

COLLECTION DES RAPPORTS

DÉCEMBRE 2003



N° 232

PRESTATIONS FAMILIALES ET ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE : LES GRANDES TENDANCES DE L'OPINION AU DÉBUT 2003

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

**Patricia CROUTTE
Georges HATCHUEL**

Département "Conditions de vie et aspirations des Français"

CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE



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

**Prestations familiales et
accueil de la petite enfance :**

les grandes tendances de l'opinion au début 2003

DECEMBRE 2003

N° 232

**Patricia CROUTTE
Georges HATCHUEL**

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

142, rue du Chevaleret
75013 - PARIS



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

**Prestations familiales et
accueil de la petite enfance :**

les grandes tendances de l'opinion au début 2003

DECEMBRE 2003

N° 232

**Patricia CROUTTE
Georges HATCHUEL**

Etude réalisée à la demande de

la Caisse Nationale des Allocations Familiales

142, rue du Chevaleret
75013 - PARIS

CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANCAIS

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

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, Franck Delpal, Catherine Duflos, David Foucaud, Claire Piau.

CREDOC

Président : Bernard Schaefer

Directeur Général : Robert Rochefort

Sommaire

SOMMAIRE	3
NOTE DE SYNTHÈSE	5
INTRODUCTION	11
CHAPITRE I LES OBJECTIFS VISÉS PAR LES POUVOIRS PUBLICS EN MATIÈRE DE PRESTATIONS FAMILIALES	15
1.1 Dans les objectifs poursuivis actuellement, les Français discernent un léger avantage aux mesures d'aides à la famille et à l'enfant	15
1.2 Les objectifs préférés pour l'avenir : davantage lutter contre la pauvreté et les inégalités	22
1.3 Les écarts entre objectifs actuels et objectifs futurs : corriger davantage les inégalités de revenus et soutenir plus les familles ayant de grands enfants	26
CHAPITRE II LES OPINIONS SUR QUELQUES GRANDS PRINCIPES DE DISTRIBUTION DES PRESTATIONS FAMILIALES	33
2.1 Verser des aides en « nature », sous forme d'équipements ou de services	33
2.2 Les contrôles auprès des allocataires paraissent insuffisants	45
2.3 Aux yeux de l'opinion, le système désavantage surtout les classes moyennes	54
<i>a. Il faut supprimer les prestations aux foyers ayant les plus hauts revenus</i>	55
<i>b. Il n'y a pas trop de prestations accordées spécifiquement aux plus défavorisés</i>	59
<i>c. Dans le système actuel, les catégories moyennes sont sacrifiées</i>	63
<i>d. Cinq grands groupes de population</i>	66
CHAPITRE III ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE : LES PRÉFÉRENCES, LES PRATIQUES	71
3.1 Le mode d'accueil le plus satisfaisant lorsque les parents travaillent : d'abord, l'assistante maternelle ...	71
3.2 Les avantages et les inconvénients de chaque mode d'accueil	80
<i>a. La crèche est le mode d'accueil considéré comme le plus bénéfique pour l'enfant</i>	80
<i>b. Le mode d'accueil le moins coûteux : la crèche collective</i>	87
<i>c. Le mode d'accueil qui présente le plus d'inconvénients : encore la crèche collective</i>	90
<i>d. Les choix dépendent beaucoup des inconvénients associés à chaque mode d'accueil</i>	93

3.3	Les solutions de garde adoptées en pratique.....	94
3.4	Le décalage entre les préférences et les pratiques.....	103
CHAPITRE IV CONCILIATION VIE FAMILIALE / VIE PROFESSIONNELLE ET RÔLE PARENTAL		111
4.1	Adapter son activité professionnelle à l'arrivée d'un enfant.....	112
4.2	La prise en charge des jeunes enfants : les attentes vis-à-vis des pouvoirs publics.....	122
4.3	Quelques opinions relatives à l'éducation et au partage des tâches éducatives.....	127
4.4	Les mesures à mettre en œuvre pour aider les parents dans l'éducation de leurs enfants	137
CHAPITRE V LES RELATIONS AVEC LES CAF ET LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES ALLOCATAIRES		147
5.1	Les allocataires de prestations familiales.....	150
5.2	Une pause dans les contacts avec les CAF.....	154
5.3	Les différents modes de contact.....	160
5.4	La satisfaction à l'égard des CAF	171
5.4.1	La satisfaction globale à l'égard des CAF continue à croître.....	171
5.4.2	Quelques motifs ponctuels d'insatisfaction demeurent.....	176
	<i>a. Les critiques sur l'accueil restent majoritaires, mais on observe un mieux en matière de relations téléphoniques.....</i>	<i>178</i>
	<i>b. La gestion des dossiers est moins controversée.....</i>	<i>185</i>
	<i>c. Les efforts relationnels des CAF sont de plus en plus reconnus</i>	<i>190</i>
5.5	Les attentes des allocataires : en premier lieu, davantage d'explications.....	194
ANNEXES		203
Annexe 1	Libellé des questions posées à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales.....	205
Annexe 2	Tableaux complémentaires	215

**Prestations familiales et
accueil de la petite enfance :
les grandes tendances de l'opinion au début 2003**

Note de synthèse

Ce rapport, réalisé à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), analyse les opinions des Français sur **quatre sujets principaux** : à quels **objectifs** le grand public pense-t-il qu'obéissent aujourd'hui les prestations familiales ? Quel choix de **distribution** des aides à la famille les Français veulent-ils qu'on privilégie ? Quelles sont leurs préférences en matière de **mode d'accueil** pour les jeunes enfants et, plus largement, en matière de **politique de la petite enfance** ? Les allocataires sont-ils **satisfaits** de leur Caisse d'Allocations Familiales ?

Ces thèmes avaient déjà été abordés dans des enquêtes antérieures. Le rapport actualise donc ces informations, en proposant notamment une analyse des **inflexions** qui ont pu se produire, sur ces sujets, ces dernières années.

Au total, **huit enseignements principaux** se dégagent des réponses apportées par les enquêtés (échantillon représentatif de 2007 personnes de 18 ans et plus, interrogées dans le cadre de la vague du début 2003 de l'enquête du CREDOC sur les « *Conditions de vie et les Aspirations des Français* ») :

1. Pour les Français, la politique familiale menée aujourd'hui par les pouvoirs publics a de nombreuses facettes : certes, l'objectif de lutte contre la pauvreté arrive en tête (32%), mais au total, les réponses ayant trait aux aides **à la famille et à l'enfant** (53%) dépassent celles relatives à **la lutte contre la pauvreté et les inégalités** (45%).

Les enquêtés souhaiteraient cependant qu'à **l'avenir**, la tendance soit inversée : ils désireraient, à 53%, que **la lutte contre la pauvreté et les inégalités soit davantage**

prise en compte. Les partisans de l'aide à la famille et à l'enfant, sans considération des ressources, sont un peu moins nombreux : 46% des enquêtés aimeraient que cet axe constitue l'objectif principal des prestations familiales dans les années qui viennent. A vrai dire, allocataires et non-allocataires partagent la même préférence pour l'objectif de redistribution vers les moins favorisés.

Autre illustration de l'attente de nos concitoyens à l'égard des politiques de redistribution verticale des revenus : 57% estiment que **les pouvoirs publics « ne font pas assez » aujourd'hui pour les plus démunis.**

2. Cette attente d'intervention redistributive n'empêche pas l'opinion d'exprimer son désir que les familles bénéficient plutôt d'aides sous forme **d'équipements collectifs ou de services** (63%), plutôt que de versements en espèces (36%). Cette préférence marquée à l'égard d'aides en nature prévaut depuis maintenant plus de cinq ans. La volonté de **meilleur contrôle**, de meilleure orientation des prestations qu'elle traduit, montre que les interrogations des Français sur les effets « déresponsabilisants » de certaines aides sociales n'ont pas vraiment reculé.

D'ailleurs, 40% de la population (+ 3 points en un an, + 14 points en 11 ans) estiment qu'il y a **trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés.**

On remarquera cependant que les jugements sur les risques d'effets « pervers » des aides sociales reposent moins cette année sur la « complexité » présumée du système : on recense **autant d'enquêtés qui dénoncent cette complexité** apparente que d'individus **qui louent la diversité** des prestations offertes (48%). Cet équilibre est nouveau : en 2001, la complexité du système regroupait 54% de critiques. En un mot, l'idée que la multiplicité des prestations constitue un des avantages du système actuel commence à faire son chemin.

Ceci étant, même si certains s'interrogent sur l'aide aux plus défavorisés, beaucoup (68%) sont favorables à l'idée de supprimer purement et simplement les prestations familiales aux foyers ayant les plus hauts revenus. Il reste qu'une conviction fait quasiment l'unanimité (84%) : **dans le système actuel d'aides à la famille, les classes moyennes sont désavantagées.** Cette opinion n'a cessé de se renforcer depuis 1992.

3. **Tout bien considéré, c'est l'assistante maternelle agréée qui est perçue comme le mode d'accueil le plus satisfaisant** lorsque les parents d'un jeune enfant travaillent (32%), devant la crèche collective (25%) et la garde par les grands-parents (24%). Chez les parents d'un enfant de moins de 6 ans, le verdict est encore plus favorable à l'assistante maternelle agréée (43%, + 4 points en six ans, + 21 en quinze ans).

Ce n'est pas que **la crèche collective** n'offre pas de sérieux avantages : elle est considérée comme le mode de garde **le plus bénéfique pour l'enfant** (33%), et comme celui qui est **le moins coûteux** (53%). Mais en même temps, la crèche collective est perçue comme générant « **le plus d'inconvénients** » (34%), loin devant l'assistante maternelle (7%).

Autrement dit, il apparaît toujours – c'était déjà le cas dans les années 90 – qu'en matière de modes d'accueil, au-delà des avantages propres à chaque type de solution, ce sont **les contraintes des parents** qui modèlent les préférences, et notamment **les contraintes et inconvénients directement associés à la crèche collective** (nombre d'enfants gardés, horaires d'ouverture, risques de maladie...). Celle-ci paie donc au prix fort les inconvénients qu'on lui prête, malgré son intérêt économique et les bénéfices qu'elle apporte à l'enfant.

Il reste que le recours à la garde par la mère ne cesse de reculer : cette solution n'est plus utilisée que par 37% des jeunes parents, contre 47% il y a six ans.

4. **Une amélioration notable est cependant apparue dans ce domaine ces six dernières années** : le décalage existant, en matière de modes d'accueil, entre les préférences exprimées et les pratiques effectives s'est sensiblement réduit. Autrement dit, **les tensions sur le marché des modes de garde ont commencé à s'apaiser**. En particulier, on observe un net recul des tensions autour des deux solutions qui cristallisaient le plus de problèmes :

- D'un côté, 62% des parents estimant que la crèche collective est le mode le plus satisfaisant ont pu y avoir accès. Le taux n'était que de 42% il y a six ans !

- De l'autre, avec la montée du recours à l'assistante maternelle agréée, la solution consistant à s'adresser à une nourrice non agréée a reculé : certes, encore 8% des parents de jeunes enfants ont du y avoir recours, alors que seulement 3% jugent ce mode le plus satisfaisant. Mais l'écart était de 12 points il y a six ans, contre seulement cinq aujourd'hui.

Au total, il apparaît que **30% des parents ayant besoin de faire garder leur enfant en bas âge adoptent encore aujourd'hui une solution qui n'est pas celle pour laquelle ils expriment leur préférence**. Mais le taux était de 39% en 1997. L'embellie est très significative, même si tous les problèmes n'ont pas disparu.

5. Ce n'est pas pour autant que les Français ont abandonné leur souhait de voir **privilégier les relations entre les parents et leur enfant** : 87% de la population considèrent qu'à l'arrivée d'un bébé, les parents doivent **adapter ou moduler** leur activité professionnelle, plutôt que de ne rien changer à leurs activités respectives.

C'est **l'arrêt temporaire d'activité d'un des deux parents (47%), la mère** de préférence (33%), qui arrive en tête des suffrages. Mais **la réduction des horaires** est citée en bonne place (40%). Elle est plus souvent évoquée (47%) par les parents de jeunes enfants.

D'ailleurs, les attentes formulées à l'égard des pouvoirs publics sont en totale cohérence avec ces attitudes : les Français souhaitent d'abord, en matière de petite enfance, des aides financières permettant, soit un arrêt temporaire d'activité (32%), soit une réduction des heures travaillées (27%), et ce **avant** toute prestation destinée à faciliter le recours à tel ou tel mode d'accueil.

Un autre élément va dans le même sens puisqu'il met en évidence, encore une fois, l'importance que les Français accordent à **la présence parentale** : l'opinion réclame avant tout, quand il s'agit d'aider les parents à mieux exercer leur rôle, **le versement d'un salaire à celui des parents qui reste à la maison** (45% des enquêtés placent cette mesure parmi les deux principales). Dans tous les groupes socio-démographiques sans exception, cette demande de salaire parental s'est accrue cette année. Mais **la demande de relèvement des prestations familiales** a aussi gagné des points.

6. Grande paraît finalement l'insistance du corps social pour que la mère s'arrête **temporairement** de travailler pour élever son enfant. Mais cette attitude va paradoxalement de pair avec une certaine **stigmatisation du comportement des pères**. Les Français sont assez nets : 93% déplorent le manque d'implication des pères dans les soins et l'éducation des enfants ; 89% réclament de leur part une meilleure prise en charge des tâches domestiques. Par ailleurs, les enquêtés ne trouvent pas normal (à 59%) que les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants, et ils pensent que **cette situation handicape leur carrière professionnelle** (77%).

On remarque cependant que les attitudes ne manquent pas d'une certaine ambiguïté : elles révèlent un écart non négligeable entre les normes collectives (ce qu'on déclare) et les comportements individuels (ce qu'on fait). D'ailleurs, hommes et femmes sont pareillement écartelés entre **théorie** (ce que les pères devraient faire) et **pratique** (ce qu'il est « normal » que les mères fassent).

Il reste que **la majorité des personnes interrogées (57%) remettent en cause le partage sexuel des tâches**, en ne trouvant pas normal que les mères en assument l'essentiel et en réclamant une participation accrue des hommes. 67% des femmes actives dénoncent cet état de fait (+ 10 points par rapport à la moyenne).

7. **Les contacts des allocataires avec leur CAF ont été, ce dernier semestre, en léger recul** : 58% des prestataires sont, d'une façon ou d'une autre, entrés en relation avec leur Caisse ces six derniers mois. C'est **deux points de moins** que l'année dernière, la baisse touchant exclusivement les contacts multiples.

Il est vrai que la norme, dans les relations avec les CAF, est toujours **le contact répété entre l'allocataire et l'institution** : 45% des allocataires ont eu au moins deux contacts avec leur Caisse ce dernier semestre.

D'une façon générale, on contacte davantage sa CAF quand on touche un minimum social ou une allocation-logement et quand on a un seul enfant, surtout en bas âge.

Le téléphone reste par ailleurs le moyen privilégié par les prestataires pour entrer en contact avec leur Caisse (38%), devant la visite au guichet (33%) ou le courrier (32%).

8. Cette multiplicité des contacts n'empêche pas que, **globalement, les allocataires de prestations familiales sont grandement satisfaits des services rendus par leur CAF (79% + 2 points par rapport à l'an dernier). Ils ne l'ont même jamais autant été depuis huit ans.**

Cependant, quand on entre dans le détail, on observe que les allocataires ont des appréciations divergentes sur les différents types de services rendus par les Caisses :

- **Ils reconnaissent les efforts entrepris par les CAF pour améliorer leurs relations avec les usagers** et ils les apprécient, à 71%. De même, 64% trouvent que les courriers des Caisses sont faciles à comprendre.

- **Ils sont davantage partagés lorsqu'on aborde l'efficacité de traitement des dossiers** : ils estiment que l'institution a fait de gros progrès quant à la rapidité (les critiques sont tombées à 43%, - 8 points en un an), mais ils croient encore à l'existence d'erreurs de calcul (52%).

- **Le point noir reste l'accueil**. L'attente au guichet est dénoncée par 63% des allocataires et même si l'accueil téléphonique enregistre cette année de nets progrès, les critiques restent majoritaires (56%, - 6 points en un an).

En fin de compte, parmi les améliorations réclamées par les allocataires, c'est aujourd'hui **la demande d'explications plus claires sur les conditions d'attribution et de calcul** qui arrive en tête (40% des réponses cumulées, + 8 points en un an). Voici donc le prochain défi à relever pour les CAF.

* * *

*

Introduction

L'enquête du CREDOC sur « *les Conditions de vie et les Aspirations des Français* » permet, depuis plus de vingt ans, de suivre les attitudes et les opinions de nos concitoyens en matière de politiques familiales. Bien sûr, ces politiques ont été, en deux décennies, souvent modifiées afin de mieux s'adapter aux évolutions des modes de vie et aux besoins des familles. Mais il est vrai que chaque changement dans les conditions d'attribution ou les modalités de versement des aides à la famille peut infléchir l'image que l'opinion a des objectifs visés, peut infléchir la façon dont le grand public voit l'efficacité des politiques menées...

C'est la raison pour laquelle la CNAF demande **chaque année** au CREDOC de centrer l'analyse sur tel ou tel aspect des politiques de la famille : il peut s'agir aussi bien des objectifs perçus de ces politiques que des préférences concernant les modes de distribution des aides, de la façon dont on voit l'exercice du rôle parental que des prestations qu'il convient de développer à l'intention des enfants les plus grands ou les plus petits¹.

Les thèmes abordés au début 2003, *a priori* disparates, ne sont, à vrai dire, pas nouveaux. Ils ont été, pour l'essentiel, déjà analysés dans des enquêtes antérieures. Mais le choix a été fait cette année de chercher surtout à apprécier **les inflexions** qui ont pu intervenir récemment dans l'opinion dans **quatre domaines** : à quels **objectifs** le grand public pense-t-il qu'obéissent les prestations familiales ? Quel choix de **distribution** des aides à la famille les Français veulent-ils qu'on privilégie ? Quelles sont leurs préférences à l'égard des **modes d'accueil** pour les jeunes enfants, et plus largement, en matière de politique de la **petite enfance** ? Les allocataires sont-ils **satisfaits** de leurs Caisses d'Allocations Familiales ?

Il reste que, sous l'apparente diversité des thèmes abordés, on trouve toujours, en filigrane, la même question : comment les enquêtés comprennent-ils le système actuel d'aides à la famille et de quelle façon pensent-ils qu'il faut éventuellement le modifier afin qu'il réponde au mieux aux besoins sans cesse renouvelés des familles ?

¹ Sur les rapports des trois dernières années, voir :

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

Enfin, le présent rapport s'articule autour de cinq grands chapitres :

- Le premier s'attache à décrire **les objectifs poursuivis par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales** : à quoi servent les prestations familiales ? Quels objectifs visent-elles aujourd'hui et lesquels devraient-elles soutenir dans les années qui viennent ? La priorité est-elle plutôt au soutien des familles ayant des enfants ou à la lutte contre la pauvreté et les inégalités ?
- Le second chapitre s'intéresse **aux grands principes de distribution des prestations familiales** : l'opinion veut-elle qu'on favorise plutôt les aides en espèces ou les équipements et les services ? Le système actuel est-il perçu comme trop complexe ? Faut-il instaurer des contrôles supplémentaires ? Y a-t-il des groupes de population privilégiés ou désavantagés par les prestations familiales (les classes moyennes, les hauts revenus, les plus défavorisés) ?
- Le troisième chapitre est consacré à **l'accueil de la petite enfance** : quel est, aux yeux de l'opinion, le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge ? Le moins coûteux ? Le plus bénéfique pour l'enfant ? Celui qui présente le plus d'inconvénients ? Entre modes d'accueil individuel et solutions collectives, où va la préférence des Français ? Les jeunes parents ont-ils, sur le sujet, des prises de positions particulières ?
- La quatrième partie traite, d'une façon plus générale, de la **conciliation entre vie familiale et vie professionnelle et du partage des rôles dans le couple**. Dans l'idéal, à la naissance d'un enfant, quelle solution choisir lorsque les deux parents travaillent : l'arrêt momentané d'activité, la modulation du temps de travail ... ? Et que doivent offrir les pouvoirs publics pour permettre aux parents de solutionner leurs problèmes de garde ? Plus généralement, quelle mesure développer pour aider les parents dans l'éducation de leurs enfants ?

- Le dernier chapitre est exclusivement consacré **aux allocataires**. Avec quelle fréquence contactent-ils leurs CAF ? Par quels moyens ? En sont-ils satisfaits ? Comment jugent-ils l'accueil, la rapidité de gestion des dossiers, les efforts relationnels des Caisses... ? Quelle amélioration attendent-ils de voir mettre en œuvre en priorité ?

*Le terrain de l'enquête a été réalisé en face à face, en décembre 2002 et janvier 2003, auprès d'un échantillon **représentatif** de 2.007 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 le dernier recensement général de la population. Un redressement final a été effectué pour assurer la représentativité par rapport à la population nationale de 18 ans et plus².*

² Pour plus de précisions sur les caractéristiques techniques de l'enquête, on pourra se reporter au rapport intitulé « *Premiers résultats de la vague de début 2003* » (CREDOC, mars 2003). On trouvera dans ce rapport les résultats de l'ensemble des questions générales de l'enquête.

Chapitre I

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

Si le terme de « prestations familiales » fait explicitement référence à la famille, il n'en reste pas moins que nombre de prestations versées par les Caisses d'Allocations Familiales le sont à des personnes sans enfants (allocation logement, RMI), ce qui peut contribuer à « brouiller » l'image de l'institution dans le grand public. Et, même au sein des prestations versées aux seules familles, l'universalité n'est pas la norme puisque certaines aides dépendent du niveau de ressources (allocation pour jeune enfant, complément familial).

La question n'est donc pas anodine : quel est aujourd'hui, aux yeux des Français, l'objectif principal des prestations familiales ? Pensent-ils qu'elles servent en priorité à aider les familles ou à lutter contre la pauvreté ? Et, surtout, quels objectifs nos concitoyens souhaiteraient-ils voir privilégiés dans un futur proche ?

1.1 Dans les objectifs poursuivis actuellement, les Français discernent un léger avantage aux mesures d'aides à la famille et à l'enfant

Lorsqu'il s'agit de dire quel est aujourd'hui l'objectif principal qui anime la politique des prestations familiales, les enquêtés sont loin d'exprimer une opinion tranchée (Tableau 1). **La diversité des perceptions est frappante.** Cinq des huit items proposés recueillent en effet au moins 10% des suffrages, même si domine l'objectif de lutte contre la pauvreté. Plus précisément :

- 32% des répondants identifient pour premier objectif **la lutte contre la pauvreté**. C'est, de loin, l'objectif le plus cité.

- **L'aide aux familles avec enfants, indépendamment des revenus**, arrive en deuxième place, mais avec deux fois moins de citations (15%).
- Trois autres objectifs recueillent chacun de 10 à 13% des réponses : la correction des inégalités de revenus, le soutien à la natalité et l'aide aux familles ayant de jeunes enfants.

Les autres objectifs ne sont que plus rarement cités : l'aide au logement suscite 8% des réponses ; l'aide en cas de problèmes familiaux et le soutien aux familles avec de grands enfants, 4% seulement chacun.

Bref, à la diversité des prestations versées par les Caisses d'Allocations Familiales correspond, assez logiquement, une certaine multiplicité des perceptions.

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

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2003)	Début 1996	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002 - 2003
. Lutter contre la pauvreté	12	32	33	32	30	32	+ 2
. Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu	26	14	16	18	16	15	- 1
. Corriger les inégalités de revenus	14	17	14	14	16	13	- 3
. Soutenir la natalité	15	8	9	11	11	12	+ 1
. Aider les familles qui ont de jeunes enfants ...	15	9	11	10	10	10	=
. Permettre aux familles de bien se loger	4	7	7	7	8	8	=
. Aider en cas de problèmes familiaux	7	7	5	3	4	4	=
. Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	3	4	4	3	4	4	=
. Ne sait pas	1	4	2	2	2	3	
Total	100	100	100	100	100	100	

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

Enfin, les réponses ayant trait à **la lutte contre la pauvreté et les inégalités** rassemblent 45% des suffrages (- 1 point en un an), tandis que celles relatives à **la famille et à l'enfant** (y compris logement) en regroupent 53% (exactement comme en 2002).

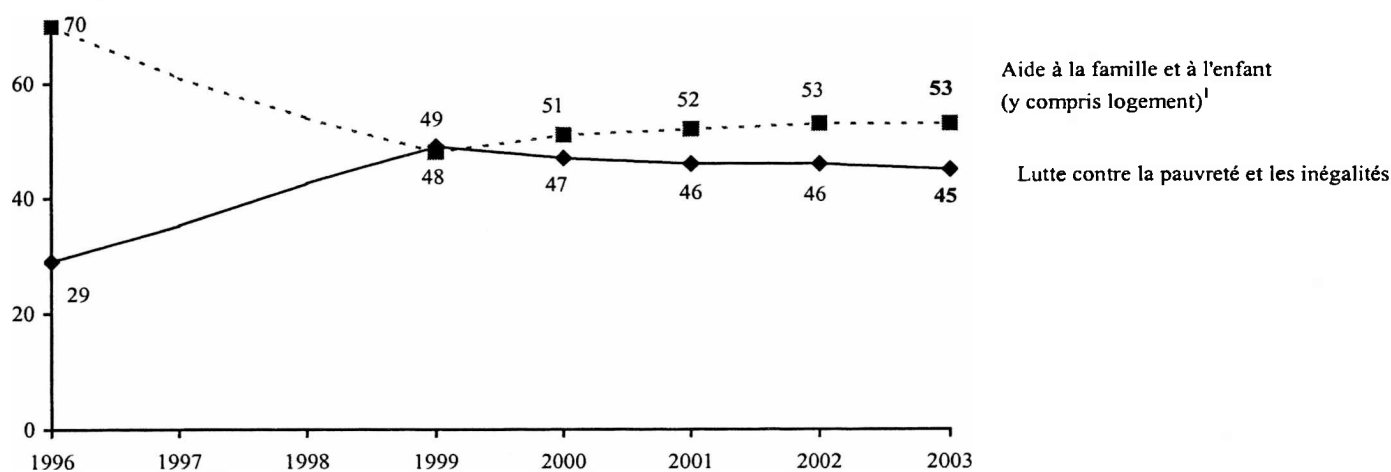
Par aides à la famille et à l'enfant, on entend donc cette année l'ensemble des aides suivantes : les prestations aux familles quel que soit le revenu ou quel que soit l'âge (jeunes ou grands enfants), le soutien à la natalité, l'aide au logement des familles et l'aide en cas de problèmes familiaux. Nous avons donc fait le choix d'inclure ces deux derniers types de prestations dans ce qu'on peut appeler les aides familiales (même si elles sont en partie à destination des plus défavorisés).

En fait, **peu de mouvements** ont été enregistrés dans l'opinion ces douze derniers mois : la hausse des réponses relatives à la lutte contre la pauvreté (+ 2 points) s'est nourrie essentiellement de la baisse des citations concernant le traitement des inégalités de revenus (- 3 points).

Autrement dit, alors qu'avant 1999, dominait dans l'opinion une vision des politiques familiales nettement orientée vers les familles (Graphique 1), l'épisode, pourtant court, de mise sous conditions de ressources des allocations familiales a renversé les jugements : le sentiment que les prestations familiales visaient un objectif de « redistribution des revenus » a gagné d'un coup 20 points. Depuis, les opinions ont peu varié. L'objectif d'aide à la famille et à l'enfant a, certes, regagné très lentement quelques points, mais sans pour autant retrouver sa suprématie antérieure.

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), aides en cas de problèmes familiaux et aides au logement des familles.

La plupart des groupes socio-démographiques mettent en avant, dans les objectifs poursuivis actuellement par les pouvoirs publics, **les aides à la famille et à l'enfant**. Ce sont les membres des professions intermédiaires qui insistent le plus (61%) sur cette définition.

Il arrive aussi que la lutte contre la pauvreté et les inégalités l'emporte (d'un point chez les jeunes et chez les plus âgés de nos concitoyens). **C'est à Paris et dans son agglomération** que cette impression est la plus affirmée, avec 54% des réponses (Tableau 2). En un mot, ce sont donc les Franciliens qui croient le plus que l'objectif visé par les pouvoirs publics en matière d'aides familiales est la lutte contre la pauvreté et les inégalités.

Tableau 2
L'objectif actuel visé par les pouvoirs publics, selon différents critères socio-démographiques
 (Début 2003)

	La lutte contre la pauvreté et les inégalités ¹	L'aide à la famille et à l'enfant ²	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	45	53	100
Sexe			
. Homme.....	46	51	100
. Femme	44	53	100
Age			
. Moins de 25 ans	49	48	100
. De 25 à 39 ans.....	42	56	100
. De 40 à 59 ans.....	42	55	100
. De 60 à 69 ans.....	49	48	100
. 70 ans et plus.....	49	48	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 915 €	45	51	100
. De 915 à 1.524 €	47	51	100
. De 1.524 à 2.287 €	45	53	100
. De 2.287 à 3.049 €	42	55	100
. 3.049 € et plus.....	42	55	100
PCS			
. Indépendant.....	46	48	100
. Cadre supérieur	42	52	100
. Profession intermédiaire	37	61	100
. Employé.....	46	52	100
. Ouvrier.....	47	51	100
. Reste au foyer	41	56	100
. Retraité.....	48	48	100
. Autre inactif (étudiant).....	46	51	100
. Chômeur.....	48	50	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, cep	47	49	100
. Bepc	46	52	100
. Bac, niveau bac	41	55	100
. Diplôme du supérieur.....	42	56	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	44	52	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	45	52	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	42	57	100
. 100 000 habitants et plus.....	41	56	100
. Paris et agglomération parisienne	54	44	100
Allocataire de prestations familiales			
. Oui	44	54	100
. Non	45	52	100
Présence dans le foyer d'au moins :			
. Un enfant de moins de 6 ans	46	53	100
. Un enfant de moins de 20 ans	42	55	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun.....	46	51	100
. Un enfant.....	41	56	100
. Deux enfants	43	54	100
. Trois enfants et plus.....	43	56	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

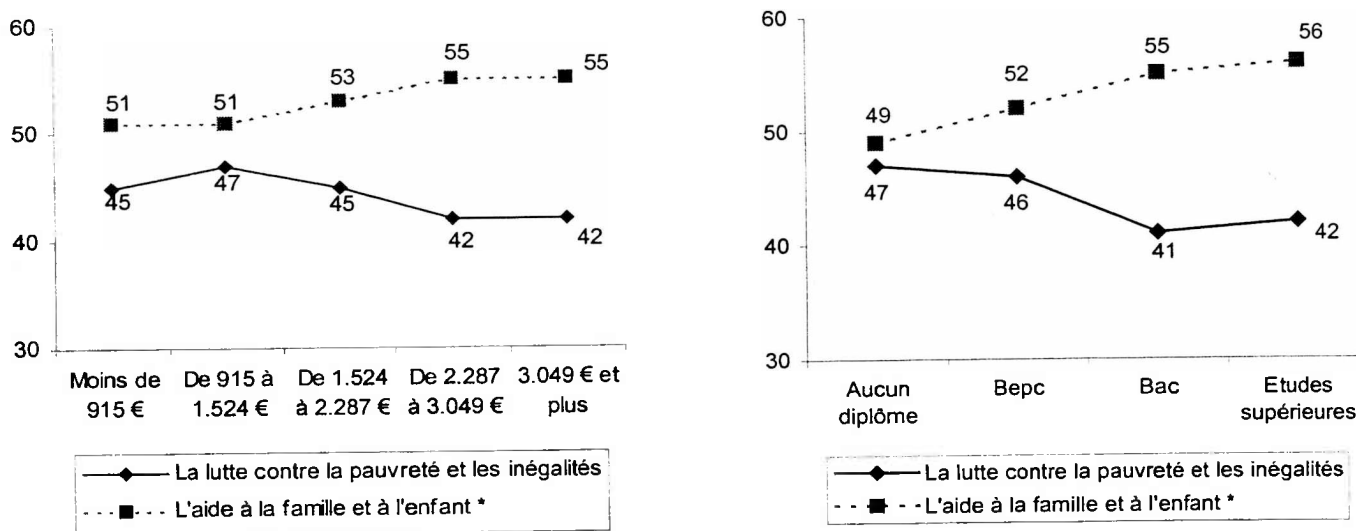
¹ Total des objectifs : lutter contre la pauvreté, corriger les inégalités de revenu.

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), aides en cas de problèmes familiaux et aides au logement des familles.

La possession d'un fort capital économique et culturel semble légèrement faire pencher la balance du côté de l'objectif d'aider la famille et l'enfant (Graphique 2) : les non-diplômés et les personnes disposant de revenus peu importants pensent relativement plus que les pouvoirs publics privilégient, à travers la politique familiale, le traitement des situations de pauvreté (redistribution verticale) tandis que les gens plus aisés et plus diplômés imaginent volontiers que cette politique vise des objectifs de redistribution horizontale (vers les familles avec enfants).

Graphique 2
L'objectif principal visé en matière de prestations familiales : variation des opinions selon les revenus mensuels et le niveau de diplôme possédé

(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

* 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), aides en cas de problèmes familiaux et aides au logement des familles.

En revanche, le lien avec le nombre d'enfants présents dans le foyer, assez net l'an dernier, paraît avoir perdu de son acuité.

Il semblerait, à ce sujet, que les quelques évolutions intervenues ces douze derniers mois tempèrent celles observées en 2002. Prenons-en pour exemple les groupes qui avaient, l'an dernier, renforcé leur sentiment que les pouvoirs publics utilisaient les prestations familiales pour lutter contre la pauvreté et les inégalités : tous enregistrent une stagnation ou un repli de ce type de réponses, comme en témoigne le Tableau 3.

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 - 2003 pour certaines catégories -

	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Evolution 2001-2002	Evolution 2002-2003
. Etudiant	38	52	46	+ 14	- 6
. Moins de 25 ans	37	49	49	+ 12	=
. Dispose, dans son foyer, de revenus mensuels inférieurs à 915 €	44	52	45	+ 8	- 7
. Réside dans une agglomération de moins de 2.000 habitants	41	49	44	+ 8	- 5
. 70 ans et plus	47	53	49	+ 6	- 4
Ensemble de la population	46	46	45	=	- 1

(en %)

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

Exemple de lecture : En 2003, 46% des étudiants disent que l'objectif principal des prestations familiales est « la lutte contre la pauvreté et contre les inégalités », contre 52% en 2002, soit une baisse de 6 points en un an, après l'augmentation de 14 points intervenue entre 2001 et 2002.

D'ailleurs, cette année, **les évolutions catégorielles ont été plutôt de faible ampleur**, à l'image du *statu quo* observé aussi bien chez les allocataires que chez les non-allocataires (Tableau 4). Seule petite exception : Paris (où l'objectif de lutte contre la pauvreté et les inégalités a gagné 8 points) et les cadres supérieurs (gain de 6 points).

Tableau 4
L'objectif principal poursuivi aujourd'hui par les pouvoirs publics

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non- allocataires
. Lutte contre la pauvreté et les inégalités ...	45 (- 1)	44 (- 1)	45 (- 1)
. Aide à la famille et à l'enfant	53 (=)	54 (+ 1)	52 (=)
Total (y compris nsp)	100	100	100

(en %)

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : 44% des allocataires de prestations familiales pensent que l'objectif principal poursuivi aujourd'hui par les pouvoirs publics en matière de prestations familiales est la lutte contre la pauvreté et les inégalités, contre 45% de l'ensemble de la population. Entre parenthèses, figurent les évolutions 2002 - 2003.

1.2 Les objectifs préférés pour l'avenir : davantage lutter contre la pauvreté et les inégalités

Dans les souhaits qu'ils émettent pour le futur, les Français marquent davantage leurs préférences (Tableau 5 et Graphique 3) : ils aimeraient, en effet, majoritairement (à 53%) que, dans les années qui viennent, l'objectif principal des prestations familiales soit **la lutte contre la pauvreté (31%)** et **la correction des inégalités de revenus (22%)**. Ces deux thèmes arrivent largement en tête.

Les objectifs liés à la famille ne sont pas oubliés pour autant : 10% prônent une aide inconditionnelle aux familles avec enfants, 10% citent les aides au logement, 9% évoquent les familles avec des jeunes enfants et 8%, celles avec de grands enfants à charge. Si on prend en compte les volontés natalistes (5%) et les aides ponctuelles en cas de problèmes familiaux, le désir de favoriser les aides à la famille et à l'enfant recueille **au total 46% des suffrages**.

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

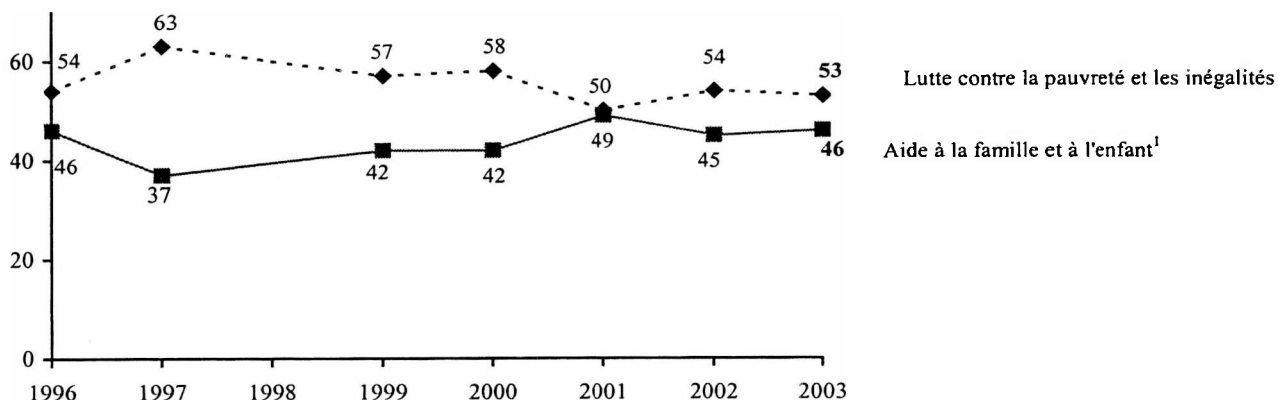
(Classement par ordre décroissant des réponses de 2003)	<i>(en %)</i>							Evolution 2002 - 2003
	Début 1996	Début 1997	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	
. Lutter contre la pauvreté	27	39	34	37	29	32	31	- 1
. Corriger les inégalités de revenus	27	24	23	20	21	22	22	=
. Permettre aux familles de bien se loger	8	8	7	8	10	12	10	- 2
. Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu	8	6	7	9	11	8	10	+ 2
. Aider les familles qui ont de jeunes enfants ..	7	4	8	7	8	8	9	+ 1
. Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	8	7	8	7	8	8	8	=
. Soutenir la natalité	7	5	4	5	6	4	5	+ 1
. Aider en cas de problèmes familiaux	8	7	8	6	5	5	4	- 1
. Ne sait pas	<i>n.s.</i>	<i>n.s.</i>	2	1	1	1	1	
Total	100	100	100	100	100	100	100	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».
n.s. : non significatif

Depuis l'année dernière, là aussi, peu de choses ont changé : à peine note-t-on, sur la période, une hausse de 2 points des aides sans conditions de ressources, et une baisse (de 2 points également) des aides au logement.

Au total, l'objectif de lutte contre la pauvreté et les inégalités perd cette année 1 point au profit des aides à la famille et à l'enfant. Il reste que les souhaits exprimés par les Français pour l'avenir sont inversés par rapport à ce qu'ils perçoivent actuellement des objectifs poursuivis par les pouvoirs publics.

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), aides en cas de problèmes familiaux et aides au logement des familles.

A nouveau, **allocataires et non-allocataires adoptent des positions similaires** : ils sont tous d'accord pour privilégier d'abord, dans les années qui viennent, la lutte contre la pauvreté et les inégalités (Tableau 6).

Tableau 6
L'objectif principal à viser par les pouvoirs publics dans les années qui viennent
 - Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
. Lutte contre la pauvreté et les inégalités	53	53	53
. Aide à la famille et à l'enfant	46	47	46
. Ne sait pas	1	-	1
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : 53% des allocataires de prestations familiales pensent que l'objectif principal visé par les pouvoirs publics dans les années qui viennent, en matière de prestations familiales, devrait être la lutte contre la pauvreté et les inégalités (même pourcentage que dans l'ensemble de la population).

Cette préférence donnée à la redistribution verticale prévaut dans la très grande majorité des groupes sociaux (Tableau 8). Le taux de citations varie, dans ce cas, entre 43 et 61%. Ce sont les **chômeurs** et les **titulaires des plus bas revenus** qui réclament avec le plus de force une prise en compte accrue de la lutte contre la pauvreté et les inégalités (dont ils seraient sans doute, il est vrai, les premiers bénéficiaires).

A contrario, les objectifs liés à la famille et à l'enfant sont relativement plus défendus par les **étudiants** et les **jeunes**, les **chargés de familles nombreuses** et les **titulaires de revenus moyens**.

Il semblerait que, comme pour les objectifs actuels, les évolutions intervenues ici cette année ont contribué à relativiser les mouvements apparus l'an dernier. Ainsi, les groupes qui, en 2002, avaient particulièrement mis en avant les objectifs futurs de lutte contre la pauvreté et les inégalités, semblent tous cette année revenir un peu en arrière (Tableau 7).

Tableau 7

Le pourcentage d'individus estimant que la lutte contre la pauvreté et les inégalités de revenus devrait être le principal objectif des prestations familiales pour les années qui viennent

- Evolution 2002/2003 pour certaines catégories -

(en %)

	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Evolution 2001-2002	Evolution 2002-2003
. Chômeur	52	66	60	+ 14	- 6
. Est âgé de 70 ans et plus.....	47	59	55	+ 12	- 4
. Membre d'une profession intermédiaire	48	59	54	+ 11	- 5
. Réside dans une agglomération de moins de 2.000 habitants	47	55	51	+ 8	- 4
Ensemble de la population	50	54	53	+ 4	- 1

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

Exemple de lecture : En 2003, 60% des chômeurs disent que l'objectif principal futur des prestations familiales doit être « la lutte contre la pauvreté et contre les inégalités », contre 66% en 2002, soit une baisse de 6 points en un an, après l'augmentation de 14 points intervenue entre 2001 et 2002.

Tableau 8
Le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années à venir,
selon différents critères socio-démographiques
 (Début 2003)

	La lutte contre la pauvreté et les inégalités ¹	L'aide à la famille et à l'enfant ²	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	53	46	100
Sexe			
. Homme.....	54	46	100
. Femme	53	46	100
Age			
. Moins de 25 ans.....	47	51	100
. De 25 à 39 ans.....	55	45	100
. De 40 à 59 ans.....	53	46	100
. De 60 à 69 ans.....	54	45	100
. 70 ans et plus.....	55	43	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 915 €	61	37	100
. De 915 à 1.524 €.....	54	46	100
. De 1.524 à 2.287 €.....	50	50	100
. De 2.287 à 3.049 €.....	53	47	100
. 3.049 € et plus.....	55	45	100
PCS			
. Indépendant.....	54	45	100
. Cadre supérieur	53	47	100
. Profession intermédiaire	54	46	100
. Employé.....	53	47	100
. Ouvrier.....	56	43	100
. Reste au foyer	54	45	100
. Retraité.....	54	44	100
. Autre inactif (étudiant).....	43	55	100
. Chômeur.....	60	39	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, cep	55	43	100
. Bepc	51	48	100
. Bac, niveau bac	57	42	100
. Diplôme du supérieur.....	52	48	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants.....	51	48	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	52	47	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	56	44	100
. 100 000 habitants et plus.....	55	45	100
. Paris et agglomération parisienne	53	46	100
Allocataire de prestations familiales			
. Oui	53	47	100
. Non	53	46	100
Présence dans le foyer d'au moins :			
. Un enfant de moins de 6 ans.....	52	48	100
. Un enfant de moins de 20 ans.....	52	48	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun.....	54	45	100
. Un enfant.....	52	48	100
. Deux enfants	55	45	100
. Trois enfants et plus.....	48	52	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

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), aides en cas de problèmes familiaux et aides au logement des familles

1.3 Les écarts entre objectifs actuels et objectifs futurs : corriger davantage les inégalités de revenus et soutenir plus les familles ayant de grands enfants

Y a-t-il de réels écarts entre ce que les Français perçoivent des volontés politiques et ce qu'ils souhaiteraient voir mettre en œuvre ? Le Tableau 9 semble indiquer que oui.

Si la lutte contre la pauvreté semble prise en compte à la hauteur souhaitée par l'opinion, nos concitoyens paraissent particulièrement sensibilisés au thème de **la correction des inégalités**, qu'ils souhaitent bien davantage voir valorisé (+ 9 points entre les souhaits et la réalité).

Quant aux mesures strictement « familiales », les enquêtés désireraient que la dimension « soutien à la natalité » soit moins importante à l'avenir (- 7 points). Ils sont également moins sensibles aux aides sans conditions de ressources (- 5 points) et plus prompts à souhaiter que l'on mette davantage en avant, à l'avenir, les prestations destinées aux **ménages ayant de grands enfants à charge** (+ 4 points).

Tableau 9
Comparaison entre objectif actuel et objectif futur des prestations familiales
 (Début 2003)

	Objectif actuellement poursuivi par les pouvoirs publics (A)	Objectif souhaité pour l'avenir (B)	Différence (B) - (A)
<i>(en %)</i>			
<i>(Classement par ordre décroissant de la dernière colonne)</i>			
. Corriger les inégalités de revenus	13	22	+ 9
. Aider les familles qui ont de grands enfants à charge	4	8	+ 4
. Permettre aux familles de bien se loger	8	10	+ 2
. Aider en cas de problèmes familiaux	4	4	=
. Aider les familles qui ont de jeunes enfants	10	9	- 1
. Lutter contre la pauvreté	32	31	- 1
. Assurer une aide aux familles ayant des enfants quel que soit leur revenu	15	10	- 5
. Soutenir la natalité	12	5	- 7
Total	100	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Pour synthétiser, nos concitoyens aimeraient que soit **davantage prise en compte**, dans les politiques développées dans les années à venir, **la lutte contre la pauvreté et les inégalités** (à 53% contre 45%, soit 8 points d'écart, voir Tableau 10). Dans cette nouvelle configuration, les aides à la famille et à l'enfant devraient être moins valorisées qu'elles ne le sont aujourd'hui (- 7 points au total). Par rapport à l'an passé, on ne peut que constater **un maintien quasi à l'identique des écarts entre les souhaits et la réalité**.

Tableau 10
Comparaison entre objectif actuel et objectif souhaité pour l'avenir
 - Objectifs regroupés -

	Début 2002			Début 2003		
	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	54	+ 8	45	53	+ 8
Aides à la famille et à l'enfant ⁽¹⁾	53	45	- 8	53	46	- 7

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), aides en cas de problèmes familiaux et aides au logement des familles.

Cette appétence pour des politiques familiales davantage centrées autour de la lutte contre la pauvreté et les inégalités de revenus est largement répandue dans l'ensemble du corps social (Tableau 11) : la plupart des groupes souhaitent voir cette dimension davantage prise en compte qu'elle ne l'est aujourd'hui. Certains veulent même un changement radical. Cela concerne surtout : les membres des professions intermédiaires (écart positif de 17 points), les catégories les moins aisées financièrement (+ 16 points), les femmes au foyer et les habitants des communes de province de plus de 20 000 habitants (+ 14 points), les 25 – 39 ans et les chômeurs (+ 13 points) ... Figurent ici également les hauts revenus (+ 12 points).

Il reste – et c'est une nouveauté par rapport à l'an passé – **qu'on trouve quand même quelques groupes qui préféreraient un effort accentué vers les familles et les enfants**, plutôt que vers les objectifs de redistribution verticale : cela concerne les jeunes, les étudiants et les Franciliens.

Tableau 11
Ecart entre objectif actuel et objectif souhaité pour l'avenir,
en fonction des différents critères socio-démographiques
 (Début 2003)

	<i>(en %)</i>	
	La lutte contre la pauvreté et les inégalités	L'aide à la famille et à l'enfant ¹
Ensemble de la population	+ 8	- 7
Sexe		
. Homme	+ 8	- 6
. Femme	+ 9	- 7
Age		
. Moins de 25 ans	- 2	+ 3
. De 25 à 39 ans	+ 13	- 11
. De 40 à 59 ans	+ 11	- 8
. De 60 à 69 ans	+ 5	- 3
. 70 ans et plus	+ 6	- 5
Revenus mensuels du foyer		
. Moins de 915 €	+ 16	- 14
. De 915 à 1.524 €	+ 7	- 6
. De 1.524 à 2.287 €	+ 5	- 3
. De 2.287 à 3.049 €	+ 11	- 9
. 3.049 € et plus	+ 12	- 10
PCS		
. Indépendant	+ 8	- 3
. Cadre supérieur	+ 10	- 5
. Profession intermédiaire	+ 17	- 15
. Employé	+ 7	- 5
. Ouvrier	+ 10	- 8
. Reste au foyer	+ 14	- 11
. Retraité	+ 5	- 3
. Autre inactif (étudiant)	- 3	+ 4
. Chômeur	+ 13	- 10
Diplôme		
. Aucun diplôme, cep	+ 8	- 6
. Bepc	+ 5	- 4
. Bac, niveau bac	+ 15	- 13
. Diplôme du supérieur	+ 10	- 7
Taille d'agglomération de résidence		
. Moins de 2 000 habitants	+ 7	- 5
. De 2 000 à 20 000 habitants	+ 7	- 6
. De 20 000 à 100 000 habitants	+ 14	- 13
. 100 000 habitants et plus	+ 14	- 11
. Paris et agglomération parisienne	- 1	+ 3
Allocataire de prestations familiales		
. Oui	+ 9	- 7
. Non	+ 8	- 6
Présence dans le foyer d'au moins :		
. Un enfant de moins de 6 ans	+ 6	- 5
. Un enfant de moins de 20 ans	+ 10	- 8
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)		
. Aucun	+ 8	- 6
. Un enfant	+ 11	- 9
. Deux enfants	+ 11	- 9
. Trois enfants et plus	+ 5	- 4

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), aides en cas de problèmes familiaux et aides au logement des familles.

Il est un autre élément qui confirme l'étendue des attentes de nos concitoyens à l'égard des politiques de redistribution verticale. Une bonne partie de la population (**57%**) estime, en effet, qu'en matière d'aides aux plus démunis, les efforts sont aujourd'hui insuffisants (Tableau 12).

Certes, depuis trois ans, ce taux n'a pas bougé : il est resté au niveau relativement « bas » atteint au début 2001. Bien plus nombreux (de 69 à 73%) étaient, dans les années 1995-1997, les enquêtés jugeant insuffisants les efforts engagés envers les plus défavorisés. Il demeure qu'une bonne majorité du corps social est insatisfaite des efforts que les pouvoirs publics consentent en faveur des plus démunis (« ils n'en font pas assez »).

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

	Début 1991	Début 1992	Début 1995	Début 1997	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002 - 2003
Font trop	3	3	2	3	4	5	5	6	+ 1
Font ce qu'ils doivent	34	34	24	27	31	36	36	36	=
Ne font pas assez	62	62	73	69	63	57	57	57	=
Ne sait pas	1	1	1	1	1	1	2	1	
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	

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

Quelques groupes critiquent encore plus la « passivité » des pouvoirs publics (Tableau 14) : les **chômeurs** (71%), les **ouvriers** (64%), les **titulaires des revenus les plus bas** (64%), les **chargés de familles nombreuses** (64%), les **allocataires** de prestations familiales (63%) ou les **parents d'un jeune enfant** (62%). Les jeunes sont, d'une façon générale, plus demandeurs d'une action publique soutenue envers les défavorisés, que les seniors (même si l'écart générationnel se résorbe en partie cette année).

Le clivage « allocataires / non-allocataires » illustre bien ces décalages de perception (Tableau 13) : les allocataires sont moins nombreux à considérer suffisants les efforts des pouvoirs publics en la matière (31%, contre 39% des non-allocataires) et attendent une intervention publique accrue (à 63%). Les écarts entre allocataires et non-allocataires se sont cependant un peu réduits cette année.

Tableau 13
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 -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
. Font trop	6 (+1)	5 (+1)	7 (+1)
. Font ce qu'ils doivent	36 (=)	31 (+2)	39 (-1)
. Ne font pas assez	57 (=)	63 (-2)	53 (+1)
. Ne sait pas	1	-	1
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Entre parenthèses, figure l'évolution 2002-2003

Exemple de lecture : 63% des allocataires de prestations familiales pensent que les pouvoirs publics ne font pas assez pour les plus démunis (soit 2 points de moins en un an), contre 57% de l'ensemble de la population (comme l'année dernière).

On fera deux remarques complémentaires :

- * Dans la plupart des catégories socio-démographiques, l'idée qui l'emporte est aujourd'hui celle que **l'effort des pouvoirs publics envers les plus démunis est insuffisant**. Deux groupes font cependant exception : les plus de 70 ans et les travailleurs indépendants, qui estiment suffisant cet effort (« ils font ce qu'ils doivent »).
- * Un mouvement contradictoire semble être intervenu sur ce sujet depuis l'an dernier : d'un côté, les gens âgés, les cadres supérieurs et les revenus élevés cultivent davantage le sentiment d'insuffisance d'efforts des pouvoirs publics. A l'inverse, ce sentiment a un peu reculé chez les moins de 40 ans et dans les classes moyennes (employés, cadres moyens).

Tableau 14
Estimez-vous que les pouvoirs publics font trop, font ce qu'ils doivent ou ne font pas assez
pour les plus démunis ?

(en %)

	Font trop	Font ce qu'ils doivent	Ne font pas assez		Total (y c nsp)
Ensemble.....	6	36	57	(=)*	100
Sexe					
. Masculin	6	38	55	(-2)	100
. Féminin	6	34	58	(=)	100
Age					
. Moins de 25 ans	6	33	61	(-2)	100
. De 25 à 39 ans.....	6	34	59	(-5)	100
. De 40 à 59 ans.....	7	36	56	(=)	100
. De 60 à 69 ans.....	4	37	58	(+10)	100
. 70 ans et plus	6	43	47	(+3)	100
PCS					
. Indépendant.....	<i>14</i>	45	41	(-1)	100
. Cadre supérieur.....	7	36	56	(+5)	100
. Profession intermédiaire	5	34	60	(-5)	100
. Employé.....	6	37	56	(-10)	100
. Ouvrier	8	28	64	(+2)	100
. Reste au foyer	2	37	59	(+1)	100
. Retraité.....	5	39	53	(+4)	100
. Autre inactif (étudiant).....	6	37	57	(-2)	100
. Chômeur	2	26	71	(-1)	100
Diplôme					
. Aucun diplôme, cep	6	34	59	(+6)	100
. Bepc	7	36	57	(-1)	100
. Bac, niveau bac	9	38	53	(-9)	100
. Diplôme du supérieur.....	3	39	57	(-1)	100
Revenus mensuels du foyer					
. Moins de 915 €.....	2	33	64	(-4)	100
. De 915 à 1.524 €.....	8	30	61	(+6)	100
. De 1.524 à 2.287 €.....	5	35	60	(+1)	100
. De 2.287 à 3.049 €.....	8	36	56	(-2)	100
. 3.049 € et plus	6	35	58	(+3)	100
Taille d'agglomération de résidence					
. Moins de 2 000 habitants	6	39	55	(-1)	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	7	35	56	(-3)	100
. De 20 000 à 100 000 habitants....	6	33	60	(+8)	100
. 100 000 habitants et plus.....	7	34	58	(-3)	100
. Paris et agglo parisienne	3	42	54	(-1)	100
Allocataire de prestations familiales					
. Oui	5	31	63	(-2)	100
. Non	7	39	53	(+1)	100
Présence dans le foyer...					
. D'un enfant de moins de 6 ans....	5	32	62	(-2)	100
. D'un enfant de moins de 20 ans..	6	34	60	(-3)	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)					
. Aucun.....	6	37	55	(+1)	100
. Un enfant	5	35	59	(-5)	100
. Deux enfants	6	35	59	(-2)	100
. Trois enfants et plus	7	30	64	(=)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Note : les chiffres en italiques (1^{re} colonne) reposent sur des effectifs faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

* Dans la troisième colonne, les chiffres entre parenthèses correspondent à l'évolution 2002-2003

Chapitre II

Les opinions sur quelques grands principes de distribution des prestations familiales

On vient de le voir, les Français désirent que les prestations familiales contribuent davantage à lutter contre la pauvreté et les inégalités de revenus. Mais au-delà de ces grands objectifs, se pose bien sûr la question **des modalités de versement** de ces aides (en espèces ou sous forme d'équipements ou de services) et celle **des populations à cibler** en priorité.

Plus précisément, **quatre thèmes**, déjà abordés lors d'interrogations antérieures, ont été repris cette année. Ils font l'objet de ce chapitre :

- * Sous quelle forme vaut-il mieux attribuer les aides aux familles ? Faut-il plutôt privilégier les versements en espèces ou les aides en nature ?
- * Les contrôles exercés par les Caisses d'Allocations Familiales sont-ils suffisants ?
- * Le système des prestations familiales paraît-il trop compliqué ? N'existe-t-il pas, d'ailleurs, un lien entre le désir accru de contrôles et l'éventuelle complexité du système ?
- * Enfin, nos concitoyens trouvent-ils que le système d'aides à la famille est aujourd'hui bien « équilibré » entre soutien aux plus démunis, aides aux classes moyennes et prestations aux ménages les plus aisés ?

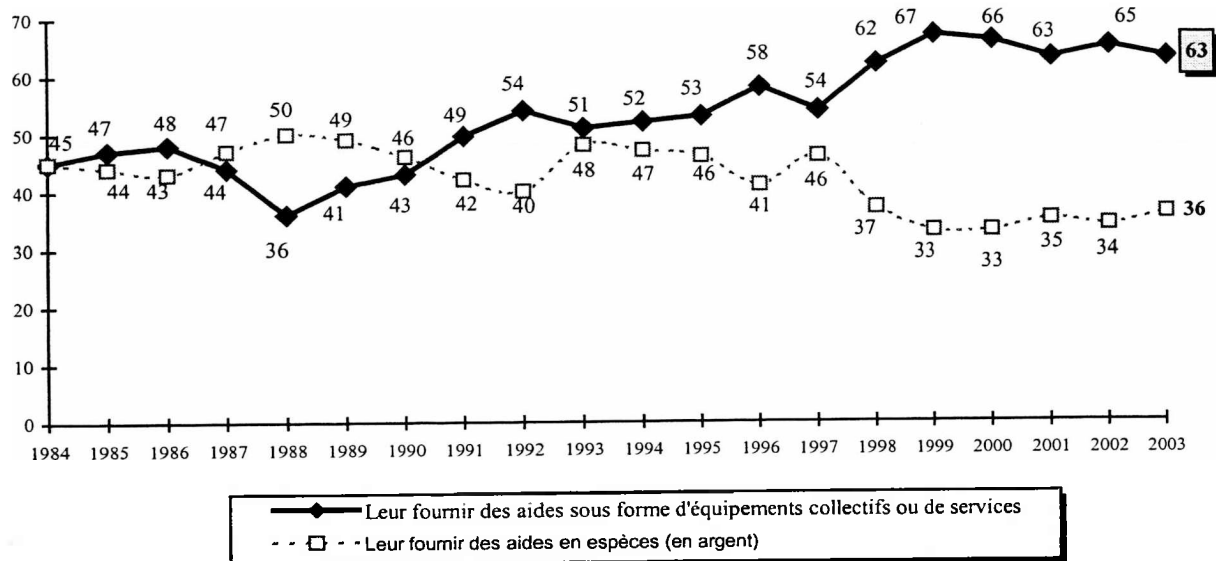
2.1 Verser des aides en « nature », sous forme d'équipements ou de services

C'est vers la fin 1997 - le début 1998 qu'est apparu dans la population, faut-il le rappeler, un mouvement d'opinion très net, traduisant une attente profonde : celle **de meilleure**

distribution et de contrôle accru des prestations sociales³. Ce mouvement ne s'est, à vrai dire, pas profondément infléchi depuis : 63% de la population continuent de trouver préférable, pour mieux aider les familles, de leur fournir des aides sous forme d'équipements ou de services (Graphique 4). Les prestations en nature sont donc nettement préférées aux versements en espèces (36%).

D'ailleurs, s'il est en léger recul cette année, le pourcentage de partisans de l'option visant à privilégier les équipements collectifs reste, depuis 1998, dans une fourchette relativement étroite, comprise entre 62 et 67%, largement au-dessus de ce qu'il était tout au long des années 80 et 90.

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 ».

Mais ce qu'il faut tout de suite rappeler est que cette montée de la demande d'aides en nature pour les prestations familiales s'inscrit dans un mouvement bien plus général d'interrogations sur les risques de déresponsabilisation que généreraient certaines aides sociales. Cette montée répond, en tout état de cause, à l'apparition d'une série de jugements que l'on dira **plus exigeants à l'égard des modalités de distribution des prestations sociales**. Rappelons donc d'abord, en quelques mots, le sens à donner à ce courant d'opinion.

³ Voir le rapport de l'an dernier, déjà cité : « Quelques opinions sur les prestations familiales, sur le rôle parental et sur les Caisses d'Allocations Familiales, au début 2002 », CREDOC, Collection des Rapports N° 217, décembre 2002.

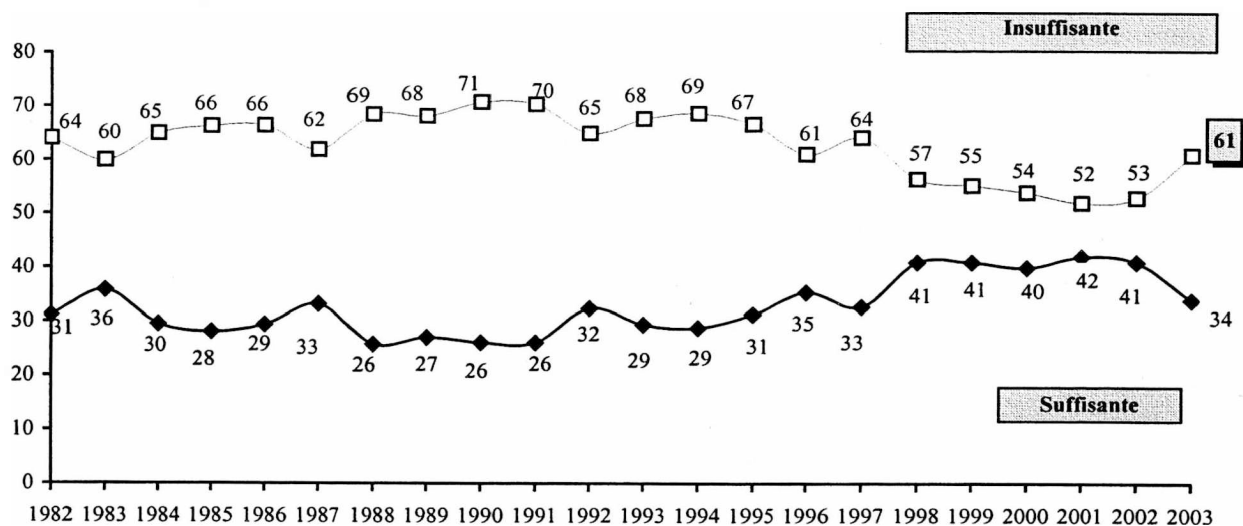
Un maintien des interrogations sur les effets désresponsabilisants des aides sociales

Les interrogations des Français sur **les effets désresponsabilisants des politiques sociales** ont commencé à apparaître dans les années 96-97, à un moment où le pays traversait une crise collective extrêmement profonde. Mais le retour d'une conjoncture économique particulièrement favorable (1999-2001) n'a aucunement fait reculer ce mouvement. De même, la résurgence, depuis deux ans, d'un certain pessimisme sociétal – et l'accroissement des jugements négatifs sur l'évolution du chômage –, ne l'ont pas fait disparaître.

Certes, on voit bien émerger ces derniers temps, avec la dégradation du climat économique, une plus grande demande, **une plus forte appétence à l'égard des aides sociales**. Par exemple : le pourcentage d'individus considérant que **les prestations versées aux familles sont « globalement insuffisantes » a gagné d'un coup 8 points, à 61%**. Ce taux n'avait précisément pas été aussi élevé depuis 1997 (Graphique 5). Et cette progression s'est faite, avec une certaine régularité, dans **tous** les groupes sociaux.

Graphique 5
Les familles qui ont des enfants touchent des prestations (les prestations familiales), destinées à les aider. Pensez-vous que cette aide est globalement ...

(en %)



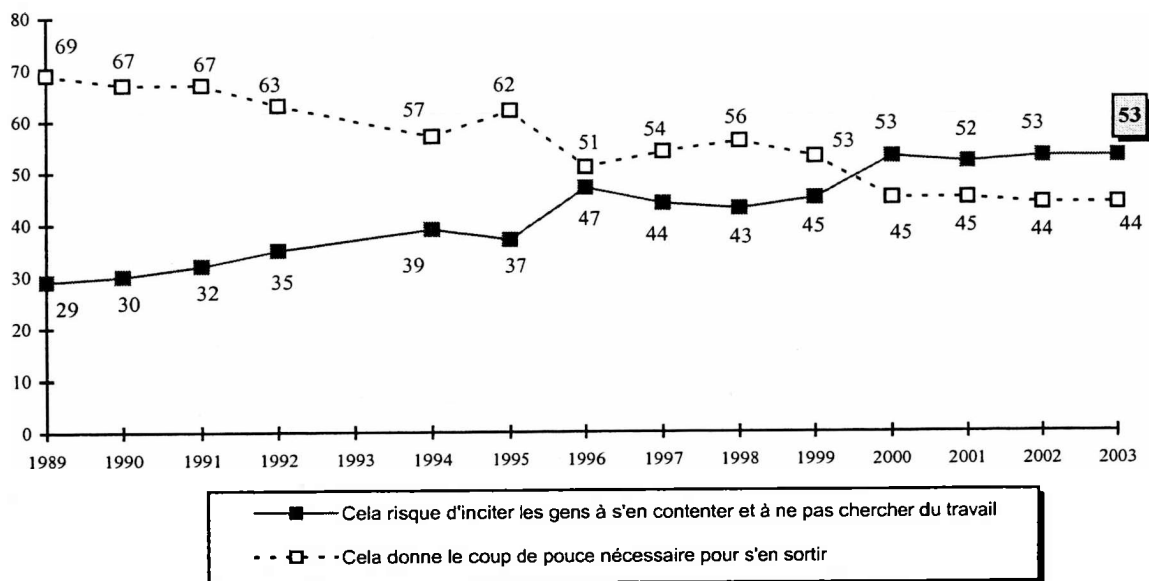
Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Mais force est de constater que ce regain à l'égard du **montant** des allocations n'a pas sensiblement modifié les jugements sur les risques d'**effets désincitatifs** de la protection sociale, c'est-à-dire n'a pas fait reculer les critiques sur **la façon de verser les aides** et sur le **contrôle** de leur attribution.

L'exemple le plus significatif de ce mouvement maintenu de « **durcissement** » de la population concerne les opinions affichées sur le Revenu Minimum d'Insertion. Les attitudes sur ce sujet avaient, en effet, « basculé » au début 2000 ; elles n'ont guère varié depuis : **53% des Français considèrent que le RMI risque d'inciter les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher de travail** (Graphique 6).

La « **courbe de la responsabilisation** » reste donc, depuis maintenant quatre ans, nettement au-dessus de celle « **de la compassion** »⁴, contrairement à ce qui prévalait depuis la création du RMI jusqu'en 1995.

Graphique 6
Au sujet du revenu minimum d'insertion (RMI), pensez-vous plutôt que :
(en %)



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

Les attitudes sur le RMI ne se sont donc globalement pas infléchies d'une année sur l'autre. Il n'apparaît d'ailleurs pas non plus de profondes évolutions catégorielles : on note même plutôt **un mouvement de resserrement des écarts**. Les groupes les plus en retrait il y a douze mois commencent à rejoindre l'opinion moyenne (Tableau 15), signe de la convergence des jugements.

⁴ Voir J. Damon et G. Hatchuel : « *Fatigue de la compassion et contestation suspicieuse* », Informations Sociales, n° 98, 2002, CNAF.

Une seule et unique exception : les titulaires des plus bas revenus sont un peu moins nombreux (- 6 points cette année) à mettre en avant les effets désincitatifs du RMI.

Il reste qu'une bonne partie de l'opinion continue toujours de voir, dans cette prestation, plus de risques que de bienfaits.

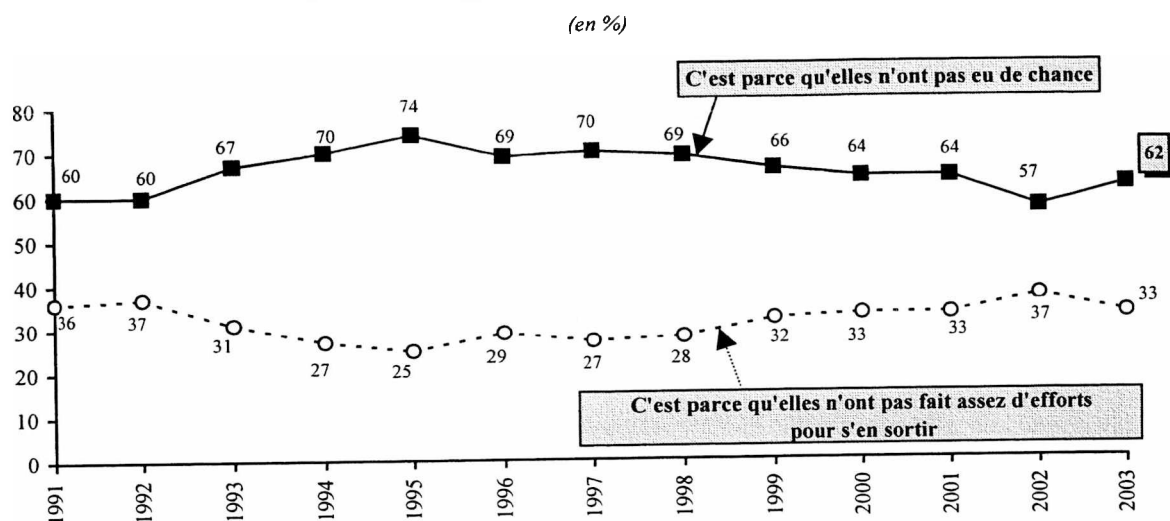
Tableau 15
Le pourcentage d'individus considérant que « le RMI risque d'inciter les gens à s'en contenter et à ne pas chercher de travail »

	<i>(en %)</i>		
	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002-2003
Groupes dont le pourcentage était le plus élevé l'an dernier			
. A 65 ans et plus	62	59	- 3
. Travailleur indépendant	62	64	+ 2
. Réside dans une commune de moins de 2 000 habitants	60	57	- 3
. Ne dispose d'aucun diplôme	57	58	+ 1
Ensemble de la population	53	53	=
Groupes dont le pourcentage était le plus faible l'an dernier			
. Réside à Paris et dans l'agglomération parisienne	40	50	+ 10
. Chômeur	44	48	+ 4
. Diplômé du supérieur	44	46	+ 2
. Cadre (moyen ou supérieur)	47	48	+ 1
. Dispose, dans son foyer, de moins de 915 € (6 000 F).....	49	43	- 6

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

Cela ne signifie pas, pour autant – il faut le rappeler avec force –, que les Français n'ont plus le désir d'aider les groupes dans le besoin : **les interrogations sur le RMI ne correspondent nullement à une remise en cause du principe de solidarité envers les plus démunis**. 62% de la population (+ 5 points cette année) considèrent en effet 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** (Graphique 7).

Graphique 7
Entre les deux raisons suivantes, quelle est celle qui, selon vous, explique le mieux que certaines personnes vivent dans la pauvreté ?



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

De même, on l'a vu au chapitre précédent, 57% des Français estiment toujours que les pouvoirs publics n'en font « pas assez » pour les plus défavorisés. **La nécessité des actions envers les populations pauvres n'est donc aucunement contestée.**

A quoi correspondent, dans ces conditions, les réserves émises par les enquêtés ? Elles font très directement **écho aux risques suscités par les prestations sociales en matière de désincitation au travail**. Une bonne partie de l'opinion craint en effet que certaines aides n'incitent les bénéficiaires à ne plus faire l'effort de rechercher un emploi. D'où un regard plus attentif sur **les modalités de distribution** des prestations et sur leurs risques d'impact négatif. Et cette « vigilance » ne recule pas depuis au moins quatre ans : sur toutes les questions laissant supposer que les aides sociales pourraient **gêner la reprise d'une activité professionnelle**, les jugements de la population sont, à vrai dire, relativement consensuels (Tableau 16). Par exemple, 78% des enquêtés (chiffre quasiment égal depuis le début 2000) estiment que les *minima* sociaux concurrencent les emplois les moins rémunérés. Un grand nombre (69%, chiffre en léger recul cette année) pensent également que si la plupart des chômeurs le voulaient vraiment, beaucoup pourraient retrouver un emploi.

De fait, 41% des enquêtés – contre 24% en 1995 ! – considèrent que **tous les chômeurs ne doivent pas être indemnisés**. Le taux va même jusqu'à atteindre 49% chez les jeunes ou chez les titulaires de revenus élevés et 44% chez les ouvriers, comme chez l'ensemble des actifs.

Tableau 16
Le « durcissement » des attitudes concerne toujours le risque de « désincitation » au travail

	(en %)					
	Début 1998	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003
Pense que si la plupart des chômeurs le voulaient vraiment, beaucoup pourraient retrouver un emploi	57	63	68	70	73	69
Estime personnellement que tous les chômeurs ne doivent pas être indemnisés ⁵	28	32	36	38	42	41
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	78

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

La préférence pour les aides en nature domine dans tous les groupes socio-démographiques

C'est donc dans ce contexte d'interrogations sur les éventuels effets « pervers » des aides sociales qu'il faut situer la préférence pour les aides en nature. Elle répond à **la volonté de mieux contrôler l'utilisation des aides versées**. Mais le plus frappant est que ce désir s'affiche avec quasiment la même intensité partout, sans fortes variations catégorielles : si, en moyenne, 63% des enquêtés estiment préférable, pour mieux aider les familles, **de leur fournir surtout des aides en nature**, le taux ne descend jamais au-dessous des 52%, quel que soit le groupe socio-démographique.

Autrement dit, que l'on dispose de hauts ou de bas revenus, que l'on soit cadre ou ouvrier, que l'on ait ou pas des enfants à charge, une majorité de la population préfère que l'on mette l'accent sur des aides ciblées autour de la fourniture d'équipements et de services, plutôt que sur des versements en espèces. Cette préférence traduit une attente de fond, dont il faut bien constater qu'elle dépasse largement les habituelles singularités catégorielles (Tableau 17).

⁵ Le taux était de 24 % au début 1995.

Tableau 17
Entre les deux solutions suivantes, laquelle vous semble préférable pour mieux aider les familles ?
 (Début 2003)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :					
		Moins de 915 € /mois	Plus de 3.049 € /mois	Cadre supérieur	Ouvrier	Pas d'enfant à charge	A au moins trois enfants à charge
. Des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services	63	62	73	64	55	65	53
. Des aides en espèces	36	37	26	34	43	33	46
Total (y c. NSP).....	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

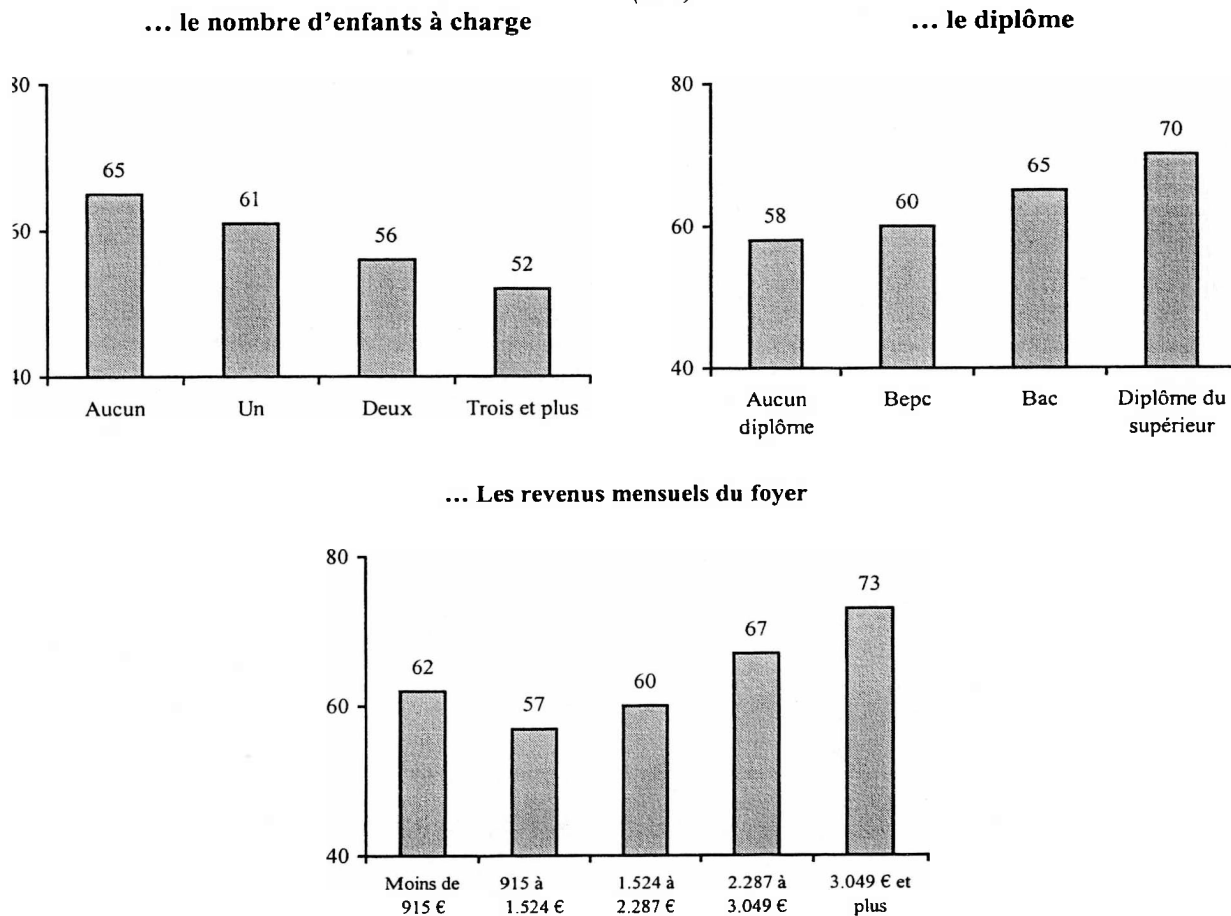
Exemple de lecture : 64% des cadres supérieurs pensent qu'il est préférable, pour mieux aider les familles, de leur verser des aides sous forme d'équipements et de services (contre 63% dans l'ensemble de la population).

Bien sûr, ceci n'empêche pas l'apparition de quelques sensibilités particulières. On remarque notamment que :

- **L'appétence pour les aides sous forme d'équipements croît avec le niveau de diplôme :** le taux passe de 58% chez les non-diplômés à 70% chez les diplômés du supérieur.
- **Plus les revenus sont élevés, plus on est favorable aux versements en nature** (de 62% au bas de l'échelle à 73% au plus haut).
- **En revanche, le choix de privilégier les équipements et les services diminue avec le nombre d'enfants présents dans le foyer.**

Il reste que dans aucun cas, la majorité ne s'inverse (Graphique 8).

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



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

D'ailleurs, même si **les allocataires sont un peu plus partagés sur la question**, là aussi, il n'y a pas inversion des majorités (Tableau 18) : ces derniers réclament d'abord, à 56%, des aides en nature. Simplement, sont-ils un peu plus nombreux qu'en moyenne à préférer les versements en espèces (43%, contre 32% chez les non-allocataires).

Tableau 18
Entre les deux solutions suivantes, laquelle vous semble préférable pour mieux aider les familles ?
 - Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
Des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services	63 (-2)	56 (=)	66 (-3)
Des aides en espèces	36 (+2)	43 (=)	32 (+3)
Ne sait pas	2	1	2
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Entre parenthèses figure l'évolution 2002 - 2003.

Exemple de lecture : 43% des allocataires de prestations familiales estiment préférable que les aides soient versées en espèces (exactement comme l'année dernière), contre 36% de l'ensemble de la population en moyenne et 32% des non-allocataires.

En tout état de cause, le léger recul intervenu au début 2003, dans la préférence à l'égard des aides en nature, ne semble pas relever d'une reconsidération des positions de ces dernières années. Au moins pour **deux raisons** :

- * D'abord, parce que ce recul correspond à de très légères évolutions contradictoires (montée dans certains groupes, baisse dans d'autres, cf. Tableau 19), qui, le plus souvent, nous ramènent à la situation d'il y a deux ans.
- * Ensuite, parce que les liens existants entre les réponses à cette question et les « arrières-pensées » de chacun sur les risques désincitatifs des aides sociales se retrouvent quasi à l'identique de l'an dernier.

Ainsi, observe-t-on à la lecture du Tableau 20, que **parmi les partisans des aides en nature, sont sur-représentées les attitudes traduisant des craintes de déresponsabilisation des bénéficiaires des politiques sociales** : les aides en nature sont, par exemple, mises en avant par 72% des enquêtés qui jugent que les prestations destinées aux familles sont globalement suffisantes, ou par 70% de ceux qui estiment que la prise en charge des familles démunies « enlève à ces foyers tout sens des responsabilités » (contre 63% en moyenne).

Tableau 19
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		
Ensemble de la population	36	63	(-2)	100
Sexe				
. Homme.....	35	63		100
. Femme	37	62		100
Age				
. Moins de 25 ans	37	62	(+3)	100
. De 25 à 39 ans.....	40	59	(-5)	100
. De 40 à 59 ans.....	34	64	(-3)	100
. De 60 à 69 ans.....	36	63	(-2)	100
. 70 ans et plus.....	30	66	(-1)	100
Revenus mensuels du foyer				
. Moins de 915 €	37	62	(+4)	100
. De 915 à 1.524 €.....	41	57	(-2)	100
. De 1.524 à 2.287 €.....	40	60	(-4)	100
. De 2.287 à 3.049 €.....	32	67	(-5)	100
. 3.049 € et plus.....	26	73	(+3)	100
PCS				
. Indépendant.....	27	71		100
. Cadre supérieur.....	34	64		100
. Profession intermédiaire	30	68		100
. Employé.....	38	61		100
. Ouvrier.....	43	55		100
. Reste au foyer	44	55		100
. Retraité.....	33	65		100
. Autre inactif (étudiant).....	32	68		100
. Chômeur.....	40	57		100
Diplôme				
. Aucun diplôme, cep	40	58	(-3)	100
. Bepc	39	60	(-2)	100
. Bac, niveau bac	33	65	(-3)	100
. Diplôme du supérieur.....	29	70	(-1)	100
Taille d'agglomération de résidence				
. Moins de 2 000 habitants	41	57	(-8)	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	31	68	(+4)	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	33	66	(-2)	100
. 100 000 habitants et plus.....	38	61	(-1)	100
. Paris et agglomération parisienne	30	66	(-1)	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 6 ans	47	53		100
. Un enfant de moins de 20 ans	42	57		100
Nombre d'enfants à charge				
. Aucun.....	33	65		100
. Un	38	61		100
. Deux	43	56		100
. Trois et plus	46	53		100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Figurent, entre parenthèses, quelques évolutions 2002-2003.

Tableau 20
Quelques groupes où sont sur-représentés les partisans des aides en nature

	<i>(en %)</i>
. Pense que les pouvoirs publics en font trop pour les plus démunis	73
. Estime que les prestations destinées aux familles sont globalement suffisantes	72
. Estime que la prise en charge, par la collectivité, des familles aux ressources insuffisantes leur enlève tout sens des responsabilités	70
. Tout à fait d'accord avec l'idée que les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires	66
. Pense que le RMI risque d'inciter les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher de travail	65
Ensemble des partisans de l'aide en nature	63

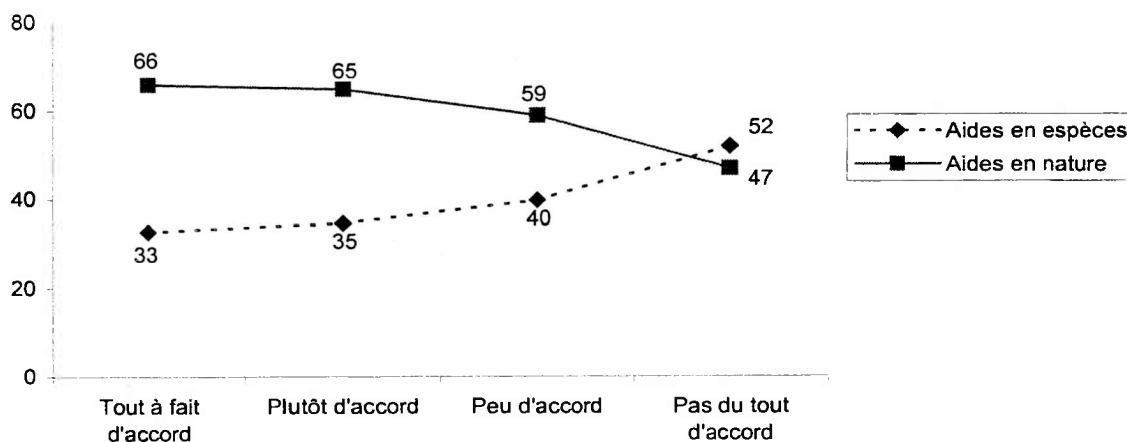
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne, 63% de la population prônent des aides en nature, c'est le cas de 70% de ceux qui estiment que la prise en charge des défavorisés par la collectivité enlève à ces foyers tout sens des responsabilités.

On note d'ailleurs une nette corrélation entre l'appétence pour les aides en nature et l'impression que les Caisses d'Allocations Familiales ne **contrôlent** pas suffisamment les situations individuelles des allocataires (Graphique 9) : **on réclame d'autant plus fortement des aides en nature qu'on est persuadé que les contrôles manquent de rigueur. A contrario**, si on pense que les contrôles sont tout à fait suffisants, on est majoritairement favorable au versement d'aides en espèces (à 52%).

Autrement dit, il y a bien **un lien très net entre le choix de privilégier les aides en nature et le désir de voir mieux contrôler la distribution des prestations.**

Graphique 9
Préférence entre aides en nature et aides en espèces en fonction de l'opinion suivante :
« Les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires »
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : 66% des enquêtés tout à fait d'accord avec l'idée que « les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires » optent pour des aides en nature. Ce n'est le cas que de 47% de ceux qui réfutent totalement cette assertion.

2.2 Les contrôles auprès des allocataires paraissent insuffisants

Intéressons-nous dans le détail à cette question sur les contrôles individuels que les CAF exercent. N'est-ce pas là un autre indice révélateur du désir des Français que les aides soient mieux vérifiées, afin d'être mieux « ciblées » ? Depuis le début 2000, l'opinion a, en effet, nettement renforcé ses critiques à l'égard des contrôles effectués par les Caisses. Et elle ne semble pas, depuis, vraiment revenir en arrière (Tableau 21) : aujourd'hui, **74% des enquêtés reprochent aux CAF l'insuffisance de leurs vérifications des situations individuelles.**

D'ailleurs, le plus paradoxal n'est-il pas que les allocataires eux-mêmes sont presque autant demandeurs de contrôles que les non-allocataires ? 70% des premiers le sont, en effet, contre 77% des seconds (Tableau 22).

Tableau 21
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	Début 2003	Evolution 2002-2003
Tout à fait d'accord	38	41	42	39	44	40	- 4
Plutôt d'accord	26	23	34	35	30	34	+ 4
Peu d'accord.....	12	10	12	14	13	14	+ 1
Pas du tout d'accord.....	7	7	6	5	6	6	=
Ne sait pas.....	7	18	6	7	6	5	
Total.....	100	100	100	100	100	100	

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

Tableau 22
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 » ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
Tout à fait d'accord.....	40	38	41
Plutôt d'accord.....	34	32	36
Peu d'accord.....	14	19	12
Pas du tout d'accord.....	6	7	6
Ne sait pas.....	5	4	5
Total.....	100	100	100

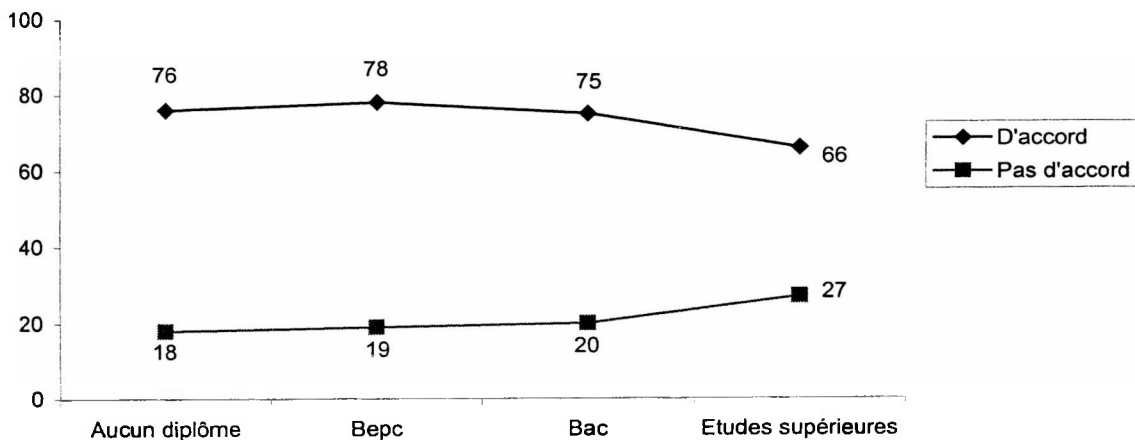
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

En fait, la demande de vérifications individuelles a, depuis l'an dernier, gagné deux points chez les non-allocataires, et en a perdu trois chez les allocataires. Pour autant, les uns comme les autres sont tous massivement persuadés de l'insuffisance des vérifications actuellement menées par les services instructeurs des CAF.

En tout état de cause, les groupes les plus demandeurs de contrôles sont aujourd'hui les **ouvriers (82%)**, les **retraités (78%)** ou encore les **parents d'un enfant unique (78%)**, tandis que les cadres supérieurs (67%) en sont, en termes relatifs, un peu moins avides (Tableau 24). La possession d'un diplôme de l'enseignement supérieur semble d'ailleurs quelque peu protéger d'une trop grande suspicion (Graphique 10). Mais le constat reste néanmoins cinglant : **jamais plus de 29% des personnes interrogées, quelles que soient les catégories, considèrent comme suffisants les contrôles actuellement mis en œuvre au sein des Caisses** (Tableau 24).

Graphique 10
Etes-vous plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec l'affirmation suivante :
« Les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas suffisamment
les situations individuelles des allocataires » ?

- Analyse en fonction du niveau de diplôme -
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

En tout état de cause, signe du lien existant entre les jugements sur l'insuffisance des contrôles et la présomption d'existence d'effets « pervers », les vérifications apparaissent d'autant plus prisées qu'on est persuadé que les prestations familiales sont trop tournées vers les plus démunis et qu'une telle prise en charge est susceptible de déresponsabiliser les familles (Tableau 23).

Autrement dit, l'idée que les contrôles menés par les CAF doivent être améliorés, se nourrit en partie des craintes supposées de « déresponsabilisation » que ferait planer l'actuel système d'aides sociales.

Tableau 23
Quelques groupes où sont sur-représentés les individus jugeant insuffisants les contrôles des CAF

	(en %)
. Est tout à fait d'accord avec l'idée selon laquelle il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés	86
. Pense que si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est plutôt parce qu'elles n'ont pas fait assez d'efforts pour s'en sortir	85
. Pense que les pouvoirs publics en font trop pour les plus démunis	84
. Estime que la prise en charge, par la collectivité, des familles aux ressources insuffisantes leur enlève tout sens des responsabilités	83
. Pense que le RMI risque d'inciter les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher de travail	82
Ensemble des personnes critiquant l'insuffisance des contrôles des CAF	74

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne, 74% de la population critiquent l'insuffisance des contrôles exercés par les Caisses d'Allocations Familiales, c'est le cas de 83% de ceux qui estiment que la prise en charge des défavorisés par la collectivité enlève à ces foyers tout sens des responsabilités.

Tableau 24
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	21	100
Sexe			
. Homme.....	75	21	100
. Femme	74	20	100
Age			
. Moins de 25 ans	72	23	100
. De 25 à 39 ans.....	77	19	100
. De 40 à 59 ans.....	73	22	100
. De 60 à 69 ans.....	74	19	100
. 70 ans et plus.....	74	18	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 915 €	69	25	100
. De 915 à 1.524 €.....	77	19	100
. De 1.524 à 2.287 €.....	76	20	100
. De 2.287 à 3.049 €.....	75	23	100
. 3.049 € et plus.....	74	22	100
PCS			
. Indépendant.....	72	21	100
. Cadre supérieur	67	29	100
. Profession intermédiaire	70	23	100
. Employé.....	77	19	100
. Ouvrier.....	82	16	100
. Reste au foyer	72	22	100
. Retraité.....	78	17	100
. Autre inactif (étudiant).....	66	29	100

(A suivre)

Tableau 24 – suite
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	21	100
. Chômeur.....	72	24	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, cep	76	18	100
. Bepc	78	19	100
. Bac, niveau bac	75	20	100
. Diplôme du supérieur.....	66	27	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	77	19	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	76	19	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	78	20	100
. 100 000 habitants et plus.....	71	24	100
. Paris et agglomération parisienne	71	20	100
Présence dans le foyer d'au moins :			
. Un enfant de moins de 6 ans	74	23	100
. Un enfant de moins de 20 ans	74	23	100
Nombre d'enfants à charge			
. Aucun.....	75	19	100
. Un	78	19	100
. Deux	69	26	100
. Trois et plus	75	23	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Mais on peut penser aussi que si le besoin de contrôles se fait pressant, c'est peut-être parce que le système apparaît, dans sa globalité, particulièrement **compliqué** : avec sa vingtaine de prestations, ses définitions propres et ses règles particulières, l'édifice des aides familiales peut en effet sembler quelque peu abscons au non initié.

Or, une question spécifique a été reprise cette année des vagues antérieures (Tableau 25) : elle met en évidence une opinion très partagée. On recense, en effet, **autant d'enquêtés qui critiquent la complexité du système qu'il n'y en a qui louent les effets bénéfiques d'une telle diversité** (48% pour chaque proposition).

Tableau 25
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

	(en %)									
	Début 1988	Début 1989	Début 1991	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Début 2003
. Le système des prestations familiales devrait être moins complexe	51	53	53	48	54	59	54	58	54	48
. C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière	46	45	46	49	44	40	44	40	42	48
. Ne sait pas	3	2	2	3	2	1	2	2	4	4
Total.....	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Cet équilibre est nouveau : depuis que la question a été posée, c'était le plus souvent le sentiment de complexité du système qui dominait, notamment depuis 1996. Or il a, en deux ans, reculé de 6 points. **L'idée que la multiplicité des prestations constitue un avantage a fait son chemin dans de nombreux groupes de la population.**

En 2001, seules trois catégories se montraient favorables à la multiplicité des prestations : les chargés de familles nombreuses (57%), les femmes au foyer (50%) et les titulaires de revenus inférieurs à 900 € (50%).

En 2003, cette configuration n'est plus rare et d'autres groupes ont rejoint les « pionniers » (Tableau 27) :

- Les cadres supérieurs (51%) et les membres des professions intermédiaires (54%) sont maintenant d'accord avec les femmes au foyer (52%).
- On est désormais favorable à la multiplicité des prestations dès le premier enfant à charge et plus seulement à partir du troisième.
- La diversité des aides disponibles est louée dès lors que le revenu mensuel est inférieur à 1.524 € (et non plus 915 €).

Bref, de nouvelles catégories ont été séduites par la richesse et la variété des prestations familiales (les Parisiens, les diplômés de l'enseignement supérieur, les ruraux, les femmes, les 25 – 39 ans). Le spectre de la complexité a donc reculé et désormais, **les allocataires eux-mêmes trouvent majoritairement intéressant (53%) l'existence d'un grand nombre de prestations.**

Tableau 26
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
Le système des prestations familiales devrait être moins complexe	48 (- 6)	45 (- 6)	50 (- 6)
C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière	48 (+ 6)	53 (+ 5)	45 (+ 7)
Ne sait pas	4	2	5
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Entre parenthèses figure l'évolution 2001 – 2003.

Exemple de lecture : 45% des allocataires pensent que le système des prestations familiales devrait être moins complexe, contre 48% de l'ensemble de la population en moyenne et 50% des non-allocataires.

En fait, depuis 2001, **quasiment tous les groupes ont revu à la hausse leur appréciation concernant les bienfaits de la multiplicité des aides proposées par les CAF.** Seules exceptions : les bas revenus (- 1 point, mais ils étaient, et ils restent majoritairement favorables à la multiplicité des aides) et les individus résidant dans des communes de 20.000 à 100.000 habitants (- 2 points).

A contrario, les membres des professions intermédiaires (+ 15 points), les habitants de Paris (+ 12 points) ou les titulaires de revenus moyens-bas (+ 11 points) ont pour beaucoup contribué à la hausse moyenne globale.

Tableau 27
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

(en %)

	Le système des prestations familiales devrait être moins complexe	C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population	48	48	100
Sexe			
. Homme.....	51	45	100
. Femme	46	50	100
Age			
. Moins de 25 ans	46	48	100
. De 25 à 39 ans.....	46	53	100
. De 40 à 59 ans.....	50	46	100
. De 60 à 69 ans.....	52	42	100
. 70 ans et plus.....	47	45	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 915 €	46	49	100
. De 915 à 1.524 €.....	47	51	100
. De 1.524 à 2.287 €.....	50	47	100
. De 2.287 à 3.049 €.....	53	44	100
. 3.049 € et plus.....	50	48	100
PCS			
. Indépendant.....	53	41	100
. Cadre supérieur.....	45	51	100
. Profession intermédiaire	43	54	100
. Employé.....	50	46	100
. Ouvrier.....	54	44	100
. Reste au foyer	45	52	100
. Retraité.....	49	44	100
. Autre inactif (étudiant).....	47	49	100
. Chômeur.....	52	44	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, cep	50	45	100
. Bepc	48	48	100
. Bac, niveau bac	48	45	100
. Diplôme du supérieur.....	47	50	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	46	49	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	56	41	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	54	44	100
. 100 000 habitants et plus.....	48	48	100
. Paris et agglomération parisienne	40	56	100
Nombre d'enfants à charge			
. Aucun.....	50	45	100
. Un	46	52	100
. Deux	49	51	100
. Trois et plus	42	58	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Un dernier point doit être mentionné : le jugement porté sur la complexité du système actuel dépend en partie de la façon dont on appréhende les politiques qui sont mises en œuvre pour combattre la pauvreté (Tableau 28). Par exemple, le sentiment de complexité est plus exacerbé chez les personnes qui pensent que la prise en charge, par la collectivité, des familles défavorisées risque de leur enlever tout sens des responsabilités (59%).

Ainsi, les individus qui craignent les effets pervers des politiques sociales (risque de désincitation au travail, de déresponsabilisation...) ont davantage tendance à juger le système trop complexe. Comme si les «abus» étaient en partie liés à la trop grande multiplicité du système.

Tableau 28
Quelques groupes où sont sur-représentés les individus jugeant le système des prestations familiales trop complexe

	<i>(en %)</i>
. Estime que la prise en charge, par la collectivité, des familles aux ressources insuffisantes leur enlève tout sens des responsabilités	59
. Est tout à fait d'accord avec l'idée selon laquelle il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés	58
. Pense que si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est plutôt parce qu'elles n'ont pas fait assez d'efforts pour s'en sortir	55
. Pense que le RMI risque d'inciter les bénéficiaires à s'en contenter et à ne pas chercher de travail	53
Ensemble des individus jugeant le système des prestations familiales trop complexe	48

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : alors qu'en moyenne, 48% de la population jugent trop complexe le système des prestations familiales, c'est le cas de 59% de ceux qui estiment que la prise en charge des défavorisés par la collectivité enlève à ces foyers tout sens des responsabilités.

De même, on remarque qu'on demande d'autant plus de contrôles qu'on juge le système trop complexe : parmi les individus qui dénoncent cette complexité, 79% réclament plus de vérifications des situations individuelles (contre 74% en moyenne).

On observe cependant que **la nouveauté de ce début 2003 est une certaine dilution des liens entre la question des contrôles et celle de la complexité du système** : parmi les individus qui, il y a deux ans, trouvaient les contrôles insuffisants, 59% considéraient le système trop complexe. Ce n'est plus le cas aujourd'hui que de 52% (- 7 points).

D'ailleurs, le nombre d'individus trouvant à la fois les contrôles des CAF insuffisants et le système des prestations familiales trop complexe, qui représentait presque la moitié de la population au début 2000 (46%), n'en constitue plus aujourd'hui que 38% (Tableau 29). Parallèlement, on constate une montée du nombre d'enquêtés trouvant à la fois que les contrôles sont insuffisants, mais qu'il est bon de multiplier les différentes prestations familiales (de 29% en 2000 à 33% en 2003). En un mot, l'opinion aurait sur cette question de plus en plus de jugements « constructifs » – et pas seulement critiques – : **certains demanderaient aujourd'hui plus de contrôles précisément parce qu'il leur paraît utile de multiplier les prestations afin de mieux répondre à chaque situation particulière.** S'agit-il d'une inflexion conjoncturelle ou d'un mouvement de fond ? Il est encore trop tôt pour se prononcer, mais cette évolution est intéressante parce qu'elle traduirait un changement profond de l'opinion si elle se poursuivait.

Tableau 29
Un recul des liens entre l'insuffisance des contrôles et la complexité du système des prestations familiales

	Début 2000	Début 2001	Début 2003	Evolution 2000-2003 <i>(en %)</i>
. Estime que les contrôles des CAF sont insuffisants et que le système des prestations familiales est trop complexe	46	44	38	- 8
. Estime que les contrôles des CAF sont insuffisants et qu'il est bon de multiplier les prestations familiales	29	29	33	+4
. Estime que les contrôles des CAF sont suffisants mais que le système des prestations familiales est trop complexe	10	9	9	-1
. Estime que les contrôles des CAF sont suffisants et qu'il est bon de multiplier les prestations familiales	9	10	11	+2
. Autres jugements	6	9	8	+2
Total	100	100	100	

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

2.3 Aux yeux de l'opinion, le système désavantage surtout les classes moyennes

Les prestations familiales, on l'a vu, jouent sur plusieurs registres : aides aux familles (allocations familiales) et aides aux plus démunis (RMI), avec toutes sortes de combinaisons possibles (aides aux familles sous conditions de ressources, par exemple). Pour l'opinion, y a-t-il, dans ce jeu redistributif, des groupes lésés ou d'autres trop avantagés ? En particulier, les

plus démunis n'en « profiteraient »-ils pas trop ? Quant aux foyers disposant des **plus hauts revenus**, ont-ils vraiment besoin des prestations familiales ? Et que penser du sort réservé aux **classes moyennes** ?

Ces trois questions, déjà posées en 1992 et 2002, ont été, cette année, reprises à l'identique. **Trois conclusions principales** s'en dégagent, finalement assez convergentes : il faut supprimer les prestations familiales aux plus hauts revenus ; il n'y a pas trop de prestations accordées spécifiquement aux plus défavorisés ; mais, dans le système actuel, les catégories moyennes sont désavantagées.

Examinons successivement ces trois points.

a. Il faut supprimer les prestations aux foyers ayant les plus hauts revenus

Depuis près de dix ans, l'opinion n'a guère varié : une majorité d'enquêtés s'accordent pour penser qu'il faut supprimer les prestations familiales aux plus hauts revenus (68%). Cette majorité ne fait pas de doutes, mais on remarquera qu'elle a reculé de 4 points depuis l'an dernier (Tableau 30).

En tout état de cause, peu de différences apparaissent ici entre allocataires et non-allocataires : 69% des premiers et 68% des seconds approuvent cette idée.

Tableau 30
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 1992	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002 - 2003
. Tout à fait d'accord.....	41	44	39	- 5
. Plutôt d'accord.....	29 } 70	28 } 72	29 } 68	+ 1 } - 4
. Peu d'accord.....	18	15	18	+ 3
. Pas du tout d'accord.....	9 } 27	12 } 27	13 } 30	+ 1 } + 3
. Ne sait pas.....	3	1	1	
Total.....	100	100	100	

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

Tableau 31
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 » ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
. Tout à fait d'accord.....	39 } 68	41 } 69	38 } 68
. Plutôt d'accord.....	29 } 30	28 } 30	30 } 31
. Peu d'accord.....	18 } 30	17 } 30	18 } 31
. Pas du tout d'accord.....	13 } 30	13 } 30	13 } 31
. Ne sait pas.....	1	1	2
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Si le fait d'avoir des enfants n'a que peu d'influence sur les prises de positions relatives à la suppression des prestations chez les hauts revenus, il est certain que **les plus aisés de nos concitoyens voient d'un plus mauvais œil une telle perspective** : 53% « seulement » des cadres supérieurs y sont favorables. C'est, de loin, le groupe le plus rétif, même s'il y adhère en majorité. *A contrario*, les ouvriers ou les femmes au foyer applaudiraient une telle initiative (Tableau 32). Autant dire que, sur cette question, chacun voit un peu midi à sa porte.

En tout état de cause, on note que, d'une façon générale, **plus l'enquêté est diplômé et plus il dispose de revenus élevés, moins il souscrit à une telle idée** (Graphique 11). Cependant, même dans les groupes « privilégiés », la proposition recueille quasiment 60% d'approbation.

Tableau 32
Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus » ⁽¹⁾

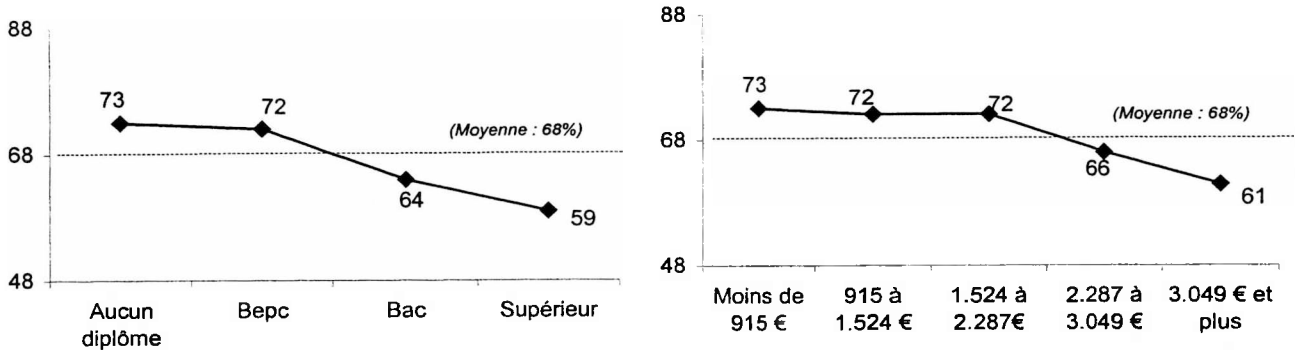
- Analyse pour quelques groupes socio-démographiques -

	Tout à fait ou plutôt d'accord	Peu ou pas du tout d'accord	Total (y c. nsp)
. Cadre supérieur	53	44	100
. Profession intermédiaire	64	34	100
. Ouvrier	77	22	100
. Femme au foyer	75	24	100
Ensemble de la population	68	30	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

(1) Le tableau complet figure en annexe (Tableau A3).

Graphique 11
Pourcentage d'individus en accord avec l'idée :
« Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus »
- Analyse en fonction du diplôme et des revenus mensuels du foyer -
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

En un mot, l'idée de supprimer les prestations familiales au-delà d'un certain seuil de ressources traverse quasiment tout le corps social. Certes, quelques variations apparaissent dans les groupes du haut de l'échelle, mais elles ne remettent pas en cause le mouvement général. D'ailleurs, les réponses varient assez peu en fonction des prises de positions avancées **sur les politiques familiales ou sur la prise en charge des plus démunis**. Par exemple, les craintes liées aux risques de déresponsabilisation que pourraient générer les politiques de lutte contre la pauvreté n'affectent en rien ici les jugements (Tableau 33).

A peine remarque-t-on que les individus qui jugent excessifs les efforts des pouvoirs publics en faveur des plus défavorisés repoussent avec un peu plus de force (38%) l'idée de supprimer les prestations aux familles les plus aisées. Mais, en fait, partout l'accord autour de cette suppression reste largement majoritaire.

Tableau 33
Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus » ?

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c nsp)
Ensemble de la population	68	30	100
Estime que, pour les plus démunis, les pouvoirs publics ...			
. En font trop	61	38	100
. Font ce qu'ils doivent	64	34	100
. Ne font pas assez	72	28	100
Considère que les aides destinées aux familles ayant des enfants sont globalement ...			
. Suffisantes	65	33	100
. Insuffisantes	70	29	100
Au sujet du RMI, estime que ...			
. Cela risque d'inciter les gens à s'en contenter et à ne pas chercher du travail	68	31	100
. Cela leur donnera le coup de pouce nécessaire pour s'en sortir	68	31	100
Faire prendre en charge par la collectivité les familles aux ressources insuffisantes ...			
. Cela leur permet de vivre.....	69	30	100
. Cela leur enlève tout sens des responsabilités	68	30	100
Raison qui explique le mieux que certaines personnes vivent dans la pauvreté ...			
. Elles n'ont pas eu de chance.....	67	32	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.

Quant aux évolutions intervenues ces douze derniers mois (Tableau 34), elles confortent un peu la césure entre une « France d'en haut » (diplômés, Franciliens, cadres ...), qui accepterait de plus en plus difficilement la suppression des allocations aux plus fortunés, et les classes populaires (ouvriers, familles nombreuses ...) qui la réclament un peu plus cette année. Mais ce mouvement n'inverse aucunement, dans aucun groupe, les majorités mises en évidence l'an dernier.

Tableau 34
Le pourcentage d'individus d'accord avec l'idée que
« Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus »

- Evolutions 2002 – 2003 les plus importantes -

	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002-2003 <i>(en %)</i>
. A à charge au moins trois enfants de moins de 20 ans	62	67	+ 5
. Réside dans une agglomération de plus de 100.000 habitants	65	69	+ 4
. Ouvrier	74	77	+ 3
. A à charge au moins un enfant de moins de 6 ans	62	65	+ 3
Ensemble de la population	72	68	- 4
. Diplômé du supérieur	67	59	- 8
. Réside à Paris et dans l'agglomération parisienne.....	71	62	- 9
. Membre d'une profession intermédiaire	73	64	- 9
. Diplômé du Baccalauréat	74	64	- 10
. Cadre supérieur	65	53	- 11

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

b. Il n'y a pas trop de prestations accordées spécifiquement aux plus défavorisés (57%)

Une majorité des personnes interrogées (57%) ne pensent pas qu'il y a trop de prestations accordées aux seuls défavorisés. Ce résultat est conforme avec les conclusions du premier chapitre, relatives aux objectifs des prestations familiales, objectifs qu'on souhaite globalement voir infléchis vers davantage de « lutte contre la pauvreté et contre les inégalités de revenus ». Rappelons aussi que 57% des Français estiment que les efforts des pouvoirs publics envers les plus démunis sont aujourd'hui insuffisants.

Il reste que l'idée selon laquelle les plus défavorisés bénéficient d'un trop grand nombre de prestations spécifiques atteint les 40%, c'est-à-dire a progressé de 3 points cette année (et de 14 points en onze ans !).

On ne peut pas ne pas voir, dans la montée de ces interrogations, le reflet de craintes sous-jacentes – déjà évoquées dans ce rapport – liées à la prise en charge des plus défavorisés : pour beaucoup, ces politiques pourraient avoir comme conséquence de retarder un éventuel retour vers l'emploi.

Tableau 35

**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 %)

	Début 1992	Début 1995	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002 - 2003
Tout à fait d'accord	9 } 26	14 } 34	15 } 37	15 } 40	= } +3
Plutôt d'accord	17 } 26	20 } 34	22 } 37	25 } 40	+3 } +3
Peu d'accord	28 } 63	22 } 51	30 } 60	31 } 57	+1 } -3
Pas du tout d'accord	35 } 63	29 } 51	30 } 60	26 } 57	-4 } -3
<i>Ne sait pas</i>	12	15	3	3	
Total	100	100	100	100	

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

Les allocataires sont peut-être un peu moins inquiets des dérives éventuelles du système, mais même chez eux, 37% (+ 3 points en un an) estiment que celui-ci est trop exclusivement axé sur la prise en charge des plus défavorisés (contre 42% des non-allocataires).

Tableau 36

**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 » ?**

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
Tout à fait d'accord.....	15 } 40	14 } 37	16 } 42
Plutôt d'accord.....	25 } 26	23 } 26	26 } 26
Peu d'accord	31 } 57	31 } 61	31 } 55
Pas du tout d'accord.....	26 } 57	30 } 61	24 } 55
<i>Ne sait pas</i>	3	2	3
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Ceci étant, dans quasiment toutes les catégories socio-démographiques, une majorité considère qu'il n'y a pas trop de prestations accordées aux plus défavorisés. Il reste qu'on peut distinguer deux groupes (voir le tableau complet en annexe, Tableau A4) :

- Les **plus « généreux »**, c'est-à-dire ceux qui, à plus de 60%, ne sont pas d'accord avec l'affirmation proposée : on trouve ici 64% des chargés de familles nombreuses (contre 57% en moyenne) et 64% des titulaires des plus bas revenus (moins de 915 Euros par mois). Mais on y rencontre aussi les cadres, les femmes au foyer et les diplômés (Tableau 37).
- Les **plus « réservés »**, c'est-à-dire ceux qui admettent relativement plus l'idée qu'il y a trop de prestations servies exclusivement aux plus démunis. Les employés figurent en bonne place ici (48%, contre 40% en moyenne), ainsi que les parents d'un seul enfant (47%), les ouvriers et les Franciliens.

Tableau 37
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 -

	<i>(en %)</i>		
	Tout à fait ou plutôt d'accord	Peu ou pas du tout d'accord	Total (y c. nsp)
Les groupes les plus « généreux »			
. A de 60 à 69 ans	33	65	100
. Dispose, dans son foyer, de moins de 915 €/mois.....	32	64	100
. A à charge trois enfants et plus	36	64	100
. Cadre supérieur	35	61	100
. Profession intermédiaire.....	35	62	100
. Diplômé du supérieur	35	63	100
. Femme au foyer	39	61	100
Les groupes les plus « réservés »			
. Employé	48	49	100
. A un seul enfant à charge	47	51	100
. Ouvrier	45	53	100
. Ne dispose d'aucun diplôme	44	54	100
. Dispose, dans son foyer, de 915 à 1 524 €/mois	45	52	100
. Réside à Paris et dans l'aggl. parisienne	44	51	100
Ensemble de la population	40	57	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

En fait, ce qui explique – et encore mieux que ne le font les descripteurs socio-économiques – la réponse à cette question est l’opinion qu’on a, plus largement, de la lutte contre la pauvreté en France, de ses causes, de son traitement et de ses éventuelles dérives. Ainsi, dès lors qu’on rend responsables les personnes pauvres de leur situation, qu’on craint que leur prise en charge ne les déresponsabilise et qu’on pense que le RMI risque de les inciter à ne pas rechercher activement un emploi..., on pense dans des proportions beaucoup plus importantes que trop de prestations sont versées de façon exclusive aux plus défavorisés (Tableau 38).

En un mot, **il y a un lien entre l’idée qu’il y a trop de prestations versées aux plus démunis et le fait que les aides sociales risquent de ne pas inciter les bénéficiaires à chercher du travail.** Et ce lien est encore plus net cette année qu’au début 2002.

Tableau 38
Quelques groupes où est sur-représentée l’opinion :
« Il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu’aux plus défavorisés »

	<i>(en %)</i>
. Pense que si certaines personnes sont en situation de pauvreté, c’est plutôt parce qu’elles n’ont pas fait assez d’efforts pour s’en sortir.....	53
. Estime que la prise en charge, par la collectivité, des familles aux ressources insuffisantes leur enlève tout sens des responsabilités	51
. Tout à fait d’accord avec l’idée que les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires	50
. Pense que le RMI risque d’inciter les bénéficiaires à s’en contenter et à ne pas chercher de travail	48
Ensemble des tenants de l’idée qu’il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu’aux plus défavorisés	40

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : alors qu’en moyenne, 40% de la population pensent qu’il y a trop de prestations accordées aux plus défavorisés, c’est le cas de 51% de ceux qui estiment que la prise en charge, par la collectivité, des familles aux ressources insuffisantes leur enlève tout sens des responsabilités.

D’ailleurs, la montée du sentiment qu’il y a trop d’aides pour les plus défavorisés (+ 3 points en moyenne cette année) se retrouve dans presque tous les groupes, et en tout état de cause quels que soient le diplôme ou le montant des revenus (Tableau 39). Les exceptions sont rares : les « réserves » sur ce sujet ont reculé cette année chez les bas revenus (- 4 points), chez les travailleurs indépendants et chez les habitants de villes moyennes.

Par contre, elles se sont sérieusement accrues chez les titulaires de revenus moyens-bas, chez les ouvriers, les employés, les non-diplômés (Tableau 39) ; mais aussi chez les Franciliens (+ 8 points), les ruraux (+ 9 points) et les ménages ayant un seul enfant à charge (+ 14 points).

Tableau 39
Le pourcentage d'individus trouvant qu'il y a trop de prestations familiales
qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés

- Analyse pour quelques groupes socio-démographiques -

	<i>(en %)</i>		
	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002 - 2003
Aucun diplôme	37	44	+ 8
Bepc, diplôme inf. au bac	39	41	+ 3
Bac	35	40	+ 5
Etudes supérieures	34	35	+ 1
Revenus inférieurs à 915 €/mois.....	36	32	- 4
Revenus compris entre 915 et 1.524 €/mois	35	45	+ 11
Revenus compris entre 1.524 et 2.287 €/mois	36	39	+ 3
Revenus supérieurs à 2.287 €/mois	38	39	+ 1
Profession intermédiaire	33	35	+ 3
Employé	42	48	+ 6
Ouvrier	37	45	+ 8
Femme au foyer	35	39	+ 4
Ensemble de la population	37	40	+ 3

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

c. Dans le système actuel, les catégories moyennes sont sacrifiées (84%)

Quoi qu'il en soit – même si une majorité de la population souhaite la suppression des aides familiales pour les plus hauts revenus, et alors que 57% admettent la légitimité des efforts faits pour les plus démunis –, une conviction est partagée par une forte partie des Français (84%) : **dans le système actuel, les plus désavantagés par les prestations familiales sont les catégories moyennes.**

Cette idée a d'ailleurs continué à progresser (+ 3 points en un an, + 9 points depuis 1992). Et aussi bien chez les allocataires (+ 2 points) que chez les non-allocataires (+ 4 points) : les uns et les autres se rejoignent pour dénoncer l'injustice de la situation dans laquelle se trouveraient les « catégories moyennes ».

Tableau 40
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 » ?

(en %)

	Début 1992	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002 - 2003
. Tout à fait d'accord.....	37 } 75	39 } 81	41 } 84	+ 2 } + 3
. Plutôt d'accord.....	38 } 12	42 } 15	43 } 14	+ 1 } - 1
. Peu d'accord.....	9 } 12	12 } 15	11 } 14	- 1 } - 1
. Pas du tout d'accord.....	3 } 12	3 } 15	3 } 14	= } - 1
. Ne sait pas.....	13	4	2	
Total	100	100	100	

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

Tableau 41
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 » ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
. Tout à fait d'accord.....	41 } 84	41 } 83	41 } 85
. Plutôt d'accord.....	43 } 14	41 } 16	44 } 12
. Peu d'accord.....	11 } 14	13 } 16	9 } 12
. Pas du tout d'accord.....	3 } 14	3 } 16	3 } 12
. Ne sait pas.....	2	2	3
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

En fait, cette idée recueille entre 76% et 90% des avis, quels que soient la catégorie sociale, les ressources ou le nombre d'enfants présents dans le foyer (Tableau A5 en annexe). Les « moins » convaincus seraient les jeunes et les étudiants, mais 76 à 77% d'entre eux y adhèrent quand même. En tout état de cause, les classes moyennes se font tout particulièrement l'écho de ce malaise, puisque 90% des membres des professions intermédiaires et 88% des titulaires de revenus moyens (1 500 à 2 300 Euros/mois) dénoncent cette situation (Tableau 42).

Tableau 42
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 -

	(en %)		
	Tout à fait ou plutôt d'accord	Peu ou pas du tout d'accord	Total (y c. nsp)
Profession intermédiaire	90	8	100
Employé	86	11	100
Ouvrier	84	16	100
Etudiant	76	22	100
Perçoit, dans son foyer, moins de 915 € par mois	83	15	100
Perçoit, dans son foyer, de 1524 à 2.287 € par mois	88	11	100
Perçoit, dans son foyer, plus de 3.049 € par mois	86	15	100
Ensemble de la population	84	14	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Bien entendu, on peut se demander si les opinions affichées sur les « désavantages » qui affectent les classes moyennes dépendent plus du fait que les hauts revenus sont « trop favorisés » ou que les plus démunis sont « trop aidés ». Cela va faire l'objet de la section suivante. Néanmoins, on peut déjà faire **trois remarques** :

- D'abord, le sentiment que les classes moyennes sont désavantagées est encore plus fort lorsqu'on croit que les aides versées aux plus démunis déresponsabilisent ou lorsqu'on doute de l'efficacité des contrôles des CAF⁶. En un mot, **voir les classes moyennes comme des « victimes » du système n'est pas sans lien avec le sentiment que certaines aides sociales génèrent des effets pervers.**
- Ensuite, parmi les personnes persuadées que les classes moyennes s'en tirent particulièrement mal dans la configuration actuelle, 38% pensent que cela peut se régler uniquement par la suppression des prestations versées aux plus fortunés (car, à leurs yeux, les plus démunis ne perçoivent pas trop d'aides).

⁶ Par exemple, parmi les personnes estimant que la prise en charge des familles défavorisées risque de les déresponsabiliser, 88% considèrent que les catégories moyennes sont les plus désavantagées (contre 84% en moyenne).

32% sont d'avis que cela tient **à la fois** aux aides versées aux titulaires de revenus élevés (à qui il faudrait supprimer les prestations) et à celles touchant les plus démunis (qui bénéficient d'une attention trop soutenue).

Enfin, 12% préféreraient que les aides soient redéployées, des plus démunis vers les classes moyennes. En un mot, **il y a bien une attente de redistribution « différente », et qui devrait se faire aussi bien par redéploiement du haut que du bas de l'échelle, vers les catégories intermédiaires.**

- On notera, enfin, que la conviction que les classes moyennes sont désavantagées **s'est**, en une décade, **accrue dans tous les groupes de la population**, sauf chez les employés (87% en 1992, 86% en 2003) ; mais ceux-ci figuraient déjà parmi les plus sensibles à cette question il y a dix ans.

d. Cinq grands groupes de population

Finalement, lorsque l'on combine les réponses aux questions concernant la façon dont le système actuel « traite » les trois catégories évoquées (les plus défavorisés / les classes moyennes / les plus hauts revenus), on observe que **cinq groupes** rassemblent, à eux seuls, 94% des répondants (contre 90% en 2002 et 75% en 1992). Le fait que de plus en plus de nos concitoyens relèvent de ces cinq cas de figure tend à prouver la relative **homogénéisation** des attitudes (Tableau 43) :

- **Un tiers des enquêtés envisagerait volontiers la suppression pure et simple des prestations pour les titulaires des plus hauts revenus (32%).** Les économies réalisées devraient, à leurs yeux, servir à revaloriser la situation des classes moyennes (qui leur paraissent défavorisées par le système actuel) et, pourquoi pas ?, à aider davantage les plus démunis (dont on ne pense pas ici qu'ils soient actuellement « trop » aidés).
- **27% des répondants (+ 4 points par rapport à l'an passé, + 13 points en onze ans) désirent que les redéploiements bénéficient uniquement aux classes moyennes**, en réduisant **à la fois** les aides aux plus démunis (qui touchent une trop grande partie des prestations) et en supprimant celles qui concernent les plus hauts revenus.

- 19% des enquêtés n'envisagent **aucun changement**, ni envers les plus démunis, ni envers les plus fortunés. Certes, ceux-ci sont convaincus (à 72%) que les classes moyennes sont perdantes dans l'actuel jeu redistributif, mais ils ne veulent pas léser les plus démunis, ni ne souhaitent renoncer au principe d'universalité.
- Un dixième des enquêtés fait preuve **d'une grande sévérité envers les plus démunis** : à ses yeux, ces derniers bénéficient d'une trop grande partie des efforts, ce qui lèse les classes moyennes. Il n'est pas question, dans ce groupe, de supprimer les allocations aux plus hauts revenus.
- Enfin, 6% des enquêtés sont partisans **d'un accroissement de l'aide réservée aux plus démunis**. Pour ce faire, ils souhaitent la suppression des aides aux mieux lotis. Et on ne pense pas, dans ce groupe, que les classes moyennes soient particulièrement lésées.

Tableau 43
Une typologie des Français en fonction de leur conception du système des prestations familiales

(en %)

	Début 1992	Début 2002	Début 2003	Evolution 1992-2003
. Les partisans du « ponctionnement » des hauts revenus	35	35	32	- 3
. Les défenseurs des classes moyennes	14	23	27	+ 13
. Les tenants du <i>statu quo</i>	15	15	19	+ 4
. Les partisans d'une réduction de l'aide aux plus défavorisés	6	10	10	+ 4
. Les partisans d'un accroissement de l'aide ciblée vers les plus démunis	6	7	6	=

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

Exemple de lecture : En 2003, 27% des enquêtés se rangent dans le groupe des défenseurs des classes moyennes, contre 14% en 1992 et 23% l'an dernier.

Par rapport à l'an passé, l'ordre de classement des groupes, selon leur importance démographique, est resté identique, malgré une légère diminution du nombre de personnes favorables au « ponctionnement » des hauts revenus (- 3 points). Il reste que depuis 1992, ce sont les « défenseurs des classes moyennes » qui se sont le plus affirmés : **ce groupe a quasiment vu son poids doubler dans la période.**

On remarquera que les cinq groupes de cette typologie ne sont pas socio-démographiquement très typés. En particulier, l'âge ou le fait de percevoir des prestations familiales ne font pas varier les prises de position. Néanmoins, quelques sensibilités catégorielles apparaissent :

- * Les titulaires de revenus bas ou moyens, ainsi que les membres des professions intermédiaires, choisissent relativement plus souvent de « ponctionner » les hauts revenus (38-39%, contre 32% en moyenne).
- * On trouve davantage de « défenseurs des classes moyennes » chez les ouvriers (33%), les employés (31%) ou les titulaires de revenus moyens – bas (33%).
- * Les chargés de familles nombreuses (24%), les titulaires de revenus élevés (24%) et les cadres supérieurs (28%) se satisfont plus souvent qu'en moyenne du *statu quo*.

Tableau 44
La qualification socio-démographique des trois groupes principaux⁷

	« Les partisans du ponctionnement des hauts revenus »	« Les défenseurs des classes moyennes »	« Les tenants du <i>statu quo</i> »
<i>(en %)</i>			
Age			
. Moins de 25 ans	27	25	17
. De 25 à 39 ans	30	28	19
. De 40 à 59 ans	34	27	18
. 60 ans et plus	32	26	21
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 915 €	39	26	19
. De 915 à 1.524 €	28	33	17
. De 1.524 à 2.287 €	38	26	17
. De 2.287 à 3.049 €	33	22	19
. 3.049 € et plus	27	24	24
PCS			
. Cadre supérieur	25	17	28
. Profession intermédiaire	38	22	22
. Employé	29	31	15
. Ouvrier	31	33	12
. Reste au foyer	34	28	17
. Retraité	31	26	21
Allocataire de prestations familiales			
. Oui	34	25	20
. Non	30	28	18
Nombre d'enfants à charge			
. Aucun	32	27	17
. Trois et plus	35	23	24
Ensemble de la population	32	27	19

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Alors qu'en moyenne, on trouve, dans la population, 27% de « défenseurs des classes moyennes », le taux atteint 31% chez les employés.

⁷ Les deux autres groupes, moins nombreux en effectifs, n'ont pas été détaillés ici.

Il va sans dire que l'appartenance à ces différents groupes n'est pas sans rapport avec les jugements portés sur les aides sociales, la pauvreté et les politiques qui cherchent à la combattre. Ainsi remarque-t-on que :

- Le « ponctionnement des hauts revenus » est vivement souhaité par ceux qui pensent que les pouvoirs publics ne font pas assez pour les plus démunis (37%) ou encore par ceux qui considèrent que les contrôles effectués par les CAF sont tout à fait satisfaisants (37%).
- Au sein de ceux qui estiment que les pouvoirs publics en font « trop » pour les plus démunis, on recense jusqu'à 41% de « défenseurs des classes moyennes ». Ces défenseurs sont à peine moins nombreux (36%) chez ceux qui pensent que si certaines personnes vivent dans la pauvreté, c'est plutôt parce qu'elles n'ont pas fait assez d'efforts pour s'en sortir. **La dénonciation du sort fait aux classes moyennes s'appuie donc sur le sentiment que les aides sociales ont des effets déresponsabilisants, de désincitation au travail.**
- Enfin, on constate que les partisans du *statu quo* sont d'autant plus nombreux qu'on trouve les contrôles des CAF suffisants. En un mot, critiquer les contrôles individuels incite davantage à demander une « redistribution » différente de celle réalisée actuellement par le système des prestations familiales.

Chapitre III

Accueil de la petite enfance : les préférences, les pratiques

On connaît les problèmes posés par l'accueil des jeunes enfants et les dilemmes auxquels sont confrontés les parents : faire garder son enfant en bas âge oblige souvent le couple à effectuer un choix difficile et parfois insatisfaisant. Car, confrontés à une diversité – toute théorique – de possibilités, mais obligés à un compromis entre leurs désirs et leurs contraintes (contraintes de coût, d'organisation et d'offre locale), les parents n'ont pas toujours la liberté d'opter pour la solution qui leur semble, dans l'idéal, la mieux adaptée.

Il est vrai qu'aux yeux des Français, tous les modes d'accueil ne se « valent » pas : ils ont chacun leurs avantages et leurs inconvénients. Mais tous ne sont pas obligatoirement représentés dans un rayon proche du domicile, et tous ne sont pas non plus accessibles financièrement à toutes les bourses.

Régulièrement abordés dans l'enquête depuis 1988, ces sujets ont fait cette année l'objet d'une actualisation : quel est le mode de garde le plus « satisfaisant » (nous n'osons pas dire le mode d'accueil « idéal ») ? Quel est celui auquel recourent effectivement les parents de jeunes enfants ? Comment les choix ont-ils évolué ces dernières années ? Voilà la teneur des questions auxquelles ce chapitre se propose de répondre : il permet notamment de prendre à nouveau la mesure des écarts existants, sur ce sujet, entre offre et demande.

3.1 Le mode d'accueil le plus satisfaisant lorsque les parents travaillent : d'abord, l'assistante maternelle

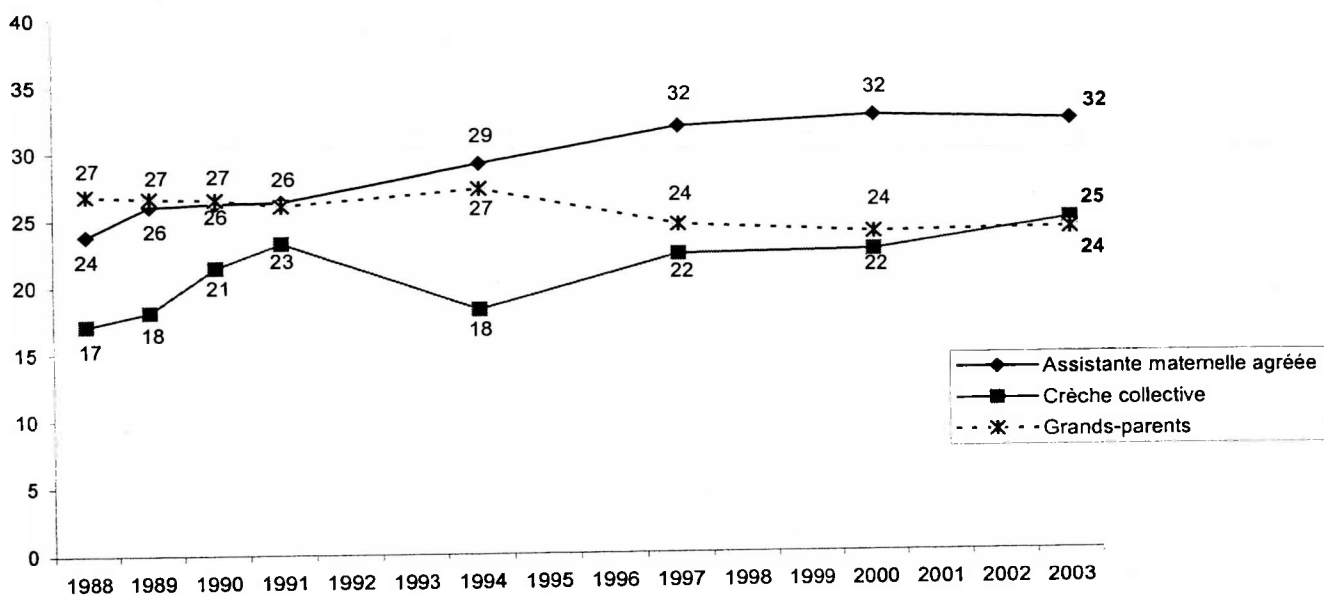
Que faire lorsque les deux parents d'un enfant en bas âge travaillent ? A qui confier l'enfant ? Pour y répondre, nous avons choisi de reprendre la question déjà posée depuis 1988, relative au mode d'accueil « le plus satisfaisant » pour un enfant en bas âge⁸.

⁸ Précisons que cette question (*cf.* libellé au Tableau 45) n'appelle qu'une seule réponse. Aucune proposition n'est, par ailleurs, formulée à l'enquête : les réponses sont librement exprimées, puis, ensuite, postcodées par les enquêteurs.

La solution jugée la plus satisfaisante est le recours à **l'assistante maternelle agréée** (32% des suffrages), suivie de **la crèche collective** (25% des choix) et de **la garde par les grands-parents** (24%).

C'est à vrai dire la première fois, depuis que la question est posée, que la crèche supplante, dans les réponses, la garde par les grands-parents (Graphique 12). Déjà dépassée dans les années 90 par l'assistante maternelle agréée, la garde par les grands-parents connaît donc un nouveau revers : elle n'arrive désormais qu'en troisième place du trio de tête des modes d'accueil préférés des Français.

Graphique 12
Les trois modes d'accueil jugés les plus satisfaisants pour un enfant en bas âge
(en %)



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

Les autres solutions recueillent moins de 10% des réponses chacune (Tableau 45) : la garde à domicile par une personne rémunérée est citée par 8% des enquêtés ; la crèche familiale et la nourrice non agréée par 3% chacune, la halte garderie par 2%.

En trois ans, finalement, peu de choses ont changé, mise à part la progression de 2 points de la crèche collective.

Au fil du temps, néanmoins, **les trois principaux modes d'accueil** (crèche, nourrice agréée et grands-parents) **fédèrent de plus en plus de réponses**, passant de 68% en 1988 à 81% aujourd'hui, « marginalisant » presque du même coup les autres solutions.

Tableau 45
Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les parents travaillent ? *

(en %)

<i>(Classement par ordre décroissant des réponses de 2003)</i>	Début 1988	Début 1989	Début 1990	Début 1991	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Début 2003	Evolution 2000 - 2003
Nourrice (assistante maternelle) agréée	23,8	26,0	26,2	26,3	29,1	31,7	32,4	32,0	- 0,4
Crèche collective, crèche (s.a.i.)	17,1	18,1	21,4	23,2	18,2	22,2	22,4	24,6	+ 2,2
Garde par les grands-parents	26,8	26,6	26,5	26,0	27,2	24,4	23,7	23,9	+ 0,2
Garde à domicile par une personne rémunérée	10,0	9,1	9,7	10,2	8,0	11,6	8,3	7,6	- 0,7
Nourrice non agréée	6,0	7,8	6,9	6,3	6,4	3,3	3,5	3,4	- 0,1
Crèche familiale	5,9	5,6	3,7	3,2	5,2	2,7	4,2	2,9	- 1,3
Halte garderie	1,3	1,6	1,2	1,0	1,5	1,3	2,0	1,9	- 0,1
Autre	1,7	2,8	1,9	2,3	1,8	1,2	1,2	0,4	- 0,8
Ne sait pas	7,5	2,4	2,5	1,5	2,6	1,6	2,2	3,2	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

* De 1988 à 1994, la question était formulée comme suit : « Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge lorsque sa mère travaille ? ». Rappelons qu'il s'agit d'une question ouverte, sans proposition de réponses.

Au final, **ce sont les modes de garde individuels** (ou individualisés⁹) **qui ont plutôt la préférence des Français** : entre les nourrices (agréées ou pas), les grands-parents et les gardes à domicile, **deux tiers des réponses concernent un mode d'accueil individuel.**

Dans le même temps, les modes de garde collectifs (crèche et halte garderie) fédèrent environ 27% des choix. C'est peu, mais c'est davantage qu'en 1997 ou qu'en 2000 (24%).

⁹ Théoriquement, une assistante maternelle se voit délivrer par la DDASS un agrément prévoyant l'accueil de trois enfants au maximum.

Les nourrices agréées sont encore plus appréciées par les parents de jeunes enfants

Les choix évoqués jusqu'ici sont ceux relatifs à l'ensemble de la population : les personnes ayant déjà élevé leurs enfants, et celles n'en ayant jamais eu, ont en effet été également questionnées. Or, des différences sensibles apparaissent quand on observe les réponses des personnes les plus directement concernées.

Ainsi, les **préférences exprimées à l'égard de la nourrice agréée sont encore plus fortes chez les couples bi-actifs ayant au moins un enfant de moins de 6 ans**, c'est-à-dire dans les familles les plus directement concernées par les problèmes de modes d'accueil : près de la moitié de leurs réponses (48%) se portent sur l'assistante maternelle (Tableau 46). La crèche collective reçoit, quant à elle, trois fois moins de citations (16%) et elle est même devancée par la garde par les grands-parents (23%).

D'ailleurs, au fur et à mesure qu'on se rapproche du « cœur de cible » (les réponses des parents, puis celles des parents d'un jeune enfant, puis celles des parents bi-actifs ayant un jeune enfant), on ne peut que constater **la montée des préférences envers l'assistante maternelle agréée, au détriment de la crèche collective**. En revanche, la citation de la garde par les grands-parents reste stable dans tous les groupes étudiés (entre 22 et 24%).

Tableau 46
Le mode de garde le plus satisfaisant lorsque les parents travaillent
(Début 2003)

	Ensemble de la population	Dont :		
		A un enfant de moins de 20 ans	A un enfant de moins de 6 ans	Couple bi-actif avec au moins un enfant de moins de 6 ans
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	32	37	43	48
. Crèche collective	25	21	19	16
. Garde par les grands-parents	24	22	23	23
. Garde à domicile par personne rémunérée	8	8	6	3
. Crèche familiale	3	3	2	3
. Nourrice non agréée	3	4	2	2
. Halte garderie	2	2	3	2
. Autre	0	1	1	1
. Ne sait pas	3	2	2	1
Total	100	100	100	100
	<i>Effectifs</i> 2007	683	299	161

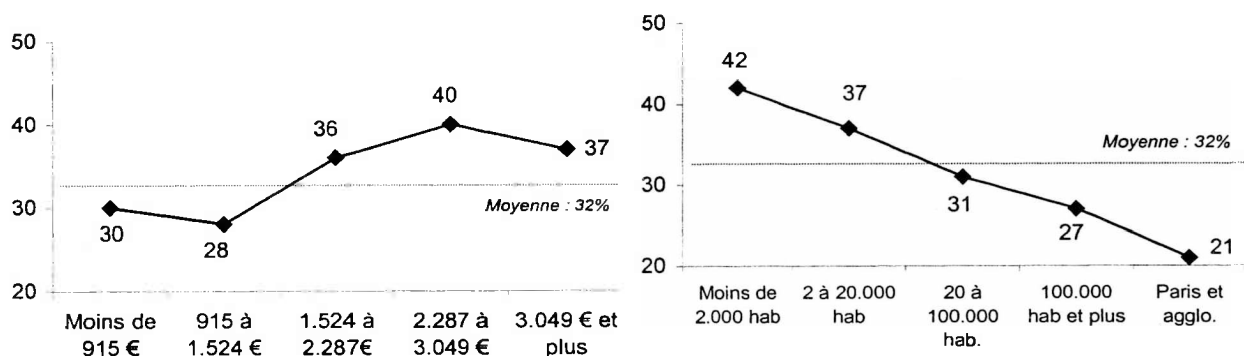
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

L'assistante maternelle agréée rencontre, par ailleurs, un joli succès auprès **des ménages les plus aisés** (disposant de plus de 1.524 € par mois) et dans **les communes de moins de 20.000 habitants** (Graphique 13).

Graphique 13

Le pourcentage d'individus considérant que « l'assistante maternelle agréée » est le mode de garde le plus satisfaisant lorsque les parents travaillent

- Analyse en fonction des revenus et de la taille de l'agglomération de résidence -
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Quoi qu'il en soit, si au niveau global, le taux de citations de la nourrice agréée n'a pas bougé entre 2000 et 2003, on enregistre des évolutions catégorielles relativement marquées. Celles-ci ont, d'ailleurs, eu tendance à **renforcer les clivages existants antérieurement**.

On constate, en effet, qu'en trois ans (Tableau 47) :

- * Les préférences à l'égard de l'assistante maternelle se sont sensiblement accrues chez les titulaires des plus hauts revenus, les parents de jeunes enfants et les habitants des communes rurales (+ 3 à + 5 points). Or il s'agissait déjà, en 2000, des groupes les plus favorables à ce mode d'accueil.
- * Les taux de citations de l'assistante maternelle ont, parallèlement, reculé chez les jeunes et chez les Franciliens (- 3 à - 5 points).

Tableau 47
Le pourcentage d'individus estimant que l'assistante maternelle agréée est le mode d'accueil le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge
 - Evolution 2000 - 2003 dans quelques catégories -

	Début 2000	Début 2003	Evolution 2000 - 2003 <i>(en %)</i>
. Revenus mensuels du foyer compris entre 2.287 et 3.049 €..	35	40	+ 5
. A au moins un enfant de moins de 6 ans.....	39	43	+ 4
. Réside dans une agglomération de 2.000 à 20.000 habitants	33	37	+ 4
. Revenus mensuels du foyer supérieurs à 3.049 €	34	37	+ 3
. Réside dans une agglomération de moins de 2.000 habitants	39	42	+ 3
Ensemble de la population	34	34	=
. Moins de 25 ans	31	28	- 3
. Réside à Paris et dans son agglomération	26	21	- 5

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

Exemple de lecture : au début 2003, 43% des parents d'un enfant de moins de 6 ans estiment que la nourrice agréée est le mode d'accueil le plus satisfaisant contre 39% en 2000, soit une augmentation de 4 points en trois ans.

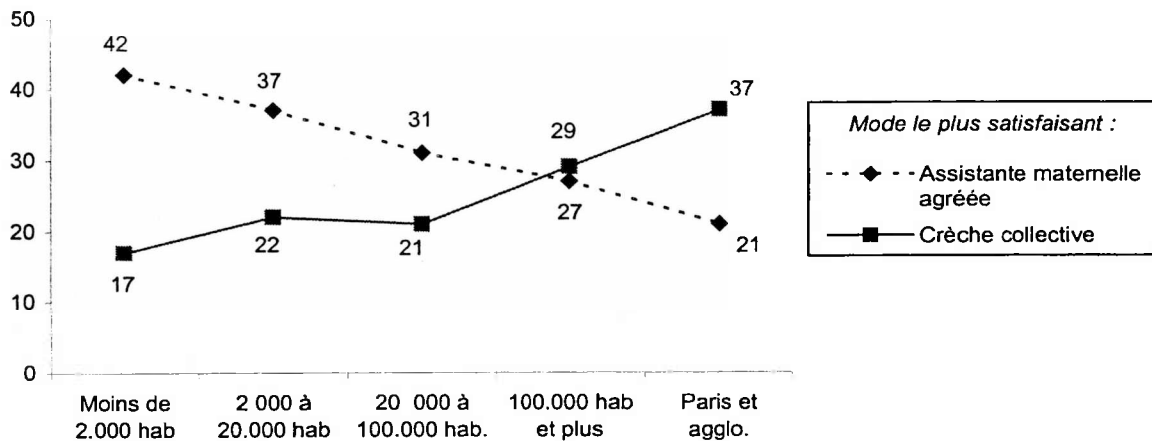
La crèche collective : une préférence des diplômés et des Franciliens

Mais tout le monde ne classe pas en tête des préférences l'assistante maternelle. La crèche collective est perçue comme le mode d'accueil le plus satisfaisant par les jeunes (32%), par les cadres supérieurs et les diplômés de l'enseignement supérieur (32%), par les étudiants (37%) ou encore par les habitants de Paris et de l'agglomération parisienne (37%). On trouve sans doute ici le résultat de deux effets : d'abord, il y a là certainement **un choix « culturel »**, celui de l'accueil en collectivité, prôné par les diplômés, les étudiants et les cadres. Ces groupes sont certainement attirés par les avantages d'une vie en collectivité – plus rassurante par le professionnalisme des intervenants – et la sociabilisation précoce offerte ainsi aux tout petits.

Mais il est vraisemblable aussi que le taux important de citations de la crèche collective relève, chez les Franciliens, non seulement d'un effet structurel (davantage de cadres et de diplômés résident à Paris), mais également de la teneur de **l'offre existante**. Car l'implantation des structures d'accueil collectif est plus faible en zone rurale que dans les espaces urbains.

Ainsi, cite-t-on deux fois plus la crèche collective dans l'agglomération parisienne (37%) qu'en zone rurale (17%). Cette mention accrue de la crèche se fait principalement au détriment de l'assistante maternelle agréée (Graphique 14).

Graphique 14
Les préférences à l'égard de l'assistante maternelle agréée et de la crèche collective,
en fonction de la taille d'agglomération de résidence
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Les grands-parents : une solution qui, finalement, ne résiste pas si mal

Il reste que les gens les plus âgés (70 ans et plus) sont plus nombreux, on ne s'en étonnera pas, à voir en l'accueil par les grands-parents la solution la plus satisfaisante. Chez eux, ce mode d'accueil distance tous les autres (30%). Peut-être aimeraient-ils être davantage sollicités pour ce type de services ... Mais c'est, à peu près, la seule relation nette qui apparaisse.

Evidemment, d'autres groupes ont tendance à sous-évaluer la place des grands-parents : les titulaires des revenus les plus élevés (qui leur préfèrent l'assistante maternelle), les étudiants ou les diplômés du supérieur (qui optent pour la crèche collective) ..., mais aussi les 25-39 ans.

Il faut cependant constater que les grands-parents continuent à rassembler autour d'eux, bon an, mal an, un quart des réponses. Et, dans le « duel » qui les oppose à la crèche collective, s'ils semblent avoir globalement perdu du terrain, ils gardent encore une place très honorable chez les personnes les plus concernées, c'est-à-dire chez les couples bi-actifs ayant un enfant de moins de 6 ans (2ème place derrière l'assistante maternelle).

Tableau 48
Le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge lorsque les parents travaillent
 (Début 2003)

	Nourrice agréée	Crèche collective	Grands-parents	Garde à domicile	Autre	Ne sait pas	Total
Ensemble de la population	32	25	24	8	9	3	100
Sexe :							
. Homme	31	25	27	6	8	4	100
Dont : homme actif	35	23	26	7	7	3	100
. Femme	33	24	21	9	9	3	100
Dont : femme active	35	25	19	10	10	1	100
Age :							
. Moins de 25 ans	28	32	28	3	7	2	100
. 25 – 39 ans	38	25	21	5	9	2	100
. 40 – 59 ans	31	24	22	10	10	2	100
. 60 – 69 ans	30	25	25	9	7	4	100
. 70 ans et plus	28	18	30	7	7	9	100
Revenus mensuels du foyer :							
. Moins de 915 €	30	24	26	4	12	4	100
. De 915 à 1.524 €	28	27	27	6	9	4	100
. De 1.524 à 2.287 €	36	22	23	8	7	3	100
. De 2.287 à 3.049 €	40	27	21	5	6	2	100
. 3.049 € et plus	37	25	18	11	9	0	100
PCS :							
. Indépendant	36	19	25	9	7	4	100
. Cadre supérieur, profession libérale	26	32	20	12	11	0	100
. Profession intermédiaire	35	26	19	11	9	1	100
. Employé	34	27	21	6	10	2	100
. Ouvrier	34	23	28	4	7	3	100
. Reste au foyer	32	20	24	9	11	4	100
. Retraité	29	20	28	9	7	6	100
. Autre inactif (étudiant)	30	37	21	2	8	1	100
Diplôme :							
. Aucun diplôme, cep	33	19	28	5	10	5	100
. Bepc	32	23	26	7	7	3	100
. Bac, niveau bac	30	25	23	9	9	3	100
. Diplôme du supérieur	32	32	16	10	9	1	100
Statut matrimonial :							
. Célibataire	24	34	25	6	9	2	100
. Marié(e)	36	20	25	9	7	3	100
. Vit en concubinage	39	24	22	5	9	1	100
. Séparé(e), divorcé(e)	27	29	21	9	11	4	100
. Veuf(ve)	26	23	26	7	11	8	100
Taille d'agglomération de résidence :							
. Moins de 2.000 habitants	42	17	22	7	9	4	100
. 2.000 à 20.000 habitants	37	22	22	7	9	4	100
. 20.000 à 100.000 habitants	31	21	25	10	10	3	100
. 100.000 habitants et plus	27	29	28	7	7	2	100
. Paris et agglomération parisienne	21	37	21	8	9	4	100

(A suivre)

Tableau 48 - suite
Le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge lorsque les parents travaillent
 (Début 2003)

	Nourrice agrée	Crèche collective	Grands- parents	Garde à domicile	Autre	Ne sait pas	<i>(en %)</i> Total
Ensemble de la population	32	25	24	8	9	3	100
Allocataire de prestations familiales :							
. Oui	33	24	25	6	10	2	100
. Non	31	25	23	8	8	4	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:							
. Oui	42	20	24	7	7	1	100
. Non	31	25	24	8	9	3	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:							
. Oui	43	19	22	6	8	2	100
. Non	30	26	24	8	9	3	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer							
. Oui	37	21	22	8	9	2	100
. Non	29	26	25	7	9	4	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : 42% des personnes ayant à charge un enfant de moins de 3 ans citent la nourrice agréée comme le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge lorsque les deux parents travaillent, contre 32% en moyenne dans l'ensemble de la population.

Les parents d'enfants de moins de 6 ans sont de plus en plus adeptes des assistantes maternelles agréées

En tout état de cause, l'historique disponible sur la question (quinze ans) permet d'analyser les évolutions intervenues auprès des individus directement concernés, à savoir les parents de jeunes enfants. Le constat est sans appel : **l'assistante maternelle agréée séduit de plus en plus les jeunes parents (+ 4 points en trois ans, + 21 points en 15 ans).**

Les efforts menés pour valoriser le métier, pour le faire sortir du statut autrefois courant de « travail au noir » (instauration de l'AFEAMA en janvier 1991, forte revalorisation en janvier 1995) et pour professionnaliser les intervenants (loi du 12 juillet 1992) sont probablement à l'origine de ce succès.

Cette montée en charge des préférences envers la nourrice agréée s'est d'ailleurs faite au détriment de tous les autres modes d'accueil, sauf **la crèche collective** (depuis 1990, 20% environ des choix se portent sur ce type d'accueil). C'est la nourrice non agréée qui a le plus souffert : elle ne recueille plus aujourd'hui que 2% des suffrages, contre 9% il y a 15 ans.

Tableau 49
Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge,
lorsque les parents travaillent ?

Evolution 1988 - 2003

- Champ : personnes ayant à charge au moins un enfant de moins de 6 ans -

(en %)

	Début 1988	Début 1989	Début 1990	Début 1991	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Début 2003	Evolution 2000 - 2003	Evolution 1988 - 2003
Nourrice (assistante maternelle) agréée	22	27	28	27	29	35	39	43	+ 4	+ 21
Crèche collective, crèche (s.a.i.)	18	14	20	22	18	20	20	19	- 1	+ 1
Garde par les grands-parents ..	27	28	21	21	29	25	19	22	+ 3	- 5
Garde à domicile par une personne rémunérée	9	10	9	13	7	11	7	6	- 1	- 3
Crèche familiale	4	5	6	4	4	3	5	2	- 3	- 2
Nourrice non agréée	9	9	10	9	8	2	3	2	- 1	- 7
Halte garderie	2	2	2	0	1	2	3	3	=	+ 1
Autre	3	4	3	2	2	2	2	1	- 1	- 2
Ne sait pas	5	1	1	1	2	1	1	2		
Total	100	100	100	100	100	100	100	100		

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

3.2 Les avantages et les inconvénients de chaque mode d'accueil

Mais les choix qui viennent d'être évoqués concernent le mode d'accueil considéré comme « **le plus satisfaisant** ». Nous avons donc également cherché, comme il y a quelques années, à mieux comprendre les réponses en les complétant des jugements formulés sur trois autres registres : le mode d'accueil « **le plus bénéfique** » pour l'enfant, le mode « **le moins coûteux** », le mode « **présentant le plus d'inconvénients** ».

a. La crèche est le mode d'accueil considéré comme le plus bénéfique pour l'enfant

A vrai dire, lorsqu'il s'agit de **l'intérêt explicite de l'enfant** (ce qui est « le plus bénéfique » pour lui), l'assistante maternelle (27% des suffrages) cède la première place à **la crèche collective** (33%).

La forte médiatisation faite autour de l'accueil en crèche, l'enjeu électoral que cela a pu devenir parfois, le souhait des parents de « sociabiliser » leur progéniture, la certitude d'un encadrement professionnel..., tous ces éléments doivent jouer dans cet engouement renouvelé pour les crèches.

Cette dernière creuse d'ailleurs l'écart avec les grands-parents (27%) en gagnant quatre points depuis 1997 (Tableau 50).

Tableau 50
Parmi les modes de garde suivants, quel est celui qui vous paraît le plus bénéfique pour l'enfant ?

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2003)	(en %)				
	Début 1990	Début 1991	Début 1997	Début 2003	Evolution 1997 - 2003
Crèche collective	25,4	28,9	28,9	32,5	+ 3,6
Garde par les grands-parents	34,8	32,7	28,6	27,0	- 1,6
Nourrice (assistante maternelle) agréée	20,5	20,1	25,4	26,9	+ 1,5
Garde à domicile par personne rémunérée	15,2	14,7	14,4	9,3	- 5,1
Nourrice (assistante maternelle) non agréée	3,7	3,4	2,2	2,7	- 0,5
Ne sait pas	0,2	0,2	0,5	1,7	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

En fait, depuis que la question est posée, la tendance est relativement nette : **crèche collective et assistante maternelle agréée ont vu leur image s'améliorer** (+ 7 points pour la crèche, + 6 points pour l'assistante maternelle), **tandis que s'effritent lentement**, dans l'opinion, **les bienfaits associés à une garde exercée par les grands-parents** (- 8 points).

On observe, d'autre part, une baisse importante (- 5 points depuis 1997) des louanges portées sur la garde à domicile par une personne rémunérée.

Il faut cependant noter que pour les personnes les plus directement concernées, c'est-à-dire **les parents d'un jeune enfant, crèche collective et nourrice agréée arrivent au coude à coude** (un tiers des suffrages), assez loin devant la garde par les grands-parents (24%) ou l'intervention à domicile d'une personne rémunérée (8%, Tableau 51). On constate aussi que chez les jeunes parents, l'appréciation de l'assistante maternelle a été de plus en plus positive

depuis 1997 (+ 7 points). L'image de la crèche collective s'est également améliorée (+ 3 points), tandis que celle de la garde à domicile ou du recours aux grands-parents s'est sensiblement détériorée (respectivement - 6 et - 3 points).

Tableau 51
Le mode de garde le plus bénéfique pour l'enfant
(Début 2003)

	Ensemble de la population	<i>(en %)</i>	
		Dont : a un enfant de moins de 6 ans	
. Crèche collective	33	34	(+ 3)
. Garde par les grands-parents	27	24	(- 3)
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	27	33	(+ 7)
. Garde à domicile par personne rémunérée	9	8	(- 6)
. Nourrice (assistante maternelle) non agréée	3	1	(- 1)
. <i>Ne sait pas</i>	2	-	-
Total	100	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Entre parenthèses figurent les évolutions 1997 - 2003.

Les réponses à cette question permettent d'ailleurs d'apporter un éclairage sur le sens donné par les enquêtés au mode d'accueil « le plus satisfaisant », concept certes synthétique, mais un peu réducteur. Car, **pour ce qui concerne les quatre modes d'accueil jugés les plus satisfaisants, on constate qu'ils sont aussi, aux yeux de leurs partisans, les plus bénéfiques pour l'enfant** (dans au moins deux tiers des cas). Cette dimension est donc de toute première importance lorsqu'il s'agit d'élire le mode d'accueil le plus satisfaisant.

La corrélation est particulièrement nette pour les partisans de la crèche collective : 79% des enquêtés qui l'élisent comme mode d'accueil « le plus satisfaisant » y voient aussi le mode d'accueil « le plus bénéfique pour l'enfant » (Tableau 52). C'est peut-être pour l'assistante maternelle agréée que l'adéquation entre satisfaction et bien-être de l'enfant est la moins importante (65% « seulement », soit 14 points de moins que pour la crèche collective).

Cette corrélation entre mode d'accueil le plus satisfaisant et mode le plus bénéfique pour l'enfant se vérifie de façon plus nette encore chez les parents d'un jeune enfant : la crèche atteint le score de 83% (Tableau 53).

Autrement dit, le choix de la crèche collective comme mode « le plus satisfaisant » repose pour beaucoup sur le bénéfice qu'on pense que ce mode d'accueil apporte à l'enfant.

Tableau 52
Le mode d'accueil jugé le plus bénéfique pour l'enfant, en fonction du mode d'accueil considéré comme le plus satisfaisant

Mode d'accueil le plus satisfaisant :	Mode d'accueil le plus bénéfique :				Total (y compris autres et nsp)
	Crèche collective	Grands-parents	Nourrice agréée	Garde rémunérée à domicile	
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	15	13	65	6	100
. Crèche collective	79	11	7	2	100
. Garde par les grands-parents	17	71	8	3	100
. Garde à domicile par personne rémunérée .	11	10	6	68	100
Ensemble	33	27	27	9	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Parmi les personnes estimant que la crèche collective est le mode d'accueil le plus satisfaisant, 79% pensent aussi qu'il s'agit du mode d'accueil le plus bénéfique pour l'enfant.

Tableau 53
Adéquation entre le mode d'accueil le plus satisfaisant et le mode d'accueil le plus bénéfique pour l'enfant

	(en %)	
	Ensemble de la population	Dont : a un enfant de moins de 6 ans
. Crèche collective	79	83
. Garde par les grands-parents	71	72
. Garde à domicile par personne rémunérée	68	68
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	65	67

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Parmi les personnes estimant que la crèche collective est le mode d'accueil le plus satisfaisant, 79% trouvent qu'il s'agit également du mode d'accueil le plus bénéfique pour l'enfant ; la proportion est de 83% chez les parents d'enfants de moins de 6 ans.

Puisque le mode d'accueil le plus satisfaisant est aussi, le plus souvent, le plus bénéfique pour l'enfant, on retrouve des relations déjà mises à jour, notamment avec l'âge, le diplôme et l'agglomération de résidence (voir Tableau A6 en annexe).

Autrement dit, la crèche collective est jugée comme particulièrement bénéfique pour l'enfant par les jeunes et les groupes plutôt aisés : les étudiants (46%, contre 33% en

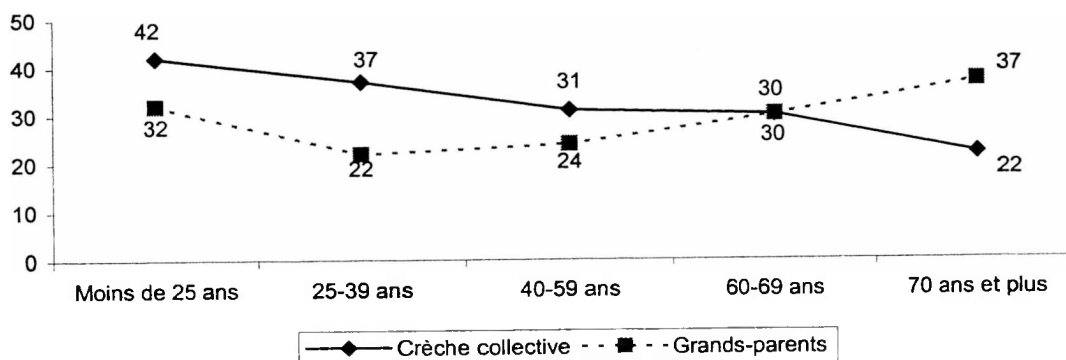
moyenne), les Parisiens (44%), les moins de 25 ans (42%), les diplômés de l'enseignement supérieur (41%), les cadres supérieurs (39%), les employés et les titulaires de revenus moyens-hauts (38%).

Ce sont les parents d'un enfant de moins de 6 ans et les personnes résidant dans de petites agglomérations (33%, contre 27% en moyenne) qui jugent le plus favorablement l'**assistante maternelle agréée**, ainsi que les titulaires des revenus les plus élevés (32% à partir de 2.287 € de revenus mensuels dans le foyer).

Enfin, la garde par les grands-parents trouve ses plus fervents partisans chez les seniors (37%, contre 27% en moyenne), les non-diplômés (34%), les ouvriers et les titulaires de revenus moyens – bas (33%). Les plus jeunes de nos concitoyens lui reconnaissent également volontiers des bienfaits pour l'enfant (32%).

A dire vrai, on constate que la crèche collective est de moins en moins citée au fur et à mesure que l'enquêté prend de l'âge (Graphique 15). La garde par les grands-parents, quant à elle, est surtout appréciée, pour ses effets positifs auprès des enfants, par les plus de 70 ans. Bien entendu, on a affaire ici aussi bien à un effet d'âge qu'à un effet générationnel (les jeunes de 2003, plus habitués à voir leurs enfants collectivement pris en charge, continueront sûrement à juger plus favorablement ce mode d'accueil lorsqu'ils auront vieilli)...

Graphique 15
Le mode d'accueil le plus bénéfique pour l'enfant, en fonction de l'âge de l'enquêté
- Citations respectives de la crèche collective et des grands-parents -
(en %)

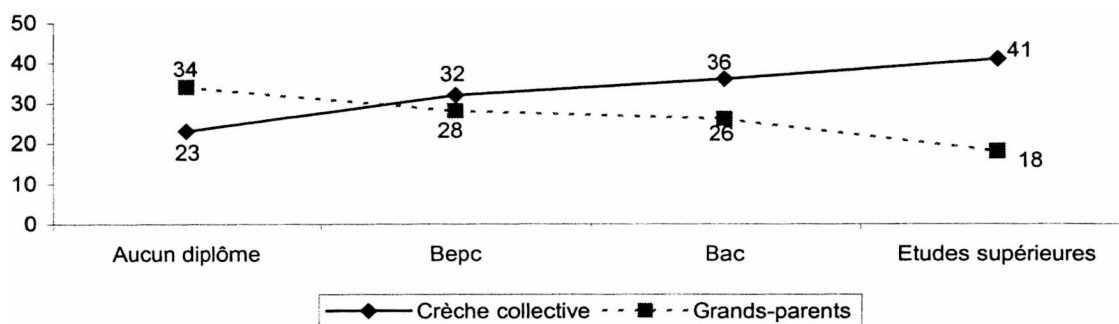


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Le **niveau culturel** joue bien entendu sur l'appréciation formulée (Graphique 16). En particulier, la perception de la crèche collective s'améliore lorsque le niveau de diplôme possédé s'élève. Le phénomène est exactement l'inverse avec la garde par les grands-parents : les non-diplômés louent la proximité familiale, tandis que les diplômés préfèrent largement la crèche collective.

Graphique 16
Le mode d'accueil le plus bénéfique pour l'enfant, en fonction du niveau de diplôme

- Citations respectives de la crèche collective et des grands-parents -
(en %)



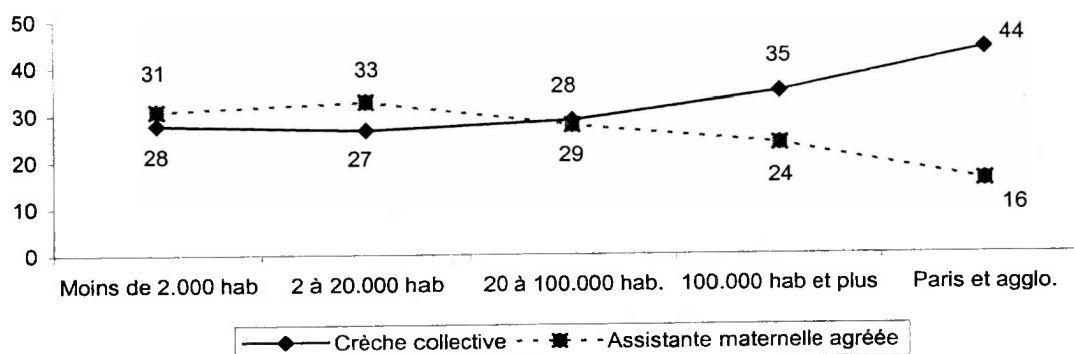
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Enfin, la perception du mode d'accueil le plus bénéfique pour l'enfant dépend étroitement de **l'implantation géographique** des enquêtés (Graphique 17), surtout pour ce qui concerne l'image de la crèche collective et celle de l'assistante maternelle agréée : le mode collectif est largement préféré à Paris et dans les grandes agglomérations, tandis qu'on y émet plus de doutes sur les assistantes maternelles.

Avançons quelques hypothèses pour expliquer ce phénomène : la concentration, dans les grandes agglomérations, des plus diplômés de nos concitoyens, culturellement favorables à la crèche ; la quasi inexistence des modes d'accueil collectif en zone rurale ; les conditions d'habitat des assistantes maternelles dans les grandes villes, conditions vraisemblablement peu propices à l'accueil des jeunes enfants (peu de maisons individuelles ou de jardins).

Graphique 17
Le mode d'accueil le plus bénéfique pour l'enfant, en fonction de l'agglomération de résidence

- Citations respectives de la crèche collective et de l'assistante maternelle agréée -
 (en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

A ces différences socio-culturelles s'ajoutent, il est vrai, **des différences d'opinions, presque de valeurs**. Il s'avère, en particulier, que les tenants de l'accueil par les grands-parents, plus âgés qu'en moyenne, font preuve de traditionalisme en matière de mœurs : ils sacralisent le mariage, placent la famille au cœur de leur système de pensée et ne sont pas particulièrement favorables au travail des femmes, spécialement lorsque celles-ci ont un enfant en bas âge (Tableau 54). Les personnes qui voient la crèche collective comme le lieu d'accueil idéal du point de vue des bénéfices qu'en retire l'enfant, sont, au contraire, partisans du libre choix des femmes de travailler (67% pensent qu'elles devraient pouvoir exercer dans tous les cas où elles le désirent, soit 7 points de plus qu'en moyenne).

Tableau 54
Quelques opinions et attitudes sur-représentées chez les personnes jugeant que la garde par les grands-parents est le mode de garde le plus bénéfique pour l'enfant

	(en %)	
. Estime qu'il est normal que les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants	48	+ 8
. Estime que les femmes ne devraient jamais travailler lorsqu'elles ont un enfant en bas âge	26	+ 7
. Estime que la famille est le seul endroit où l'on se sente bien et détendu	66	+ 6
. Estime que le mariage est une union indissoluble.....	26	+ 5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Parmi les personnes qui considèrent que les grands-parents constituent le mode de garde le plus bénéfique pour l'enfant, 66% estiment que la famille est le seul endroit où l'on se sent bien et détendu (soit 6 points de plus que dans l'ensemble de la population en moyenne).

b. Le mode d'accueil le moins coûteux : la crèche collective

La question du coût du mode de garde est souvent primordiale : rares sont ceux qui, confrontés à la recherche d'un mode d'accueil pour leur enfant, ne se sont pas prêtés aux différentes simulations possibles. Celles-ci dépendent d'un grand nombre de paramètres parmi lesquels les revenus (qui influent sur le tarif des crèches collectives ou familiales, par exemple), les déductions fiscales possibles ou encore les prix des assistantes maternelles locales. Mais on sait bien que le choix d'un mode de garde ne dépend pas seulement d'un calcul économique, mais aussi des préférences et surtout des possibilités locales, en un mot de l'offre de proximité.

Toujours est-il que, analysée sur la seule base du coût, c'est à nouveau **la crèche collective** qui remporte le plus de suffrages : 53% des enquêtés considèrent que c'est le mode le moins coûteux pour les parents (Tableau 55). Assistante agréée et nourrice non agréée recueillent désormais le même pourcentage, mais loin derrière (15%). Evidemment, la garde par les grands-parents, *a priori* peu coûteuse, n'était pas proposée dans les différentes possibilités de réponses.

Tableau 55
Parmi les modes de garde suivants, quel est celui qui vous paraît le moins coûteux pour les parents ?

(en %)

<i>(Classement par ordre décroissant des réponses de 2003)</i>	Début 1990	Début 1991	Début 1997	Début 2003	Evolution 1997 - 2003
. Crèche collective	59,3	58,8	51,8	52,6	+ 0,8
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	8,3	8,5	16,5	14,6	- 1,9
. Nourrice (assistante maternelle) non agréée	20,9	21,9	19,7	14,5	- 5,2
. Garde à domicile par personne rémunérée	8,3	7,1	9,5	9,7	+ 0,2
. <i>Ne sait pas</i>	3,1	3,7	2,5	8,6	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

A vrai dire, 2003 semble placée sous le signe d'une certaine **désaffection tarifaire à l'égard des « nounous »**, qu'elles soient agréées ou pas (- 7 points au total, qui se reportent sur la modalité « ne sait pas »). La baisse atteint même 10 points chez les parents d'un jeune enfant. Qu'est ce qui peut expliquer ce mouvement ?

- La forte revalorisation de l'AFEAMA en janvier 1995 avait entraîné, dans l'enquête de 1997, un doublement des citations des assistantes maternelles agréées. La modulation en fonction des ressources instaurée en janvier 2001 est-elle responsable de la baisse de deux points, mesurée cette année ?
- Dans le même temps, les nourrices non agréées n'ont pas non plus la côte du point de vue financier : est-ce lié aux souhaits accrus des parents de bénéficier d'aides et de déductions fiscales ? En particulier de bénéficier de prestations spécifiques, comme celles mises en œuvre par des comités d'entreprise ou des collectivités locales en complément des aides légales¹⁰ ? Ce type de participation diminue, en effet, fortement l'intérêt d'avoir recours à une personne non déclarée.

Quoi qu'il en soit, on remarquera qu'ici, le classement fait par les parents de jeunes enfants diffère assez peu de celui effectué par l'ensemble de la population (Tableau 56).

Tableau 56
Le mode de garde le moins coûteux pour les parents

	<i>(en %)</i>	
	Ensemble de la population	Dont : a un enfant de moins de 6 ans
. Crèche collective	53	51 (+ 8)
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	15	22 (- 2)
. Nourrice (assistante maternelle) non agréée	15	16 (- 8)
. Garde à domicile par personne rémunérée	10	6 (- 1)
. <i>Ne sait pas</i>	9	5
Total	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Entre parenthèses, figurent les évolutions 1997-2003.

Une chose est sûre : **le mode de garde désigné comme « le plus satisfaisant » n'est pas toujours, loin s'en faut, le moins coûteux.** Autrement dit, la dimension « coût » de l'accueil, si elle est déterminante dans la pratique, n'influe pas sur l'élection du mode d'accueil « préféré ». Ainsi, tous les enquêtés, qu'ils aient choisi comme mode le plus satisfaisant la crèche, les grands-parents, la nourrice agréée ou la garde à domicile, considèrent la crèche comme le mode d'accueil le plus économique.

¹⁰ La Ville de Paris a ainsi récemment instauré, pour pallier la carence d'offres en structures collectives, l'allocation **Paris Petit Enfant** versée pour l'emploi d'une personne à domicile ou le recours à une assistante **agrée**.

Tableau 57
Le mode d'accueil jugé le moins coûteux pour les parents, selon le mode d'accueil considéré comme le plus satisfaisant

Mode d'accueil le plus satisfaisant :	Mode d'accueil le moins coûteux :				Total (y compris autres et nsp)
	Crèche collective	Assistante maternelle agréée	Nourrice non agréée	Garde rémunérée à domicile	
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	44	27	13	10	100
. Crèche collective	67	7	12	7	100
. Garde par les grands-parents	53	10	18	10	100
. Garde à domicile par personne rémunérée .	57	11	13	17	100
Ensemble	53	15	15	10	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

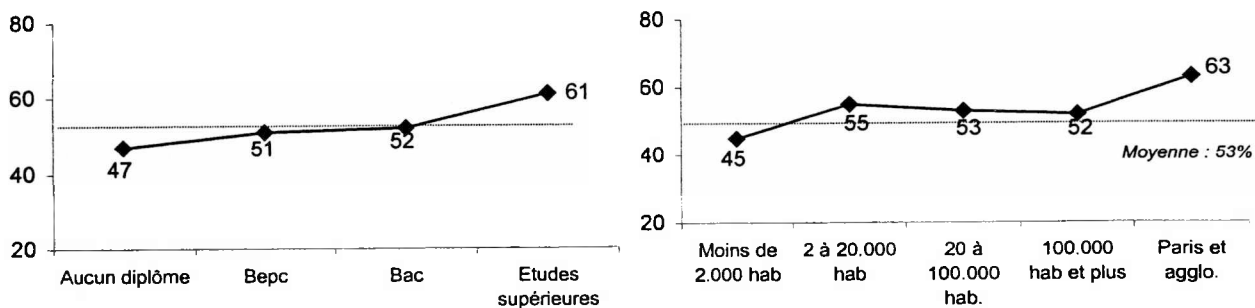
Exemple de lecture : Parmi les personnes estimant que la crèche collective est le mode d'accueil le plus satisfaisant, 67% pensent aussi qu'il s'agit du mode d'accueil le moins coûteux pour les parents.

Dans le même ordre d'idées, on remarque que la crèche collective fait également l'unanimité, comme mode le moins coûteux, dans **tous** les groupes socio-démographiques (Tableau A7 en annexe) : celle-ci ne recueille jamais moins de 45% des suffrages et n'est jamais détrônée par aucun autre mode de garde.

On note en particulier que la moindre cherté de la crèche collective est particulièrement mise en avant par les Franciliens et les diplômés de l'enseignement supérieur (autant de catégories qui trouvent, par ailleurs, ce système particulièrement bénéfique pour l'enfant).

Graphique 18
Le pourcentage d'individus trouvant que la crèche collective est le mode de garde le moins coûteux pour les parents

- Analyse en fonction du diplôme et de la taille de l'agglomération de résidence -
 (en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

c. Le mode d'accueil qui présente le plus d'inconvénients : encore la crèche collective

Au royaume des modes d'accueil de la petite enfance, les choses ne sont pas simples ! Car si, on vient de le voir, la crèche est la solution la moins coûteuse et la plus bénéfique pour l'enfant, c'est aussi celle qui présente le plus d'inconvénients (34%, Tableau 58).

La nourrice non agréée arrive ensuite (26%), puis la garde par les grands-parents (16%). C'est, en vérité, le recours à une assistante agréée qui, aux yeux de l'opinion, semble générer le moins d'inconvénients (7% seulement, en hausse de 3 points cependant).

Le classement des parents de jeunes enfants eux-mêmes confirme le sentiment que c'est la crèche collective qui présente le plus d'inconvénients, avant même la nourrice non agréée (Tableau 59).

Tableau 58
Parmi les modes de garde suivants, quel est celui qui vous paraît présenter le plus d'inconvénients ?
(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2003)	Début 1990	Début 1991	Début 1997	Début 2003	Evolution 1997 - 2003
. Crèche collective	33,1	29,3	32,9	34,0	+ 1,1
. Nourrice (assistante maternelle) non agréée	27,0	26,4	29,1	25,7	- 3,4
. Garde par les grands-parents	17,8	21,4	20,4	16,4	- 4,0
. Garde à domicile par personne rémunérée	13,5	14,0	11,5	11,5	=
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	4,9	5,9	4,1	7,1	+ 3,0
. Ne sait pas	3,6	3,0	2,0	5,3	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

Tableau 59
Le mode de garde qui présente le plus d'inconvénients
(Début 2003)

	(en %)	
	Ensemble de la population	Dont : a un enfant de moins de 6 ans
. Crèche collective	34	34 (- 4)
. Nourrice non agréée	26	29 (+ 6)
. Garde par les grands-parents	16	17 (- 4)
. Garde à domicile par personne rémunérée	12	12 (+ 4)
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	7	6 (- 1)
. Ne sait pas	5	3
Total	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Entre parenthèses figure l'évolution 1997 - 2003.

Afin d'avoir une idée des possibles griefs invoqués, rappelons ici les principaux résultats de l'étude¹¹ menée par le CREDOC en 1991, qui avait établi la liste des inconvénients propres à chaque mode d'accueil :

- La crèche collective souffrait, aux yeux de ses détracteurs, de l'inadaptation de ses horaires, du trop grand nombre d'enfants gardés et des risques de maladie et de contagion.
- Les détracteurs de la nourrice non agréée lui reprochaient principalement son absence de qualification et le manque de garanties offertes.
- Les critiques adressées à la garde par les grands-parents portaient sur le fait que les enfants y étaient trop gâtés et sur l'éventualité de conflits entre générations, portant notamment sur la question de l'éducation des enfants.
- Enfin, c'est le problème de la « confiance » qui était avancé comme principal inconvénient de la garde rémunérée à domicile.

En tout état de cause, il est intéressant d'observer dans quelle mesure ce sentiment d'inconvénients influe sur le choix du mode d'accueil « le plus satisfaisant ». Bien entendu, on minimise toujours les inconvénients associés au mode d'accueil qu'on préfère (Tableau 60). Il reste que **la crèche collective apparaît comme le mode d'accueil qui, en général, laisse entrevoir le plus d'inconvénients**. Même 19% des partisans de cette solution lui voient des inconvénients.

Tableau 60
Le mode d'accueil présentant le plus d'inconvénients, selon le mode d'accueil considéré comme le plus satisfaisant

Mode d'accueil le plus satisfaisant :	Mode d'accueil présentant le plus d'inconvénients :					Total (y compris autres et nsp)
	Crèche collective	Nourrice non agréée	Garde par les grands-parents	Garde rémunérée à domicile	Assistante maternelle agréée	
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	38	23	21	11	4	100
. Crèche collective	19	32	20	16	9	100
. Garde par les grands-parents	44	26	5	10	10	100
. Garde à domicile par personne rémunérée	44	31	15	4	5	100
Ensemble	34	26	16	12	7	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Parmi les personnes estimant que la crèche collective est le mode d'accueil le plus satisfaisant, 19% pensent aussi qu'il s'agit du système d'accueil présentant le plus d'inconvénients.

¹¹ « La garde des jeunes enfants : entre les souhaits et les pratiques », Collection des Rapports n°106, CREDOC, octobre 1991.

Dans quasiment tous les groupes sociaux étudiés (Tableau A8 en annexe), c'est la crèche collective qui souffre de cette image contraignante. La critique peut atteindre 39% (chez les travailleurs indépendants ou dans les communes de 2.000 à 20.000 habitants). La seule exception est parisienne : dans cette agglomération, on dénonce plus les inconvénients associés à la nourrice non agréée que ceux liés à la crèche collective (32% contre 29%).

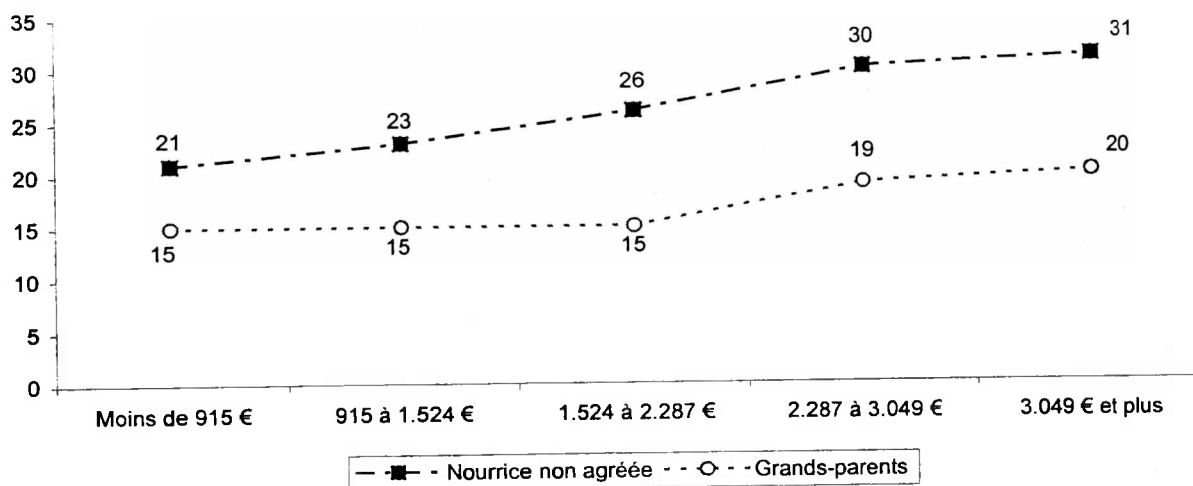
La nourrice non-agrèée, quant à elle, souffre d'une mauvaise presse dans les milieux les plus favorisés : chez les cadres supérieurs (32% y voient le mode d'accueil posant le plus d'inconvénients), les étudiants, les habitants de Paris et de son agglomération (32%) et les titulaires des revenus les plus élevés (31%).

Ce sont les ouvriers, les titulaires de hauts revenus et les 40-59 ans qui critiquent le plus la garde par les grands-parents. Le score reste cependant dans des limites raisonnables (20%).

Bref, on constate que plus les revenus du foyer augmentent, plus les inconvénients associés à la nourrice non agréée et à la garde par les grands-parents sont dénoncés (Graphique 19).

Graphique 19

Le pourcentage d'individus soulignant les inconvénients de la nourrice non agréée et de la garde par les grands-parents, en fonction des revenus



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

d. Les choix dépendent beaucoup des inconvénients associés à chaque mode d'accueil

Finalement, l'analyse de l'ensemble des résultats précédents met en évidence qu'il n'existe pas globalement un mode d'accueil « idéal », qui s'imposerait comme tel à l'ensemble de la population. Il apparaît plutôt que les choix et les préférences affichées résultent **d'un compromis entre l'image « bénéfique pour l'enfant » de chaque mode d'accueil et les contraintes qui lui sont associées, notamment ses inconvénients ressentis.**

En particulier, il ressort, comme c'était déjà le cas il y a six ans, lors de nos précédentes investigations sur ce thème, **qu'une bonne partie des préférences tiennent compte des contraintes et inconvénients liés à la crèche collective.**

Car alors même que **la crèche** apparaît comme le mode d'accueil le plus bénéfique pour l'enfant et le moins coûteux pour les parents, elle ne se classe qu'en deuxième place du mode de garde « le plus satisfaisant » (Tableau 61). **Elle est desservie par les inconvénients qu'elle suscite.**

Par contre, c'est **l'assistante maternelle agréée** qui l'emporte comme mode « le plus satisfaisant », non parce que c'est la solution la moins coûteuse, mais parce que **c'est celle qui maximise l'intérêt de l'enfant tout en générant le moins d'inconvénients possibles.**

Tableau 61
Comparaison des jugements sur les modes d'accueil (2003)
- Ensemble de la population -

	Mode de garde le plus satisfaisant	Mode de garde le plus bénéfique pour l'enfant	Mode de garde le moins coûteux	Mode de garde présentant le plus d'inconvénients
. Crèche collective	25	33	53	34
. Garde par les grands-parents.....	24	27	-	16
. Assistante maternelle agréée.....	32	27	15	7
. Garde à domicile par personne rémunérée	8	9	10	12
. Nourrice non agréée	3	3	15	26

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Le constat est le même, presque amplifié, chez les parents de jeunes enfants (Tableau 62) : la première place de l'assistante maternelle agréée y est confortée (43%), sans doute parce que ce mode suscite plus de confiance relative quant au bien-être de l'enfant, mais surtout parce qu'il génère peu d'inconvénients relatifs – même s'il paraît plus coûteux que la crèche –.

Tableau 62
Comparaison des jugements sur les modes d'accueil (2003)
 - Parents d'enfants de moins de 6 ans -

	Mode de garde le plus satisfaisant	Mode de garde le plus bénéfique pour l'enfant	Mode de garde le moins coûteux	Mode de garde présentant le plus d'inconvénients
. Crèche collective	19	34	51	34
. Garde par les grands-parents.....	23	24	-	17
. Assistante maternelle agréée.....	43	33	22	6
. Garde à domicile par personne rémunérée	6	8	6	12
. Nourrice non agréée	2	1	16	29

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Autrement dit, la crèche collective, malgré son faible coût et les bénéfices qu'elle engendre pour l'enfant, paie cher le prix des inconvénients qu'on lui prête (inadaptation des horaires, risques de propagation de maladies chez les petits, refus d'accepter un enfant malade ...).

Il est vrai qu'en matière de mode de garde, ce sont **les contraintes des parents qui modèlent les préférences** et que souvent, le **premier** objectif visé par les couples qui travaillent est précisément de **minimiser** ces contraintes.

3.3 Les solutions de garde adoptées en pratique

Pression sociale (une mère doit s'arrêter de travailler pour élever ses enfants ...); contraintes économiques diverses (besoin de deux salaires, coût parfois élevé des frais de garde ...); désir de bâtir une carrière professionnelle ou, au contraire, souhait de la mettre quelque temps entre parenthèses; mais aussi volonté de vivre au jour le jour les premières années de son enfant... Les déterminants ne manquent pas, au moment de la naissance, pour influencer sur les choix faits par les parents. Aussi avons-nous interrogé tous les enquêtés ayant eu un enfant en leur demandant de nous indiquer quelle solution ils avaient principalement adoptée pour la garde de leur **dernier** enfant en bas âge.

Là aussi, aucune liste-réponse n'était fournie aux enquêtés : les réponses recueillies ont été reclassées, après coup, à l'aide d'une grille de post-codage, identique à celle utilisée lors des vagues antérieures. Les résultats figurent au Tableau 63.

C'est la solution de « **la mère au foyer** », c'est-à-dire de la mère qui garde elle-même son enfant (hors mère travaillant à domicile), qui l'emporte largement (45%). **Cette solution a néanmoins reculé de 7 points depuis 1997** (et de 14 points depuis 1988).

Dans 17% des cas, l'enfant a été confié à une **assistante maternelle déclarée** (+ 5 points en six ans). Ce type d'accueil a même gagné 10 points depuis 1988 et on verra qu'auprès des jeunes parents, il a encore plus de succès.

Pour 12%, ce sont **les grands-parents** qui ont assuré la garde du petit dernier. Cette part reste **étonnamment stable** dans les réponses depuis 1988 (10 à 12% suivant les vagues d'enquêtes).

La **crèche collective** est la quatrième solution la plus répandue (10%, + 5 points depuis 1997). Sa montée en puissance est assez spectaculaire.

La nourrice non agréée regroupe 5% des réponses : elle retrouve son niveau de 1988. Aussi nombreux sont d'ailleurs les cas où c'est la mère qui, en travaillant à domicile, a pu garder elle-même son enfant.

Enfin, la garde rémunérée à domicile réalise son plus bas score (2,4%) depuis 1988.

Tableau 63

Quelle solution avez-vous principalement adoptée pour la garde de votre dernier enfant en bas âge ? (*)- Champ : personnes ayant ou ayant eu au moins un enfant, soit 73% de l'ensemble des personnes interrogées au début 2003 -
(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2003)	Début 1988	Début 1989	Début 1990	Début 1991	Début 1994	Début 1997	Début 2003	Evolution 1997 - 2003
. Mère au foyer	59,4	59,0	58,5	56,7	53,5	52,8	45,3	- 7,5
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	6,6	6,2	7,0	7,5	9,7	12,7	17,4	+ 4,7
. Garde par les grands-parents	9,8	10,8	9,9	11,2	11,1	10,9	11,5	+ 0,6
. Crèche collective, crèche (s.a.i.)	3,8	3,1	2,9	4,3	4,5	4,9	9,5	+ 4,6
. Nourrice non agréée	4,8	6,5	6,7	7,8	8,2	7,0	5,4	- 1,6
. Mère travaillant à domicile	7,1	5,3	5,6	4,8	6,7	4,8	5,1	+ 0,3
. Garde à domicile par personne rémunérée ..	3,2	3,7	3,7	3,3	2,9	3,4	2,4	- 1,0
. Halte garderie	0,7	0,6	1,0	0,3	0,7	0,7	1,2	+ 0,5
. Crèche familiale	0,5	1,0	0,8	0,4	0,7	0,9	0,7	- 0,2
. Autre	1,9	3,2	3,3	3,1	2,0	0,9	0,5	- 0,4
. Ne sait pas	2,3	0,5	0,5	0,5	-	0,9	1,0	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
<i>Effectifs</i>	1501	1515	1460	1488	1502	1435	1464	

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

(*) Il s'agit d'une question « ouverte » (l'enquêteur ne proposait pas de liste réponse). Une seule réponse était demandée.

Garder soi-même son enfant : une pratique plus courante dans le passé, qui domine encore dans les milieux les moins favorisés

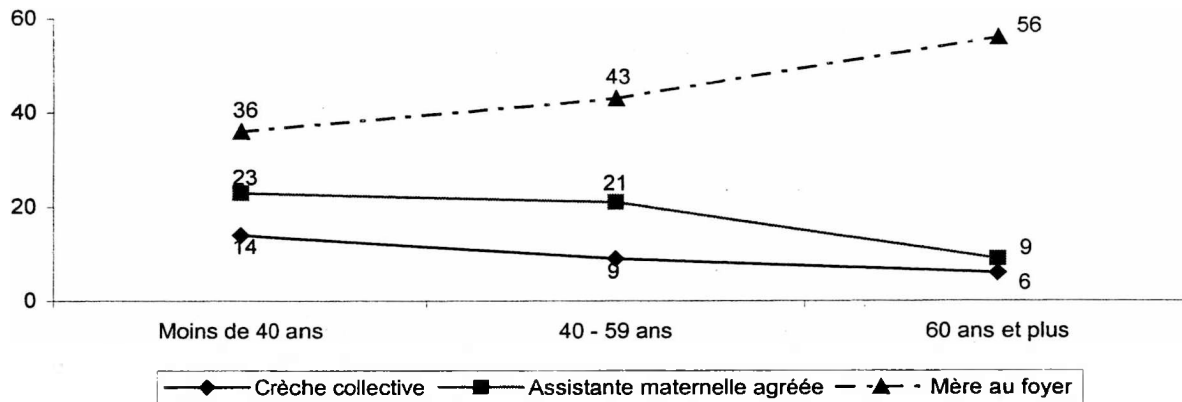
Les résultats présentés au Tableau 63 reflètent la « situation moyenne ». Plus précisément, (Tableau A9 en annexe), la garde par la mère varie, selon les catégories socio-démographiques, de 28% (chez les diplômés du supérieur) à 71% (les femmes au foyer).

Mais surtout, ces résultats traduisent la « moyenne » des comportements des différentes générations de parents. Or, depuis une trentaine d'années, les modes de vie ont évolué, le travail féminin n'a cessé de croître et les modes d'accueil se sont développés. C'est ainsi que les recours à une assistante maternelle ou à la crèche collective sont deux fois plus répandus chez les moins de 40 ans que chez les plus de 60 ans (Graphique 20). Et la proportion d'enfants élevés par leur mère représente 36% des cas chez les moins de 40 ans, alors qu'il en constituait 56% chez les personnes ayant aujourd'hui 60 ans ou plus.

D'ailleurs, chez les moins de 40 ans, on recense autant de cas où le dernier enfant a été élevé par la mère que de situations où il a été confié à une assistante maternelle agréée ou à une crèche collective.

Graphique 20
Le recours à la crèche collective, à l'assistante maternelle ou à la garde par la mère,
selon l'âge de l'enquêté

- Champ : personnes ayant ou ayant eu au moins un enfant, soit 73% de l'ensemble de la population au début 2003 -
(en %)



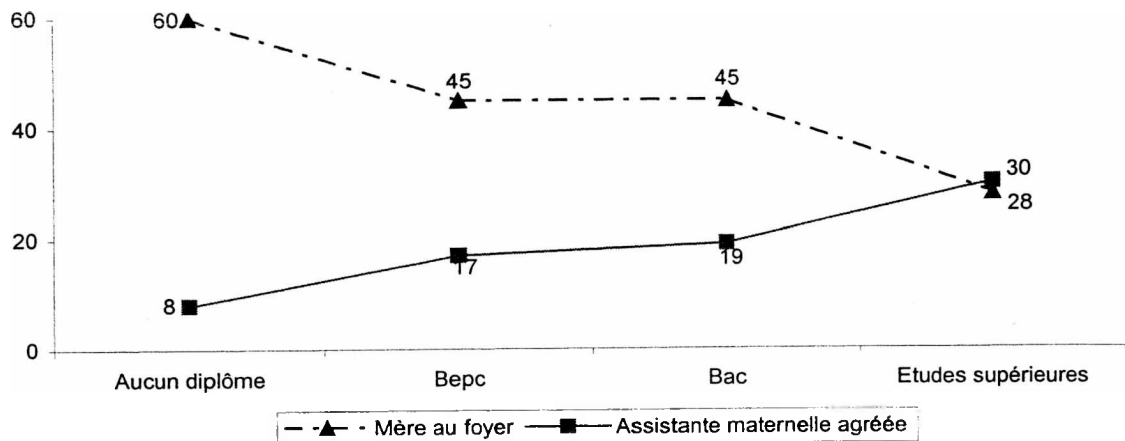
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Encore faut-il signaler que même si, dans les jeunes générations, la garde par la mère est en perte de vitesse, elle reste la solution la plus souvent adoptée.

Outre le lien avec l'âge du répondant, on remarque que **le niveau de diplôme possédé influe aussi sur la façon dont le dernier enfant a été gardé** : 60% des enfants de non-diplômés ont été gardés par leur mère, soit une proportion deux fois plus importante que pour les enfants de diplômés de l'enseignement supérieur (28%). Chez ces derniers, *a contrario*, la garde par une nourrice est particulièrement développée (30%) : elle est même plus répandue que la garde par la mère (Graphique 21).

Graphique 21

Le recours à l'assistante maternelle ou à la garde par la mère, selon le niveau de diplôme
- Champ : personnes ayant ou ayant eu au moins un enfant, soit 73% de l'ensemble de la population au début 2003 -
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

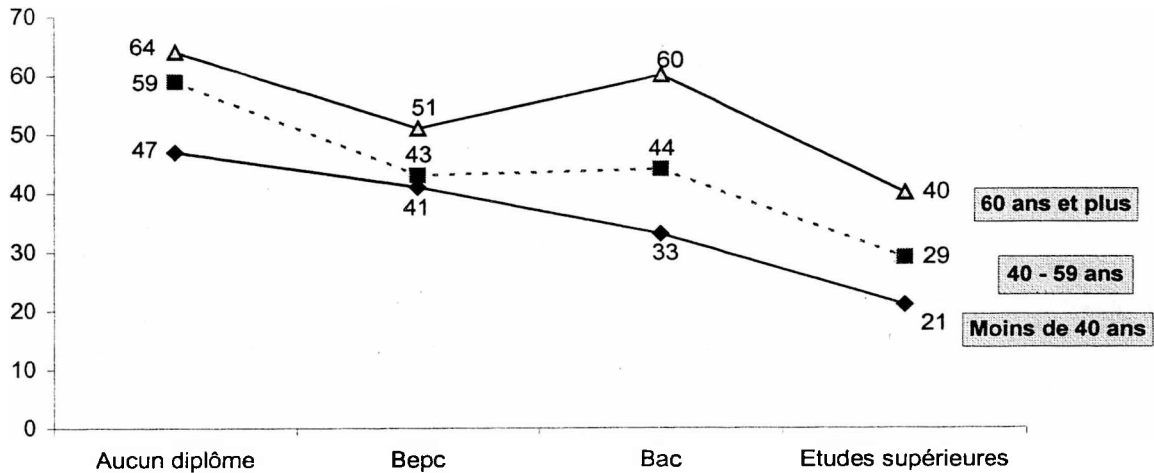
Mais on peut penser que cette relation s'explique en partie par un effet d'âge (ou de génération) puisque les jeunes sont davantage diplômés que leurs aînés. Il reste néanmoins que, **au sein même de chaque génération, on détecte un effet « diplôme »**, ainsi que le montre le Graphique 22 : dans chaque génération, il apparaît une propension plus grande, chez les personnes peu diplômées, à garder elles-mêmes leur enfant, tandis que les diplômés externalisent davantage cette pratique.

Autrement dit, si l'on ne s'intéresse qu'aux générations les plus jeunes (les moins de 40 ans), on remarque que **47% des non-diplômés ont recours à la garde par la mère, contre seulement 21% des diplômés du supérieur.**

Graphique 22

Le recours à la garde par la mère, selon le niveau de diplôme et l'âge de l'enquêté

- Champ : personnes ayant ou ayant eu au moins un enfant, soit 73% de l'ensemble de la population au début 2003 -
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Le cas des « jeunes parents » : autant d'enfants sont pris en charge par la famille que confiés à l'extérieur

Pour neutraliser ces effets de générations et se focaliser sur les pratiques **actuelles**, il est peut-être encore plus intéressant d'observer **les comportements des parents d'un jeune enfant** (ceux qui ont aujourd'hui la charge d'au moins un enfant de moins de six ans), et d'analyser les évolutions intervenues chez eux entre 1997 et 2003 (Tableau 64).

Tableau 64
Solution principalement adoptée pour la garde du dernier enfant en bas âge

- Champ : personnes ayant à charge un enfant de moins de 6 ans -

(en %)

	Début 1977	Début 2003	Evolution 1977-2003
. Mère au foyer	47	37	- 10
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	21	25	+ 4
. Garde par les grands-parents	11	12	+ 1
. Nourrice non agréée	7	5	- 2
. Crèche collective, crèche (s.a.i.)	6	13	+ 7
. Mère travaillant à domicile	3	2	- 1
. Garde à domicile par personne rémunérée	1	2	+ 1
. Halte garderie	1	3	+ 2
. Crèche familiale	2	1	- 1
. Autre	-	-	=
. <i>Ne sait pas</i>	<i>1</i>	-	
Total	100	100	
<i>Effectifs</i>	<i>340</i>	<i>299</i>	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Trois conclusions principales s'en dégagent :

- Aujourd'hui, environ 37% des mères gardent elles-mêmes leur enfant. 2% le gardent aussi à domicile, tout en travaillant. En fait, **le pourcentage de « mères au foyer » a reculé de 10 points en six ans.**
- Si on ajoute, à la garde par la mère, les 12% d'enfants gardés par leurs grands-parents, on constate qu'**un peu plus d'un enfant sur deux est aujourd'hui directement gardé par un ascendant.**
- Enfin, **30% des enfants sont confiés à une nourrice** (cinq fois sur six, elle est agréée) et 13%, à une crèche collective : ce dernier taux a plus que doublé en six ans.

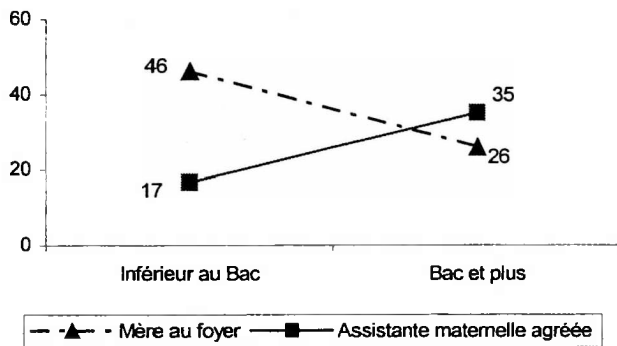
On relève par ailleurs, au sein du groupe de parents de jeunes enfants, **les mêmes effets que précédemment, liés à la possession d'un diplôme (ou à la perception de revenus élevés).** Ainsi, le taux de garde par la mère passe du simple au double selon que l'enquêté est diplômé (26%) ou pas (46%). De même, lorsque le foyer dispose de moins de 1.524 € par mois, l'enfant a été gardé par sa mère dans 52% des cas, contre 23% seulement lorsque le foyer

dispose de plus de 2.287 € par mois. Il est vrai que dans les familles où la mère a davantage de chances d'être active et où son emploi est peut-être plus attractif, celle-ci n'a pas d'avantages financiers à s'arrêter. Ce qui n'est pas le cas pour les mères peu diplômées et mal rémunérées.

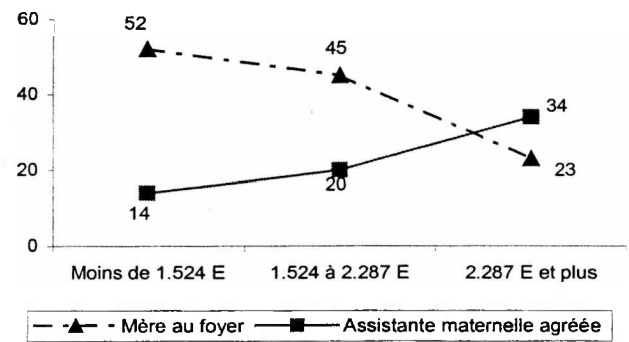
Graphique 23
Solution principalement adoptée pour la garde du dernier enfant en bas âge,
en fonction du diplôme et des revenus mensuels du foyer

- Champ : personnes ayant à charge un enfant de moins de 6 ans -

En fonction du diplôme



En fonction des revenus mensuels du foyer



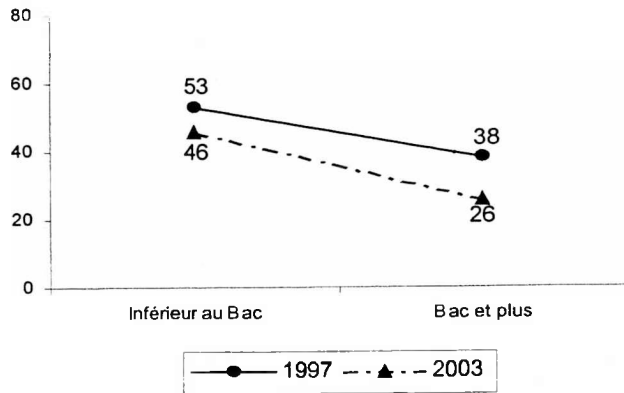
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

En tout état de cause, le recul de la garde par la mère est, en six ans, intervenu partout, c'est-à-dire quel que soit le niveau de diplôme ou de ressources (Graphique 24).

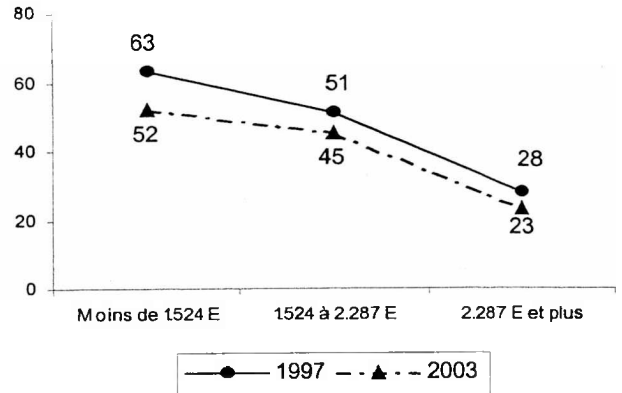
Graphique 24 Evolution 1997-2003 du pourcentage de personnes ayant adopté, pour leur dernier enfant, la garde par la mère

- Champ : personnes ayant à charge un enfant de moins de 6 ans -

En fonction du diplôme



En fonction des revenus mensuels du foyer



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Intéressons-nous pour finir aux seules solutions de garde **extérieures au foyer de l'enfant**, c'est-à-dire aux solutions adoptées hors garde par la mère (Tableau 65).

La nourrice agréée reste, aujourd'hui, de loin, la solution d'accueil privilégiée par les parents : quatre fois sur dix, l'enfant gardé à l'extérieur lui est confié (exactement le même score qu'un 1997). **La crèche, quant à elle, a fait une percée** : elle accueille dorénavant un enfant gardé à l'extérieur sur cinq (21%), c'est-à-dire à peu près autant que les grands-parents (19%). La progression de la crèche s'est faite essentiellement au détriment de la nourrice non agréée.

Tableau 65

**Solution principalement adoptée pour la garde
du dernier enfant en bas âge (hors garde par la mère)**

- Champ : parents d'enfant(s) de moins de 6 ans -

(en %)

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2003)	1988 - 1989	1990 - 1991	1994	1997	2003	Evolution 1997-2003
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	24	26	29	41	41	=
. Crèche collective, crèche (s.a.i.)	11	11	18	13	21	+ 8
. Garde par les grands-parents	30	21	22	21	19	- 2
. Nourrice non agréée	20	22	17	14	8	- 6
. Garde à domicile par personne rémunérée	5	5	3	3	3	=
. Autre, ne sait pas	10	15	11	8	8	=
Total	100	100	100	100	100	
<i>Effectifs</i>	394	420	219	171	182	

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

Précisons que la faiblesse des effectifs concernés nous empêche malheureusement de procéder, sur cette population spécifique, à une analyse plus fine, faisant par exemple intervenir les revenus, le niveau de diplôme ou la localisation géographique.

3.4 Le décalage entre les préférences et les pratiques

Puisque nous disposons maintenant, **à la fois**, de la distribution des **préférences** des parents en matière de modes d'accueil et de celle de leurs **pratiques effectives**, il est possible de **comparer** les deux.

Cette approche nous paraît meilleure, en effet, que celle qui consiste à interroger *a posteriori* les enquêtés sur leur « satisfaction » vis-à-vis des modes d'accueil adoptés il y a plus ou moins longtemps. Les risques d'être alors confronté à une ratification, à une auto-justification après-coup, des choix antérieurement effectués, sont en effet très forts. Nous avons donc plutôt opté, comme nous l'avons fait dans nos études antérieures, pour **une mesure du « décalage » existant entre les préférences et les pratiques.**

C'est d'ailleurs la raison pour laquelle la question sur le mode de garde « le plus satisfaisant » a été placée dans le questionnaire **avant** celle se référant à la solution effectivement adoptée. En comparant les réponses aux deux questions (mode d'accueil le plus satisfaisant / mode d'accueil utilisé), on obtient ainsi une indication **du degré d'adéquation de l'offre à la demande des parents**.

Une précision s'impose : puisque la question sur le mode de garde préféré faisait référence explicitement au cas « où les deux parents travaillent », nous avons exclu du champ de l'analyse les familles ayant eu recours, pour leur dernier enfant en bas âge, à la garde par la mère.

La comparaison ainsi effectuée apporte **trois enseignements principaux** (Tableau 66).

- * Pour le mode d'accueil considéré comme le plus satisfaisant, c'est-à-dire **l'assistante maternelle agréée, il n'y a plus aujourd'hui vraiment de décalage entre les souhaits et les pratiques** : ce mode d'accueil est autant utilisé que les parents le désirent (35% dans les deux cas). La situation s'est améliorée par rapport à 1997.
- * **Deux modes d'accueil suscitent encore une demande non totalement satisfaite** : la **crèche collective** (préférée par 25% des parents, obtenue par 19% d'entre eux) et la **garde à domicile par une personne rémunérée** (9% des préférences, mais seulement 5% des pratiques). Mais, dans les deux cas là aussi, il y a eu réduction des écarts par rapport à 1997.
- * **Deux modes d'accueil sont un peu plus utilisés que ne le laisseraient présager les préférences** : il s'agit de l'accueil par **les grands-parents** (23% de recours pour 20% « seulement » des préférences) et de **la nourrice non agréée** (11% des parents ont opté pour cette solution, alors que 4% seulement la jugent comme le mode d'accueil le plus satisfaisant). **Il s'agit donc encore de deux modes de gardes en partie contraints. Mais, depuis 1997, cette contrainte s'est nettement atténuée en ce qui concerne la nourrice non agréée.**

Tableau 66
Les préférences et les pratiques en matière de modes d'accueil

- Champ : parents dont le dernier enfant n'a pas été gardé par sa mère -

(en %)

(Classement des réponses par ordre décroissant de la première colonne)	Mode d'accueil le plus satisfaisant lorsque les parents travaillent (A)	Mode d'accueil adopté pour le dernier enfant en bas âge (B)	Ecart (B) - (A)	Rappel : écart mesuré en 1997
. Assistante maternelle agréée.....	35	35	=	- 2
. Crèche collective.....	25	19	- 6	- 10
. Grands-parents.....	20	23	+ 3	+ 3
. Garde à domicile rémunérée.....	9	5	- 4	- 7
. Nourrice non agréée.....	4	11	+ 7	+ 13
. Crèche familiale.....	3	2	- 1	=
. Halte garderie.....	2	3	+ 1	+ 1
Total (y compris autres et nsp).....	100	100		

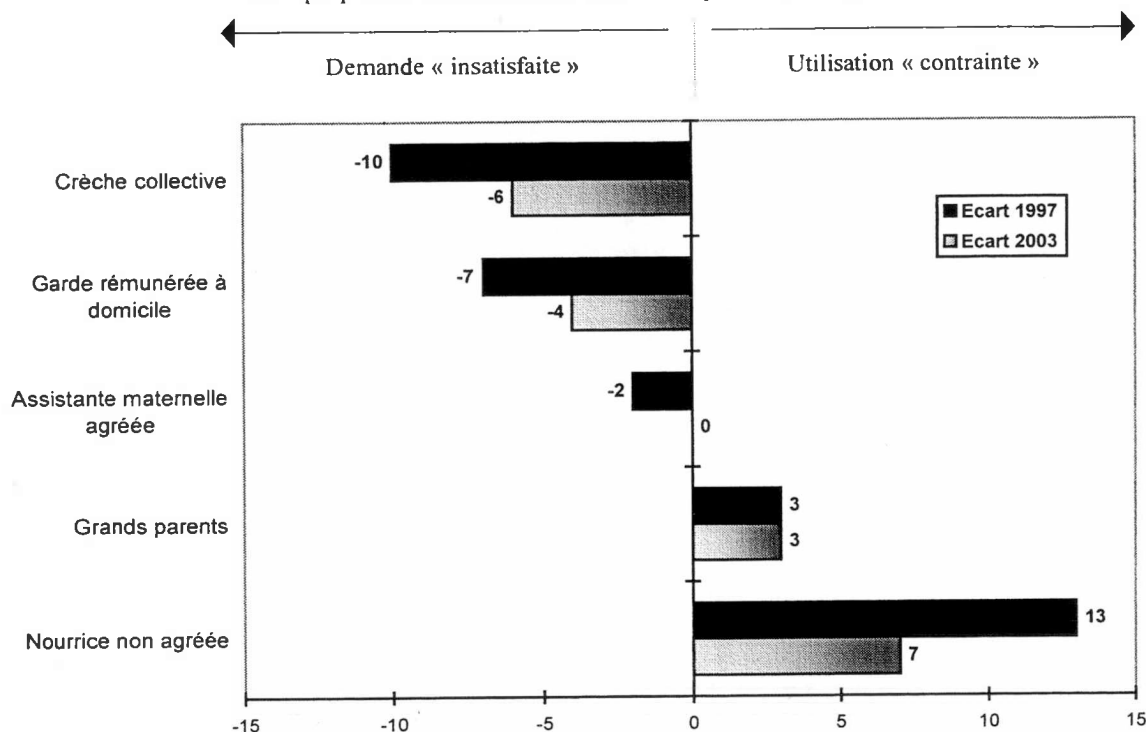
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Ainsi relève-t-on, en six ans, un net resserrement des écarts entre les préférences et les pratiques (Graphique 25) : les deux modes d'accueil qui, depuis 1997, cristallisaient le plus de problèmes, ont vu leur « indicateur d'écart » se réduire quasiment de moitié : la crèche collective a vu sa demande insatisfaite sérieusement diminuer (écart de - 10, ramené à - 6) ; la nourrice non agréée a vu sa fréquentation contrainte baisser également (écart de + 13, ramené à + 7).

Graphique 25 Les inadéquations entre les pratiques et les préférences en matière de modes d'accueil

(Evolution 1997-2003)

- Champ : parents dont le dernier enfant n'a pas été gardé par sa mère -



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

Exemple de lecture : L'écart entre le pourcentage de parents ayant eu recours à la crèche collective pour leur dernier enfant et ceux qui la jugent comme le mode d'accueil le plus satisfaisant est de -6 points en 2003. Cet écart était de -10 points en 1997.

Chez les parents d'enfants de moins de 6 ans, les mêmes tendances de **réduction des écarts** entre les préférences et les pratiques apparaissent (Tableau 67) :

- * L'assistante maternelle n'est pas tout à fait aussi utilisée que ne le souhaiteraient les parents (41% des pratiques, contre 45% des préférences), tandis que la nourrice non agréée reste trop fréquentée par rapport aux vertus qu'on lui prête (8% d'utilisation, contre 3% des souhaits).
- * Mais surtout, **la crèche collective est maintenant presque autant pratiquée (21%) qu'elle a d'admirateurs (22%).** C'était pourtant, en 1997, un point de crispation important : **la demande insatisfaite a ici presque totalement disparu.**

Remarquons aussi que la halte-garderie est un peu plus fréquentée (5%) que ne le laisse supposer sa côte (2%), tandis que la garde à domicile ne fait pas le plein des attentes (3% des pratiques, 5% des préférences).

Tableau 67
Les préférences et les pratiques en matière de modes d'accueil (2003)

- Champ : parents d'enfants de moins de 6 ans dont le dernier enfant n'a pas été gardé par sa mère -

(en %)

<i>(Classement des réponses par ordre décroissant de la première colonne)</i>	Mode d'accueil le plus satisfaisant lorsque les parents travaillent (A)	Mode d'accueil adopté pour le dernier enfant en bas âge (B)	Ecart (B) - (A)	Rappel : écart mesuré en 1997
. Assistante maternelle agréée.....	45	41	- 4	+ 3
. Crèche collective	22	21	- 1	- 8
. Grands-parents.....	20	19	- 1	- 3
. Garde à domicile rémunérée.....	5	3	- 2	- 7
. Nourrice non agréée.....	3	8	+ 5	+ 12
. Crèche familiale.....	2	2	=	+ 1
. Halte garderie	2	5	+ 3	+ 1
Total (y compris autres et nsp)	100	100		

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

En fait, en six ans, la situation semble s'être **assez sensiblement améliorée**, sauf en ce qui concerne l'assistante maternelle agréée pour laquelle il y eu une remontée de la demande insatisfaite. Mais, au total, il apparaît que **les jeunes parents de 2003 sont beaucoup moins obligés que ceux de 1997 de faire « le grand écart » entre le mode d'accueil qu'ils voudraient avoir et celui qu'ils obtiennent finalement pour leur enfant.**

Les comparaisons effectuées permettent, en tout état de cause, d'aller plus avant dans l'analyse en élaborant **deux indicateurs pour chaque mode d'accueil** : « un indice théorique de satisfaction » et « un taux d'adéquation entre les désirs des parents et les pratiques ».

Un indice théorique de satisfaction

On peut en effet calculer, pour chaque mode d'accueil effectivement adopté, **le pourcentage de parents qui considèrent que cette solution est la plus satisfaisante** (Tableau 68).

Nourrice non agréée exceptée, tous les modes d'accueil suscitent des taux de satisfaction supérieurs à 50 %. Mais c'est toujours **la crèche collective qui bénéficie du taux de contentement le plus élevé (79%)**.

L'assistante maternelle agréée tire bien son épingle du jeu, avec 69% de satisfaction. Pour le recours aux grands-parents et la garde rémunérée à domicile, les jugements sont beaucoup plus mitigés (53 à 55% de satisfaction). A la traîne, on trouve la nourrice non agréée : ceux qui y ont eu recours préfèrent citer, trois fois sur quatre, un autre mode d'accueil comme étant le plus satisfaisant. Cette solution apparaît donc comme la moins appropriée : elle est adoptée par défaut, faute d'une autre possibilité.

Tableau 68
Indice théorique de satisfaction vis-à-vis du mode d'accueil adopté

- Champ : parents dont le dernier enfant n'a pas été gardé par sa mère -

	1988 - 1989	1990 - 1991	1994	1997	(en %) 2003
. Crèche collective, crèche (s.a.i.)	77	82	77	78	79
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	67	64	73	66	69
. Garde rémunérée à domicile	46	63	71	65	(55)
. Garde par les grands-parents	62	59	65	59	53
. Nourrice non agréée	43	36	34	18	(23)

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

Exemple de lecture : en 2003, 79% des parents ayant opté pour la garde en crèche collective trouvent qu'il s'agit du mode d'accueil le plus satisfaisant lorsque les parents travaillent. Ce taux était de 78% en 1997.

L'adéquation entre le mode d'accueil choisi et celui considéré comme le meilleur

On peut aussi renverser la problématique et mesurer, pour chaque mode d'accueil jugé le plus satisfaisant, la probabilité qu'il ait été effectivement obtenu par les parents. On mesure donc là, en quelque sorte, **la part de demandes réellement satisfaites**, et donc la bonne adaptation de l'offre à la demande.

En moyenne, au début 2003, **61% des parents ont pu choisir comme mode d'accueil celui qu'ils jugent le plus satisfaisant** (contre 57% seulement en 1997, Tableau 69). La situation s'est donc clairement améliorée.

Tableau 69

Le pourcentage de parents ayant pu adopter comme mode de garde celui qu'ils jugent le plus satisfaisant

- Champ : parents dont le dernier enfant n'a pas été gardé par sa mère -
(en %)

1988-1989	1990-1991	1994	1997	2003
59	58	62	57	61

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

Cette embellie a d'ailleurs été considérable pour ce qui concerne **la crèche collective** : 62% des parents estimant que la crèche est le mode le plus satisfaisant ont pu effectivement y avoir recours pour leur dernier enfant (Tableau 70). Le taux n'était que de 42% il y a six ans !

Le « taux d'adéquation » s'est également amélioré (+ 5 points) pour l'assistante maternelle agréée. Ces deux éléments signifient que **les tensions sur le marché des modes d'accueil se sont singulièrement apaisées depuis six ans**. Il y a là le signe de l'efficacité des politiques engagées ces dernières années en faveur de ces deux modes d'accueil.

Par contre, il est en quelque sorte de plus en plus difficile pour les parents optant pour la garde à domicile d'y recourir effectivement : 30% seulement des parents qui préfèrent cette solution ont pu l'adopter (ce qui signifie que 70% n'ont pu le faire). Là, le taux d'adéquation a nettement reculé.

Tableau 70

Le pourcentage de parents ayant pu adopter, pour chaque mode de garde, celui qu'ils jugent le plus satisfaisant

- Champ : parents dont le dernier enfant n'a pas été gardé par sa mère -

	1988-1989	1990-1991	1994	1997	2003
(Classement par ordre décroissant des réponses de 2003)					(en %)
. Nourrice (assistante maternelle) agréée	61	53	59	63	68
. Nourrice non agréée	75	89	(84)	(72)	(64)
. Crèche collective, crèche (s.a.i.)	43	36	45	42	62
. Garde par les grands-parents	75	69	75	66	61
. Garde rétribuée à domicile	46	43	52	34	(30)

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

Exemple de lecture : en 2003, 62% des parents estimant que la crèche collective est le mode d'accueil le plus satisfaisant ont effectivement pu adopter ce mode d'accueil pour leur dernier enfant.

Il reste que pour ce qui concerne la garde par les grands-parents, le décalage mis en évidence ne peut être véritablement imputé aux politiques menées en matière de petite enfance. On peut donc recalculer le **pourcentage de parents qui ont effectivement pu avoir recours au mode de garde qu'ils jugent le plus satisfaisant, en neutralisant les attentes à l'égard des grands-parents** (Tableau 71).

On constate alors que **70% des parents concernés ont pu recourir à leur mode de garde préféré**. Ce taux n'a jamais été aussi élevé depuis 1988, date de nos premières investigations sur ce thème.

Tableau 71
Le pourcentage de parents ayant pu adopter comme mode de garde celui qu'ils jugent le plus satisfaisant (hors attentes à l'égard des grands-parents)

- Champ : parents dont le dernier enfant n'a pas été gardé par sa mère et qui n'ont pas choisi les grands-parents comme mode de garde le plus satisfaisant -

<i>(en %)</i>				
1988-1989	1990-1991	1994	1997	2003
65	63	66	61	70

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

Il y a donc eu, en six ans, **une nette amélioration de la situation en matière de modes d'accueil** : le décalage entre les préférences et les pratiques s'est réduit, mettant un coup d'arrêt à la dégradation qui était intervenue de 1988 à 1997.

Cela signifie qu'au total, aujourd'hui, **30% des parents ayant besoin de faire garder leur enfant en bas âge adoptent une solution qui n'est pas celle pour laquelle ils expriment leur préférence**. Le taux était de 39% en 1997 : l'embellie est très significative.

Chapitre IV

Conciliation vie familiale / vie professionnelle et rôle parental

Si le chapitre précédent était consacré aux opinions et pratiques concernant les modes d'accueil *stricto sensu*, celui-ci est davantage centré sur les **relations** entre enfants et parents, et à tout ce qui peut faciliter ces échanges relationnels. **Quatre thèmes** sont successivement abordés ci-après :

- Quelle est, aux yeux de nos concitoyens, **la solution préférable lorsqu'un enfant arrive dans un foyer où les deux parents travaillent** ? Faut-il que ceux-ci modulent ou ralentissent leur activité professionnelle ? Qui doit être concerné au premier chef par une éventuelle modification du rythme de travail : le père, la mère, celui qui est le moins rémunéré ?
- Quels types **d'aides ou de services destinés aux parents de jeunes enfants** l'opinion attend-elle que les pouvoirs publics renforcent aujourd'hui en priorité ?
- Qu'en est-il du **partage des tâches entre hommes et femmes** ? Trouve-t-on « normal » que les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques ? Les pères prennent-ils suffisamment en charge les soins et l'éducation des enfants ?
- Enfin, quelles sont, plus globalement, **les mesures qui pourraient au mieux aider les parents dans l'éducation de leurs enfants** ? Entre l'offre d'un salaire parental, le relèvement des prestations familiales et le développement d'activités extrascolaires pour les enfants et adolescents, que préfèrent les Français ?

4.1 Adapter son activité professionnelle à l'arrivée d'un enfant

Le choix d'un mode d'accueil n'est pas, bien évidemment, la seule contrainte qui pèse sur les parents de jeunes enfants. Ils peuvent également, lorsqu'ils travaillent tous les deux, modifier, **adapter** leur activité professionnelle à l'arrivée du bébé.

D'ailleurs, la population est très attachée à cette idée : **87% des enquêtés estiment préférable que les jeunes parents puissent, quand ils travaillent tous les deux, moduler leur activité professionnelle.** Seulement 12% préconisent, en effet, la poursuite à l'identique des activités des deux parents (Tableau 72). Ces taux sont, en fait, assez stables depuis dix ans.

Tableau 72
Quand les parents de jeunes enfants travaillent, est-il, selon vous, plutôt préférable que ...

(en %)

	Début 1993	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Début 2003	Evolution 2000 - 2003
. Les deux parents continuent à exercer leur activité	9,4	11,0	12,2	13,8	11,6	- 2,2
. Les deux parents réduisent faiblement leur temps de travail.....	11,6	9,7	12,8	13,4	17,1	+ 3,7
. L'un des deux parents s'arrête momentanément de travailler	44,6	55,6	50,7	48,2	47,4	- 0,8
. L'un des deux parents réduise son temps de travail	34,2	23,5	24,2	24,3	23,1	- 1,2
. Ne sait pas	0,2	0,2	0,1	0,4	0,8	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

Tableau 73
Lequel des deux parents de préférence ?

(en %)

	Début 1993	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Début 2003	Evolution 2000 - 2003
. Le père.....	1,0	0,4	1,1	0,6	0,9	+ 0,3
. La mère	74,1	65,9	67,4	64,6	64,5	- 0,1
. Celui qui a le salaire le plus bas	24,1	32,5	30,8	33,7	32,2	- 1,5
. Ne sait pas	0,8	1,2	0,7	1,1	2,4	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

Trois constats se dégagent des deux tableaux précédents :

- Les Français préfèrent, dans l'idéal, que les parents qui travaillent **adaptent** leur activité professionnelle à l'arrivée d'un enfant (12% seulement préconisent qu'ils continuent, comme si de rien n'était, leur carrière).
- Le plus souvent (sept fois sur dix), ils souhaitent que l'effort soit porté par **un seul des parents** : 47% penchent pour un arrêt momentané d'activité, 23% pour une réduction du temps de travail.
- En fait, c'est souvent **la mère** qui est visée : dans 65% des cas, elle est expressément citée, tandis qu'on fait référence au « salaire le plus bas » dans un tiers des cas. Mais ce dernier choix, s'il a nettement progressé en 1994, stagne depuis. Le père recueille, quant à lui, moins de 1% des suffrages (Tableau 73) !

L'attitude première est donc de souhaiter qu'un des deux parents arrête temporairement de travailler (47%), le plus souvent la mère (33%).

Un petit cinquième (17%) de la population préconise, quant à lui, une réduction conjointe des deux temps de travail, celui du père et celui de la mère.

Dit autrement, cela signifie que **deux attitudes dominant dans l'opinion**, plus apparentes dans le Tableau 74, qui synthétise les résultats :

- * Quand un enfant arrive dans un foyer, les Français estiment qu'il est préférable que les parents en tiennent compte : **l'arrêt temporaire d'activité professionnelle est un peu plus souvent préconisé que la réduction des horaires** (47%, contre 40%).
- * Le plus souvent, **on considère que c'est à la mère de s'adapter** : elle doit s'arrêter temporairement (33%) ou réduire ses horaires (13%).

Le plus frappant est que, sur ce sujet, **les évolutions des opinions semblent plus lentes et moins spectaculaires que les comportements**. Depuis 1997, en effet, on a vu que la part des enfants gardés par leur mère restée au foyer a diminué de plus de 7 points (voir Tableau 63 ci-dessus), voire de 10 points si on s'intéresse aux seuls parents ayant à charge un jeune enfant (Tableau 64).

Tableau 74
Les solutions préférées quand les parents de jeunes enfants travaillent tous les deux
- Regroupement des réponses -

	Début 1993	Début 1994	Début 1997	Début 2000	Début 2003	Evolution 2000 - 2003
. Arrêt temporaire d'activité	45	56	51	48	47	- 1
Dont : . La mère s'arrête	34	39	35	32	33	+ 1
. Celui qui a le plus bas salaire s'arrête	10	16	15	15	13	- 2
. Horaires réduits (temps partiel choisi)	46	33	37	38	40	+ 2
Dont : . La mère réduit son temps de travail	24	14	16	14	13	- 1
. Celui qui a le plus bas salaire réduit son temps de travail	9	9	8	9	9	=
. Les deux parents réduisent leur temps de travail	12	10	13	13	17	+ 4
Les deux parents continuent à exercer leur activité, sans changement	9	11	12	14	12	- 2
. Ne sait pas	-	-	-	-	1	
Total	100	100	100	100	100	

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

Observons les attitudes des principaux intéressés, c'est-à-dire les personnes vivant en couple, qui travaillent tous les deux et qui ont à charge un jeune enfant (de moins de 6 ou de moins de 3 ans, Tableau 75). Un constat s'impose : même si ceux-ci sont plus nombreux qu'en moyenne à prôner une poursuite à l'identique de l'activité des deux parents (18 à 21% le pensent, contre 12% en moyenne), **leur désir premier est que l'arrivée d'un enfant s'accompagne, même provisoirement, d'un réaménagement des temps de travail**. Mais ils préfèrent plutôt **des horaires réduits** (temps partiel choisi) qu'un arrêt temporaire d'activité : 36% des couples bi-actifs ayant un enfant de moins de 6 ans préconisent un arrêt momentané d'activité ; 47% souhaitent une réduction d'horaires.

Quant aux hommes vivant en couple et dont la compagne est inactive, 59% préconisent l'arrêt temporaire d'activité. D'ailleurs, on va le voir, dans ce cas, on estime surtout que c'est à la mère qu'il incombe de s'arrêter.

Tableau 75
Les solutions préférées quand les parents de jeunes enfants travaillent tous les deux

- Regroupement des réponses -
(Début 2003)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont couple....			
		homme actif / femme inactive	bi-actif	bi-actif, avec enfant de moins de 6 ans	bi-actif, avec enfant de moins de 3 ans
. Arrêt temporaire d'activité	47	59	42	36	32
. Horaires réduits (temps partiel choisi)	40	35	46	47	47
. Les deux parents continuent à exercer leur activité, sans changement	12	5	12	18	21
. Ne sait pas	1	1	0	0	0
Total	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

En fait, on constate que les écarts d'opinions entre ces différents types de ménages reposent pour beaucoup sur des différences de conception du « rôle » qu'on voudrait voir dévolu à la mère : chez les couples où la femme est inactive, on estime, à 40%, que c'est à la mère de s'arrêter temporairement de travailler (Tableau 76). Dès lors que les deux membres du couple travaillent, la solution des horaires réduits l'emporte ; et plus l'enfant à charge est jeune, moins on pense systématiquement que c'est à la mère toute seule de s'adapter (il faut plutôt réduire l'activité du parent qui « gagne » le moins).

En vérité, c'est la place de la femme dans le couple et son rôle dans l'éducation des enfants qui fait ici clivage. C'est pourquoi le caractère « traditionaliste » ou « moderniste » du répondant¹² se révèle particulièrement opérant pour expliquer les différentes prises de position : 59% des « traditionalistes » préconisent un arrêt d'activité de la mère, contre 18% seulement des « modernistes » qui, à 51%, préfèrent une réduction des horaires.

¹² Notre indicateur de « modernisme/traditionalisme » est bâti à partir des réponses à trois questions : les opinions sur la famille, le mariage et le travail des femmes. Les « traditionalistes » sont ceux qui, à la fois, voient la famille comme une valeur refuge, pensent que le mariage est une union qui ne peut être dissoute et mettent des limitations à la liberté des femmes de travailler. Les « modernistes » sont ceux qui, au contraire, refusent de considérer la famille comme le seul endroit où l'on se sent bien, qui prônent la dissolution du mariage par simple accord des deux parties et optent pour le droit des femmes à exercer sans restrictions une activité professionnelle. Au début 2003, on recensait, dans la population, 5% de traditionalistes et 19% de modernistes.

Tableau 76
Les solutions préférées quand les parents de jeunes enfants travaillent tous les deux
 (Début 2003)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont couple...			
		homme actif / femme inactive	bi-actif	bi-actif, avec enfant de moins de 6 ans	bi-actif, avec enfant de moins de 3 ans
. Arrêt temporaire d'activité	47	59	42	36	32
<i>Dont : La mère s'arrête</i>	33	40	28	21	18
<i>Celui qui a le plus bas salaire s'arrête</i>	13	15	13	13	11
. Horaires réduits (temps partiel choisi)	40	35	46	47	47
<i>Dont : La mère réduit son temps de travail</i>	13	13	14	12	10
<i>Celui qui a le plus bas salaire réduit son temps de travail</i>	9	4	14	17	20
<i>Les deux parents réduisent leur temps de travail</i>	17	17	18	16	17
. Les deux parents continuent à exercer leur activité, sans changement	12	5	12	18	21
Total (y compris ne sait pas)	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

On comprendra, dans ces conditions, que l'analyse socio-démographique des réponses ne fait souvent rien ressortir d'autre que le « degré », plus ou moins « moderniste » ou « traditionaliste », de chaque groupe social. En tout état de cause, on relève que (Tableau 77) :

- * **La cessation d'activité d'un des deux parents** recueille, selon les groupes, de 31% à 59% des réponses. D'une façon générale, cette proposition émane d'une population plutôt âgée (55% des sexagénaires la recommandent, par exemple) et peu diplômée (55% chez les non-diplômés). On discerne vraisemblablement ici un effet de génération. Les femmes au foyer, qui ont sans doute elles-mêmes mis en pratique cette cessation d'activité, sont les plus nombreuses à l'évoquer (59%). Les travailleurs indépendants y voient aussi la meilleure solution (51%), ainsi que les ruraux.
- * **Les solutions basées sur une réduction du temps de travail** fédèrent de 32 à 57% des réponses. Les catégories les plus sensibles à cette alternative sont diplômées et bénéficient de revenus aisés. Citons, par exemple, les diplômés de l'enseignement supérieur (57%), les cadres supérieurs (53%), les titulaires des plus hauts revenus (51%).

Mais on y trouve aussi les femmes actives (51%). Dans ces groupes, la cessation temporaire d'activité n'est que peu envisagée, à la fois pour des raisons idéologiques (une femme doit travailler si elle le souhaite), mais aussi pour des raisons économiques (aussi élevés soient-ils, les frais de garde ne sauraient être équivalents au salaire féminin).

- * Enfin, le *statu quo* n'est jamais défendu par plus de 17% des enquêtés : les Franciliens et les parents d'un jeune enfant en sont les plus farouches partisans. Autrement dit, il est clair que, dans l'imaginaire des Français, il est important que les parents « fassent une place » à leur enfant en lui accordant un minimum de temps.

Tableau 77
Les solutions préférables quand les deux parents travaillent (regroupement des réponses)
(en %)

	Cessation d'activité	Réduction du temps de travail	Pas de changement	Total
Ensemble de la population	47	40	12	100
Sexe :				
. Homme	49	38	13	100
Dont : homme actif	46	41	13	100
. Femme	46	43	11	100
Dont : femme active ..	37	51	12	100
Age :				
. Moins de 25 ans	40	49	10	100
. 25 – 39 ans	44	41	15	100
. 40 – 59 ans	47	42	11	100
. 60 – 69 ans	55	34	10	100
. 70 ans et plus	54	32	11	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Moins de 915 €.....	48	41	10	100
. De 915 à 1.524 €.....	48	39	12	100
. De 1.524 à 2.287 €.....	50	36	13	100
. De 2.287 à 3.049 €.....	46	40	14	100
. 3.049 € et plus.....	39	51	10	100
PCS :				
. Indépendant	51	38	10	100
. Cadre supérieur, profession libérale	36	53	11	100
. Profession intermédiaire	38	52	11	100
. Employé	42	43	15	100
. Ouvrier	49	36	15	100
. Reste au foyer.....	59	29	11	100
. Retraité	53	35	10	100
. Autre inactif (étudiant)	47	45	8	100

(A suivre)

Tableau 77 – suite
Les solutions préférables quand les deux parents travaillent (regroupement des réponses)

(en %)

	Cessation d'activité	Réduction du temps de travail	Pas de changement	Total
Ensemble de la population	47	40	12	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, cep	55	33	12	100
. Bepc	52	36	11	100
. Bac, niveau bac	47	39	13	100
. Diplôme du supérieur	31	57	12	100
Taille d'agglomération de résidence :				
Moins de 2.000 habitants	51	37	12	100
2.000 à 20.000 habitants	49	40	11	100
20.000 à 100.000 habitants	44	45	9	100
100.000 habitants et plus	46	43	10	100
Paris et agglomération parisienne	45	38	16	100
Allocataire de prestations familiales :				
. Oui	48	42	10	100
. Non	47	39	13	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:				
. Oui	39	44	17	100
. Non	48	40	11	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	44	42	14	100
. Non	48	40	11	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer :				
. Oui	46	43	11	100
. Non	48	39	12	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : 55% des non-diplômés estiment que la solution préférable consiste en l'arrêt d'activité momentané de l'un des parents, contre 47% en moyenne dans l'ensemble de la population.

Intéressons-nous maintenant, non plus à la **forme** de l'adaptation préconisée (arrêt d'activité, réduction des horaires), mais au membre du couple qui devrait la pratiquer. Trois solutions sont préconisées : une première obéit à ce qu'on appellera « **une discrimination d'ordre sexuel** » (lorsqu'on cite le père ou la mère) ; la deuxième répond à **un critère d'ordre économique** (lorsqu'on fait référence au titulaire du salaire le plus bas) ; la troisième relève **d'une approche égalitaire** (les deux parents continuent leur activité ou réduisent tous les deux leur temps de travail).

Or, force est de constater que la solution de la « discrimination sexuelle » domine toujours (46%, - 1 point par rapport à 2000). Mais « l'esprit de parité » (29%, + 2 points) l'emporte

désormais plus nettement sur la « discrimination économique » (23%, - 2 points). Le Tableau 78 présente les choix effectués sur ce point par les différents groupes socio-démographiques :

- * « **La discrimination sexuelle** » commande de 31 à 62% des réponses. A dire vrai, les groupes les plus enclins à faire intervenir ce type de raisonnement sont aussi ceux qui mettent en avant la cessation temporaire d'activité. On trouve donc ici les plus âgés de nos concitoyens (58% des sexagénaires par exemple), les non-diplômés (54%), les travailleurs indépendants (62%) ou les femmes au foyer (52%).
- * « **L'esprit de parité** » peut concerner jusqu'à 46% des préférences. Il est particulièrement ancré chez les jeunes (34% des moins de 25 ans), les diplômés de l'enseignement supérieur (40%) et les cadres supérieurs (46%). 36% des parents d'un enfant de moins de trois ans optent pour un choix de ce type. Les femmes actives y sont sensibles, mais aussi les titulaires de bas comme de hauts revenus (33%). C'est dans la capitale que les choix « paritaires » sont les plus nombreux (36%).
- * « **La discrimination économique** » recueille de 9 à 30% des préférences. Les ouvriers sont les plus séduits par ce type de choix (30%), comme les 25-39 ans (29%). Les parents de jeunes enfants s'y montrent également sensibles (à 28%).

Tableau 78
Solution retenue quant au choix du parent qui réduit ou cesse son activité professionnelle

	« Discrimination sexuelle »	« Discrimination économique »	« Esprit de parité »	Total
Ensemble de la population	46	23	29	100
Sexe :				
. Homme	47	22	29	100
Dont : homme actif	43	26	29	100
. Femme	45	23	29	100
Dont : femme active	40	25	33	100
Age :				
. Moins de 25 ans	43	21	34	100
. 25 – 39 ans	37	29	32	100
. 40 – 59 ans	46	24	28	100
. 60 – 69 ans	58	14	25	100
. 70 ans et plus	56	17	22	100

(A suivre)

Tableau 78 – suite
Solution retenue quant au choix du parent qui réduit ou cesse son activité professionnelle

(en %)

	« Discrimination sexuelle »	« Discrimination économique »	« Esprit de parité »	Total
Ensemble de la population	46	23	29	100
Revenus mensuels du foyer :				
. Moins de 915 €.....	44	20	33	100
. De 915 à 1.524 €	49	21	28	100
. De 1.524 à 2.287 €	46	25	27	100
. De 2.287 à 3.049 €	41	25	33	100
. 3.049 € et plus	43	23	33	100
PCS :				
. Indépendant	62	9	28	100
. Cadre supérieur, profession libérale	30	23	46	100
. Profession intermédiaire	40	28	30	100
. Employé	40	26	31	100
. Ouvrier	43	30	27	100
. Reste au foyer.....	52	20	25	100
. Retraité.....	56	18	23	100
. Autre inactif (étudiant).....	45	22	31	100
Diplôme :				
. Aucun diplôme, cep	54	18	26	100
. Bepc	53	23	22	100
. Bac, niveau bac	37	27	32	100
. Diplôme du supérieur.....	31	24	40	100
Taille d'agglomération de résidence :				
. Moins de 2.000 habitants	50	23	25	100
. 2.000 à 20.000 habitants	47	24	27	100
. 20.000 à 100.000 habitants	52	23	24	100
. 100.000 habitants et plus	43	23	31	100
. Paris et agglomération parisienne	38	20	36	100
Allocataire de prestations familiales :				
. Oui	43	26	28	100
. Non	48	21	29	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:				
. Oui	32	29	36	100
. Non	47	22	28	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:				
. Oui	38	28	31	100
. Non	48	22	28	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer				
. Oui	44	26	28	100
. Non	47	21	29	100

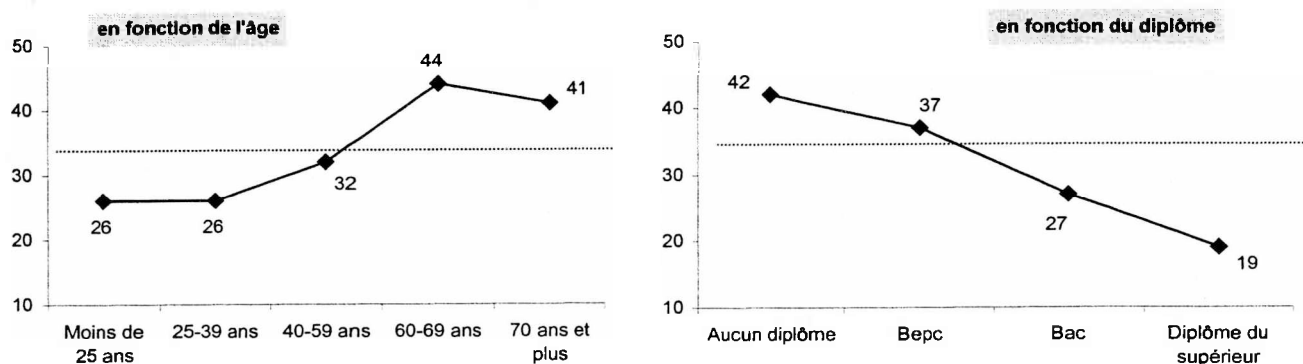
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : 36% des personnes ayant dans leur foyer un enfant de moins de 3 ans préconisent une solution concernant équitablement le père et la mère, contre 29% en moyenne.

En vérité, on retrouve sensiblement les mêmes effets (dus à l'âge et au diplôme) pour expliquer le type de solution envisagée (arrêt d'activité / réduction des horaires) ou le choix du parent sur lequel la solution doit peser (discrimination sexuelle, économique ou parité).

C'est pourquoi le choix de l'arrêt d'activité de la mère est particulièrement cité après 60 ans et chez les individus les moins diplômés (Graphique 26).

Graphique 26
Le pourcentage d'individus préconisant « l'arrêt temporaire de travail de la mère »
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Il reste que la norme, dans l'écrasante majorité des groupes étudiés, repose sur la préconisation d'un arrêt temporaire de la mère (voir Tableau A11 en annexe). Seuls deux groupes échappent à ce modèle dominant :

- **Les cadres supérieurs** : à 34%, ils préfèrent opter pour une prise en charge « partagée » de l'enfant via une réduction conjointe des horaires du père et de la mère
- **Les diplômés du supérieur** sont du même avis : 29% choisissent une réduction des horaires de travail des deux parents.

Bien sûr, l'histoire personnelle et la façon dont, par exemple, a été gardé le dernier enfant du foyer influent sur les réponses. C'est sans doute pourquoi 60% des personnes chez qui le petit dernier a été gardé par sa mère choisissent de prôner l'arrêt temporaire d'activité (contre 47% en moyenne). Quant aux bénéficiaires d'une place en crèche collective, ils valorisent dans leurs réponses une baisse conjointe des horaires des deux parents (24%, contre 17% en moyenne) ou la poursuite, sans modification, des deux carrières (18%, contre 12% en moyenne).

On remarquera cependant que 35% des utilisateurs de la crèche pour leur dernier enfant préconisent quand même un arrêt momentané de l'un des deux parents.

4.2 La prise en charge des jeunes enfants : les attentes vis-à-vis des pouvoirs publics

Il existe aujourd'hui plusieurs types de prestations destinées à aider les familles en matière d'accueil de la petite enfance. Signalons en particulier que, dès le premier enfant, les familles peuvent bénéficier de l'AFEAMA pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée, ou de l'AGED, en cas d'embauche d'une employée de maison. A partir du deuxième enfant, le versement de l'APE peut être envisagé, en cas de cessation d'activité d'un des deux conjoints ou de passage à temps partiel. Mais, par ailleurs, les Caisses subventionnent aussi les crèches (collectives, parentales ou familiales) et les haltes-garderies.

En un mot, sans entrer dans le détail, il existe aussi bien **des aides financières** que **des aides en nature** permettant d'accéder à certains modes d'accueil. Sur quels types de prestations ou de services, les Français préfèrent-ils que les pouvoirs publics mettent aujourd'hui l'accent ?

Nous les avons directement interrogés sur ce point, en mettant en balance aussi bien les aides permettant d'accéder plus facilement à tel ou tel type de modes de garde que celles visant à faciliter une réduction d'activité de l'un (ou des deux) parents.

Les préférences ont certes un peu changé depuis six ans, mais les grandes attentes sont finalement restées les mêmes (Tableau 79). Ainsi :

- * **C'est la priorité qu'on veut voir accorder à la relation « parent-enfant » qui domine dans l'esprit de la population.** Ce sont, en effet, les aides financières visant à compenser les réductions de rémunérations liées à un aménagement de l'activité professionnelle des parents qui arrivent en tête des préférences : 32% des Français optent pour les aides qui compensent un arrêt temporaire d'activité ; 27% choisissent celles qui compensent une réduction des horaires. Au total, **59% des enquêtés attendent plus d'aides financières permettant aux parents de s'adapter professionnellement à l'arrivée de l'enfant.**

* *A contrario*, quatre enquêtés sur dix (39% exactement) optent d'abord pour des aides facilitant le recours aux modes de garde : les modes d'accueil collectif, d'abord, avec 19% des choix ; puis, les aides pour les gardes à domicile (13%) ; et, enfin, celles concernant les assistantes maternelles (8%). Cette hiérarchie n'est d'ailleurs pas sans rapport avec les « décalages » entre préférences et pratiques mises en évidence au chapitre précédent.

Quoi qu'il en soit, remarquons qu'en cinq ans, deux priorités se sont un peu plus affirmées : les aides financières permettant une réduction des horaires des parents (+ 4 points) ; les aides pour les services d'accueil collectif (crèches, haltes-garderies..., + 4 points également). Tandis que **les aides financières pour les gardes à domicile ont perdu 7 points.**

Tableau 79
Il existe aujourd'hui plusieurs types d'aides ou de services
permettant aux parents de faire garder leurs jeunes enfants.

Selon vous, lesquels les pouvoirs publics devraient-ils renforcer en priorité ?

<i>(Classement par ordre décroissant des réponses de 2003)</i>	Début 1997	Début 2003	Evolution 1997 – 2003 <i>(en %)</i>
Les aides financières pour compenser un arrêt temporaire d'activité professionnelle de l'un des deux parents	33,5	31,6	- 1,9
Les aides financières pour compenser une réduction du temps de travail de l'un (ou des deux) parent (s)	23,3	27,3	+ 4,0
Les aides pour les services d'accueil collectif (crèche, crèche familiale, halte garderie)	14,9	18,6	+ 3,7
Les aides financières pour faire garder son enfant à domicile	20,3	13,3	- 7,0
Les aides financières pour recourir à une assistante maternelle	6,9	7,7	+ 0,8
Ne sait pas	1,1	1,5	
Total	100,0	100,0	

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

Les attitudes ne varient guère chez les parents d'un jeune enfant : ceux-ci privilégient également les aides permettant aux parents de prendre directement en charge l'enfant (à 62%), plutôt que des prestations facilitant une garde extérieure. Parmi les solutions d'accueil, ce sont les modes collectifs qui ont également leur préférence (15%), mais cette fois-ci de justesse (Tableau 80).

Quant aux couples bi-actifs ayant à charge un enfant de moins de 6 ans, **les deux tiers d'entre eux attendent des aides facilitant l'arrêt de travail temporaire (37%) ou le passage à temps partiel (28%)**. Ces couples attendent donc, plus souvent qu'en moyenne, d'avoir des aides leur permettant de passer eux-mêmes davantage de temps auprès de leur enfant.

Tableau 80
Il existe aujourd'hui plusieurs types d'aides ou de services
permettant aux parents de faire garder leurs jeunes enfants.
Selon vous, lesquels les pouvoirs publics devraient-ils renforcer en priorité ?
 (Début 2003)

(en %)

	Ensemble de la population	Dont : a un enfant de moins de 6 ans	Dont : couple bi-actif avec enfant de moins de 6 ans
. Les aides financières pour compenser un arrêt temporaire d'activité professionnelle de l'un des deux parents	32	32	37
. Les aides financières pour compenser une réduction du temps de travail de l'un (ou des deux) parent (s)	27	30	28
. Les aides pour les services d'accueil collectif (crèche, crèche familiale, halte garderie)	19	15	17
. Les aides financières pour faire garder son enfant à domicile	13	14	6
. Les aides financières pour recourir à une assistante maternelle	8	10	12
. Ne sait pas	2	-	-
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Des variations socio-démographiques assez ténues

A dire vrai, cette question fait l'objet d'un **grand consensus** dans la population et il est difficile de trouver des groupes qui expriment des préférences s'éloignant sensiblement de la position moyenne (voir Tableau A12 en annexe).

Parents d'un jeune enfant, allocataires, actifs ou inactifs, jeunes ou gens âgés... : **tous réclament, en priorité, des aides permettant aux parents d'interrompre ou de réduire leur activité professionnelle**. Jamais les réponses s'y apportant ne descendent en deçà des 54%.

Autrement dit, **même les femmes actives** expriment *grosso modo* les mêmes préférences : 34% optent pour une contribution financière facilitant l'arrêt temporaire d'activité et 26%, pour une aide permettant une réduction des horaires. Les prestations favorisant une relation directe « parent-enfant » sont donc privilégiées également par les femmes actives, **avant** les aides facilitant l'accès aux différents modes d'accueil.

Bien sûr, quelques variations apparaissent, mais elles restent finalement mineures. On peut noter principalement que :

- * Les jeunes, les étudiants, les diplômés, les Franciliens et les titulaires des revenus les plus élevés optent un peu plus souvent qu'en moyenne pour le renforcement des aides pour **les services d'accueil collectif** (23 à 26%, contre 19% en moyenne).
- * Les cadres supérieurs mettent relativement plus en avant **les contributions financières visant à compenser une réduction du temps de travail des parents** (32%, contre 27% qui préconisent des aides pour l'arrêt temporaire d'activité).
- * Les femmes au foyer demandent à 18% (5 points de plus qu'en moyenne) un accroissement des prestations pour l'emploi d'une garde à domicile.

Les attitudes varient en fonction des opinions sur le travail des femmes ou sur les modes d'accueil

En fait, les variations observées sur cette question dépendent plus de certaines attitudes et opinions que de l'appartenance socio-démographique *stricto sensu*. Certes, ces variations ne changent jamais fondamentalement l'ordre des préférences : les aides pour aménager le temps de travail des parents sont toujours préférées à celles permettant de faciliter l'accès à tel ou tel mode d'accueil. On remarque néanmoins **deux relations** :

- * D'abord un lien, on ne s'en étonnera pas, avec les opinions sur le travail féminin. Ainsi, les enquêtés qui estiment qu'une femme ne doit jamais travailler lorsqu'elle a un enfant en bas âge recommandent, à 39% (+ 7 points par rapport à la moyenne), un effort sur les aides compensant l'arrêt temporaire d'activité d'un des deux parents. A l'inverse, parmi ceux qui demandent des aides pour les services d'accueil collectif, 70% estiment que les

femmes devraient pouvoir travailler quand elles le souhaitent (+ 10 points par rapport à la moyenne).

- * Ensuite, on relève l'existence d'une relation assez nette entre les prestations qu'on préconise de développer et le mode d'accueil qu'on juge le plus satisfaisant (Tableau 81) : 31% des « partisans » de la crèche collective optent pour le renforcement des aides aux services d'accueil collectif (contre 19% en moyenne) ; 34% des tenants d'une garde à domicile réclament des prestations pour ce type de garde (13% en moyenne) et 14% des chantres des assistantes maternelles agréées verraient d'un bon œil une augmentation des aides pour y recourir (8% en moyenne). Mais le plus remarquable est que, là aussi, **tous préfèrent (à au moins 50%), que les pouvoirs publics privilégient d'abord les aides pour la réduction ou l'arrêt de travail des parents.**

Tableau 81
Aides ou services à renforcer en priorité par les pouvoirs publics, selon le mode d'accueil jugé le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge

(en %)

	Mode d'accueil jugé le plus satisfaisant :				Ensemble de la population
	Assistante maternelle agréée	Crèche collective	Grands-parents	Garde à domicile par une personne rémunérée	
. Aides pour compenser l'arrêt temporaire d'activité	33	29	35	26	32
. Aides pour compenser la réduction du temps de travail	26	29	28	24	27
. Aides pour des services d'accueil collectif.....	14	31	17	9	19
. Aides pour faire garder son enfant à domicile..	12	7	15	34	13
. Aides pour recourir à une assistante maternelle	14	3	4	7	8
Total (y.c. « ne sait pas »)	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

4.3 Quelques opinions relatives à l'éducation et au partage des tâches éducatives

Grande, on l'a vu, est l'insistance du corps social pour que la mère reste au foyer, au moins temporairement, pour élever son jeune enfant. Certes, cette conception est contredite en partie par les faits, puisque moins d'un jeune enfant sur deux est effectivement gardé par sa mère et que cette pratique est en recul. Mais, cette insistance est si forte que la mère, même lorsqu'elle travaille, assume l'essentiel des tâches relevant de l'éducation du jeune enfant. Examinons à ce propos comment ont évolué, ces dernières années, les opinions des Français relatives au partage des tâches au sein du couple.

Un premier constat domine : les Français déplorent très massivement le manque d'implication des pères dans les soins et l'éducation des enfants (à 93%, Tableau 82). Ils attendent aussi des pères une plus grande prise en charge des tâches domestiques (89%).

A cela, deux raisons : pour une majorité de Français, **il n'est pas normal que les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants (59%)** ; d'autre part, 77% estiment que cette situation handicape les carrières professionnelles des mères.

Tableau 82

Aujourd'hui, les mères qui travaillent assurent la majeure partie des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants. Vous allez me dire si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec chacune de ces affirmations

(Début 2003)

	<i>(en %)</i>			
<i>(Propositions classées par ordre décroissant du pourcentage d'accords)</i>	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	NSP	Total
Le partage des tâches au sein de la famille est une affaire privée, propre à chaque couple.....	95,7	4,0	0,3	100,0
Les pères devraient plus prendre en charge les soins et l'éducation des enfants	92,7	7,0	0,3	100,0
Les pères devraient plus prendre en charge les tâches domestiques	88,9	10,6	0,4	100,0
Comme les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques et de soins des enfants, cette situation handicape leur carrière professionnelle	76,9	21,6	1,4	100,0
Il est normal que les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants	40,2	59,3	0,4	100,0

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Mais, comment concilier ces attentes fortes d'une plus grande implication des pères et une réalité qui laisse encore beaucoup de place à l'investissement féminin ? **Le partage des tâches est une affaire privée**, répondent les enquêtés (96%). C'est au couple de s'organiser, laissent-ils entendre, tout en considérant qu'on ne peut vraiment s'immiscer dans cet espace privé, qu'on ne peut même vraiment juger de ce qui s'y passe.

Les Français réclament donc des pères qu'ils participent davantage à l'éducation des enfants et aux tâches domestiques – afin notamment de permettre aux mères de mener leur propres carrières professionnelles – mais sans se donner le droit d'interférer dans ce domaine, privé par excellence.

Depuis 1997 (Tableau 83), les opinions n'ont que peu évolué, même si **la pression se fait un peu plus forte sur les pères**, tant dans l'investissement qu'on attend de leur part auprès des enfants (+ 2 points) que de leur implication dans les tâches ménagères (+ 3 points). Le handicap qui pèse sur les carrières féminines est de plus en plus dénoncé (+ 3 points) et la norme d'une mère omnipotente s'éloigne peu à peu, mais lentement (- 2 points).

Tableau 83
Evolution 1997 - 2003 du pourcentage de personnes d'accord avec chacune des différentes propositions

<i>(Propositions classées par ordre décroissant du pourcentage d'accords)</i>	<i>(en %)</i>		
	Début 1997	Début 2003	Evolution 1997 - 2003
Le partage des tâches au sein de la famille est une affaire privée, propre à chaque couple	95	96	+ 1
Les pères devraient plus prendre en charge les soins et l'éducation des enfants	91	93	+ 2
Les pères devraient plus prendre en charge les tâches domestiques	86	89	+ 3
Comme les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques et de soins des enfants, cette situation handicape leur carrière professionnelle	74	77	+ 3
Il est normal que les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants.....	42	40	- 2

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

En résumé, tous les Français ou presque s'accordent sur l'idée que le partage des tâches est inégal et que cette situation handicape l'activité professionnelle des femmes. Cet état de fait relève cependant, si l'on en croit les réponses, au moins autant de comportements collectifs, sociétaux que de comportements individuels. D'ailleurs, même si 86 à 91% de la population estiment que les pères devraient en faire plus, encore 40% trouvent « normal » que les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques et des soins des enfants. Il y a là le signe du

décalage existant entre ce qu'**en théorie**, on pense que les pères devraient faire et ce qu'**en pratique**, beaucoup trouvent qu'il est normal de faire.

Peu de différences d'opinions entre les hommes et les femmes

Comme c'était déjà le cas en 1997, les positions exprimées – et leur relative ambiguïté – n'apparaissent guère différentes entre les hommes et les femmes.

L'attente d'une participation accrue des pères aux travaux familiaux est encore plus consensuelle chez ces dernières (Tableau 84). Toujours est-il que 91% des hommes estiment que les pères devraient prendre « davantage » en charge les soins et l'éducation des enfants et que 87% considèrent que les pères devraient effectuer plus de tâches domestiques.

Tableau 84
Pourcentage de personnes d'accord avec chacune des différentes propositions

- Analyse selon le sexe -

	Ensemble de la population	Dont : <i>(en %)</i>	
		Homme	Femme
. Le partage des tâches au sein de la famille est une affaire privée, propre à chaque couple	96	96	96
. Les pères devraient plus prendre en charge les soins et l'éducation des enfants	93	91	94
. Les pères devraient plus prendre en charge les tâches domestiques	89	87	91
. Comme les mères assument l'essentiel des tâches domestiques et de soins des enfants, cette situation handicape leur carrière professionnelle	77	77	77
. Il est normal que les mères assument l'essentiel des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants	40	43	38

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Remarquons, du reste, que le « décalage » entre ceux qui pensent que les pères devraient en faire plus et ceux qui trouvent « normal » que les mères assument l'essentiel des tâches est aussi important chez les hommes que chez les femmes.

Quant à l'idée que le partage des tâches relève de la sphère privée du couple, elle fait l'unanimité dans les deux populations (à 96%, sans changement en six ans).

Un souhait général : voir les hommes s'impliquer davantage

Presque tous les enquêtés avalisent donc l'idée que les pères « devraient » plus s'impliquer. La convergence sur ce sujet est assez remarquable (Tableau 85) :

- * L'idée que les pères devraient s'impliquer davantage dans les soins et l'éducation de leurs enfants fait l'unanimité partout (à 90% ou plus). Seuls les travailleurs indépendants affichent -en toute relativité- un peu plus de réserves (87% d'accord).
- * Le souhait que les pères s'investissent plus dans les tâches domestiques rencontre une très large approbation dans tous les groupes socio-démographiques (85% au moins). Le *consensus* apparaît plus élevé encore chez les femmes actives, les cadres moyens, les employés et les étudiants (93-94%). Il est un peu moins fort chez les hommes en activité, les non-diplômés, les ruraux et chez les femmes au foyer (83-85%). Ce sont, là aussi, les indépendants qui y adhèrent « le moins », même s'ils le font à 76%.

Tableau 85
Le pourcentage d'enquêtés favorables à une plus grande participation des pères...

	<i>(en %)</i>	
	... Aux tâches domestiques	... Aux soins et à l'éducation des enfants
. Femme active	94	96
. Diplômé du supérieur	94	96
. Profession intermédiaire	93	95
. Employé	93	95
. Dispose, dans son foyer, de 2 287 à 3 049 € de revenus mensuels	93	95
. Etudiant	93	94
Ensemble de la population	89	93
. Homme actif	85	91
. Réside dans une agglomération de moins de 2 000 habitants	85	91
. Aucun diplôme	84	91
. Reste au foyer	83	89
. Travailleur indépendant	76	87

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

L'insuffisance du partage des tâches handicape la carrière des femmes

Autre élément d'unanimité : plus des trois quarts de la population admettent que le poids des tâches domestiques et familiales handicape la carrière professionnelle des femmes. Et ce constat, rappelons-le, s'est consolidé ces six dernières années. D'ailleurs, l'existence d'un tel handicap est reconnue à plus de 70%, quelle que soit la catégorie socio-démographique. Ce sont les inactifs (des deux sexes), les retraités, les personnes âgées qui en sont maintenant le plus convaincus (à au moins 80%) ; tandis que les employés, les ouvriers, les moins de 40 ans le sont toujours, mais à environ 71-75%. Notons que les femmes actives ne se différencient pas non plus, sur ce point, de leurs homologues masculins (Tableau 86).

Même la « mentalité » plus ou moins ouverte en matière de mœurs n'intervient pas sur cette question.

Tableau 86
Le pourcentage d'enquêtés d'accord avec l'idée que les tâches domestiques handicapent la carrière professionnelle des mères

	<i>(en %)</i>
. Plus de 60 ans	82
. Retraité	82
. Reste au foyer	80
. Profession intermédiaire	80
. Diplômé du supérieur	80
. « Traditionaliste » en matière de mœurs ¹³	79
. « Moderniste » en matière de mœurs ¹³	79
Ensemble de la population	77
. Homme actif	75
. Femme active	75
. Cadre supérieur	75
. Ouvrier	73
. Moins de 40 ans	72
. Employé	71

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

¹³ Sur la définition de ces groupes, voir note 12, page 115.

Le partage des tâches au sein de la famille est une affaire privée, propre à chaque couple

Face à ces sentiments, *a priori* favorables à un rééquilibrage dans le partage des tâches au sein du couple, une autre conviction apparaît, empreinte d'un certain « aveu » : **chacun doit gérer le problème comme il l'entend**. C'est d'ailleurs à l'unisson (96%) que les enquêtés déclarent que le partage des tâches au sein de la famille est une affaire privée, propre à chaque couple. Et l'unanimité sur ce point est **frappante** : le taux d'accord minimal est de 93% ; il est de 95% chez les « modernistes » ; il atteint 98% chez les Franciliens. Autrement dit, même si on reconnaît amplement que le partage des tâches pourrait évoluer, on ne cède rien sur le fait que cela relève strictement de la sphère intime, familiale.

Est-il normal que les mères assurent l'essentiel des tâches à la maison ?

Cette ambiguïté des attitudes se retrouve dans la mise en relation de deux types de réponses : d'un côté, 91% de la population considèrent que les pères devraient en faire plus ; de l'autre, 40% trouvent « normal » que les mères assurent l'essentiel des tâches.

Or, que ce soit chez les enquêtés qui attendent plus des pères, ou du côté de ceux qui admettent que cette situation handicape la carrière des mères, le taux reste le même : 36 à 40% d'entre eux considèrent « normal » l'absence de partage des tâches ... (Tableau 87).

Tableau 87
Les partisans d'une participation accrue des pères aux tâches domestiques et familiales et leur opinion sur les tâches effectuées par les mères

	Il est normal que les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants		Total (yc nsp)
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	
. Estime que les pères devraient plus prendre en charge les tâches domestiques	36	64	100
. Estime que les pères devraient plus prendre en charge les soins et l'éducation des enfants	38	61	100
. Estime que les tâches domestiques et familiales handicapent la carrière professionnelle des mères ..	40	60	100
Ensemble de la population	40	59	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Même parmi les enquêtés qui estiment que les pères devraient prendre plus en charge les tâches domestiques, 36% trouvent « normal » que les mères assurent l'essentiel de ces tâches.

Bien sûr, considérer ou non que les tâches domestiques incombent essentiellement à la mère dépend surtout d'attitudes **traditionalistes** ou **modernistes** en matière de mœurs (famille, mariage, travail féminin ...) :

- Ainsi, alors qu'en moyenne, 40% de la population jugent « normal » l'investissement des mères, c'est le cas de 59% des « traditionalistes », de 52% de ceux qui estiment que les femmes ne devraient jamais travailler lorsqu'elles ont des enfants en bas âge ou encore de 53% de ceux qui prônent que le mariage est une union « indissoluble ». Ces attitudes se rencontrent plus souvent dans certains groupes : 54% des plus de 60 ans, 53% des non-diplômés et 53% des indépendants ne remettent pas en cause la « normalité » du partage actuel des tâches.
- A l'opposé, si 59% des enquêtés trouvent « anormal » que la mère assure l'essentiel des tâches, c'est le cas de 74% des « modernistes » en matière de mœurs, ou de 68% de ceux qui considèrent que la famille n'est pas le seul endroit où l'on se sent bien. Cette attitude se rencontre surtout chez les cadres (74%), les diplômés du supérieur (72%), les ménages aisés (67%) et les femmes actives (69%).

Une typologie en quatre groupes

Ce décalage sensible entre effort attendu des pères et « normalité » des tâches effectuées par les mères, décalage quasi identique à celui observé il y a six ans, nous a incité à remettre à jour **la typologie** réalisée en 1997. Celle-ci est élaborée à partir des réponses aux deux propositions : « *Les pères devraient plus prendre en charge les tâches domestiques* » ; « *Il est normal que les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants* ».

Quatre groupes principaux se dégagent :

- ➔ ***Les partisans d'un maintien du partage sexuel des tâches.*** Ce groupe représente 9% de la population. Y figurent les enquêtés ayant répondu à la fois que les pères ne doivent pas davantage prendre en charge les tâches domestiques et qu'il est normal que les mères assurent l'essentiel de ces tâches. Ce groupe n'a guère évolué en six ans (à peine un point de moins).

Il comporte une présence un peu plus importante d'hommes, de non-diplômés et d'habitants de zones rurales (Tableau 88).

Il se caractérise par un « traditionalisme » certain en matière de mœurs : on y est plus souvent partisan qu'en moyenne de l'arrêt temporaire d'activité de la mère au moment de l'arrivée d'un enfant dans le couple (63%, + 18 points) et on y décrète plus volontiers que les femmes ne devraient jamais travailler lorsqu'elles ont un enfant en bas âge.

Tableau 88
Le groupe 1 : les partisans d'un maintien du partage sexuel des tâches (9% de la population)
 - Quelques caractéristiques distinctives -

	(en %)	
Variables socio-démographiques :		
. Aucun diplôme	34%	+ 11
. Réside dans une agglomération de moins de 2 000 habitants	35%	+ 10
. Homme	57%	+ 9
. Travailleur indépendant	12%	+ 6
Opinions caractéristiques :		
. Préférence quand les deux parents de jeunes enfants travaillent : la mère doit s'arrêter temporairement d'exercer	63%	+ 18
. Solution de garde adoptée pour le dernier enfant : mère au foyer	60%	+ 15
. Les femmes ne devraient jamais travailler lorsqu'elles ont des enfants en bas âge	33%	+ 14
. N'est pas d'accord avec l'idée que les tâches domestiques handicapent la carrière professionnelle des mères	33%	+ 11
. Le mariage est une union indissoluble	32%	+ 11

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Lecture du tableau : 57% des membres de ce groupe sont des hommes, soit 9 points de plus que dans l'ensemble de la population.

→ **Les individus qui considèrent « normal » que les mères assurent l'essentiel des tâches, mais qui déclarent aussi que les pères devraient davantage s'impliquer.** Ce groupe représente 32% de la population (- 1 point par rapport à 1997). Ici, on reste attaché au modèle « traditionnel », tout en reconnaissant que les pères pourraient participer peut-être plus qu'ils ne le font. Mais on peut presque s'interroger sur la réalité de la volonté de ce groupe à voir un nouveau partage des tâches s'installer.

On dénombre surtout ici des inactifs, des retraités, des personnes âgées (des deux sexes, voir Tableau 89). On y trouve à peu près les mêmes convictions que dans le précédent groupe, mais celles-ci sont avancées de façon moins tranchée.

Tableau 89
Le groupe 2 : L'essentiel des tâches incombe aux mères, mais les pères devraient en faire plus
(32% de la population)

- Quelques caractéristiques socio-démographiques distinctives -

	(en %)	
Variables socio-démographiques :		
. Inactif	51%	+ 10
. Retraité	33%	+ 10
. 60 ans et plus	37%	+ 11
<i>Dont</i> : Homme de 60 ans et plus	17%	+ 6
Femme de 60 ans et plus	20%	+ 5
. Aucun diplôme	29%	+ 6
Opinions caractéristiques :		
. Préférence quand les deux parents de jeunes enfants travaillent : la mère doit s'arrêter temporairement d'exercer	54%	+ 9
. La famille est le seul endroit où l'on se sent bien	68%	+ 8
. Les femmes ne devraient travailler que si la famille ne peut vivre avec un seul salaire	21%	+ 5
. Le mariage est une union indissoluble	26%	+ 5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Lecture du tableau : 51% des membres de ce groupe sont des inactifs, soit 10 points de plus que dans l'ensemble de la population.

→ **Les partisans d'une remise en cause du partage sexuel des tâches.** Dans ce groupe, on estime à la fois que les pères devraient en faire plus et qu'il n'est pas normal que l'essentiel des tâches revienne à la mère. On trouve ici une bonne majorité des enquêtés (57%) et ce taux tend même à progresser (+ 4 points en six ans).

C'est une population « **moderniste** » en matière de mœurs qui figure ici. On y trouve un peu plus de femmes actives, de cadres moyens et de diplômés qu'en moyenne (Tableau 90).

Tableau 90
Le groupe 3 : Les partisans d'une remise en cause du partage sexuel des tâches (57% de la population)

- Quelques caractéristiques distinctives-

	(en %)	
Opinions caractéristiques :		
. Les femmes devraient travailler dans tous les cas où elles le désirent.	69%	+ 9
. Préférence quand les deux parents de jeunes enfants travaillent : les deux parents réduisent leur temps de travail	21%	+ 4
. Le mariage peut être dissout par simple accord des deux parties	52%	+ 6
Variables socio-démographiques :		
. Actif	54%	+ 5
<i>Dont</i> : femme active	27%	+ 4
. Profession intermédiaire	17%	+ 4
. Diplômé du supérieur	26%	+ 4

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Lecture du tableau : 26% des membres de ce groupe sont des diplômés du supérieur, soit 4 points de plus que dans l'ensemble de la population.

Enfin, les « autres » enquêtés (indécis, incertains ou prudents) ne représentent qu'une très petite fraction de la population (3%, - 3 points par rapport à 1997). Ils se caractérisent par au moins un « ne sait pas » aux deux questions ayant servi de base à la construction de la partition¹³.

En définitive, les opinions sur le partage des tâches restent empreintes d'une certaine ambiguïté :

- D'un côté, **tout le monde ou presque** considère que les pères devraient davantage participer aux tâches du foyer.
- De l'autre, « **seulement** » **57% de la population** admettent **à la fois** que les pères devraient en faire plus et qu'il est anormal que les mères assurent l'essentiel des tâches.

Ce « décalage » concerne, à vrai dire, presque **autant les femmes que les hommes**. Il reste que **les femmes actives ont une attitude plus « égalitariste »** : 67% d'entre elles souhaitent que les pères en fassent plus et estiment qu'il n'est pas normal que les tâches incombent aux seules mères. Mais elles ne sont pas plus nombreuses qu'il y a six ans à le déclarer (- 3 points depuis 1997).

Tableau 91
Le partage sexuel des tâches au travers de deux questions

	Ensemble de la population	Dont :		Dont :
		Hommes	Femmes	Femmes actives
Groupe 1 : Les pères ne doivent pas en faire plus et il est normal que les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques	8	9	7	4
Groupe 2 : Il est normal que les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques, mais les pères devraient en faire plus	32	33	31	27
Groupe 3 : Les pères devraient en faire plus et il est anormal que les mères assurent l'essentiel des tâches	57	54	59	67
Groupe 4 : Autres (incertains, indécis)	3	4	3	ns
Total	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

¹³ Quelques individus figurant ici ont affiché la position consistant à considérer que les pères ne doivent pas en faire plus, mais qu'il est également « anormal » que les mères assurent l'essentiel des tâches.

4.4 Les mesures à mettre en œuvre pour aider les parents dans l'éducation de leurs enfants

Une dernière question sur ces thèmes a été soumise aux enquêtés. Elle relève d'une approche plus globale, plus généraliste que les questions sur la petite enfance étudiées précédemment. Elle concerne « *les deux mesures qui pourraient le plus aider les parents dans l'éducation de leurs enfants* ».

Cette interrogation avait d'ailleurs déjà été posée, sous la même forme, au début 2002.

Trois conclusions principales s'en dégagent (Tableau 92) :

- **La mesure phare réclamée cette année est une sorte de « salaire parental »**, versé à celui des deux parents qui reste à la maison (45% des choix cumulés, c'est-à-dire, on va le voir, 10 points de plus que l'an dernier). Cette demande n'est évidemment pas sans lien avec les attentes formulées en matière de petite enfance, surtout celles concernant le désir de faciliter des relations plus fortes, plus étroites entre les parents et les enfants.
- Vient ensuite une demande de développement **des équipements et activités extrascolaires** pour les enfants et les adolescents (36%, sensiblement le même score que l'an passé).
- La demande de **relèvement du montant des prestations familiales** (31%, + 18 points en un an) vient en troisième place.

Trois autres mesures concernent entre un cinquième et un quart des réponses : l'augmentation du nombre d'enseignants (26% des réponses cumulées), la réduction du temps de travail (24%) et la condamnation des parents dont l'enfant commet une infraction (22%).

Les échanges avec des professionnels de l'enfance (10%) et les échanges entre parents (5%) sont bien moins souvent évoqués.

Tableau 92
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.
 (Début 2003)

	1 ^{ère} réponse	2 ^{ème} réponse	Cumul des deux réponses (en %)
<i>(Classement par ordre décroissant du cumul des réponses)</i>			
. Offrir un salaire au parent qui reste à la maison	27	18	45
. Développer les équipements et les activités extrascolaires pour les enfants et les adolescents	18	18	36
. Relever le montant des prestations familiales	18	13	31
. Augmenter le nombre d'enseignants dans les écoles et les lycées	11	15	26
. Réduire le temps de travail des parents	11	13	24
. Condamner les parents dont l'enfant commet une infraction ...	10	11	22
. Favoriser les échanges avec des professionnels de l'enfance ...	3	7	10
. Favoriser les échanges avec d'autres parents	1	4	5
. Ne sait pas	-	1	
Total	100	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Les réponses ont donc beaucoup évolué depuis l'année dernière (Tableau 93). Un fort accent est mis cette année sur une **valorisation monétaire** du rôle de parent (l'option d'un salaire parental gagne 10 points ; celle du relèvement des prestations familiales, 18 points), reléguant au second plan l'aspect plus « coercitif » de certaines mesures. Il faut dire que l'année 2002 avait été marquée par un très fort niveau de préoccupations sécuritaires et que plusieurs questions, au fil de l'entretien, évoquaient tour à tour la violence de la société, la désobéissance des enfants, l'inefficacité de l'école et les difficultés du rôle de parent¹⁵. Tout cela a peut-être pu contribuer à surévaluer, l'an dernier, les réponses relatives à la condamnation des parents de jeunes délinquants (cette mesure recule de 13 points cette année).

De même, l'idée de renforcer en nombre le corps enseignant semble à présent moins prioritaire (- 8 points), comme celle de favoriser les échanges avec des professionnels de l'enfance (- 7 points). Il reste que la réduction du temps de travail des parents a fait un peu de chemin (+ 3 points).

¹⁵ Voir le rapport de l'an dernier « Quelques opinions sur les prestations familiales, sur le rôle parental et sur les Caisses d'Allocations Familiales, au début 2002 », Collection des Rapports du CREDOC, N° 225, décembre 2002.

Il faut dire que des variations annuelles de cette ampleur sont, en général, plutôt rares dans notre enquête. Elles traduisent probablement le fait que sur ces sujets – l'exercice du rôle parental –, **les attentes de la population sont aujourd'hui aiguës et les sensibilités « à fleur de peau »** : toute modification du climat sociétal semble se traduire par des fluctuations fortes, révélatrices de la multiplicité des demandes de la population.

Tableau 93
Evolution 2002-2003 des mesures les plus importantes à mettre en place
pour améliorer l'exercice du rôle de parent
 - Evolution du cumul des réponses -

(en %)

	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002 - 2003
. Offrir un salaire au parent qui reste à la maison	35	45	+ 10
. Développer les équipements et les activités extrascolaires pour les enfants et les adolescents	37	36	- 1
. Relever le montant des prestations familiales	13	31	+ 18
. Augmenter le nombre d'enseignants dans les écoles et les lycées	34	26	- 8
. Réduire le temps de travail des parents	21	24	+ 3
. Condamner les parents dont l'enfant commet une infraction ...	35	22	- 13
. Favoriser les échanges avec des professionnels de l'enfance ...	17	10	- 7
. Favoriser les échanges avec d'autres parents	7	5	- 2

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

D'ailleurs, le plus significatif est que **les fluctuations intervenues ont affecté avec quasiment la même intensité tous les groupes socio-démographiques** (Tableau 94) :

- * **La demande d'un salaire parental** (au parent qui reste au foyer) s'est accru avec systématisme, gagnant de 3 à 17 points selon les catégories. Cette montée a été plus insistante encore chez les 60-69 ans, les étudiants, les chômeurs, ainsi que dans les agglomérations de moyenne importance (+ 15 à + 17 points, contre + 10 en moyenne). L'évolution a néanmoins été plus timide chez les femmes au foyer, les ruraux et les familles ayant un seul enfant (+ 3 à + 5 points).
- * **Le désir de relèvement des prestations familiales** a également progressé dans tous les groupes sans aucune exception ; et tout particulièrement chez les indépendants, les femmes au foyer, les revenus moyens, les ruraux et dans les familles avec deux enfants (+ 23 à + 27 points en un an, contre + 18 en moyenne). Même là où le phénomène a été

moins marqué (étudiants, diplômés du supérieur, cadres supérieurs, Franciliens), la progression a été de 11 à 15 points !

- * Parallèlement, la proposition de *condamner les parents dont l'enfant commet une infraction a connu un recul général*. La désaffection pour ce type de mesure a été considérable chez les personnes âgées, ainsi que chez les ménages relativement aisés (- 18 à - 20 points, contre - 13 en moyenne). Elle a été moins marquée (- 5 à - 6 points) chez les jeunes, les chômeurs, les titulaires de bas revenus, et surtout les cadres supérieurs (- 1 point).

De même, les attentes *d'augmentation du nombre d'enseignants ou de multiplication des échanges avec des professionnels de l'enfance* ont reculé dans tous les groupes de population.

Autrement dit, **les fluctuations enregistrées, pourtant très marquées, ont traversé le corps social dans son ensemble**, signe qu'il s'agit de mouvements de fond, non réductibles à d'éventuels effets d'échantillonnages.

En tout état de cause, on observe qu'**aujourd'hui c'est principalement autour de mesures financières que les préférences s'affirment quand il s'agit de faciliter l'exercice du rôle parental** : si l'on ne retient que la première réponse, 45% de la population mettent en avant l'instauration d'un salaire parental ou le relèvement des prestations ; 39% attendent, à l'inverse, un développement des équipements extrascolaires, une augmentation du nombre d'enseignants ou une plus grande sévérité de la justice.

Tableau 94
Les deux mesures les plus importantes à mettre en place pour améliorer l'exercice du rôle de parent

- Cumul des deux réponses -

	Salaire parental		Plus d'activités extrascolaires		Relever montant des P.F		Plus d'enseignants		Réduire tps de travail		Condamner parents		Échanges avec prof. enfance		Échanges avec autres parents	
Sexe :																
Homme	45	(+10)	35		32	(+18)	25	(- 8)	24	(+ 6)	23	(-17)	9	(- 5)		4
Femme	45	(+ 9)	38		30	(+18)	26	(- 9)	23	(=)	20	(-10)	10	(- 9)		14
Age :																
Moins de 25 ans	35	(+13)	43		29	(+11)	24	(-12)	24	(- 3)	19	(- 7)	17	(- 1)		6
25 à 39 ans	42	(+ 7)	37		32	(+18)	29	(- 5)	25	(+ 3)	19	(-12)	9	(- 7)		4
40 à 59 ans	50	(+ 9)	36		32	(+20)	24	(- 8)	25	(+ 7)	21	(-15)	8	(- 8)		4
60 à 69 ans	52	(+17)	31		30	(+19)	27	(-13)	19	(+ 2)	24	(-20)	10	(- 7)		4
70 ans et plus	43	(+ 6)	33		31	(+19)	26	(- 6)	25	(+ 4)	29	(-18)	7	(- 8)		5
Diplôme :																
Aucun diplôme, cep	48	(+ 9)	27		37	(+21)	27	(-14)	21	(- 1)	25	(-10)	8	(- 5)		4
Bepc, technique inférieur au bac	48	(+ 9)	35		35	(+21)	23	(- 11)	23	(+ 5)	25	(-15)	7	(- 6)		4
Bac.....	42	(+12)	43		28	(+16)	27	(- 2)	23	(=)	18	(-16)	12	(- 5)		5
Diplôme du supérieur	37	(+ 8)	43		22	(+13)	30	(- 1)	29	(+ 7)	15	(-13)	14	(-14)		7
PCS :																
Indépendant	50	(+10)	42		33	(+23)	28	(- 1)	13	(- 6)	24	(-16)	ns	-		ns
Cadre supérieur	40	(+10)	48		23	(+13)	27	(- 3)	25	(+ 3)	20	(- 1)	9	(-11)		ns
Profession intermédiaire	41	(+11)	40		26	(+18)	30	(- 5)	28	(+ 8)	16	(-15)	13	(-12)		ns
Employé	47	(+11)	36		31	(+17)	22	(-13)	28	(+ 5)	20	(-15)	9	(- 8)		3
Ouvrier	49	(+12)	32		39	(+20)	26	(-12)	23	(+ 2)	19	(-14)	6	(- 1)		5
Retraité	46	(+10)	32		29	(+18)	27	(- 9)	24	(+ 7)	27	(-18)	9	(- 8)		5
Reste au foyer	49	(+ 3)	30		39	(+27)	26	(- 4)	18	(+ 1)	22	(-11)	7	(-10)		6
Autre inactif (étudiant)	33	(+15)	45		28	(+11)	22	(- 7)	23	(-12)	19	(- 3)	20	(- 3)		ns
Chômeur	45	(+15)	38		29	(+18)	25	(-12)	28	(+ 4)	21	(- 6)	7	(-12)		ns
Ensemble de la population	45	(+ 10)	36		31	(+ 18)	26	(- 8)	24	(+ 3)	22	(- 13)	10	(- 7)		5

(A suivre)

Tableau 94 (suite)
Les deux mesures les plus importantes à mettre en place pour améliorer l'exercice du rôle de parent

- Cumul des deux réponses -

	Salaire parental		Plus d'activités extrascolaires		Relever montant des P.F		Plus d'enseignants		Réduire tps de travail		Condamner parents		Échanges avec prof. enfance		Échanges avec autres parents	
<i>(en %)</i>																
Revenu mensuel du foyer :																
Moins de 915 €	40	(+ 6)	39		31	(+15)	23	(-14)	26	(+ 7)	24	(- 5)	9	(- 7)		5
915 à 1 524 €	46	(+11)	37		30	(+14)	29	(- 5)	23	(+ 2)	24	(-12)	7	(- 8)		4
1 524 à 2 287 €	49	(+11)	34		37	(+24)	24	(- 9)	19	(- 3)	23	(-10)	10	(- 6)		4
2 287 à 3 049 €	40	(+ 6)	35		35	(+25)	30	(- 7)	28	(+ 6)	19	(-18)	9	(- 6)		5
3 049 € et plus	41	(+ 6)	42		24	(+16)	27	(- 5)	27	(+ 9)	19	(-14)	14	(- 8)		4
Taille d'agglomération :																
Moins de 2 000 hab.	46	(+ 5)	35		37	(+23)	28	(- 5)	22	(+ 4)	19	(-17)	7	(- 6)		4
2 000 à 20 000 hab.	48	(+ 8)	32		29	(+16)	30	(- 5)	25	(+ 6)	19	(-15)	11	(- 4)		5
20 000 à 100 000 hab.	47	(+16)	35		30	(+20)	20	(-16)	22	(+ 1)	28	(-13)	10	(- 8)		6
100 000 hab. et plus	45	(+12)	36		33	(+18)	26	(- 9)	23	(- 1)	22	(- 9)	11	(- 8)		4
Paris, agglomération parisienne	39	(+11)	46		23	(+12)	25	(- 8)	30	(+ 9)	21	(-16)	11	(- 8)		5
Allocataire de prestations familiales :																
Oui	46	(+11)	36		33	(+16)	27	(- 7)	23	(=)	19	(-10)	9	(- 7)		5
Non	44	(+10)	37		30	(+19)	25	(- 9)	24	(+ 5)	23	(-14)	10	(- 7)		4
Nombre d'enfants (moins de 20 ans) :																
Aucun	43	(+10)	37		29	(+16)	26	(- 9)	24	(+ 4)	24	(-14)	10	(- 6)		5
Un enfant	46	(+ 3)	34		34	(+21)	28	(- 7)	25	(+ 6)	19	(- 8)	10	(- 6)		ns
Deux enfants	50	(+13)	35		38	(+23)	26	(-10)	25	(+ 3)	14	(-17)	6	(-11)		5
Trois enfants et plus	53	(+12)	36		35	(+18)	23	(- 3)	20	(- 3)	21	(- 7)	8	(-11)		ns
Ensemble de la population	45	(+ 10)	36		31	(+ 18)	26	(- 8)	24	(+ 3)	22	(- 13)	10	(- 7)		5

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Sont mentionnées entre parenthèses les évolutions 2002-2003.

Les chiffres en caractères italiques portent sur des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Lecture du tableau : 45% des enquêtés en moyenne (+ 10 points en un an) considèrent que « offrir un salaire au parent qui reste à la maison » 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 45% des hommes (+ 10 points) et de 45% des femmes (+ 9 points).

Peu de spécificités catégorielles

Le deuxième élément frappant sur cette question est que les différences catégorielles sont relativement faibles. Par exemple, allocataires et non-allocataires se distinguent peu (Tableau 95) : les premiers sont à peine plus sensibles au relèvement des prestations familiales (33%, contre 30% des seconds) ; tandis que les seconds prônent un peu plus l'idée de sanctionner les parents quand l'enfant commet une infraction (23%, contre 19%). **En fait, dans les deux cas, c'est le salaire parental qui arrive en tête.**

Tableau 95
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.

- Cumul des réponses, début 2003 -

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
. Offrir un salaire au parent qui reste à la maison	45	46	44
. Développer les équipements et les activités extrascolaires pour les enfants et les adolescents	36	36	37
. Relever le montant des prestations familiales	31	33	30
. Augmenter le nombre d'enseignants dans les écoles et les lycées	26	27	25
. Réduire le temps de travail des parents	24	23	24
. Condamner les parents dont l'enfant commet une infraction	22	19	23
. Favoriser les échanges avec des professionnels de l'enfance	10	9	10
. Favoriser les échanges avec d'autres parents	5	5	4
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

D'ailleurs, les parents eux-mêmes mettent encore **davantage l'accent sur le salaire parental et sur le relèvement des prestations familiales** : 53% des parents d'un enfant de moins de 6 ans, par exemple, se disent favorables au versement d'un salaire pour le parent qui reste à la maison (Tableau 96). Les familles nombreuses réclament aussi avec autant d'insistance un tel salaire (Tableau 94).

Tableau 96
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.

- Cumul des réponses, début 2003 -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont a au moins un enfant à charge de moins de :	
		6 ans	20 ans
. Offrir un salaire au parent qui reste à la maison	45	53	49
. Développer les équipements et les activités extrascolaires pour les enfants et les adolescents	36	30	35
. Relever le montant des prestations familiales	31	35	35
. Augmenter le nombre d'enseignants dans les écoles et les lycées	26	28	26
. Réduire le temps de travail des parents	24	24	24
. Condamner les parents dont l'enfant commet une infraction	22	16	18
. Favoriser les échanges avec des professionnels de l'enfance	10	9	8
. Favoriser les échanges avec d'autres parents	5	5	4
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Bien sûr, on peut relever, pour chaque mesure, quelques « sensibilités » particulières. Notons les principales :

- Le versement d'un **salaire parental** (45% des réponses cumulées en moyenne) est un peu plus fréquemment mis en avant (à 49-52%) chez les 40-69 ans, les indépendants, les ouvriers et les femmes au foyer.
- Le **développement des activités extrascolaires** (36% des citations) est un peu plus souhaité par les jeunes et les étudiants, les diplômés, les indépendants, les cadres supérieurs, les hauts revenus et les Franciliens (42-48%).
- Le souhait du **relèvement des prestations familiales** (31% des réponses) émane un peu plus d'enquêtés peu diplômés, d'ouvriers, de femmes au foyer, de ménages aux revenus moyens et d'habitants de petites communes (35-39%).
- **Renforcer les effectifs d'enseignants** (26% des avis) est un peu plus préconisé par les diplômés du supérieur, les cadres moyens, les habitants des petites agglomérations (30%).

Enfin, parmi les autres mesures, celle de *réduire le temps de travail* apparaît un peu plus « typique » des diplômés du supérieur et des Franciliens (29-30% de citations, contre 24% en moyenne) ; *la condamnation des parents d'un enfant délinquant* émane un peu plus des personnes âgées, ainsi que des habitants des moyennes agglomérations (27-29%, contre 22% en moyenne). *Les échanges accrus avec des professionnels de l'enfance* sensibilisent surtout les jeunes et les étudiants (17-20%, contre 10% en moyenne).

Chapitre V

Les relations avec les CAF et le degré de satisfaction des allocataires

Ce dernier chapitre est consacré aux relations que les allocataires de prestations familiales entretiennent avec leur CAF, à leur degré de satisfaction et à leurs jugements sur la qualité de quelques-uns des services rendus.

Bien sûr, l'enquête « *Conditions de vie et Aspirations des Français* » n'a pas pour vocation de comptabiliser avec précision le nombre de personnes bénéficiant de prestations familiales. Les résultats qu'elle offre ne sont pas, en particulier, d'un niveau de détail comparable aux informations dont disposent les Caisses en ce qui concerne le type de prestations perçues (nous distinguons seulement les allocations-logement et les prestations de type API ou RMI). Mais notre enquête grand public permet de dessiner à grands traits le « portrait » des allocataires, par comparaison avec celui des non-allocataires. Elle offre aussi la possibilité de suivre **l'évolution de la satisfaction exprimée par les allocataires** puisque ces questions sont abordées dans l'enquête, pour certaines d'entre elles, depuis déjà huit ans.

Ce chapitre est structuré en **quatre sections** :

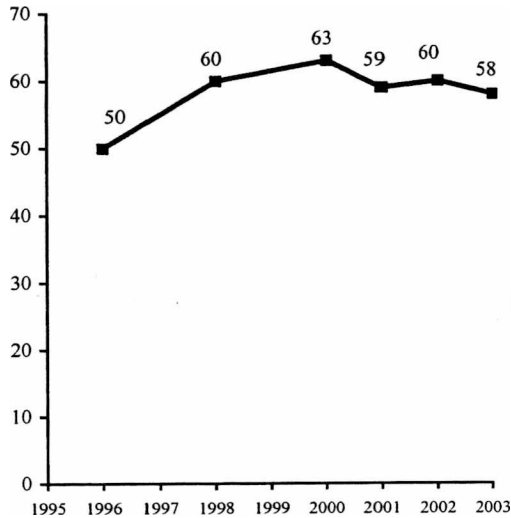
1. La première fournit un rapide portrait des allocataires de prestations familiales, au regard de leurs principales caractéristiques socio-démographiques.
2. La deuxième est consacrée à la fréquence avec laquelle les allocataires contactent leur Caisse et les moyens qu'ils utilisent pour ce faire (déplacement au guichet, courrier, téléphone, minitel ou Internet).
3. La troisième section mesure la satisfaction des allocataires vis-à-vis des services rendus par leur Caisse (satisfaction globale, mais aussi jugements sur la qualité de l'accueil, sur les efforts relationnels des Caisses et sur l'efficacité de la gestion des dossiers).

4. Enfin, la quatrième section fait le point sur les améliorations aujourd'hui les plus attendues par les allocataires.

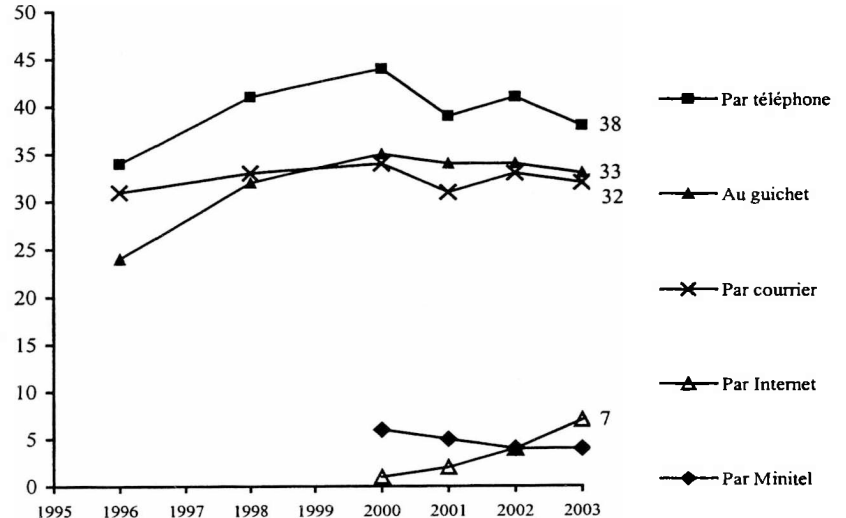
La page suivante présente en quelques graphiques, l'évolution barométrique des principaux indicateurs retenus pour apprécier la fréquence des contacts avec les Caisses et pour mesurer la satisfaction des allocataires vis-à-vis de leur CAF.

L'évolution des contacts avec les CAF

Proportion d'allocataires ayant contacté leur CAF au moins une fois au cours des six derniers mois

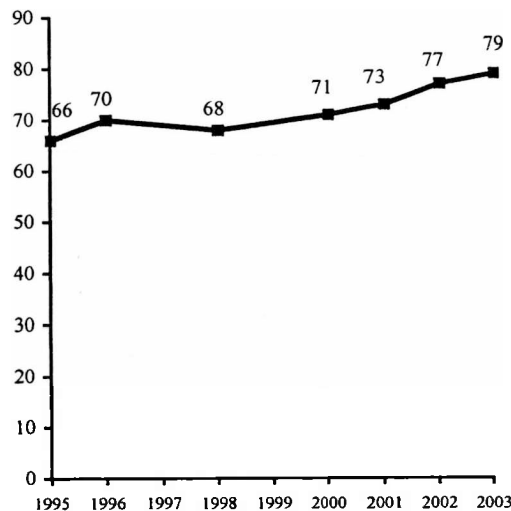


Proportion d'allocataires ayant contacté leur CAF au cours des six derniers mois, selon les différents types de moyens utilisés

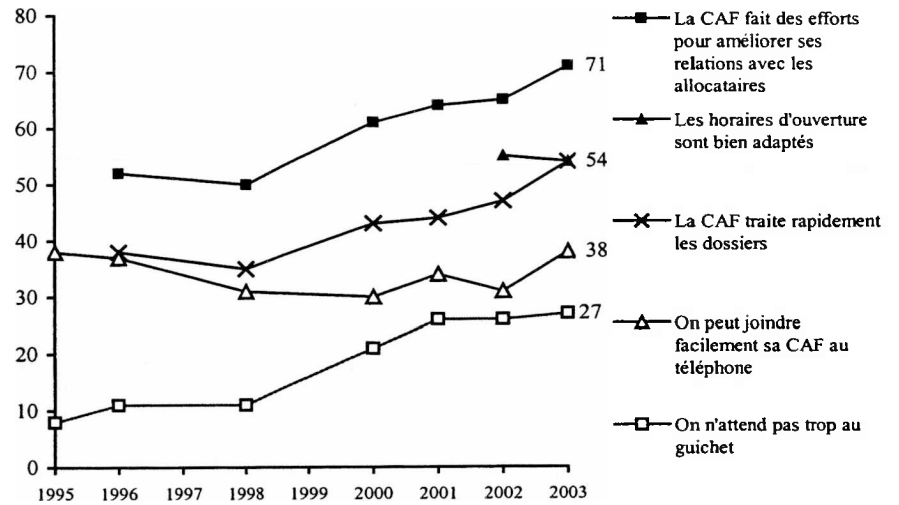


L'évolution de la satisfaction

Proportion d'allocataires globalement satisfaits des services rendus par leur CAF



Proportion d'allocataires partageant les opinions suivantes ⁽¹⁾ :



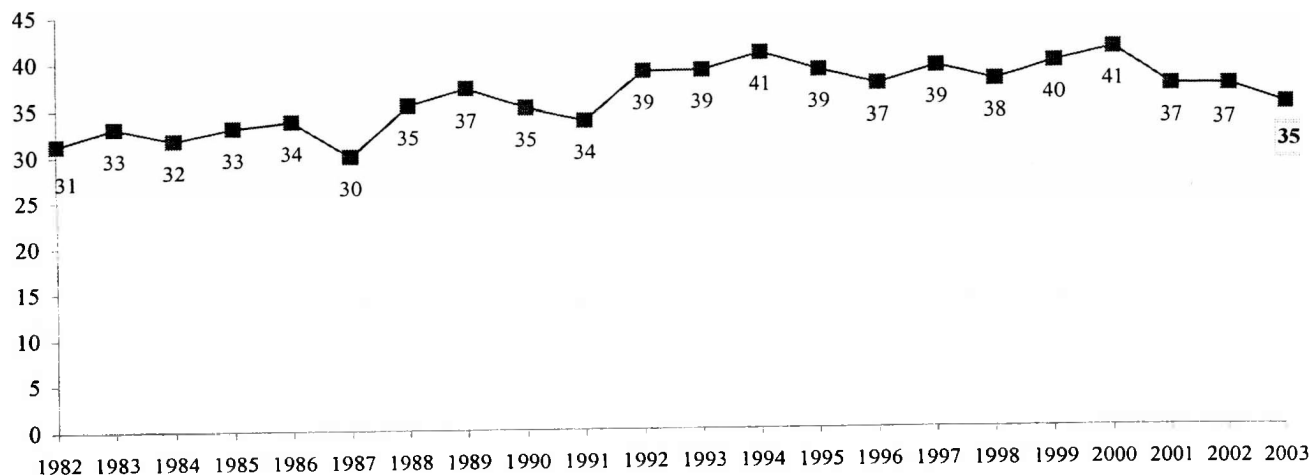
Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

(1) Pour des raisons de lisibilité, toutes ne figurent pas ici.

5.1 Les allocataires de prestations familiales

Au début 2003, **35% des résidents déclarent toucher des prestations familiales ou une allocation logement**¹⁶ (Graphique 27). Après avoir crû plus ou moins régulièrement entre 1982 et 1994 (+10 points), puis s'être stabilisé entre 1994 et 2001, ce taux est en léger repli depuis 3 ans.

Graphique 27
Le pourcentage d'allocataires¹⁷ dans l'ensemble de la population



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

Rappelons les **trois principaux éléments distinctifs des allocataires**, comparés au reste de la population (Tableau 97) :

- Ils sont **plus jeunes** (39 ans de moyenne d'âge, contre 51 ans pour les non-allocataires).
- 68% d'entre eux ont **au moins un enfant à charge** (moins de 20 ans), contre 16% seulement pour les non-allocataires.
- 44% sont **ouvriers ou employés** (26% pour les non-allocataires).

¹⁶ Rappelons qu'il s'agit ici de données déclaratives.

¹⁷ Il s'agit des individus déclarant toucher actuellement « des prestations familiales ou une allocation logement (y compris APL ou ALS) ».

La situation de logement des allocataires est particulière : ils sont très souvent en **location** (65% d'entre eux, soit + 21 points par rapport à l'ensemble de la population) et un quart bénéficie du **parc social** (HLM ou ILN). Cette situation n'est pas sans conséquence : les charges de logement sont jugées « lourdes » ou « très lourdes » par près de la moitié des allocataires (46%, + 12 points par rapport à l'ensemble de la population), sans pour autant que leur logement leur apporte toute satisfaction (26% le trouvent trop exigü).

Tableau 97
Quelques caractéristiques distinctives des allocataires de prestations familiales
 (Début 2003)

	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	68	+ 33
. Est locataire de son logement	65	+ 21
. A au moins un enfant de moins de 6 ans à charge	34	+ 19
. A de 25 à 39 ans	45	+ 18
. Réside dans un HLM ou ILN	24	+ 8
. Situation d'emploi : actif occupé	57	+ 8
. Ouvrier	22	+ 7
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel inférieur à 915 €	18	+ 5
. Situation d'emploi : chômeur	14	+ 5
. Employé	22	+ 5
Quelques perceptions et sentiments		
. S'impose régulièrement des restrictions	69	+ 13
. Ne pense pas que le nombre de pièces du logement soit suffisant pour une famille comme la sienne	26	+ 12
. Trouve ses dépenses de logement lourdes ou très lourdes	46	+ 12
. Pense que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes	70	+ 10
. Pense que les pouvoirs publics « ne font pas assez » pour les plus démunis	63	+ 6

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Parmi les allocataires de prestations familiales, 65% sont locataires, soit 21 points de plus que dans l'ensemble de la population.

D'une façon générale, il s'agit d'une population plutôt **désavantagée en termes financiers** : 18% disposent de moins de 915 € par mois dans leur foyer ; 69% déclarent des restrictions budgétaires régulières.

C'est sans doute pourquoi, chez les allocataires, la **critique** est plus vive à l'égard des pouvoirs publics, qu'on accuse volontiers de ne pas en faire assez pour les plus démunis (63%, + 6 points). Dans le même esprit, on y déplore également plus souvent l'insuffisance des prestations destinées aux familles (70%, + 10 points).

Interrogés plus précisément sur le type d'aides perçues, 65% des allocataires disent percevoir une allocation liée au logement et 6%, un minimum social (API ou RMI).

Tableau 98
Plus précisément, touchez-vous actuellement...
 – Champ : allocataires de prestations familiales, soit 35% de la population –

	Oui	Non	(en %) Total des allocataires (y c. nsp)
. Une allocation-logement, l'allocation personnalisée au logement (APL) ou l'allocation logement sociale (ALS) ?.	65	35	100
. L'allocation de Parent Isolé (API) ou le RMI ?	6	94	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Ramenés à l'ensemble de la population, cela signifie que :

- 35% des personnes qui résident en France perçoivent des prestations familiales,
- 23% sont destinataires d'une prestation liée au logement (aide personnalisée au logement, allocation de logement à caractère familial, allocation de logement à caractère social),
- 2% bénéficient d'un minimum social (RMI ou API).

Les bénéficiaires d'une prestation logement

Les bénéficiaires d'une prestation logement ne sont guère différents de l'ensemble des allocataires (Tableau 99) : comme eux, ils sont plutôt jeunes (39 ans en moyenne), locataires (82%) et ont souvent un enfant à charge (56%)... Un tiers réside en HLM ou en ILN et dans l'ensemble, ces allocataires font face à des difficultés financières (76% avouent devoir

régulièrement s'imposer des restrictions budgétaires). Illustration de ces difficultés chroniques : le taux de chômage est, dans ce groupe, deux fois supérieur au taux moyen (19%).

Tableau 99
Quelques caractéristiques distinctives des bénéficiaires d'une allocation-logement

	<i>(en %)</i>	
	Pourcentage chez les bénéficiaires d'une allocation-logement	Ecart par rapport à l'ensemble de la population
Caractéristiques socio-démographiques		
. Est locataire de son logement	82	+ 37
. A au moins un enfant de moins de 20 ans à charge	56	+ 22
. Réside dans un HLM ou ILN	33	+ 18
. A au moins un enfant de moins de 6 ans à charge	31	+ 16
. Est âgé de 25 à 39 ans	42	+ 15
. Un membre du foyer a connu une période de chômage de plus d'un an, ces 10 dernières années	38	+ 14
. Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel inférieur à 915 €	25	+ 12
. Ouvrier	24	+ 9
. Situation d'emploi : chômeur.....	19	+ 9
. Femme	58	+ 6
Quelques perceptions et sentiments		
. S'impose régulièrement des restrictions	76	+ 21
. Trouve ses dépenses de logement lourdes ou très lourdes	47	+ 13
. Ne pense pas que le nombre de pièces du logement soit suffisant pour une famille comme la sienne	26	+ 12
. Pense que les prestations destinées aux familles sont globalement insuffisantes	72	+ 11
. Pense que les pouvoirs publics « ne font pas assez » pour les plus démunis	67	+ 10

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Parmi les bénéficiaires d'une allocation logement, 82% sont locataires de leur logement, soit 37 points de plus que dans l'ensemble de la population.

Quant aux bénéficiaires d'un minimum social, il est difficile de les qualifier précisément : ils sont trop nombreux dans notre échantillon. Bien entendu, leur précarité est grande : un tiers est actuellement au chômage, neuf sur dix s'imposent des restrictions budgétaires ... Le sentiment que les pouvoirs publics « ne font pas assez » pour les plus démunis atteint ici les 78% (20 points de plus qu'en moyenne). Les femmes y sont sur-représentées (on compte trois femmes pour un homme).

5.2 Une pause dans les contacts avec les CAF

Depuis 1996, les contacts des allocataires avec leur CAF sont recueillis, dans l'enquête, sur **les six derniers mois**, afin de faciliter les efforts de mémorisation demandés aux enquêtés.

Premier constat : **les allocataires qui entrent en contact avec leur Caisse sont plus nombreux (58%) que ceux qui ne le font pas (40%, Tableau 100)**. Néanmoins, les contacts, et particulièrement les multi-contacts, sont en baisse cette année (- 2 points). On enregistre même, ces six derniers mois, **le taux de contacts le plus faible depuis 1998**.

Tableau 100
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

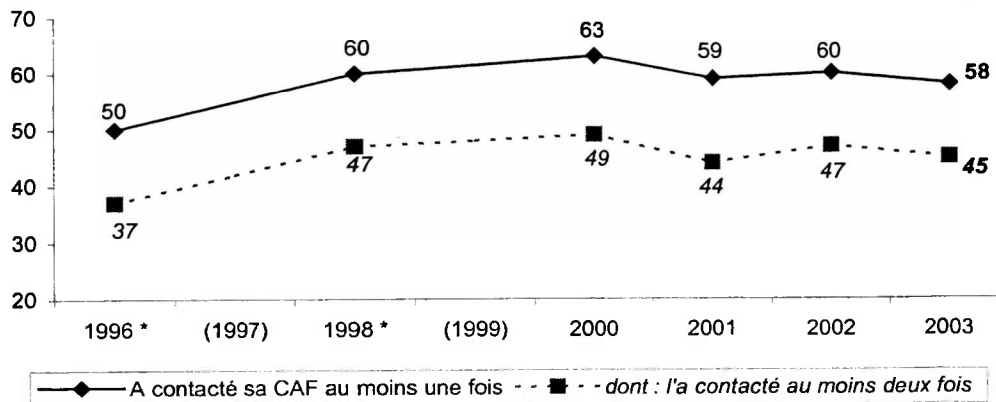
	Début 1996 (*)	Début 1998 (*)	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002 - 2003
• A contacté sa CAF au moins une fois	50	60	63	59	60	58	- 2
Dont : - l'a contacté une seule fois	13	13	14	15	13	13	=
- l'a contacté au moins deux fois	37	47	49	44	47	45	- 2
• N'a pas contacté sa CAF	49	39	36	40	38	40	+ 2
• <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	1	1	1	1	2	2	
Total	100	100	100	100	100	100	

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

(*) avant 2000, n'étaient pas pris en compte les contacts par Minitel ou Internet.

La courbe des contacts présente d'ailleurs, depuis 2000, une légère tendance à la baisse (Graphique 28).

Graphique 28
Les contacts entre les allocataires et leur CAF, au cours des six derniers mois
 - Champ : allocataires de prestations familiales -
 (en %)



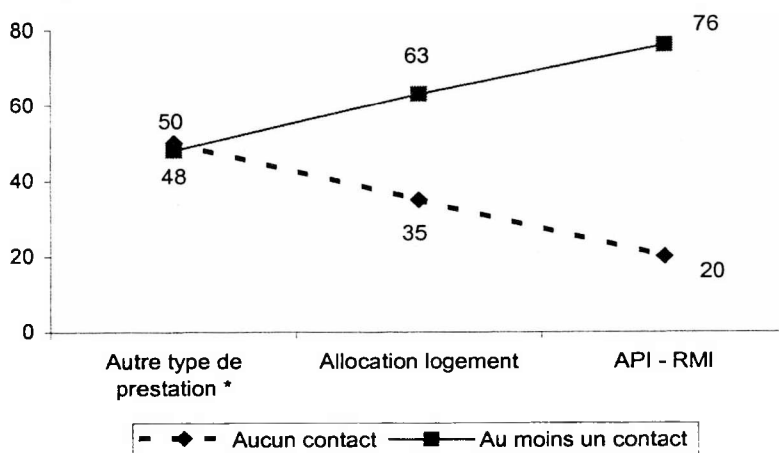
Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

(*) avant 2000, n'étaient pas pris en compte les contacts par Minitel ou Internet.

Qui sont les allocataires qui contactent le plus leur CAF ?

Au sein des allocataires, il en est qui, plus que d'autres, entrent plus souvent en contact avec l'institution. Ainsi (Graphique 29), alors qu'en moyenne, 58% des allocataires ont contacté leur caisse dans les six derniers mois, cette proportion monte à 63% parmi ceux qui perçoivent une allocation-logement et, surtout, elle atteint 76% chez les bénéficiaires du RMI ou de l'API.

Graphique 29
Le taux de contact au cours des six mois précédant l'enquête, selon le type de prestations perçues
- Champ : allocataires de prestations familiales -
(en %)



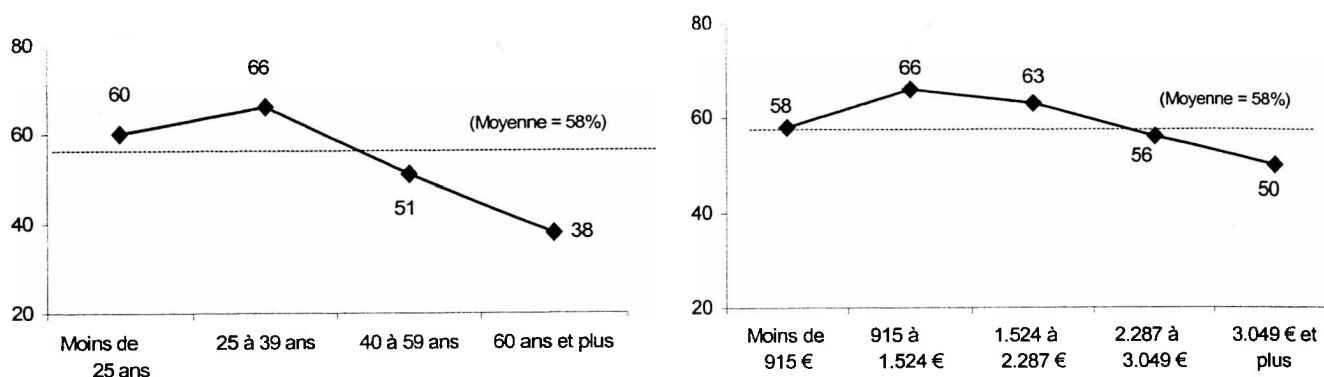
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.
* Allocataires ne percevant ni allocation logement, ni RMI ou API.

D'autres caractéristiques, socio-démographiques cette fois, influent sur la probabilité pour un allocataire de contacter sa Caisse (Tableau 101). Examinons-les dans le détail :

- **Les contacts s'espacent avec l'âge** (Graphique 31) : c'est dans la tranche 25 – 39 ans que la probabilité de contacts (et de multi-contacts) est la plus élevée : 55% des 25 – 39 ans ont contacté à plusieurs reprises leur CAF dans les six derniers mois (+ 10 points par rapport à la moyenne), tandis que seulement 38% des allocataires de plus de 60 ans ont eu un contact (- 20 points par rapport à la moyenne).
- **Les titulaires de revenus moyens** sont en tête des échanges (63-66%). A l'inverse, les titulaires des plus hauts revenus gardent relativement leurs distances avec leur Caisse : 49% ne l'ont pas du tout contacté dans la période (+ 9 points par rapport à la moyenne).

Graphique 30
Le pourcentage d'individus ayant contacté leur CAF au cours des six derniers mois, selon l'âge et les revenus mensuels

- Champ : allocataires de prestations familiales -

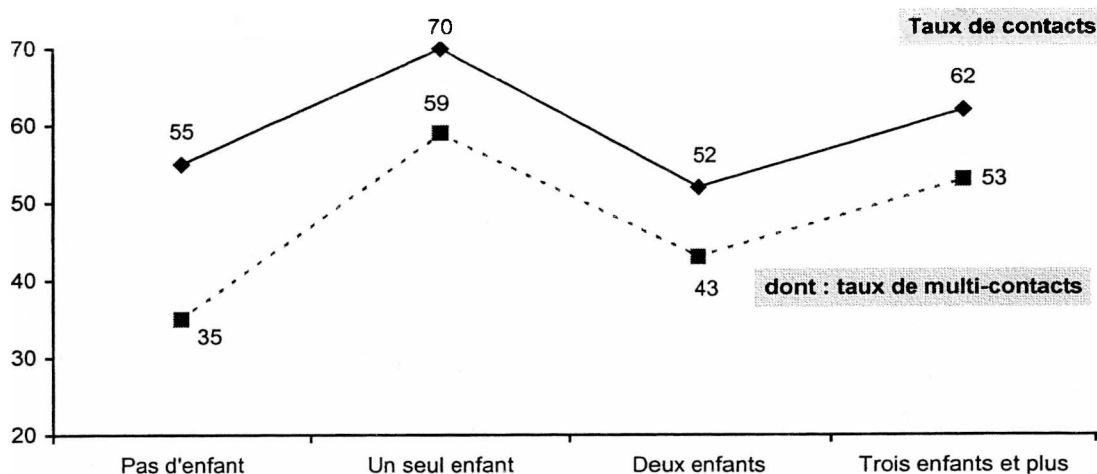


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

- Les allocataires **hommes** sont moins souvent en liaison avec leur Caisse que les femmes (52% de contacts pour les premiers – soit 6 points de moins qu'en moyenne –, contre 63% pour les secondes).
- La situation professionnelle des allocataires a également une influence : 54% des **chômeurs** ont dû contacter leur CAF à de multiples reprises ces six derniers mois (+ 9 points par rapport à la moyenne).
- Le **nombre d'enfants du foyer** joue également, mais pas de façon linéaire : on observe un pic dans les contacts lorsque l'allocataire est **parent d'un seul enfant**, ou **lorsqu'il a à charge trois enfants ou plus**. D'ailleurs, dans ces deux cas, le taux de multi-contacts est élevé (Graphique 31).

Graphique 31
Le pourcentage d'allocataires ayant contacté leur CAF au cours des six derniers mois précédant l'enquête, selon le nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)

- Champ : allocataires de prestations familiales -



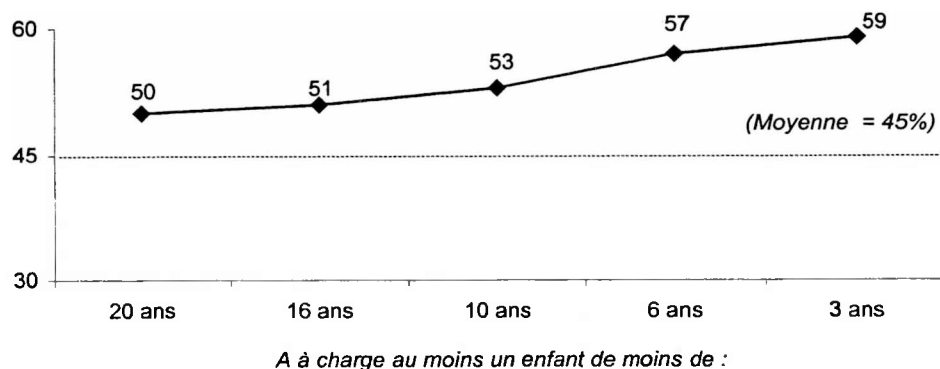
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

En tout état de cause, le besoin de communiquer avec sa Caisse est d'autant plus important que **les enfants à charge sont jeunes** : avec un petit de moins de 3 ans dans le foyer, on atteint le taux record de 59% de « multi-contacts » (contre 50% « seulement » quand on a un enfant de moins de 20 ans).

Graphique 32

Le taux de multi-contacts au cours des six mois précédant l'enquête, selon l'âge des enfants à charge

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



A à charge au moins un enfant de moins de :
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Quoi qu'il en soit, si cette année les multi-contacts ont légèrement diminué (- 2 points en moyenne), on observe des évolutions catégorielles contradictoires (Tableau 101) :

- D'un côté, les **employés** et les **familles nombreuses** ont accru leurs relations avec les Caisses, et notamment leurs contacts répétés (respectivement + 6 et + 5 points dans les multi-contacts). On constate aussi une « inflation » des contacts répétés **dans l'agglomération parisienne** (+ 7 points cette année).
- De l'autre, on observe un mieux notable (c'est-à-dire une diminution des contacts répétés) **chez les cadres** (- 12 points), **chez les diplômés du supérieur** (- 9 points) et **chez les parents d'un jeune enfant** (- 9 points). Pour ces derniers, cette embellie efface la dégradation qui était intervenue l'an dernier. Pour les ménages culturellement favorisés, par contre, l'amélioration se poursuit : l'an dernier, on avait déjà pu constater, chez les allocataires aux revenus élevés, une baisse des multi-contacts. Cette baisse se retrouve cette année chez les cadres et les diplômés.

Tableau 101
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois, selon les critères socio-démographiques

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Aucun	Un seul	Deux et plus	Total (y c. nsp)
Ensemble de la population.....	40	13	45 (- 2)	100
Sexe				
. Homme	46	13	39 (- 7)	100
. Femme	35	13	50	100
Age				
. Moins de 25 ans	37	18	42	100
. De 25 à 39 ans	32	11	55	100
. De 40 à 59 ans	46	10	41	100
. 60 ans et plus	60	22	16	100
Revenus mensuels du foyer				
. Moins de 915 €.....	38	16	42	100
. De 915 à 1.524 €.....	33	18	48	100
. De 1.524 à 2.287 €.....	36	12	51	100
. De 2.287 à 3.049 €.....	41	11	45	100
. 3.049 € et plus	49	9	41	100
PCS				
. Indépendant	48	15	38	100
. Cadre supérieur, prof. intermédiaire	43	10	43 (- 12)	100
. Employé	30	8	58 (+ 6)	100
. Ouvrier	42	12	46	100
. Reste au foyer	33	19	48	100
. Retraité	64	16	16	100
. Autre inactif (étudiant)	43	20	35	100
Diplôme				
. Aucun diplôme, cep	44	15	39	100
. Bepc	39	13	46	100
. Bac, niveau bac	38	13	46	100
. Diplôme du supérieur	38	11	48 (- 9)	100
Taille d'agglomération de résidence				
. Moins de 2 000 habitants	36	12	49	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	41	18	40	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	43	11	42	100
. 100 000 habitants et plus	43	12	44	100
. Paris et agglomération parisienne	34	11	51 (+ 7)	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)				
. Aucun	42	20	35 (- 5)	100
. Un enfant	28	11	59	100
. Deux enfants	45	9	43	100
. Trois enfants et plus	35	9	53 (+ 5)	100
Présence dans le foyer d'au moins :				
. Un enfant de moins de 3 ans	27	14	59 (- 9)	100
. Un enfant de moins de 6 ans	29	12	57	100
. Un enfant de moins de 20 ans	39	9	50	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

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

Entre parenthèses, figurent quelques-unes des évolutions 2002-2003 les plus significatives.

5.3 Les différents modes de contact

Lorsque les allocataires ont besoin d'un renseignement, lorsqu'ils ne savent pas à quelle prestation ils peuvent prétendre ou quelles pièces ils doivent fournir, lorsqu'ils ne comprennent pas pourquoi ils n'ont pas droit à telle ou telle allocation... ou lorsqu'ils veulent s'informer sur les montants perçus, comment contactent-ils leur Caisse ? L'enquête cerne l'ensemble des modes de contacts utilisés, toujours sur les six mois de la période de référence.

Le téléphone est le moyen le plus utilisé pour contacter la CAF

Le moyen privilégié pour contacter sa Caisse reste le **téléphone** (38% des allocataires ont téléphoné au cours des six derniers mois, Tableau 102).

On recense, d'autre part, 33% d'allocataires qui se sont déplacés au guichet ou se sont rendus dans une permanence et quasiment autant (32%) qui ont écrit à leur CAF ces six derniers mois.

Les autres moyens (Internet et Minitel) restent marginaux puisqu'ils concernent moins d'un allocataire sur dix (respectivement 7% et 4% des allocataires).

Tableau 102
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	38	14	18	6	62	100
Par visite au guichet ou dans une permanence	33	15	16	2	66	100
Par courrier	32	14	15	3	67	100
Par Internet	7	3	3	1	93	100
Par Minitel	4	2	2	0	96	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

La prépondérance du recours au **téléphone** est renforcée par le fait qu'on l'utilise davantage pour **renouveler les démarches**. Sur 100 allocataires ayant téléphoné à leur Caisse au cours du semestre écoulé, 63 l'ont fait à plusieurs reprises. Alors que, pour la visite au guichet ou l'envoi de courriers, la démarche n'a été réitérée que dans 55 à 56% des cas.

Une baisse générale des contacts quel que soit le moyen utilisé, à l'exception d'Internet

En tout état de cause, **le moyen de contact le plus prisé (le téléphone) est en baisse sensible ce semestre (- 3 points)**, tandis que les déplacements au guichet, comme l'envoi de courriers, marquent le pas (- 1 point, Tableau 103).

A dire vrai, **il n'y a qu'Internet qui progresse cette année**, reflet d'un investissement récent des Caisses sur le Web (y sont désormais possibles la consultation des dossiers personnels ou le téléchargement des formulaires).

Cette évolution a un double avantage : elle « modernise » l'image des CAF et elle réduit vraisemblablement la « pression » sur les agents. Car si Internet est un média réactif, il n'oblige pas à la gestion « en direct » de la demande, comme c'est le cas lorsqu'un usager appelle ou se déplace. En ce sens, **les évolutions intervenues cette année sont encourageantes pour l'institution** (Tableau 103).

Tableau 103
L'évolution des contacts avec sa CAF, de 1996 à 2003
- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002 - 2003
A contacté sa CAF au moins une fois dans les six derniers mois :							
. Par téléphone	34	41	44	39	41	38	- 3
. Au guichet	24	32	35	34	34	33	- 1
. Par courrier	31	33	34	31	33	32	- 1
. Par Internet (*)	-	-	1	2	4	7	+ 3
. Par Minitel (*)	-	-	6	5	4	4	=
Par au moins un de ces moyens	50	60	63	59	60	58	- 2

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

(*) Items proposés à partir de 2000.

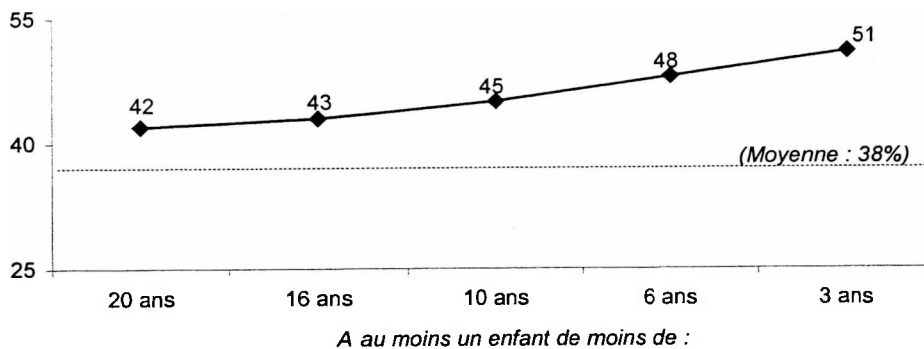
On peut détailler, pour chacun des différents moyens de contacts adoptés, le **profil des utilisateurs** (cf. Tableau 107).

A. **Les utilisateurs du téléphone** : si, en moyenne, 38% des allocataires ont téléphoné à leur CAF, dans les six derniers mois, ce sont **les bénéficiaires de l'API et du RMI** qui se révèlent les plus gros utilisateurs de ce moyen de contact : 56% y ont eu recours dans la période.

La présence, dans le foyer, **d'un enfant en bas âge** joue aussi (51% des parents concernés ont utilisé le téléphone au cours des six derniers mois). D'ailleurs, plus l'enfant grandit, moins la pression se fait forte (même si elle reste systématiquement supérieure à la moyenne, voir Graphique 33). En fait, on retrouve ici un des constats précédents : l'utilisation des contacts par téléphone est plus élevée lorsqu'il y a **un seul enfant** (47%) ou **plus de deux** (45%).

Graphique 33
Le pourcentage d'allocataires ayant contacté leur CAF par téléphone au cours des six mois précédant l'enquête, selon l'âge des enfants à charge

- Champ : allocataires de prestations familiales -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Le téléphone est principalement utilisé par les catégories « moyennes » : employés (48%), titulaires de revenus moyens (43%), 25-39 ans (46%). Les allocataires des zones rurales y ont également davantage recours (46%), de même que les Franciliens (44%).

Il reste qu'en moyenne, le recours au téléphone a baissé de 3 points en un an : seuls les allocataires de Paris et de son agglomération se distinguent par une hausse marquée

(+ 10 points, voir Tableau 104). *A contrario*, les jeunes allocataires et ceux qui résident dans des villes de plus de 20.000 habitants (hors Ile de France) ont diminué leurs appels. Notons aussi que les parents d'un jeune enfant ou d'un enfant unique ont réduit cette année leurs contacts téléphoniques, même si ceux-ci restent encore d'un niveau élevé.

Tableau 104
Les contacts téléphoniques : les principales variations intervenues entre 2002 et 2003

	Pourcentage d'allocataires ayant contacté leur CAF dans les 6 derniers mois par téléphone	Evolution 2002 - 2003 (en %)
. Réside à Paris et dans son agglomération	44	+ 10
Ensemble des allocataires	38	- 3
. A au moins un enfant de moins de trois ans	51	- 9
. A un seul enfant à charge	47	- 9
. Réside dans une agglomération de plus de 100.000 hab. (hors Paris – agglomération parisienne)	31	- 9
. Diplômé du Baccalauréat	38	- 11
. Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 hab. ..	33	- 13
. Etudiant	25	- 13
. Moins de 25 ans	31	- 15

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

B. Ceux qui se déplacent au guichet ou dans une permanence : en moyenne, un allocataire sur trois s'est rendu, au cours des six derniers mois, dans les locaux de la CAF ou dans une de ses permanences. Mais certains se sont montrés beaucoup plus présents que d'autres.

Citons, en particulier, **les bénéficiaires de l'API ou du RMI** : dans ce groupe, il est même plus fréquent de se rendre auprès d'un agent que de téléphoner (58%, contre 56%).

D'ailleurs, il n'est pas rare que certaines catégories d'allocataires, parmi les plus défavorisées, préfèrent un contact physique à un simple entretien téléphonique : sont concernés les **chômeurs** (52% de visites, contre 38% seulement de contacts par téléphone), les **titulaires des plus bas revenus** (43% se sont rendus au guichet, 33% ont téléphoné), les **femmes au foyer** (42%, contre 41%) et les **jeunes** (42%, contre 31%).

Avec ces groupes, peut-être peu à l'aise avec le téléphone et qui ont davantage de temps pour se rendre aux guichets des Caisses, on retrouve les « habitués » des contacts que sont les parents **d'un enfant de moins de trois ans (38%)** et, plus encore, les parents **d'un enfant unique (44%)**.

En tout état de cause, comme pour les contacts téléphoniques, on remarque qu'un mouvement de « balancier » s'est opéré cette année entre Paris et les grandes villes de province : les Parisiens se sont davantage déplacés (+ 9 points), tandis que dans les villes de plus de 20.000 habitants, c'est l'inverse qui s'est produit.

Tableau 105
Les visites au guichet: les principales variations intervenues entre 2002 et 2003

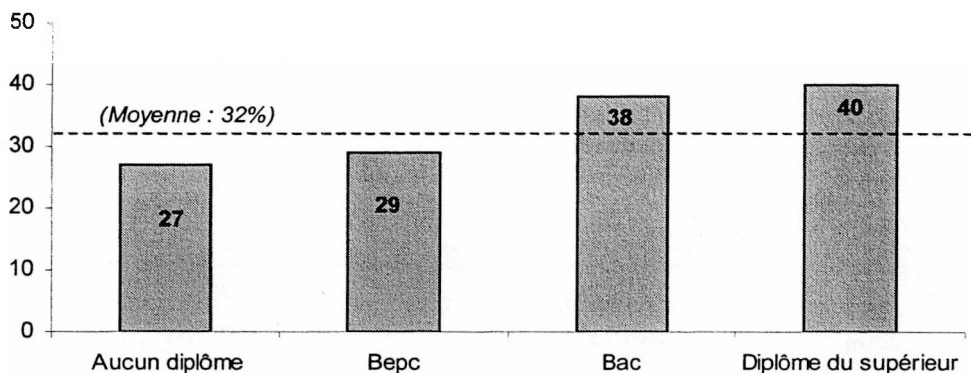
	<i>(en %)</i>	
	Pourcentage d'allocataires ayant contacté leur CAF dans les 6 derniers mois, en se rendant au guichet	Evolution 2002 - 2003
· Dispose de revenus mensuels compris entre 1.524 et 2.287 €	37	+ 9
· Est bénéficiaire de l'API ou du RMI	58	+ 9
· Réside à Paris et dans son agglomération	39	+ 9
· Femme au foyer	42	+ 8
Ensemble des allocataires	33	- 1
· Réside dans une agglomération de plus de 100.000 hab (hors Paris et agglomération parisienne)	33	- 9
· Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 hab ...	36	- 9
· Dispose de revenus mensuels compris entre 2.287 et 3.049€	25	- 12

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

C. Les utilisateurs du courrier : en moyenne, un allocataire sur trois a rédigé un courrier à l'attention de sa Caisse dans les six mois écoulés. Ce mode de contact est plus répandu chez les allocataires les plus **diplômés (40%)**, chez **les cadres (37%)**, les **employés (39%)**, les **femmes (37%)**, les **25 - 39 ans (39%)**, les **chômeurs (38%)**, les **Franciliens (39%)** et les titulaires de **revenus moyens – hauts (40%)**.

Graphique 34
Le pourcentage d'allocataires ayant contacté leur CAF par courrier au cours des six mois précédant l'enquête, selon le niveau de diplôme

- Champ : allocataires de prestations familiales -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Mais, parallèlement, on observe une pratique supérieure à la moyenne chez les bénéficiaires **de minima sociaux** (45%), chez les parents **d'un enfant unique** (41%) et chez les parents d'un **jeune** enfant (40%, quand il y a au moins un enfant de moins de 6 ans).

Il reste que la comparaison des résultats de 2002 et 2003 met à nouveau en évidence une césure en fonction de la taille d'agglomération de résidence : l'envoi de courriers s'est systématisé dans les grandes agglomérations (à Paris comme en province), tandis qu'il semble avoir régressé dans les agglomérations plus petites.

Tableau 106
L'envoi de courriers : les principales variations intervenues entre 2002 et 2003

	Pourcentage d'allocataires ayant contacté leur CAF dans les 6 derniers mois, par courrier	Evolution 2002 - 2003 <i>(en %)</i>
. Dispose de revenus mensuels compris entre 2.287 et 3.049 € ...	40	+ 9
. Non-diplômé	27	+ 8
. Réside dans une agglomération de plus de 100.000 hab. (hors Paris – agglomération parisienne)	33	+ 8
. Réside à Paris et dans son agglomération	39	+ 7
Ensemble des allocataires	32	- 1
. Bepc	29	- 7
. Réside dans une agglomération de 2.000 à 20.000 hab.	37	- 7
. Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 hab.	21	- 12

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

D. Les utilisateurs d'Internet et du Minitel : il est encore difficile de donner des informations fiables sur le profil des allocataires ayant contacté leur CAF par Internet. Certes, le recours à la « toile » progresse (7%, + 3 points en un an), mais le nombre d'individus concernés dans l'enquête reste encore relativement faible. On sait néanmoins déjà que l'utilisation d'Internet est l'apanage d'une frange d'allocataires plus diplômés, où les étudiants et les cadres seraient sur-représentés.

Quant à l'utilisation du Minitel, elle est désormais dépassée par celle d'Internet : on ne recense, dans aucun groupe, jamais plus de 6% de recours au Minitel (Tableau 107).

Tableau 107
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois, selon les critères socio-démographiques

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Par téléphone	Au guichet	Par courrier	Par Internet	Par Minitel
Ensemble des allocataires	38	33	32	7	4
Sexe					
. Homme	32	28	26	8	4
. Femme	43	36	37	6	4
Age					
. Moins de 25 ans	31	42	27	9	2
. De 25 à 39 ans	46	36	39	9	4
. De 40 à 59 ans	34	30	31	4	6
. 60 ans et plus	21	15	14	1	0
Revenus mensuels du foyer					
. Moins de 915 €	33	43	29	7	3
. De 915 à 1.524 €	39	36	31	4	6
. De 1.524 à 2.287 €	43	37	34	9	4
. De 2.287 à 3.049 €	42	25	40	7	3
. 3.049 € et plus	33	20	31	7	5
PCS					
. Indépendant	40	22	34	5	0
. Cadre supérieur, prof intermédiaire	36	30	37	10	6
. Employé	48	34	39	6	5
. Ouvrier	39	35	30	4	3
. Reste au foyer	41	42	29	4	4
. Retraité	16	12	13	2	0
. Autre inactif (étudiant)	25	35	28	13	2
. Chômeur	38	52	38	5	2
Diplôme					
. Aucun diplôme, CEP	34	31	27	2	2
. BEPC	37	36	29	4	3
. Bac, niveau bac	38	31	38	10	6
. Diplôme du supérieur	41	30	40	13	6
Taille d'agglomération de résidence					
. Moins de 2 000 habitants	46	32	31	8	4
. De 2 000 à 20 000 habitants	37	26	37	4	4
. De 20 000 à 100 000 habitants	33	36	21	3	2
. 100 000 habitants et plus	31	33	33	8	4
. Paris et agglomération parisienne	44	39	39	9	5
Perçoit une allocation-logement					
. Oui	41	39	33	7	4
. Non	32	22	31	6	3
Perçoit un minimum social (API/RMI)					
. Oui	56	58	45	0	3
. Non	36	31	31	7	4
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)					
. Aucun	30	34	27	6	2
. Un enfant	47	44	41	8	6
. Deux enfants	37	26	34	7	6
. Trois enfants et plus	45	33	32	6	2

(à suivre)

Tableau 107 - (suite)
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois, selon les critères socio-démographiques
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

	Par téléphone	Au guichet	Par courrier	Par Internet	Par Minitel
Ensemble des allocataires	38	33	32	7	4
Présence dans le foyer d'au moins :					
. Un enfant de moins de 3 ans.....	51	38	40	<i>11</i>	<i>5</i>
. Un enfant de moins de 6 ans.....	48	36	40	<i>9</i>	<i>4</i>
. Un enfant de moins de 10 ans.....	45	35	36	<i>8</i>	<i>4</i>
. Un enfant de moins de 16 ans.....	43	33	35	<i>7</i>	<i>5</i>
. Un enfant de moins de 20 ans.....	42	32	35	<i>7</i>	<i>5</i>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : 47% des allocataires parents d'un seul enfant ont contacté leur CAF dans les six derniers mois par téléphone, contre 38 % de l'ensemble des allocataires.

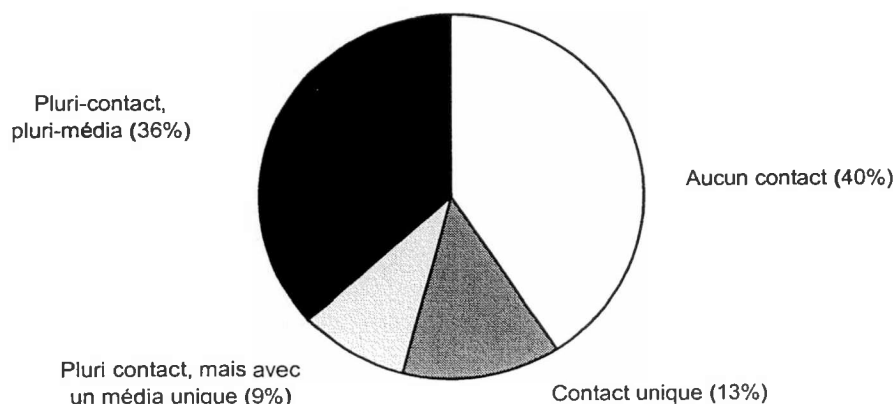
Note : les chiffres en italiques reposent sur des effectifs assez faibles, ils sont donnés à titre strictement indicatif.

E. La multiplicité des contacts est toujours la norme : en définitive, tous modes de contacts considérés, il est frappant de relever que **la norme, dans les relations avec les CAF, est le contact répété entre l'allocataire et sa Caisse.**

Néanmoins, un élément nouveau apparaît cette année : 40% des allocataires n'ont pas contacté leur CAF au cours des six derniers mois, soit un taux un peu plus élevé que celui des allocataires ayant contacté leur Caisse plusieurs fois dans la période, par plusieurs moyens différents (36%).

Il reste que **dès lors qu'on a contacté sa CAF, on l'a davantage fait plusieurs fois, et par plusieurs moyens cumulés.**

Graphique 35
La répartition des allocataires en fonction du nombre de contacts effectués et des moyens utilisés
 (en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Ainsi, si l'on entre dans le détail des prises de contacts effectués (Tableau 108), on constate que, dès lors qu'il y a eu relation, **78 fois sur 100, le contact a été réitéré**, soit par le même mode (16%), soit – situation beaucoup plus fréquente – par des moyens différents (62%).

Tableau 108
Nombre de moyens utilisés pour contacter sa CAF dans les six derniers mois

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont :	
		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	40	-	-
. A contacté sa CAF une seule fois	13	22	-
. A contacté sa CAF plusieurs fois :	45	78	100
. par un seul moyen.....	9	16	20
. par deux moyens différents	36 { 21 13 2 0	62 { 36 22 4 0	80 { 46 29 5 1
. par trois moyens différents			
. par quatre moyens différents			
. par cinq moyens différents			
Total (y compris nsp)	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

De même, lorsqu'on raisonne sur les seuls pluri-contacts effectués, on observe que 80% ont été réalisés par l'intermédiaire de **différents canaux** (79% en 2002, 76% en 2001).

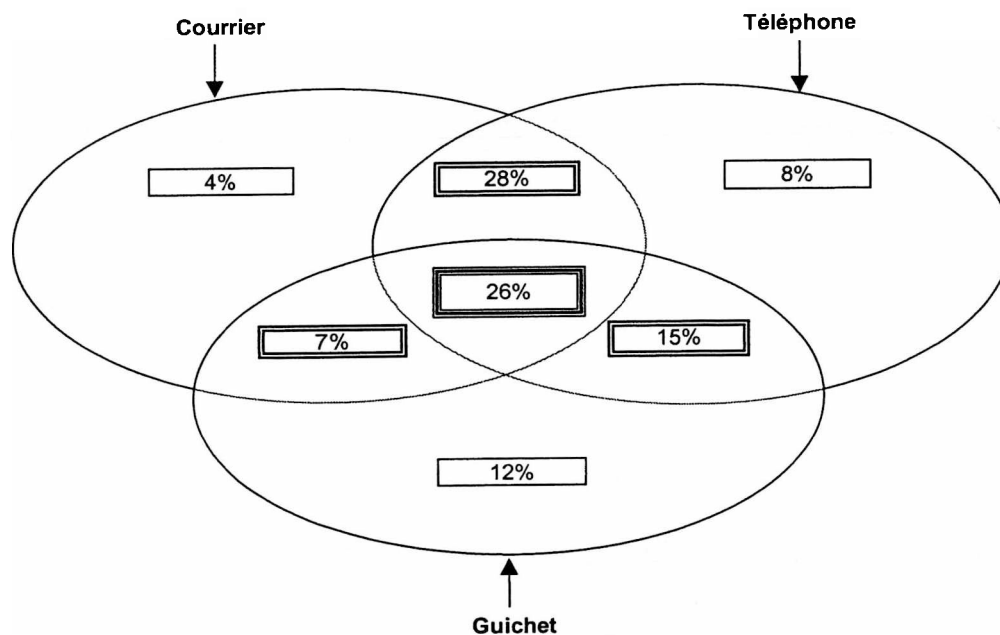
Dans ce foisonnement de contacts, c'est encore une fois le téléphone qui obtient la palme : 76% des allocataires qui ont sollicité leur Caisse à différentes reprises y ont eu recours. Le courrier suit avec 64% des utilisations, puis la visite au guichet ou dans une permanence (59%).

Au total, en se cantonnant aux trois principaux modes relationnels (téléphone, courrier et visite), on note que sur 100 allocataires ayant eu recours, dans les six derniers mois, à des multi-contacts avec leur Caisse (Graphique 36) :

- 26 ont utilisé à la fois, le téléphone, le courrier et se sont rendus sur place.
- 28 ont écrit et téléphoné.
- 15 ont téléphoné et se sont déplacés.

Graphique 36
La complémentarité des différents modes de contact

- Champ : allocataires ayant contacté au moins deux fois leur CAF, soit 45% de l'ensemble des allocataires -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Parmi les allocataires ayant contacté leur CAF au moins deux fois dans les six derniers mois, 15% 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.

5.4 La satisfaction à l'égard des CAF

5.4.1 La satisfaction globale à l'égard des CAF continue à croître

Deuxième bonne nouvelle pour les CAF, après la baisse enregistrée des contacts : **la satisfaction globale des allocataires n'a jamais été aussi élevée** depuis huit ans que la question est posée (79%, Tableau 109). La part d'allocataires « très satisfaits » augmente d'ailleurs d'un point cette année, tout comme le pourcentage de ceux qui sont « assez satisfaits ». En fait, depuis 1998, 11 points de satisfaction ont été gagnés !

Certes, il s'agit ici de la réponse à une question très généraliste, qui ne présage en rien, on le verra, de points plus concrets qui, aux yeux des allocataires, peuvent éventuellement laisser à désirer. Par cette réponse, les allocataires savent gré à l'institution des sommes qui leur sont versées et de leur régularité, sommes qui leur permettent de « joindre les deux bouts » : c'est vraisemblablement une reconnaissance envers l'organisme payeur qu'on mesure en partie ici. Il reste que celle-ci s'est nettement améliorée en huit ans.

Tableau 109

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

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002-2003
• Très satisfait.....	18	20	20	20	20	20	21	+ 1
• Assez satisfait	48 } 66	50 } 70	48 } 68	51 } 71	53 } 73	57 } 77	58 } 79	+ 1 } +2
• Peu satisfait.....	16	13	15	16	16	13	13	=
• Pas du tout satisfait ...	10 } 26	8 } 21	12 } 27	11 } 27	9 } 25	8 } 21	7 } 20	- 1 } -1
• Ne sait pas	9	10	5	2	2	2	2	
Total	100	100	100	100	100	100	100	

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

Ce sentiment de satisfaction est généralisé : **il traverse tous les groupes d'allocataires**. En fait, on ne recense jamais, quelle que soit la catégorie, un taux de satisfaction inférieur à 68% (Tableau 115).

Bien sûr, on enregistre quelques fluctuations ça et là, mais le constat est sans appel : **les allocataires sont, globalement, satisfaits des services rendus par leur Caisse**.

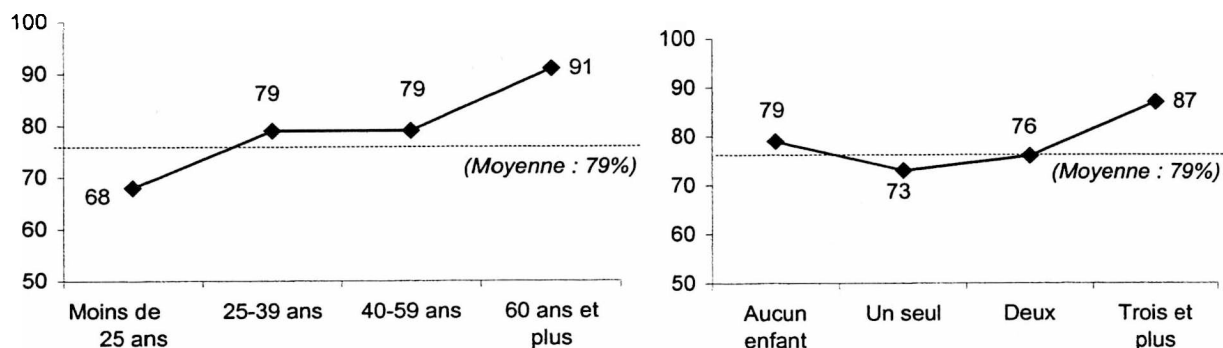
Le niveau de satisfaction varie, par exemple, en fonction de l'âge de l'allocataire ou du nombre d'enfants à charge, comme le montre le Graphique 37 : aux chargés de familles nombreuses et aux gens âgés, le contentement maximal. Aux jeunes et aux Franciliens, un certain mécontentement, quoique très relatif. Entre les jeunes et les plus âgés des allocataires, l'écart peut ainsi atteindre plus de 20 points.

Tableau 110
La satisfaction à l'égard des services rendus par les CAF
 - Analyse pour quelques groupes d'allocataires -

	(en %)
Groupes les plus satisfaits :	
• Est âgé de 60 ans et plus	91
• Retraité	90
• A trois enfants ou plus	87
Groupes relativement « les moins » satisfaits :	
• Est âgé de moins de 25 ans	68
• Habite Paris et son agglomération	73
• A un seul enfant à charge	73
• Célibataire	71
Ensemble des allocataires	79

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Graphique 37
Le pourcentage d'allocataires satisfaits des services rendus par leur CAF
 - Analyse en fonction de l'âge et du nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans) -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

La « pause » repérée dans les contacts n'est sans doute pas étrangère à cette amélioration des jugements sur les Caisses. On constate, en effet, que **les allocataires les plus « virulents »** (en toute relativité) à l'égard des CAF sont ceux qui ont eu besoin de multiplier cette année les contacts (Tableau 111).

A l'opposé, un contact **unique** est gage de plus grande satisfaction (88%). L'absence de contact implique, quant à elle, un taux de contentement « moyen » (79%).

Tableau 111
La satisfaction globale vis-à-vis de sa CAF

(Début 2003)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Ensemble des allocataires	Dont :		
		N'a pas contacté sa CAF ⁽¹⁾	A contacté une seule fois sa CAF ⁽¹⁾	A contacté au moins deux fois sa CAF ⁽¹⁾
• Satisfait	79	79	88	76
• Pas satisfait.....	20	18	12	24
Total (y c. nsp).....	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

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

On constate sensiblement le même phénomène quand on analyse la satisfaction à l'aune du nombre de moyens différents utilisés pour entrer en contact avec sa Caisse. Ainsi, lorsqu'on a obtenu gain de cause en utilisant **un média et un seul**, on est davantage satisfait qu'en moyenne (86%) et on l'est même davantage que lorsqu'on n'a pas contacté sa Caisse.

En revanche, **s'il a fallu mobiliser plusieurs modes de contacts différents, la « grogne » s'installe** (28% pour les allocataires ayant dû recourir à trois moyens différents).

Tableau 112
La satisfaction globale vis-à-vis de sa CAF

(Début 2003)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Ensemble des allocataires	Dont a utilisé, pour contacter sa CAF ⁽¹⁾ :			
		Aucun moyen	Un seul moyen	Deux moyens	Trois moyens ou plus
• Satisfait.....	79	79	86	75	72
• Pas satisfait.....	20	18	13	25	28
Total (y c. nsp).....	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

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

Il reste qu'en un an, la satisfaction globale a progressé de deux points, et peu de catégories dérogent à cette progression moyenne.

On remarquera surtout (Tableau 113) que les groupes qui ont vu leur niveau de satisfaction progresser le plus figuraient, l'an dernier, **parmi les plus mécontents** (étudiants, titulaires de revenus moyens-bas, personnes résidant dans des agglomérations de 2.000 à 20.000 habitants). A l'opposé, les baisses les plus importantes ont touché des groupes qui étaient en 2002 plutôt plus satisfaits qu'en moyenne. Bref, les rares mouvements enregistrés traduisent une **homogénéisation** de l'opinion des allocataires.

Tableau 113
La satisfaction globale : les principales variations intervenues entre 2002 et 2003

	<i>(en %)</i>	
	Pourcentage d'allocataires globalement satisfaits des services rendus par la CAF	Evolution 2002 - 2003
. Réside dans une agglomération de 2.000 à 20.000 hab.	81	+ 13
. Dispose de revenus mensuels compris entre 915 et 1.524€ .	78	+ 7
. A à charge au moins un enfant de moins de 6 ans	83	+ 6
. Etudiant	69	+ 6
Ensemble des allocataires	79	+ 2
. Réside dans une agglomération de plus de 100.000 hab. (hors Paris et agglomération parisienne)	77	- 3
. Bénéficiaire du RMI ou de l'API	74	- 3

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

L'élément le plus probant de cette **homogénéisation** apparaît quand on analyse la satisfaction en fonction du nombre de contacts établis avec sa Caisse d'Allocations Familiales : la satisfaction a crû chez les allocataires qui ont eu à contacter leur Caisse cette année (ils sont traditionnellement plus critiques) tandis qu'elle a baissé chez les allocataires qui n'ont pas eu de relations avec elle (ils sont généralement plus satisfaits).

Tableau 114
La satisfaction globale vis-à-vis de sa CAF en fonction du nombre de contacts : évolution 2002 - 2003

	Ensemble des allocataires	<i>(en %)</i>		
		Dont :		
		N'a pas contacté sa CAF	A contacté une seule fois sa CAF	A contacté au moins deux fois sa CAF
. Taux de satisfaction globale	79 (+2)	79 (- 3)	88 (+ 8)	76 (+ 3)

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003

Entre parenthèses, figure l'évolution 2002 - 2003.

Tableau 115

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	79	20	100
Sexe			
. Homme	80	18	100
. Femme	78	21	100
Age			
. Moins de 25 ans	68	29	100
. De 25 à 39 ans	79	20	100
. De 40 à 59 ans	79	19	100
. 60 ans et plus	91	5	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 915 €	79	20	100
. De 915 à 1.524 €	78	22	100
. De 1.524 à 2.287 €	83	16	100
. De 2.287 à 3.049 €	77	22	100
. 3.049 € et plus	78	20	100
PCS			
. Indépendant	90	10	100
. Cadre supérieur, prof. intermédiaire	82	16	100
. Employé	77	23	100
. Ouvrier	74	24	100
. Reste au foyer	81	19	100
. Retraité	90	4	100
. Autre inactif (étudiant)	69	27	100
. Chômeur	76	23	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, CEP	80	17	100
. BEPC	77	22	100
. Bac, niveau bac	76	22	100
. Diplôme du supérieur	83	16	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	82	17	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	81	18	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	81	17	100
. 100 000 habitants et plus	77	22	100
. Paris et agglomération parisienne	73	23	100
Statut matrimonial			
. Célibataire	71	27	100
. Marié(e)	82	17	100
. Concubinage	75	25	100
. Séparé(e), divorcé(e)	83	15	100
. Veuf(ve)	90	6	100

(à suivre)

Tableau 115 (suite)
Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ?

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Très ou assez satisfait	Peu ou pas du tout satisfait	Total (y c. nsp)
Ensemble des allocataires	79	20	100
Perçoit une allocation-logement			
. Oui	79	19	100
. Non	79	20	100
Perçoit un minimum social (API/RMI)			
. Oui	74	21	100
. Non	79	19	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun	79	18	100
. Un enfant	73	24	100
. Deux enfants	76	23	100
. Trois enfants et plus	87	13	100
Présence dans le foyer d'au moins :			
. Un enfant de moins de 3 ans	83	17	100
. Un enfant de moins de 6 ans	83	17	100
. Un enfant de moins de 10 ans	80	20	100
. Un enfant de moins de 16 ans	80	20	100
. Un enfant de moins de 20 ans	79	20	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : 91% des allocataires de 60 ans et plus sont satisfaits des services rendus par leur CAF, contre 79% de l'ensemble des allocataires.

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

5.4.2 Quelques motifs ponctuels d'insatisfaction demeurent

Si l'on ne s'en tient plus aux jugements d'ensemble, mais que l'on cherche à apprécier les « qualités » des CAF, **point par point**, la satisfaction apparente est parfois confirmée (par exemple sur les efforts relationnels déployés par les Caisses), mais elle laisse aussi place à certains motifs de mécontentement, certes ponctuels, mais qui se rapportent à des sujets centraux comme l'accueil ou la gestion des dossiers. Pour synthétiser :

- **Les efforts relationnels des Caisses sont loués par une majorité d'allocataires** (Tableau 116) : 71% saluent les efforts déployés ; les courriers, quant à eux, paraissent toujours faciles à comprendre pour le plus grand nombre (64%).

Tableau 116
Etes-vous 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
• Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre	10	24	33	31	3	100
• La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	15	56	18	6	5	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

- Les jugements sont plus mitigés en ce qui concerne l'efficacité des CAF (Tableau 117) : on reconnaît, cette année, la rapidité de traitement (puisque les critiques sur la lenteur deviennent minoritaires : 43%), mais on déplore encore quelques erreurs dans le calcul des prestations (52%).

Tableau 117
Etes-vous 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
• La CAF traite rapidement les dossiers ...	13	41	24	19	3	100
• Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	12	30	30	21	6	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

- **L'accueil reste le point le plus discuté** : si les horaires d'ouverture ne sont pas mis en cause (54% de satisfaction), les allocataires trouvent difficile de joindre leur CAF par téléphone (56%). Or, on sait que ce mode de contact est celui qui est le plus utilisé. Enfin, les attentes au guichet sont jugées trop longues (63%). On sait aussi que les visites au guichet ou dans une permanence constituent le deuxième mode le plus utilisé pour contacter sa Caisse.

Tableau 118
Etes-vous 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
• On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone....	11	27	21	35	6	100
• Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet	5	20	27	36	11	100
• Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	15	39	20	16	11	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Il reste que dans la majorité des cas, les critiques ponctuelles ainsi formulées se sont amoindries cette année. Examinons ces différentes évolutions.

a. Les critiques sur l'accueil restent majoritaires, mais on observe un mieux en matière de relations téléphoniques.

63% des allocataires se reconnaissent donc dans l'idée qu'on attend trop au guichet, et 56% ne trouvent pas qu'il soit facile de joindre sa CAF au téléphone. Seul bémol : les allocataires reconnaissent, à 54%, que les horaires d'ouverture sont plutôt bien adaptés.

La tendance est néanmoins, sur ces sujets, à **une certaine amélioration**, en particulier pour ce qui concerne le téléphone : l'an dernier, **l'accueil téléphonique** était presque autant vilipendé que l'attente au guichet. Le taux de critiques a reculé de six points en un an (Tableau 119).

Tableau 119

Les critiques sur l'accueil restent élevées, même si on enregistre un mieux pour l'accueil téléphonique

- Champ : allocataires de prestations familiales -

								(en %)
	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002-2003
• On attend trop au guichet	n.p.	52	63	70	62	64	63	- 1
• On ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone.....	50	50	60	67	59	62	56	- 6
• Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	55	54	- 1

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

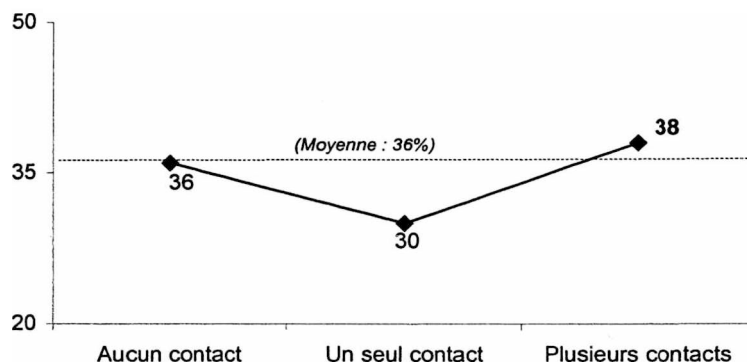
n.p. : non posé dans les mêmes termes l'année considérée.

Il est intéressant de décomposer ces taux « bruts » de satisfaction en fonction de l'exposition réelle des allocataires aux différents risques mesurés (avoir attendu au guichet, avoir eu des difficultés à joindre un agent par téléphone ...).

Or on constate que sur ces points, l'insatisfaction est systématiquement plus développée lorsque l'allocataire a dû réitérer ses contacts. Ainsi, en ce qui concerne les horaires d'ouverture, l'insatisfaction culmine chez les « récidivistes » des déplacements, même si elle n'atteint guère que 38% (Graphique 38). Les allocataires qui se sont rendus une unique fois au guichet sont moins nombreux (30%) à déplorer l'inadéquation des horaires.

Graphique 38

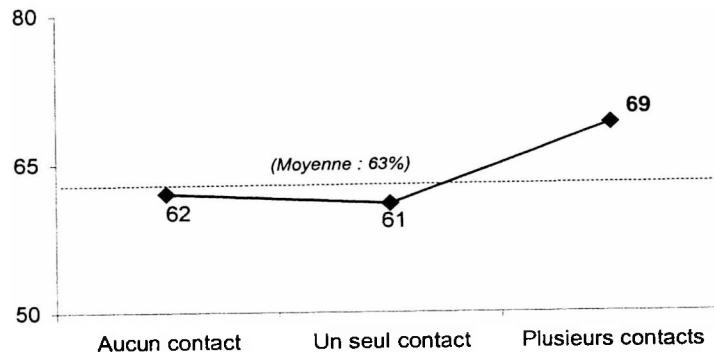
Le pourcentage d'allocataires estimant que les horaires d'ouverture ne sont pas bien adaptés, selon le nombre de contacts au guichet effectués au cours des six derniers mois



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

L'attente au guichet est d'autant plus décriée que l'allocataire s'y est rendu à maintes reprises au cours du dernier semestre (69%, soit 6 points de plus qu'en moyenne, voir Graphique 39). Et même les allocataires qui n'ont pas eu à s'y rendre ont, sur le sujet, une mauvaise opinion de l'institution (62%, soit presque autant qu'en moyenne).

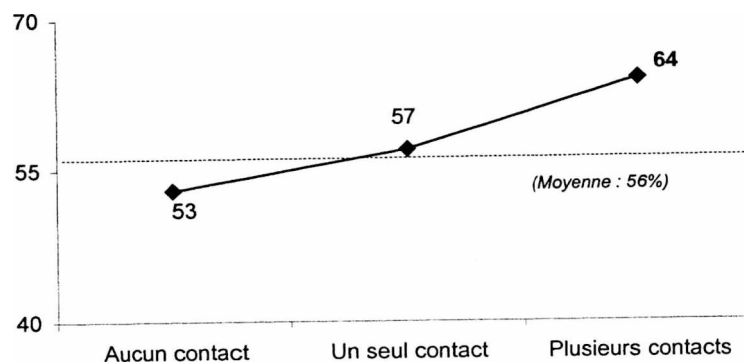
Graphique 39
Le pourcentage d'allocataires estimant qu'on attend trop au guichet, selon le nombre de contacts au guichet effectués au cours des six derniers mois



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Enfin, la difficulté à obtenir facilement un agent au bout du fil est pointée du doigt par 64% de ceux qui ont du téléphoner plusieurs fois dans les six derniers mois (+ 8 points par rapport à la moyenne, Graphique 40). Mais, là encore, les Caisses jouissent d'une image relativement dégradée car même ceux qui n'ont pas eu à éprouver le système sont en majorité critiques (53%).

Graphique 40
Le pourcentage d'allocataires estimant qu'on ne peut pas joindre facilement sa CAF au téléphone, selon le nombre de contacts par téléphone effectués au cours des six derniers mois



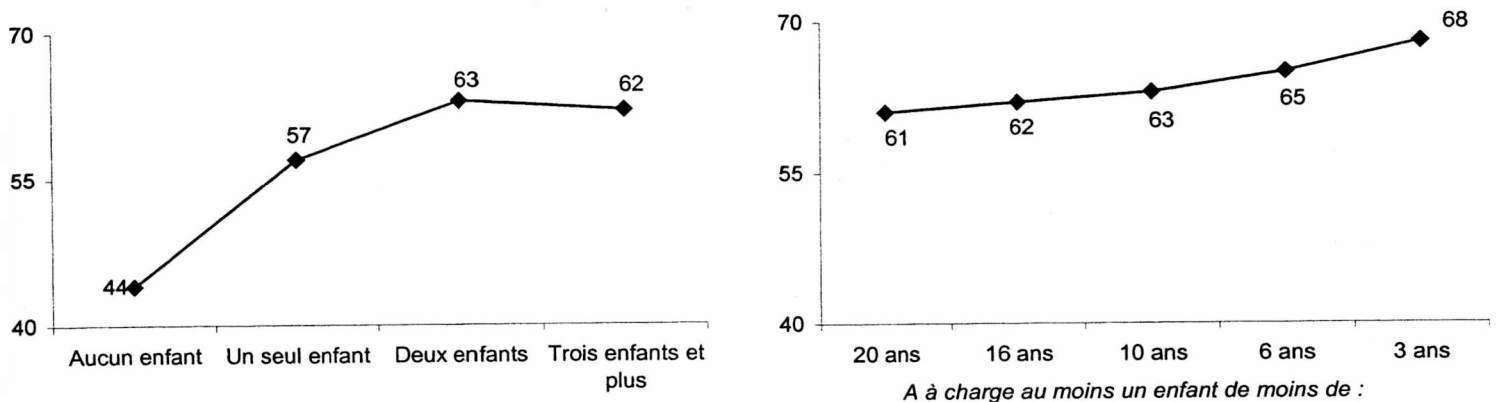
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Examinons les autres facteurs qui influent sur l'opinion des allocataires en ce qui concerne l'accueil (Tableau 120) :

- On ne trouve **aucun** groupe d'allocataires qui, en majorité, ne soutienne l'idée qu'on « n'attend pas trop » au **guichet** des CAF. Les plus cléments seraient les habitants des villes moyennes et les femmes au foyer, mais même 57% de ces dernières critiquent le temps perdu. D'autres catégories supportent particulièrement mal les attentes au guichet : les **chômeurs** (72%), les **jeunes** (71% des moins de 25 ans et 68% des étudiants), les parents d'un **enfant unique** (70%) ou les **employés** (70%).
- Seuls les allocataires **les plus âgés** pensent, en majorité, qu'il est aisé de **téléphoner** à la CAF (54%). Dans tous les autres groupes, **c'est l'insatisfaction qui domine**. Certes, on est un peu plus clément quand on n'a pas d'enfant à charge (44%), qu'on n'est pas diplômé (46%) ou qu'on réside dans une agglomération moyenne (43%). Mais certains allocataires sont particulièrement acerbes : les **chômeurs** (65%), les **ouvriers** (63%), les titulaires de **revenus moyens** (62 – 64%), les **Franciliens** (64%) et, plus généralement, les allocataires **ayant charge d'enfants**. Le plus mauvais score est d'ailleurs enregistré chez les parents d'un enfant **en bas âge** (68%, voir Graphique 41).

Graphique 41

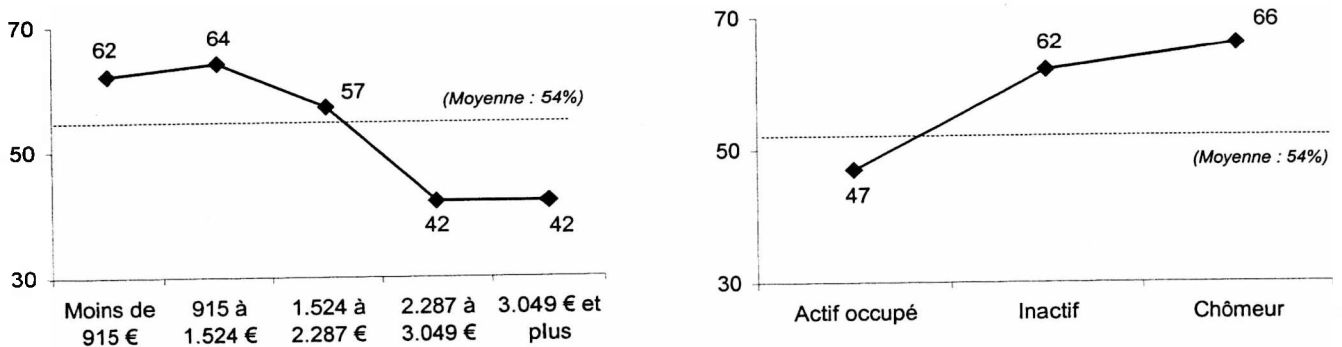
Le pourcentage d'allocataires estimant qu'on ne peut pas joindre facilement sa CAF au téléphone, selon le nombre d'enfants à charge et leur âge



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

- Enfin, pour ce qui concerne **les horaires d'ouverture**, les critiques sont globalement moins fortes. Néanmoins, les bacheliers et les titulaires de hauts revenus se font remarquer en affichant plus de mécontentement que de satisfaction. Heureusement, d'autres groupes font remonter la moyenne : les allocataires de plus de 60 ans (77%), les femmes au foyer (67%) ou encore les chômeurs (66%) sont plus que satisfaits des horaires. On notera cependant qu'il s'agit essentiellement de personnes inactives, pouvant donc s'organiser plus facilement que les actifs. Seuls 47% de ces derniers se montrent, en effet, satisfaits des horaires proposés (- 7 points par rapport à la moyenne). La situation par rapport à l'emploi et l'importance des revenus du foyer (deux données corrélées, il est vrai) sont donc déterminantes pour expliquer l'adéquation ressentie avec les horaires (Graphique 42).

Graphique 42
Le pourcentage d'allocataires estimant que les horaires d'ouverture sont bien adaptés, selon les revenus mensuels du foyer et la situation d'emploi



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Tableau 120
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	38	56	26	63	54	36
Sexe						
. Homme.....	40	53	24	64	49	39
. Femme.....	37	58	27	62	58	33
Age						
. Moins de 25 ans.....	43	47	23	71	48	43
. De 25 à 39 ans.....	35	62	21	68	49	44
. De 40 à 59 ans.....	36	58	30	59	57	29
. 60 ans et plus.....	54	29	40	42	77	7
Revenus mensuels du foyer						
. Moins de 915 €.....	45	44	30	62	62	26
. De 915 à 1.524 €.....	34	64	25	66	64	30
. De 1.524 à 2.287 €.....	34	62	27	65	57	38
. De 2.287 à 3.049 €.....	36	59	26	63	42	44
. 3.049 € et plus.....	39	57	23	61	42	40
PCS						
. Indépendant.....	41	53	20	65	61	29
. Cadre supérieur, prof. intermédiaire.....	36	59	28	59	45	42
. Employé.....	37	60	22	70	51	41
. Ouvrier.....	34	63	22	67	53	38
. Reste au foyer.....	38	56	34	57	67	25
. Retraité.....	53	29	32	44	73	6
. Autre inactif (étudiant).....	46	37	22	68	47	42
. Chômeur.....	31	65	24	72	66	27
Diplôme						
. Aucun diplôme, CEP.....	46	48	28	61	66	22
. BEPC.....	34	62	23	68	57	36
. Bac, niveau bac.....	39	54	27	62	43	45
. Diplôme du supérieur.....	40	53	28	56	46	40
Taille d'agglomération de résidence						
. Moins de 2 000 habitants.....	38	59	25	62	51	39
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	42	53	29	60	56	33
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	43	52	32	63	52	41
. 100 000 habitants et plus.....	40	53	24	66	58	30
. Paris et agglomération parisienne.....	24	64	20	63	49	40
Présence dans le foyer d'au moins un enfant de :						
. Moins de 3 ans.....	30	68	22	67	47	42
. Moins de 6 ans.....	34	65	24	66	49	43
. Moins de 20 ans.....	35	61	25	64	50	40
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)						
. Aucun enfant.....	44	44	27	61	62	26
. Un enfant.....	39	57	23	70	54	40
. Deux enfants.....	34	63	23	64	45	42
. Trois enfants et plus.....	35	62	29	59	55	37

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

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

Quoi qu'il en soit, si, en un an, les critiques concernant l'accueil dans les CAF ont globalement reculé, essentiellement sous l'effet d'une baisse des récriminations ayant trait aux difficultés à joindre sa Caisse au téléphone (- 6 points), on peut observer **quelques évolutions contrastées**. Pour simplifier l'analyse, nous nous appuyons sur un indicateur unique d'évolution, prenant en compte l'ensemble des variations intervenues sur les **trois** sujets abordés (Tableau 121) :

- * D'un côté, l'amélioration a été très nette chez les habitants des grandes villes de province, les diplômés de l'enseignement supérieur –mais aussi les titulaires des plus bas revenus –, les personnes sans enfants ... Dans ces catégories, les critiques sur l'accueil ont reculé de plus de 20 points cumulés (soit trois fois plus qu'en moyenne). Et d'ailleurs, dans ces groupes, les récriminations ont régressé systématiquement, sur les trois facettes étudiées.
- * De l'autre, on observe **une détérioration des jugements dans quatre groupes principaux** : chez les résidents de villes moyennes surtout (20 000 à 100 000 habitants), mais aussi chez les Franciliens, chez les ouvriers et chez les parents de jeunes enfants. Ce sont ces groupes qu'il conviendra de surveiller plus attentivement l'an prochain.

Tableau 121
Les critiques sur l'accueil : les principales variations intervenues entre 2002 et 2003

	Evolution 2002-2003 des critiques concernant :			(en %) Evolution globale des critiques sur l'accueil 2002 – 2003 ⁽¹⁾
	L'accueil téléphonique	L'attente au guichet	Les horaires d'ouverture	
. Réside dans une agglomération de 20.000 à 100.000 habitants	+ 5	+ 4	+ 14	+ 23
. Réside à Paris et dans son agglomération	- 8	+ 5	+ 13	+ 10
. Titulaire du bepc	- 4	+ 6	+ 5	+ 7
. Ouvrier	- 3	+ 7	+ 3	+ 7
. A à charge au moins un enfant de moins de 3 ans	+ 1	+ 2	+ 4	+ 7
. A à charge au moins un enfant de moins de 6 ans	- 3	+ 4	+ 5	+ 6
Ensemble des allocataires	- 6	+ 1	- 1	- 6
. Réside dans une agglomération de 2.000 à 20.000 hab.....	- 10	- 8	- 3	- 21
. N'a aucun enfant à charge	- 10	- 5	- 7	- 22
. Dispose de revenus mensuels inférieurs à 915 €	- 17	- 3	- 2	- 22
. Diplômé de l'enseignement supérieur	- 11	- 7	- 5	- 23
. Réside dans une agglomération de plus de 100.000 habitants (hors Paris – aggro. parisienne).....	- 10	- 8	- 6	- 24

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

(1) Total des trois colonnes précédentes.

b. La gestion des dossiers est moins controversée

Les jugements sur les CAF connaissent une autre amélioration, extrêmement sensible : **les critiques sur la lenteur de traitement des dossiers concernent cette année moins d'un allocataire sur deux (43%)**, alors que c'était le cas de 51% d'entre eux l'an dernier. Jamais, depuis 1996, les jugements sur ce point n'avaient été aussi favorables (critiques en recul de 8 points en douze mois).

Le prix à payer pour cette rapidité gagnée serait-il de supporter **quelques erreurs de calcul supplémentaires** ? Toujours est-il que sur ce point, les critiques sont revenues à leur niveau haut, celui de 2000 (52%, + 3 points).

Tableau 122
La gestion des dossiers : plus de rapidité, mais plus d'erreurs aussi

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	(en %)							
	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002-2003
. La CAF ne traite pas rapidement les dossiers.....	n.p.	49	57	57	54	51	43	- 8
. Il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales	52	44	48	52	50	49	52	+ 3

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

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

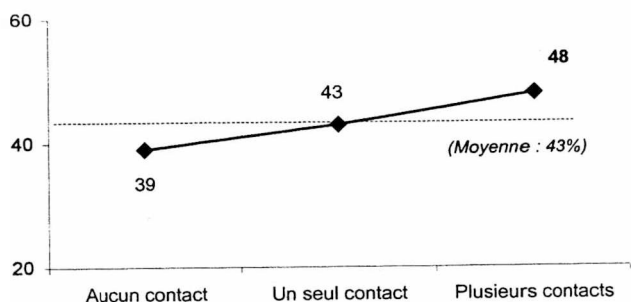
Comme pour les jugements portés sur la qualité de l'accueil, on constate que **des contacts répétés avec les CAF font naître un sentiment d'insatisfaction quant à l'efficacité dont fait preuve l'institution** : 48% des allocataires ayant contacté à plusieurs reprises leur Caisse au cours des six derniers mois considèrent que le traitement des dossiers n'est pas rapide ; 59% estiment qu'il y a des erreurs de calcul dans les prestations (respectivement + 5 et + 7 points par rapport à la moyenne, Graphique 43).

Il se peut aussi que cette multiplicité des contacts soit précisément due à des problèmes d'efficacité des Caisses (ou à ce qui est perçu comme tel par les allocataires).

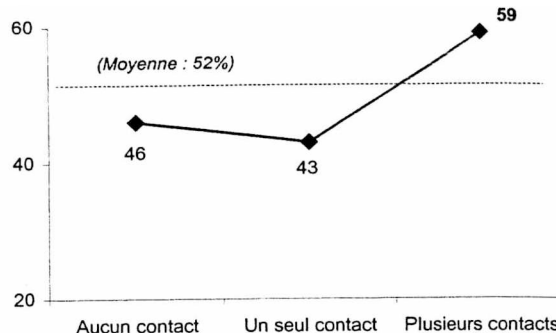
Graphique 43

Analyse en fonction du nombre de contacts avec sa CAF les six derniers mois

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



Pourcentage d'allocataires considérant qu'il y a parfois des erreurs de calcul dans les prestations familiales



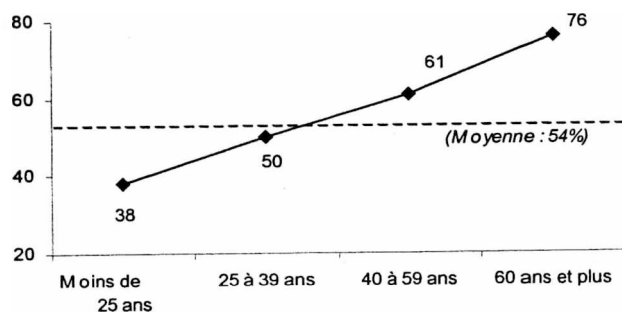
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Certains facteurs socio-démographiques ont également leur importance, l'âge et le niveau de formation en premier lieu :

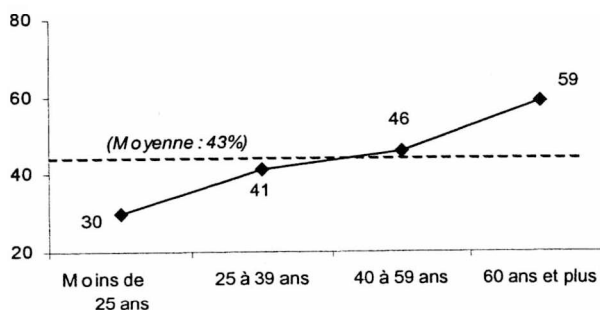
- * **Plus on avance en âge et moins on met en doute l'efficacité des Caisses** (Graphique 44) : les plus de 60 ans sont ainsi deux fois plus cléments que les moins de 25 ans, tant sur la rapidité de traitement des dossiers (reconnue par 76% des seniors, contre 38% des jeunes) que sur l'infailibilité des calculs.

Graphique 44
Les effets d'âge

Pourcentage d'allocataires considérant que la CAF traite rapidement les dossiers



Pourcentage d'allocataires considérant qu'il n'y a jamais d'erreur de calcul dans les prestations familiales

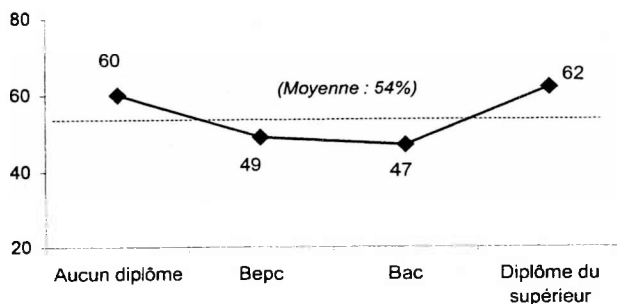


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

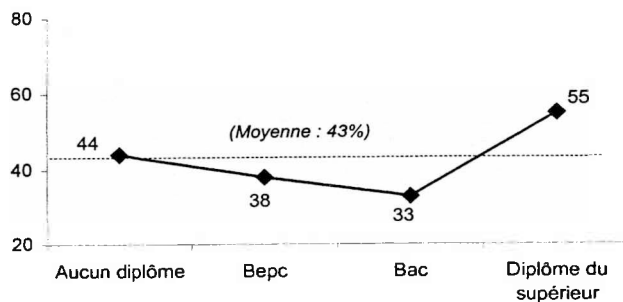
- * D'autre part, les éloges sont plus élevés chez les diplômés ou chez les non-diplômés. Les critiques sont donc plus fortes dans les catégories intermédiaires, de niveau bac ou bepc.

Graphique 45
Les effets du niveau de diplôme

Pourcentage d'allocataires considérant que la CAF traite rapidement les dossiers



Pourcentage d'allocataires considérant qu'il n'y a jamais d'erreur de calcul dans les prestations familiales



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

D'une façon plus générale, les femmes au foyer (51%), les titulaires des plus hauts revenus (49%), et les parents de deux enfants (48%) trouvent peu à redire aux méthodes de calcul.

A contrario, les titulaires de revenus moyens, les employés, les ouvriers et les parents de jeunes enfants (58%) ont plus de reproches à formuler quant aux erreurs de calcul commises par les Caisses. Mais les plus mécontents sur ce sujet sont, sans conteste, les parents d'un enfant unique (67%, Tableau 123).

Tableau 123
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	54	43	100	43	52	100
Sexe						
. Homme	54	43	100	42	51	100
. Femme	54	43	100	43	52	100
Age						
. Moins de 25 ans	38	59	100	30	59	100
. De 25 à 39 ans	50	49	100	41	56	100
. De 40 à 59 ans	61	35	100	46	48	100
. 60 ans et plus	76	19	100	59	32	100
Revenus mensuels du foyer						
. Moins de 915 €	57	40	100	41	52	100
. De 915 à 1.524 €	53	46	100	42	56	100
. De 1.524 à 2.287 €	51	47	100	46	51	100
. De 2.287 à 3.049 €	55	43	100	38	59	100
. 3.049 € et plus	56	38	100	49	44	100
PCS						
. Indépendant	69	26	100	33	56	100
. Cadre supérieur, prof. intermédiaire	57	39	100	48	45	100
. Employé	50	47	100	35	61	100
. Ouvrier	47	51	100	39	58	100
. Reste au foyer	58	41	100	51	45	100
. Retraité	71	21	100	54	35	100
. Autre inactif (étudiant)	46	50	100	36	49	100
. Chômeur	50	49	100	32	61	100
Diplôme						
. Aucun diplôme, CEP	60	36	100	44	52	100
. BEPC	49	48	100	38	57	100
. BAC, niveau bac	47	50	100	33	60	100
. Diplôme du supérieur	62	34	100	55	37	100
Taille d'agglomération de résidence						
. Moins de 2 000 habitants	53	45	100	41	56	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	55	43	100	47	50	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	54	44	100	43	53	100
. 100 000 habitants et plus	58	40	100	42	50	100
. Paris et agglomération parisienne	47	46	100	40	50	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)						
. Aucun	55	41	100	42	48	100
. Un enfant	52	47	100	28	67	100
. Deux enfants	50	46	100	48	47	100
. Trois enfants et plus	59	38	100	45	54	100
Présence dans le foyer d'au moins un :						
. Enfant de moins de 3 ans	50	50	100	40	58	100
. Enfant de moins de 6 ans	51	49	100	40	58	100
. Enfant de moins de 20 ans	54	44	100	43	53	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

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

En tout état de cause, les évolutions ont, cette année, été contrastées sur ce thème : les critiques sur la rapidité de traitement des dossiers ont reculé de 8 points, celles sur l'infailibilité en ont gagné 3. Pour simplifier le propos, repérons les groupes d'allocataires qui présentent, pour le **total** de ces deux indicateurs, les évolutions les plus marquées (Tableau 124) :

- * Au rang des bonnes surprises, figurent les diplômés de l'enseignement supérieur et les habitants des grandes villes de province : chez eux, les critiques ont perdu 20 points ! Les femmes au foyer, les titulaires de bas revenus et les personnes sans enfants ont, également, moins de reproches à formuler cette année quant à l'efficacité dont font preuve les Caisses.
- * En revanche, les jugements négatifs se sont « envolés » chez les chômeurs (+ 16 points au total) et ils ont progressé chez les parents d'un jeune enfant (jusqu'à + 11 points lorsqu'il y a dans le foyer un petit de moins de trois ans).

Tableau 124
Les critiques sur l'efficacité des CAF : les principales variations intervenues entre 2002 et 2003

	Evolution 2002-2003 des critiques concernant :		(en %) Evolution globale des critiques sur l'efficacité 2002 - 2003 ⁽¹⁾
	La rapidité de traitement des dossiers	L'existence d'erreurs de calcul	
. Chômeur	+ 3	+ 13	+ 16
. A à charge au moins un enfant de moins de 3 ans.....	+ 4	+ 7	+ 11
. Réside dans une agglomération de moins de 2.000 habitants	- 1	+ 9	+ 8
. A à charge au moins un enfant de moins de 6 ans	- 1	+ 8	+ 7
Ensemble des allocataires	- 8	+ 3	- 5
. Femme au foyer	- 7	- 4	- 11
. Dispose de revenus mensuels inférieurs à 915 €.....	- 10	- 1	- 11
. N'a aucun enfant à charge	- 11	- 2	- 13
. Diplômé de l'enseignement supérieur	- 17	- 3	- 20
. Réside dans une agglomération de plus de 100.000 habitants (hors Paris - agglom. parisienne).....	- 15	- 5	- 20

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

(1) Total des deux colonnes précédentes.

c. Les efforts relationnels des CAF sont de plus en plus reconnus

Enfin, et les évolutions sur ce point ont été notables depuis cinq ans, 71% des allocataires reconnaissent les efforts des CAF pour améliorer leurs relations avec les usagers. Le taux a gagné 6 points cette année et 21 points depuis 1998 ! On n'a donc jamais recensé autant d'allocataires conscients des efforts relationnels des Caisses.

Il reste que le jugement porté sur la lisibilité des courriers, plutôt favorable (64%), se dégrade légèrement (- 3 points).

Tableau 125
Les efforts relationnels des CAF sont reconnus

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Evolution 2002-2003 <i>(en %)</i>
• Les courriers des CAF ne sont pas difficiles à comprendre	65	65	69	63	67	64	- 3
• La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec ses allocataires	52	50	61	64	65	71	+ 6

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

Dans tous les groupes socio-démographiques, on reconnaît à **au moins 65%** que les Caisses **font des efforts pour améliorer leurs relations avec les usagers**. Il y a donc là des félicitations quasi unanimes.

Bien entendu, cela n'empêche pas quelques variations, notamment en fonction de l'âge : ce sont les allocataires de plus de 40 ans qui affichent le plus de louanges (75% et plus), tandis que chez les moins de 25 ans, une minorité non négligeable (31%, 7 points de plus qu'en moyenne) nient les efforts faits par les CAF.

Plus généralement, les femmes au foyer et les titulaires de revenus moyens-bas sont les plus prompts à féliciter les CAF de leurs efforts, tandis que les ouvriers, les ruraux et les chômeurs se montrent, avec les jeunes, les plus critiques (critiques toutes relatives, qui n'excèdent pas les 30%).

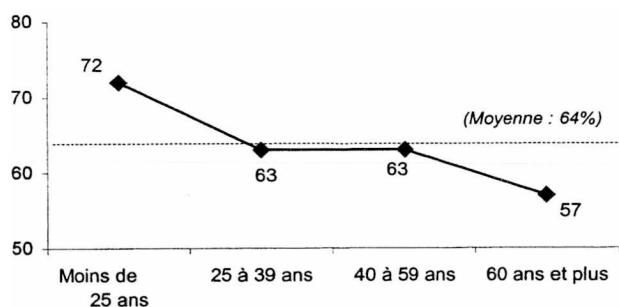
L'autre point concernant les relations avec les Caisses a trait à **la lisibilité des courriers** : 64% des allocataires s'accordent pour dire que « les courriers que la CAF envoie ne sont pas difficiles à comprendre ». Les jeunes, les titulaires des revenus les plus élevés, les employés, les parents de jeunes enfants ou encore les chômeurs déclarent moins de difficultés qu'en moyenne pour décrypter les courriers des Caisses (Tableau 126).

A contrario, les seniors éprouveraient quelques gênes, ainsi que les cadres supérieurs et les habitants de Paris et de son agglomération (42%) ; les Franciliens sont décidément bien en peine cette année avec leur Caisse d'Allocations Familiales !

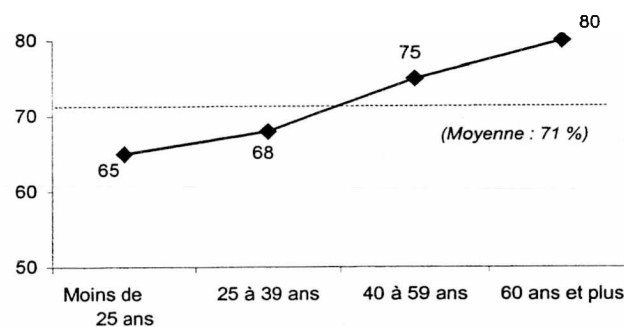
Ainsi, sur ces deux sujets, les corrélations en fonction de l'âge ne se font pas **dans le même sens** : les **jeunes** se débrouillent parfaitement avec les courriers, mais sont moins nombreux à reconnaître les efforts relationnels des Caisses (Graphique 46). Tandis que les plus de 60 ans croient à ces efforts, mais éprouvent quelques difficultés avec les courriers.

Graphique 46
Les effets d'âge

Pourcentage d'allocataires considérant que les courriers que la CAF envoie ne sont pas difficiles à comprendre



Pourcentage d'allocataires considérant que la CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Tableau 126
Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	« Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre »			« La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires »		
	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c. nsp)	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Total (y c. nsp)
Ensemble des allocataires.....	33	64	100	71	24	100
Sexe						
. Homme.....	36	61	100	70	26	100
. Femme.....	31	66	100	72	23	100
Age						
. Moins de 25 ans.....	24	72	100	65	31	100
. De 25 à 39 ans.....	34	63	100	68	28	100
. De 40 à 59 ans.....	34	63	100	75	19	100
. 60 ans et plus.....	39	57	100	80	12	100
Revenus mensuels du foyer						
. Moins de 915 €.....	37	62	100	72	24	100
. De 915 à 1.524 €.....	33	66	100	78	20	100
. De 1.524 à 2.287 €.....	33	65	100	66	31	100
. De 2.287 à 3.049 €.....	32	66	100	74	24	100
. 3.049 € et plus.....	25	71	100	68	22	100
PCS						
. Indépendant.....	37	48	100	86	9	100
. Cadre supérieur, prof. intermédiaire ...	39	58	100	67	26	100
. Employé.....	27	72	100	74	24	100
. Ouvrier.....	33	66	100	65	31	100
. Reste au foyer.....	36	64	100	77	20	100
. Retraité.....	37	57	100	77	13	100
. Autre inactif (étudiant).....	27	67	100	69	27	100
. Chômeur.....	27	70	100	64	30	100
Diplôme						
. Aucun diplôme, CEP.....	36	60	100	74	22	100
. BEPC.....	34	64	100	69	28	100
. Bac, niveau bac.....	29	69	100	70	24	100
. Diplôme du supérieur.....	32	65	100	73	20	100
Taille d'agglomération de résidence						
. Moins de 2 000 habitants.....	30	67	100	69	29	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	29	70	100	74	22	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	29	68	100	72	24	100
. 100 000 habitants et plus.....	36	62	100	72	24	100
. Paris et agglomération parisienne.....	42	52	100	68	22	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)						
. Aucun.....	35	62	100	74	20	100
. Un enfant.....	30	68	100	71	27	100
. Deux enfants.....	31	66	100	68	27	100
. Trois enfants et plus.....	36	62	100	72	24	100
Présence dans le foyer d'au moins :						
. Un enfant de moins de 3 ans.....	27	71	100	71	25	100
. Un enfant de moins de 6 ans.....	29	70	100	71	26	100
. Un enfant de moins de 20 ans.....	32	65	100	70	26	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

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

Enfin, on peut dire que grâce à la progression enregistrée sur les efforts relationnels des Caisses (+ 6 points), la tendance sur ce thème est plutôt à la hausse de la satisfaction, malgré le léger repli enregistré quant à la lisibilité des courriers (- 3 points).

Certaines catégories d'allocataires (jeunes, employés, titulaires de revenus moyens-bas) sont beaucoup plus élogieux cette année qu'en 2002, tandis que d'autres se montrent beaucoup plus critiques (familles nombreuses, cadres). On remarquera cependant que dans ces derniers groupes, la critique est essentiellement axée sur la dégradation de la lisibilité des courriers.

Tableau 127
La satisfaction à l'égard des relations entre les Caisses et les allocataires :
les principales variations intervenues entre 2002 et 2003

	Evolution 2002-2003 des jugements favorables concernant :		(en %) Evolution globale de la satisfaction à l'égard des relations CAF-allocataires 2002 - 2003 ⁽¹⁾
	La lisibilité des courriers	Les efforts dans les relations avec les allocataires	
Dispose de revenus mensuels compris entre 915 et 1.524 €.....	+ 3	+ 18	+ 21
Moins de 25 ans	+ 8	+ 10	+ 18
Employé	+ 6	+ 12	+ 18
Réside dans une agglomération de 2.000 à 20.000 habitants	+ 8	+ 8	+ 16
Ensemble des allocataires	- 3	+ 6	+ 3
Dispose de revenus mensuels compris entre 1.524 et 2.287 €.....	- 8	- 1	- 9
Cadre supérieur, profession intermédiaire	- 12	+ 1	- 11
A au moins trois enfants à charge	- 10	- 2	- 12

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

(1) Total des deux colonnes précédentes.

On fera **deux remarques** pour conclure cette analyse sur les « qualités » des CAF, domaine par domaine :

- * C'est surtout, en fin de compte, **l'accueil qui achoppe**. L'amélioration ressentie cette année dans ce domaine, amélioration qui concerne **les relations téléphoniques**, n'en est donc que plus prometteuse, d'autant que cette dernière a quasiment touché tous les groupes d'allocataires.

- * Dans deux catégories, est apparue cette année **une dégradation sensible** des jugements concernant les Caisses : cela concerne **les Franciliens** et **les parents d'un jeune enfant**. Dans ces deux cas cependant, il y a plutôt eu **une amélioration** sur deux sujets importants : les relations téléphoniques et la rapidité de traitement des dossiers.

5.5 Les attentes des allocataires : en premier lieu, davantage d'explications

Est-ce lié au début d'amélioration constatée en matière d'accueil téléphonique (critiques en baisse de 6 points) ? Toujours est-il que ce que réclament cette année en priorité les allocataires, c'est **davantage d'explications sur les conditions d'attribution et de calcul des prestations** (22% des premières réponses, 40% des réponses cumulées, cf. Tableau 128).

Le raccourcissement des délais de traitement des dossiers constitue la deuxième attente prioritaire (35% des réponses cumulées), devant **l'amélioration des contacts téléphoniques** (33%).

Suivent deux autres revendications liées à **l'accueil des allocataires** : elles portent à la fois sur la **qualité** de cet accueil (25% des réponses cumulées concernent l'amélioration des conditions de réception dans les CAF) et sur **le nombre** de lieux d'accueil offerts (24% citent la multiplication des permanences et des antennes locales).

Enfin, les allocataires attendent des CAF davantage **de rigueur dans la gestion et les contrôles**. Mais ces contrôles devraient, selon eux, d'abord s'exercer en interne (22% demandent davantage de vérifications de l'exactitude des versements), avant de porter sur les éléments fournis par les allocataires eux-mêmes (15%).

Une chose est sûre : **les attentes sont multiples et relativement diversifiées**. Mais, dorénavant, que ce soit en premier ou en second choix, les allocataires mettent en avant des souhaits d'amélioration concernant **le travail de gestion des Caisses** (alors qu'en 2002, pour les premiers choix, les attentes concernaient autant l'accueil que la gestion).

Tableau 128
Voici sept améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années.
Pouvez-vous me dire quelles sont, pour vous personnellement, les deux plus importantes ?

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	1 ^{ère} réponse	2 ^{ème} réponse	(en %) Cumul des deux réponses
<i>(Classement par ordre décroissant du cumul des deux réponses)</i>			
• Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations.....	22	18	40
• Raccourcir les délais de traitement des dossiers.....	14	22	35
• Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires.....	20	13	33
• Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF.....	15	10	25
• Multiplier les antennes locales et les permanences	10	14	24
• Contrôler davantage l'exactitude des versements.....	13	10	22
• Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires.....	6	9	15
• <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	2	4	
Total des allocataires.....	100	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

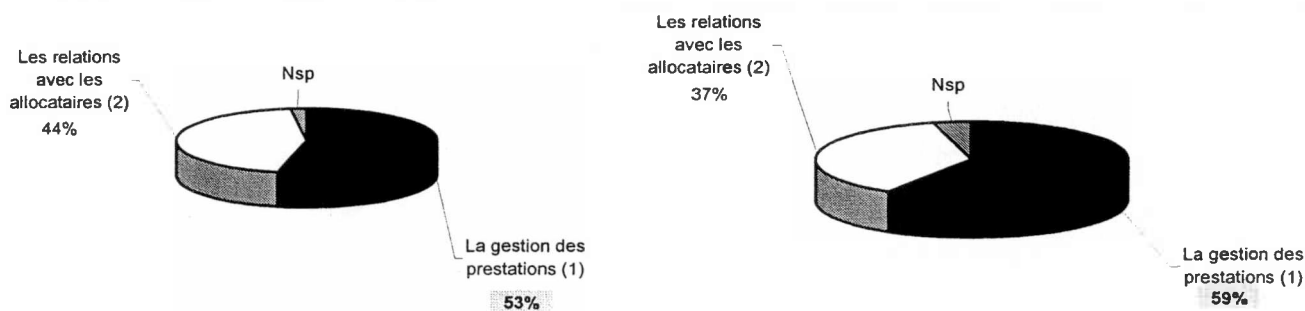
Graphique 47
Les domaines prioritaires pour les améliorations des CAF

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

Premières réponses

Secondes réponses



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

(1) 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 et des renseignements fournis.

(2) Regroupe : l'amélioration des relations téléphoniques et des conditions d'accueil au guichet, la multiplication des antennes locales et des permanences.

Quelques attentes catégorielles spécifiques

De la même façon que les critiques portées à l'encontre de l'institution peuvent varier en fonction de l'âge, de la localisation géographique, des revenus ou de la présence d'enfants, les améliorations souhaitées connaissent quelques fluctuations catégorielles. Analysons les principales (Tableau 129) :

- ***Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations*** : cette amélioration est au cœur des préoccupations des allocataires. Jamais, dans aucun groupe, ce souhait ne descend en dessous de 35% (cumul des deux réponses). Les employés sont les plus avides d'explications (46%), mais bas et hauts revenus les demandent avec quasiment autant d'insistance (44%).
- ***Raccourcir les délais de traitement*** : ce souhait apparaît comme prioritaire pour les jeunes allocataires (45%) et pour les titulaires des plus bas revenus (45% pour ceux qui disposent mensuellement de moins de 915 €). Au fur et à mesure que les revenus disponibles augmentent, cette attente perd de l'acuité (elle est réclamée par « seulement » 28% des titulaires des plus hauts revenus).
- ***Améliorer les relations téléphoniques*** : les cadres sont les plus impatientes à ce sujet (42%). C'est aussi, typiquement, un souhait formulé par des allocataires assez âgés (38% chez les 40-59 ans) et relativement aisés financièrement (38% pour les bénéficiaires de revenus supérieurs à 2.287 €/mois).
- ***Améliorer les conditions d'accueil dans les Caisses*** : c'est dans les villes moyennes et dans l'agglomération parisienne que la demande est la plus importante (34% dans les agglomérations de 20.000 à 100.000 habitants, 33% à Paris – agglomération parisienne). Les chômeurs (31%) seraient également sensibles à une telle initiative.
- ***Multiplier les antennes locales et les permanences*** : ce sont les titulaires des revenus moyens-hauts qui semblent désirer le plus ce type d'investissement (33%). Les allocataires résidant en milieu rural, on peut le comprendre, sont également intéressés par une telle amélioration (29%). Par ailleurs, cette attente est légèrement sur-représentée dans la tranche d'âge 40 – 59 ans (31%), chez les femmes au foyer et les

cadres (28%), comme chez les titulaires des revenus les plus élevés (28%).

- **Contrôler davantage l'exactitude des versements** : cette préoccupation est essentielle pour les plus jeunes des allocataires (34% chez les moins de 25 ans) et pour les ouvriers (28%).

- **Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires** : les femmes au foyer (20%) verraient d'un bon œil un contrôle plus strict des informations en provenance des allocataires, tout comme les habitants des villes moyennes (22%).

Tableau 129
Les améliorations les plus importantes à mettre en œuvre par les CAF,
selon les différents groupes d'allocataires

- Cumul des premières et secondes réponses -

(en %)

Expliquer les conditions d'attribution des prestations (40% des suffrages cumulés)	Raccourcir les délais de traitement (35% des suffrages cumulés)
. Employé (46%)	. Moins de 25 ans(45%)
. Revenus mensuels du foyer supérieurs à 3.049 € .. (44%)	. Revenus mensuels du foyer inférieurs à 915 €(45%)
. Revenus mensuels du foyer inférieurs à 915 € (44%)	. Revenus mensuels du foyer compris entre 915 et 1.524 €(40%)
Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires (33% des suffrages cumulés)	Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF (25% des suffrages cumulés)
. Cadre supérieur, prof. intermédiaire (42%)	. Habite une agglomération de 20 000 à 100 000 habitants(34%)
. 40 – 59 ans (38%)	. Réside à Paris et dans son agglomération(33%)
. Revenus mensuels du foyer compris entre 2.287 et 3.049 € (38%)	. Chômeur(31%)
. Revenus mensuels du foyer supérieurs à 3.049 € ... (38%)	
Multiplier les antennes locales et les permanences (24% des suffrages cumulés)	Contrôler l'exactitude des versements (22% des suffrages cumulés)
. Revenus mensuels du foyer compris entre 2.287 et 3.049 € (33%)	. Moins de 25 ans(34%)
. 40 – 59 ans (31%)	. Ouvrier(28%)
. Réside dans une agglomération de moins de 2.000 hab. (29%)	Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires (15% des suffrages cumulés)
. Femme au foyer (28%)	. Habite une agglomération de 20 000 à 100 000 habitants (22%)
. Cadre supérieur, prof. intermédiaire (28%)	. Femme au foyer (20%)
. Revenus mensuels du foyer supérieurs à 3.049 € (28%)	

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2003.

Des attentes en partie dépendantes des griefs ...

En tout état de cause, au-delà de ces quelques spécificités catégorielles, on observe que **les améliorations attendues sont parfois directement liées aux critiques formulées sur le fonctionnement des Caisses**. Ainsi :

- * **Les allocataires globalement mécontents de leur CAF** – moins d'un allocataire sur cinq – insistent davantage sur deux points (Tableau 130) : le **raccourcissement des délais** de traitement (43%, contre 35% en moyenne) et le **contrôle accru de l'exactitude des versements** (29% contre 22% en moyenne).

Ce constat confirme l'impression première : quand on évalue globalement la CAF, on juge d'abord sa capacité à verser les allocations attendues, à liquider les prestations. Quand il y a mécontentement, l'origine en est souvent le montant versé ou le moment de ce versement.

Tableau 130
Les principales améliorations attendues, en fonction de la satisfaction globale à l'égard de la CAF
- Cumul des deux réponses -

<i>(Classement par ordre décroissant du cumul des deux réponses)</i>	Ensemble des allocataires	<i>(en %)</i> Dont :	
		Est globalement satisfait des services rendus	N'est globalement pas satisfait des services rendus
Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations.....	40	40	41
Raccourcir les délais de traitement des dossiers.....	35	33	43
Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	33	33	33
Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF.....	25	25	24
Multiplier les antennes locales et les permanences	24	26	17
Contrôler davantage l'exactitude des versements.....	22	21	29
Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	15	16	10

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Parmi les deux améliorations principalement attendues, 35% des allocataires citent le raccourcissement des délais de traitement. C'est le cas de 43% des allocataires qui ne sont globalement pas satisfaits des services rendus par leur Caisse d'Allocations Familiales.

- * Le fait de dénoncer les difficultés à joindre sa CAF **par téléphone** fait passer au premier rang le souhait de voir les relations téléphoniques s'améliorer (47%, + 14 points par rapport à la moyenne, voir tableau en annexe). La critique relative à une attente trop longue au **guichet** fait monter l'attention portée à l'amélioration de l'accueil, mais dans des proportions moindres (29%, contre 25% en moyenne).
- * Lorsqu'on estime que la CAF ne traite pas rapidement les dossiers, on désire à 48% le raccourcissement des délais et, dans 37% des cas, on insiste pour que les relations téléphoniques soient améliorées (tableau en annexe). L'impression que la CAF commet quelquefois des erreurs de calcul dans les prestations fait, logiquement, croître la demande de contrôle de l'exactitude des versements (30%, + 8 points par rapport à la moyenne).
- * Enfin, lorsque la CAF est stigmatisée au motif qu'elle ne fait pas assez d'efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires, on attend d'elle, au premier chef, qu'elle améliore **les contacts téléphoniques** (42%, + 9 points par rapport à la moyenne, voir tableau en annexe). On insiste également un peu plus souvent qu'en moyenne (30%, contre 25%) pour que les conditions d'accueil soient améliorées.

... Les attentes dépendent aussi du nombre de contacts récents avec les Caisses

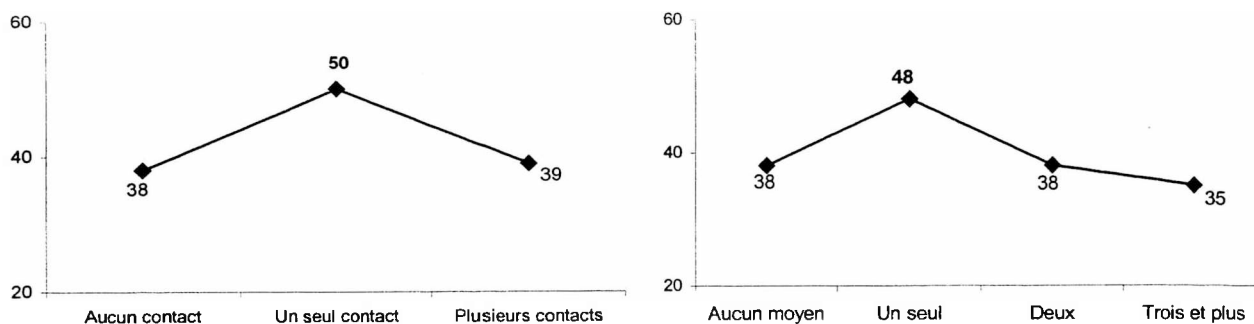
Il apparaît également que la nature et le nombre de contacts entre l'allocataire et sa Caisse au cours des six mois précédant l'enquête influent sur quelques-unes des améliorations attendues, en particulier sur deux d'entre elles :

- **On est d'autant plus en attente d'explications et de clarification de la part de l'institution** (50%, voir Graphique 48) qu'on l'a contactée **une fois, et une seule**, au cours du dernier semestre (ou bien, ce qui revient quasiment au même, qu'on a eu recours à un seul moyen pour la contacter).

Graphique 48

**L'attente d'explications sur les conditions d'attribution des prestations,
en fonction du nombre de contacts et du nombre de moyens utilisés au cours des six derniers mois**

- Cumul des deux réponses -
(en %)



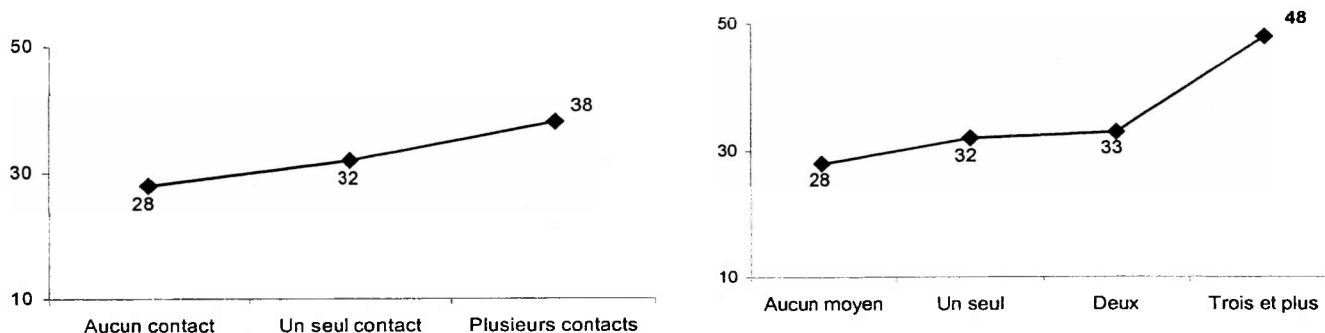
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Comme si, à l'occasion d'une seule entrevue, la CAF ne réussissait pas à donner l'intégralité des explications utiles et qu'il fallait, pour l'allocataire, réitérer le contact pour se sentir parfaitement à l'aise avec les informations dispensées.

- Quant à l'amélioration des relations téléphoniques, elle est davantage réclamée par les allocataires ayant récemment connu **une grande densité de contacts avec leur Caisse** : ce sont ceux qui ont eu **deux contacts et plus** ces six derniers mois et qui ont mobilisé **au moins trois moyens différents** qui réclament, avec le plus de force, une meilleure réponse téléphonique des Caisses (Graphique 49).

D'ailleurs, tout contact effectué avec sa CAF, que ce soit par téléphone (41%), mais aussi par courrier (41%) ou en se rendant sur place (38%) génère une attente accrue d'amélioration des relations téléphoniques : l'expérience tend donc à accroître les exigences à cet égard. **Comme si certains allocataires estimaient que des déplacements ou des courriers auraient pu être évités si un contact téléphonique avait pu s'établir dans de meilleurs conditions.**

Graphique 49
L'attente d'amélioration des relations téléphoniques,
en fonction du nombre de contacts et du nombre de moyens utilisés au cours des six derniers mois
- Cumul des deux réponses -
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Parmi les allocataires ayant contacté leur CAF par au moins trois moyens différents ces six derniers mois, 48% attendent une amélioration des relations téléphoniques.

Le manque d'informations est, cette année, davantage dénoncé

En tout état de cause, le trio de tête des améliorations attendues par les allocataires a connu cette année un léger bouleversement. En progression de 8 points, l'attente d'une explication accrue des conditions d'attribution des prestations est passée en première place, devant le raccourcissement des délais (- 2 points) et l'amélioration des liaisons téléphoniques (- 3 points, Tableau 131).

On peut avancer deux hypothèses complémentaires pour tenter d'expliquer ce mouvement : d'abord, il est possible **qu'un certain nombre de changements intervenus dans les prestations** (nous pensons en particulier à la refonte des aides au logement) **ait perturbé les allocataires** et ait fait naître un besoin accru d'explications.

D'autre part, il est probable que **les améliorations ressenties sur l'accueil fassent, par contrecoup, la place belle aux demandes de plus grande clarté des informations fournies.**

Tableau 131
L'évolution des améliorations jugées les plus importantes (cumul des deux réponses)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2003)	(en %)						Evolution 2002-2003
	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	
• Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations.....	45	45	44	35	32	40	+ 8
• Raccourcir les délais de traitement des dossiers.....	42	46	38	35	37	35	- 2
• Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires.....	30	33	37	36	36	33	- 3
• Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF...	23	25	27	26	23	25	+ 2
• Multiplier les antennes locales et les permanences.	32	28	31	26	29	24	- 5
• Contrôler davantage l'exactitude des versements...	<i>n.p.</i>	<i>n.p.</i>	<i>n.p.</i>	19	21	22	+ 1
• Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	24	21	18	16	16	15	- 1

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

n.p. : l'item n'a pas été proposé l'année considérée.

Quoi qu'il en soit, ces évolutions se sont déclinées de façon assez différente dans les divers groupes socio-démographiques :

- * **La demande d'explications accrues** a été encore plus importante chez les parents d'un jeune enfant, comme chez les chargés de familles nombreuses et les ouvriers (+ 13 points). Cela a été aussi le cas chez les Franciliens (+ 12 points, cf. Tableau A- 17 en annexe).
- * Le besoin **d'améliorer les relations téléphoniques** est moins marqué qu'en 2002 (- 3 points). Les baisses les plus sensibles ont affecté les titulaires de bas revenus (- 10 points), de revenus moyens (- 9 points) et les cadres supérieurs (- 9 points).
- * Enfin, le souhait de voir **diminuer les délais de traitement** a légèrement reculé cette année (- 2 points en moyenne), mais cette baisse a davantage affecté les allocataires résidant dans des agglomérations de 2. 000 à 20 000 habitants (- 9 points), les parents d'un enfant unique (- 8 points) et les Franciliens (- 8 points).

Annexes

Annexe 1

**Libellé des questions posées à la demande de la
Caisse Nationale des Allocations Familiales**

(Vague de début 2003 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

Q4 - Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus d'accord ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- . C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière 1
- . Le système des prestations familiales devrait être moins complexe..... 2
- . Ne sait pas 3

Q5 - Pour chacune des phrases suivantes au sujet des prestations familiales, vous allez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord :

(Présentez la liste - une réponse par ligne)

- Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus
- Il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés
- Dans le système actuel, les plus désavantagés par les prestations familiales sont les catégories moyennes
- Les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires.....

Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

II - 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	Passez à Q12
2	
3	

Q10 - Au cours des six derniers mois ?

(Citez un à un - une réponse par ligne)

	Oui, une fois	Oui, de 2 à 5 fois	Oui, plus de 5 fois	Non	NSP
. Avez-vous téléphoné à votre CAF ?	1	2	3	4	5
. Vous êtes-vous rendu au guichet de votre CAF ou dans une permanence de la CAF ?.....	1	2	3	4	5
. Avez-vous écrit à votre CAF ?	1	2	3	4	5
. Avez-vous consulté ou interrogé votre CAF par minitel ?.....	1	2	3	4	5
. Avez-vous consulté ou interrogé votre CAF par Internet ?.....	1	2	3	4	5

Q11 - Voici sept améliorations que pourraient mettre en œuvre les CAF dans les prochaines années. Pouvez-vous me dire quelles sont, pour vous personnellement, les deux plus importantes ?

(Présentez la liste - classez les deux premières réponses)

	1 ^{ère} réponse citée	2 ^{ème} réponse citée
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	1	1
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	2	2
. Contrôler davantage l'exactitude des versements	3	3
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution des prestations	4	4
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	5	5
. Multiplier les antennes locales et les permanences	6	6
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	7	7
. Ne sait pas	8	8

III - Opinions sur les modes d'accueil de la petite enfance

Q12 - Quand les parents de jeunes enfants travaillent, est-il, selon vous, plutôt préférable que ... ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

. Les deux parents continuent à exercer leur activité.....	1	Passez à Q14
. Les deux parents réduisent faiblement leur temps de travail.....	2	
. L'un des deux parents s'arrête momentanément de travailler	3	
. L'un des deux parents réduise son temps de travail	4	
. Ne sait pas	5	

Q13 - Lequel des deux parents de préférence ?

(Enumérez – une seule réponse)

- . Le père 1
- . La mère 2
- . Celui qui a le salaire le plus bas 3
- . *Ne sait pas* 4

Q14 - Quel vous semble être le mode de garde le plus satisfaisant pour un enfant en bas âge, lorsque les parents travaillent ?

(ne rien proposer – une seule réponse)

(Si « nourrice », « faire précisez si agréée ou pas »)

- . Crèche collective, crèche (s.a.i.) 1
- . Nourrice (assistante maternelle) agréée 2
- . Nourrice non agréée 3
- . Crèche familiale 4
- . Garde à domicile par personne rémunérée 5
- . Garde par les grands-parents 6
- . Halte garderie 7
- . Autre, précisez / _____ / 8
- . *Ne sait pas* 9

Q15 - Question à ne poser qu'à ceux qui ont eu au moins un enfant, sinon passer à Q16

Quelle solution avez-vous principalement adoptée pour la garde de votre dernier enfant en bas âge ?

(ne rien proposer – une seule réponse)

(Si « nourrice », « faire précisez si agréée ou pas »)

- . Crèche collective, crèche (s.a.i.) 01
- . Nourrice (assistante maternelle) agréée 02
- . Nourrice non agréée 03
- . Crèche familiale 04
- . Garde à domicile par personne rémunérée 05
- . Garde par les grands-parents 06
- . Halte garderie 07
- . Mère travaillant à domicile 08
- . Mère au foyer 09
- . Autre, précisez / _____ / 10
- . *Ne sait pas* 11

Q16 - Parmi les modes de garde suivants, quel est celui qui vous paraît...

a) Le plus bénéfique pour l'enfant ?

(Présentez la liste – Une seule réponse)

- . Crèche collective 1
- . Nourrice (assistante maternelle) agréée 2
- . Nourrice non agréée 3
- . Garde à domicile par personne rémunérée 4
- . Garde par les grands-parents 5
- . *Ne sait pas* 6

b) Le moins coûteux pour les parents ?

(Présentez la liste – Une seule réponse)

- . Crèche collective 1
- . Nourrice (assistante maternelle) agréée 2
- . Nourrice non agréée 3
- . Garde à domicile par personne rémunérée 4
- . *Ne sait pas* 5

c) Celui qui vous paraît présenter le plus d'inconvénients ?

(Présentez la liste – Une seule réponse)

- . Crèche collective 1
- . Nourrice (assistante maternelle) agréée 2
- . Nourrice non agréée 3
- . Garde à domicile par personne rémunérée 4
- . Garde par les grands-parents 5
- . *Ne sait pas* 6

Q17 - Parmi les différents types d'aides ou de services permettant aux parents de faire garder leurs jeunes enfants, lesquels, selon vous, les pouvoirs publics devraient-ils renforcer en priorité ?

(Présentez la liste – une seule réponse)

- . Les aides financières pour compenser une réduction du temps de travail de l'un (ou des deux) parent(s) 1
- . Les aides financières pour compenser un arrêt temporaire d'activité professionnelle de l'un des deux parents 2
- . Les aides pour les services d'accueil collectif (crèche, crèche familiale, halte garderie) 3
- . Les aides financières pour recourir à une assistante maternelle 4
- . Les aides financières pour faire garder son enfant à domicile 5
- . *Ne sait pas* 6

Q18 - Aujourd'hui, les mères qui travaillent assurent la majeure partie des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants. Vous allez me dire si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec chacune de ces affirmations.

(Citez un à un – une réponse par ligne)

Il est normal que les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants.....

Les pères devraient plus prendre en charge les tâches domestiques.....

Les pères devraient plus prendre en charge les soins et l'éducation des enfants

Le partage des tâches au sein de la famille est une affaire privée, propre à chaque couple

Comme les mères assurent l'essentiel des tâches domestiques et des soins des enfants, cette situation handicape leur carrière professionnelle.....

Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Ne sait pas
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

IV -Le rôle des parents – L'éducation des enfants

Q19 - 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)

- . Relever le montant des prestations familiales
- . Développer les équipements et les activités extrascolaires pour les enfants et les adolescents.....
- . Condamner les parents dont l'enfant commet une infraction.....
- . Réduire le temps de travail des parents
- . Augmenter le nombre d'enseignants dans les écoles et les lycées
- . Offrir un salaire au parent qui reste à la maison.....
- . Favoriser les échanges avec des professionnels de l'enfance.....
- . Favoriser les échanges avec d'autres parents
- . *Ne sait pas*

1 ^{ère} réponse citée	2 ^{ème} réponse citée
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9

Annexe 2
Tableaux complémentaires

Tableau A- 1
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	12	32	15	10	4	13	8	4	100
Sexe									
. Masculin.....	13	32	15	9	3	14	7	4	100
. Féminin	12	32	14	11	4	12	8	4	100
Age									
. Moins de 25 ans	(11)	35	15	(6)	(4)	14	(7)	(6)	100
. De 25 à 39 ans.....	12	31	17	11	(3)	11	10	(3)	100
. De 40 à 59 ans.....	13	29	14	11	5	13	7	4	100
. De 60 à 69 ans.....	(11)	34	15	(11)	(1)	15	(7)	(2)	100
. 70 ans et plus.....	14	36	11	(10)	(3)	13	(6)	(4)	100
PCS									
. Indépendant.....	(9)	33	(15)	(9)	(5)	(13)	(9)	(1)	100
. Cadre supérieur.....	(13)	27	(19)	(12)	(2)	(15)	(6)	(1)	100
. Profession intermédiaire.....	14	23	18	12	(5)	14	(9)	(4)	100
. Employé.....	11	35	16	10	(5)	11	(8)	(3)	100
. Ouvrier.....	11	35	14	(8)	(4)	11	(7)	(6)	100
. Reste au foyer.....	(12)	33	16	(11)	(3)	(8)	(10)	(4)	100
. Retraité.....	13	34	11	11	(2)	14	(6)	(3)	100
. Autre inactif (étudiant).....	(15)	32	(12)	(6)	(4)	(14)	(9)	(7)	100
Diplôme									
. Aucun diplôme, cep.....	12	37	10	11	(4)	10	8	(4)	100
. Bepc.....	12	34	15	10	(4)	12	7	4	100
. Bac, niveau bac.....	11	27	18	(6)	(6)	14	(9)	(5)	100
. Diplôme du supérieur.....	14	27	18	11	(2)	15	8	(2)	100
Revenus mensuels du foyer									
. Moins de 915 €.....	(10)	32	13	(11)	(3)	13	(8)	(6)	100
. De 915 à 1.524 €.....	13	35	14	9	(4)	12	(7)	(4)	100
. De 1.524 à 2.287 €.....	14	33	15	10	(2)	12	9	(3)	100
. De 2.287 à 3.049 €.....	17	28	14	12	(3)	13	(6)	(4)	100
. 3.049 € et plus.....	11	28	19	(10)	(3)	14	(9)	(3)	100
Taille d'agglomération de résidence									
. Moins de 2 000 habitants.....	12	34	11	10	(5)	10	8	(6)	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	9	30	15	10	(4)	15	10	(4)	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	12	32	16	13	(3)	(10)	(9)	(5)	100
. 100 000 habitants et plus.....	13	28	18	10	(4)	14	7	(3)	100
. Paris et aggl. parisienne.....	16	39	14	(6)	(1)	14	(4)	(3)	100
Allocataire de prestations familiales ?									
. Oui.....	11	31	15	11	4	12	8	(4)	100
. Non.....	13	32	15	9	3	13	8	4	100
Présence dans le foyer ...									
. D'un enfant de moins de 6 ans.....	14	33	14	(9)	(1)	13	12	(3)	100
. D'un enfant de moins de 20 ans.....	12	31	15	11	(4)	12	9	(4)	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)									
. Aucun.....	13	33	14	10	3	13	7	4	100
. Un enfant.....	14	30	14	(9)	(5)	(11)	(10)	(4)	100
. Deux enfants.....	12	32	15	(11)	(4)	12	(8)	(4)	100
. Trois enfants et plus.....	(10)	29	(16)	(14)	(4)	(14)	(9)	(4)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Note : les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Tableau A- 2
Quel est, pour vous personnellement, le premier objectif que les prestations familiales devraient viser dans les années qui viennent ?

	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.....	5	31	10	9	8	22	10	4	100
Sexe									
. Masculin	7	32	10	10	7	22	9	(3)	100
. Féminin	4	31	10	8	9	22	10	5	100
Age									
. Moins de 25 ans	(5)	28	15	(7)	(9)	19	13	(2)	100
. De 25 à 39 ans.....	(5)	34	11	7	8	21	11	(4)	100
. De 40 à 59 ans.....	5	31	9	9	9	22	10	(4)	100
. De 60 à 69 ans.....	(5)	31	(9)	(12)	(6)	23	(8)	(5)	100
. 70 ans et plus	(8)	32	(8)	11	(7)	23	(7)	(4)	100
PCS									
. Indépendant.....	(5)	31	(8)	(15)	(7)	(23)	(8)	(1)	100
. Cadre supérieur	(10)	27	(11)	(5)	(7)	26	(10)	(4)	100
. Profession intermédiaire	(5)	33	(8)	(7)	(9)	21	12	(4)	100
. Employé.....	(5)	32	11	(8)	(7)	21	12	(4)	100
. Ouvrier	(3)	36	12	(8)	(7)	20	10	(3)	100
. Reste au foyer	(3)	34	(9)	(10)	(12)	20	(5)	(5)	100
. Retraité.....	7	30	9	11	7	24	7	(4)	100
. Autre inactif (étudiant).....	(7)	25	(10)	(5)	(11)	(19)	(17)	(4)	100
Diplôme									
. Aucun diplôme, cep	(5)	34	8	11	8	20	(6)	(6)	100
. Bepc	6	31	11	10	8	21	10	(3)	100
. Bac, niveau bac	(5)	34	(9)	(5)	(8)	23	11	(4)	100
. Diplôme du supérieur.....	(6)	28	10	7	8	24	13	(3)	100
Revenus mensuels du foyer									
. Moins de 915 €	(3)	37	(7)	(9)	(5)	24	(10)	(3)	100
. De 915 à 1.524 €	(6)	31	9	10	(7)	23	7	(6)	100
. De 1.524 à 2.287 €	(6)	31	13	9	8	19	8	(5)	100
. De 2.287 à 3.049 €	(5)	32	(8)	(10)	(10)	21	11	(3)	100
. 3.049 € et plus	(5)	33	12	(5)	(8)	22	11	(4)	100
Taille d'agglomération de résidence									
. Moins de 2 000 habitants	(5)	33	11	11	11	18	6	(3)	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	(3)	26	14	9	(6)	26	9	(6)	100
. De 20 000 à 100 000 habitants....	(6)	36	(9)	(8)	(7)	19	(9)	(4)	100
. 100 000 habitants et plus.....	6	30	9	7	8	24	11	(4)	100
. Paris et aggro parisienne	(7)	33	(8)	(9)	(6)	19	15	(2)	100
Allocataire de prestations familiales									
. Oui	5	32	10	8	9	21	10	(4)	100
. Non	6	31	10	9	7	22	9	4	100
Présence dans le foyer...									
. D'un enfant de moins de 6 ans....	(4)	33	12	10	(7)	19	11	(4)	100
. D'un enfant de moins de 20 ans..	5	30	11	8	9	22	10	(4)	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)									
. Aucun.....	6	32	9	9	7	22	10	4	100
. Un enfant.....	(6)	30	16	(7)	(10)	22	(7)	(3)	100
. Deux enfants	(5)	32	(7)	(9)	(9)	22	(10)	(5)	100
. Trois enfants et plus	(4)	28	(11)	(10)	(10)	20	(13)	(5)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Note : les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Tableau A-3

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	68	30	100
Sexe			
. Masculin.....	70	28	100
. Féminin.....	67	32	100
Age			
. Moins de 25 ans.....	69	28	100
. De 25 à 39 ans.....	66	33	100
. De 40 à 59 ans.....	69	29	100
. De 60 à 69 ans.....	71	29	100
. 70 ans et plus.....	67	32	100
PCS			
. Indépendant.....	65	32	100
. Cadre supérieur.....	53	44	100
. Profession intermédiaire.....	64	34	100
. Employé.....	68	31	100
. Ouvrier.....	77	22	100
. Reste au foyer.....	75	24	100
. Retraité.....	67	32	100
. Autre inactif (étudiant).....	68	31	100
. Chômeur.....	69	29	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, cep.....	73	26	100
. Bepc.....	72	26	100
. Bac, niveau bac.....	64	34	100
. Diplôme du supérieur.....	59	39	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 915 €.....	73	25	100
. De 915 à 1.524 €.....	72	26	100
. De 1.524 à 2.287 €.....	72	28	100
. De 2.287 à 3.049 €.....	66	34	100
. 3.049 € et plus.....	61	38	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants.....	70	28	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	70	30	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	69	29	100
. 100 000 habitants et plus.....	69	29	100
. Paris et agglo parisienne.....	62	36	100
Allocataire de prestations familiales			
. Oui.....	69	30	100
. Non.....	68	31	100
Présence dans le foyer...			
. D'un enfant de moins de 6 ans.....	65	34	100
. D'un enfant de moins de 20 ans.....	66	33	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun.....	69	29	100
. Un enfant.....	68	31	100
. Deux enfants.....	64	35	100
. Trois enfants et plus.....	67	33	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Tableau A-4
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	40	57	100
Sexe			
. Masculin	41	56	100
. Féminin	40	58	100
Age			
. Moins de 25 ans	40	55	100
. De 25 à 39 ans	45	54	100
. De 40 à 59 ans	40	57	100
. De 60 à 69 ans	33	65	100
. 70 ans et plus	40	57	100
PCS			
. Indépendant	39	58	100
. Cadre supérieur	35	61	100
. Profession intermédiaire	35	62	100
. Employé	48	49	100
. Ouvrier	45	53	100
. Reste au foyer	39	61	100
. Retraité	39	58	100
. Autre inactif (étudiant)	36	63	100
. Chômeur	39	57	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, cep	44	54	100
. Bepc	41	56	100
. Bac, niveau bac	40	57	100
. Diplôme du supérieur	35	63	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 915 €	32	64	100
. De 915 à 1.524 €	45	52	100
. De 1.524 à 2.287 €	39	60	100
. De 2.287 à 3.049 €	37	61	100
. 3.049 € et plus	41	58	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants	44	55	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	40	57	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	41	57	100
. 100 000 habitants et plus	35	62	100
. Paris et aggro parisienne	44	51	100
Allocataire de prestations familiales			
. Oui	37	61	100
. Non	42	55	100
Présence dans le foyer...			
. D'un enfant de moins de 6 ans	44	54	100
. D'un enfant de moins de 20 ans	40	58	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun	41	56	100
. Un enfant	47	51	100
. Deux enfants	36	62	100
. Trois enfants et plus	36	64	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Tableau A- 5
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	84	14	100
Sexe			
. Masculin	83	14	100
. Féminin.....	85	13	100
Age			
. Moins de 25 ans.....	77	18	100
. De 25 à 39 ans	87	12	100
. De 40 à 59 ans	86	13	100
. De 60 à 69 ans	80	16	100
. 70 ans et plus	82	13	100
PCS			
. Indépendant	85	14	100
. Cadre supérieur.....	85	14	100
. Profession intermédiaire.....	90	8	100
. Employé.....	86	11	100
. Ouvrier	84	16	100
. Reste au foyer.....	82	16	100
. Retraité	83	13	100
. Autre inactif (étudiant)	76	22	100
. Chômeur	82	15	100
Diplôme			
. Aucun diplôme, cep.....	80	16	100
. Bepc.....	85	13	100
. Bac, niveau bac.....	87	11	100
. Diplôme du supérieur	84	13	100
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 915 €.....	83	15	100
. De 915 à 1.524 €.....	85	12	100
. De 1.524 à 2.287 €	88	11	100
. De 2.287 à 3.049 €	84	15	100
. 3.049 € et plus	86	14	100
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants.....	84	14	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	84	13	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	85	15	100
. 100 000 habitants et plus	85	13	100
. Paris et agglo parisienne	83	12	100
Allocataire de prestations familiales			
. Oui.....	83	16	100
. Non.....	85	12	100
Présence dans le foyer...			
. D'un enfant de moins de 6 ans	86	13	100
. D'un enfant de moins de 20 ans	86	13	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun	83	14	100
. Un enfant.....	89	11	100
. Deux enfants.....	84	15	100
. Trois enfants et plus.....	85	15	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Tableau A- 6
Parmi les modes de garde suivants, quel est celui qui vous paraît le plus bénéfique pour l'enfant ?

	Crèche collective	Garde par les grands-parents	Assistante maternelle agréée	Garde à domicile par personne rémunérée	Total (y c nsp)
Ensemble	33	27	27	9	100
Sexe					
. Masculin	32	30	26	7	100
. Féminin	33	24	28	11	100
Age					
. Moins de 25 ans	42	32	20	(4)	100
. De 25 à 39 ans	37	22	31	7	100
. De 40 à 59 ans	31	24	28	12	100
. De 60 à 69 ans	30	30	24	(11)	100
. 70 ans et plus	22	37	24	11	100
PCS					
. Indépendant	(26)	(26)	(27)	(19)	100
. Cadre supérieur	39	19	29	(11)	100
. Profession intermédiaire	35	17	31	12	100
. Employé	38	23	29	(5)	100
. Ouvrier	32	33	26	(5)	100
. Reste au foyer	25	27	30	(11)	100
. Retraité	25	35	23	(12)	100
. Autre inactif (étudiant)	46	26	21	4	100
Diplôme					
. Aucun diplôme, cep	23	34	28	8	100
. Bepc	32	28	26	10	100
. Bac, niveau bac	36	26	26	(8)	100
. Diplôme du supérieur	41	18	28	10	100
Revenus mensuels du foyer					
. Moins de 915 €	29	29	31	(6)	100
. De 915 à 1.524 €	32	33	22	9	100
. De 1.524 à 2.287 €	31	29	26	10	100
. De 2.287 à 3.049 €	38	21	32	(6)	100
. 3.049 € et plus	31	20	32	13	100
Taille d'agglomération de résidence					
. Moins de 2 000 habitants	28	23	31	11	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	27	26	33	(9)	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	29	30	28	(10)	100
. 100 000 habitants et plus	35	29	24	8	100
. Paris et aggro parisienne	44	27	16	9	100
Présence dans le foyer...					
. D'un enfant de moins de 6 ans	34	24	33	8	100
. D'un enfant de moins de 20 ans	33	24	30	10	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)					
. Aucun	32	29	25	9	100
. Un enfant	36	24	29	(8)	100
. Deux enfants	32	25	31	(9)	100
. Trois enfants et plus	30	22	31	(13)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Note : les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Tableau A-7
Parmi les modes de garde suivants, quel est celui qui vous paraît le moins coûteux pour les parents ?
(en %)

	Crèche collective	Assistante maternelle agréée	Nourrice non agréée	Garde à domicile par personne rémunérée	Total (y c nsp)
Ensemble	53	15	15	10	100
Sexe					
. Masculin	53	14	13	11	100
. Féminin	52	15	16	9	100
Age					
. Moins de 25 ans	48	(8)	16	14	100
. De 25 à 39 ans.....	55	15	16	8	100
. De 40 à 59 ans.....	51	16	16	10	100
. De 60 à 69 ans.....	56	17	(9)	7	100
. 70 ans et plus.....	52	13	11	11	100
PCS					
. Indépendant.....	56	(15)	(13)	(7)	100
. Cadre supérieur	61	(10)	(8)	(10)	100
. Profession intermédiaire	53	15	19	10	100
. Employé	51	16	19	8	100
. Ouvrier	51	15	15	11	100
. Reste au foyer	46	18	15	(12)	100
. Retraité.....	54	15	11	9	100
. Autre inactif (étudiant).....	52	(8)	(14)	(12)	100
Diplôme					
. Aucun diplôme, cep	47	17	15	10	100
. Bepc	51	15	16	9	100
. Bac, niveau bac	52	12	14	13	100
. Diplôme du supérieur.....	61	12	11	9	100
Revenus mensuels du foyer					
. Moins de 915 €.....	54	14	11	(10)	100
. De 915 à 1.524 €.....	55	12	15	11	100
. De 1.524 à 2.287 €.....	54	15	17	9	100
. De 2.287 à 3.049 €.....	50	20	17	(8)	100
. 3.049 € et plus.....	55	16	15	(9)	100
Taille d'agglomération de résidence					
. Moins de 2 000 habitants	45	20	18	8	100
. De 2 000 à 20 000 habitants.....	55	16	12	7	100
. De 20 000 à 100 000 habitants.....	53	14	17	(11)	100
. 100 000 habitants et plus.....	52	13	14	12	100
. Paris et aggro parisienne	63	(8)	10	(9)	100
Présence dans le foyer...					
. D'un enfant de moins de 6 ans.....	51	22	16	(6)	100
. D'un enfant de moins de 20 ans.....	51	19	17	9	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)					
. Aucun	53	13	13	10	100
. Un enfant	55	16	14	(8)	100
. Deux enfants	50	17	20	(9)	100
. Trois enfants et plus	46	25	(16)	(7)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Note : les chiffres entre parenthèses représentent sur des effectifs faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Tableau A- 8
Parmi les modes de garde suivants, quel est celui qui vous paraît présenter le plus d'inconvénients ?
(en %)

	Crèche collective	Nourrice non agréée	Garde par les grands-parents	Garde à domicile par personne rémunérée	Total (y c nsp)
Ensemble	34	26	16	12	100
Sexe					
. Masculin	35	25	16	12	100
. Féminin	33	26	17	11	100
Age					
. Moins de 25 ans	36	26	15	(10)	100
. De 25 à 39 ans	35	24	15	15	100
. De 40 à 59 ans	34	26	20	10	100
. De 60 à 69 ans	33	27	13	(12)	100
. 70 ans et plus	31	29	15	(8)	100
PCS					
. Indépendant	39	25	(12)	(14)	100
. Cadre supérieur	37	32	15	(7)	100
. Profession intermédiaire	32	27	19	13	100
. Employé	34	22	16	13	100
. Ouvrier	34	22	20	14	100
. Reste au foyer	34	22	18	(12)	100
. Retraité	33	28	15	9	100
. Autre inactif (étudiant)	37	32	(12)	(9)	100
Diplôme					
. Aucun diplôme, cep	36	23	13	12	100
. Bepc	35	25	17	11	100
. Bac, niveau bac	32	25	17	12	100
. Diplôme du supérieur	32	30	19	12	100
Revenus mensuels du foyer					
. Moins de 915 €	34	21	15	12	100
. De 915 à 1.524 €	33	23	15	15	100
. De 1.524 à 2.287 €	36	26	15	11	100
. De 2.287 à 3.049 €	33	30	19	(10)	100
. 3.049 € et plus	34	31	20	(9)	100
Taille d'agglomération de résidence					
. Moins de 2 000 habitants	36	23	17	12	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	39	22	19	10	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	34	25	18	15	100
. 100 000 habitants et plus	32	27	16	10	100
. Paris et agglo parisienne	29	32	12	12	100
Présence dans le foyer...					
. D'un enfant de moins de 6 ans	34	29	17	12	100
. D'un enfant de moins de 20 ans	33	27	19	11	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)					
. Aucun	35	25	15	12	100
. Un enfant	33	28	17	13	100
. Deux enfants	30	26	22	(10)	100
. Trois enfants et plus	38	24	(19)	(10)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Note : les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Tableau A- 9
Solution adoptée pour le dernier enfant en bas âge

- Champ : personnes ayant ou ayant eu au moins un enfant, soit 73% de l'ensemble de la population -

(en %)

	Garde par la mère	Assistante maternelle agréée	Garde par les grands-parents	Crèche collective	Total (y c nsp)
Ensemble	45	17	12	10	100
Sexe					
. Masculin	44	20	13	11	100
. Féminin	46	15	11	9	100
Age					
. Moins de 40 ans	36	23	13	14	100
. De 40 à 59 ans	43	21	12	9	100
. 60 ans et plus	56	8	10	(6)	100
PCS					
. Indépendant	39	(18)	(12)	(12)	100
. Cadre supérieur, profession intermédiaire	29	31	10	16	100
. Employé	36	21	13	12	100
. Ouvrier	43	19	17	(7)	100
. Reste au foyer	71	(10)	(5)	(5)	100
. Retraité	53	8	13	(6)	100
Diplôme					
. Aucun diplôme, cep	60	(8)	9	(6)	100
. Bepc	45	17	13	8	100
. Bac, niveau bac	45	19	(11)	(12)	100
. Diplôme du supérieur	28	30	11	16	100
Revenus mensuels du foyer					
. Moins de 915 €	51	(16)	(4)	(7)	100
. De 915 à 1.524 €	53	(11)	12	(10)	100
. De 1.524 à 2.287 €	51	13	14	(9)	100
. De 2.287 à 3.049 €	32	23	16	(12)	100
. 3.049 € et plus	33	28	(11)	(11)	100
Taille d'agglomération de résidence					
. Moins de 2 000 habitants	44	20	12	(6)	100
. De 2 000 à 20 000 habitants	42	21	13	(7)	100
. De 20 000 à 100 000 habitants	50	(15)	(11)	(5)	100
. 100 000 habitants et plus	48	15	11	12	100
. Paris et aggro parisienne	44	(13)	(10)	20	100
Présence dans le foyer...					
. D'un enfant de moins de 6 ans	37	25	12	13	100
. D'un enfant de moins de 20 ans	37	23	13	13	100
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)					
. Aucun	52	13	11	7	100
. Un enfant	32	24	15	16	100
. Deux enfants	34	26	10	13	100
. Trois enfants et plus	53	(15)	(12)	(8)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Note : les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont donnés à titre indicatif.

Tableau A-10
Les solutions préférables quand les deux parents travaillent,
selon différents critères socio-démographiques

	(en %)						
	Arrêt mère	Réduction horaires père et mère	Arrêt plus bas salaire	Réduction horaires mère	Père et mère continuent	Réduction horaires plus bas salaire	Total (yc nsp)
Ensemble	33	17	13	13	12	9	100
Sexe :							
. Homme	34	16	13	12	13	9	100
Dont : homme actif	30	17	15	12	13	11	100
. Femme	31	18	13	14	11	10	100
Dont : femme active	25	21	11	15	12	13	100
Age :							
. Moins de 25 ans	26	24	13	16	10	8	100
. 25 – 39 ans	26	17	16	10	15	13	100
. 40 – 59 ans	32	17	14	13	11	10	100
. 60 – 69 ans	44	16	9	13	10	5	100
. 70 ans et plus	41	12	12	14	11	5	100
Revenus mensuels du foyer :							
. Moins de 915 €	35	23	12	9	10	9	100
. De 915 à 1.524 €	35	16	12	13	12	9	100
. De 1.524 à 2.287 €	33	14	15	11	13	10	100
. De 2.287 à 3.049 €	29	18	15	11	14	10	100
. 3.049 € et plus	27	22	12	16	10	11	100
PCS :							
. Indépendant	45	18	7	17	10	3	100
. Cadre supérieur, profession libérale	23	34	11	7	11	11	100
. Profession intermédiaire	25	19	11	14	11	16	100
. Employé	26	17	14	13	15	12	100
. Ouvrier	29	12	19	13	15	11	100
. Reste au foyer	42	15	15	9	11	6	100
. Retraité	41	13	11	15	10	6	100
. Autre inactif (étudiant)	30	22	15	14	8	7	100
Diplôme :							
. Aucun diplôme, cep	42	15	12	12	12	6	100
. Bepc	37	11	14	15	11	9	100
. Bac, niveau bac	27	19	18	10	13	9	100
. Diplôme du supérieur	19	29	10	12	12	14	100
Taille d'agglomération de résidence :							
. Moins de 2.000 habitants	35	13	14	15	12	9	100
. 2.000 à 20.000 habitants	34	16	13	12	11	11	100
. 20.000 à 100.000 habitants	33	14	10	18	9	13	100
. 100.000 habitants et plus	31	21	15	12	10	8	100
. Paris et agglomération parisienne	29	20	13	9	16	8	100

(à suivre)

Tableau A10- suite
Les solutions préférables quand les deux parents travaillent,
selon différents critères socio-démographiques

(en %)

	Arrêt mère	Réduction horaires père et mère	Arrêt plus bas salaire	Réduction horaires mère	Père et mère continuent	Réduction horaires plus bas salaire	Total (yc nsp)
Ensemble	33	17	13	13	12	9	100
Allocataire de prestations familiales :							
. Oui	31	19	15	11	10	11	100
. Non	34	16	12	14	13	8	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:							
. Oui	22	19	14	10	17	15	100
. Non	34	17	13	13	11	9	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:							
. Oui	27	17	15	10	14	13	100
. Non	34	17	13	13	11	9	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer							
. Oui	31	17	14	13	11	12	100
. Non	33	17	13	13	12	8	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : 42% des non-diplômés préfèrent, quand les deux parents de jeunes enfants travaillent, que la mère cesse temporairement son activité professionnelle, contre 33% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A- 11
Les aides ou services (permettant aux parents de faire garder leurs jeunes enfants)
à renforcer en priorité...

	(en %)					
	Aides pour l'arrêt temporaire d'activité	Aides pour la réduction du temps de travail	Aides pour services d'accueil collectif	Aides pour garde à domicile	Aides pour assistante maternelle	Total (yc nsp)
Ensemble	32	27	19	13	8	100
Sexe :						
. Homme	31	28	18	12	9	100
Dont : homme actif	32	29	17	10	12	100
. Femme	32	27	19	14	6	100
Dont : femme active	34	26	18	15	7	100
Age :						
. Moins de 25 ans	32	30	23	10	5	100
. 25 - 39 ans	32	26	22	11	8	100
. 40 - 59 ans	32	29	16	15	9	100
. 60 - 69 ans	29	24	20	16	6	100
. 70 ans et plus	31	27	15	15	8	100
Revenus mensuels du foyer :						
. Moins de 915 €	27	28	18	16	9	100
. De 915 à 1.524 €	34	24	20	13	7	100
. De 1.524 à 2.287 €	30	27	19	15	9	100
. De 2.287 à 3.049 €	32	32	17	12	7	100
. 3.049 € et plus	35	24	23	11	8	100
PCS :						
. Indépendant	34	19	19	15	10	100
. Cadre supérieur, profession libérale	27	32	19	8	15	100
. Profession intermédiaire	33	29	17	12	8	100
. Employé	33	25	21	11	7	100
. Ouvrier	31	29	19	14	7	100
. Reste au foyer	34	23	16	18	7	100
. Retraité	30	28	17	14	7	100
. Autre inactif (étudiant)	32	29	24	11	4	100
Diplôme :						
. Aucun diplôme, cep	28	28	16	17	9	100
. Bepc	36	25	17	13	7	100
. Bac, niveau bac	31	30	19	15	5	100
. Diplôme du supérieur	28	29	25	10	9	100
Taille d'agglomération de résidence :						
. Moins de 2.000 habitants	31	30	12	13	12	100
. 2.000 à 20.000 habitants	30	25	20	15	8	100
. 20.000 à 100.000 habitants	31	31	17	12	7	100
. 100.000 habitants et plus	32	27	20	14	5	100
. Paris et agglomération parisienne	35	21	26	11	6	100

(à suivre)

Tableau A11- suite
Les aides ou services (permettant aux parents de faire garder leurs jeunes enfants)
à renforcer en priorité...

(en %)

	Aides pour l'arrêt temporaire d'activité	Aides pour la réduction du temps de travail	Aides pour services d'accueil collectif	Aides pour garde à domicile	Aides pour assistante maternelle	Total (yc nsp)
Ensemble	32	27	19	13	8	100
Allocataire de prestations familiales :						
. Oui	32	27	18	14	8	100
. Non	31	27	19	13	7	100
Enfant de moins de 3 ans dans le foyer:						
. Oui	34	29	15	13	10	100
. Non	31	27	19	13	8	100
Enfant de moins de 6 ans dans le foyer:						
. Oui	32	30	15	14	9	100
. Non	32	27	19	13	7	100
Enfant de moins de 20 ans dans le foyer						
. Oui.....	34	27	16	13	9	100
. Non	30	27	20	13	7	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : 25% des diplômés du supérieur sont favorables au renforcement des aides pour les services d'accueil collectif, contre 19% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau A- 12
Accord ou désaccord avec l'idée : « il est normal que les mères assurent l'essentiel
des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants »
 - Analyse suivant quelques critères socio-démographiques -

	Plutôt d'accord		Plutôt pas d'accord		(en %)
					Total (yc nsp)
Sexe et activité :					
Homme actif	37	(- 4)	62	(+ 4)	100
Homme inactif	50	(+ 1)	50	(+ 1)	100
Femme active	31	(+ 4)	69	(- 4)	100
Femme inactive	44	(- 4)	56	(+ 5)	100
Age :					
Moins de 25 ans	38	(+ 4)	62	(- 3)	100
25 à 39 ans	33	(- 2)	66	(+ 2)	100
40 à 59 ans	36	(- 5)	63	(+ 4)	100
60 à 69 ans	48	(- 8)	51	(+ 8)	100
70 ans et plus	59	(- 2)	41	(+ 3)	100
Diplôme :					
Aucun diplôme (cep)	53	(- 2)	47	(+ 3)	100
Bepc (niveau inférieur au bac)	41	(- 3)	59	(+ 4)	100
Bac (niveau bac)	37	(+ 7)	62	(- 7)	100
Diplôme du supérieur	28	(- 2)	72	(+ 4)	100
PCS :					
Indépendant	54	(+ 2)	46	(- 2)	100
Cadre supérieur	30	(- 3)	70	(+ 4)	100
Profession intermédiaire	24	(=)	76	(+ 1)	100
Employé	35	(+ 3)	64	(- 3)	100
Ouvrier	37	(- 8)	61	(+ 7)	100
Retraité	54	(- 3)	46	(+ 5)	100
Reste au foyer	43	(- 5)	57	(+ 6)	100
Autre inactif (étudiant)	41	(+13)	59	(-11)	100
Revenus mensuels du foyer :					
Moins de 915 €	41	(- 7)	59	(+ 9)	100
915 à 1 524 €	41	(- 2)	59	(+ 3)	100
1 524 à 2 287 €	45	(+ 3)	54	(- 3)	100
2 287 à 3 049 €	30	(-10)	69	(+ 9)	100
3 049 € et plus	32	(- 2)	68	(+ 2)	100
Taille d'agglomération :					
Moins de 2 000 hab.	43	(- 3)	56	(+ 3)	100
2 000 hab. et plus	40	(- 2)	60	(+ 3)	100
Paris, agglomération parisienne	37	(- 2)	62	(+ 1)	100
Ensemble	40	(- 2)	59	(+ 2)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Sont mentionnées entre parenthèses les évolutions 1997-2003.

Lecture du tableau : début 2003, 40% des enquêtés sont « *plutôt d'accord* » avec l'idée qu'il est normal que la mère assure l'essentiel des tâches domestiques, de soins et d'éducation des enfants (- 2 points par rapport à 1997). C'est le cas de 50% des hommes inactifs (+ 1 point).

Tableau A- 13
Les opinions sur le partage sexuel des tâches : les 3 groupes principaux

	(en %)			
	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Total (yc nsp)
Sexe et activité :				
Homme actif	10	26	58	100
Homme inactif	8	41	48	100
Femme active	4	27	67	100
Femme inactive	8	35	53	100
Age :				
Moins de 25 ans	6	31	61	100
25 à 39 ans	6	27	64	100
40 à 59 ans	9	26	61	100
60 à 69 ans	9	39	48	100
70 ans et plus	10	49	38	100
Diplôme :				
Aucun diplôme (cep)	12	41	43	100
Bepc (niveau inférieur au bac)	9	31	56	100
Bac (niveau bac)	6	31	60	100
Diplôme du supérieur	ns	25	69	100
PCS :				
Indépendant	18	34	42	100
Cadre supérieur	ns	24	65	100
Profession intermédiaire	ns	19	74	100
Employé	5	31	62	100
Ouvrier	9	28	59	100
Retraité	8	45	43	100
Reste au foyer	13	30	53	100
Autre inactif (étudiant)	ns	35	58	100
Revenus mensuels du foyer :				
Moins de 915 €	8	32	55	100
915 à 1 524 €	9	32	57	100
1 524 à 2 287 €	9	36	53	100
2 287 à 3 049 €	ns	25	67	100
3 049 € et plus	5	26	65	100
Taille d'agglomération :				
Moins de 2 000 hab.	11	32	52	100
2 000 hab. et plus	7	32	58	100
Paris, agglomération parisienne	6	31	60	100
Ensemble	8	32	57	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Ns = non significatif.

Lecture du tableau : en moyenne, 57% des enquêtés appartiennent au groupe 3 ; c'est le cas de 74% des professions intermédiaires.

Tableau A- 14
Les principales améliorations attendues, en fonction des « défauts » imputés aux CAF
en ce qui concerne l'accueil
 - Cumul des deux réponses -

	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
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations.....	40	37	38	39
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	35	36	37	36
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	33	47	33	35
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	25	24	29	27
. Multiplier les antennes locales et les permanences.....	24	23	25	25
. Contrôler davantage l'exactitude des versements.....	22	21	22	24
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires.....	15	12	12	12

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Parmi les deux améliorations principalement attendues, 33% des allocataires en moyenne citent les relations téléphoniques. C'est le cas de 47% de ceux qui estiment qu'on ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone.

Tableau A- 15
Les principales améliorations attendues, en fonction des « défauts » imputés aux CAF
en ce qui concerne la gestion des dossiers
 - Cumul des deux réponses -

	Ensemble des allocataires	Dont :	
		Estime que la CAF ne traite pas rapidement les dossiers	Estime qu'il y a parfois des erreurs de calcul
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations.....	40	37	41
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	35	48	36
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	33	37	34
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	25	25	24
. Multiplier les antennes locales et les permanences.....	24	17	20
. Contrôler davantage l'exactitude des versements	22	22	30
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires.....	15	13	13

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2003.

Exemple de lecture : Parmi les deux améliorations principalement attendues, 33% des allocataires en moyenne citent les relations téléphoniques. C'est le cas de 37% de ceux qui estiment que la CAF ne traite pas rapidement les dossiers.

Tableau A- 16
Les principales améliorations attendues, en fonction des « défauts » imputés aux CAF
en ce qui concerne les relations entre les Caisses et les allocataires

- Cumul des deux réponses -

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont :	
		Estime que les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre	Estime que la CAF ne fait pas d'efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires
. Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations.....	40	40	38
. Raccourcir les délais de traitement des dossiers	35	37	37
. Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	33	35	42
. Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	25	23	30
. Multiplier les antennes locales et les permanences....	24	25	15
. Contrôler davantage l'exactitude des versements	22	21	23
. Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires.....	15	15	13

Source : CREDOC, Enquête « *Conditions de vie et Aspirations des Français* », début 2003.

Exemple de lecture : Parmi les deux améliorations principalement attendues, 33% des allocataires en moyenne citent les relations téléphoniques. C'est le cas de 42% de ceux qui estiment que la CAF ne fait pas d'efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires.

Tableau A- 17
L'attente d'explications sur les conditions d'attribution des prestations : évolution 2002 - 2003
 - Cumul des deux réponses -
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

	(en %)		
	Expliquer plus clairement les conditions d'attribution des prestations		
	Début 2002	Début 2003	Evolution
Ensemble des allocataires	32	40	+ 8
Sexe			
. Homme	32	43	+ 11
. Femme	32	38	+ 6
Age			
. Moins de 25 ans.....	32	39	+ 7
. De 25 à 39 ans	30	41	+ 11
. De 40 à 59 ans	34	39	+ 5
. 60 ans et plus	38	36	- 2
Revenus mensuels du foyer			
. Moins de 915 €.....	34	44	+ 10
. De 915 à 1.524 €	33	43	+ 10
. De 1.524 à 2.287 €	31	37	+ 6
. De 2.287 à 3.049 €	29	36	+ 7
. 3.049 € et plus	38	44	+ 6
PCS			
. Indépendant	36	35	- 1
. Cadre supérieur, prof. intermédiaire.....	37	39	+ 2
. Employé	34	46	+ 12
. Ouvrier	28	41	+ 13
. Reste au foyer	25	33	+ 8
. Retraité	40	38	- 2
. Autre inactif (étudiant)	35	36	+ 1
. Chômeur	36	40	+ 4
Diplôme			
. Aucun diplôme, cep.....	35	37	+ 2
. Bepc.....	29	39	+ 10
. Bac, niveau bac.....	29	43	+ 14
. Diplôme du supérieur	39	43	+ 4
Taille d'agglomération de résidence			
. Moins de 2 000 habitants.....	36	42	+ 6
. De 2 000 à 20 000 habitants	35	40	+ 5
. De 20 000 à 100 000 habitants	31	38	+ 7
. 100 000 habitants et plus	32	41	+ 9
. Paris et agglomération parisienne.....	23	35	+ 12
Nombre d'enfants dans le foyer (moins de 20 ans)			
. Aucun	35	41	+ 6
. Un enfant.....	36	37	+ 1
. Deux enfants.....	31	40	+ 9
. Trois enfants et plus	26	39	+ 13
Présence dans le foyer d'au moins :			
. Un enfant de moins de 3 ans.....	28	42	+ 14
. Un enfant de moins de 6 ans.....	30	43	+ 13
. Un enfant de moins de 20 ans.....	31	39	+ 8

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

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

Dépôt légal :DEC 03

ISSN : 1242-7764

ISBN : 2-84104-235-9

COLLECTION DES RAPPORTS

Récemment parus :

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)

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
G. HATCHUEL - P. CROUTTE - C. DUFLOS - C. PIAU - n°225 (2002)

Observatoire des entrées et sorties du RMI à Paris

Compte rendu de la Première Vague
I. ALDEGHI, M.-O. SIMON - n°226 (2002)

Analyse textuelle des opinions de bénéficiaires de quatre mesures de retour à l'emploi

Étude réalisée à la demande de la DARES
C. OLM, M.-O. SIMON - n°227 (2002)

Mieux connaître les jeunes du Val d'Oise

Étude réalisée à la demande du Conseil général du Val d'Oise
C. OLM, M.-O. SIMON - n°228 (2003)

La consommation engagée : mode passagère ou nouvelle tendance de la consommation ?

*Document réalisé à la demande du SESSI
(Service des Études et des Statistiques Industrielles)*
R. BIGOT - n°229 (2003)

Construction du référentiel métier d'éducateur spécialisé

Programme réalisé en 1998 à la demande de l'ARSEAA
P. LE QUÉAU - P. DUBÉCHOT - E. LABEYRIE - n°230 (2003)

La diffusion des technologies de l'information dans la société française

Document réalisé à la demande du Conseil Général des Technologies de l'Information (Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie) et de l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ART)
R. BIGOT - n°231 (2003)

Président : Bernard SCHAEFER Directeur Général : Robert ROCHEFORT
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-235-9

CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie