié de « partisans d'une réduction de l'aide aux défavorisés ».

Enfin, en 1992 comme dix ans plus tard, le groupe le plus important (35%) reste celui qui souhaite voir supprimées les allocations aux plus hauts revenus, à charge pour les pouvoirs publics d'en faire bénéficier les classes moyennes et les personnes du bas de l'échelle.

Tableau 35
Une typologie des Français en fonction de leur conception du système des prestations familiales
 - Evolution 1992/2002 -

	Début 1992	Début 2002	Evolution 1992-2002 (en %)
. Les partisans du « ponctionnement » des hauts revenus	35	35	=
. Les défenseurs des classes moyennes	14	23	+ 9
. les tenants du <i>statu quo</i>	15	15	=
. Les partisans d'une réduction de l'aide aux plus défavorisés	6	10	+ 4
. Les partisans d'un accroissement de l'aide ciblée vers les plus démunis	6	7	+ 1

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

Exemple de lecture : En 2002, 23 % des enquêtés se rangent dans le groupe des défenseurs des classes moyennes, contre 14 % en 1992, soit une augmentation de 9 points en dix ans.

On complètera ces remarques par **deux observations** :

- Les cinq groupes ne sont pas socio-démographiquement très typés (Tableau 36). Néanmoins, on peut observer que chez « les défenseurs des classes moyennes », on trouve un peu plus d'ouvriers, d'employés et de jeunes qu'en moyenne. Les cadres moyens et les femmes au foyer, quant à eux, sont sur-représentés chez « les partisans du ponctionnement des hauts revenus ». Tandis que les hauts revenus et les cadres supérieurs figurent relativement en plus grand nombre chez les partisans du *statu quo*.

En tout état de cause, allocataires et non allocataires se répartissent à peu près dans les mêmes proportions dans les cinq groupes évoqués.

- Quelques différences apparaissent dans les opinions exprimées par chacun des groupes en matière de politiques familiales. En particulier :
- * Les « partisans du ponctionnement des hauts revenus » sont relativement plus nombreux à considérer que les prestations versées aux familles sont globalement insuffisantes, à estimer que les CAF contrôlent bien les situations individuelles, à souhaiter qu'à l'avenir, l'objectif principal des prestations familiales réside dans « la lutte contre les inégalités ».
 - * Les « défenseurs des classes moyennes », quant à eux, sont relativement plus nombreux à défendre trois idées : les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles ; les pauvres le sont parce qu'ils n'ont pas fait assez d'efforts pour s'en sortir ; la prise en charge des familles défavorisées risque de les déresponsabiliser.

La dénonciation du sort fait aux classes moyennes s'appuie donc en partie sur le sentiment que les aides sociales ont des effets déresponsabilisants et qu'il n'y a pas assez de contrôles des situations des allocataires.

Tableau 36
La qualification socio-démographique des trois groupes principaux¹³

(en %)

	« Les partisans du fonctionnement des hauts revenus »	« Les défenseurs des classes moyennes »	« Les tenants du <i>statu quo</i> »
Age			
. Moins de 25 ans	29	27	16
. De 25 à 39 ans	37	22	16
. De 40 à 59 ans	35	23	14
. 60 ans et plus	37	22	14
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	32	24	13
. De 6 000 à 10 000 F	40	22	13
. De 10 000 à 15 000 F	38	24	15
. De 15 000 à 20 000 F	34	24	19
. 20 000 F et plus	34	19	21
PCS			
. Cadre supérieur	37	15	23
. Profession intermédiaire	41	22	14
. Employé	32	27	17
. Ouvrier	35	26	15
. Reste au foyer	41	19	10
. Retraité	37	22	16
Allocataire de prestations familiales			
. Oui	36	20	17
. Non	35	25	14
Nombre d'enfants à charge			
. Aucun	35	25	13
. Trois et plus	35	16	20
Ensemble de la population	35	23	15

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : Alors qu'en moyenne, on trouve dans la population 23% de « défenseurs des classes moyennes », le taux atteint 27% chez les employés.

¹³ Les deux autres groupes, moins nombreux en effectifs, n'ont pas été détaillés ici.

Chapitre III

Le rôle des parents et l'éducation des enfants

Ce chapitre est consacré à l'analyse de quelques appréciations, recueillies pour la première fois dans l'enquête, sur **l'éducation des enfants et sur le rôle parental** ; il vise aussi à apprécier si la population a le sentiment que les prestations familiales peuvent constituer un instrument utile pour permettre aux parents de mieux exercer leur rôle.

Bien entendu, il n'était aucunement question, sur un thème d'une telle complexité, de prétendre résumer les attitudes de la population à partir d'une série très limitée d'interrogations ponctuelles, n'abordant que **partiellement** le sujet. Le choix a donc été fait d'apporter ce qu'on appellera un éclairage très modeste sur trois types d'opinions :

- ✓ Considère-t-on que l'école est encore capable d'assurer sa mission de formation et d'encadrement des enfants ?
- ✓ La société française valorise-t-elle assez le rôle des parents ?
- ✓ La progression de la violence, l'existence du chômage ou d'une situation économique difficile constituent-ils vraiment des « excuses » à la défaillance éventuelle des parents ?

Les réponses formulées traduisent à la fois **un certain pessimisme de l'opinion**, mais aussi sa **volonté de mieux responsabiliser les parents**. En tout état de cause, lorsqu'on interroge la population sur les mesures les plus aptes à améliorer l'exercice du rôle parental, l'implication des parents (condamnation en cas d'infraction commise par l'enfant) est jugée tout aussi importante que le développement des activités extra scolaires, le renforcement du corps enseignant ou le versement d'un « salaire parental ». Le relèvement du montant des prestations familiales, quant à lui, ne semble pas avoir, sur ces sujets, un rôle moteur.

3.1 L'École est mise en cause ; la société aussi, qui ne valorise pas assez le rôle des parents. Ces derniers, enfin, manquent de temps

On ne peut, à vrai dire, analyser les réponses aux questions posées sur ces sujets sans rappeler au préalable, très brièvement, le contexte particulier du début 2002 :

- * D'une part, les préoccupations relatives à « **la violence, l'insécurité** » n'ont jamais, depuis onze ans, été aussi hautes dans la société française. Ce thème, avec 48% des citations (+ 10 points cette année), détient maintenant la première place au palmarès des « soucis », 17 points devant les *maladies graves* et 24 points devant le *chômage*¹⁴.
- * D'autre part, les jugements de cette année se caractérisent par **une très forte critique institutionnelle**. Par exemple, 87% de la population considèrent que la justice en France fonctionne mal (+ 13 points en un an).

Les questions posées sur l'éducation et sur le rôle parental ne pouvaient donc que trouver, dans ce contexte, une résonance toute particulière. Quoi qu'il en soit, les jugements des enquêtés se déclinent en **trois éléments principaux** (Tableau 37).

Tableau 37
Voici quelques affirmations que l'on entend parfois au sujet de l'éducation des enfants.
Dites-moi si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec chacune d'entre elles ?

	(en %)			
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ne sait pas	Total
Aujourd'hui, l'école n'est plus capable d'assurer sa mission de formation et d'encadrement des enfants ...	60	39	1	100
C'est la situation économique et le chômage qui empêchent les parents d'exercer leur rôle	37	62	1	100
Si les enfants n'obéissent plus, c'est qu'il y a trop de violence dans la société	48	51	1	100
Ce qui manque surtout aux parents pour bien exercer leur rôle, c'est davantage de temps disponible	64	35	1	100
Dans notre pays, on ne valorise pas assez le rôle des parents	66	32	2	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

¹⁴ Il s'agit du total des citations plaçant chacun de ces thèmes en 1^{ère} ou 2^e places des sujets les plus préoccupants. Voir les résultats généraux de l'enquête.

a) Une sérieuse critique de l'École

60% de la population estiment donc qu'aujourd'hui, l'école n'est plus capable d'assurer sa mission de formation et d'encadrement.

Certes, la question était posée de façon un peu abrupte (Tableau 37). Mais le jugement est sévère, et il l'est d'autant plus qu'il est **majoritaire dans tout le corps social**. Par exemple, l'incapacité de l'école à remplir son rôle est aussi bien reconnue chez les individus qui n'ont pas d'enfants à charge (61%) que chez ceux qui en ont au moins un (58%).

Le taux est plus élevé encore chez les non-diplômés (68%), les retraités (64%) et les Franciliens (64%). Mais il reste majoritaire chez les moins de 25 ans (55%) et chez les diplômés du supérieur (51%). Nous y reviendrons plus en détail.

b) Les parents ont peut-être des circonstances atténuantes ... mais pas suffisantes pour les exonérer de leurs responsabilités

Le chômage et la violence ne sont pas, en effet, aux yeux de l'opinion, des excuses suffisantes pour expliquer la défaillance des parents. Ce qui leur manque, c'est plus de temps disponible.

En fait, même si on n'interrogeait pas directement les enquêtés sur la réalité des « défaillances » des parents, il apparaît bien que **ces derniers ont, si l'on en croit les réponses formulées, un rôle prépondérant à jouer, rôle qu'ils n'exercent pas suffisamment.**

Car, pour 62% de la population, ce ne sont pas la situation économique et le chômage qui empêchent les parents d'exercer leur rôle. La progression de la violence, quant à elle, « ébranle » un peu plus l'opinion puisque, selon 48% des avis, c'est parce qu'il y a trop de violence dans la société que les enfants n'obéissent plus. Il reste qu'une courte majorité (51%) repousse cette assertion.

En fait, pour la population, la mise en cause de la responsabilité parentale est évidente : **64% des enquêtés estiment que ce qui manque surtout aux parents pour bien exercer leur rôle, c'est davantage de temps disponible**. Et ce sentiment, encore une fois, est majoritaire dans tous les groupes socio-démographiques **sans aucune exception** (à au moins 55%).

c) De plus, la société ne valorise pas assez le rôle parental

Enfin, troisième et dernier élément, **les parents ne sont pas seuls en cause. C'est en fait la société elle-même qui ne valorise pas assez leur rôle**.

C'est même sur ce point qu'il y a, dans l'opinion, le plus fort accord : 66% des enquêtés jugent que dans notre pays, les missions parentales ne sont pas assez valorisées. Ce taux oscille de 60-61% chez les moins de 25 ans et les diplômés du supérieur à 73-74% chez les retraités et les non-diplômés. Il est surtout quasiment le même que l'on ait ou non des enfants à charge (65 et 67%). En un mot, cette opinion est partagée dans quasiment toutes les franges de la société.

Les variations catégorielles sont limitées

En fait, le premier constat qui s'impose ici est celui d'une **relative homogénéité des jugements** dans le corps social. En effet, les opinions ne diffèrent pas fondamentalement d'un groupe de population à l'autre, signe d'une reconnaissance générale des responsabilités conjointes des institutions et des parents dans l'éducation des enfants ; signe aussi que dans tous les groupes, les facteurs « externes » (crise économique, chômage, voire même violence) ne paraissent pas suffisants pour exonérer les parents de leurs responsabilités.

L'exemple le plus frappant de cette homogénéité des opinions concerne **l'absence de variations entre les allocataires et les non-allocataires** de prestations familiales ; les deux populations ne se différencient pour ainsi dire pas sur ces sujets. Il y a même identité des pourcentages en ce qui concerne le manque de valorisation du rôle parental (Tableau 38).

Tableau 38
Les opinions ne varient guère entre les allocataires et les non-allocataires
 – Pourcentage de réponses « d'accord » avec les formulations évoquées -

	Ensemble de la population	<i>Dont :</i>	
		Allocataires	Non-allocataires
Aujourd'hui, l'école n'est plus capable d'assurer sa mission de formation et d'encadrement des enfants ...	60	59	61
C'est la situation économique et le chômage qui empêchent les parents d'exercer leur rôle	37	36	38
Si les enfants n'obéissent plus, c'est qu'il y a trop de violence dans la société	48	50	47
Ce qui manque surtout aux parents pour bien exercer leur rôle, c'est davantage de temps disponible	64	62	65
Dans notre pays, on ne valorise pas assez le rôle des parents	66	66	66

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

L'analyse socio-démographique des réponses ne met pas non plus en évidence de fortes variations catégorielles d'opinions ; pas plus qu'elle ne permet de déceler d'influence très nette de tel ou tel critère. **Quelques tendances ou spécificités** peuvent néanmoins être relevées, principalement selon l'âge et le diplôme ; mais les « effets » ne sont que partiels et, encore une fois, **les jugements ne s'inversent qu'exceptionnellement**.

Deux observations méritent surtout d'être formulées :

- ✓ **Les jeunes sont plus sensibles à l'argument du manque de temps des parents** (ils le sont à 74%, contre 59% chez les personnes de plus de 70 ans, cf. Tableau 39). Par contre, avec l'âge, on se montre plus convaincu des « carences » de l'école (à 68%) ou des « défaillances » de la société dans la valorisation du rôle de parent (à 73%).

Toujours est-il que dans tous les groupes, on repousse les « excuses » éventuelles que constitueraient le chômage ou la situation économique. Par contre, on est plus hésitant sur l'impact de la violence chez les jeunes ou chez les personnes âgées.

Tableau 39
Le pourcentage des réponses « d'accord » avec les affirmations,
dans les différentes classes d'âge

	<i>(en %)</i>					
	Moins de 25 ans	25 à 39 ans	40 à 59 ans	60 à 69 ans	70 ans et plus	Ensemble de la population
Aujourd'hui, l'école n'est plus capable d'assurer sa mission de formation et d'encadrement des enfants	55	55	64	58	68	60
C'est la situation économique et le chômage qui empêchent les parents d'exercer leur rôle	39	32	37	42	43	37
Si les enfants n'obéissent plus, c'est qu'il y a trop de violence dans la société	53	42	47	53	52	48
Ce qui manque surtout aux parents pour bien exercer leur rôle, c'est davantage de temps disponible	74	67	60	56	59	64
Dans notre pays, on ne valorise pas assez le rôle des parents	60	65	65	71	73	66

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

- ✓ **Les non diplômés cautionnent systématiquement plus les affirmations ; tandis que les diplômés du supérieur sont ceux qui les avalisent le moins** (Tableau 40). Le niveau de formation semble même jouer plus nettement dans deux cas : plus on est diplômé et moins on met en cause l'incapacité de l'école à assurer ses missions (de 68% chez les non-diplômés, à 51% chez les diplômés du supérieur). De même, les diplômés incriminent relativement moins l'insuffisance de valorisation du rôle parental.

Mais là encore, **les jugements ne s'inversent pas** : même chez les diplômés du supérieur, c'est une majorité qui reconnaît la part de responsabilité de l'Ecole, de la société (non-valorisation du rôle parental) et des parents. Chez eux, on repousse même encore plus massivement les « excuses » que pourraient constituer la situation économique, le chômage ou même la violence.

En fait, c'est chez les non-diplômés (et les bas revenus) qu'on explique le plus la désobéissance des enfants par la violence qui existe dans la société (on le fait à 54-59%).

Tableau 40
Le pourcentage des réponses « d'accord » avec les affirmations,
selon le niveau de diplôme

	(en %)				
	Aucun diplôme	Bepc, inférieur au bac	Bac	Diplôme du supérieur	Ensemble de la population
Aujourd'hui, l'école n'est plus capable d'assurer sa mission de formation et d'encadrement des enfants	68	60	58	51	60
C'est la situation économique et le chômage qui empêchent les parents d'exercer leur rôle	45	36	38	28	37
Si les enfants n'obéissent plus, c'est qu'il y a trop de violence dans la société	59	45	47	37	48
Ce qui manque surtout aux parents pour bien exercer leur rôle, c'est davantage de temps disponible	67	63	68	58	64
Dans notre pays, on ne valorise pas assez le rôle des parents	74	64	63	61	66

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Peu d'autres éléments semblent véritablement influencer sur les opinions¹⁵. Le sexe, par exemple, n'intervient guère ; le revenu n'a pas, non plus, d'incidence très nette, hormis les jugements, déjà évoqués, sur le rôle de la violence en matière de désobéissance des enfants. On fera simplement **trois** remarques complémentaires :

- * **La contestation de la capacité de l'école** à assurer ses missions est plus forte encore chez les ouvriers (à 64%) et chez les Franciliens (à 64%, contre 60% en moyenne).
- * **La violence dans la société** « ébranle » les convictions, on l'a vu, des non-diplômés, des bas revenus, des jeunes et des gens âgés, mais c'est aussi le cas dans les agglomérations de 20 000 à 100 000 habitants et chez les femmes au foyer (52 à 56% y voient la cause de la désobéissance des enfants).
- * Enfin, **la présence d'enfants au foyer** n'a pas d'influence véritable sur ces sujets, pas plus que le **nombre d'enfants à charge** (Tableau 41). Les familles nombreuses en particulier ne se différencient pas vraiment du reste de la population. On notera simplement que les enquêtés ayant deux enfants argumentent un peu plus en faveur du manque de temps des parents. Il est vrai que c'est au sein de cette population que l'on

¹⁵Voir les tableaux A6 à A10 en Annexe.

dénombrer le plus d'actifs occupés (71%, contre 49% en moyenne), de couples bi-actifs (49%, contre 25%), de femmes mariées actives (deux fois plus qu'en moyenne). Les contraintes de temps se font donc sentir ici.

Tableau 41
Le pourcentage des réponses « d'accord » avec les affirmations,
selon le nombre d'enfants de moins de 20 ans à charge

	(en %)				
	Aucun enfant	Un enfant	Deux enfants	Trois enfants et plus	Ensemble de la population
Aujourd'hui, l'école n'est plus capable d'assurer sa mission de formation et d'encadrement des enfants	61	61	54	57	60
C'est la situation économique et le chômage qui empêchent les parents d'exercer leur rôle	39	34	31	38	37
Si les enfants n'obéissent plus, c'est qu'il y a trop de violence dans la société	49	47	38	50	48
Ce qui manque surtout aux parents pour bien exercer leur rôle, c'est davantage de temps disponible	62	65	70	66	64
Dans notre pays, on ne valorise pas assez le rôle des parents	67	63	66	68	66

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

3.2 Les principales aides à apporter aux parents

Face à ces jugements relativement sévères et pour ainsi dire quasi-identiques dans tous les groupes socio-démographiques, les solutions à apporter, les attentes apparaissent relativement diversifiées. Toute la complexité du sujet réapparaît, en effet, quand on interroge la population sur les mesures les plus importantes à mettre en œuvre **pour améliorer l'exercice du rôle parental**.

Certes, les propositions étaient diverses et se situaient volontairement sur plusieurs plans. Mais on voit bien que, pour l'opinion, la mise en place d'une seule de ces mesures ne peut suffire à répondre totalement à l'étendue du problème. On observe ainsi que les attentes portent tout autant sur les **facilités** à donner aux parents pour les aider à mieux exercer leur rôle que sur les **sanctions** à prendre à leur égard ou sur **l'amélioration** du système éducatif (augmentation du nombre d'enseignants).

En tout état de cause, si l'on se réfère au total des deux réponses fournies, **quatre propositions se concurrencent, recueillant chacune autour de 35% des suffrages** (Tableau 42). Il s'agit de :

- ✓ « Développer les équipements et les activités extra-scolaires pour les enfants et les adolescents » (37% cumulés).
- ✓ « Offrir un salaire au parent qui reste à la maison » (35%).
- ✓ « Condamner les parents dont l'enfant commet une infraction » (35%).
- ✓ « Augmenter le nombre d'enseignants dans les écoles et les lycées » (34%).

Cette hiérarchie, établie à partir du cumul des deux réponses, est toute relative. Ainsi, si l'on ne retient que le **premier choix**, c'est la **condamnation des parents dont l'enfant commet une infraction qui apparaît comme la mesure la plus attendue** : elle réunit près du quart des premières réponses. Cette prise de position confirme qu'en premier lieu, beaucoup de personnes tiennent les parents pour responsables de l'éducation de leurs enfants, et de leurs éventuels échecs.

Tableau 42
Voici plusieurs mesures qui pourraient aider les parents dans l'éducation de leurs enfants.
Dites-moi quelles sont, dans l'ordre, les deux plus importantes à mettre en place
pour améliorer l'exercice du rôle parental

<i>(Classement par ordre décroissant du cumul des réponses)</i>	1 ^{ère} réponse	2 ^e réponse	<i>(en %)</i> Cumul des deux réponses
Développer les équipements et les activités extra-scolaires pour les enfants et les adolescents	18	19	37
Offrir un salaire au parent qui reste à la maison	17	18	35
Condamner les parents dont l'enfant commet une infraction	23	12	35
Augmenter le nombre d'enseignants dans les écoles et les lycées	15	19	34
Réduire le temps de travail des parents	11	10	21
Favoriser les échanges avec des professionnels de l'enfance	5	11	17
Relever le montant des prestations familiales	8	5	13
Favoriser les échanges avec d'autres parents	2	5	7
Ne sait pas	-	1	
Total	100	100	

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

En vérité, c'est **l'aide directe à l'encadrement des enfants** qui constitue l'attente la plus forte : encadrement scolaire (15% des premières réponses), encadrement extra-scolaire (18%).

Il reste que la nécessité pour les parents de dégager du **temps disponible** est en bonne place : on classe ici l'idée d'« offrir un salaire au parent qui reste à la maison » (17%) et celle de « réduire le temps de travail » (11%), deux mesures faisant écho au constat précédent (« les parents manquent de temps disponible »).

En revanche, favoriser le dialogue (échanges avec des professionnels de l'enfance ou échanges entre parents) apparaît plus secondaire (moins de 10% des premières réponses). D'autre part, on observe que les aides purement financières (relèvement du montant des prestations familiales) ne sont que très peu évoquées (13% des suffrages cumulés). Autrement dit, **pour l'opinion, ce n'est pas le relèvement des prestations familiales qui va, en premier lieu, permettre d'améliorer l'exercice du rôle parental.**

Finalement, pour améliorer l'exercice du rôle de parent, c'est entre **trois grands types de solutions** que l'opinion, dans sa grande majorité, hésite :

- **Offrir un cadre de meilleur soutien aux enfants** (plus d'enseignants, plus d'équipements et d'activités extra-scolaires) : 33% des premières réponses.
- **Sanctionner les parents** : 23% des premières réponses.
- **Inciter les parents à dégager du temps pour mieux s'occuper de leurs enfants.** Cette incitation passe par le versement d'un salaire à l'adulte qui reste à la maison et par une réduction du temps de travail des parents. Ces deux modalités regroupent 28% des premières réponses.

Quelques différences apparaissent **entre les allocataires et les non-allocataires** (Tableau 43). On observe en particulier que :

- **Les allocataires préconisent un peu plus souvent un relèvement des prestations familiales** (17% des réponses cumulées, contre 10% chez les non-allocataires). De même, ils mettent un peu plus en avant le développement des équipements et activités extra-scolaires (39%, contre 36%).

- Les non-allocataires, en revanche, montrent plus d'intérêt pour la condamnation des parents en cas d'infraction commise par l'enfant (38 % de leurs citations, soit 9 points de plus que les allocataires).

En un mot, les allocataires demandent, en termes relatifs, **un peu plus d'efforts financiers des pouvoirs publics** (prestations accrues, équipements supplémentaires). Les non-allocataires prônent un peu plus **les sanctions envers les parents**. Mais les différences restent finalement assez faibles.

Tableau 43
Opinions des allocataires et des non-allocataires sur les mesures à mettre en œuvre pour améliorer l'exercice du rôle parental

- Analyse des réponses cumulées -

(en %)

(Classement par ordre décroissant du cumul des réponses)	Allocataires	Non-allocataires	Ensemble de la population
Développer les équipements et les activités extrascolaires pour les enfants et les adolescents	39	36	37
Offrir un salaire au parent qui reste à la maison	36	35	35
Condamner les parents dont l'enfant commet une infraction	29	38	35
Augmenter le nombre d'enseignants dans les écoles et les lycées	35	34	34
Réduire le temps de travail des parents	23	19	21
Favoriser les échanges avec des professionnels de l'enfance	17	17	17
Relever le montant des prestations familiales	17	10	13
Favoriser les échanges avec d'autres parents	6	7	7

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

L'attente d'aides financières est également un peu plus fréquente **chez les familles nombreuses** (17% chez les enquêtés ayant au moins trois enfants à charge) ; tandis que les ménages sans enfant préfèrent relativement plus qu'on sanctionne les parents (38%, contre 29% chez ceux qui ont au moins un enfant, Tableau 44).

Les spécificités catégorielles sont relativement faibles

Il reste que l'analyse socio-démographique des réponses fait apparaître moins d'écarts qu'on aurait pu le penser. On peut néanmoins observer, pour chacune des principales mesures attendues, quelques « sensibilités » particulières. Notamment (Tableau 44) :

- * L'attente **du développement d'équipements et d'activités extra-scolaires** (37% en moyenne) est une caractéristique relativement plus affirmée chez les diplômés (43-46%), les cadres supérieurs (52%), les titulaires de revenus élevés (44%), les jeunes (43%) et les Franciliens (43%).
- * **Le versement d'un salaire parental** est la solution la plus défendue par ... les femmes au foyer (46%, contre 35% en moyenne), les non-diplômés (39%), les travailleurs indépendants (40%), les ruraux (41%) et les familles ayant soit un seul enfant (43%), soit trois ou plus (41%).
- * **La condamnation des parents en cas d'infraction commise par l'enfant** est très caractéristique au-delà de 60 ans (44-47%, contre 35% en moyenne), chez les hommes (40%), les travailleurs indépendants (40%) et les résidents de villes moyennes (20 000 à 100 000 habitants : 41%).
- * Enfin, **la demande d'une augmentation du nombre d'enseignants** est plus courante chez les ouvriers (38%) et les non-diplômés (41%, contre 34% en moyenne).

Tableau 44
Les deux mesures les plus importantes à mettre en place pour améliorer l'exercice du rôle de parent
 (Cumul des réponses 1 et 2)

	Plus d'équipements extra-scolaires	Salaire parental	Condamner parents	Plus d'enseignants	Réduire tps de travail	Échanges avec prof. enfance	Relever montant des P.F.	Échanges avec autres parents
<i>(en %)</i>								
Sexe :								
Homme	38	35	40	33	18	14	14	7
Femme	37	36	30	35	23	19	12	7
Age :								
Moins de 25 ans	43	22	26	36	27	18	18	10
25 à 39 ans	40	35	31	34	22	16	14	6
40 à 59 ans	40	41	36	32	18	16	12	5
60 à 69 ans	27	35	44	40	17	17	11	9
70 ans et plus	28	37	47	32	21	15	12	(5)
Diplôme :								
Aucun diplôme, cep	30	39	35	41	22	13	16	4
Bepc, technique inférieur au bac	36	39	40	34	18	13	14	7
Bac, niveau bac	46	30	34	29	23	17	12	7
Diplôme du supérieur	43	29	28	31	22	28	9	10
PCS :								
Indépendant	38	40	40	29	19	15	(10)	(6)
Cadre supérieur	52	30	21	30	22	20	(10)	12
Profession intermédiaire	40	30	31	35	20	25	8	11
Employé	36	36	35	35	23	17	14	6
Ouvrier	38	37	33	38	21	7	19	5
Retraité	29	36	45	36	17	17	11	8
Reste au foyer	37	46	33	30	17	17	12	(4)
Autre inactif (étudiant)	49	18	22	29	35	23	17	(7)
Chômeur	42	30	27	37	24	19	11	8
Revenu mensuel du foyer :								
Moins de 6 000 F	38	34	29	37	19	16	16	6
6 000 à 9 999 F	33	35	36	34	21	15	16	6
10 000 à 14 999 F	38	38	33	33	22	16	13	6
15 000 à 19 999 F	36	34	37	37	22	15	10	7
20 000 F et plus	44	35	33	32	18	22	8	8
Ensemble de la population	37	35	35	34	21	17	13	7

Tableau 44 - suite
Les deux mesures les plus importantes à mettre en place pour améliorer l'exercice du rôle de parent

(Cumul des réponses 1 et 2)

	Plus d'équipements extra-scolaires	Salaire parental	Condamner parents	Plus d'enseignants	Réduire tps de travail	Échanges avec prof. enfance	Relever montant des P.F.	Échanges avec autres parents
Taille d'agglomération :								
Moins de 2 000 hab.	37	41	36	33	18	13	14	7
2 000 à 20 000 hab.	41	40	34	35	19	15	13	(4)
20 000 à 100 000 hab.	37	31	41	36	21	18	10	(5)
100 000 hab. et plus	34	33	31	35	24	19	15	8
Paris, agglomération parisienne	43	28	37	33	21	19	11	6
Allocataire de prestations familiales :								
Oui	39	36	29	35	23	17	17	6
Non	36	35	38	34	19	17	10	7
Nombre d'enfants (moins de 20 ans) :								
Aucun	37	33	38	35	20	16	13	8
Un enfant	39	43	27	35	19	16	13	(5)
Deux enfants	38	37	31	36	22	17	15	(5)
Trois enfants et plus	40	41	28	26	23	19	17	(5)
Ensemble de la population	37	35	35	34	21	17	13	7

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

() Effectifs peu importants.

Lecture du tableau : 37% des enquêtés en moyenne considèrent que « développer les équipements et les activités extra-scolaires pour les enfants et les adolescents », est l'une des deux mesures les plus importantes à mettre en place pour améliorer l'exercice du rôle parental. C'est le cas de 38% des hommes et de 37% des femmes.

Chapitre IV

Les aides aux familles et aux jeunes adultes.

Les relations « parents / grands enfants »

Depuis 1999, les priorités que les Français souhaitent voir mises en avant en matière d'aides familiales concernent surtout **les grands enfants scolarisés**¹⁶.

Nous avons, à nouveau, posé cette même question cette année, complétée par quelques interrogations précises sur le thème des jeunes adultes : y a-t-il un âge à partir duquel les aides familiales devraient être directement attribuées au jeune ? Faut-il continuer à verser les prestations aux parents lorsque l'enfant à charge ne vit plus sous leur toit ?

Plus généralement, nous analysons ici, également, quelques-unes des opinions des Français sur certains aspects des **relations « parents – grands enfants »** (soutien à apporter, déresponsabilisation éventuelle, accueil du conjoint de l'enfant).

4.1 Près d'un Français sur deux veut renforcer en priorité les aides aux grands enfants, surtout quand ils sont scolarisés

Depuis quatre ans, nos concitoyens sont interrogés sur leurs souhaits en matière d'aides aux familles : attendent-ils plutôt un effort accentué vers les enfants en bas âge, vers les collégiens, vers les étudiants, ... ? Le questionnement est effectué **en deux temps** : une liste d'actions possibles est proposée aux enquêtés, à charge pour eux de désigner d'abord le type d'aides qu'ils souhaitent voir **augmenter** en priorité, **ensuite** le type d'aides qui leur paraissent susceptibles d'être **réduites**, en cas de nécessité.

¹⁶ Par « grands enfants scolarisés », nous entendons ici les collégiens, les lycéens et les étudiants.

a) *Les aides à augmenter en priorité*

En fait, **trois pistes** se dessinent, suscitant des attentes d'ampleur inégale (Tableau 45) :

- **L'augmentation des aides aux familles ayant de grands enfants scolarisés arrive clairement en tête des demandes, recueillant près de la moitié des suffrages** (aides aux enfants étudiants : 25 %, aides aux lycéens et collégiens : 22 %).
- **Vient ensuite le soutien aux familles ayant de jeunes enfants** (27 % des citations). Plus précisément, c'est pour les enfants en bas âge que les désirs d'augmentation sont les plus affirmés (20 % des réponses) ; les prestations destinées aux enfants présents à l'école primaire n'attirent que peu de demandes d'appui (7 %).
- Enfin, l'aide aux jeunes adultes à la recherche d'un emploi ou débutant dans la vie active est jugée prioritaire par 22 % de nos concitoyens au total.

Les priorités affichées sont globalement stables d'une année sur l'autre. Par rapport à l'an dernier, il faut cependant souligner un **net renforcement de la demande d'aides pour les familles dont les enfants sont lycéens ou collégiens** (+ 5 points). Celle-ci devient même plus forte que les attentes de soutien pour les enfants en bas âge (en recul de trois points).

Tableau 45

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 ?

	<i>(en %)</i>				
<i>(Classement par ordre décroissant des réponses de 2002)</i>	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002
• Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant.....	23	24	27	25	- 2
• Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée.....	18	19	17	22	+ 5
• Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge.....	18	20	23	20	- 3
• Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi.....	19	16	12	13	+ 1
• Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...).....	10	9	10	9	- 1
• Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	6	8	7	7	=
• <i>Ne sait pas</i>	6	3	4	4	
Total	100	100	100	100	

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

Si toutes les catégories socioprofessionnelles s'accordent pour demander en priorité l'augmentation des aides aux familles ayant de grands enfants scolarisés, certaines variations méritent d'être commentées (Tableau 46) :

- L'augmentation **des aides destinées aux familles ayant un enfant étudiant** apparaît surtout comme une priorité dans les groupes sociaux disposant d'un capital économique et culturel élevé. Ainsi, 32-33 % des personnes appartenant à des foyers disposant d'au moins 15 000 F/mois et 28-30 % des diplômés du bac ou du supérieur soulignent leur attachement à ces aides.

Les jeunes (et les étudiants) sont également demandeurs du rehaussement prioritaire de ces prestations, de même que 30 % des 40-59 ans, génération en âge d'avoir des enfants étudiants. En revanche, à partir de 60 ans, l'intérêt suscité par ces aides décline sensiblement.

- **Les prestations pour les familles ayant des enfants au collège ou au lycée** font l'objet d'un intérêt relativement consensuel. Seuls les parents ayant au moins trois enfants à charge se distinguent véritablement : 30 % d'entre eux, contre 22 % en moyenne, considèrent le relèvement de ces aides comme prioritaire (en 2001, seulement 21% des chefs de familles nombreuses désignaient ce poste). Il reste que la progression sensible des demandes envers ces allocations se retrouve cette année avec un quasi **systematisme** dans **toutes** les catégories socio-démographiques (par exemple + 2 points chez les bas revenus, + 2 points chez les hauts, + 7 points chez les cadres moyens, + 4 points chez les ouvriers, + 6 points chez les non-diplômés ...).

- **Les allocations accordées aux familles ayant des enfants en bas âge** sont principalement mises en avant par les étudiants (28 %, contre 20 % en moyenne), les cadres supérieurs (26 %), les moins de 40 ans (23-26 %), les parents d'un seul enfant (24 %) et les femmes au foyer (23 %).

- Les personnes disposant de revenus moyens-bas, c'est-à-dire touchant, dans leur foyer, de 6 000 à 10 000 F/mois, celles n'ayant aucun diplôme et les retraités sont plus nombreux, en termes relatifs, à souhaiter que l'on augmente les **prestations destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi** (16 % pour chacun des groupes cités, contre 13 % en moyenne).

- **Les aides à destination des familles ayant un enfant qui débute dans la vie active** sont surtout évoquées par les non-diplômés (13 %, contre 9 %).

- Enfin, l'augmentation des **prestations adressées aux familles ayant des enfants à l'école primaire** est relativement peu réclamée ; tout au plus peut-on relever une demande légèrement plus appuyée de la part des habitants de l'agglomération parisienne (11 %, contre 7 % en moyenne), des 25-39 ans (10 %), des diplômés du baccalauréat (10 %) et des titulaires de revenus moyens (10 %).

Tableau 46
Le type d'aides à augmenter en priorité

(en %)

	Aides destinées aux familles ayant un enfant...						Total (y c nsp)
	En bas âge	A l'école primaire	Au collège ou au lycée	Etudiant	A la recherche d'un emploi	Qui débuté dans la vie active	
Ensemble de la population	20	7	22	25	13	9	100
Sexe							
. Homme	21	9	20	24	14	8	100
. Femme	20	6	23	25	12	9	100
Age							
. Moins de 25 ans	26	(7)	18	28	(10)	(7)	100
. De 25 à 39 ans	23	10	23	22	11	7	100
. De 40 à 59 ans	16	6	21	30	14	9	100
. De 60 à 69 ans	19	(5)	24	22	(12)	(11)	100
. 70 ans et plus	20	(9)	21	16	(16)	(10)	100
Revenus mensuels du foyer							
. Moins de 6 000 F	21	(9)	20	23	12	(9)	100
. De 6 000 à 10 000 F	22	7	24	18	16	11	100
. De 10 000 à 15 000 F	19	10	24	24	12	9	100
. De 15 000 à 20 000 F	14	(9)	23	32	13	(9)	100
. 20 000 F et plus	21	(3)	18	33	12	(7)	100
PCS							
. Indépendant	21	(8)	(18)	33	(10)	(6)	100
. Cadre supérieur	26	(5)	(23)	25	(12)	(5)	100
. Profession intermédiaire	17	(8)	25	29	(8)	(8)	100
. Employé	21	(7)	20	25	13	10	100
. Ouvrier	18	9	24	24	14	(8)	100
. Reste au foyer	23	(8)	21	22	14	(9)	100
. Retraité	18	7	22	21	16	11	100
. Autre inactif (étudiant)	28	(7)	(19)	30	(7)	(6)	100
Diplôme							
. Aucun diplôme, CEP	16	7	24	18	16	13	100
. BEPC	22	8	22	25	12	7	100
. Bac, niveau bac	23	10	20	28	11	(6)	100
. Diplôme du supérieur	20	(6)	20	30	11	(7)	100
Taille d'agglomération de résidence							
. Moins de 2 000 habitants	19	8	21	25	14	10	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	18	(9)	18	27	13	9	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	20	(5)	20	32	12	(8)	100
. 100 000 habitants et plus	23	6	24	24	10	8	100
. Paris et agglomération parisienne	20	11	24	18	15	(6)	100
Allocataire de prestations familiales							
. Oui	22	9	24	22	12	8	100
. Non	19	7	20	26	13	9	100
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)							
. Aucun	20	7	20	24	14	9	100
. Un enfant	24	(7)	25	26	(9)	(6)	100
. Deux enfants	20	(8)	21	24	14	(10)	100
. Trois enfants et plus	(17)	(10)	30	25	(10)	(6)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs assez faibles ; ils sont donnés à titre indicatif.

En tout état de cause, **le fait de bénéficier de prestations familiales joue relativement peu sur les choix des enquêtés** (Tableau 46). Néanmoins, on peut remarquer que les allocataires hésitent beaucoup entre les aides aux enfants en bas âge, celles aux collégiens ou aux lycéens, et celles aux enfants étudiants. Les non-allocataires, quant à eux, préfèrent ces dernières.

Le nombre d'enfants à charge ne change pas vraiment la hiérarchie des réponses (Tableau 47). Les parents d'un seul enfant se sentent, certes, plus concernés que les autres par le rehaussement des prestations destinées aux familles ayant des jeunes enfants (31 %, contre 27 % en moyenne). Mais eux-mêmes manifestent aussi un fort intérêt pour les aides concernant les grands enfants scolarisés (51 %, contre 47 % en moyenne), à l'instar des chargés de familles nombreuses (55 %).

Tableau 47
Les variations en fonction du nombre d'enfants à charge sont assez faibles

<i>(Nombre d'enfants de moins de 20 ans)</i>	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	44	27	23	100
. Un enfant	51	31	15	100
. Deux enfants	45	28	24	100
. Trois enfants et plus	55	27	(16)	100
Ensemble de la population	47	27	22	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs assez faibles ; ils sont donnés à titre indicatif.

(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.

Des priorités évidemment liées à l'âge des enfants

En fait, on ne s'en étonnera pas, **l'âge des enfants présents dans le foyer exerce une nette influence, plus forte cette année que l'an dernier, sur le type de prestations préférées** (Tableau 48). Autrement dit, **les choix sont ici largement empreints de motivations personnelles.**

Ainsi, les parents d'enfants de moins de 3 ans manifestent en priorité leur désir de voir augmenter les allocations à destination des familles ayant des enfants en bas âge (33 %, contre 20 % en moyenne). Le relèvement de ces prestations est ensuite de moins en moins demandé, au fur et à mesure que l'âge de l'enfant s'élève (de 33 % pour les parents d'enfants de moins de 3 ans, la proportion passe à 14 % pour les parents de grands enfants).

Il reste, et c'est un point important, que même chez les enquêtés ayant un enfant de moins de trois ans, l'intérêt suscité par les prestations pour les grands enfants scolarisés (étudiants, collégiens, lycéens) apparaît élevé : 42%, contre 45% pour les aides aux jeunes en bas âge ou à l'école primaire.

Tableau 48
Aides à augmenter en priorité, en fonction de l'âge des enfants présents dans le foyer
(Début 2002)

	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 en bas âge ..	20	33	25	18	14	14
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	8	(12)	(11)	(11)	(7)	(3)
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	22	19	26	27	28	26
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	25	23	20	26	28	29
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	13	(9)	(9)	(8)	12	19
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	9	(4)	(6)	(9)	(9)	(8)
Total (y compris ne sait pas).....	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs assez faibles ; ils sont donnés à titre indicatif.

Exemple de lecture : 33 % 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 en bas âge, contre 20 % dans l'ensemble de la population.

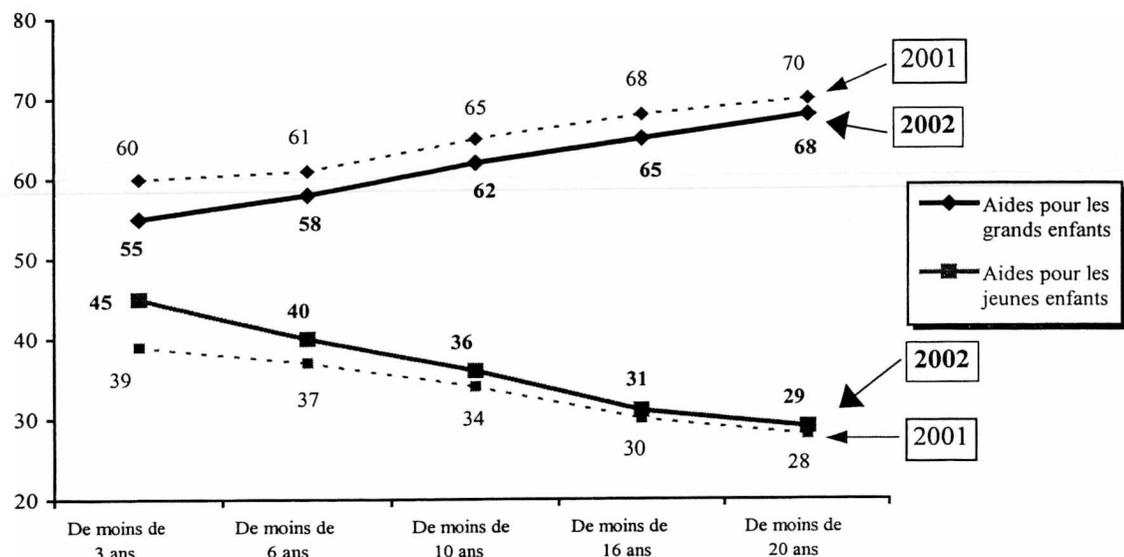
Enfin, **deux constats** principaux dominent :

- D'abord, le choix des prestations à augmenter en priorité varie sensiblement en fonction de l'âge des enfants. Il reste qu'au sein des différentes aides familiales, nos concitoyens semblent surtout valoriser celles servies **aux deux extrémités du parcours scolaire** : la petite enfance, les études supérieures ; même si cette année voit **une nette montée** de l'intérêt pour les aides concernant les collégiens et les lycéens.

- Par ailleurs, il apparaît, au-delà des motivations strictement liées aux situations personnelles, que c'est avant tout un effort **en faveur des plus grands enfants** qui est principalement attendu.

Cela vaut aussi bien dans l'ensemble de la population que chez les allocataires (66% des allocataires attendent un effort pour les aides aux enfants étudiants, collégiens, lycéens, à la recherche d'un premier emploi ou entrant dans la vie active, contre 69% en moyenne). Cela vaut aussi chez les parents d'enfants en bas âge : 55% proposent d'augmenter en priorité les aides aux grands enfants (Graphique 12). Ce chiffre est en fait en recul par rapport à l'an dernier (60%), mais il est identique au début 2000. En un mot, même chez les parents d'enfants en bas âge, qui pourtant accordent beaucoup d'intérêt aux aides destinées aux jeunes enfants, on affirme une attention soutenue envers les prestations servies aux enfants les plus grands.

Graphique 12
Les aides à augmenter en priorité, en fonction de l'âge des enfants
- Evolution 2001 - 2002 -



A au moins la charge d'un enfant de...

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : 55 % des personnes ayant à charge un enfant de moins de 3 ans privilégient l'augmentation des aides accordées aux grands enfants (enfant étudiant, enfant au lycée ou au collège, enfant en recherche d'emploi, enfant qui débute dans la vie active). C'était le cas de 60 % d'entre elles il y a un an.

b) Les aides à diminuer en priorité

Dans l'hypothèse inverse, où il faudrait cette fois non pas augmenter une aide, **mais en diminuer une**, une proposition domine nettement (Tableau 49) : **pour un tiers des enquêtés (32 %), c'est l'aide aux enfants débutant dans la vie active qu'il faudrait, à tout prendre, réduire**, même si le libellé de la question se référait explicitement « aux emplois précaires », aux « petits salaires ».

Vient ensuite la diminution des aides aux enfants en bas âge (18 % des demandes de réduction) ou à l'école primaire (17 %), tandis que les autres types de prestations sont nettement moins cités, signe de la réticence de l'opinion à les mettre en cause.

Tableau 49

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 2002)	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002
• Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...).....	26	30	31	32	+ 1
• Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	20	21	19	18	- 1
• Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	14	18	15	17	+ 2
• Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant.....	7	8	6	8	+ 2
• Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi.....	4	6	6	7	+ 1
• Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée.....	3	4	5	5	=
• <i>Ne sait pas</i>	26	12	17	14	
Total	100	100	100	100	

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

C'est dire que le classement obtenu ici confirme les priorités affichées précédemment : on est prêt à diminuer d'abord les aides aux familles ayant des enfants sortis du système scolaire et **en voie d'autonomisation** ; puis, les aides aux familles ayant **de jeunes enfants**, en bas âge ou à l'école primaire ; mais **on hésite bien plus à réduire les aides attribuées aux foyers ayant de grands enfants scolarisés**.

La proportion élevée de « ne sait pas » (14%) montre par ailleurs que si chacun a bien une idée sur les aides à augmenter, il lui est plus difficile de désigner les prestations à éventuellement réduire.

Quoi qu'il en soit, toutes les catégories socio-démographiques ont sélectionné les mêmes aides à diminuer en priorité, à quelques différences près (Tableau 50) :

- S'il fallait baisser une des prestations, les cadres, les étudiants, les moins de 40 ans, les familles ayant au moins un enfant et les allocataires choisiraient, plus massivement encore que l'ensemble de la population, **l'aide aux familles ayant un jeune qui débute dans la vie active.**
- Seraient plus enclins que d'autres à restreindre **les aides en direction des ménages ayant un enfant en bas âge** : les 40-69 ans (22-23 %) et les femmes au foyer (23 %).
- Troisième piste de réduction des dépenses : **les aides en faveur des familles ayant un enfant à l'école primaire.** 20-22 % des gens aisés (plus de 15 000F/mois) seraient disposées à les diminuer en premier lieu.

En tout état de cause, très rares sont, dans toutes les catégories socio-démographiques, les individus qui proposent de réduire les aides pour les étudiants (jamais plus de 10%), pour les lycéens (jamais plus de 8%) ou même à la recherche d'un emploi (jamais plus de 9%).

Tableau 50
Le type d'aides à diminuer en priorité

(en %)

	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 débuté dans la vie active	
Ensemble de la population	18	17	5	8	7	32	100
Sexe							
. Homme	18	14	5	8	7	34	100
. Femme	18	19	5	8	7	31	100
Age							
. Moins de 25 ans.....	11	18	(7)	8	(7)	39	100
. De 25 à 39 ans	15	17	(3)	6	7	38	100
. De 40 à 59 ans	22	18	(4)	8	7	27	100
. De 60 à 69 ans	23	14	(5)	(7)	(7)	29	100
. 70 ans et plus	16	14	(7)	(9)	(5)	30	100
Revenus mensuels du foyer							
. Moins de 6 000 F	17	14	(6)	(9)	(8)	33	100
. De 6 000 à 10 000 F	20	16	(7)	9	7	32	100
. De 10 000 à 15 000 F	17	17	(4)	7	9	36	100
. De 15 000 à 20 000 F	18	22	(3)	(6)	(4)	33	100
. 20 000 F et plus	21	20	(3)	(6)	(5)	32	100
PCS							
. Indépendant	(21)	(12)	(4)	(7)	(8)	38	100
. Cadre supérieur.....	(11)	(15)	(1)	(7)	(6)	41	100
. Profession intermédiaire.....	18	15	(5)	(6)	(7)	36	100
. Employé.....	15	20	(5)	(8)	(8)	29	100
. Ouvrier.....	19	19	(3)	(6)	(8)	32	100
. Reste au foyer.....	23	15	(3)	(8)	(6)	31	100
. Retraité	20	16	(6)	9	(6)	28	100
. Autre inactif (étudiant)	(8)	(19)	(8)	(8)	(8)	41	100
Diplôme							
. Aucun diplôme, CEP	19	18	(6)	10	7	29	100
. BEPC.....	21	15	4	8	8	32	100
. Bac, niveau bac.....	13	17	(7)	(5)	(6)	40	100
. Diplôme du supérieur	15	19	(3)	(7)	(6)	32	100
Taille d'agglomération de résidence							
. Moins de 2 000 habitants.....	20	20	6	7	7	30	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	14	16	(3)	(8)	(5)	36	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	18	23	(6)	(7)	(8)	26	100
. 100 000 habitants et plus	20	12	(5)	9	8	33	100
. Paris et agglomération parisienne.....	14	14	(3)	(7)	(5)	36	100
Allocataire de prestations familiales							
. Oui	16	17	4	8	7	36	100
. Non	19	17	5	7	7	30	100
Nombre d'enfants (moins de 20 ans)							
. Aucun	18	16	5	8	7	31	100
. Un enfant	19	16	(4)	(7)	(7)	37	100
. Deux enfants.....	19	18	(4)	(8)	(6)	35	100
. Trois enfants et plus.....	19	19	(4)	(6)	(5)	35	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs assez faibles ; ils sont donnés à titre indicatif.

Comme précédemment, l'âge des enfants à charge permet d'expliquer en partie – mais en partie seulement – les priorités des enquêtés concernant les aides à **réduire** en matière de politique familiale (Tableau 51) :

- **Les parents d'enfants de moins de 6 ans sont d'avis de diminuer en tout premier lieu les aides destinées aux ménages ayant un enfant qui débute dans la vie active** (42-50 % feraient ce choix, contre 32 % en moyenne). Ensuite, ils préféreraient voir réduire l'aide aux familles ayant un enfant à l'école primaire, plutôt que celle adressée aux parents d'enfants en bas âge.
- **Les individus ayant un enfant de plus de 10 ans sont plus nuancés** : s'ils désignent d'abord la réduction de l'aide en faveur des familles ayant un enfant déjà actif (27-28 %), ce choix ne devance que de peu la réduction des prestations en faveur des enfants en bas âge (22-23 %) ou à l'école primaire (20-22 %).

Quoi qu'il en soit, le désir de ne pas réduire les aides en direction des grands enfants scolarisés est partagé majoritairement dans tous les groupes sociaux, même par les parents d'enfants en bas âge.

Tableau 51
Aides à diminuer en priorité, en fonction de l'âge des enfants présents dans le foyer
(Début 2002)

	Ensemble de la population	Dont : a au moins à charge un enfant				
		de moins de 3 ans	de 3 à 6 ans	de 6 à 10 ans	de 10 à 16 ans	de 16 à 20 ans
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	32	50	42	34	28	27
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge ..	18	(10)	(14)	19	23	22
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	17	14	16	17	20	22
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	5	(4)	(4)	(3)	(5)	(5)
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	8	(9)	(7)	(7)	(6)	(6)
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	7	(4)	(6)	(8)	(5)	(8)
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	5	(4)	(4)	(3)	(5)	(5)
Total (y compris ne sait pas).....	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs assez faibles ; ils sont donnés à titre indicatif.

Exemple de lecture : 50 % 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 32 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

c) *L'échelle des attentes*

Finalement, l'analyse des écarts entre les désirs d'augmentation et les souhaits de diminution confirme, en les accentuant, les préférences déjà mises en évidence ces dernières années (Tableau 52) :

- **Les aides les plus réclamées aujourd'hui sont celles destinées aux familles ayant les enfants les plus grands et encore scolarisés** : aides pour les enfants étudiants (solde positif de 17 points) et, **à égalité** (c'est nouveau cette année), aides pour les enfants au collège ou au lycée (même solde positif).
- Les soldes négatifs sont, quant à eux, le plus accentués pour les aides aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (- 23 points). A vrai dire, nous retrouvons là la confirmation de certains des résultats de l'an dernier : dès lors que le jeune entre dans le monde professionnel, même s'il est mal payé, la demande d'aides pour ses parents devient moins insistante.

Tableau 52
Aides à augmenter ou à diminuer en priorité : comparaison des réponses
(Début 2002)

<i>(Classement par ordre décroissant de la différence de la dernière colonne)</i>	Aides à augmenter en priorité (A)	Aides à diminuer en priorité (B)	Différence (A) - (B)
• Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant.....	25	8	+ 17
• Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	22	5	+ 17
• Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	13	7	+ 6
• Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge.....	20	18	+ 2
• Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	7	17	- 10
• Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	9	32	- 23
• <i>Ne sait pas</i>	4	14	
Total	100	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Remarquons, encore une fois, que même chez les parents de jeunes enfants, le solde positif cumulé, concernant les aides aux familles ayant un enfant étudiant ou lycéen, est supérieur à celui relatif aux aides aux enfants en bas âge (+ 29, contre + 23, cf. Tableau 53).

Mais dès que l'enfant à charge dépasse les 3 ans, l'avantage est encore plus net en faveur des aides aux grands enfants scolarisés.

En tout état de cause, chez l'ensemble des allocataires, comme chez les chargés de familles nombreuses, l'attente principale concerne clairement **un renforcement des prestations servies aux enfants les plus grands**, avant qu'ils n'entrent dans la vie active.

Tableau 53
Aides à augmenter ou à diminuer en priorité : solde des réponses dans quelques groupes

	Solde pour l'ensemble de la population	Dont : solde pour :			
		Les personnes ayant à charge au moins un enfant de moins de 3 ans	Les personnes ayant à charge un enfant de 3 à 6 ans	Les allocataires de prestations familiales	Les personnes ayant à charge au moins trois enfants
• Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant .	+ 17	+ 14	+ 13	+ 14	+ 19
• Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	+ 17	+ 15	+ 22	+ 20	+ 26
• Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	+ 6	+ 5	+ 3	+ 5	+ 5
• Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge.....	+ 2	+ 23	+ 11	+ 6	- 2
• Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire.....	- 10	- 2	- 5	- 8	- 9
• Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	- 23	- 46	- 36	- 28	- 29

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

4.2 Verser directement les prestations familiales aux grands enfants : les Français y sont globalement défavorables

L'intérêt suscité par l'augmentation des aides à destination des grands enfants scolarisés nous a incités à poser cette année une question complémentaire : faut-il, à partir d'un certain âge, verser **directement** les prestations familiales à l'enfant ?

En vérité, la population semble massivement **rejeter (à 77 %) l'idée d'un versement direct des prestations aux enfants, même à partir d'un certain âge** (Tableau 54). Comme si l'opinion estimait qu'une telle mesure était contraire au principe des allocations familiales, qui visent à compenser les charges supportées par les parents pour l'entretien des enfants.

En tout état de cause, seulement 20 % de nos concitoyens souhaitent qu'à partir d'un certain âge, les prestations familiales soient directement versées à l'enfant.

Tableau 54
Selon vous, devrait-on, à partir d'un certain âge,
verser directement les prestations familiales à l'enfant ?

	<i>(en %)</i>
• Oui.....	20
• Non.....	77
• <i>Ne sait pas</i>	3
Total.....	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Les allocataires de prestations familiales eux-mêmes sont défavorables, à 75 %, au versement direct des prestations à l'enfant ; ils sont cependant légèrement plus « ouverts » à cet égard que les non-allocataires (79% de refus, cf. Tableau 56).

En fait, **deux constats principaux** dominent ici :

- * D'abord, on comprend bien que sur cette question, **les parents** (c'est-à-dire les personnes qui ont charge d'enfants) sont les plus concernés. Or, ils repoussent eux-mêmes encore plus nettement cette idée : déjà 76% des individus sans enfants la rejettent ; c'est aussi le cas de 80% des personnes ayant au moins un jeune à charge.

Le taux de refus va jusqu'à atteindre les 85% dans les foyers où il y a deux enfants et 83% dans ceux où il y a trois enfants ou plus (Tableau 55). De plus, les parents sont d'autant plus réticents à cette mesure que leurs enfants ont atteint ou dépassé les 10 ans : plus de 83% des parents concernés s'y opposent.

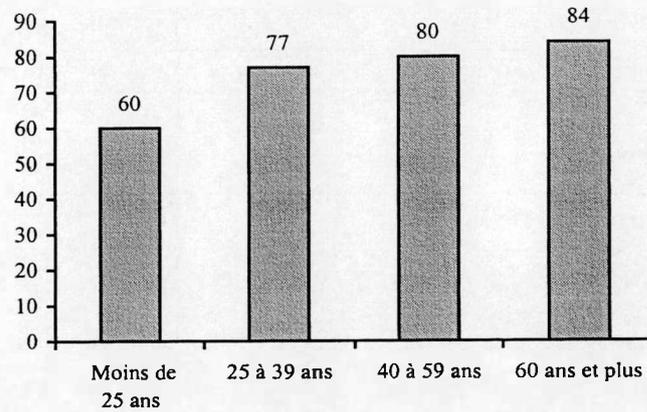
Tableau 55
Devrait-on, à partir d'un certain âge, verser directement les prestations familiales à l'enfant ?

	<i>(en %)</i>		
	Oui	Non	Total (y c nsp)
Ensemble de la population.....	20	77	100
A au moins à charge un enfant :			
. De moins de 3 ans	19	80	100
. De 3 à 6 ans.....	20	78	100
. De 6 à 10 ans.....	19	80	100
. De 10 à 16 ans.....	14	86	100
. De 16 à 20 ans.....	16	83	100
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)			
. Aucun.....	21	76	100
. Un enfant.....	23	75	100
. Deux enfants	15	85	100
. Trois enfants et plus	(16)	83	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

- * D'autre part, **dans aucun groupe socio-démographique, jamais plus de 40 % des individus acceptent l'idée du versement direct au jeune.** Encore faut-il préciser que les plus « libéraux » sur ce point sont, de loin, les moins de 25 ans. Il est vrai que **l'âge joue un rôle essentiel sur les opinions exprimées** (Graphique 13) : les personnes de plus de 60 ans rejettent à 84 % la proposition du versement direct, contre « seulement » 60 % des moins de 25 ans. Autrement dit, même chez ces derniers, une majorité reste opposée à un versement direct des prestations au jeune.

Graphique 13
Proportion d'individus opposés au versement direct à l'enfant, en fonction de l'âge
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Les groupes les plus « réfractaires » au versement direct au jeune sont les travailleurs indépendants (86 %, contre 77 % en moyenne, Tableau 56), les résidents des communes de 2 000 à 20 000 habitants (82 %), les cadres supérieurs (81 %), les retraités (84 %) et les plus aisés de nos concitoyens (81 % des titulaires de plus de 20 000 F/mois).

Tableau 56
Devrait-on, à partir d'un certain âge, verser directement les prestations familiales à l'enfant ?

	<i>(en %)</i>		
	oui	non	Total (y c nsp)
Ensemble de la population.....	20	77	100
Sexe			
. Homme.....	20	78	100
. Femme.....	20	77	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	25	71	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	22	75	100
. De 10 000 à 15 000 F	23	76	100
. De 15 000 à 20 000 F	19	79	100
. 20 000 F et plus.....	18	81	100
PCS			
. Indépendant.....	(12)	86	100
. Cadre supérieur	(19)	81	100
. Profession intermédiaire.....	21	79	100
. Employé	26	72	100
. Ouvrier	24	75	100
. Reste au foyer.....	22	75	100
. Retraité.....	11	84	100
. Autre inactif (étudiant).....	36	63	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP.....	17	80	100
. BEPC	21	76	100
. Bac, niveau bac	22	77	100
. Diplôme du supérieur.....	22	76	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	22	75	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	17	82	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	19	79	100
. 100 000 habitants et plus.....	23	75	100
. Paris et agglomération parisienne	19	79	100
Allocataire de prestations familiales			
. Oui	24	75	100
. Non.....	18	79	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs assez faibles ; ils sont donnés à titre indicatif.

Exemple de lecture : 86 % des travailleurs indépendants sont opposés au versement direct des prestations familiales à l'enfant, contre 77 % en moyenne dans l'ensemble de la population.

Les personnes favorables à l'attribution des prestations à l'enfant étaient également invitées à préciser à partir de quel âge elles estimaient possible un tel versement.

Pour 52 % des individus concernés, l'âge de 18 ans constitue le moment idéal pour transférer les prestations familiales vers l'enfant (Tableau 57).

La moyenne des âges cités est cependant de 17 ans : cette moyenne est en effet « tirée » par les valeurs basses puisque, pour un répondant sur trois, le versement à l'enfant devrait intervenir avant l'âge de sa majorité. 10 % des partisans de l'attribution directe des prestations aux grands enfants citent, quant à eux, un âge supérieur à 18 ans.

Tableau 57

A votre avis, à partir de quel âge devrait-on verser directement les prestations familiales à l'enfant ?

– Champ : individus favorables au versement direct des prestations, soit 20 % de l'ensemble de la population –

<i>(en %)</i>	
• Moins de 16 ans.....	11
• De 16 à 17 ans	26
• 18 ans.....	52
• De 19 à 20 ans	7
• 21 ans et plus	3
Total (y c nsp).....	100
<i>(en années)</i>	
• Age moyen.....	17,0
• Age modal	18

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

En un mot, rapportés à l'ensemble de la population, cela signifie que :

- 10 % des Français accepteraient qu'on verse directement les prestations familiales à l'enfant, dès lors qu'il a atteint sa majorité.
- 8 % seraient même prêts à ce versement direct avant les 18 ans de l'enfant.
- 2 % attendraient au moins les 19-20 ans.
- Enfin, 77 % y seraient opposés, quel que soit l'âge du jeune adulte.

Les parents doivent continuer à recevoir les prestations, même si l'enfant à charge habite ailleurs

Ce refus assez net du versement direct des prestations au jeune se retrouve dans une autre question, relative aux enfants encore à charge, mais qui ont quitté le domicile de leurs parents : même dans ce cas, deux Français sur trois estiment qu'il faut continuer à verser les allocations familiales aux parents (Tableau 58).

En un mot, cela signifie que **tant que l'enfant est à charge, même s'il est logé ailleurs, il faut, selon les deux tiers de la population, que les parents continuent à bénéficier des allocations familiales.**

Tableau 58
Selon vous, les allocations familiales devraient-elles continuer à être versées aux parents d'un enfant qui ne vit pas sous le même toit qu'eux, mais qui continue à être à leur charge ?

	Début 2002	(en %) Rappel Début 1994
• Oui.....	67	69
• Non.....	31	31
• Ne sait pas.....	2	1
Total.....	100	100

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

Remarquons que l'opinion a bien peu évolué sur cette question depuis huit ans : en 1994, les réponses étaient quasi identiques. Elles traduisent donc une attitude **de fond** qui a peu varié depuis une décennie : de même que 64% de nos concitoyens, on le verra plus loin, estiment que les parents doivent continuer à aider leur enfant même s'il a quitté le domicile familial, 67% considèrent que la société doit reconnaître ce devoir parental et continuer à verser les prestations aux parents tant que leur enfant reste à charge.

Autrement dit, pour les Français, **le versement des prestations familiales doit moins tenir compte du lieu de logement de l'enfant que de la charge effective supportée par ses parents.** En tout état de cause, cette attitude prévaut aussi bien chez les allocataires que chez les non-allocataires (Tableau 59).

Tableau 59
Selon vous, les allocations familiales devraient-elles continuer à être versées aux parents
d'un enfant qui ne vit pas sous le même toit qu'eux, mais qui continue à être à leur charge ?
 (Début 2002)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
• Oui.....	67	65	68
• Non.....	31	33	30
• <i>Ne sait pas</i>	2	1	2
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Il est vrai que de nombreux jeunes sont conduits à quitter le domicile parental pour poursuivre leurs études avant même d'être indépendants financièrement. Les parents ont donc la nécessité – et ils ne la contestent pas – de continuer à les aider ; ils ne voient pas pourquoi, dans ces conditions, l'aide de la collectivité ne leur serait plus versée.

Autrement dit, la forte solidarité des parents envers leurs grands enfants semble, en quelque sorte, aller de pair avec une attente profonde : celle que la collectivité reconnaisse ce rôle parental, ou plutôt qu'elle ne le nie pas. L'opinion espère donc qu'on continue à verser les allocations familiales aux parents ayant des enfants encore à charge, même si ces derniers habitent hors du domicile parental.

Le plus significatif est que cette attente concerne aussi bien les personnes n'ayant pas d'enfants, que celles en ayant trois ou plus et qu'elle reste élevée quel que soit l'âge de l'enfant (Tableau 60).

Tableau 60

Selon vous, les allocations familiales devraient-elles continuer à être versées aux parents d'un enfant qui ne vit pas sous le même toit qu'eux, mais qui continue à être à leur charge ?

	(en %)		
	Oui	Non	Total (y c nsp)
Ensemble de la population.....	67	31	100
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)			
. Aucun.....	67	30	100
. Un enfant.....	66	34	100
. Deux enfants	66	33	100
. Trois enfants et plus	68	31	100
A au moins à charge un enfant :			
. De moins de 3 ans	63	37	100
. De 3 à 6 ans.....	68	31	100
. De 6 à 10 ans.....	65	34	100
. De 10 à 16 ans.....	69	30	100
. De 16 à 20 ans.....	68	32	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : 63 % des personnes ayant à charge au moins un enfant de moins de trois ans sont favorables au versement des prestations aux parents d'un enfant qui a quitté le foyer parental, contre 67 % dans l'ensemble de la population.

Certes, quelques variations apparaissent lorsqu'on analyse les réponses en fonction des principaux critères socio-démographiques (Tableau 61). Mais elles sont finalement peu importantes : **le désir est quasi général** de voir les allocations familiales maintenues tant que les enfants, quel que soit leur lieu de résidence, restent à la charge de leurs parents. On peut, à ce propos, faire **trois observations** :

- Contrairement à la question précédente, **l'âge** ne joue guère ici. 65% au moins de tous les groupes d'âge affirment leur désir de maintien des allocations.
- **Les populations les plus aisées** (cadres supérieurs, indépendants, individus disposant de plus de 20 000 F/mois dans leur foyer) se montrent un peu plus favorables encore qu'en moyenne au soutien prolongé de la collectivité, même si l'enfant à charge a quitté le domicile parental (aux alentours de 72 %). On connaît la forte propension des catégories les plus aisées à souhaiter que leurs enfants poursuivent des études : ce choix implique parfois, en effet, que les jeunes quittent le domicile parental pour s'installer dans une autre ville.

- Enfin, les habitants des communes rurales partagent plus souvent cet avis (72 %) : ne se trouvent-ils pas plus fréquemment confrontés aux difficultés liées à l'éloignement d'une école ou d'une université située en zone urbaine ? A l'inverse, « un peu moins » nombreux sont les Franciliens – qui bénéficient d'une meilleure infrastructure universitaire – à être partisans du maintien des allocations (61% le sont quand même).

Tableau 61

Selon vous, les allocations familiales devraient-elles continuer à être versées aux parents d'un enfant qui ne vit pas sous le même toit qu'eux, mais qui continue à être à leur charge ?

(en %)

	oui	non	Total (y c nsp)
Ensemble de la population.....	67	31	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	64	32	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	68	31	100
. De 10 000 à 15 000 F	70	29	100
. De 15 000 à 20 000 F	67	32	100
. 20 000 F et plus.....	72	27	100
PCS			
. Indépendant.....	72	26	100
. Cadre supérieur	72	24	100
. Profession intermédiaire.....	67	31	100
. Employé	64	35	100
. Ouvrier	66	33	100
. Reste au foyer.....	66	32	100
. Retraité.....	67	30	100
. Autre inactif (étudiant).....	67	31	100
Age			
. Moins de 25 ans	66	34	100
. 25 à 39 ans	65	33	100
. 40 à 59 ans	69	29	100
. 60 à 69 ans	67	32	100
. 70 ans et plus	67	28	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	72	26	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	69	30	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	61	38	100
. 100 000 habitants et plus.....	67	31	100
. Paris et agglomération parisienne	61	36	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

4.3 Une forte solidarité des parents envers leurs grands enfants

En fait, les réponses aux questions précédentes, on l'a dit, traduisent l'existence, dans l'opinion, d'un sentiment très profond : **celui que les parents doivent aider leurs enfants, tant financièrement que psychologiquement**. Et c'est parce que cette nécessité de solidarité est très profondément partagée que beaucoup considèrent que c'est aux parents, c'est-à-dire à ceux qui doivent assurer la charge de l'enfant, qu'on doit verser les prestations familiales.

Trois propositions concernant les relations entre les parents et leurs « grands enfants » ont été, en effet, soumises à l'appréciation des Français. Les résultats sont **révélateurs d'une volonté de grande solidarité des parents envers leur progéniture**. Et ces attitudes sont très prégnantes dans l'opinion depuis au moins huit ans¹⁷. Ainsi :

- **Plus des deux tiers (68 %) de la population repoussent l'idée « qu'au-delà d'un certain âge, il ne faut plus aider son enfant sous peine de le déresponsabiliser »** (Tableau 62).

En un mot, le risque de déresponsabilisation ne légitime aucunement, pour les enquêtés, l'interruption du soutien parental, et ce même si le jeune est déjà âgé.

Les opinions étaient, à vrai dire, quasi identiques au début 1994.

Tableau 62

Etes-vous tout à fait, assez, peu ou pas du tout d'accord avec la proposition suivante :
« Au-delà d'un certain âge, il ne faut plus aider son enfant sous peine de le déresponsabiliser » ?

	Début 2002		<i>(en %)</i> Rappel Début 1994	
• Tout à fait d'accord.....	10	}	12	}
• Plutôt d'accord.....	22		20	
• Peu d'accord.....	31	}	30	}
• Pas du tout d'accord.....	37		37	
Total (y.c. nsp).....	100		100	

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

¹⁷ Voir « Prestations familiales, modes de garde et relations parents / grands enfants », Etude pour la CNAF, Collection des rapports du CREDOC, n° 156, décembre 1994.

- Ensuite, **64% de la population ne croient pas qu'un « jeune qui quitte le domicile familial doive se débrouiller seul »** (Tableau 63).

Cette volonté de continuer à apporter son soutien à l'enfant, même en cas de décohabitation, a gagné 4 points depuis 1994. Le soutien parental, même si le jeune n'habite plus le foyer, est donc presque considéré, si l'on peut dire, comme une « évidence » dans la majorité des cas.

Remarquons d'ailleurs que les enquêtés répugnent généralement à choisir les modalités extrêmes pour beaucoup de questions d'opinions sociétales. Or ici, comme pour la question précédente, les réponses « pas du tout d'accord », traduction d'un refus affirmé des assertions proposées, sont relativement nombreuses. Elles l'étaient également au début 1994.

Tableau 63
Etes-vous tout à fait, assez, peu ou pas du tout d'accord avec la proposition suivante :
« Un jeune qui quitte le foyer de ses parents doit se débrouiller sans eux » ?

	Début 2002		<i>(en %)</i> Rappel Début 1994	
• Tout à fait d'accord.....	11	} 36	14	} 40
• Plutôt d'accord.....	25		26	
• Peu d'accord	35	} 64	28	} 60
• Pas du tout d'accord.....	29		32	
Total (y.c. nsp)	100		100	

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

Quoi qu'il en soit, les deux éléments successivement abordés montrent bien que **la responsabilité des parents à l'égard de leurs grands enfants semble être une conviction profondément ancrée dans l'opinion.**

- La troisième proposition soumise aux enquêtés paraît un peu moins consensuelle (Tableau 64) : **54 % des Français trouvent « normal » que les parents acceptent sous leur toit (ils « le doivent ») le conjoint de leur enfant si le jeune couple n'a pas les moyens de s'installer.**

Cette fois, l'hésitation s'est un peu renforcée depuis 1994 (- 2 points), notamment parce que les enquêtés « tout à fait d'accord » avec la proposition sont maintenant plus tempérés

(« plutôt d'accord »). Mais il faut bien voir qu'il s'agit là de l'acceptation d'une aide relativement contraignante (cohabitation d'un autre couple au domicile familial).

Tableau 64
Etes-vous tout à fait, assez, peu ou pas du tout d'accord avec la proposition suivante :
« Les parents doivent accepter chez eux le conjoint de leur enfant
si le jeune couple n'a pas les moyens de s'installer » ?

	Début 2002		<i>(en %)</i> Rappel Début 1994	
• Tout à fait d'accord.....	17	} 54	26	} 56
• Plutôt d'accord.....	37		30	
• Peu d'accord	27	} 44	25	} 44
• Pas du tout d'accord.....	17		19	
Total (y.c. nsp)	100		100	

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

Les attitudes solidaires dominent largement, que l'on ait ou pas des enfants à charge

Les opinions des chargés de famille (c'est-à-dire ceux qui ont des enfants de moins de 20 ans à charge) diffèrent finalement assez peu de celles des personnes sans enfants (Tableau 65), signe que les attitudes de forte solidarité des parents envers leurs grands enfants répondent en quelque sorte à une « norme » acceptée largement dans tout le corps social, que l'on ait des enfants ou pas :

- 72 % des chargés de famille **repoussent** ainsi l'idée « qu'au-delà d'un certain âge, il ne faut plus aider son enfant sous peine de le déresponsabiliser ». Le taux est un peu plus faible chez les personnes sans enfants, même s'il est encore assez élevé (65%).
- 68 % des enquêtés ayant au moins un enfant à charge **ne croient pas** qu'« un jeune qui quitte le foyer de ses parents doit se débrouiller seul ». C'est également le cas de 62 % des enquêtés sans enfants.
- Enfin, en ce qui concerne l'idée d'accepter chez soi le conjoint de son enfant, ce sont les personnes ayant elles-mêmes un enfant à charge qui sont un peu plus hésitantes (elles acceptent cependant à 51 %).

Ainsi, quelques écarts apparaissent, mais ils sont relativement faibles, signe de **l'étendue de l'accord des Français sur le soutien à apporter aux grands enfants.**

Tableau 65
Comparaison des opinions sur les relations parents / grands enfants,
selon que l'on ait ou pas des enfants à charge

(Début 2002)

	Ensemble de la population	Dont :	
		n'a aucun enfant à charge	a au moins un enfant à charge (moins de 20 ans)
• Pourcentage d'individus pas d'accord avec l'idée qu'« au-delà d'un certain âge, il ne faut plus aider son enfant sous peine de le déresponsabiliser »	68	65	72
• Pourcentage d'individus pas d'accord avec l'idée qu'« un jeune qui quitte le foyer de ses parents doit se débrouiller sans eux ».....	64	62	68
• Pourcentage d'individus d'accord avec l'idée que « les parents doivent accepter chez eux le conjoint de leur enfant si le jeune couple n'a pas les moyens de s'installer ».....	54	56	51

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Ce relatif *consensus*, on le retrouve également, aussi bien chez les allocataires que chez les non-allocataires : les bénéficiaires de prestations familiales sont un peu plus qu'en moyenne favorables au soutien des grands enfants, mais les écarts avec les non-allocataires sont là aussi très faibles (Tableau 66).

Tableau 66
Comparaison des opinions sur les relations parents / grands enfants, selon que l'on est ou pas allocataire de prestations familiales

(Début 2002)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataire	Non-allocataire
• Pourcentage d'individus pas d'accord avec l'idée qu'« au-delà d'un certain âge, il ne faut plus aider son enfant sous peine de le déresponsabiliser ».....	68	70	66
• Pourcentage d'individus pas d'accord avec l'idée qu'« un jeune qui quitte le foyer de ses parents doit se débrouiller sans eux ».....	64	66	63
• Pourcentage d'individus d'accord avec l'idée que « les parents doivent accepter chez eux le conjoint de leur enfant si le jeune couple n'a pas les moyens de s'installer ».....	54	52	55

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Il reste que sur ces questions, quelques **nuances catégorielles** peuvent être mises en évidence. Examinons-les.

a) Continuer à aider son enfant, même au-delà d'un certain âge

A vrai dire, c'est cette opinion qui est la plus consensuelle : dans tous les groupes quels qu'ils soient, toujours plus de 60% des individus **repoussent** l'idée que les enfants perdraient le sens des responsabilités si les parents continuaient à les aider.

Bien entendu, l'aspect « généraliste » de la formulation de la question a pu peut-être favoriser le *consensus* mis en évidence (la référence à « un certain âge » fait que chaque enquêté répondait en fonction de l'idée qu'il se faisait personnellement de cet âge). Mais les taux atteints dans des groupes aussi différents que les hauts ou les bas revenus, les cadres ou les ouvriers, les diplômés ou les non-diplômés, laissent penser qu'il s'agit là d'**un phénomène de fond**. On fera plus particulièrement deux remarques (Tableau 67) :

- On repousse encore plus l'idée avancée, c'est-à-dire qu'on considère encore plus qu'il faut continuer à aider son enfant, quand on dispose **de hauts revenus** (73%, contre 68% en moyenne), lorsqu'on est cadre, surtout cadre moyen (75%) et qu'on est diplômé du supérieur (71%). Continuer à aider son enfant, même s'il est grand, est donc une attitude encore plus évidente dans les classes moyennes et supérieures ; mais, par exemple, les employés (68%) ou les ouvriers (70%) ne sont pas vraiment en reste.
- En fait, le seul « bémol », quoique tout relatif, est apporté ici par **les plus de 60 ans** : alors qu'en moyenne, 68% de la population repoussent l'assertion proposée, c'est le cas de « seulement » 61% des seniors, et par contrecoup, 62% des non-diplômés, ou de 61% des bas revenus. L'écart est faible, mais il montre que chez les plus âgés de nos concitoyens, l'idée de « déresponsabilisation » est un peu plus répandue. Elle s'est d'ailleurs un peu diffusée chez eux depuis 1994 (Tableau 67).

A vrai dire, en huit ans, les évolutions sur cette question ont été très faibles sauf précisément pour les plus de 60 ans (légère montée du sentiment de déresponsabilisation) et chez les professions intermédiaires (montée de l'idée qu'il faut continuer à aider les grands enfants quel que soit leur âge).

Tableau 67
Etes-vous d'accord avec la proposition suivante :
« Au-delà d'un certain âge, il ne faut plus aider son enfant
sous peine de le déresponsabiliser » ?

	<i>(en %)</i>		
	D'accord	Pas d'accord	Total (y c nsp)
Ensemble de la population	32	68	100
Sexe			
. Homme	34	65	100
. Femme	30	69	100
Age			
. Moins de 25 ans.....	33	67	100
. De 25 à 39 ans	29	70	100
. De 40 à 59 ans	30	70	100
. De 60 à 69 ans	39	61 (-6)	100
. 70 ans et plus	39	60 (-6)	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	38	61 (-5)	100
. De 6 000 à 10 000 F	33	67	100
. De 10 000 à 15 000 F	30	71	100
. De 15 000 à 20 000 F	28	71 (+3)	100
. 20 000 F et plus	26	73 (+4)	100
PCS			
. Indépendant	33	66	100
. Cadre supérieur.....	30	70	100
. Profession intermédiaire	25	75 (+7)	100
. Employé.....	32	68	100
. Ouvrier.....	29	70	100
. Reste au foyer	33	67	100
. Retraité	37	62	100
. Autre inactif (étudiant)	33	68	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	37	62	100
. BEPC.....	32	68	100
. Bac, niveau bac.....	30	70	100
. Diplôme du supérieur	28	71	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	34	65	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	26	73	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	39	61	100
. 100 000 habitants et plus	28	71	100
. Paris et agglomération parisienne	35	64	100
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)			
. Aucun	35	65	100
. Un.....	27	73	100
. Deux	28	72	100
. Trois et plus	28	72	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Les chiffres entre parenthèses concernent l'évolution 1994-2002 pour les quelques cas les plus significatifs.

b) « Un jeune qui quitte ses parents doit se débrouiller sans eux » : 64% des Français rejettent cette idée

Si les enquêtés estiment que l'aide parentale doit se poursuivre, même au-delà d'un certain âge, ils pensent aussi que cette aide doit continuer si l'enfant quitte le domicile familial : « seulement » 36% considèrent, en effet, que le jeune doit se débrouiller seul une fois parti de chez ses parents.

Les écarts catégoriels sont un peu plus marqués sur cette question (Tableau 68), même si jamais les majorités ne s'inversent. On peut schématiquement faire **trois constats**, assez proches de ceux formulés pour la question précédente :

- * Plus les **revenus** s'élèvent, plus on repousse l'assertion selon laquelle l'enfant devrait se débrouiller seul. Mais en fait, les pourcentages ne sont guère très différents dès le seuil des 10 000 Francs mensuels.
- * Quand on appartient à **une famille nombreuse**, on est encore plus attaché à l'idée de ne pas laisser l'enfant qui a quitté le domicile parental se débrouiller tout seul (75%, contre 64% en moyenne). Cet effet « taille de la famille » n'apparaissait pas dans la question précédente.
- * En fait, les groupes relativement les plus attachés à l'idée qu'une fois l'enfant parti, il doit assumer seul ses charges, sont les plus de 60 ans (42% le pensent, contre 36% en moyenne), les non-diplômés (41%), les bas revenus (43%) et les habitants d'agglomérations de 20 000 à 100 000 habitants (44%).

En fait, ces écarts n'empêchent pas qu'en huit ans, l'opinion s'est encore plus attachée à l'idée qu'il ne faut pas laisser le jeune se « débrouiller » seul (+ 4 points, cf. Tableau 63). A vrai dire, **cette idée a quasiment progressé dans tous les groupes sociaux**, sauf chez les plus bas revenus (- 4 points depuis 1994).

Tableau 68

Etes-vous d'accord avec la proposition suivante :
« Un jeune qui quitte le foyer de ses parents doit se débrouiller sans eux » ?

(en %)

	D'accord	Pas d'accord	Total (y c nsp)
Ensemble de la population.....	36	64	100
Sexe			
. Homme.....	35	64	100
. Femme.....	36	64	100
Age			
. Moins de 25 ans.....	33	66	100
. De 25 à 39 ans.....	35	65	100
. De 40 à 59 ans.....	32	67	100
. De 60 à 69 ans.....	42	57	100
. 70 ans et plus.....	42	58	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F.....	43	57	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	38	62	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	34	66	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	32	68	100
. 20 000 F et plus.....	27	71	100
PCS			
. Indépendant.....	36	64	100
. Cadre supérieur.....	34	66	100
. Profession intermédiaire.....	30	68	100
. Employé.....	34	66	100
. Ouvrier.....	34	66	100
. Reste au foyer.....	37	62	100
. Retraité.....	41	59	100
. Autre inactif (étudiant).....	32	67	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP.....	41	58	100
. BEPC.....	33	66	100
. Bac, niveau bac.....	32	67	100
. Diplôme du supérieur.....	34	65	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants.....	35	65	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	32	68	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	44	55	100
. 100 000 habitants et plus.....	33	66	100
. Paris et agglomération parisienne.....	36	63	100
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)			
. Aucun.....	38	62	100
. Un.....	31	68	100
. Deux.....	35	64	100
. Trois enfants et plus.....	25	75	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

c) Un Français sur deux va jusqu'à accepter l'idée que « les parents doivent héberger le conjoint de leur enfant si le jeune couple n'a pas les moyens de s'installer »

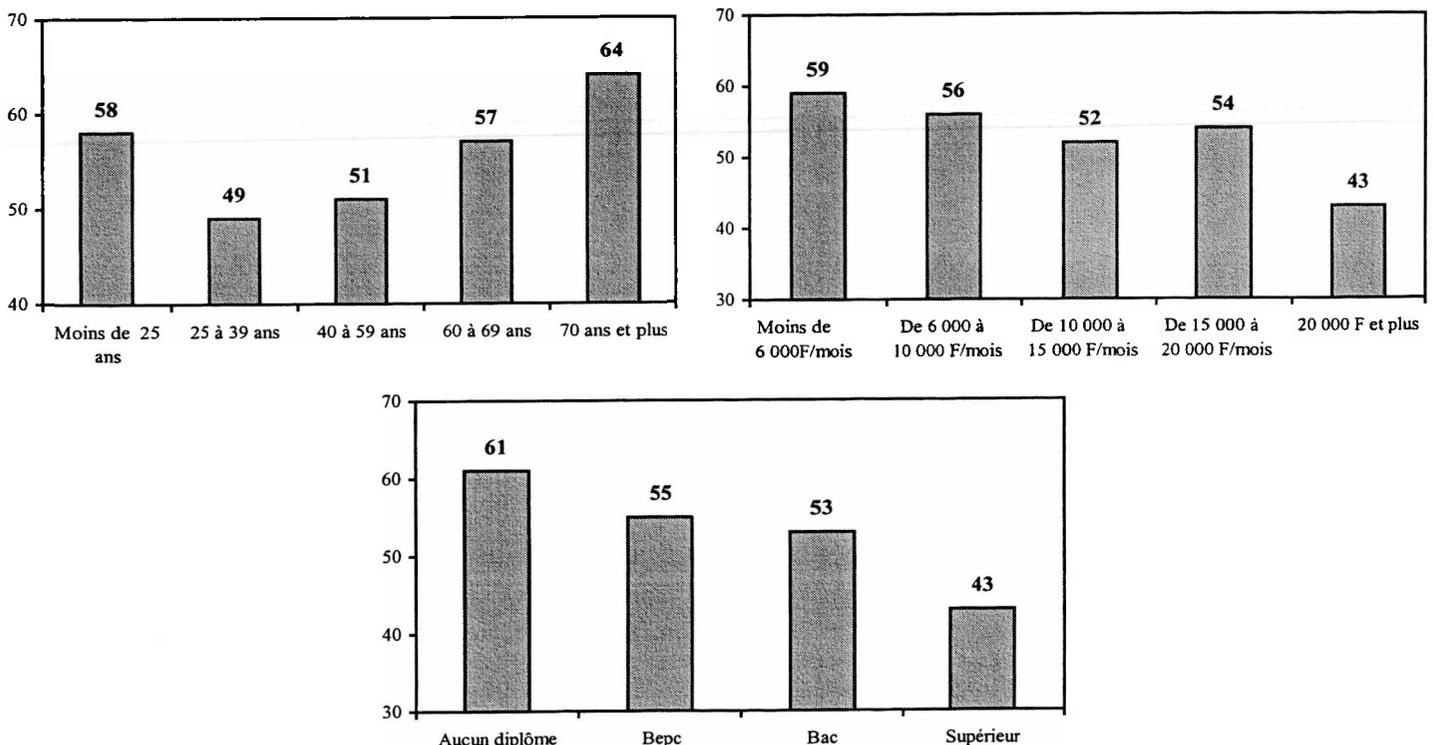
Certes, l'accord est ici moins massif que dans les deux cas précédents. Mais que plus de la moitié (54% exactement) de la population acceptent cette idée, relativement contraignante, d'héberger un autre couple au domicile familial, n'allait pas de soi. C'est probablement pour cela que cette fois-ci, les majorités s'inversent dans quelques groupes (Tableau 69). Les variations mises en évidence sont d'ailleurs contraires à celles commentées précédemment :

- * D'abord, les plus gros partisans de cette cohabitation au domicile parental sont les gens les plus âgés (64% chez les 70 ans et plus), les bas revenus (59%), les non-diplômés (61%). Cette opinion est, en fait, très corrélée **au niveau de diplôme possédé** et au montant des revenus (Graphique 14).

De fait, on trouve aussi parmi les plus gros partisans de cette cohabitation, les ouvriers (57%), les femmes au foyer (57%), mais aussi les jeunes (58%) et les Franciliens (57%).

Graphique 14
Accepter chez soi le conjoint d'un enfant si le jeune couple n'a pas les moyens : une idée davantage diffusée chez les bas revenus, les non-diplômés, les seniors ... et les jeunes

(% d'individus d'accord avec cette idée)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002

On peut penser que les jeunes sont favorables à cette idée de cohabitation essentiellement par souci pratique (ils seront les principaux bénéficiaires de cette aide en nature). Quant aux plus âgés, il sont, on le sait, les plus gros adeptes d'une cellule familiale **soudée**. Ne doit-on pas rappeler aussi qu'il n'y a encore pas si longtemps, cohabiter avec ses enfants, alors que ceux-ci vivaient en couple, était chose relativement courante ?

En fait, on peut peut-être résumer ainsi les choses pour ce qui concerne l'opinion des gens âgés ou des plus bas revenus : « aider financièrement le jeune, quand il a quitté le domicile familial ou quand il est âgé, est moins facile que de lui proposer **une aide en nature** sous forme de gîte et de couvert ».

- * D'autre part, **le statut culturel joue beaucoup** ici : ce sont les cadres supérieurs et les diplômés qui sont les plus nombreux à refuser cette cohabitation. Le taux de désaccord atteint même les 59% chez les premiers (contre 44% en moyenne). On peut proposer ici l'explication inverse : dans ces groupes, on est prêt – et on en a les moyens – à aider son grand enfant (« c'est tout à fait normal »), mais cohabiter ensemble est culturellement plus difficile.
- * Signalons par ailleurs que les hommes sont plus nombreux à accepter cette cohabitation que les femmes (57%, contre 51%).
- * Enfin, on peut observer que le léger recul intervenu sur cette question depuis 1994 (- 2 points en moyenne) a quasiment affecté toutes les catégories socio-démographiques. Par contre, seule exception, chez les plus de 70 ans, l'idée de cohabitation a, dans la période, gagné 4 points.

Tableau 69
Etes-vous d'accord avec la proposition suivante :
« Les parents doivent accepter chez eux le conjoint de leur enfant
si le jeune couple n'a pas les moyens de s'installer » ?

	<i>(en %)</i>		
	D'accord	Pas d'accord	Total (y c nsp)
Ensemble de la population.....	54	44	100
Sexe			
. Homme.....	57	41	100
. Femme.....	51	46	100
Age			
. Moins de 25 ans	58	40	100
. De 25 à 39 ans.....	49	48	100
. De 40 à 59 ans.....	51	46	100
. De 60 à 69 ans.....	57	42	100
. 70 ans et plus.....	64	32	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	59	40	100
. De 6 000 à 10 000 F	56	42	100
. De 10 000 à 15 000 F	52	45	100
. De 15 000 à 20 000 F	54	44	100
. 20 000 F et plus.....	43	54	100
PCS			
. Indépendant.....	55	43	100
. Cadre supérieur	39	59	100
. Profession intermédiaire.....	48	49	100
. Employé	52	46	100
. Ouvrier	57	41	100
. Reste au foyer.....	57	41	100
. Retraité.....	60	37	100
. Autre inactif (étudiant).....	46	49	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP.....	61	36	100
. BEPC	55	42	100
. Bac, niveau bac	53	45	100
. Diplôme du supérieur.....	43	54	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	54	44	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	58	40	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	53	46	100
. 100 000 habitants et plus.....	50	48	100
. Paris et agglomération parisienne	57	38	100
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)			
. Aucun.....	56	41	100
. Un.....	49	49	100
. Deux.....	51	47	100
. Trois enfants et plus	53	45	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

En définitive, les quelques opinions analysées ici montrent combien est important le rôle que les Français accordent à la famille et aux parents lorsqu'il s'agit d'aider les enfants arrivés au début de leur vie d'adulte.

Remarquons, en particulier, que **si l'on retient les deux premières propositions, 52% de la population optent pour la solidarité des parents envers leurs grands enfants** (il faut continuer à aider le jeune, même au-delà d'un certain âge ; l'enfant ne doit pas se débrouiller seul, même s'il a quitté le domicile parental). Ce taux global va jusqu'à atteindre les 60% chez les plus hauts revenus (Tableau 69 bis) et les 56% chez les cadres. Mais il est aussi de 45% chez les plus bas revenus, signe du profond ancrage sociétal de cette **idée de solidarité des parents avec leurs grands enfants**¹⁸.

Si l'on ne retient toujours que ces deux propositions, peut-être les moins ambiguës, on observe également que le taux d'accord global était de 47% en 1994 (contre 52% aujourd'hui, Tableau 69 bis). **Autrement dit, on peut dire qu'en huit ans, la nécessité de solidarité entre les parents et leurs grands enfants a continué à se diffuser dans la société française.**

¹⁸ Sur tous ces points, voir notamment C. Attias-Donfut, « Le double circuit des transmissions », in *Les solidarités entre générations. Vieillesse, Familles, Etat*, Paris, Nathan, 1995.

Tableau 69 bis
Le pourcentage d'individus en accord avec les deux propositions à la fois(*)

- Evolution 1994 – 2002 -

(en %)

	Début 1994	Début 2002	Evolution 1994-2002
Age			
. Moins de 25 ans.....	47	51	+4
. De 25 à 39 ans	53	53	=
. De 40 à 59 ans	46	56	+10
. De 60 à 69 ans	39	43	+4
. 70 ans et plus	39	47	+8
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	45	45	=
. De 6 000 à 10 000 F	45	50	+5
. De 10 000 à 15 000 F	47	54	+7
. De 15 000 à 20 000 F	48	56	+8
. 20 000 F et plus	52	60	+8
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	42	47	+5
. BEPC.....	48	52	+4
. Bac, niveau bac.....	48	54	+6
. Diplôme du supérieur	52	55	+3
Ensemble de la population	47	52	+5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

(*) Il faut continuer à aider le jeune, même au-delà d'un certain âge. L'enfant ne doit pas se débrouiller seul, même s'il a quitté le domicile familial.

Chapitre V

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

L'enquête « *Conditions de vie et Aspirations des Français* » n'a aucunement pour vocation de comptabiliser dans le détail le nombre de personnes bénéficiant de prestations familiales. La CNAF connaît avec précision ce nombre, prestation par prestation, quelques-unes des caractéristiques des bénéficiaires et les masses financières qui leur sont attribuées. Mais l'enquête du CREDOC permet, en quelque sorte, de fournir ce qu'on appellera un « **portrait** » **global** des allocataires, obtenu par comparaison avec celui des non-allocataires.

Le repérage des prestataires a également une utilité pratique ici puisque les questions évoquées dans ce chapitre, relatives aux relations avec les Caisses d'Allocations Familiales (CAF), n'ont été évidemment posées qu'à eux seuls. Avec quelle fréquence et par quels moyens les allocataires entrent-ils en contact avec leur CAF ? Sont-ils satisfaits des services rendus, par exemple des délais de traitement, de l'attente au guichet ou des horaires d'ouverture ? Quelles améliorations attendent-ils en priorité de leurs Caisses ? Voilà les principaux thèmes traités ci-après.

Le présent chapitre s'organise en **cinq sections** :

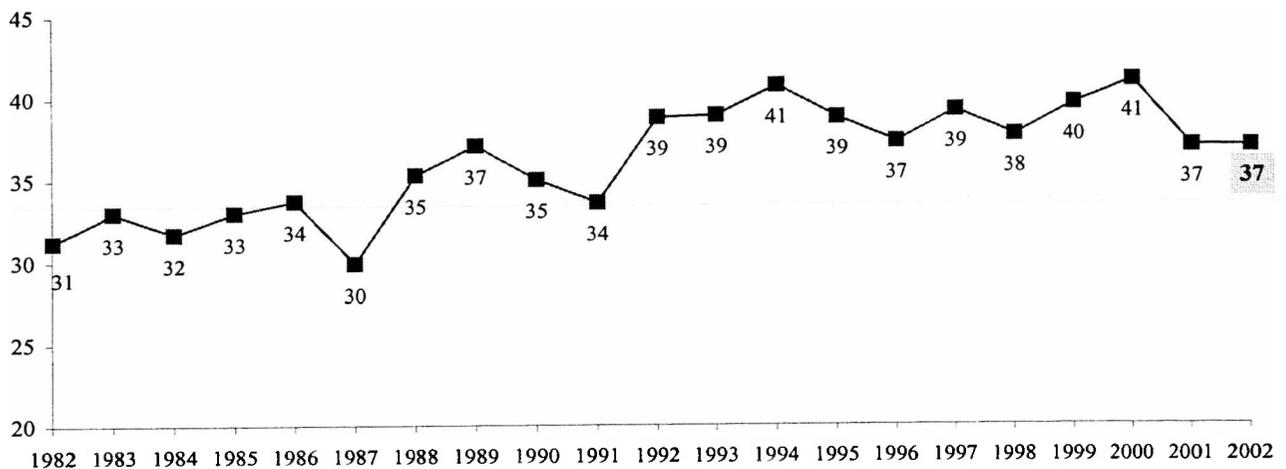
- La première s'attache à **décrire succinctement les allocataires**.
- La deuxième section est consacrée à la **fréquence des contacts** entre les allocataires et leurs Caisses.
- La troisième s'intéresse, dans le détail, aux **modes** de contacts utilisés.
- La quatrième section est consacrée à la **satisfaction** exprimée par les allocataires, mesurée aussi bien de façon globale que sur certains points plus détaillés (accueil, efforts relationnels et efficacité de traitement des dossiers).

- La dernière section fait, enfin, le point sur les **améliorations** aujourd'hui les plus attendues par les allocataires.

5.1 Les allocataires de prestations familiales

Au début 2002, **37% des résidents** déclarent toucher des prestations familiales ou de logement (Graphique 15). Ce taux est exactement le même que l'année dernière.

Graphique 15
Le pourcentage d'allocataires¹⁹ dans l'ensemble de la population
(en %)



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

Quelles sont les caractéristiques distinctives des allocataires ? Deux faits marquants se dégagent : tout d'abord, **la présence d'enfants dans le foyer** ; ensuite, **une plus grande fragilité économique**. Les principaux éléments distinctifs sont consignés dans le Tableau 70, mais on retiendra en particulier que :

- Les allocataires sont **jeunes** (64% d'entre eux ont moins de 40 ans, soit 20 points de plus que dans l'ensemble de la population) et les deux tiers ont **un enfant de moins de 20 ans à charge** (+ 30 points par rapport à la moyenne). Dans le même ordre d'idées, un quart des allocataires ont, dans leur foyer, un enfant de moins de trois ans (11% seulement en moyenne).

¹⁹ Il s'agit des individus déclarant toucher actuellement « des prestations familiales ou une allocation logement (y compris APL ou ALS) ».

- **Ouvriers, femmes au foyer, titulaires de bas revenus ...** sont sur-représentés au sein des allocataires. Même le taux de chômage y semble un peu plus élevé qu'en moyenne (13%, + 3 points). Ces considérations factuelles sont d'ailleurs renforcées par les déclarations relatives aux **restrictions budgétaires**, que les allocataires s'imposent beaucoup plus fréquemment (72%, + 14 points par rapport à la moyenne).
- Cette relative fragilité économique **génère des attentes plus fortes en direction des pouvoirs publics**, notamment en ce qui concerne les efforts consentis envers les populations les plus défavorisées. Par exemple, au sein des allocataires, on juge plus fréquemment que les aides aux familles sont globalement insuffisantes (65%, + 12 points) ou que les pouvoirs publics « ne font pas assez » pour les plus démunis (65%, + 8 points).
- **Leurs caractéristiques de logement** sont également plus précaires : 72% des bénéficiaires de prestations familiales sont locataires (+ 23 points par rapport à la moyenne). Pour dire les choses autrement, seulement 17% des allocataires sont propriétaires de leur logement (contre 54% des non-allocataires). Par ailleurs, les allocataires semblent souffrir de la taille de leur logement (26% jugent le nombre de pièces de leur logement insuffisant, contre 8% seulement des non-allocataires). Pour autant, les dépenses locatives qu'ils ont à supporter leur paraissent souvent « lourdes ou très lourdes ».

Tableau 70
Quelques caractéristiques distinctives des allocataires de prestations familiales

	Pourcentage chez les allocataires	Ecart par rapport à l'ensemble de la population <i>(en %)</i>
Caractéristiques socio-démographiques		
. A au moins un enfant de moins de 20 ans à charge	66	+ 30
. A au moins un enfant de moins de 6 ans à charge	38	+ 21
. Est locataire de son logement	72	+ 23
. A moins de 40 ans	64	+ 20
. Réside dans un HLM ou ILN	29	+ 11
. Un membre du foyer a connu une période de chômage de plus d'un an ces 10 dernières années	36	+ 11
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel inférieur à 6 000 F	22	+ 7
. Femme au foyer	19	+ 6
. Ouvrier	22	+ 6
. Femme	57	+ 5
. Situation d'emploi : chômeur	13	+ 3
Quelques perceptions et sentiments		
. S'impose régulièrement des restrictions	72	+ 14
. Pense que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes	65	+ 12
. Ne pense pas que le nombre de pièces du logement soit suffisant pour une famille comme la sienne	26	+ 11
. Trouve ses dépenses de logement lourdes ou très lourdes	47	+ 10
. Pense que les pouvoirs publics « ne font pas assez » pour les plus démunis	65	+ 8

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : Parmi les allocataires de prestations familiales, 64 % ont moins de 40 ans, soit 20 points de plus que dans l'ensemble de la population.

Interrogés plus précisément sur le type d'aides perçues, 69 % des allocataires déclarent bénéficier d'une prestation-logement ; 6% reçoivent un minimum social de type Allocation de Parent Isolé (API) ou Revenu Minimum d'Insertion (RMI).

Tableau 71
Plus précisément, touchez-vous actuellement...

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

	Oui	Non	Total des allocataires (y c. nsp)
• Une allocation-logement, l'allocation personnalisée au logement (APL) ou l'allocation logement sociale (ALS) ?.....	69	31	100
• L'allocation de Parent Isolé (API) ou le RMI ?.....	6	93	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Ramenés à l'ensemble de la population, ces chiffres signifient que :

- 37% des personnes résidant en France perçoivent des allocations familiales.
- 25% perçoivent une allocation liée au logement (allocation logement, aide personnalisée au logement ou allocation logement sociale).
- 2% bénéficient d'un minimum social de type RMI ou API.

Que dire des **bénéficiaires d'une prestation logement** ? Leur profil est évidemment très proche de celui de l'ensemble des allocataires, puisqu'ils en constituent une part non négligeable (près de 70%). Tous les faits saillants repérés au sein des allocataires se retrouvent donc aussi dans ce groupe particulier (Tableau 72). Quelques-uns sont un peu atténués (la présence d'un enfant dans le foyer est moins systématique, par exemple). D'autres, au contraire, sont plus nets encore : citons la faiblesse des revenus et les restrictions budgétaires (que disent s'imposer 77% des bénéficiaires d'une prestation logement).

Enfin, la situation de logement la plus répandue est la location (87%), 36% des bénéficiaires étant accueillis dans le parc social.

Tableau 72
Quelques caractéristiques distinctives des bénéficiaires d'une allocation-logement

	Pourcentage chez les bénéficiaires d'une allocation- logement	Ecart par rapport à l'ensemble de la population <i>(en %)</i>
Caractéristiques socio-démographiques		
. Est locataire de son logement	87	+ 38
. A moins de 40 ans	64	+ 20
. A au moins un enfant de moins de 20 ans à charge	55	+ 19
. A au moins un enfant de moins de 6 ans à charge	32	+ 15
. Réside dans un HLM ou ILN	36	+ 18
. Un membre du foyer a connu une période de chômage de plus d'un an ces 10 dernières années	36	+ 11
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel inférieur à 6 000 F	28	+ 13
. Femme au foyer	22	+ 9
. Ouvrier	25	+ 9
. Femme	59	+ 7
. Situation d'emploi : chômeur	16	+ 6
Quelques perceptions et sentiments		
. S'impose régulièrement des restrictions	77	+ 19
. Pense que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes	66	+ 13
. Pense que les pouvoirs publics « ne font pas assez » pour les plus démunis	68	+ 11
. Ne pense pas que le nombre de pièces du logement soit suffisant pour une famille comme la sienne	25	+ 10
. Trouve ses dépenses de logement lourdes ou très lourdes	47	+ 10

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : Parmi les bénéficiaires d'une allocation logement, 87 % sont locataires de leur logement, soit 38 points de plus que dans l'ensemble de la population.

Quant aux bénéficiaires d'un minimum social, leur précarité est évidemment bien plus grande. Un exemple pour s'en convaincre : 84% déclarent s'imposer régulièrement des restrictions budgétaires. Signalons aussi que 79% considèrent que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes. Mais la faiblesse des effectifs incite ici à ne pas détailler ce groupe outre mesure.

5.2 Les contacts avec les CAF se maintiennent à un niveau élevé

Depuis 1996, les contacts des allocataires avec leur CAF sont enregistrés, dans l'enquête, **sur les six derniers mois**. Ce choix vise à faciliter les efforts de mémorisation demandés aux enquêtés, et donc à limiter les imprécisions de déclaration.

La fréquence des contacts est élevée (Tableau 73) : six allocataires sur dix déclarent être entrés en relation avec leur CAF au cours des six derniers mois. On se situe ici dans des proportions proches de celles enregistrées depuis 1998, et en tout état de cause supérieures à celles relevées en 1996.

Tableau 73
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois
- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Début 1996	Début 1998	Début 2000 ^(*)	Début 2001 ^(*)	Début 2002 ^(*)	Evolution 2001-2002 <i>(en %)</i>
• A contacté sa CAF au moins une fois	50	60	63	59	60	+ 1
Dont : - l'a contacté une seule fois	13	13	14	15	13	- 2
- l'a contacté au moins deux fois	37	47	49	44	47	+ 3
• N'a pas contacté sa CAF	49	39	36	40	38	- 2
• <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	1	1	1	1	2	
Total	100	100	100	100	100	

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

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

a) Une légère reprise, cette année, des « multi-contacts »

Par rapport à l'année dernière, les contacts paraissent s'intensifier très légèrement. Certes, la hausse globale peut paraître négligeable (+ 1 point) ; mais elle devient plus significative dès lors que l'on constate que **l'accroissement concerne uniquement les contacts multiples (+ 3 points)**.

En fait, après une accélération des contacts en 2000 et un ralentissement en 2001, on est revenu aujourd'hui à la situation de 1998.

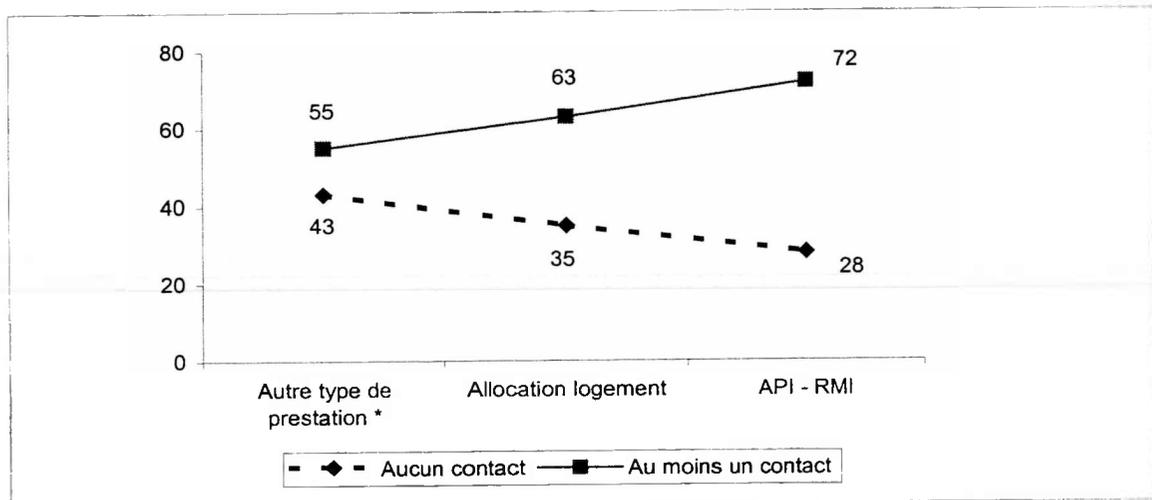
b) Qui entre le plus en contact avec sa CAF ?

Au sein des allocataires, certains sont-ils plus couramment conduits à contacter leur Caisse ? La réponse, au vu du Tableau 74, est clairement affirmative. En particulier, on retiendra d'abord que **la perception d'une allocation logement et, plus encore, d'un minimum social, augmente sensiblement la probabilité de contacts.**

Le constat est même saisissant : alors que parmi les allocataires qui touchent le RMI ou l'API, le taux de contacts dans le dernier semestre a été de 72%, il n'a été que de 55% chez les allocataires qui ne perçoivent pas de minimum social, ni d'aide au logement. La situation des bénéficiaires d'une aide au logement est intermédiaire : 63% d'entre eux ont eu des relations avec leur Caisse au moins une fois au cours des six derniers mois.

Graphique 16
Taux de contact au cours des six mois précédant l'enquête, selon le type de prestations perçues

– Champ : allocataires de prestations familiales –



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

* Allocataires ne percevant ni allocation logement, ni RMI ou API.

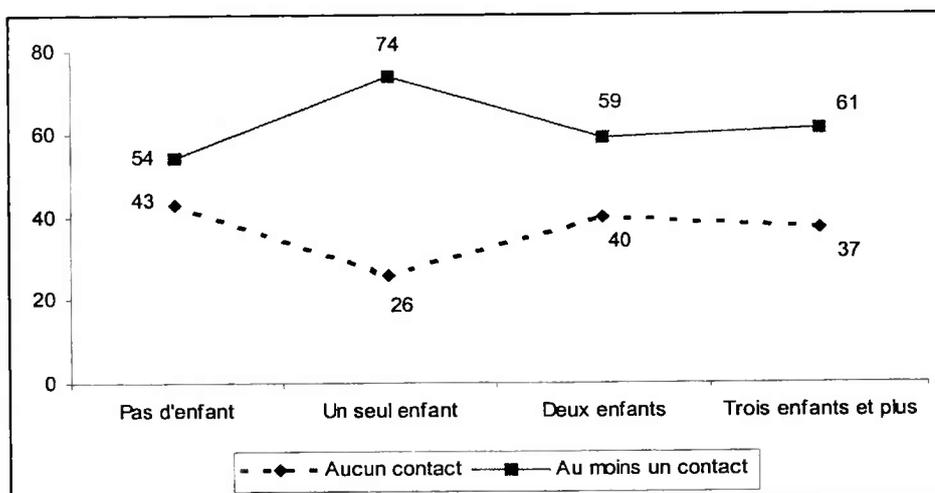
D'autres caractéristiques jouent sur les taux de contacts. Examinons-les (Tableau 74) :

- **Les contacts avec les CAF s'espacent avec l'âge.** Alors que les deux tiers des moins de 40 ans ont contacté leur Caisse dans les six derniers mois, ce n'est le cas que de 34% des plus de 60 ans. Les jeunes se singularisent d'ailleurs par l'importance des multi-contacts (+ 7 points par rapport à la moyenne pour les moins de 25 ans, par exemple).
- **Les contacts diminuent avec le montant des revenus :** passés 20.000 F de revenus mensuels, les contacts avec les CAF baissent sensiblement. En particulier, le taux de multi-contacts passe à 38% ; c'est quasiment le taux le plus faible recensé.
- **La présence d'un enfant engendre des relations plus fréquentes.** Les contacts avec la CAF se densifient dès lors qu'un enfant est présent dans le foyer (Graphique 17). Cette année, on observe même un pic lorsque l'allocataire est parent d'un seul enfant ; ensuite, la situation semble se « normaliser ». Enfin, plus l'enfant est jeune, plus la situation semble imposer quelques échanges fréquents et répétés, c'est-à-dire des multi-contacts, comme l'illustre le Graphique 18.

Graphique 17

Taux de contact au cours des six mois précédant l'enquête, selon le nombre d'enfants à charge

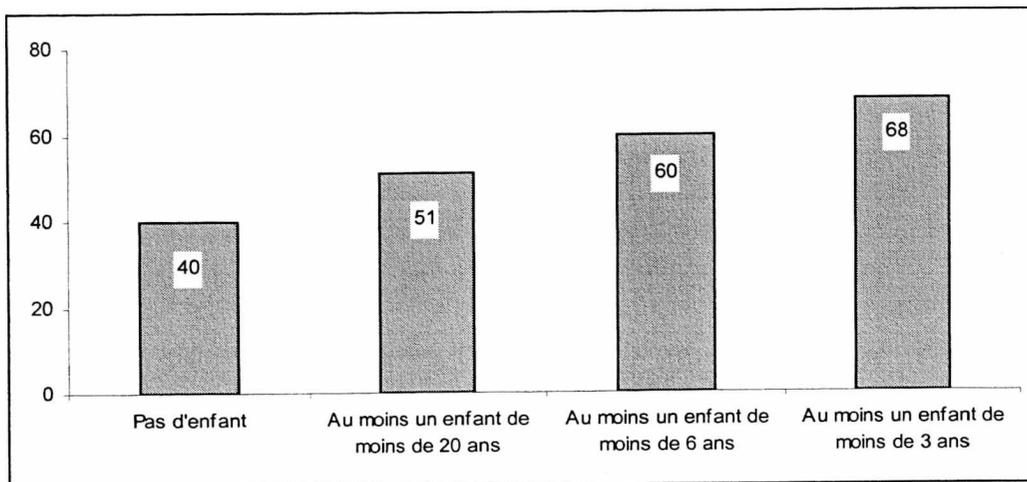
– Champ : allocataires de prestations familiales –



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Graphique 18
Taux de multi-contact avec la CAF en fonction de l'âge des enfants présents dans le foyer

– Champ : allocataires de prestations familiales –



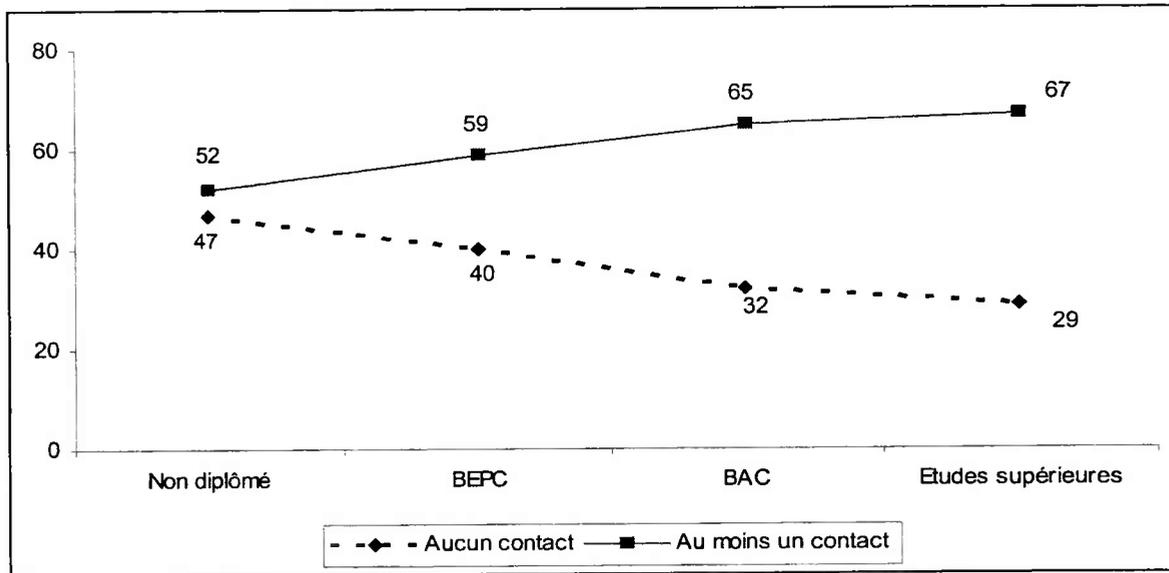
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

On peut aussi remarquer que le fait de vivre en concubinage aurait légèrement tendance à accroître les relations avec l'institution. Pour autant, le taux de multi-contacts affiché par les concubins est, cette année, en baisse par rapport à celui enregistré en 2001 (53%, contre 60% il y a un an) : les différences entre couples concubins et couples mariés seraient ainsi en voie de se résorber.

- **Les contacts sont plus fréquents chez les diplômés du supérieur.** Enfin, les diplômés s'avèrent singulièrement « consommateurs » de contacts avec leur CAF. Comment expliquer cette situation (plutôt paradoxale eu égard aux liens qui semblent exister avec le niveau de revenus ou le type de prestations reçues) ? Sans doute par une exigence accrue de ces individus, qui savent argumenter et se révèlent aussi exigeants vis à vis de leurs Caisses qu'ils peuvent l'être vis à vis de fournisseurs, de commerçants ou de tout service public.

Quelle qu'en soit la raison, 67% des diplômés de l'enseignement supérieur ont contacté au moins une fois leur CAF dans les six derniers mois, contre 52% « seulement » des non-diplômés (Graphique 19).

Graphique 19
Taux de contact au cours des six mois précédant l'enquête, selon le niveau de diplôme possédé
 – Champ : allocataires de prestations familiales –



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

c) Les évolutions catégorielles

Si globalement, la hausse des contacts a été relativement faible cette année (+ 1 point en moyenne), elle a été marquée principalement par deux mouvements de sens différents (cf. Tableau 74) :

- * Un recul du taux de contacts chez les allocataires de **plus de 60 ans** (- 10 points) et chez les **chargés de familles nombreuses** (- 9 points).
- * Une montée de la fréquence des contacts chez les **ouvriers** (+ 11 points) et chez les **parents d'un enfant unique** (+ 15 points).

Il est cependant frappant de constater que dans ces groupes, ces évolutions n'ont fait que quasiment compenser les évolutions contraires qui étaient intervenues entre 2000 et 2001.

En un mot, mis à part ces quelques cas, les évolutions n'ont guère été très significatives.

Il reste qu'on observe une évolution plus nette, cette année, **du taux de multi-contacts** (+ 3 points). **Deux cas** méritent une attention toute particulière (Tableau 74) :

- D'une part, pour les CAF, un motif de satisfaction réside dans le cas des **allocataires titulaires des plus hauts revenus** : si leur niveau de contact reste quasi étale d'une année sur l'autre, ils enregistrent une baisse des multi-contacts (- 7 points) au profit de contacts uniques (+ 5 points). Il y a donc eu, dans ces groupes, substitution de multi-contacts en mono-contacts, signe peut être d'une plus grande efficacité relationnelle des Caisses.
- En revanche, il faut se montrer attentif à la situation **des parents d'un jeune enfant** qui, eux, se sont vus contraints de procéder à des contacts répétés (+ 7 points dans les multi-contacts) en lieu et place de contacts simples (- 6 points).

Tableau 74
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois, selon les critères socio-démographiques

– Champ : allocataires de prestations familiales –

(en %)

	Aucun	Un seul	Deux et plus	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population.....	38	13 (-2)	47 (+3)	100
Sexe				
. Homme	41	10	46	100
. Femme	36	15	48	100
Age				
. Moins de 25 ans	33	<i>10</i>	54	100
. De 25 à 39 ans	33	13	53	100
. De 40 à 59 ans	42	13	43	100
. 60 ans et plus	63	<i>19 (-6)</i>	<i>15 (-4)</i>	100
Revenus mensuels du foyer				
. Moins de 6 000 F	36	15	46	100
. De 6 000 à 10 000 F	37	10	52	100
. De 10 000 à 15 000 F	36	13	50	100
. De 15 000 à 20 000 F	41	<i>12</i>	47	100
. 20 000 F et plus	45	<i>15 (+5)</i>	<i>38 (-7)</i>	100
PCS				
. Indépendant	40	<i>17</i>	43	100
. Cadre supérieur	37	7	56	100
. Profession intermédiaire	29	<i>12</i>	54	100
. Employé	32	15	52	100
. Ouvrier	38	14 (+6)	47 (+5)	100
. Reste au foyer	37	12	51	100
. Retraité	61	<i>16</i>	20	100
. Autre inactif (étudiant)	44	<i>11</i>	38	100
Situation d'emploi				
. Actif occupé	36	14	48	100
. Inactif	44	12	41	100
. Chômeur	29	<i>12</i>	58	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, CEP	47	14	38	100
. BEPC	40	14	45	100
. Bac, niveau bac	32	12	53	100
. Diplôme du supérieur	29	11	56	100
Statut matrimonial				
. Célibataire	36	11	50	100
. Marié	39	13	47	100
. Vit en concubinage	32	14	53	100
. Séparé, divorcé	<i>31</i>	<i>15</i>	50	100
. Veuf	<i>70</i>	<i>17</i>	<i>13</i>	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)				
. Aucun	43	14	40	100
. Un enfant	26	12 (-1)	62 (+16)	100
. Deux enfants	40	13	46	100
. Trois enfants et plus	37	13 (-6)	48 (-3)	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 3 ans	22	9 (-6)	68 (+7)	100
. Un enfant de moins de 6 ans	28	12 (-2)	60 (+5)	100
. Un enfant de moins de 20 ans	35	13	51	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

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

Entre parenthèses, figurent quelques-unes des évolutions 2001-2002 les plus significatives.

5.3 Les différents modes de contacts adoptés

Comment entre-t-on en contact avec sa CAF ? Les possibilités ne manquent certes pas : du courrier au téléphone, en passant par des moyens plus sophistiqués (Internet et Minitel), ou en se rendant directement au guichet. Quoi qu'il en soit, l'enquête cerne l'ensemble de ces modes de contacts, toujours sur la période de référence (six mois).

a) L'utilisation du téléphone demeure prépondérante

Les principaux constats formulés l'an dernier sur les moyens utilisés pour se mettre en relation avec sa CAF varient peu (Tableau 75) :

- **Le téléphone est le mode de contact le plus utilisé** : plus de quatre allocataires sur dix (41%) y ont eu recours pour joindre leur Caisse au cours des six derniers mois.
- Viennent ensuite la visite au guichet et le courrier, utilisés chacun par un tiers des allocataires (sur six mois).
- Enfin, les moyens plus innovants que sont le Minitel et Internet ne captent encore que peu d'usagers : ils sont utilisés chacun par 4 % des allocataires.

Tableau 75
Type et fréquence des contacts entre les allocataires et leur Caisse au cours des six derniers mois

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	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	41	16	19	6	58	100
• Par visite au guichet ou dans une permanence	34	16	16	3	65	100
• Par courrier	33	18	14	1	66	100
• Par Minitel	4	2	2	n.s.	95	100
• Par Internet	4	n.s.	3	n.s.	95	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

n.s. : effectifs non significatifs.

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

La prépondérance **du recours au téléphone** est renforcée par le fait qu'on l'utilise **davantage pour renouveler les démarches** : pour 61 % de ses utilisateurs, ce mode de contact a été pratiqué plusieurs fois dans la période (contre 54 % pour les visites au guichet et 45 % pour les courriers).

b) La progression de cette année a touché le téléphone et le courrier

La légère croissance du taux de contact global de cette année se retrouve, pour l'essentiel, dans les deux moyens que sont **le téléphone et le courrier** (+ 2 points dans chaque cas, Tableau 76). La fréquence des visites au guichet, quant à elle, n'a guère varié depuis l'an dernier.

On relève aussi une progression d'Internet, qui atteint désormais le même niveau d'utilisation que le Minitel (les effectifs faibles doivent cependant inciter à une certaine prudence).

Tableau 76
L'évolution des contacts avec sa CAF de 1996 à 2002

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002 (en %)
A contacté sa CAF au moins une fois dans les six derniers mois :						
• Par téléphone.....	34	41	44	39	41	+ 2
• Au guichet.....	24	32	35	34	34	=
• Par courrier.....	31	33	34	31	33	+ 2
• Par Minitel(*).....	-	-	6	5	4	- 1
• Par Internet(*).....	-	-	1	2	4	+ 2

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

Note : les chiffres en italiques ne sont donnés qu'à titre indicatif car ils reposent sur des effectifs faibles.

(*) Items proposés à partir de 2000.

c) Qui téléphone à sa CAF ?

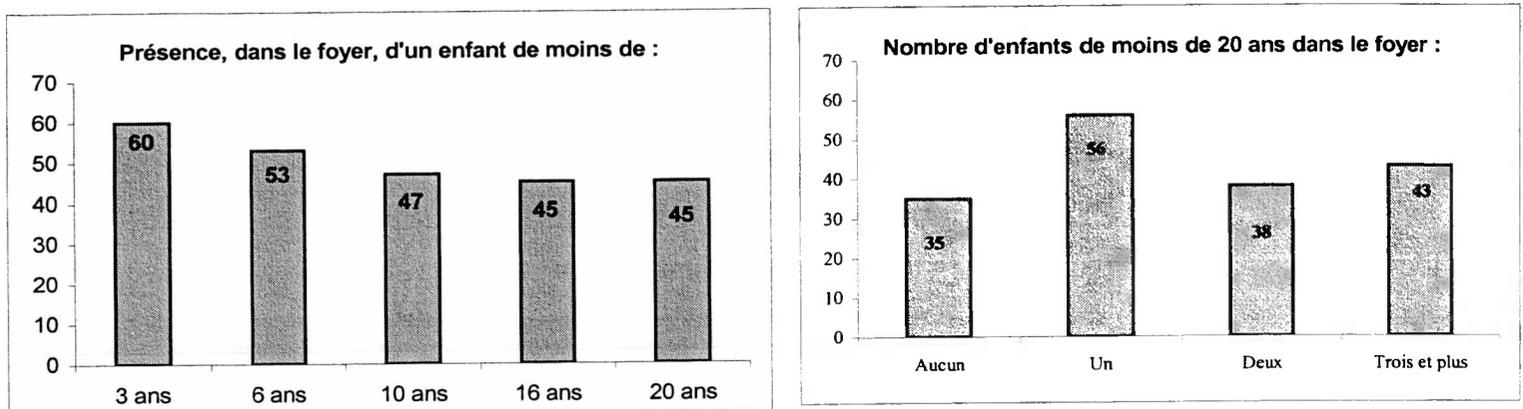
Ce qui semble déterminant pour recourir au téléphone afin d'entrer en contact avec sa CAF, est **le fait d'avoir des enfants**. Si de plus, ceux-ci sont **en bas âge**, cela joue beaucoup sur le recours à cet outil. Ainsi (Graphique 20) :

- **45% des chargés de famille ont téléphoné à leur CAF** dans les six derniers mois (contre 35% des allocataires sans charge d'enfant). Mais le taux de contact téléphonique grimpe à 53% quand on a un enfant de moins de six ans, **voire à 60% lorsqu'il y a, dans le foyer, un enfant de moins de trois ans.**

- A nouveau, on observe cette année le besoin particulier qu'ont eu **les parents d'un enfant unique** d'entrer en contact avec leur CAF : 56% d'entre eux l'ont fait par téléphone (+ 15 points par rapport à la moyenne). C'est beaucoup plus que lorsqu'on a deux enfants (38%) ou même trois (43%).

Graphique 20
Proportion d'allocataires ayant contacté leur CAF par téléphone dans les six derniers mois,
selon l'âge et le nombre des enfants présents dans le foyer

- champ : allocataires de prestations familiales -



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

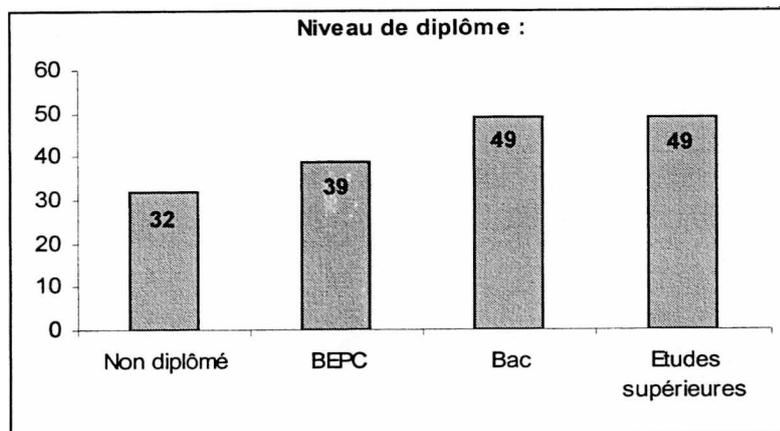
Ceci n'est d'ailleurs pas sans lien avec la présence d'enfants en bas âge dans le foyer ; on remarque en effet que les coups de téléphone sont plutôt passés par des allocataires **jeunes** : 46% des moins de 40 ans ont téléphoné à leur Caisse dans les six derniers mois, contre seulement 36% des allocataires de la tranche d'âge « 40 - 59 ans ». Ce mode opératoire est aussi davantage le fait d'allocataires vivant en **concubinage** (49%).

Par ailleurs, c'est au sein des bénéficiaires d'un **minimum social** (API, RMI) qu'on rencontre le plus fort taux de contacts téléphoniques (52%).

Signalons enfin que le téléphone semble particulièrement prisé par les allocataires disposant d'un niveau de formation **équivalent ou supérieur au baccalauréat** (49%) ; en deçà du bac, le taux de contact téléphonique passe à 39%, pour chuter à 32% chez les allocataires non diplômés (Graphique 21).

Graphique 21
Proportion d'allocataires ayant contacté leur CAF par téléphone dans les six derniers mois
selon le diplôme possédé

- champ : allocataires de prestations familiales -



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

Observons comment les différents groupes d'allocataires ont modifié leurs pratiques du téléphone entre 2001 et 2002 : dans la plupart des cas, il y a eu une évolution **à la hausse**. La progression a même été d'importance pour les bénéficiaires d'un minimum social²⁰ et surtout pour **les parents d'un seul enfant** (Tableau 77).

Dans quelques cas, il y a eu cependant recul de la fréquence des appels téléphoniques à destination des CAF : cela a concerné **les chômeurs et les revenus moyens-hauts**, mais aussi **les titulaires de ressources élevées et les Franciliens**, qui du coup, passent très nettement sous la moyenne en ce qui concerne leurs contacts téléphoniques avec leur Caisse.

²⁰ Rappelons que dans ce cas, les effectifs très faibles favorisent des évolutions pas toujours très significatives.

Tableau 77
Les contacts téléphoniques : les principales variations intervenues entre 2001 et 2002

	Pourcentage d'allocataires ayant contacté leur CAF dans les 6 derniers mois par téléphone	Evolution 2001-2002 (en %)
. A un seul enfant à charge (moins de 20 ans)	56	+ 16
. Perçoit un minimum social (API, RMI)	52	+ 13
Ensemble des allocataires	41	+ 2
. Revenus compris entre 15.000 et 20.000 F par mois	42	- 5
. Revenus supérieurs à 20.000 F par mois	34	- 6
. Chômeur	41	- 7
. Réside à Paris et dans son agglomération	34	- 8

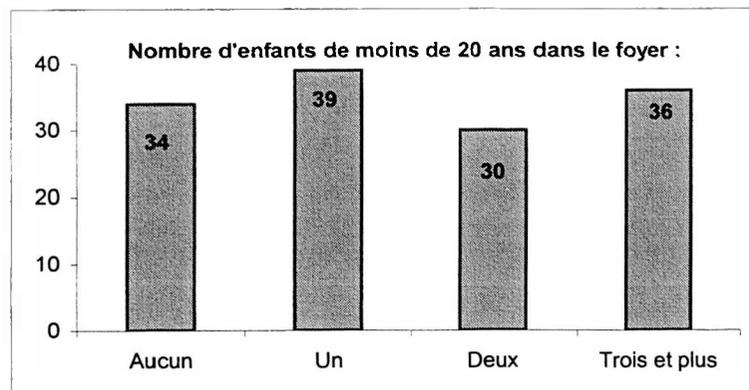
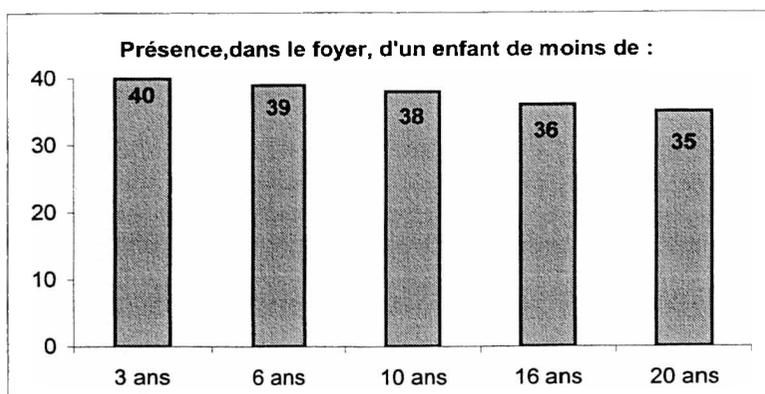
Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

d) Qui se rend dans sa CAF ?

Tout comme les contacts téléphoniques, les contacts au guichet émanent plus spécifiquement des allocataires ayant charge d'enfants (les parents d'un **enfant unique** sont à nouveau les plus concernés). Et cette pratique est plus fréquente quand les enfants sont **jeunes** (Graphique 22).

Graphique 22
Proportion d'allocataires ayant contacté leur CAF au guichet dans les six derniers mois,
selon l'âge et le nombre des enfants présents dans le foyer

- champ : allocataires de prestations familiales -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Se rendre directement au guichet des CAF semble, par ailleurs, plutôt le lot **des allocataires les plus modestes** : chômeurs (46%, contre 34% en moyenne), employés (42%), ouvriers (39%) ou titulaires de moins de 10.000 F par mois (40%).

Les bénéficiaires d'une **allocation logement** (39%), et plus encore d'un **minimum social** (49%), effectuent ce type de démarche plus souvent qu'en moyenne.

Globalement, entre 2001 et 2002, on observe un certain *statu quo* quant à la fréquence des contacts au guichet (34%). On notera cependant que les Franciliens, déjà repérés pour avoir sensiblement réduit leurs contacts téléphoniques avec les CAF, ont également diminué de façon importante leurs déplacements au guichet (- 12 points en un an). Les cadres supérieurs ont suivi la même tendance à la baisse (25% de contacts au guichet en 2002, soit - 18 points par rapport à 2001).

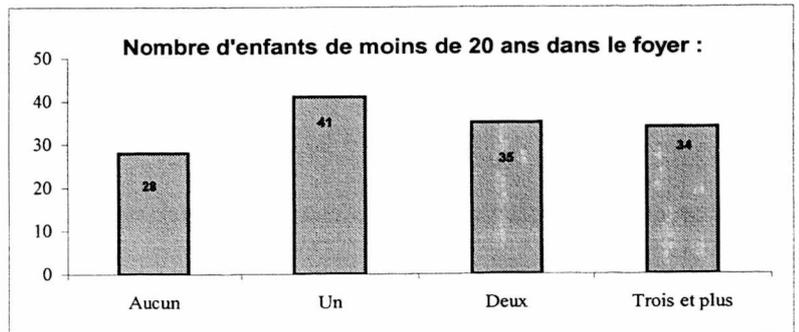
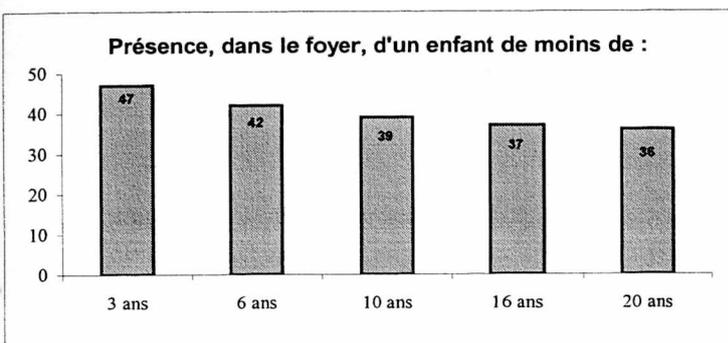
e) *Qui écrit à sa CAF ?*

Ecrire à sa Caisse est une pratique privilégiée par les diplômés et les chargés de jeunes enfants :

- **La présence d'au moins un enfant** dans le foyer explique pour beaucoup l'envoi de missives à la CAF (36%, contre 28% seulement lorsqu'il n'y a pas d'enfants dans le foyer). Mais la probabilité d'avoir à écrire est surtout la plus importante dans **les premières années** de la vie du jeune (47% avant 3 ans, contre 33% en moyenne).

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

- champ : allocataires de prestations familiales -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

- Les **diplômés** hésitent bien moins à écrire à leur Caisse : 42% des allocataires disposant d'un diplôme de l'enseignement supérieur l'ont fait au cours des six mois écoulés, soit deux fois plus que les non-diplômés. Le recours à l'écrit est très important également chez les cadres supérieurs (50%). Pour eux, le courrier semble même être le mode de contact privilégié avec leur CAF puisqu'il dépasse le téléphone (44%).

f) Internet et Minitel : encore peu d'amateurs

Il est encore difficile de se faire une idée des allocataires friands du Minitel ou d'Internet : les effectifs concernés sont trop faibles (4%) pour pouvoir donner lieu à des estimations catégorielles. Disons simplement que ce type de pratiques semble un peu plus répandu chez les diplômés et les cadres supérieurs, groupes ayant traditionnellement le plus large accès aux nouvelles technologies.

h) Un constat : c'est la multiplicité des contacts qui domine

En définitive, tous les cas de figure considérés, force est de constater **que la norme, dans les relations avec les CAF, est le contact répété entre l'allocataire et sa Caisse** (première colonne du Tableau 78).

Et lorsque le contact a dû être renouvelé, le cas le plus fréquent est celui où **plusieurs moyens** ont été mobilisés : 79% des allocataires ayant contacté leur CAF plusieurs fois dans les six mois, ont utilisé au moins deux modes différents (voir dernière colonne du Tableau 78).

Par rapport à 2001, il semblerait même qu'on assiste à **une dispersion accrue des modes de contacts entre allocataires et CAF** : pour mémoire, en 2001, 76% des multi-contacts avaient été effectués par l'intermédiaire de plusieurs types de moyens différents.

Tableau 78
Nombre de moyens utilisés pour contacter sa CAF dans les six derniers mois

	Ensemble des allocataires	Allocataires entrés en contact au moins une fois avec leur CAF	Allocataires entrés en contact au moins deux fois avec leur CAF
. N'a pas contacté sa CAF	38	-	-
. A contacté sa CAF une seule fois	13	22	-
. A contacté sa CAF plusieurs fois :	47	78	100
. par un seul moyen.....	8	16	21
. par deux moyens différents	23	37	48
. par trois moyens différents	13	21	26
. par quatre moyens différents	2	3	4
. par cinq moyens différents	1	1	2
Total (y compris nsp)	100	100	100

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

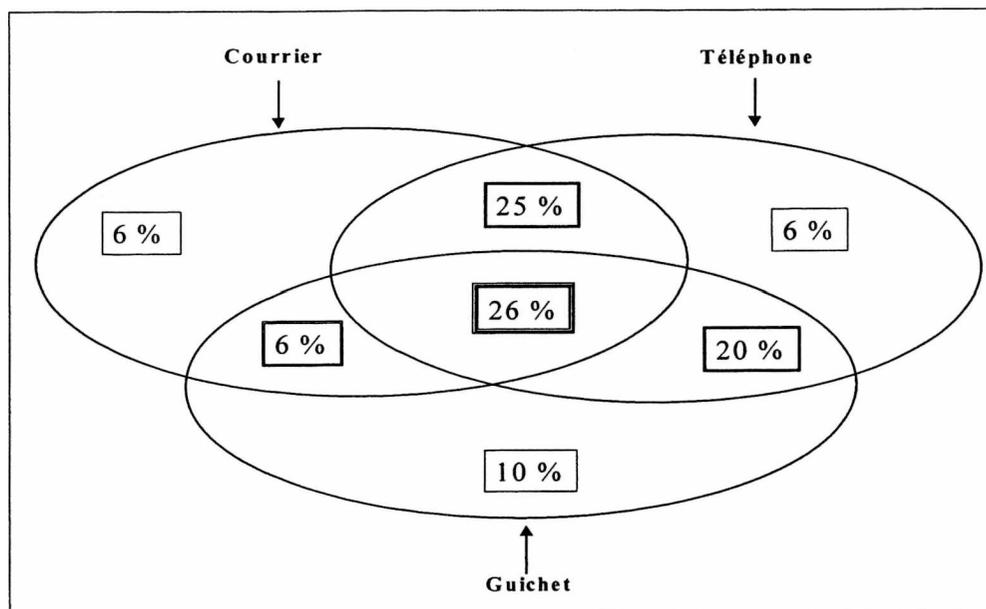
Dans ce foisonnement de contacts, **le téléphone reste le média privilégié des allocataires** : 77% de ceux qui ont sollicité leur CAF à plusieurs reprises y ont eu recours à un moment ou un autre. Le guichet (62%) et le courrier (63%) sont au coude à coude, mais loin derrière.

Au total (Graphique 24), sur 100 allocataires ayant eu recours à des multi-contacts avec leurs Caisses ces six derniers mois :

- 26% ont utilisé à la fois le téléphone, le courrier et ils se sont, par ailleurs, rendus sur place.
- 25% ont écrit et téléphoné à leur CAF.
- 20% ont téléphoné et se sont également déplacés.

Graphique 24
La complémentarité des différents modes de contact

– Champ : allocataires ayant contacté au moins deux fois leur CAF, soit 47 % de l'ensemble des allocataires –



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

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 que sont le déplacement au guichet et le téléphone. 26 % ont eu recours à la fois au téléphone, au courrier et se sont rendus sur place.

Tableau 79
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois, selon les critères socio-démographiques

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	<i>(en %)</i>				
	Par téléphone	Au guichet	Par courrier	Par Minitel	Par Internet
Ensemble des allocataires	41	34	33	4	4
Sexe					
. Homme	37	36	31	6	4
. Femme	44	33	35	3	4
Age					
. Moins de 25 ans.....	46	37	33	4	5
. De 25 à 39 ans	46	38	39	4	4
. De 40 à 59 ans	36	31	30	4	3
. 60 ans et plus	20	20	17	2	2
Revenus mensuels du foyer					
. Moins de 6 000 F.....	39	40	33	2	4
. De 6 000 à 10 000 F	43	39	34	3	1
. De 10 000 à 15 000 F	45	28	37	2	5
. De 15 000 à 20 000 F	42	37	31	8	5
. 20 000 F et plus	34	24	35	5	5
PCS					
. Indépendant	43	30	25	7	7
. Cadre supérieur.....	44	25	50	11	9
. Profession intermédiaire	45	37	36	9	9
. Employé.....	46	42	36	3	2
. Ouvrier.....	41	39	30	3	1
. Reste au foyer	42	34	35	2	3
. Retraité	23	22	22	2	2
. Autre inactif (étudiant)	38	24	30	3	7
. Chômeur	41	46	36	4	2
Diplôme					
. Aucun diplôme, CEP	32	36	19	1	0
. BEPC.....	39	35	36	3	4
. Bac, niveau bac.....	49	32	35	8	7
. Diplôme du supérieur	49	33	42	6	7
Taille d'agglomération de résidence					
. Moins de 2 000 habitants.....	44	26	37	5	1
. De 2 000 à 20 000 habitants	43	28	44	2	5
. De 20 000 à 100 000 habitants	46	45	33	8	9
. 100 000 habitants et plus	40	42	25	3	5
. Paris et agglomération parisienne.....	34	30	32	5	2
Perçoit une allocation-logement					
. Oui.....	41	39	32	3	3
. Non.....	43	25	36	7	6
Perçoit un minimum social (API/RMI)					
. Oui.....	52	49	42	0	0
. Non.....	41	33	33	4	4

(à suivre)

Tableau 79 - (suite)
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois, selon les critères socio-démographiques

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	<i>(en %)</i>				
	Par téléphone	Au guichet	Par courrier	Par minitel	Par Internet
Ensemble des allocataires	41	34	33	4	4
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)					
. Aucun	35	34	28	3	4
. Un enfant	56	39	41	5	3
. Deux enfants	38	30	35	2	4
. Trois enfants et plus.....	43	36	34	7	5
Présence dans le foyer d'au moins :					
. Un enfant de moins de 3 ans.....	60	40	47	5	5
. Un enfant de moins de 6 ans.....	53	39	42	5	5
. Un enfant de moins de 10 ans.....	47	38	39	5	4
. Un enfant de moins de 16 ans.....	45	36	37	5	4
. Un enfant de moins de 20 ans.....	45	35	36	5	4

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : 46 % des allocataires de moins de 25 ans ont contacté leur CAF dans les six derniers mois par téléphone, contre 41% de l'ensemble des allocataires.

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

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

5.4.1 La satisfaction globale n'a jamais été aussi élevée

Les Caisses d'Allocations Familiales bénéficient, globalement, d'une très bonne image auprès de leurs allocataires : **77 %** se disent « tout à fait » ou « plutôt satisfaits » par les services rendus. **Ce taux est le plus élevé de tous ceux enregistrés depuis 1995** ; il est en hausse de 4 points depuis l'an dernier (+ 11 points en sept ans).

Tableau 80
Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ?

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	(en %)						
	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002
• Très satisfait.....	18 } 66	20 } 70	20 } 68	20 } 71	20 } 73	20 } 77	= } + 4
• Assez satisfait	48	50	48	51	53	57	+ 4
• Peu satisfait.....	16 } 26	13 } 21	15 } 27	16 } 27	16 } 25	13 } 21	- 3 } - 4
• Pas du tout satisfait	10	8	12	11	9	8	- 1
• Ne sait pas.....	9	10	5	2	2	2	
Total	100	100	100	100	100	100	

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

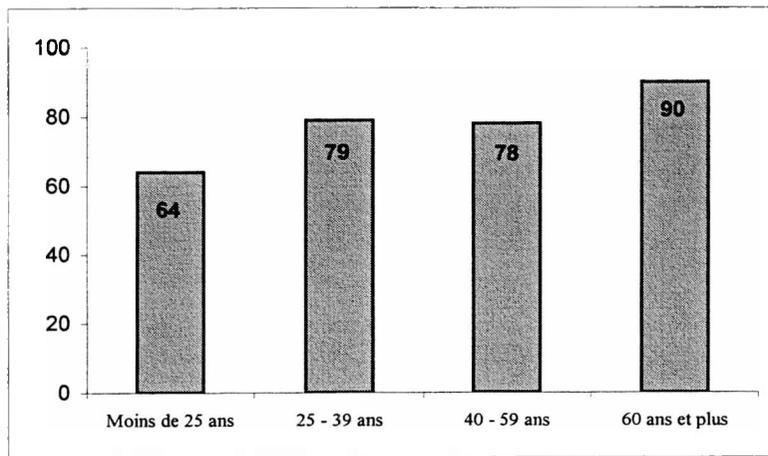
Tous les groupes socio-démographiques sont, globalement, satisfaits de leur Caisse. On verra plus loin que ce satisfecit global peut, bien sûr, dissimuler certains mécontentements ponctuels (sur la qualité de l'accueil ou le traitement des dossiers). Il reste que la satisfaction exprimée est élevée, même si on ne peut certainement pas l'isoler du fait que les CAF sont chargées de verser, tous les mois, des prestations de montants non négligeables – qui revêtent d'ailleurs pour certains une importance cruciale –. Toucher ces prestations peut certainement parfois faire « oublier » certains désagréments. Il n'empêche que l'évolution intervenue depuis sept ans est très significative.

Quoi qu'il en soit, certains allocataires sont nettement plus élogieux. Les principaux constats que l'on peut faire à ce sujet sont les suivants :

- **La satisfaction à l'égard des CAF progresse avec l'âge.** C'était déjà le cas les années précédentes ; mais on trouve toujours, parmi les allocataires les plus satisfaits, les personnes de plus de 60 ans (90% de satisfaits, Graphique 25), et donc les retraités (91%).

Mais il faut y ajouter les **cadres supérieurs** (84%) et les **chargés de familles nombreuses** (83%).

Graphique 25
Le pourcentage d'individus satisfaits de leur CAF, en fonction de l'âge
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

- En revanche, **les groupes les plus critiques** – en termes relatifs – sont surtout, cette année, **les moins de 25 ans, les habitants de petites agglomérations (2 000 à 20 000 habitants), les titulaires de revenus moyens-bas (6 000 à 10 000 Francs mensuels) et les ouvriers** (Tableau 81).

Tableau 81
La satisfaction à l'égard des services rendus par les CAF
 – Analyse pour quelques groupes d'allocataires –

	<i>(en %)</i>
Groupes les plus satisfaits :	
• Agé de 60 ans et plus.....	90
• Cadre supérieur	84
• A la charge d'au moins trois enfants (de moins de 20 ans)....	83
Groupes relativement « les moins » satisfaits :	
• Ouvrier	71
• Perçoit, dans son foyer, de 6 000 à 10 000 Francs par mois...	71
• Habite une agglomération de 2 000 à 20 000 habitants.....	68
• A moins de 25 ans	64
Ensemble de la population	77

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Quoi qu'il en soit, le sentiment de satisfaction l'emporte largement dans tous les groupes d'allocataires, sans aucune exception.

Le degré de contentement reste cependant toujours lié à la fréquence des contacts avec les Caisses. Car une chose est sûre : moins on contacte sa CAF, plus on est satisfait à son égard (Tableau 82). Ainsi :

- * Lorsque aucune relation n'a eu lieu dans les six mois, la satisfaction des allocataires est élevée (82 %).
- * A l'inverse, la répétition des contacts entraîne un mécontentement plus vif : chez les personnes ayant contacté au moins deux fois leur CAF ces six derniers mois, 27% se disent insatisfaits de leur Caisse.

Certes, ce constat est en partie tautologique : il est vraisemblable que nombre de contacts ont été pris pour toute une série de questions diversement ressenties, voire d'incompréhensions ou de plaintes latentes. Et si l'accueil a failli, si la réponse de l'organisme n'a pas été à la hauteur des espoirs ou n'a pas été suffisamment diligente, il y a là, en retour, source potentielle d'insatisfaction.

Il reste que **les CAF ont progressé cette année dans l'opinion, tant auprès des allocataires qui ne les ont pas contactées (+ 6 points de satisfaction en un an) que de ceux qui l'ont fait (+ 3 points).** En particulier, les allocataires à l'origine de multi-contacts restent globalement moins satisfaits qu'en moyenne, mais ils affichent un taux de mécontentement en baisse de 5 points par rapport à l'an passé.

Tableau 82
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.....	77 (+ 4)	82 (+ 6)	75 (+ 3)	80 (- 2)	73 (+ 5)
. Pas satisfait.....	21 (- 4)	15 (- 5)	25 (- 3)	18 (+ 2)	27 (- 5)
Total (y c. nsp).....	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

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

Entre parenthèses figure l'évolution 2001-2002.

Enfin, il ne faut pas perdre de vue que la critique portée sur les Caisses **n'est pas une critique isolée** : ceux qui sont mécontents des services rendus par leur CAF jugent aussi que la justice fonctionne « très mal » en France (51%, + 9 points par rapport à l'ensemble de nos concitoyens), que la société française a besoin de se transformer profondément (88%, + 7 points) et que les pouvoirs publics ne font « pas assez » pour les plus démunis (71%, + 14 points)... L'insatisfaction à l'égard de sa Caisse est donc également révélatrice d'un mécontentement global affiché à l'égard des institutions.

Tableau 83

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	77	21	100
Sexe			
. Homme	77	22	100
. Femme	77	20	100
Age			
. Moins de 25 ans	64	31	100
. De 25 à 39 ans	79	21	100
. De 40 à 59 ans	78	18	100
. 60 ans et plus	90	<i>10</i>	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F	79	20	100
. De 6 000 à 10 000 F	71	29	100
. De 10 000 à 15 000 F	81	17	100
. De 15 000 à 20 000 F	79	18	100
. 20 000 F et plus	74	20	100
PCS			
. Indépendant	79	21	100
. Cadre supérieur	84	16	100
. Profession intermédiaire	82	12	100
. Employé	77	22	100
. Ouvrier	71	28	100
. Reste au foyer	78	20	100
. Retraité	91	9	100
. Autre inactif (étudiant)	63	27	100
. Chômeur	78	22	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	79	20	100
. BEPC	75	23	100
. Bac, niveau bac	76	21	100
. Diplôme du supérieur	80	17	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	79	19	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	68	30	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	80	19	100
. 100 000 habitants et plus	80	18	100
. Paris et agglomération parisienne	75	21	100
Statut matrimonial			
. Célibataire	71	25	100
. Marié(e)	78	20	100
. Concubinage	72	26	100
. Séparé(e), divorcé(e)	84	15	100
. Veuf(ve)	93	7	100

(à suivre)

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

Tableau 83 - (suite)

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

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	<i>(en %)</i>		
	Très ou assez satisfait	Peu ou pas du tout satisfait	Total (y c. nsp)
Ensemble des allocataires	77	21	100
Perçoit une allocation-logement			
. Oui	78	21	100
. Non	76	20	100
Perçoit un minimum social (API/RMI)			
. Oui	77	23	100
. Non	77	21	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun	78	20	100
. Un enfant	74	26	100
. Deux enfants	73	24	100
. Trois enfants et plus	83	15	100
Présence dans le foyer d'au moins :			
. Un enfant de moins de 3 ans	80	20	100
. Un enfant de moins de 6 ans	77	22	100
. Un enfant de moins 10 ans	78	22	100
. Un enfant de moins 16 ans	77	21	100
. Un enfant de moins de 20 ans	77	21	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Si, globalement, la satisfaction a gagné quatre points cette année pour l'ensemble des allocataires, la progression a été plus élevée encore dans certains groupes, chez les allocataires entrés plusieurs fois en contact avec leur CAF, par exemple. Mais d'autres **progressions** sont tout aussi remarquables (Tableau 84). C'est le cas en particulier :

- Chez les allocataires **les plus âgés** : même s'ils sont peu nombreux, ceux-ci se révèlent cette année particulièrement élogieux à l'égard des Caisses. Ils regagnent, en quelque sorte, le terrain perdu l'an dernier.
- Chez les allocataires **en difficulté** : chômeurs et bénéficiaires de minima sociaux ont cette année gagné plus de dix points de satisfaction.
- Chez certains des allocataires **en relation avec leur CAF** : ceux qui se sont rendus au guichet, notamment, ont vu leur satisfaction globale augmenter de 8 points cette année (soit 15 points depuis 1998).

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 2002 -	Evolution 2001 – 2002	Evolution 1998 – 2002
. Est âgé de 60 ans et plus	90	+ 17	+ 14
. Chômeur	78	+ 15	+ 15
. Retraité	91	+ 13	+ 14
. Bénéficiaire d'une prestation de type API, RMI ..	77	+ 11	+ 17
. S'est rendu au guichet de sa CAF	75	+ 8	+ 15
Ensemble des allocataires	77	+ 4	+ 9

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

Exemple de lecture : en 2002, 90% des allocataires de plus de 60 ans sont satisfaits des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales, soit 17 points de plus qu'en 2001 et 14 points de plus qu'en 1998.

Inversement, on peut observer que quelques groupes sont, cette année, **plus critiques** que l'an passé. C'est, par exemple, le cas (Tableau 85) :

- **Des jeunes :** les moins de 25 ans ont perdu, en un an, l'essentiel du gain réalisé en 2001. Ils portent néanmoins des jugements plus élogieux qu'il y a quatre ans.
- **Des gens les plus aisés :** les titulaires de plus de 20.000 F de revenus mensuels ont perdu 8 points de satisfaction cette année.
- **Des habitants de petites agglomérations provinciales (2.000 à 20.000 habitants) :** c'est d'ailleurs dans ce groupe que la dégradation est la plus prononcée (- 10 points en un an, - 5 depuis 1998).

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

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	Taux de satisfaction - Début 2002 -	Evolution 2001 – 2002	Evolution 1998 – 2002
. Réside dans une agglomération de 2.000 à 20.000 habitants	68	- 10	- 5
. Dispose, dans son foyer, de revenus mensuels supérieurs à 20.000 F.....	74	- 8	- 1
. Etudiant	63	- 8	=
. Est âgé de moins de 25 ans	64	- 7	+ 11
Ensemble des allocataires	77	+ 4	+ 9

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

Exemple de lecture : en 2002, 63 % des allocataires étudiants sont satisfaits des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales, soit 8 points de moins qu'en 2001. Ils retrouvent ainsi leur niveau de satisfaction de 1998.

Autrement dit, l'analyse menée sur une période de quatre ans, moins sujette à d'éventuelles inflexions conjoncturelles, montre que **seulement deux groupes d'allocataires ont connu dans la période une baisse – légère – de leur satisfaction à l'égard de leur CAF** : les allocataires les plus aisés (- 1 point) et ceux qui résident dans des agglomérations de 2.000 à 20.000 habitants (- 5 points).

5.4.2 Des motifs ponctuels de mécontentement subsistent

Même si les CAF bénéficient globalement d'une image flatteuse auprès de leurs allocataires, **force est de constater que le détail de leurs actions fait parfois l'objet de critiques assez vives**. Six éléments précis de l'action des Caisses sont en effet soumis au jugement des allocataires depuis déjà 1995-1996 ; ils portent sur la qualité de l'accueil, sur la gestion des dossiers, et sur les efforts relationnels des Caisses. En matière d'accueil, une nouvelle interrogation figure, de plus, depuis cette année : elle porte sur la commodité des horaires d'ouverture des CAF.

Les jugements formulés par les allocataires sur chacun des trois grands domaines évoqués sont, en résumé, les suivants (Tableau 86) :

- * **L'accueil au téléphone, comme au guichet, font l'objet de jugements majoritairement négatifs.** 62 % des allocataires ne trouvent pas qu'il soit facile de joindre sa Caisse au téléphone (45 % se disent même « pas du tout d'accord » avec cette idée) ; 64 % estiment qu'« on attend trop au guichet ». **Les horaires d'ouverture échappent mieux à la critique**, puisqu'ils apportent satisfaction à 55 % des allocataires.

- * **Les avis sont beaucoup plus partagés sur l'efficacité de la gestion des dossiers.** L'équilibre entre le pourcentage d'allocataires satisfaits et insatisfaits est presque atteint, même si les critiques dominent légèrement. Ainsi, 51 % des prestataires affirment que la CAF ne traite pas assez rapidement les dossiers ; 48 % pensent qu'il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations.

- * En revanche, **une large majorité des allocataires reconnaît les efforts relationnels accomplis par les CAF** : les deux tiers d'entre eux réfutent l'idée que les courriers des Caisses sont difficiles à comprendre, et presque autant considèrent que la CAF « fait des efforts pour améliorer ses relations avec 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	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas	Total des allocataires
Accueil						
• On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone ..	9	24	<i>17</i>	<i>45</i>	5	100
• Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet.....	6	19	<i>26</i>	<i>38</i>	11	100
• Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés.....	<i>16</i>	<i>39</i>	18	17	11	100
Efficacité						
• La CAF traite rapidement les dossiers....	11	36	25	26	3	100
• Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales.....	16	31	27	21	5	100
Efforts relationnels						
• Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre.....	9	21	<i>31</i>	<i>36</i>	2	100
• La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	<i>15</i>	<i>50</i>	17	12	6	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Note : les chiffres en italiques ne sont donnés qu'à titre indicatif car ils reposent sur des effectifs faibles.

Pour clarifier la comparaison avec les résultats obtenus les années précédentes, les trois champs d'action analysés (accueil, efficacité, efforts relationnels) vont maintenant être repris **un à un**, en additionnant à chaque fois les modalités les plus significatives.

a) *L'insatisfaction à l'égard de l'accueil est en hausse*

En ce qui concerne l'accueil, l'insatisfaction a crû cette année (+ 3 points pour le téléphone, + 2 points pour le guichet, Tableau 87). Les choses avaient pourtant commencé à s'améliorer l'an dernier (- 8 points sur chacun de ces thèmes). Les opinions sur l'accueil téléphonique et sur l'attente au guichet poursuivent donc une évolution parallèle : la proportion de mécontents reste à **un niveau élevé**, dépassant les 60 % pour les deux modes de contacts.

Heureusement, l'avis majoritairement favorable émis sur les horaires d'ouverture vient tempérer la dureté des reproches.

Tableau 87
Les critiques sur l'accueil sont à nouveau en hausse

	(en %)						
	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002
• On ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone	50	50	60	67	59	62	+ 3
• On attend trop au guichet.....	n.p.	52	63	70	62	64	+ 2
• Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	55	n.p.

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

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

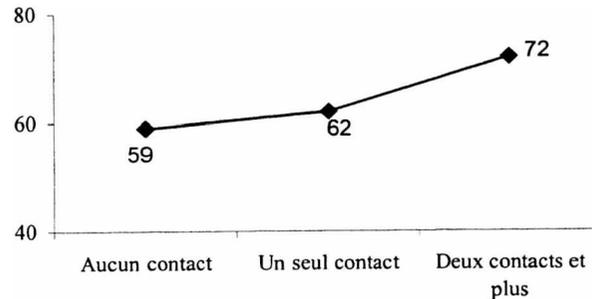
Il est d'ailleurs intéressant, lorsque cela est possible, de détailler l'opinion des personnes directement concernées :

- Quel est, par exemple, l'avis des allocataires qui ont effectivement téléphoné à leur CAF ces six derniers mois ? En l'occurrence, leur jugement est plus sévère dès lors que le contact téléphonique a dû être **répété** (Graphique 26) : leur taux de critique passe en effet à 72% (contre 62% en moyenne pour l'ensemble des allocataires).

Graphique 26

Opinions des allocataires sur l'accueil téléphonique dans les CAF

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



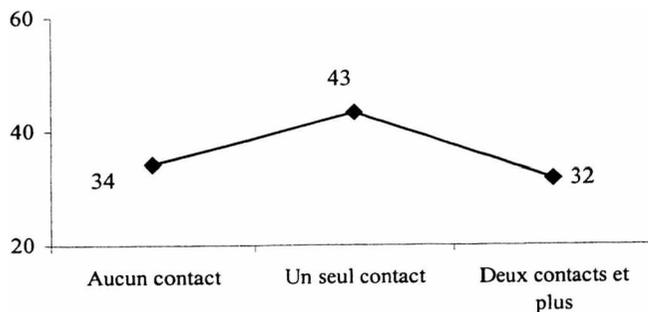
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

- Pour les déplacements au guichet (Graphique 27), la critique est surtout vive chez les allocataires qui ne s'y sont rendus récemment **qu'une seule fois** : 43% pensent que les horaires ne sont pas bien adaptés (+ 8 points par rapport à la moyenne) et 68% déplorent qu'on attende trop longtemps au guichet (+ 4 points). Néanmoins, la critique a ensuite tendance à refluer : les allocataires venus au moins deux fois au guichet ne sont pas plus sévères que ceux qui n'ont pas eu à se déplacer.

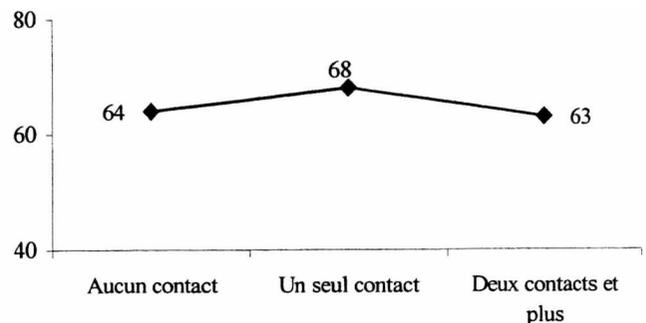
Graphique 27

Opinions des allocataires sur l'accueil dans les CAF

Proportion d'allocataires estimant que les horaires d'ouverture ne sont pas bien adaptés, selon le nombre de contacts au guichet effectués au cours des six derniers mois



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

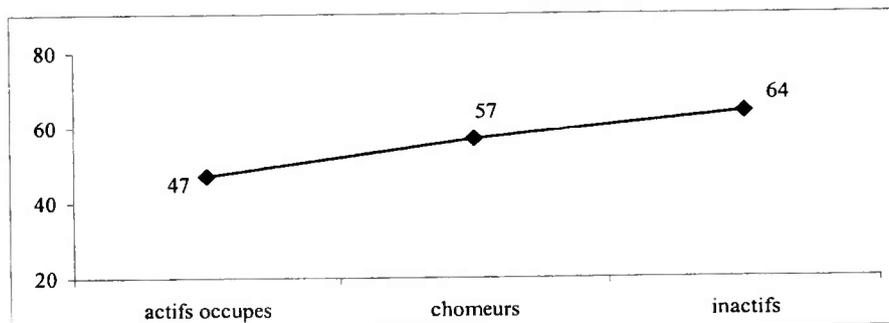


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Quelques remarques complémentaires méritent attention (Tableau 88) :

- **En ce qui concerne la facilité à joindre sa CAF par téléphone** : seuls les allocataires les plus âgés y croient en majorité. Dans tous les autres groupes, la critique est de rigueur, et plus particulièrement chez les habitants de Paris et de son agglomération, chez les chômeurs, mais aussi chez les allocataires à l'aise financièrement comme chez les cadres supérieurs.
- **Pour ce qui a trait à l'attente au guichet** : tous les groupes pensent qu'elle est trop longue. Cette opinion est aussi bien partagée par les jeunes (68%) que les seniors (64%), par les non-diplômés (65%) comme par les titulaires d'un diplôme d'études supérieures (63%)... La taille de l'agglomération de résidence serait peut-être ici un des éléments explicatifs de l'importance des critiques : les habitants des villes rurales ou des villes moyennes (20.000 à 100.000 habitants) sont en effet les plus cléments ; *a contrario*, c'est dans les grosses agglomérations de province que le mécontentement est le plus vif (74%).
- **En ce qui concerne les horaires d'ouverture des CAF** : l'opinion trouve globalement qu'ils sont bien adaptés (à 55%). Mais il faut dire que les allocataires sur lesquels pèsent peu de contraintes temporelles font monter le taux de satisfaction (les retraités et les femmes au foyer, par exemple). Le Graphique 28 en est une bonne illustration : les actifs occupés sont beaucoup moins élogieux à cet égard (47%) que les chômeurs (57%) ou les inactifs (64%).

Graphique 28
Le pourcentage d'allocataires estimant que les horaires des CAF sont bien adaptés, en fonction de la situation professionnelle



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

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 »		« Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés »	
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord
Ensemble des allocataires	33	62	25	64	55	35
Sexe						
. Homme.....	34	60	29	60	53	36
. Femme.....	32	64	23	67	55	34
Age						
. Moins de 25 ans.....	34	54	19	68	47	44
. De 25 à 39 ans.....	29	68	27	66	52	38
. De 40 à 59 ans.....	32	63	27	58	58	29
. 60 ans et plus.....	52	45	24	64	70	20
Revenus mensuels du foyer						
. Moins de 6 000 F.....	35	61	25	65	62	28
. De 6 000 à 10 000 F.....	37	59	23	71	56	39
. De 10 000 à 15 000 F.....	27	70	25	64	56	34
. De 15 000 à 20 000 F.....	32	62	25	63	47	40
. 20 000 F et plus.....	29	69	26	58	41	40
PCS						
. Indépendant.....	51	44	32	59	50	47
. Cadre supérieur.....	20	80	19	64	38	40
. Profession intermédiaire.....	31	61	26	62	42	47
. Employé.....	27	68	26	67	50	43
. Ouvrier.....	28	66	29	60	54	35
. Reste au foyer.....	34	65	25	66	72	17
. Retraité.....	52	45	25	63	67	21
. Autre inactif (étudiant).....	37	47	11	71	42	42
. Chômeur.....	21	75	24	67	57	35
Diplôme						
. Aucun diplôme, CEP.....	38	57	27	65	64	26
. BEPC.....	29	66	28	62	59	31
. Bac, niveau bac.....	35	59	21	69	49	42
. Diplôme du supérieur.....	31	64	21	63	39	45
Taille d'agglomération de résidence						
. Moins de 2 000 habitants.....	35	63	30	54	46	42
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	33	63	17	68	49	36
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	48	47	34	59	68	27
. 100 000 habitants et plus.....	29	63	20	74	55	36
. Paris et agglomération parisienne.....	22	72	30	58	62	27
Présence dans le foyer d'au moins un enfant de :						
. Moins de 3 ans.....	31	67	27	65	54	38
. Moins de 6 ans.....	30	68	27	62	50	38
. Moins de 20 ans.....	30	67	26	63	53	36
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)						
. Aucun enfant.....	38	54	24	66	58	33
. Un enfant.....	33	63	27	63	61	34
. Deux enfants.....	27	70	23	62	48	35
. Trois enfants et plus.....	31	66	28	64	52	38

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

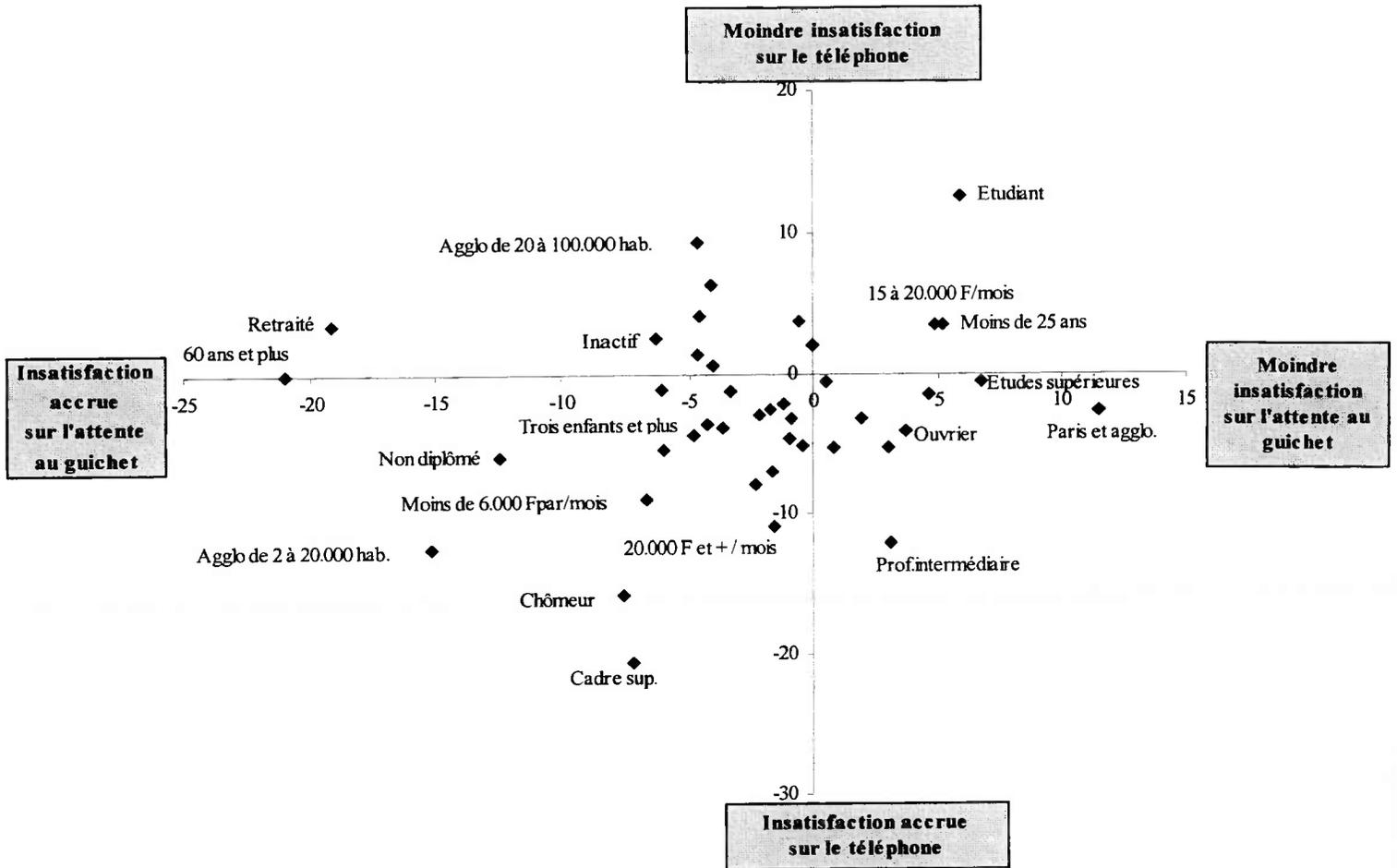
Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Pour ce qui est **des évolutions 2001 - 2002**, nous avons choisi de privilégier, comme l'an dernier, une approche graphique (Graphique 29) : les principales catégories d'allocataires sont représentées dans un plan en fonction de la façon dont ont évolué leurs opinions, d'une part sur l'accueil téléphonique, d'autre part sur les délais d'attente dans les Caisses. Pour l'heure, on ne peut travailler de façon longitudinale sur la question des horaires (la question a été posée cette année pour la première fois).

Le Graphique 29 propose **quatre cadrans** :

- * Dans celui situé **en bas à gauche**, se projettent les groupes pour lesquels il y a eu une **dégradation 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 clair que ce cadran est celui où figurent cette année le plus de « points catégoriels »**. Cette dégradation a, en particulier, été assez nette chez les cadres supérieurs, les chômeurs, les non-diplômés, les hauts et les bas revenus, les habitants de petites villes provinciales et les familles nombreuses.
- * Dans le cadran **en haut, à droite** figurent les quelques rares cas de groupes **plus élogieux** en 2002 qu'en 2001, tant sur la qualité de l'accueil téléphonique que sur les délais d'attente au guichet : on trouve ici essentiellement les allocataires les plus jeunes.
- * Dans le cadran **en haut, à gauche** se projettent les gens âgés et les habitants de villes moyennes de province, qui estiment que des progrès ont été accomplis sur le téléphone, mais pas sur l'attente au guichet.
- * Enfin, le cadran **en bas à droite** caractérise les groupes qui admettent une amélioration au guichet, mais critiquent plus que l'an dernier l'accueil téléphonique : on trouve ici les Franciliens, les professions intermédiaires et les ouvriers.

Graphique 29
Evolution 2001 – 2002 de l'opinion des allocataires sur l'accueil dans les CAF
 – Champ : allocataires de prestations familiales –



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

Exemple de lecture : en 2002, par rapport à 2001, les chômeurs sont plus nombreux à trouver qu'on attend trop au guichet. Ils sont aussi plus nombreux à estimer que l'on ne peut pas joindre facilement sa CAF au téléphone.

Note : pour une question de lisibilité, le libellé de tous les groupes socio-démographiques n'a pas été indiqué ici.

b) Un léger mieux est ressenti en matière de traitement des dossiers

En matière d'efficacité de gestion des dossiers, les jugements se sont plutôt améliorés cette année : la critique a diminué de 3 points en ce qui concerne la rapidité de traitement et d'un point pour les éventuelles erreurs de calcul des prestations (Tableau 89).

Ce double recul, s'il est d'ampleur modeste, confirme les progrès enregistrés depuis 2000. Dorénavant, les opinions favorables et défavorables à la Caisse sont presque équilibrées sur ces thèmes.

Tableau 89
L'efficacité de gestion des dossiers fait désormais l'objet d'avis très partagés

(en %)

	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002
• La CAF ne traite pas rapidement les dossiers	<i>n.p.</i>	49	57	57	54	51	- 3
• Il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales	52	44	48	52	50	49	- 1

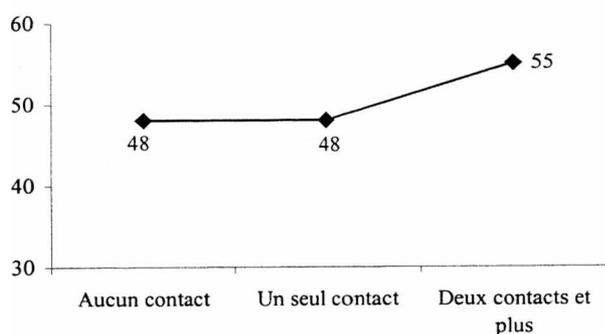
Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

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

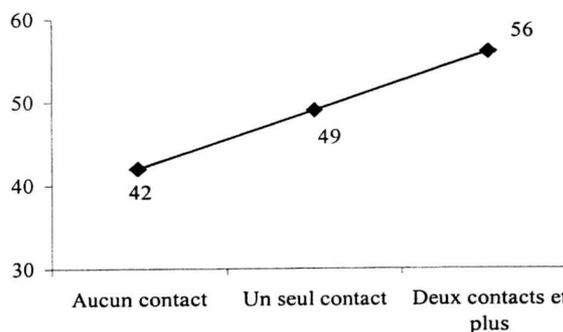
Comme pour les questions touchant à la qualité de l'accueil, il est indéniable que le fait d'avoir contacté sa CAF dans les mois précédant l'enquête influe sur les réponses : on est d'autant plus clément qu'on n'a pas eu à contacter sa Caisse, par quelque moyen que ce soit (Graphique 30). A l'inverse, ce sont les **allocataires ayant connu des multi-contacts qui se révèlent, comme l'an passé, les plus critiques**. Pour autant, il est utile de signaler, cette année, dans ces catégories, un tassement non négligeable des récriminations (- 7 points pour la rapidité de traitement des dossiers et - 4 points pour l'existence d'erreurs de calcul).

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

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

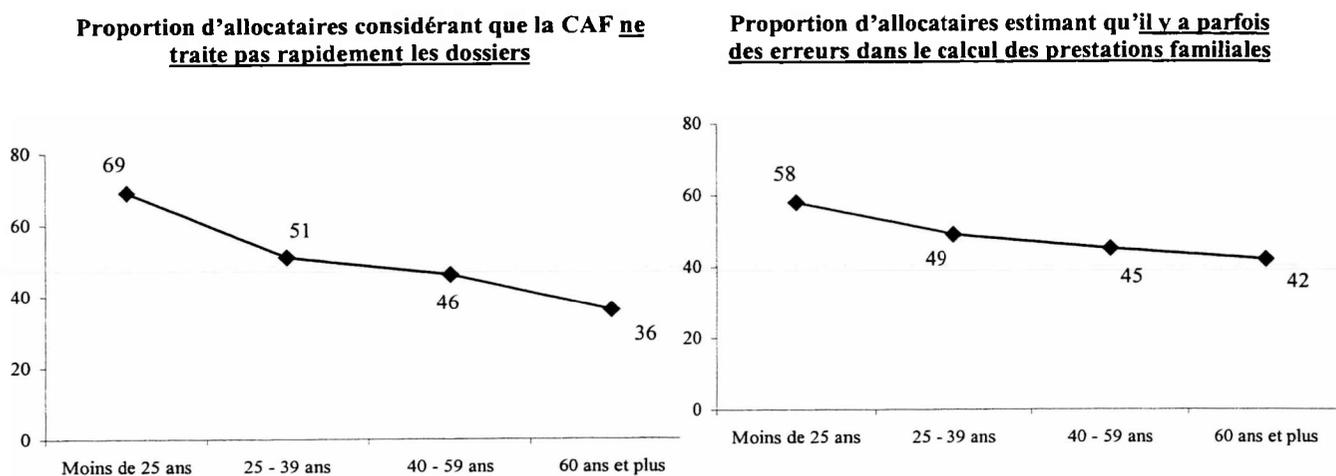


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Certains facteurs socio-démographiques ont aussi leur importance ici, notamment **l'âge et le montant des revenus**. Ainsi :

- **Les jeunes sont extrêmement véhéments à l'égard de l'institution pour tout ce qui touche à l'efficacité** (Graphique 31) : par exemple, 58% des moins de 25 ans estiment qu'il y a parfois des erreurs de calcul de la part des CAF ; tandis que cette proportion n'est que de 42% chez les plus de 60 ans.

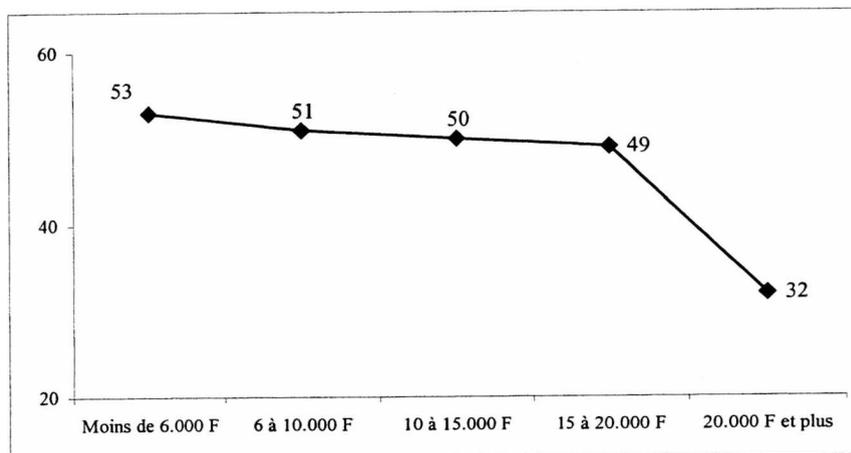
Graphique 31
Opinions des allocataires sur l'efficacité des CAF, selon l'âge



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

- **Les bas revenus sont également plus critiques, mais seulement sur la fiabilité des calculs** : 53% estiment qu'il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales, contre 32% des plus hauts revenus (Graphique 32).

Graphique 32
Proportion d'allocataires estimant qu'il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations,
selon le revenu mensuel du foyer



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Outre ces quelques constats, on observe aussi que sont, en général (Tableau 90) :

- **Plus indulgents en ce qui concerne la rapidité de gestion des dossiers** : les plus de 40 ans, les non-diplômés, les ruraux, les travailleurs indépendants, les cadres moyens, les familles nombreuses et les parents d'un jeune enfant.
- **Plus sévères en ce qui concerne la fiabilité des calculs des prestations** : les jeunes et les bas revenus, on l'a dit, mais aussi les ouvriers, les employés, les parents d'un seul enfant, et les habitants de grosses agglomérations de province.

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	46	51	100	47	49	100
Sexe						
. Homme	47	51	100	46	49	100
. Femme	46	51	100	48	49	100
Age						
. Moins de 25 ans.....	27	69	100	36	58	100
. De 25 à 39 ans	48	51	100	48	49	100
. De 40 à 59 ans	51	46	100	49	45	100
. 60 ans et plus	60	36	100	58	42	100
Revenus mensuels du foyer						
. Inférieurs à 6 000 F	48	50	100	44	53	100
. Compris entre 6 000 et 10 000 F	42	58	100	45	51	100
. Compris entre 10 000 et 15 000 F	50	48	100	45	50	100
. Compris entre 15 000 et 20 000 F	45	51	100	48	49	100
. Supérieurs à 20 000 F	44	51	100	60	32	100
PCS						
. Indépendant	57	43	100	49	43	100
. Cadre supérieur, profession libérale	46	51	100	70	25	100
. Profession intermédiaire	53	43	100	47	48	100
. Employé	47	52	100	42	53	100
. Ouvrier	39	59	100	39	57	100
. Reste au foyer	50	48	100	48	49	100
. Retraité	61	35	100	56	44	100
. Autre inactif (étudiant)	25	66	100	48	42	100
. Chômeur	53	46	100	48	48	100
Diplôme						
. Aucun diplôme, CEP	56	41	100	49	47	100
. BEPC	44	55	100	43	52	100
. BAC, niveau bac	42	55	100	45	52	100
. Diplôme du supérieur	46	51	100	53	40	100
Taille d'agglomération de résidence						
. Moins de 2 000 habitants.....	52	46	100	48	47	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	47	50	100	50	47	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	51	49	100	57	42	100
. 100 000 habitants et plus	42	55	100	41	55	100
. Paris et agglomération parisienne	42	54	100	47	45	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)						
. Aucun	45	52	100	45	50	100
. Un enfant	46	53	100	41	57	100
. Deux enfants	45	51	100	50	45	100
. Trois enfants et plus	52	47	100	51	44	100
Présence dans le foyer d'au moins un :						
. Enfant de moins de 3 ans.....	54	46	100	45	51	100
. Enfant de moins de 6 ans.....	49	50	100	45	50	100
. Enfant de moins de 20 ans.....	47	50	100	48	48	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Les évolutions 2001-2002 ont été marquées ici par un recul du mécontentement. Ce recul, on l'a dit, a affecté tout particulièrement les allocataires ayant contacté leur CAF à au moins deux reprises. Mais ce ne sont pas les seuls auprès de qui l'institution a marqué des points ces douze derniers mois : on observe en effet, au Graphique 33, que **la plupart des catégories d'allocataires se projettent dans la partie la plus favorable du plan**, celle correspondant à une double amélioration des jugements sur les erreurs de calculs et sur la rapidité de traitement (**en haut, à droite**).

Citons, parmi les groupes ayant progressé **simultanément** sur les deux thèmes : les jeunes, les habitants d'agglomérations moyennes de province (20.000 à 100.000 habitants), mais aussi les Franciliens et les chômeurs.

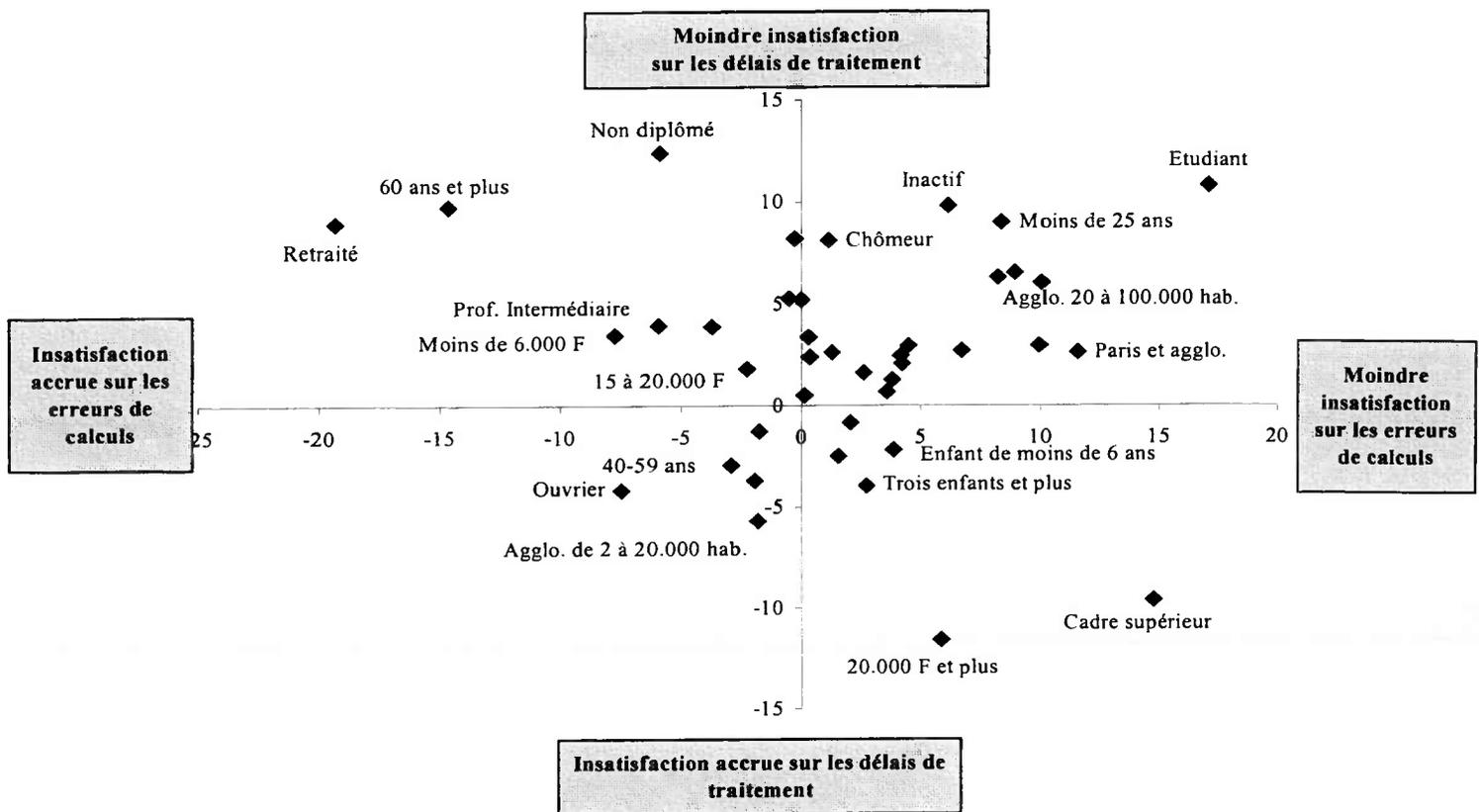
A contrario, les ouvriers, les allocataires de 40 à 59 ans et les habitants de petites communes sont, sur ces deux sujets, plus critiques cette année qu'en 2001 (**cadran en bas, à gauche**).

Enfin, l'amélioration n'a touché qu'un seul des thèmes traités si l'on en croit les cadres supérieurs et les gens aisés : ils émettent moins de doutes que l'an dernier sur de possibles erreurs de calcul, mais ils critiquent davantage les temps de traitement des dossiers. Sont également dans ce cas les familles nombreuses.

Quant aux retraités et aux non-diplômés, ils louent davantage cette année la rapidité des services, mais trouvent que les calculs sont plus souvent erronés.

Graphique 33
Evolution 2001 – 2002 de l'opinion des allocataires sur la gestion des CAF

– Champ : allocataires de prestations familiales –



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

Exemple de lecture : en 2002, par rapport à 2001, les ouvriers sont plus nombreux à trouver que les CAF font parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales. Ils sont aussi plus nombreux à estimer que les CAF ne traitent pas assez rapidement les dossiers.

Note : pour une question de lisibilité, le libellé de tous les groupes socio-démographiques n'a pas été indiqué ici.

c) Les efforts relationnels des CAF sont de plus en plus reconnus

Enfin, la reconnaissance des actions relationnelles des Caisses se confirme : la perception des efforts qu'elles font pour améliorer leurs relations avec les allocataires, atteint **son plus haut niveau depuis 1996** (65 %, cf. Tableau 91). Et la lisibilité des courriers émis par les Caisses est encore mieux reconnue que l'an dernier (+ 4 points).

Tableau 91
Les efforts relationnels des CAF sont mieux reconnus

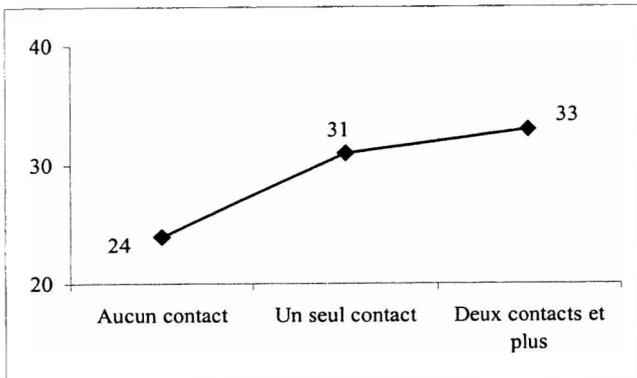
	(en %)					
	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002
• Les courriers des CAF ne sont pas difficiles à comprendre.....	65	65	69	63	67	+ 4
• La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec ses allocataires.....	52	50	61	64	65	+ 1

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

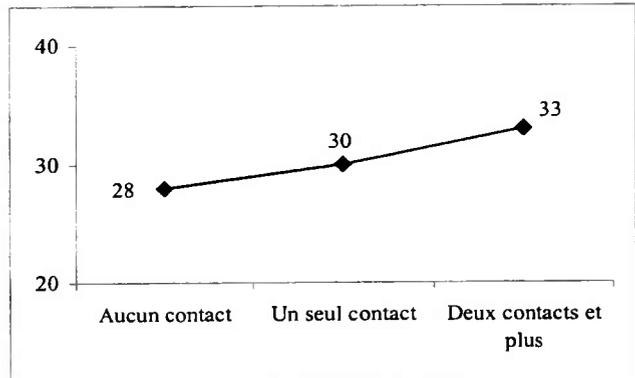
Certes, les allocataires qui sont effectivement entrés en contact avec leur Caisse au cours des six derniers mois sont toujours un peu plus critiques qu'en moyenne (Graphique 34).

Graphique 34
Opinion des allocataires sur les efforts relationnels des CAF, selon le nombre de contacts au cours des six mois précédant l'enquête

Proportion d'allocataires plutôt pas d'accord avec l'idée que « les CAF font des efforts pour améliorer leurs relations avec les allocataires »



Proportion d'allocataires plutôt d'accord avec l'idée que « les courriers des CAF sont difficiles à comprendre »



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Mais, somme toute, les variations enregistrées sur ces questions sont relativement faibles (Tableau 92). En définitive :

- Jamais plus de 39% des allocataires disent rencontrer des difficultés avec les courriers de la CAF. Ce cas concerne d'ailleurs les allocataires les moins diplômés.
- Jamais plus de 38% des allocataires nient les efforts relationnels entrepris par les CAF. Ce sont les jeunes qui contestent le plus ces efforts.

Tableau 92
Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

– Champ : allocataires de prestations familiales –

	« 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.....	30	67	100	65	29	100
Sexe						
. Homme.....	31	66	100	65	29	100
. Femme.....	30	68	100	65	29	100
Age						
. Moins de 25 ans.....	31	64	100	55	38	100
. De 25 à 39 ans.....	28	71	100	66	29	100
. De 40 à 59 ans.....	32	64	100	70	24	100
. 60 ans et plus.....	34	66	100	62	29	100
Revenus mensuels du foyer						
. Moins de 6 000 F.....	30	70	100	66	29	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	37	63	100	60	35	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	25	73	100	67	29	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	26	70	100	62	29	100
. 20 000 F et plus.....	35	58	100	71	23	100
PCS						
. Indépendant.....	30	67	100	72	28	100
. Cadre supérieur.....	27	73	100	73	25	100
. Profession intermédiaire.....	28	69	100	62	29	100
. Employé.....	33	66	100	62	32	100
. Ouvrier.....	30	68	100	65	29	100
. Reste au foyer.....	30	69	100	75	24	100
. Retraité.....	32	68	100	61	29	100
. Autre inactif (étudiant).....	29	60	100	51	37	100
. Chômeur.....	34	65	100	66	30	100
Diplôme						
. Aucun diplôme, CEP.....	39	60	100	71	24	100
. BEPC.....	27	71	100	62	32	100
. Bac, niveau bac.....	34	64	100	63	31	100
. Diplôme du supérieur.....	24	72	100	68	27	100
Taille d'agglomération de résidence						
. Moins de 2 000 habitants.....	26	72	100	63	31	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	36	62	100	66	29	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	32	68	100	74	24	100
. 100 000 habitants et plus.....	30	68	100	65	29	100
. Paris et agglomération parisienne.....	31	64	100	61	31	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)						
. Aucun.....	33	65	100	62	30	100
. Un enfant.....	29	70	100	66	31	100
. Deux enfants.....	31	66	100	62	31	100
. Trois enfants et plus.....	26	72	100	74	23	100
Présence dans le foyer d'au moins :						
. Un enfant de moins de 3 ans.....	29	69	100	69	28	100
. Un enfant de moins de 6 ans.....	28	71	100	66	31	100
. Un enfant de moins de 20 ans.....	29	69	100	67	28	100

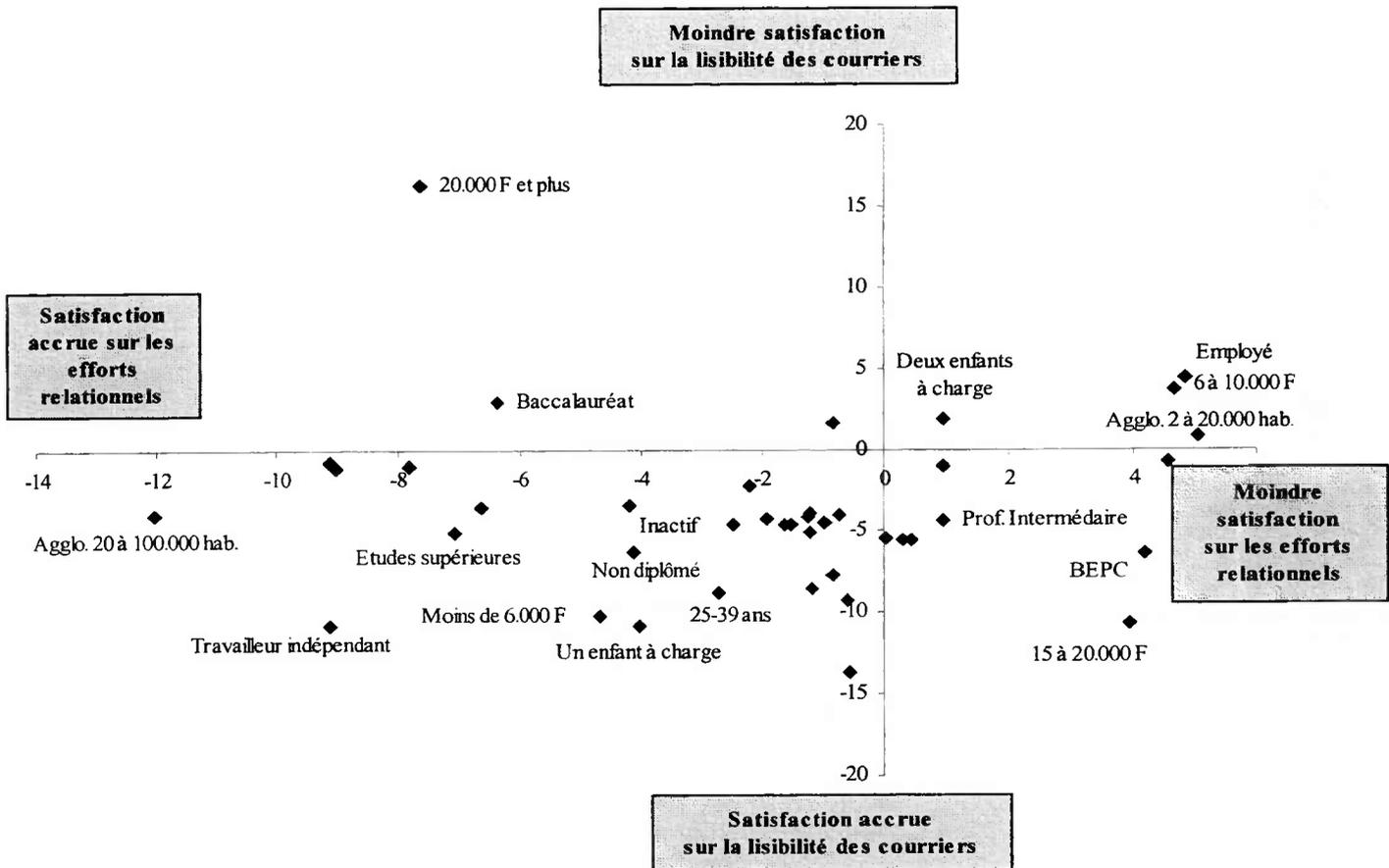
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

En un an, la plupart des allocataires ont amélioré leurs jugements aussi bien sur les efforts relationnels déployés par les CAF que sur la « lisibilité » des courriers envoyés par l'organisme. Cette double évolution a tout autant touché les diplômés que les non-diplômés, les inactifs que les travailleurs indépendants (Graphique 35).

En revanche, dans quatre groupes, les critiques se sont renforcées sur les deux thèmes à la fois : il s'agit des employés, des titulaires de revenus moyens – bas, des parents de deux enfants et des habitants d'agglomérations de 2 000 à 20 000 habitants (**cadran en haut, à gauche**).

Graphique 35
Evolution 2001 – 2002 de l'opinion des allocataires sur les efforts relationnels des CAF

– Champ : allocataires de prestations familiales –



Exemple de lecture : en 2002, par rapport à 2001, les allocataires ayant un seul enfant à charge sont plus nombreux à trouver que la CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec ses allocataires. Ils sont aussi plus nombreux à trouver que les courriers de la CAF ne sont pas difficiles à comprendre.

Note : pour une question de lisibilité, le libellé de tous les groupes socio-démographiques n'a pas été indiqué ici.

En définitive, à l'issue de cette analyse, on observe que **c'est surtout l'accueil qui achoppe** (64% des allocataires dénoncent le temps d'attente au guichet, 62% se plaignent des difficultés au téléphone), tandis que les efforts relationnels des CAF sont maintenant largement reconnus (par environ les deux tiers des usagers).

Une remarque complémentaire mérite cependant attention : cette année, il y a eu **une dégradation des jugements chez les habitants de petites villes de province** (2 000 à 20 000 habitants), et ce, **sur les six sujets abordés**. Cette convergence d'augmentation des critiques est d'autant plus significative que sur au moins quatre des thèmes traités, il y a pourtant eu, globalement, une amélioration des opinions.

5.5 Les attentes des allocataires : d'abord améliorer les relations téléphoniques, puis la gestion des prestations

La dernière question posée aux enquêtés confirme en partie les éléments précédents. Depuis 1996, les interviewés sont en effet conviés à classer, parmi une liste d'améliorations possibles, les deux qui leur semblent les plus importantes à mettre en œuvre (Tableau 93).

L'amélioration des relations téléphoniques avec les Caisses arrive largement en tête des attentes de premier ordre (24 % des premières réponses). Les deuxièmes réponses, quant à elles, mettent en avant une demande de **raccourcissement des délais de traitement des dossiers** (22 % des deuxièmes choix). Ce sont donc ces deux propositions qui dominent chez les allocataires.

Deux autres aspirations sont assez souvent exprimées : « expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations » (32 % des suffrages cumulés) et « multiplier les antennes locales et les permanences » (29 %). Viennent ensuite les conditions d'accueil dans les CAF, dont l'amélioration est attendue par 23 % des allocataires au total.

Enfin, les propositions concernant le contrôle des versements suscitent le moins d'intérêt : les allocataires évoquent d'ailleurs davantage la vérification par les Caisses elles-mêmes de leurs propres versements (21 %) que le contrôle des renseignements fournis par les usagers (16 %).

Tableau 93

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 : ensemble des allocataires, soit 37 % de la population -

	1 ^{ère} réponse	2 ^{ème} réponse	Cumul des deux réponses
<i>(en %)</i>			
<i>(Classement par ordre décroissant du cumul des deux réponses)</i>			
• Raccourcir les délais de traitement des dossiers.....	14	22	37
• Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires.....	24	12	36
• Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations.....	16	16	32
• Multiplier les antennes locales et les permanences.....	13	16	29
• Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF.....	12	11	23
• Contrôler davantage l'exactitude des versements.....	11	10	21
• Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires.....	8	8	16
• <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	2	3	
Total des allocataires.....	100	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

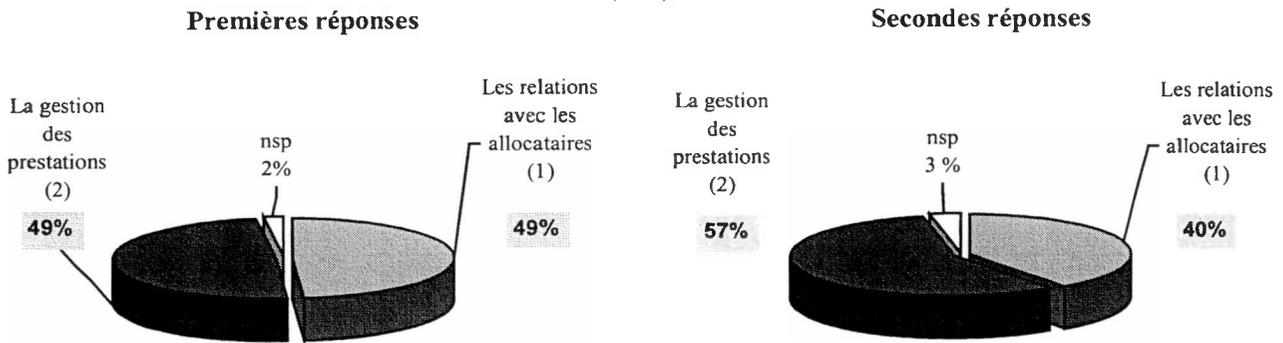
Note : les chiffres en italiques ne sont donnés qu'à titre indicatif car ils reposent sur des effectifs faibles.

Les enquêtés sont finalement assez partagés, au vu de leurs premières réponses, entre les propositions liées à l'amélioration des relations avec les allocataires et celles qui portent sur la gestion des prestations (Graphique 36).

En revanche, les secondes réponses montrent clairement une forte attente de progrès dans la gestion des dossiers. En un mot, cela signifie que **l'amélioration des relations téléphoniques constitue une exigence à court terme, mais qu'à plus longue échéance, des progrès sont également attendus dans le fonctionnement des CAF (délais, calcul des prestations ...).**

Graphique 36
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 2002.

(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 attentes catégorielles particulières

Le Tableau 94 donne la liste des principales améliorations attendues par chaque type d'allocataires. Sa lecture montre que certaines attentes semblent propres à des groupes bien précis. Ce qui signifie qu'il ne sera pas aisé de contenter tout le monde à la fois. **Cette particularisation des exigences** était, d'ailleurs, une des conclusions déjà mises en évidence les années précédentes. Notons en particulier que :

- 37% des allocataires aimeraient, en priorité, que les Caisses **raccourcissent les délais de traitement** des dossiers (cumul des deux réponses). Cette demande est particulièrement vive chez **les jeunes et les ouvriers**. *A contrario*, c'est l'amélioration la moins souvent réclamée par les allocataires les plus âgés²¹. Les cadres supérieurs n'y sont pas non plus très sensibles, puisqu'ils la classent seulement au quatrième rang de leurs priorités.
- **L'amélioration des relations téléphoniques** arrive juste après, avec 36% des suffrages cumulés. Les cadres supérieurs la réclament avec le plus de force (58%). Il faut y ajouter les titulaires de revenus moyens – hauts (10.000 à 20.000 F) et les parents d'au moins deux enfants. Les Franciliens y sont également sensibles (40%).

²¹ Pour plus de détails, voir le Tableau A11 en annexe.

- 32% des allocataires souhaiteraient obtenir de leur Caisse de meilleures explications sur les conditions d'attribution des prestations. Cette revendication est à la fois portée par les allocataires **les plus aisés** (revenus supérieurs à 20.000 F, diplômés de l'enseignement supérieur, cadres ...) et par **les plus âgés**.
- Pour 29% des allocataires, ce qu'il faut avant tout, c'est **multiplier les antennes locales et les permanences**. Ce souhait recueille 39% des suffrages chez les **chargés de familles nombreuses**. Les **ruraux** y sont également sensibles (36%), comme les habitants de petites villes (inférieures à 20 000 habitants : 34%).
- **L'amélioration des conditions d'accueil dans les CAF** réunit 23% des suffrages. Pour les Franciliens, c'est une affaire plus importante encore (34%). On constate, du coup, la très grande insistance qu'on porte, en Ile de France, sur les questions d'accueil, tant au guichet qu'au téléphone. Les conditions d'accueil dans les Caisses sont par ailleurs davantage citées à la fois par les jeunes (dont les parents de jeunes enfants) et par les allocataires âgés.
- Un cinquième (21%) des allocataires revendiquent **un contrôle plus assidu des CAF sur l'exactitude des versements**. Les employés (30%), les habitants des villes moyennes (30%) et les moins de 25 ans (29%) sont particulièrement en attente sur ce sujet, même si celui-ci n'atteint jamais mieux que le quatrième rang des améliorations souhaitées.
- Enfin, le dernier point cité concerne **le contrôle accru des renseignements fournis par les allocataires** (16%). Ce sont les femmes au foyer qui paraissent le plus attendre des CAF sur ce point précis (26%).

Tableau 94
Les améliorations les plus importantes à mettre en œuvre par les CAF,
selon les différents groupes d'allocataires²²

- Cumul des premières et secondes réponses -

Raccourcir les délais de traitement des dossiers (37 % des suffrages cumulés)	Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires (36 % des suffrages cumulés)
. Etudiant (60%) . Moins de 25 ans (56%) . Ouvrier (43%) . Un seul enfant à charge (43%) . Habite une agglomération de 2 000 à 20 000 habitants (43%)	. Cadre supérieur (58%) . Diplômé de l'enseignement supérieur (45%) . Revenus mensuels du foyer compris entre 10.000 et 15.000 F (44%) . A au moins deux enfants (41%) . Francilien (40%)
Expliquer les conditions d'attribution des prestations (32% des suffrages cumulés)	Multiplier les antennes locales et les permanences (29 % des suffrages cumulés)
. Retraité (40%) . Diplômé de l'enseignement supérieur (39%) . Revenus mensuels du foyer supérieurs à 20.000 F (38%) . Cadre supérieur (37%)	. A trois enfants à charge et plus (39%) . Travailleur indépendant (37%) . Réside dans une agglomération de moins de 2.000 habitants (36%) . Habite une agglomération de 2 000 à 20 000 habitants (34%)
Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF (23 % des suffrages cumulés)	Contrôler l'exactitude des versements (21% des suffrages cumulés)
. Réside à Paris et dans son agglomération (34%) . Diplômé du Baccalauréat (32%) . Retraité (31%) . Moins de 25 ans (30%)	. Employé (30%) . Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants (30%) . Moins de 25 ans (29%)
Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires (16% des suffrages cumulés)	
. Femme au foyer (26%) . 60 ans et plus (24%) . Non diplômé (22%) . Revenus mensuels du foyer inférieurs à 6.000 F (22%)	

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2002.

²² Les résultats détaillés figurent au Tableau A11 en annexe.

Mais au-delà de ces quelques variations socio-démographiques, une chose est sûre : les améliorations que chaque allocataire souhaite voir mises en œuvre sont, dans quelques cas, **directement liées aux critiques formulées sur le fonctionnement des Caisses**. Ceci apparaît encore plus nettement dans quatre cas :

- Parmi les allocataires qui ne pensent pas qu'il soit facile de joindre sa CAF par téléphone (62% de la population, *cf.* Tableau 86 ci-dessus), **l'attente en matière d'amélioration des relations téléphoniques est évidemment, et de loin, celle qui est la plus citée** (à 49%, contre 36% en moyenne, Tableau 95).
- Le phénomène est moins marqué pour l'accueil au guichet : ceux qui y trouvent l'attente trop longue demandent, certes, à 27% (contre 23% en moyenne) une amélioration des conditions d'accueil dans les CAF. Mais ils évoquent d'abord l'amélioration des relations téléphoniques. Autrement dit, **c'est bien dans la facilitation des contacts téléphoniques que réside une bonne partie des efforts à engager pour améliorer l'opinion des allocataires en matière d'accueil** (Tableau 95).

C'est d'ailleurs également la demande qui est le plus mise en avant par les usagers qui trouvent les horaires d'ouverture des CAF mal adaptées. Ou par ceux qui ne reconnaissent pas les efforts relationnels des Caisses (à 46%).

- Par ailleurs, les allocataires qui considèrent que les courriers des CAF sont difficiles à comprendre attendent, à 41% (contre 32% en moyenne), plus d'explications sur les conditions de calcul des prestations. Autrement dit, la difficulté à comprendre la façon dont sont rédigés les courriers contribue à faire naître des doutes sur les conditions d'attribution et de calcul des aides servies.
- Enfin, les allocataires qui jugent que les CAF ne traitent pas rapidement les dossiers, attendent bien entendu, avant tout, un raccourcissement des délais de traitement (à 50%, contre 37% en moyenne).

Tableau 95
Les principales améliorations attendues, en fonction de quelques-uns des « défauts » imputés aux CAF

- Cumul des deux réponses -

(en %)

<i>(Classement par ordre décroissant du cumul des deux réponses)</i>	Ensemble des allocataires	Dont :			
		Estime qu'on ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone	Estime qu'on attend trop au guichet	Estime que les horaires d'ouverture des CAF sont mal adaptés	Estime que la CAF ne fait pas d'efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires
• Raccourcir les délais de traitement des dossiers.....	37	37	38	39	38
• Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	36	49	38	40	46
• Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations	32	26	30	35	32
• Multiplier les antennes locales et les permanences .	29	31	29	32	26
• Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF ...	23	24	27	25	27
• Contrôler davantage l'exactitude des versements ...	21	19	21	17	21
• Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires.....	16	14	15	12	10

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : Parmi les deux améliorations principalement attendues, 36% des allocataires citent les relations téléphoniques. C'est le cas de 49% des allocataires qui estiment qu'on ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone.

L'évolution des attentes depuis l'an dernier

Les évolutions intervenues depuis l'an dernier sont relativement faibles : elles ne dépassent jamais plus de 3 points. De plus, rappelons qu'une nouvelle modalité de réponse a été insérée au début 2001, empêchant toute analyse évolutive antérieure.

Au total, même si on observe, cette année, une légère montée de la demande de **multiplication des antennes locales et des permanences** (+ 3 points), les attentes exprimées ne sont pas globalement très différentes de celles affichées lors de la dernière vague d'enquêtes (Tableau 96).

Tableau 96
Les améliorations jugées les plus importantes par les allocataires, de 1996 à 2002
(cumul des deux réponses)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2002)	<i>(en %)</i>					Evolution 2001-2002
	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	
• Raccourcir les délais de traitement des dossiers	42	46	38	35	37	+ 2
• Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	30	33	37	36	36	=
• Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations	45	45	44	35	32	- 3
• Multiplier les antennes locales et les permanences	32	28	31	26	29	+ 3
• Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF ...	23	25	27	26	23	- 3
• Contrôler davantage l'exactitude des versements ...	<i>n.p.</i>	<i>n.p.</i>	<i>n.p.</i>	19	21	+ 2
• Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	24	21	18	16	16	=

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

n.p. : l'item n'a pas été proposé l'année considérée.

Sans insister sur le détail de tous les mouvements intra-catégoriels intervenus cette année (Tableau 97) – et qui portent parfois sur des effectifs faibles –, on formulera ici trois observations :

- En ce qui concerne le raccourcissement des délais de traitement, les habitants des petites agglomérations (2.000 à 20.000 habitants) semblent bien plus exigeants cette année.
- Les cadres, d'une façon générale, sont maintenant davantage demandeurs d'efforts en matière de relations téléphoniques.
- Enfin, la multiplication des antennes locales et des permanences se voit davantage citée cette année par les travailleurs indépendants (+ 16 points), les ouvriers (+ 10), les familles nombreuses (+ 8) et les ruraux (+ 7).

En fait, la montée du « mécontentement » des habitants des petites agglomérations de province (*cf.* ci-dessus) se traduit chez eux par la montée **d'une attente principale : raccourcir les délais de traitement des dossiers.**

Tableau 97
Les améliorations jugées les plus importantes par les allocataires : principales évolutions 2001 - 2002
 - Cumul des premières et secondes réponses -

(en %)

Raccourcir les délais de traitement des dossiers	
Attente exprimée en 2002 : 37 % (évolution 2001-2002 : + 2)	
. Réside dans une agglomération de 2.000 à 20.000 habitants.....	+ 16
. Travailleur indépendant	+ 9
. Ouvrier	+ 9
. A un seul enfant à charge.....	+ 9
. Cadre supérieur	- 15
. Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants	- 5
. Diplômé de l'enseignement supérieur	- 5
Améliorer les relations téléphoniques	
Attente exprimée en 2002 : 36 % (évolution 2001-2002 : =)	
. Cadre supérieur	+ 37
. Revenus mensuels du foyer compris entre 10.000 et 15.000 F	+ 9
. Diplômé de l'enseignement supérieur	+ 9
. Membre d'une profession intermédiaire	+ 9
. Revenus mensuels du foyer compris entre 6.000 et 10.000 F	- 8
. Employé	- 8
Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations	
Attente exprimée en 2002 : 32% (évolution 2001-2002 : - 3)	
. Retraité	+ 7
. Revenus du foyer de plus de 20 000 F par mois	+ 5
. A un seul enfant à charge.....	+ 5
. Réside à Paris et dans son agglomération	- 13
Multiplier les antennes locales et les permanences	
Attente exprimée en 2002 : 29% (évolution 2001-2002 : + 3)	
. Travailleur indépendant	+ 16
. Ouvrier	+ 10
. Retraité	+ 8
. Non diplômé	+ 8
. A trois enfants et plus	+ 8
. Réside dans une commune de moins de 2 000 habitants	+ 7
. Membre d'une profession intermédiaire	- 11
. Cadre supérieur	- 8
. Diplômé niveau Bac	- 7
Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	
Attente exprimée en 2002 : 23% (évolution 2001-2002 : - 3)	
. Est âgé de 60 ans et plus	+ 8
. Diplômé niveau Bac	+ 6
. A deux enfants à charge	+ 4
. Perçoit plus de 20 000 F par mois	- 14

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

Annexes

Annexe 1

**Libellé des questions posées à la demande de la
Caisse Nationale des Allocations Familiales**

(Vague de début 2002 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 |

Q3 - 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 |

II - Les attentes en matière d'aides familiales par grands types d'interventions

Q4 - Les politiques familiales ont pour objectif d'apporter une aide aux familles ayant des enfants à charge. Ces charges varient bien sûr en fonction de l'âge des enfants.

Si vous deviez décider des priorités à accorder aujourd'hui à la politique familiale, quels types d'aides pensez-vous qu'il faudrait augmenter en priorité ? Et, en contrepartie, lesquels réduiriez-vous en priorité ?

(Présentez la liste – demandez d'abord les aides à augmenter, puis celles à diminuer - une seule réponse dans chacun des cas)

	Aides à augmenter en priorité	Aides à diminuer en priorité
. Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge	1	1
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire	2	2
. Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	3	3
. Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant	4	4
. Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	5	5
. Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...)	6	6
. <i>Ne sait pas</i>	7	7

Q5 - 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, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord :

(Présentez la liste - une réponse par ligne)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas
. Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus	1	2	3	4	5
. Il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés	1	2	3	4	5
. Dans le système actuel, les plus désavantagés par les prestations familiales sont les catégories moyennes	1	2	3	4	5
. Les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires	1	2	3	4	5

III - 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
- . Non
- . *Ne sait pas*

1	
2	
3	Passez à Q12

Q7 - Plus précisément, touchez-vous actuellement...

(Citez un à un – une réponse par ligne)

- . Une allocation-logement, l'aide personnalisée au logement (APL) ou l'allocation-logement sociale (ALS) ?.....
- . L'allocation de Parent isolé (API) ou le RMI ?.....

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3

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
. Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	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
. <i>Ne sait pas</i>	8	8

IV - Le rôle des parents – L'éducation des enfants

Q12 - Voici quelques affirmations que l'on entend parfois au sujet de l'éducation des enfants. Dites-moi si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec chacune d'entre elles ?

(Énumérez - Une réponse par ligne)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	<i>Ne sait pas</i>
. Dans notre pays, on ne valorise pas assez le rôle des parents.....	1	2	3
. Aujourd'hui, l'école n'est plus capable d'assurer sa mission de formation et d'encadrement des enfants	1	2	3
. C'est la situation économique et le chômage qui empêchent les parents d'exercer leur rôle.....	1	2	3
. Si les enfants n'obéissent plus, c'est qu'il y a trop de violence dans la société	1	2	3
. Ce qui manque surtout aux parents pour bien exercer leur rôle, c'est davantage de temps disponible	1	2	3

Q13 Voici plusieurs mesures qui pourraient aider les parents dans l'éducation de leurs enfants. Dites-moi quelles sont, dans l'ordre, les deux plus importantes à mettre en place pour améliorer l'exercice du rôle de parent.

(Présentez la liste – Classez les deux réponses)

	1 ^{ère} réponse citée	2 ^{ème} réponse citée
. Relever le montant des prestations familiales	1	1
. Développer les équipements et les activités extra-scolaires pour les enfants et les adolescents	2	2
. Condamner les parents dont l'enfant commet une infraction.....	3	3
. Réduire le temps de travail des parents.....	4	4
. Augmenter le nombre d'enseignants dans les écoles et les lycées	5	5
. Offrir un salaire au parent qui reste à la maison	6	6
. Favoriser les échanges avec des professionnels de l'enfance	7	7
. Favoriser les échanges avec d'autres parents	8	8
. Ne sait pas	9	9

V - Les prestations familiales et les jeunes adultes

Q14 - Selon vous, devrait-on, à partir d'un certain âge, verser directement les prestations familiales à l'enfant ?

(Une seule réponse)

- | | | |
|---------------------|---|---------------------|
| . Oui | 1 | |
| . Non | 2 | |
| . Ne sait pas | 3 | Passer à Q16 |

Q15 - A votre avis, à partir de quel âge devrait-on verser directement les prestations familiales à l'enfant ?

ans

Q16 - Selon vous, les allocations familiales devraient-elles continuer à être versées aux parents d'un enfant qui ne vit pas sous le même toit qu'eux, mais qui continue à être à leur charge :

(Enumérer – une seule réponse)

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

Q17 - Je vais vous citer un certain nombre de propositions à propos des enfants de plus de 16 ans (grands adolescents et jeunes adultes) et de leurs relations avec leurs parents. Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait, assez, peu ou pas du tout d'accord ? :

(Présentez la liste - une réponse par ligne)

- . Au delà d'un certain âge, il ne faut plus aider son enfant sous peine de le déresponsabiliser
- . Un jeune qui quitte le foyer de ses parents doit se débrouiller sans eux.....
- . Les parents doivent accepter chez eux le conjoint de leur enfant si le jeune couple n'a pas les moyens de s'installer

Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	<i>Ne sait pas</i>
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

* * *

*

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	30	16	10	4	16	8	4	100
Sexe									
Masculin	11	31	15	9	4	16	9	4	100
Féminin	10	29	17	11	3	16	8	3	100
Age									
Moins de 25 ans	(6)	33	18	(9)	(5)	16	(7)	(5)	100
De 25 à 39 ans	12	27	19	10	3	16	10	(2)	100
De 40 à 59 ans	12	29	14	10	4	14	8	5	100
De 60 à 69 ans	(9)	29	16	15	(0)	18	(7)	(4)	100
70 ans et plus	(11)	35	(10)	(10)	(5)	18	(7)	(2)	100
PCS									
Indépendant	(13)	33	(16)	(11)	(3)	(10)	(7)	(5)	100
Cadre supérieur	(17)	(22)	(21)	(7)	(2)	(15)	(12)	(2)	100
Profession intermédiaire	(11)	26	20	(9)	(3)	14	(10)	(6)	100
Employé	11	28	16	13	(3)	16	(9)	(2)	100
Ouvrier	(8)	32	15	(9)	(5)	16	(9)	(4)	100
Reste au foyer	12	30	14	11	(4)	15	(7)	(6)	100
Retraité	10	32	13	11	(4)	18	7	(3)	100
Autre inactif (étudiant)	(9)	32	(19)	(6)	(3)	(20)	(7)	(1)	100
Diplôme									
Aucun diplôme, Cep	10	35	13	7	(4)	14	10	(4)	100
Bepc	9	29	18	11	(4)	16	8	4	100
Bac, niveau bac	12	28	14	13	(4)	15	(8)	(4)	100
Diplôme du supérieur	13	26	17	10	(2)	18	8	(3)	100
Revenus mensuels du foyer									
Moins de 6 000 F	(8)	38	14	(8)	(5)	14	(7)	(3)	100
De 6 000 à 10 000 F	8	31	17	10	(3)	17	8	(5)	100
De 10 000 à 15 000 F	11	27	15	13	(3)	15	10	(4)	100
De 15 000 à 20 000 F	(12)	25	17	(11)	(3)	19	(8)	(4)	100
20 000 F et plus	14	26	14	(12)	(4)	16	(8)	(2)	100
Taille d'agglomération de résidence									
Moins de 2 000 habitants	10	30	13	10	(4)	19	11	(2)	100
De 2 000 à 20 000 habitants	11	31	13	11	(4)	13	10	(5)	100
De 20 000 à 100 000 habitants	(8)	31	19	(10)	(2)	15	(7)	(5)	100
100 000 habitants et plus	12	28	18	12	(5)	14	8	(3)	100
Paris et aggl. parisienne	11	30	19	(8)	(2)	15	(6)	(5)	100
Allocataire de prestations familiales ?									
Oui	11	31	18	9	4	14	9	(3)	100
Non	11	29	14	11	3	17	8	4	100
Présence dans le foyer ...									
D'un enfant de moins de 6 ans	13	28	17	9	(2)	15	11	(2)	100
D'un enfant de moins de 20 ans	12	27	19	10	(4)	13	10	(3)	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)									
Aucun	10	31	14	11	3	17	8	4	100
Un enfant	(9)	29	19	(9)	(4)	13	11	(4)	100
Deux enfants	16	27	18	(10)	(3)	13	(8)	(1)	100
Trois enfants et plus	(11)	24	20	(9)	(6)	(14)	(11)	(3)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Note : les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs 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.....	4	32	8	8	8	22	12	5	100
Sexe									
. Masculin	4	34	9	8	6	22	11	6	100
. Féminin	4	30	8	7	10	22	13	4	100
Age									
. Moins de 25 ans	(4)	28	(10)	(6)	(8)	25	16	(2)	100
. De 25 à 39 ans.....	(4)	33	9	8	7	21	12	6	100
. De 40 à 59 ans.....	(4)	32	9	8	11	22	10	(4)	100
. De 60 à 69 ans.....	(4)	29	(8)	(10)	(8)	23	(12)	(5)	100
. 70 ans et plus	(5)	35	(6)	(8)	(6)	24	(10)	(6)	100
PCS									
. Indépendant.....	(4)	35	(12)	(8)	(7)	(17)	(10)	(5)	100
. Cadre supérieur.....	(5)	28	(12)	(6)	(5)	27	(13)	(3)	100
. Profession intermédiaire	(4)	37	(8)	(4)	(10)	22	(12)	(3)	100
. Employé.....	(4)	30	(9)	(7)	(8)	22	15	(5)	100
. Ouvrier	(2)	32	(6)	(9)	(9)	22	11	(7)	100
. Reste au foyer	(5)	30	(7)	11	12	19	12	(4)	100
. Retraité.....	(4)	32	7	9	(6)	25	9	(6)	100
. Autre inactif (étudiant).....	(5)	30	(12)	(5)	(9)	23	(14)	(1)	100
Diplôme									
. Aucun diplôme, Cep	(4)	33	(6)	9	8	21	12	6	100
. Bepc	(4)	31	9	8	8	23	11	5	100
. Bac, niveau bac.....	(5)	31	(8)	(6)	(9)	23	12	(4)	100
. Diplôme du supérieur.....	(4)	32	10	(7)	8	22	12	(4)	100
Revenus mensuels du foyer									
. Moins de 6 000 F	(3)	34	11	(8)	10	18	13	(4)	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	(4)	32	8	8	(7)	23	12	(5)	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	(4)	30	(5)	9	9	26	14	(3)	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	(4)	34	(7)	(9)	(8)	18	12	(8)	100
. 20 000 F et plus.....	(2)	31	(11)	(6)	(9)	24	(9)	(7)	100
Taille d'agglomération de résidence									
. Moins de 2 000 habitants	(3)	29	8	7	10	26	13	(4)	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	(3)	28	(6)	(9)	(8)	24	15	(6)	100
. De 20 000 à 100 000 habitants....	(5)	35	(9)	(8)	(8)	20	(9)	(6)	100
. 100 000 habitants et plus.....	(4)	35	11	8	8	20	11	(3)	100
. Paris et aggro parisienne	(6)	32	(7)	(9)	(6)	21	12	(6)	100
Allocataire de prestations familiales									
. Oui	(2)	35	9	9	8	21	12	5	100
. Non	5	30	8	7	9	23	12	5	100
Présence dans le foyer...									
. D'un enfant de moins de 6 ans....	(3)	30	12	12	(7)	18	12	(6)	100
. D'un enfant de moins de 20 ans..	(4)	31	11	8	9	21	11	4	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)									
. Aucun.....	4	32	7	8	8	23	12	5	100
. Un enfant.....	(7)	31	(9)	(8)	(8)	20	11	(5)	100
. Deux enfants	(3)	32	(11)	(9)	(8)	23	(8)	(5)	100
. Trois enfants et plus	(1)	32	(14)	(7)	(12)	18	(14)	(2)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Note : les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Tableau A3
Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus » ?
(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c nsp)
Ensemble	72	27	100
Sexe			
. Masculin.....	74	25	100
. Féminin.....	70	29	100
Age			
. Moins de 25 ans.....	75	25	100
. De 25 à 39 ans.....	68	30	100
. De 40 à 59 ans.....	72	27	100
. De 60 à 69 ans.....	78	21	100
. 70 ans et plus.....	70	27	100
PCS			
. Indépendant.....	65	32	100
. Cadre supérieur.....	65	35	100
. Profession intermédiaire.....	73	25	100
. Employé.....	67	32	100
. Ouvrier.....	74	25	100
. Reste au foyer.....	77	23	100
. Retraité.....	73	26	100
. Autre inactif (étudiant).....	74	25	100
. Chômeur.....	75	25	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, Cep.....	74	23	100
. Bepc.....	71	29	100
. Bac, niveau bac.....	74	25	100
. Diplôme du supérieur.....	67	32	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F.....	75	23	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	76	23	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	75	25	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	66	34	100
. 20 000 F et plus.....	63	37	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants.....	78	21	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	71	28	100
. De 20 000 à 100 000 habitants...	76	24	100
. 100 000 habitants et plus.....	65	34	100
. Paris et agglo parisienne.....	71	28	100
Allocataire de prestations familiales			
. Oui.....	70	29	100
. Non.....	73	26	100
Présence dans le foyer...			
. D'un enfant de moins de 6 ans...	62	37	100
. D'un enfant de moins de 20 ans.	67	32	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun.....	74	24	100
. Un enfant.....	69	30	100
. Deux enfants.....	69	31	100
. Trois enfants et plus.....	62	38	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Tableau A4
Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés » ?
(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c nsp)
Ensemble	37	60	100
Sexe			
. Masculin.....	35	61	100
. Féminin	38	59	100
Age			
. Moins de 25 ans	36	61	100
. De 25 à 39 ans.....	37	59	100
. De 40 à 59 ans.....	38	60	100
. De 60 à 69 ans.....	35	63	100
. 70 ans et plus.....	33	60	100
PCS			
. Indépendant.....	51	45	100
. Cadre supérieur	29	67	100
. Profession intermédiaire.....	33	65	100
. Employé	42	56	100
. Ouvrier	37	60	100
. Reste au foyer.....	35	63	100
. Retraité.....	34	62	100
. Autre inactif (étudiant).....	36	61	100
. Chômeur	36	62	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, Cep.....	37	59	100
. Bepc	39	59	100
. Bac, niveau bac	35	62	100
. Diplôme du supérieur.....	34	61	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F.....	36	59	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	35	63	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	36	61	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	40	59	100
. 20 000 F et plus.....	35	62	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	35	62	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	31	65	100
. De 20 000 à 100 000 habitants ...	46	53	100
. 100 000 habitants et plus.....	37	59	100
. Paris et agglomération parisienne	36	59	100
Allocataire de prestations familiales			
. Oui	34	63	100
. Non.....	39	58	100
Présence dans le foyer...			
. D'un enfant de moins de 6 ans ...	36	61	100
. D'un enfant de moins de 20 ans.	35	63	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun	37	59	100
. Un enfant.....	33	65	100
. Deux enfants	38	60	100
. Trois enfants et plus	34	63	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Tableau A5
Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :
« Dans le système actuel, les plus désavantagés par les prestations familiales
sont les catégories moyennes » ?

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c nsp)
Ensemble	81	15	100
Sexe			
. Masculin.....	80	16	100
. Féminin	81	15	100
Age			
. Moins de 25 ans	75	18	100
. De 25 à 39 ans.....	85	13	100
. De 40 à 59 ans.....	81	14	100
. De 60 à 69 ans.....	83	14	100
. 70 ans et plus.....	75	19	100
PCS			
. Indépendant.....	81	14	100
. Cadre supérieur	82	14	100
. Profession intermédiaire.....	83	11	100
. Employé	87	12	100
. Ouvrier	83	14	100
. Reste au foyer.....	77	19	100
. Retraité	79	16	100
. Autre inactif (étudiant).....	70	23	100
. Chômeur	79	19	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, Cep.....	79	16	100
. Bepc	81	16	100
. Bac, niveau bac	87	11	100
. Diplôme du supérieur.....	79	16	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 6 000 F.....	75	19	100
. De 6 000 à 10 000 F.....	81	16	100
. De 10 000 à 15 000 F.....	84	14	100
. De 15 000 à 20 000 F.....	83	14	100
. 20 000 F et plus	84	13	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	82	15	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	80	16	100
. De 20 000 à 100 000 habitants ...	82	17	100
. 100 000 habitants et plus.....	83	13	100
. Paris et aggro parisienne	75	16	100
Allocataire de prestations familiales			
. Oui	80	17	100
. Non.....	81	14	100
Présence dans le foyer...			
. D'un enfant de moins de 6 ans ...	82	16	100
. D'un enfant de moins de 20 ans .	82	16	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun.....	80	15	100
. Un enfant.....	82	15	100
. Deux enfants	84	15	100
. Trois enfants et plus	78	18	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Tableau A6
**« Aujourd'hui, l'école n'est plus capable d'assurer sa mission de formation
et d'encadrement des enfants »**

	(en %)		
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	62	37	100
Femme	58	41	100
Age :			
Moins de 25 ans	55	44	100
25 à 39 ans	55	43	100
40 à 59 ans	64	35	100
60 à 69 ans	58	40	100
70 ans et plus	68	31	100
Diplôme :			
Aucun diplôme, cep	68	31	100
Bepc, technique inférieur au bac	60	38	100
Bac, niveau bac	58	41	100
Diplôme du supérieur	51	47	100
PCS :			
Indépendant	58	41	100
Cadre supérieur	57	42	100
Profession intermédiaire	53	45	100
Employé	62	38	100
Ouvrier	64	35	100
Retraité	64	35	100
Reste au foyer	58	40	100
Autre inactif (étudiant)	52	45	100
Chômeur	60	40	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 6 000 F	63	35	100
6 000 à 9 999 F	62	37	100
10 000 à 14 999 F	60	40	100
15 000 à 19 999 F	51	49	100
20 000 F et plus	58	41	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	61	38	100
2 000 à 20 000 hab.	56	43	100
20 000 à 100 000 hab.	63	36	100
100 000 hab. et plus	58	41	100
Paris, agglomération parisienne	64	34	100
Allocataire de prestations familiales			
Oui	59	40	100
Non	61	38	100
Nombre d'enfants (moins de 20 ans)			
Aucun	61	37	100
Un enfant	61	39	100
Deux enfants	54	44	100
Trois enfants et plus	57	42	100
Ensemble de la population	60	39	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : 60% des enquêtés en moyenne sont « plutôt d'accord » avec l'affirmation : « Aujourd'hui, l'école n'est plus capable d'assurer sa mission de formation et d'encadrement des enfants ». C'est le cas de 55% des moins de 25 ans.

Tableau A7
« C'est la situation économique et le chômage
qui empêchent les parents d'exercer leur rôle »

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	38	61	100
Femme	36	62	100
Age :			
Moins de 25 ans	39	60	100
25 à 39 ans	32	67	100
40 à 59 ans	37	62	100
60 à 69 ans	42	57	100
70 ans et plus	43	54	100
Diplôme :			
Aucun diplôme, cep	45	53	100
Bepc, technique inférieur au bac	36	63	100
Bac, niveau bac	38	62	100
Diplôme du supérieur	28	69	100
PCS :			
Indépendant	29	70	100
Cadre supérieur	25	72	100
Profession intermédiaire	31	68	100
Employé	36	62	100
Ouvrier	43	57	100
Retraité	41	57	100
Reste au foyer	38	60	100
Autre inactif (étudiant)	42	58	100
Chômeur	43	57	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 6 000 F	42	56	100
6 000 à 9 999 F	39	60	100
10 000 à 14 999 F	37	62	100
15 000 à 19 999 F	34	65	100
20 000 F et plus	28	71	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	39	60	100
2 000 à 20 000 hab.	33	66	100
20 000 à 100 000 hab.	41	59	100
100 000 hab. et plus	35	63	100
Paris, agglomération parisienne	38	59	100
Allocataire de prestations familiales			
Oui	36	63	100
Non	38	61	100
Nombre d'enfants (moins de 20 ans)			100
Aucun	39	59	100
Un enfant	34	66	100
Deux enfants	31	68	100
Trois enfants et plus	38	61	100
Ensemble de la population	37	62	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : 37% des enquêtés en moyenne sont « plutôt d'accord » avec l'affirmation : « C'est la situation économique et le chômage qui empêchent les parents d'exercer leur rôle ». C'est le cas de 45% des non diplômés.

Tableau A8
« Si les enfants n'obéissent plus, c'est qu'il y a trop de violence dans la société »

	(en %)		
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	47	52	100
Femme	48	51	100
Age :			
Moins de 25 ans	53	46	100
25 à 39 ans	42	56	100
40 à 59 ans	47	52	100
60 à 69 ans	53	46	100
70 ans et plus	52	48	100
Diplôme :			
Aucun diplôme, cep	59	40	100
Bepc, technique inférieur au bac	45	54	100
Bac, niveau bac	47	51	100
Diplôme du supérieur	37	61	100
PCS :			
Indépendant	39	60	100
Cadre supérieur	41	57	100
Profession intermédiaire	35	64	100
Employé	46	52	100
Ouvrier	51	47	100
Retraité	51	49	100
Reste au foyer	52	48	100
Autre inactif (étudiant)	58	42	100
Chômeur	55	45	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 6 000 F	54	45	100
6 000 à 9 999 F	49	50	100
10 000 à 14 999 F	48	51	100
15 000 à 19 999 F	45	55	100
20 000 F et plus	32	66	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	47	52	100
2 000 à 20 000 hab.	46	53	100
20 000 à 100 000 hab.	56	43	100
100 000 hab. et plus	47	52	100
Paris, agglomération parisienne	44	54	100
Allocataire de prestations familiales			
Oui	48	51	100
Non	47	52	100
Nombre d'enfants (moins de 20 ans)			100
Aucun	49	50	100
Un enfant	47	51	100
Deux enfants	38	62	100
Trois enfants et plus	50	49	100
Ensemble de la population	48	51	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : 48% des enquêtés en moyenne sont « plutôt d'accord » avec l'affirmation : « Si les enfants n'obéissent plus, c'est qu'il y a trop de violence dans la société ». C'est le cas de 53% des moins de 25 ans.

Tableau A9
« Ce qui manque surtout aux parents pour bien exercer leur rôle,
c'est davantage de temps disponible »

(en %)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	62	37	100
Femme	65	34	100
Age :			
Moins de 25 ans	74	25	100
25 à 39 ans	67	32	100
40 à 59 ans	60	39	100
60 à 69 ans	56	42	100
70 ans et plus	59	40	100
Diplôme :			
Aucun diplôme, cep	67	33	100
Bepc, technique inférieur au bac	63	37	100
Bac, niveau bac	68	31	100
Diplôme du supérieur	58	40	100
PCS :			
Indépendant	55	44	100
Cadre supérieur	65	34	100
Profession intermédiaire	58	41	100
Employé	69	30	100
Ouvrier	69	31	100
Retraité	56	43	100
Reste au foyer	66	33	100
Autre inactif (étudiant)	77	22	100
Chômeur	66	33	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 6 000 F	65	34	100
6 000 à 9 999 F	68	31	100
10 000 à 14 999 F	64	35	100
15 000 à 19 999 F	65	33	100
20 000 F et plus	62	38	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	62	38	100
2 000 à 20 000 hab.	63	36	100
20 000 à 100 000 hab.	62	38	100
100 000 hab. et plus	68	31	100
Paris, agglomération parisienne	59	38	100
Allocataire de prestations familiales			
Oui	68	32	100
Non	61	38	100
Nombre d'enfants (moins de 20 ans)			
Aucun	62	37	100
Un enfant	65	35	100
Deux enfants	70	30	100
Trois enfants et plus	66	34	100
Ensemble de la population	64	35	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : 64% des enquêtés en moyenne sont « plutôt d'accord » avec l'affirmation : « Ce qui manque surtout aux parents pour bien exercer leur rôle, c'est davantage de temps disponible ». C'est le cas de 69% des employés.

Tableau A10
« Dans notre pays, on ne valorise pas assez le rôle des parents »

	(en %)		
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	68	30	100
Femme	64	34	100
Age :			
Moins de 25 ans	60	37	100
25 à 39 ans	65	34	100
40 à 59 ans	65	33	100
60 à 69 ans	71	26	100
70 ans et plus	73	25	100
Diplôme :			
Aucun diplôme, cep	74	23	100
Bepc, technique inférieur au bac	64	34	100
Bac, niveau bac	63	35	100
Diplôme du supérieur	61	38	100
PCS :			
Indépendant	61	39	100
Cadre supérieur	66	33	100
Profession intermédiaire	64	34	100
Employé	65	34	100
Ouvrier	63	34	100
Retraité	73	25	100
Reste au foyer	66	33	100
Autre inactif (étudiant)	60	38	100
Chômeur	65	32	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 6 000 F	69	30	100
6 000 à 9 999 F	67	30	100
10 000 à 14 999 F	66	33	100
15 000 à 19 999 F	62	38	100
20 000 F et plus	64	35	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	67	32	100
2 000 à 20 000 hab.	64	34	100
20 000 à 100 000 hab.	69	30	100
100 000 hab. et plus	64	34	100
Paris, agglomération parisienne	68	30	100
Allocataire de prestations familiales			
Oui	66	33	100
Non	66	32	100
Nombre d'enfants (moins de 20 ans)			
Aucun	67	31	100
Un enfant	63	36	100
Deux enfants	66	33	100
Trois enfants et plus	68	30	100
Ensemble de la population	66	32	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

Exemple de lecture : 66% des enquêtés en moyenne sont « plutôt d'accord » avec l'affirmation : « Dans notre pays, on ne valorise pas assez le rôle des parents ». C'est le cas de 68% des hommes.

Tableau A11
Les améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années.
- Cumul des deux réponses citées -

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Raccourcir les délais de traitement des dossiers	Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	Expliquer les conditions d'attribution des prestations	Multiplier les antennes locales et permanences	Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	Contrôler l'exactitude des versements	Contrôler les renseigne- ments fournis par les allocataires
Ensemble des allocataires	37	36	32	29	23	21	16
Sexe							
. Homme.....	36	36	32	29	23	22	17
. Femme.....	37	37	32	29	23	21	15
Age							
. Moins de 25 ans.....	56	25	32	19	30	29	10
. De 25 à 39 ans.....	34	40	30	32	23	21	14
. De 40 à 59 ans.....	35	40	34	32	19	18	20
. 60 ans et plus.....	20	27	38	24	30	23	24
Revenus mensuels du foyer							
. Inférieurs à 6 000 F.....	37	32	34	27	24	19	22
. Compris entre 6 000 et 10 000 F.....	38	31	33	30	24	26	18
. Compris entre 10 000 et 15 000 F.....	41	44	31	28	26	19	10
. Compris entre 15 000 et 20 000 F.....	34	40	29	28	25	23	14
. Supérieurs à 20 000 F.....	31	39	38	31	12	16	16
PCS							
. Indépendant.....	40	39	36	37	21	14	13
. Cadre supérieur, profession libérale.....	24	58	37	18	26	19	15
. Profession intermédiaire.....	36	38	36	28	21	16	9
. Employé.....	34	36	34	31	20	30	14
. Ouvrier.....	43	36	28	33	23	21	15
. Reste au foyer.....	35	37	25	31	24	20	26
. Retraité.....	21	26	40	26	31	19	22
. Autre inactif (étudiant).....	60	27	35	21	29	22	7
. Chômeur.....	33	38	36	32	22	21	17
Diplôme							
. Aucun diplôme, CEP.....	32	29	35	28	22	24	22
. BEPC.....	39	37	29	31	23	22	17
. BAC, niveau bac.....	39	35	29	25	32	25	11
. Diplôme du supérieur.....	36	45	39	30	17	14	11
Taille d'agglomération de résidence							
. Moins de 2 000 habitants.....	34	37	36	36	19	21	13
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	43	36	35	34	17	15	16
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	37	31	31	23	23	30	21
. 100 000 habitants et plus.....	37	37	32	26	25	20	17
. Paris et agglomération parisienne.....	34	40	23	23	34	26	15
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)							
. Aucun.....	41	28	35	24	24	25	19
. Un enfant.....	43	39	36	29	22	20	11
. Deux enfants.....	32	42	31	28	23	22	15
. Trois enfants et plus.....	31	41	26	39	25	16	17
Au moins un enfant dans le foyer :							
. De moins de 3 ans.....	37	38	28	27	28	24	12
. De moins de 6 ans.....	34	40	30	29	26	22	13
. De moins de 20 ans.....	35	41	31	32	23	20	14

(à suivre)

Tableau A11 (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>						
	Raccourcir les délais de traitement des dossiers	Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	Expliquer les conditions d'attribution des prestations	Multiplier les antennes locales et permanences	Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	Contrôler l'exactitude des versements	Contrôler les renseignements fournis par les allocataires
Ensemble des allocataires	37	36	32	29	23	21	16
Bénéficiaire d'une allocation logement							
Oui.....	39	35	31	28	25	21	17
Non.....	31	41	34	31	21	21	14

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2002.

* * *

*

Dépôt légal : DECEMBRE 02

ISSN : 1242-7764

ISBN : 2-84104-211-1

COLLECTION DES RaPPORTS

Récemment parus :

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)

S. BELLOT, R. BIGOT, G. HATCHUEL - n°217 (2001)

Éléments de perception sur les services d'écoute et d'information à caractère social

Principaux résultats de l'étude réalisée par le CREDOC à la demande de lignes d'écoute

É. DAVID, M.-O. SIMON - n°218 (2001)

Les conditions de vie des exploitants agricoles à faible revenu

Étude réalisée à la demande de la Direction des Exploitations de la Politique Sociale et de l'emploi du Ministère de l'Agriculture et de la Pêche

C. OLM, M.-O. SIMON - n°219 (2001)

Baromètre de la diffusion des nouvelles technologies en France

Étude réalisée à la demande du CGTI (Conseil Général des Technologies de l'Information - Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

R. BIGOT - n°220 (2001)

Enquête quantitative sur les indus dans les CAF

Réalisée à la demande de Caisse Nationale des Allocations Familiales

I. ALDEGHI, A. DANIEL, M.-O. SIMON - n°221 (2002)

L'occupation des logements d'habitations à loyer modéré et son évolution - Exploitation de l'enquête nationale de 2000

Étude réalisée à la demande de la Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction du Ministère de l'équipement, des transports et du logement

A. DANIEL, M.-O. SIMON - n°222 (2002)

Une approche des 11-15 ans - Étude réalisée à la demande des scouts de France en partenariat avec Okapi

C. OLM - n°223 (2002)

Paroles de détenus sur le travail

Programme d'étude financé par l'Administration Pénitentiaire et la F.A.R.A.P.E.J. (Fédération des Associations Réflexion Action Prison et Justice)

P. DUBÉCHOT - P. LE QUÉAU - n°224 (2002)

Président : Bernard SCHAEFER Directeur Général : Robert ROCHEFORT
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-211-1

CREDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie