

COLLECTION DES RAPPORTS

SOUTIEN À LA FONCTION PARENTALE, CONNAISSANCE DES DISPOSITIFS ET PERCEPTION DE LA CAF ÉTAT DE L'OPINION EN 2014

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

Sandra Hoibian

Avec la collaboration de
Patricia Croutte

Sous la direction scientifique de
Régis Bigot

■ SEPTEMBRE 2014



CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS

Note pour la CNAF- Caisse Nationale des Allocations Familiales

Le département « Conditions de vie et Aspirations » est composé de Régis Bigot, Patricia Croutte, Emilie Daudey, Isabelle Delakian, Sandra Hoibian et Jörg Müller.

Abstract

L'enquête menée à la demande de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales aborde plusieurs thématiques.

- **La perception de la qualité de service délivrée par les CAF** : Les allocataires sont globalement satisfaits de la qualité de service délivrée par leur CAF. Toutefois plusieurs dimensions de la relation entre les CAF et les allocataires sont plutôt mal évaluées. Et l'on constate une forte déconvenue des allocataires sur de nombreux sujets depuis l'année 2005 ou 2007. La rapidité de traitement des dossiers doit en particulier être améliorée.
- **La connaissance des dispositifs** : La population connaît plutôt bien les allocations et en particulier les allocations familiales. En revanche, la plupart des aides à la naissance et au jeune enfant sont moins connues. Les aides facultatives et le soutien aux familles par des travailleurs sociaux sont beaucoup moins bien identifiés. La population explique les phénomènes de non-recours aux prestations par la méconnaissance du système des prestations familiales
- **L'Allocation de Rentrée Scolaire** : Les Français non-bénéficiaires de l'allocation semblent, dans les grandes lignes, adhérer aux grands principes qui la régissent comme par exemple un montant différent selon l'âge de l'enfant. 88% vont même plus loin que l'existence d'un plafond de ressources et proposent que le montant versé diffère selon les ressources du foyer (ce qui n'est pas le cas actuellement). Les non-bénéficiaires semblent aussi favorables à un versement de l'aide pour les enfants de plus de 18 ans. 68% préconisent, en revanche, un versement en bons d'achat plutôt qu'en espèces.
- **Le soutien à la fonction parentale** : 62% des parents déclarent avoir rencontré des difficultés dans l'éducation de leurs enfants. Pour tenter de résoudre ces difficultés, 34% des parents déclarent avoir fait appel aux conseils d'un proche. 31% ont eu recours à un professionnel de santé (médecin, psychologue ou autre). Les différents dispositifs institutionnels proposés (médiation familiale, LAEP ou REEAP) sont assez peu connus, à l'exception de la médiation familiale connue par une personne sur deux. Mais très peu y font vraiment appel.

This survey was requested by the *Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF)* and covers a variety of themes:

- **The perception of the service quality of the CAF:** on the whole the beneficiaries are satisfied with the service quality of the CAF. However, some dimensions of the relation between the CAF and its beneficiaries are poorly evaluated. One can observe a strong deception of the beneficiaries on a variety of subjects since 2005 or 2007. The rapidity that claims are handled with must be improved in particular.
- **The awareness of procedures and services:** The population knows quite well all different types of allowances and family allowances in particular. Yet, birth allowances and allowances for young children are less known. Optional aids and family assistance from social workers are also identified to a lesser extent. The lack of knowledge when it comes to the system of family allowances is the main explanation that the population gives for not pretending to allowances and services.
- **The school-start-allowance:** The non-beneficiaries of this allowance seem, however, to agree on the main ideas such as a different amount for children of different age. 88% even think that the existing upper-income-limit should be reformed and that the allotted amount should differ accordingly to the household income (which is not the case for now). Non-beneficiaries are also in favour of an allowance for children over 18 years. Yet, 68% think that the allowance should be given in form of vouchers instead of money.
- **The assistance to parents:** 62% of the parents declare having had difficulties during the education of their children. For solving these difficulties, 34% of them say that they have been seeking the help of a relative or a close friend; 31% have been looking for the help of a medical professional (doctor, psychologist or other). The different types of institutional services (family mediation, LAEP or REEAP) are not very well known with the solely exception of the family mediation which is known by one person out of two. However, very little do really use this service.

Sommaire

1.	Le contexte : la solidarité mise à mal par le chacun pour soi.....	13
2.	Perception de la qualité de service de la CAF.....	17
	a) 77% des allocataires sont satisfaits de la qualité des services assurée par leur CAF.....	17
	b) Le temps d'attente au guichet et la transparence sur le mode de calcul des prestations sont insatisfaisants.....	20
	c) Principales attentes d'amélioration : avoir une réponse plus rapide à ses demandes et un suivi plus personnalisé.....	26
3.	Connaissance des dispositifs	29
	a) Les principales aides proposées par la CAF sont plutôt bien connues, à l'exception des compléments de libre choix d'activité et de mode de garde	29
	b) Les aides facultatives en espèces et le soutien aux familles par des travailleurs sociaux sont moins bien connus	35
	c) La méconnaissance du système des prestations familiales serait la première raison du non-recours	40
4.	Opinion concernant l'Allocation de Rentrée Scolaire par les non bénéficiaires	43
5.	Le soutien à la fonction parentale	44
	a) Un parent sur cinq avoue avoir souvent rencontré des difficultés dans l'éducation des enfants	44
	b) Une personne sur deux connaît la médiation familiale, très peu y ont recours	47
	c) L'attente pour un soutien aux parents en cas d'évènement particulier (naissance du premier enfant, séparation, décès ou handicap).....	50
6.	Annexe 1 : données complémentaires.....	52
7.	Annexe 2 : Un bref descriptif des allocataires de prestations familiales.....	56
8.	Tableaux complémentaires	60
9.	Les questions insérées par la CNAF dans l'enquête en 2014	88

Introduction

Ce document présente les résultats des questions insérées, à la demande de la CNAF, dans la vague de début 2014 de l'enquête du CRÉDOC sur « les Conditions de vie et les Aspirations» et en proposant une analyse spécifique par profil d'enquêtés.

Précisons que l'enquête a été réalisée en « face à face », en décembre 2013-janvier 2014, auprès d'un échantillon représentatif de 2 003 personnes, âgées de 18 ans et plus, sélectionnées selon la méthode des quotas. Ces quotas (région, taille d'agglomération, âge - sexe, PCS) ont été calculés d'après les résultats du dernier recensement général de la population. Un redressement final a été effectué pour assurer la représentativité par rapport à la population nationale de 18 ans et plus¹.

Les questions posées s'organisent autour de quatre grands thèmes :

- **La perception de la qualité de service délivrée par les CAF :** Les allocataires sont-ils satisfaits de la qualité de service délivrée par leur CAF ? Ont-ils le sentiment que cette qualité s'est améliorée ou détériorée ? Quelles sont les principales attentes d'amélioration en termes de qualité et de contenu du service ?
- **La connaissance des dispositifs :** La population connaît-elle les différentes prestations proposées par les CAF, les aides facultatives, le soutien aux familles par des travailleurs sociaux ? Quelles sont, du point de vue de l'opinion, les principales raisons du non-recours à des aides et prestations proposées par les CAF ?
- **L'Allocation de Rentrée Scolaire :** Quel regard porte l'opinion sur cette nouvelle allocation ? Quelles devraient être ses modalités de versement et ses conditions d'obtention ? Le montant versé devrait-il, par exemple, être modulé selon l'âge de l'enfant ?
- **Le soutien à la fonction parentale.** Quelle proportion de parents rencontre-t-elle des difficultés dans l'éducation de leurs enfants ? Dans quelle mesure les parents ont-ils recours à d'autres personnes pour les aider à résoudre leurs difficultés ? Quels types d'aide à la parentalité seraient les plus utiles ?

¹ 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 2014 » (CRÉDOC, avril 2014).

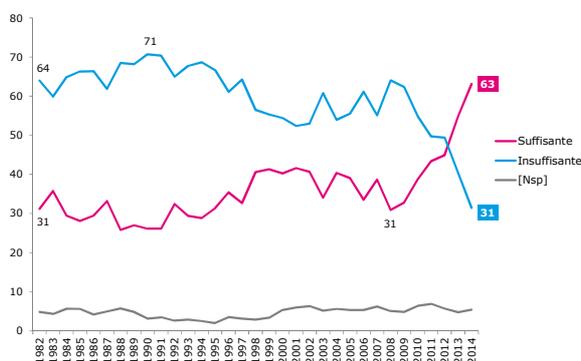
Note de synthèse

Le soutien au modèle social chancelle

Jamais, depuis 36 ans que nous suivons l'évolution de la société française, les Français n'avaient été aussi pessimistes quant à l'évolution de leurs conditions de vie. Inquiets quant à leur avenir, distants par rapport aux institutions, valorisant plus que jamais les initiatives individuelles, les Français **remettent de plus en plus en cause le modèle de l'État-Providence**. Alors que la pauvreté s'est accrue en France année après année depuis 2008, la solidarité envers les plus démunis n'apparaît plus véritablement comme une idée fédératrice de la société française. Les craintes de **déresponsabilisation** des différentes mesures d'aide n'ont jamais été aussi fortes qu'aujourd'hui. Pour preuve, après être restée relativement stable entre 1982 et 2009, **l'opinion s'est entièrement retournée entre 2008 et 2014 au sujet des aides à apporter aux familles modestes**. La proportion de Français qui pensent que « les aides aux familles qui ont des enfants est suffisante » est en très forte croissance depuis le début de la crise, passant de 31% à 63% (+32 points).

Les aides aux familles beaucoup moins populaires (en%)

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

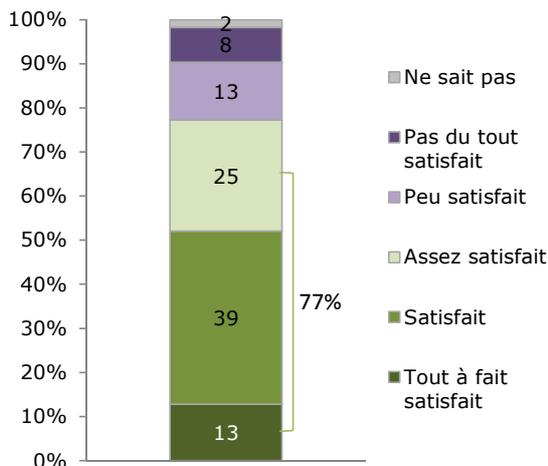


Source : CRÉDOC, enquêtes « Conditions de vie et aspirations »

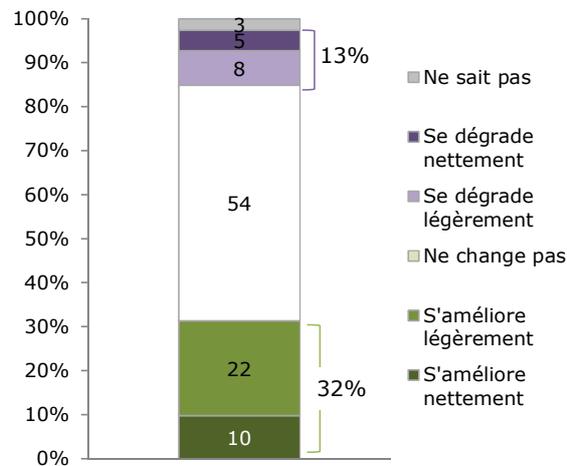
Les trois quarts des allocataires se disent satisfaits de la qualité des services assurés par la CAF

Dans ce contexte, la satisfaction vis à vis de la CAF reste bonne : **77% des allocataires** se disent satisfaits de la qualité des services assurés par leur CAF. La grande majorité des allocataires a le sentiment que la **qualité de service est stable**, 32% qu'elle s'améliore, 13% qu'elle se dégrade. La satisfaction est un peu moins marquée chez les jeunes et les bas revenus, et plus soutenue chez les familles nombreuses.

Concernant la qualité des services assurés par votre CAF, êtes-vous ?



Pour vous, la qualité des services assurés par la CAF avec ses usagers ?



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014. Champ : allocataires CAF

Améliorer la rapidité de traitement des dossiers par la CAF

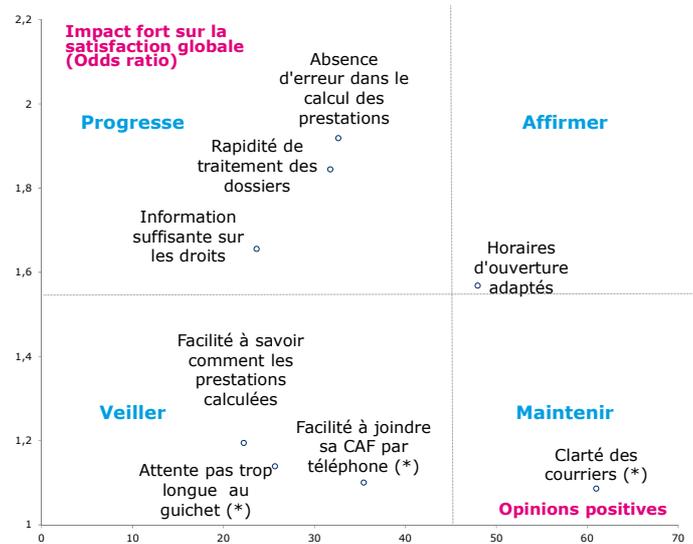
Toutefois plusieurs dimensions de la relation entre les CAF et les allocataires **sont plutôt mal évaluées**. Et l'on constate une **forte déconvenue** des allocataires sur de nombreux sujets depuis l'année 2005 ou 2007, dernières vagues où des questions identiques avaient été posées : la clarté des courriers de la CAF (53% d'opinions positives, -10 points entre 2005 et 2014), l'adéquation des horaires d'ouverture (44%, -13 points entre 2005 et 2014), la facilité à joindre sa CAF (34%, -12 points entre 2005 et 2014), l'absence d'erreurs dans le calcul des prestations (25%, -10 points), l'attente aux guichets (22%, -9 points).

L'enquête met à jour trois dimensions sur lesquelles la CNAF doit progresser en priorité : il s'agit de domaines à la fois primordiaux aux yeux du grand public², et qui passent pour moins satisfaisants que les autres (cadran en haut à gauche du Graphique 10) : **l'absence d'erreur dans le calcul des prestations, la rapidité de traitement des dossiers et l'information sur les droits**.

² Régression logistique réalisée sur le champ des allocataires et intégrant le sexe, l'âge, la profession-catégorie sociale, le niveau de vie, le diplôme de l'interviewé et ses perceptions quant à la rapidité de traitement des dossiers, l'absence d'erreur dans le calcul des prestations, la clarté des courriers, l'attente aux guichets, la facilité à connaître le mode de calcul des prestations, la facilité à joindre la CAF par téléphone, l'adéquation des horaires d'ouverture et le niveau d'information sur les droits

Les priorités à donner à la CNAF pour améliorer la perception de sa qualité de service

Champ : allocataires



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

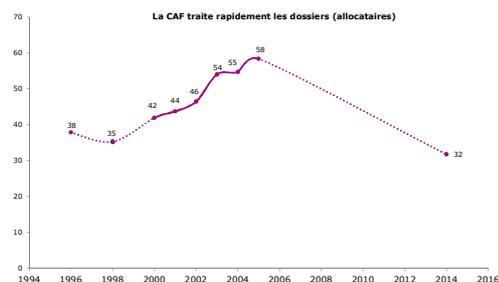
Nota : (*) signifie non significatif

Lecture : Pour chaque dimension, on trouve sur ce graphique, en abscisse, la fraction d'individus qui ont un avis positif, et en ordonnée, l'impact d'une évaluation positive sur la satisfaction générale.

La **rapidité de traitement** des dossiers est de plus la dimension où les opinions se sont le plus dégradées depuis la dernière mesure (-26 points). Il faut dire qu'avec la crise économique qui dure depuis 2008, les demandes d'aides sociales explosent. Selon la CAF, le nombre d'allocataires bénéficiant d'un droit payable à au moins une prestation légale n'a cessé d'augmenter ces dernières années passant de 10 768 238 en décembre 2007 à 11 391 281 en septembre 2013, soit une croissance de 6% en cinq ans et demi³. Déjà en 2012, la CNAF constatait une augmentation des délais pour traiter courriers et pièces⁴.

Les CAF sont surchargées si bien que plusieurs d'entre elles ont dû travailler « à guichet fermé » en 2013 faute de capacités d'accueil suffisantes.

La rapidité de traitement des dossiers doit être améliorée



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

³ Source CAF : <http://www.caf.fr/etudes-et-statistiques/donnees-statistiques/prestations-legales-caf>

⁴ Source : CNAF, Rapport d'activité 2012, <https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Docume>

nts/DCom/Quisommesns/Presentation/Rapport_dac tivite/RA_2012.pdf

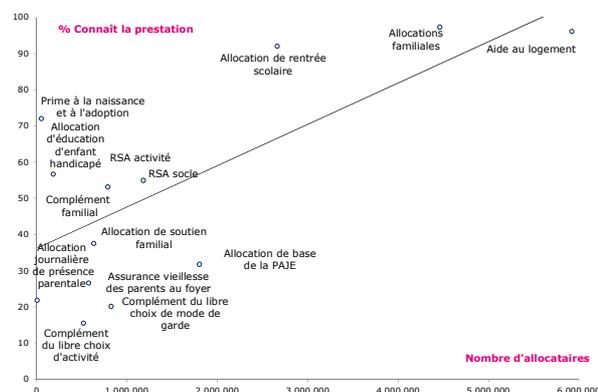
On n'est dès lors pas surpris des **pistes d'amélioration** qui arrivent en tête des attentes : 59% des allocataires apprécieraient une **réponse plus rapide** à leurs demandes, 53% aimeraient être recontactés si le conseiller ne peut répondre immédiatement, loin devant les autres voies d'amélioration de la qualité du service proposées. En termes de contenu des services, les allocataires pointent un besoin de davantage de **personnalisation** (48%). Rappelons qu'il s'agit d'une demande très forte de l'opinion concernant l'ensemble des services publics : une récente enquête menée pour la Direction Générale de la Cohésion Sociale montrait que 71% des Français regrettent le manque de personnalisation des services publics pris dans leur globalité⁵.

Les allocations sont plutôt bien connues

En 2011, plus de 30 millions de personnes bénéficiaient des prestations versées par les CAF (dont 13,6 millions d'enfants)⁶. Sans conteste, les **allocations familiales** sont les mieux identifiées par le grand public : 97% des Français connaissent leur existence. Il faut dire que ce sont à la fois parmi les allocations les plus anciennes, celles qui touchent le plus grand nombre de bénéficiaires (4,46 millions en 2011) et recouvrent les montants les plus importants versés (11,4 millions d'euros en 2011 sur les 58,8 millions d'euros versés au total par les CAF). La notoriété des autres prestations est très liée à l'ampleur du public qu'elles visent. Certaines aides jouissent toutefois d'une notoriété supérieure à ce que leur surface devrait leur conférer : allocation de rentrée scolaire, prime à la naissance et à l'adoption. **La plupart des aides à la naissance et au jeune enfant souffrent au contraire, d'un déficit**

d'identification : l'allocation de base de la PAJE, le complément du libre choix de mode de garde, le complément du libre choix d'activité sont peu connues, eu égard au large public qui en bénéficie. Fait positif, les allocations sont plutôt mieux connues par les publics qu'elles visent que par la moyenne des Français.

Niveau de connaissance et nombre de bénéficiaires des prestations



Source pour le % connaît: CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014
 Source pour le nombre d'allocataires : Cnaf - fichier Fileas / données comptables, nombre d'allocataires en métropole en 2011

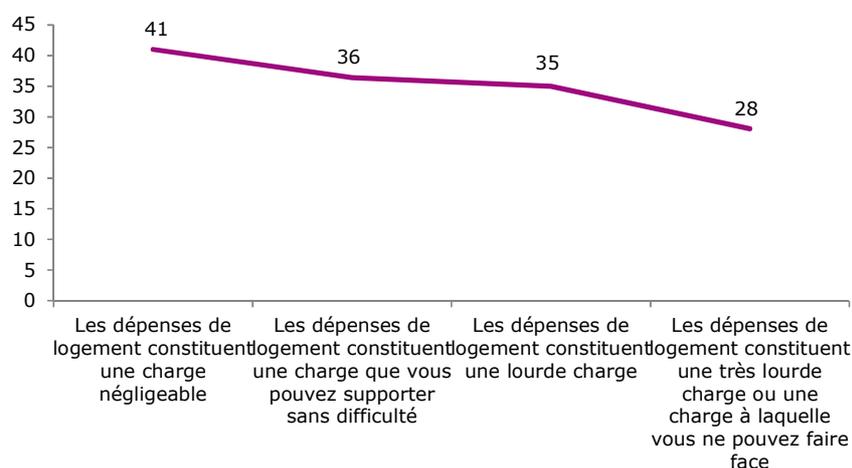
⁵ Sandra Hoibian, *Les Français en quête de lien social, Baromètre de la cohésion sociale 2013*, Collection des Rapports n°292, juin 2013, <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R292.pdf>

⁶ Caisse nationale des allocations familiales, Direction des statistiques, des études et de la recherche, L'e-ssentiel n°122, mai 2012, <https://www.caf.fr>

Les Français semblent nombreux à savoir qu'il existe des **aides facultatives aux vacances** proposées par les CAF : 63% déclarent les connaître. En revanche, toutes les autres **aides facultatives** testées (prêt au logement, prêt aux familles, aides aux jeunes actifs apprentis ou étudiants, aide supplémentaire à la garde d'enfant, aide exceptionnelle aux familles, prêt ou aide selon événements familiaux) et les **dispositifs de soutien aux familles par des travailleurs sociaux sont beaucoup moins bien identifiés**.

La plupart des aides facultatives sont plutôt mieux connues des aides qu'elles visent. A l'exception notable **des prêts liés au logement** moins bien identifiés par les personnes qui déclarent avoir du mal à faire face à leur dépenses de logement (28%) que par celles qui n'ont pas de mal à assumer ces charges (41%).

La connaissance du prêt au logement (aide facultative) selon le poids ressenti des dépenses de logement sur le budget



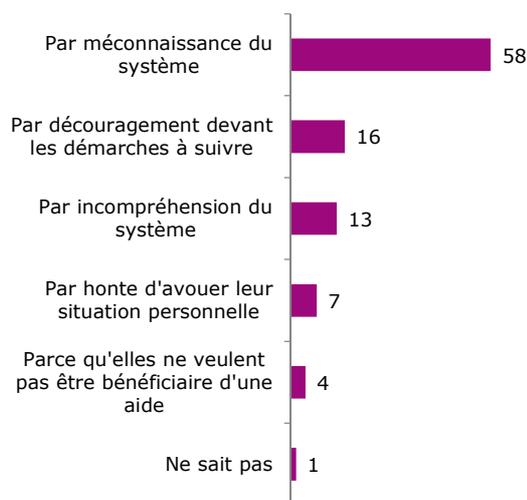
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

La méconnaissance des aides serait le premier motif de non recours

Mieux informer sur ces différents dispositifs semble d'autant plus important que les Français semblent considérer que le principal obstacle à la perception des prestations familiales réside dans un manque **de connaissance des dispositifs existants** (58%). Le découragement face aux démarches administratives à accomplir (16%) la difficulté à comprendre le système (13%) ou le sentiment d'être stigmatisé (7%) sont beaucoup moins souvent cités. Ces perceptions rejoignent les constats dressés par Philippe Warin à partir des travaux de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore, 2012) ainsi que les principales compilations européennes ou internationales qui pointent

« le manque d'information [comme] l'obstacle majeur pour l'accès aux prestations sociales »⁷.

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



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Soutien aux principes de l'ARS par les non-bénéficiaires

L'allocation de rentrée scolaire (Ars) a vocation à aider à assumer le coût de la rentrée scolaire des enfants de 6 à 18 ans. Les Français non bénéficiaires de l'allocation semblent, dans les grandes lignes, adhérer aux grands principes qui la régissent : 93% sont d'accord avec l'idée que le montant diffère selon l'âge de l'enfant. 88% vont même plus loin que l'existence d'un plafond de ressources et proposent que le montant versé diffère selon les ressources du foyer (ce qui n'est pas le cas actuellement). Les non-bénéficiaires semblent même favorables à un versement de l'aide pour les enfants de plus de 18 ans. Rappelons que d'année en année, les Français réclament une augmentation des aides à destination des familles ayant des enfants étudiants⁸.

68% préconisent, en revanche, un versement en bons d'achat plutôt qu'en espèces. Il faut dire que de longue date, les Français préfèrent, en règle générale, les aides aux familles sous formes d'équipements collectifs ou de services (gardes d'enfants, aides ménagères,...) (66% des Français en 2014, 60% déjà en 1992) aux aides en espèces⁹.

⁷ Philippe Warin, Mieux informer les publics vulnérables pour éviter le non-recours, *Informations sociales* 2013/4 (n° 178)

⁸ Sandra Hoibian, sous la direction scientifique de Régis Bigot, avec la collaboration de Patricia Crouette *Rsa, prestations familiales et aides aux familles, Etat de l'opinion en 2012*, Collection des Rapports n°288, mars 2013, <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R288.pdf>

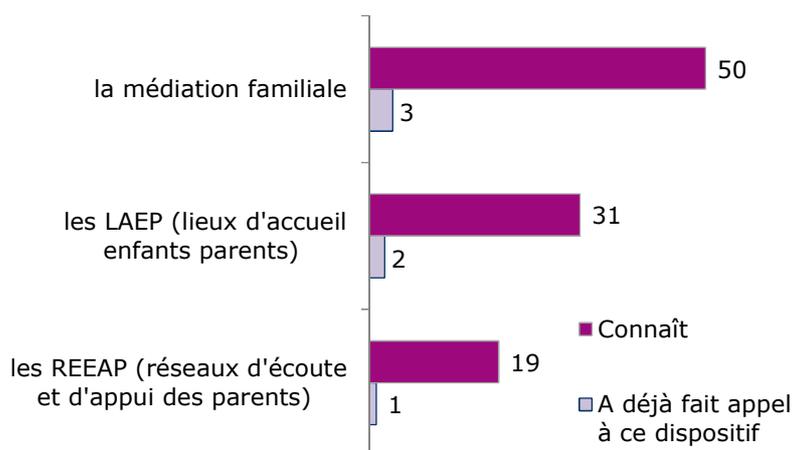
⁹ Source : Enquête « Conditions de vie et Aspirations » CRÉDOC

Le recours à une aide extérieure en cas de difficultés d'éducation reste encore marginal

62% des parents déclarent avoir rencontré des difficultés dans l'éducation de leurs enfants. La proportion est identique au point près à celle constatée en 2012. Et finalement, **seuls 21%** déclarent que ces difficultés sont récurrentes (3% très souvent et 18% assez souvent). Pour tenter de résoudre ces difficultés, 34% des parents déclarent avoir **fait appel aux conseils d'un proche** (+5 points par rapport à 2012). 31% ont eu **recours à un professionnel de santé** (médecin, psychologue ou autre). Les différents dispositifs institutionnels proposés (**médiation familiale, LAEP ou REEAP**) **sont assez peu connus**, à l'exception de la médiation familiale connue par une personne sur deux. Mais très peu y font vraiment appel. Au total 9% des parents ayant des enfants de moins de 20 ans au foyer ont déjà sollicité l'un ou l'autre de ces dispositifs (Médiation, LAEP, REAP).

Connaissez-vous les dispositifs ou les actions suivantes ? Avez-vous déjà fait appel ?

% présentés sur l'ensemble de la population



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

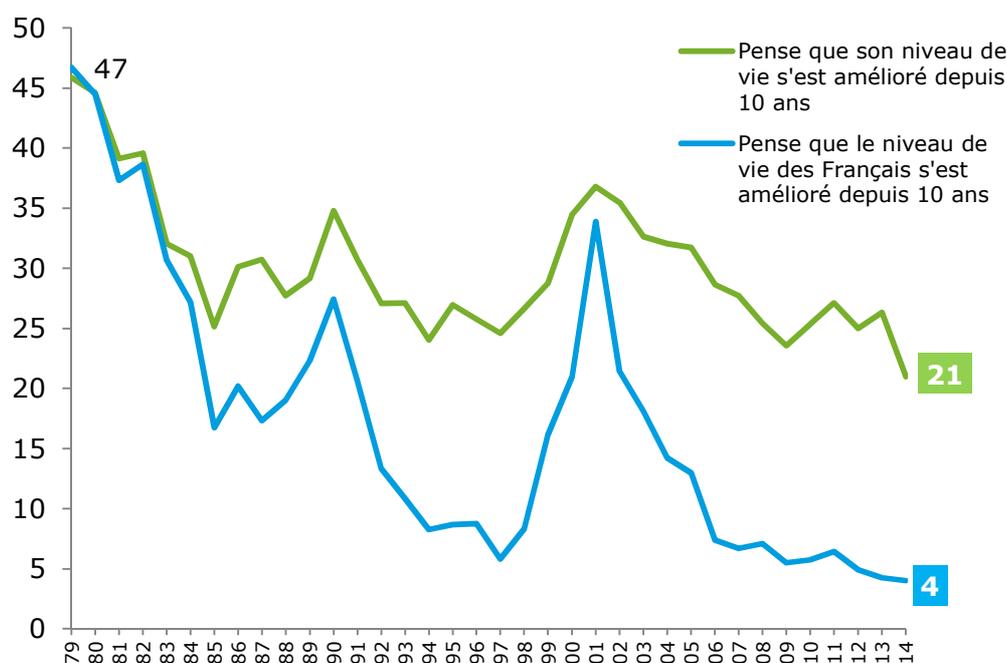
Parmi les différentes pistes testées, c'est le **soutien en cas d'évènement particulier** (naissance du premier enfant, séparation, décès ou handicap) qui apparaît le plus attendu de la population en général (64%), et des parents avec enfants au foyer en particulier (71%) et de ceux rencontrant des difficultés dans l'éducation de leurs enfants (67%).

1. Le contexte : la solidarité mise à mal par le chacun pour soi

Jamais, depuis 36 ans que nous suivons l'évolution de la société française, les Français n'avaient été aussi **pessimistes quant à l'évolution de leurs conditions de vie**. Seuls 4% de nos concitoyens estiment que le niveau de vie de l'ensemble des Français s'est amélioré depuis 10 ans. Et la vision qu'ont les Français de l'évolution récente de leur niveau de vie est tout aussi dégradée. Cette année, seule une personne sur cinq (21%, -5 points en un an) a l'impression de bien se tirer d'affaires ; jamais cette proportion n'a été aussi faible. Les frustrations quant au pouvoir d'achat sont à leur comble et les perspectives sont particulièrement sombres. Le chômage et la pauvreté sont au cœur des inquiétudes de nos concitoyens.

Graphique 1 – Pessimisme record, tant d'un point de vue personnel que collectif

Proportion d'individus qui pensent que leur niveau de vie s'est amélioré au cours des 10 dernières années et Proportion d'individus qui pensent le niveau de vie de l'ensemble des Français s'est amélioré (en %)



Source : CRÉDOC, enquêtes « Conditions de vie et aspirations »

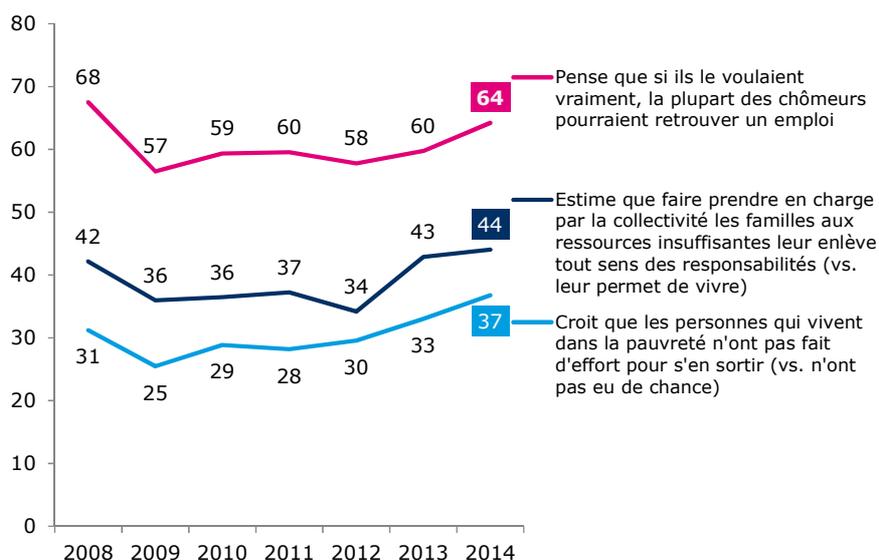
Le soutien à l'État-Providence chancelle. Alors que la pauvreté s'est accrue en France année après année depuis 2008 (le taux de pauvreté monétaire¹⁰ a atteint 14,3% de la population en 2011, son niveau le plus haut depuis 1996), la **solidarité envers les plus démunis n'apparaît plus véritablement comme une idée fédératrice de la société française**. En effet, l'année qui a suivi le déclenchement de la crise économique, la solidarité avait progressé de manière forte mais l'opinion s'est ensuite très vite

¹⁰ Calculé à partir de 60% du niveau de vie médian.

retournée, et depuis 2009, les opinions se sont franchement « durcies ». Plusieurs indicateurs en attestent :

- Malgré une préoccupation croissante pour le chômage et la croissance réelle du chômage depuis le début de la crise (de 6,8% au premier trimestre 2008 à 9,9% au quatrième trimestre 2013), l'idée selon laquelle s'ils le voulaient vraiment, la plupart des chômeurs pourraient trouver un emploi progresse : elle est maintenant nettement majoritaire, avec 64% d'opinions favorables (+4 points par rapport à 2013).
- La part d'individus considérant que faire prendre en charge par la collectivité les familles aux ressources insuffisantes leur enlève tout sens des responsabilités (vs. leur permet de vivre) n'a jamais été aussi élevée.
- 37% des personnes interrogées considèrent que les personnes qui vivent dans la pauvreté n'ont pas fait d'effort pour s'en sortir. Elles n'étaient que 25% à défendre ce point de vue au lendemain de la crise économique.

Graphique 2- La montée du chacun pour soi (en %)

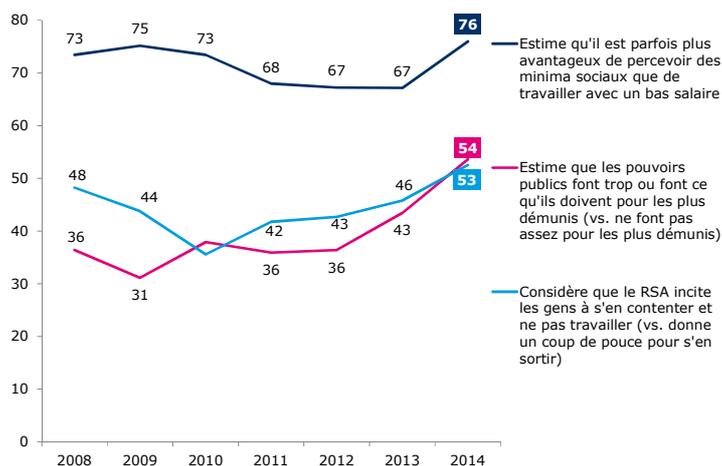


Source : CRÉDOC, enquêtes « Conditions de vie et aspirations »

Le corollaire de cette moindre empathie est la **remise en cause du bienfondé** ou tout du moins de l'efficacité de la **mise en œuvre des politiques sociales**. Les craintes de **déresponsabilisation** des différentes mesures d'aide aux plus démunis n'ont jamais été aussi fortes qu'aujourd'hui. Ainsi, certaines idées se sont propagées très vite dans la société ces dernières années avec une accélération en 2014 : le sentiment que les pouvoirs publics font trop ou ce qu'ils doivent pour les démunis et le fait de considérer que le RSA incite les gens à s'en contenter et à ne pas chercher de travail sont devenus pour la première fois majoritaires (elles recueillent respectivement 54% et 53% de

suffrages), progressant respectivement de +11 points et +7 points. Dans le même registre, le fait de penser qu'il est plus avantageux de percevoir des minima sociaux que de travailler avec un bas salaire a progressé de +9 points, atteignant 76% de la population en 2014.

Graphique 3 – La remise en cause des politiques sociales devient majoritaire (en%)

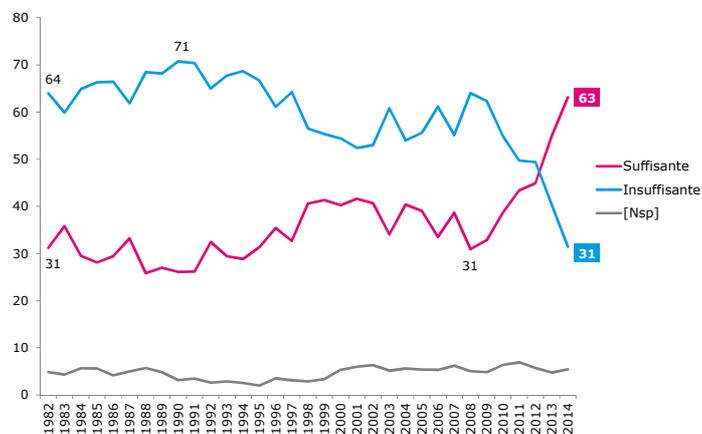


Source : CRÉDOC, enquêtes « Conditions de vie et aspirations »

Enfin, après être restée relativement stable entre 1982 et 2009, **l'opinion s'est entièrement retournée entre 2008 et 2014 au sujet des aides à apporter aux familles modestes**. La proportion de Français qui pensent que « les aides aux familles qui ont des enfants est suffisante » est en très forte croissance depuis le début de la crise, passant de 31% à 63% (+32 points).

Graphique 4 – Les aides aux familles beaucoup moins populaires (en%)

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



Source : CRÉDOC, enquêtes « Conditions de vie et aspirations »

Les allocataires CAF suivent des trajectoires similaires à l'ensemble de la population et montrent un moindre soutien aux politiques sociales en ce début 2014. 55% des allocataires considèrent par exemple pour la première fois cette année que les aides aux familles sont suffisantes (+9 points en un an). Seule divergence, les allocataires de la CAF restent convaincus que les pouvoirs publics français ne font pas assez pour les plus démunis (55%). Mais, même chez ce public, l'idée perd du terrain (-8 points en un an).

Plusieurs hypothèses peuvent être avancées pour comprendre le **scepticisme croissant** des Français quant à l'utilité du maintien du modèle social dans sa forme actuelle. Les Français pensent que les caisses de l'État sont vides et que les aides sociales ne peuvent plus être aussi généreuses que par le passé. Par ailleurs, ce n'est peut-être pas le fait d'aider les plus fragiles qui est remis en cause mais plutôt les risques de **désincitations** que cela pourrait engendrer. La DREES¹¹ remarque, par exemple, que depuis 2008, les Français sont plus nombreux à penser que les allocations familiales et chômage doivent bénéficier aux seuls cotisants et non à tous. L'enquête « Conditions de vie et aspirations » du CREDOC révèle qu'une part importante de Français (78%) pensent qu'il faut privilégier les aides en nature plutôt que les aides monétaires.

Enfin, on peut se demander si cet appel à des **contreparties** de la part des personnes aidées, la baisse de la solidarité et de la compassion exprimée depuis quelques années par la population ne sont pas aussi la traduction de la montée d'une forme **d'individualisme**. Toujours est-il que ce durcissement de l'opinion à l'égard des plus démunis est atypique par rapport au fait que la conjoncture est un peu plus difficile¹².

¹¹ DREES, « *Inquiets de la montée des inégalités, les Français restent attachés à leur système de protection sociale* », Baromètre d'opinion DREES 2013, Février 2014

¹² Régis Bigot, Emilie Daudey, La sensibilité de l'opinion à l'évolution de la pauvreté, Document de travail, *Série Études et recherche*, n° 126, DREES, juin 2013, <http://www.drees.sante.gouv.fr/la-sensibilite-de-l-opinion-publique-a-l-evolution-de-la,11142.html>

2. Perception de la qualité de service de la CAF

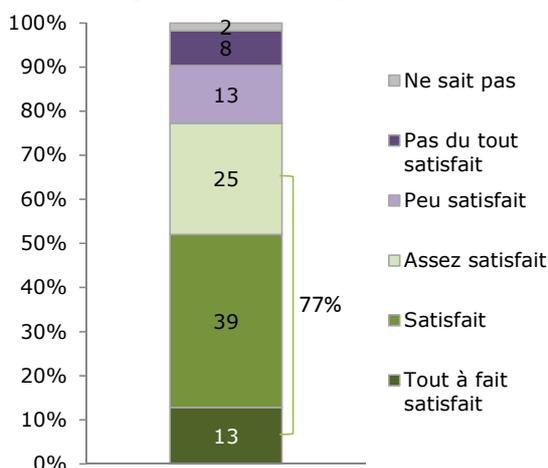
a) 77% des allocataires sont satisfaits de la qualité des services assurée par leur CAF

Depuis les années 1980, les pouvoirs publics sont de plus en plus vigilants à **évaluer la qualité des services publics**. Dès 1989, une circulaire¹³ propose de substituer une « logique de responsabilité » à une « logique de procédure » et pose l'exigence d'une évaluation systématique des politiques publiques. Cette volonté d'évaluation est également manifeste dans le processus de Révision générale des politiques publiques (RGPP) initié en 2007 ou via la Modernisation de l'Action Publique mise en place plus récemment. Dans sa convention d'objectifs avec l'Etat¹⁴, la Cnaf s'est ainsi engagée « à développer des dispositifs d'écoute des usagers sur l'ensemble des vecteurs de la relation de service ». **77% des allocataires** se disent satisfaits de la qualité des services assurés par leur CAF. C'est un taux non négligeable lorsque l'on sait que 64% des Français se disent, de manière générale, satisfaits du fonctionnement des services publics. La grande majorité des allocataires a le sentiment que la **qualité de service est stable**, 32% qu'elle s'améliore, 13% qu'elle se dégrade.

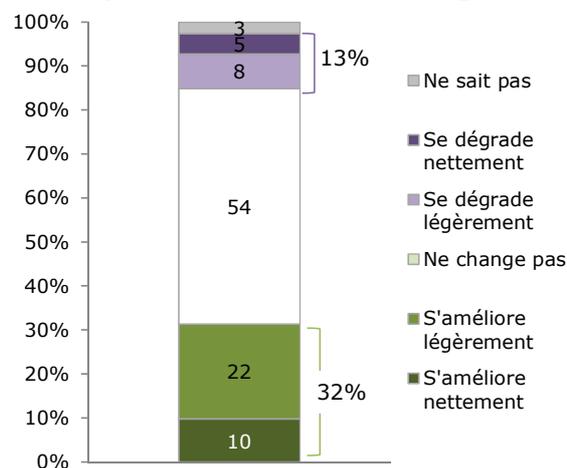
Graphique 5

Champ : allocataires CAF

Concernant la qualité des services assurés par votre CAF, êtes-vous ?



Pour vous, la qualité des services assurés par la CAF avec ses usagers ?



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

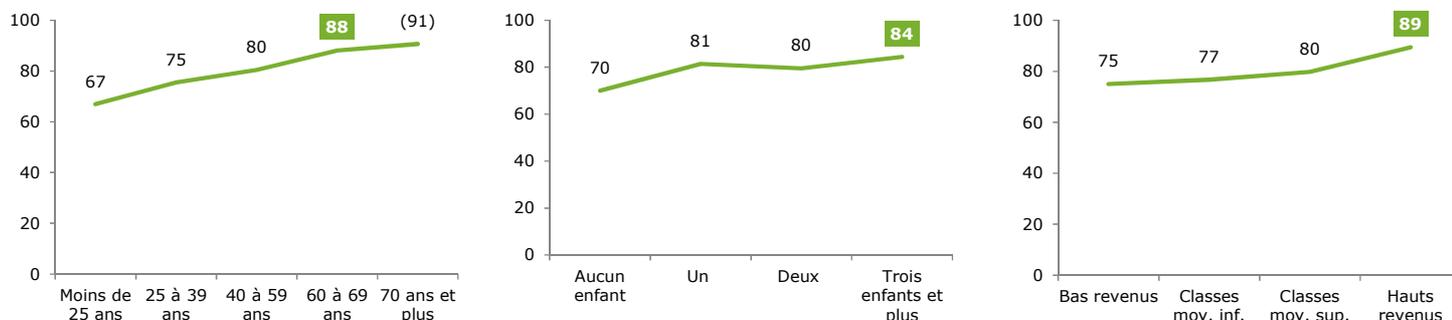
¹³ La circulaire Rocard du 23 février 1989 repose sur quatre axes : "une politique de relations du travail renouvelée, une politique de développement des responsabilités, un devoir d'évaluation des politiques publiques, une politique d'accueil et de service à l'égard des usagers".

¹⁴ Caisse nationale des allocations familiales, Ministère de l'économie et des finances, Ministère des affaires sociales, Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la Cnaf 2013-2017, https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/DCom/Presse/Communiqu%C3%A9s%202013/Cog2013-2017_integrale.pdf

En 2011, des questions similaires avaient été posées aux allocataires. Toutefois la **méthodologie**¹⁵ **était assez différente** notamment car l'échantillon de 2011 surreprésentait les allocataires ayant eu un « fait générateur », c'est-à-dire un mouvement sur leur compte au cours des douze derniers mois, afin d'optimiser les chances d'interroger des personnes **ayant contacté leur organisme**. L'enquête CRÉDOC interroge quant à elle tous les allocataires qu'ils aient eu, ou non, un contact récent avec leur CAF. D'autre part, les allocataires étaient interrogés par le passé à des **moments clés de leur relation à leur Caf** : la constitution de leur dossier, la gestion courante de celui-ci, la gestion d'évènements particuliers ou de réclamations, et non pas « à froid » comme dans l'enquête CRÉDOC. Enfin, le questionnaire était un peu différent et l'enquête était menée par téléphone alors qu'elle est aujourd'hui menée en face à face. Toutes ces différences de méthode peuvent, à elles seules, expliquer une rupture dans les séries et l'analyse des évolutions est donc à considérer avec beaucoup de précaution. Toutefois, il semblerait que la satisfaction vis à vis de la CAF ait eu **tendance à fléchir** entre 2011 et 2014 (voir annexes p.54 et suivante). Cette dégradation de la satisfaction est d'autant plus notable qu'elle met un terme à l'amélioration mesurée dans une précédente enquête sur le même sujet, menée entre 1995 et 2005 par le CRÉDOC pour la CAF (cf. annexes p. 54). La satisfaction est un peu moins marquée chez les jeunes et les bas revenus, et plus soutenue chez les familles nombreuses.

Graphique 6 – La satisfaction des allocataires en fonction de l'âge, du niveau de vie et du nombre d'enfants à charge (en%)

- Champ : allocataires de la CAF -



Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

¹⁵ Sept cents allocataires de chaque Caf ont été interrogés par téléphone par TNS-Sofres entre la mi-février et la fin avril 2011, soit 71 437 allocataires au total. L'échantillon a été tiré en janvier 2011 à partir du fichier allocataires constitué au 31 décembre 2010. Il a été construit en quatre strates en fonction des allocations perçues :

- les bénéficiaires des aides au logement seules ;
- les bénéficiaires du revenu de solidarité active (Rsa), du revenu minimum d'insertion (Rmi) ou de l'allocation de parent isolé (Api) ;
- les bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) ;
- les « autres bénéficiaires » ne percevant ni le Rsa, ni le Rmi, ni l'Api, ni la Paje et ni les aides au logement seules.

L'échantillonnage a été réalisé en 2011 avec une surreprésentation des allocataires ayant eu un fait générateur, c'est-à-dire un mouvement sur leur compte au cours des douze derniers mois, afin d'optimiser les chances d'interroger des personnes ayant contacté leur organisme et parvenir ainsi à un taux de réponse représentatif non seulement des allocataires mais aussi des flux de contacts enregistrés par les Caf.

Dans **tous** les groupes d'allocataires, **domine le sentiment que la qualité des services assurés par la CAF pour ses usagers « ne change pas »** (à au moins 46%). Les chargés de famille nombreuse (39%) les personnes au foyer (39%) et les bas revenus (37%) sont les plus convaincus d'une amélioration (Tableau A4 en annexes).

Les Français en général, et les allocataires en particulier semblent bien en peine lorsqu'on leur demande de hiérarchiser les deux premières difficultés rencontrées avec la CAF. Nombreux ne se sentent pas concernés par ce sujet ou évoquent le fait qu'ils n'ont rencontré aucune difficulté (près de quatre allocataires sur dix). Finalement, c'est la **difficulté à obtenir des informations sur leurs droits, à comprendre la période prise en compte, et la récupération de trop perçus** qui arrivent en premières positions, sans toutefois toucher plus d'un quart des allocataires.

Tableau 1 - Quelles sont les deux principales difficultés que vous rencontrez ou avez déjà rencontrées avec la CAF ?

	Principale difficulté rencontrée avec la CAF (en premier)	Principale difficulté rencontrée avec la CAF (en deuxième)	Total des deux réponses dans l'ensemble de la population	Principale difficulté rencontrée avec la CAF (en premier) chez les allocataires	Total des deux réponses chez les allocataires
Vous n'êtes pas concerné	48			10	
Vous ne rencontrez aucune de ces difficultés	15			29	
Vous avez du mal à obtenir des informations sur vos droits	10	5	15	15	23
Vous ne comprenez pas la période prise en compte	7	5	12	11	19
La CAF vous demande de récupérer des montants trop perçus	5	4	9	10	16
Vous ne connaissez pas le montant des prestations	5	3	8	9	13
Vous n'obtenez pas satisfaction en cas de réclamation à la CAF	2	6	8	4	14
Vous avez du mal à obtenir les documents que demande la CAF	3	3	6	5	9
Le texte des courriers de la CAF n'est pas clair	2	3	5	3	8
Vous avez du mal à obtenir le paiement de montants non versés	2	2	4	4	8
<i>Ne sait pas</i>	<i>0</i>	<i>1</i>			
Total	100			100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

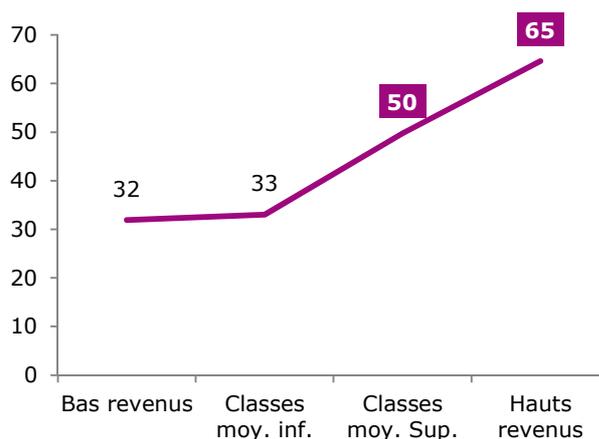
Plus les **allocataires ont des revenus modestes** et plus ils signalent des difficultés. Plus précisément, les critiques se font de plus en plus vives à mesure que la part des prestations de la CAF dans le total des revenus des allocataires est forte (Graphique 7).

Les allocataires hommes (45%) et les habitants de zone rurale (44%) sont davantage épargnés ou non concernés par d'éventuelles difficultés avec leur CAF.

Graphique 7 –

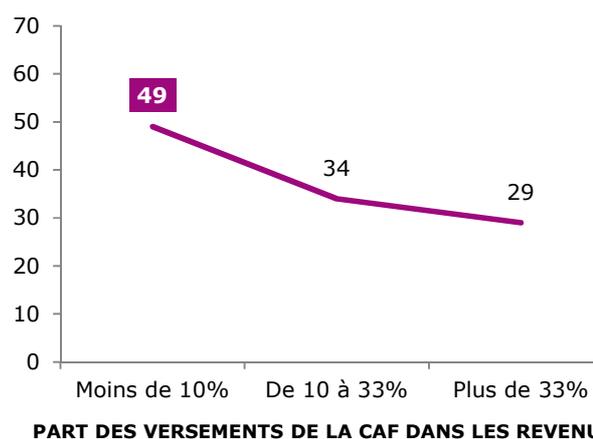
Les allocataires favorisés sont plus nombreux à ne rencontrer aucune difficulté avec leur CAF ou à se sentir non concernés

- Champ : allocataires de la CAF, en % de ceux qui ne rencontrent aucune difficulté avec leur CAF ou se disent non concernés par la question sur les difficultés rencontrées avec leur CAF-



Les allocataires dont les revenus dépendent peu des versements de la CAF sont plus nombreux à ne rencontrer aucune difficulté avec leur CAF ou à se sentir non concernés

- Champ : allocataires de la CAF, en % de ceux qui ne rencontrent aucune difficulté avec leur CAF ou se disent non concernés par la question sur les difficultés rencontrées avec leur CAF-



Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

Signalons quelques différences de motifs d'insatisfaction avec la CAF selon les groupes (Tableau A-5 en annexes) :

- Les 25-39 ans (24%), les employés (24%), les classes moyennes inférieures (25%), les foyers avec un enfant de moins de 20 ans (25%) sont plus nombreux à indiquer leurs difficultés à **comprendre la période de prise en compte** des prestations.
- Les employés et ouvriers (25%), les habitants d'agglomération de taille moyenne (28%) semblent peiner à **obtenir des informations sur leurs droits**.
- Les bas revenus (20%), les foyers sans enfant (19%) et ceux pour qui les versements de CAF représentent une part importante des revenus déclarent plus souvent ne **pas obtenir satisfaction en cas de réclamation** à la CAF
- Lorsque les versements de la CAF représentent un tiers des ressources, les allocataires indiquent plus souvent devoir **rétrocéder des trop perçus** (20%)

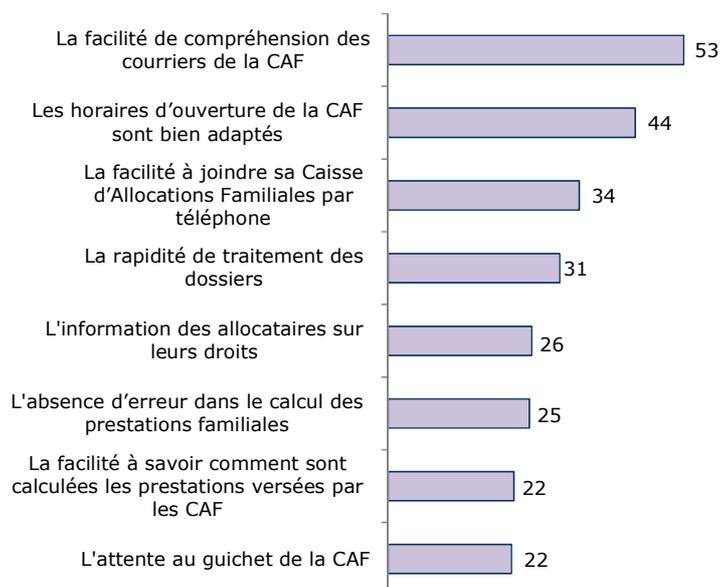
b) Le temps d'attente au guichet et la transparence sur le mode de calcul des prestations sont insatisfaisants

La baisse de la satisfaction vis à vis de la qualité de service des CAF trouve probablement plutôt son origine dans une **dégradation de la perception des différents canaux de**

contacts entre les CAF et la population. La plupart sont relativement mal perçus, à l'exception notable de la clarté des courriers envoyés. Celle-ci est jugée relativement satisfaisante : une majorité (53%) rejette l'idée que ces courriers seraient difficiles à comprendre. Mais sur les autres dimensions évaluées, seule une faible part de la population porte un regard positif. En particulier **l'attente au guichet et la clarté du mode de calcul des prestations versées par les CAF sont plutôt mal évalués.**

Graphique 8- Proportion d'individus jugeant positivement ...

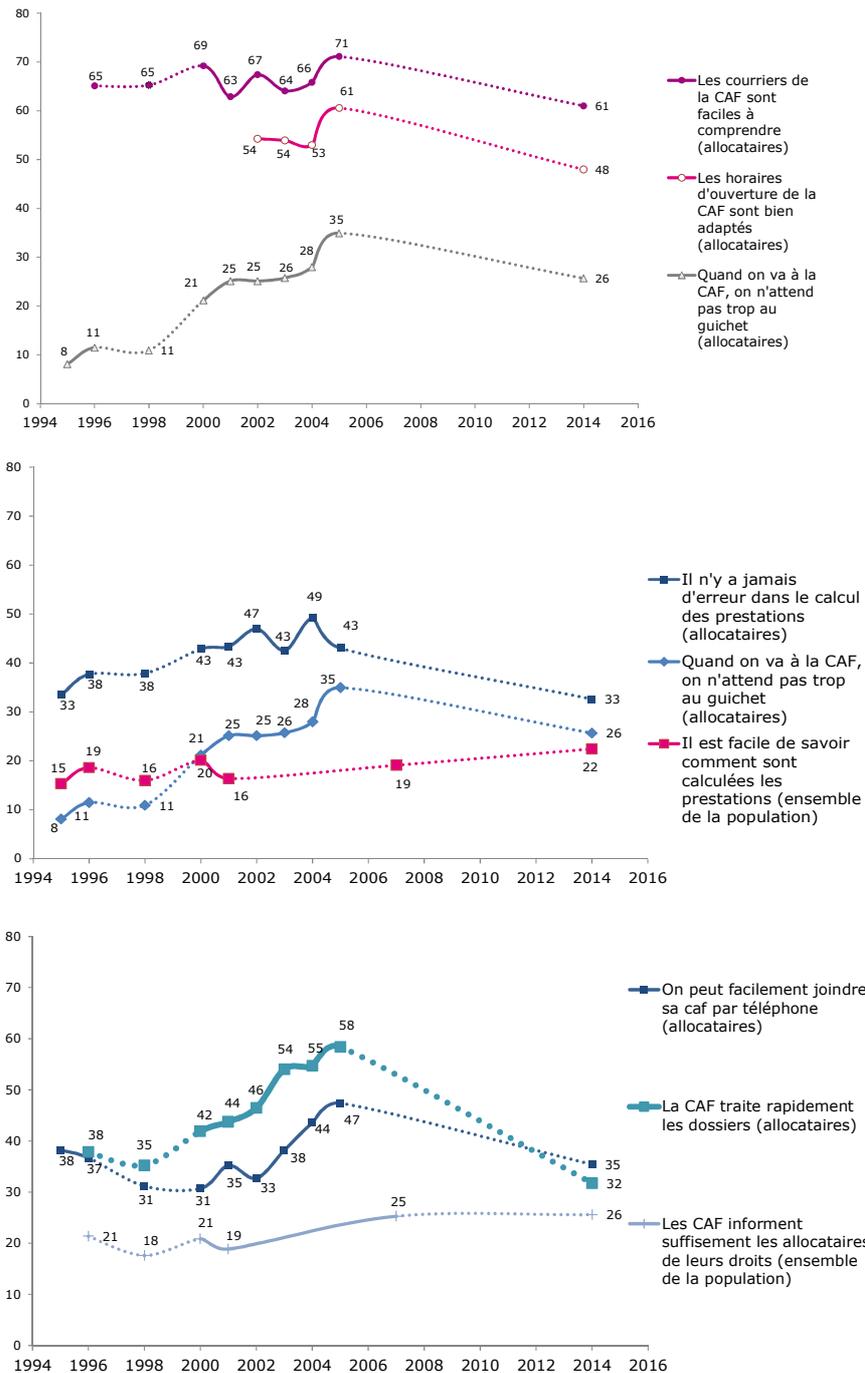
Champ : ensemble de la population



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.
(tableau des résultats complets p.54)

Et surtout, les avis recueillis cette année montrent une forte **déconvenue** des allocataires sur de nombreux sujets depuis l'année 2005 ou 2007, dernières vagues où ces questions avaient été posées : la clarté des courriers de la CAF (-10 points entre 2005 et 2014), l'adéquation des horaires d'ouverture (-13 points entre 2005 et 2014), la facilité à joindre sa CAF (-12 points entre 2005 et 2014), l'absence d'erreurs dans le calcul des prestations (-10 points), l'attente aux guichets (-9 points). En particulier, les allocataires sont beaucoup **moins satisfaits de la rapidité de traitement des dossiers** (-26 points). Finalement, on constate une amélioration, très légère, de seulement deux dimensions : la facilité d'obtention du mode de calcul des prestations (22%, +3 points par rapport à 2007) et l'information aux allocataires sur leurs droits (26%, +1).

Graphique 9- Evolution des opinions concernant la CAF



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les baisses observées sont probablement liées au contexte récent qui a vu s'alourdir significativement la charge de travail des CAF. Avec la **crise économique** qui dure depuis 2008, les demandes d'aides sociales explosent. Selon la CAF, le nombre d'allocataires bénéficiant d'un droit payable à au moins une prestation légale n'a cessé d'augmenter ces dernières années passant de 10 768 238 en décembre 2007 à 11 391

281 en septembre 2013, soit une croissance de 6% en cinq ans et demi¹⁶. Déjà en 2012, la CNAF constatait une augmentation des délais pour traiter courriers et pièces¹⁷. Les CAF sont surchargées si bien que plusieurs d'entre elles ont dû travailler « à guichet fermé » en 2013 faute de capacités d'accueil suffisantes. C'est une hypothèse plausible : la rapidité de traitement des dossiers est la dimension où les opinions se sont le plus dégradées depuis la dernière mesure (-26 points).

Une analyse statistique¹⁸ permettant d'isoler les effets de différentes variables sur la propension à se dire « tout à fait satisfait ou satisfait » de la qualité de service de la CAF confirme l'importance de la rapidité de traitement des dossiers, qui « toutes choses égales par ailleurs » se révèle déterminant dans la satisfaction.

En croisant les leviers qui jouent le plus sur la satisfaction générale des allocataires, et les opinions sur la CNAF on met en évidence quatre types de missions :

- **Celles sur lesquelles la CNAF doit progresser en priorité:** il s'agit de dimensions à la fois primordiales aux yeux du grand public, et qui passent pour moins satisfaisantes que les autres (cadran en haut à gauche du Graphique 10). Cela comprend : **l'absence d'erreur dans le calcul des prestations, la rapidité de traitement des dossiers et l'information sur les droits.** Ces facettes sont plutôt mal évaluées, alors qu'elles jouent fortement sur la satisfaction des allocataires.
- **Les atouts de la CNAF: on trouve ici l'adéquation des horaires.** Il s'agit d'une tâche jugée à la fois importante, et qui est relativement bien perçue (cadran en haut à droite). C'est une dimension qui doit continuer à faire l'objet d'efforts de la part de **la CNAF**, pour conserver le niveau atteint, voire l'améliorer.
- **Les acquis, qu'il s'agit surtout de maintenir : la clarté des courriers** bénéficie d'appréciations positives, mais ne fait pas partie du périmètre d'action prioritaire de **la CNAF**
- Le dernier cadran est constitué de tâches qui certes, ne sont pas très bien évaluées, mais qui en même temps, exercent une moins grande influence sur la satisfaction globale : il s'agit de la facilité à savoir comment les prestations sont calculées, la facilité à joindre la CAF par téléphone et l'attente pas trop longue au guichet.

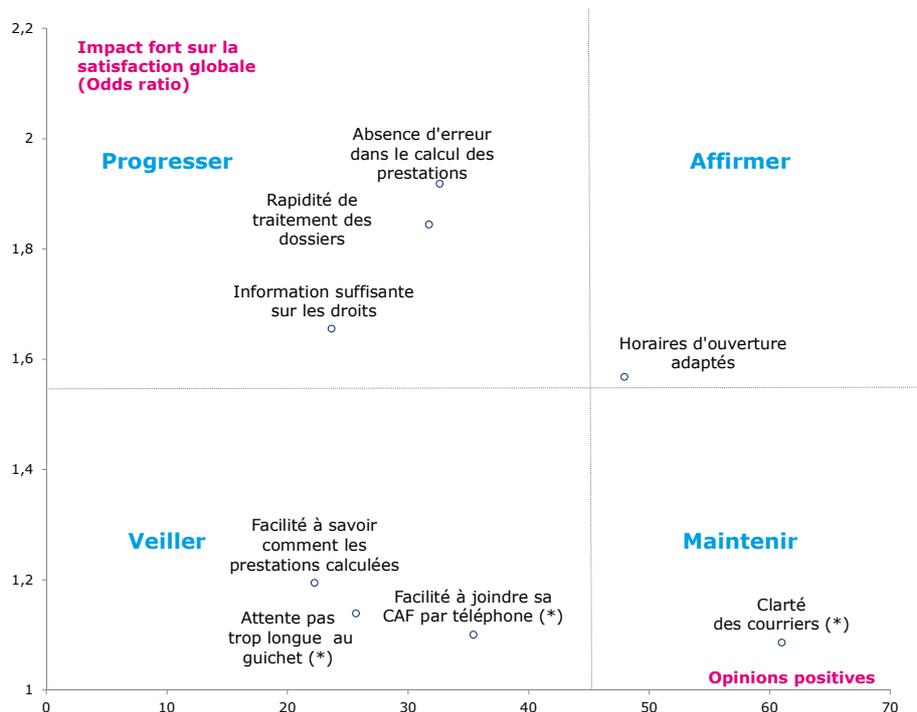
¹⁶ Source CAF : <http://www.caf.fr/etudes-et-statistiques/donnees-statistiques/prestations-legales-caf>

¹⁷ Source : CNAF, Rapport d'activité 2012, https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/DCom/Quisommesns/Presentation/Rapport_dactivite/RA_2012.pdf

¹⁸ Régression logistique réalisée sur le champ des allocataires et intégrant le sexe, l'âge, la profession-catégorie sociale, le niveau de vie, le diplôme de l'interviewé et ses perceptions quant à la rapidité de traitement des dossiers, l'absence d'erreur dans le calcul des prestations, la clarté des courriers, l'attente aux guichets, la facilité à connaître le mode de calcul des prestations, la facilité à joindre la CAF par téléphone, l'adéquation des horaires d'ouverture et le niveau d'information sur les droits

Graphique 10- Les priorités à donner à la CNAF pour améliorer la perception de sa qualité de service

Champ : allocataires



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Nota : (*) signifie non significatif

Lecture : Pour chaque dimension, on trouve sur ce graphique, en abscisse, la fraction d'individus qui ont un avis positif, et en ordonnée, l'impact d'une évaluation positive sur la satisfaction générale.

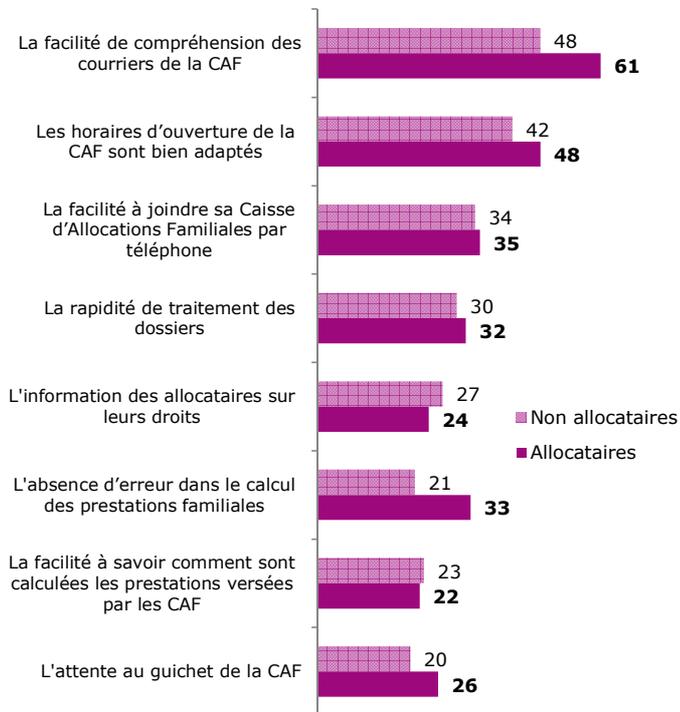
Toutes choses égales par ailleurs une personne émettant des avis positifs sur la rapidité de traitement des dossiers a quasiment deux fois plus de chances de se dire satisfaite de la qualité de service de la CAF en général. Or peu d'allocataires estiment la rapidité de traitement satisfaisante, ce qui en fait un axe de progrès majeur.

Y a-t-il des différences de perceptions dans les groupes ?

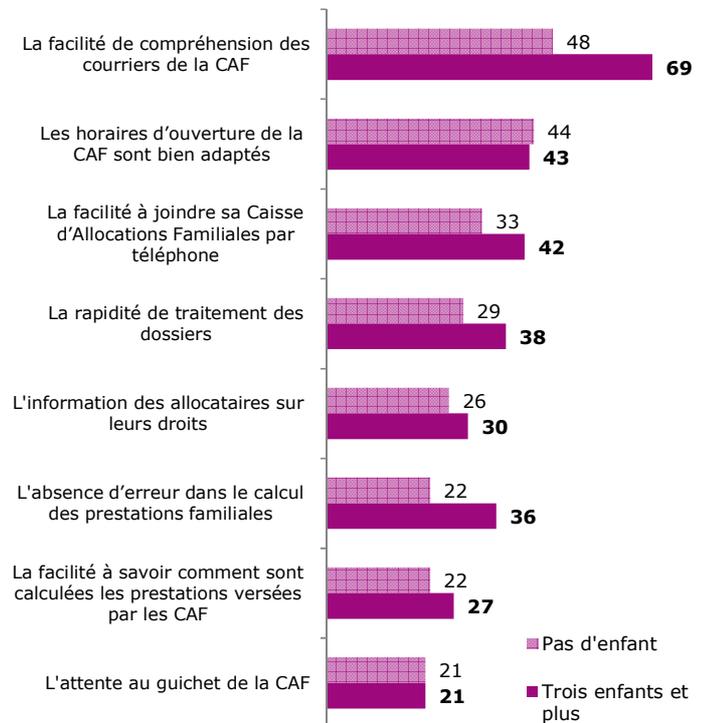
Les allocataires et les familles nombreuses sont un peu plus positifs concernant la CAF notamment en ce qui concerne la clarté des courriers et l'absence d'erreur dans les calculs.

Graphique 11

Les jugements des allocataires sont légèrement plus élogieux que ceux des non-allocataires,



Les jugements des chargés de famille nombreuse sont également plus élogieux que ceux des personnes sans enfant à charge



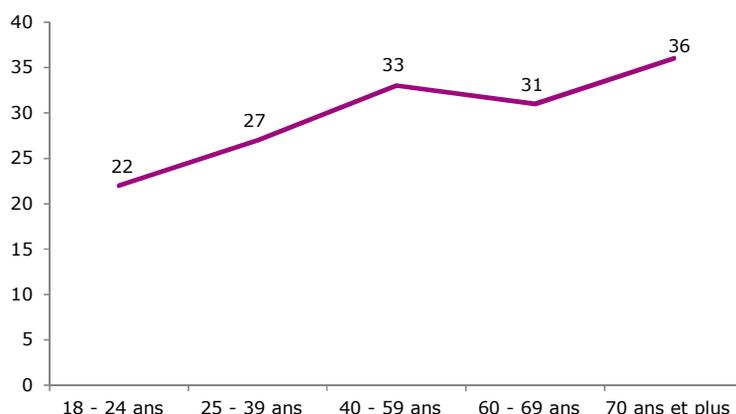
Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

Tandis que les critiques diffèrent quelque peu selon les catégories sociales :

- Les non-diplômés et les retraités jugent plus souvent **les courriers de la CAF difficiles à comprendre** (Tableaux A8 et A9). La clarté des courriers semble
- Les 18-24 ans, les indépendants, les professions intermédiaires, les hauts revenus, les habitants de zone rurale pointent plus particulièrement une **inadéquation des horaires d'ouverture** à leurs besoins.
- Les 60-69 ans et les habitants d'agglomérations de taille moyenne signalent des difficultés plus aiguës **à joindre** leur CAF.
- Les employés, les étudiants, les bas revenus se sentent **moins bien informés** sur leurs droits.
- Les personnes peu diplômées (bepc ou bac), les ouvriers ont plus de mal à **savoir comment sont calculées les prestations**.
- **L'attente au guichet** des CAF est plus critiquée par les 70 ans et plus et les hauts revenus

Concernant la **rapidité de traitement des dossiers**, qui semble constituer un point culminant d'insatisfaction, on pourra remarquer que les jeunes, les étudiants, les ouvriers sont plus insatisfaits que les seniors.

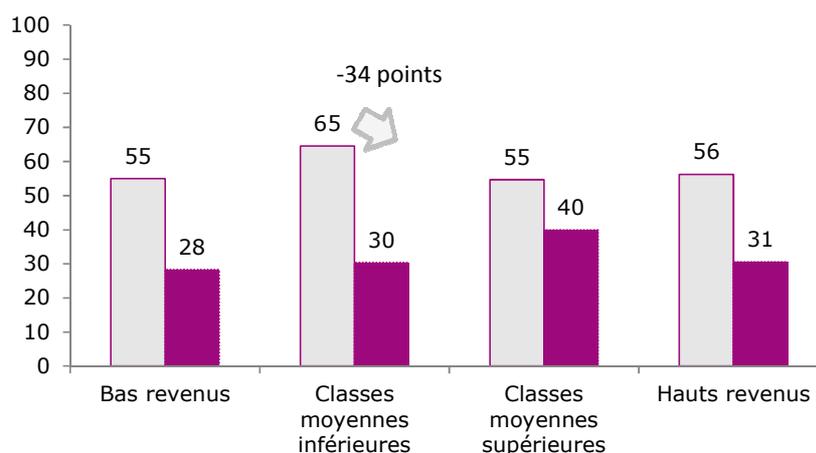
Graphique 12 - Adhésion à l'idée que la Caf traite rapidement les dossiers selon l'âge



Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

Mais c'est surtout chez les classes moyennes inférieures (-34 points) que le jugement sur la rapidité de traitement des dossiers s'est particulièrement dégradé.

Graphique 13 - Adhésion à l'idée que la Caf traite rapidement les dossiers selon le niveau de vie



Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

c) Principales attentes d'amélioration : avoir une réponse plus rapide à ses demandes et un suivi plus personnalisé

On n'est dès lors pas surpris des pistes d'amélioration qui arrivent en tête des attentes : 59% des allocataires apprécieraient une **réponse plus rapide** à leurs demandes, 53% aimeraient être recontactés si le conseiller ne peut répondre immédiatement, loin devant les autres voies d'amélioration de la qualité du service proposées.

En termes de contenu des services, les allocataires pointent un besoin de davantage de **personnalisation** (48%). Rappelons qu'il s'agit d'une demande très forte de l'opinion

concernant l'ensemble des services publics : une récente enquête menée pour la Direction Générale de la Cohésion Sociale montrait que 71% des Français regrettent le manque de personnalisation des services publics pris dans leur globalité¹⁹.

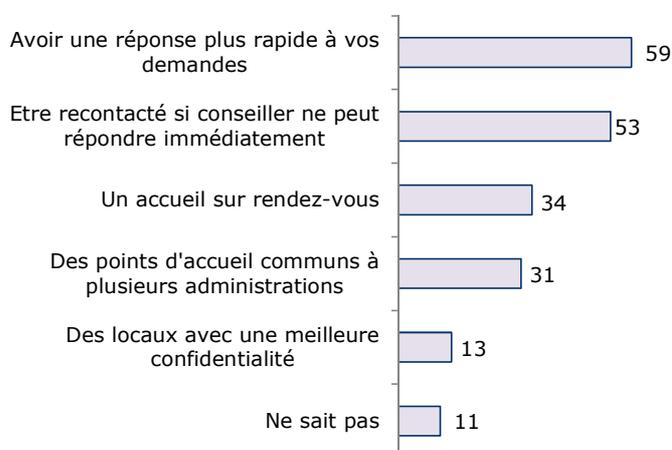
La deuxième piste d'amélioration réside dans une plus grande transversalité entre la CAF et d'autres organismes : 44% expriment en effet le souhait que les conseillers puissent aider les allocataires sur d'autres démarches que celles concernant la CAF.

Graphique 1

Champ : allocataires CAF

Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau de la qualité de son service ?

(Total des deux réponses)



Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau du contenu de son service ?

(Total des deux réponses)



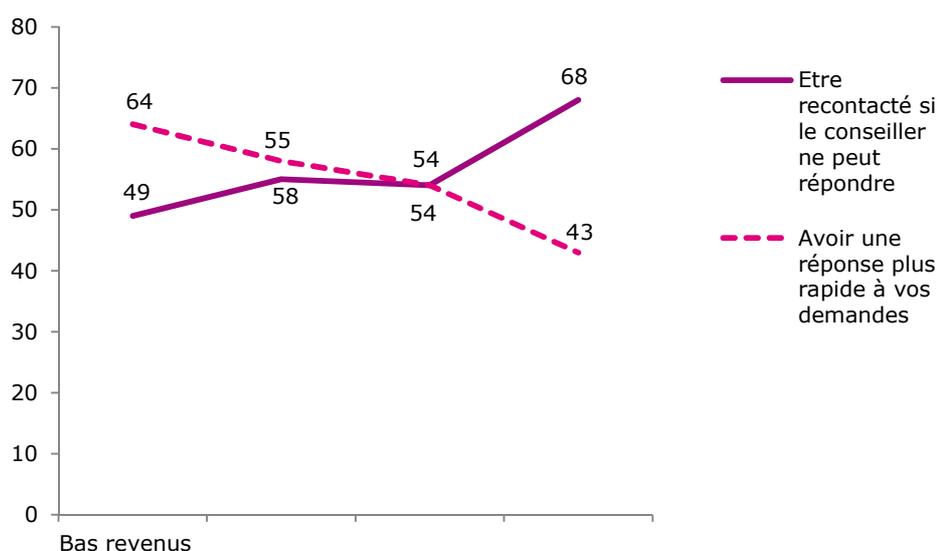
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les attentes diffèrent un peu selon les catégories (tableau A11 et A12 en annexes) :

- Le **niveau de revenus** oriente un peu les attentes : les hauts revenus (et plus généralement les catégories aisées, diplômées, les cadres apprécieraient **d'être recontactés** si le conseiller ne peut répondre, les bas revenus apprécieraient davantage une plus grande rapidité de traitement des demandes

¹⁹ Sandra Hoibian, *Les Français en quête de lien social, Baromètre de la cohésion sociale 2013*, Collection des Rapports n°292, juin 2013, <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R292.pdf>

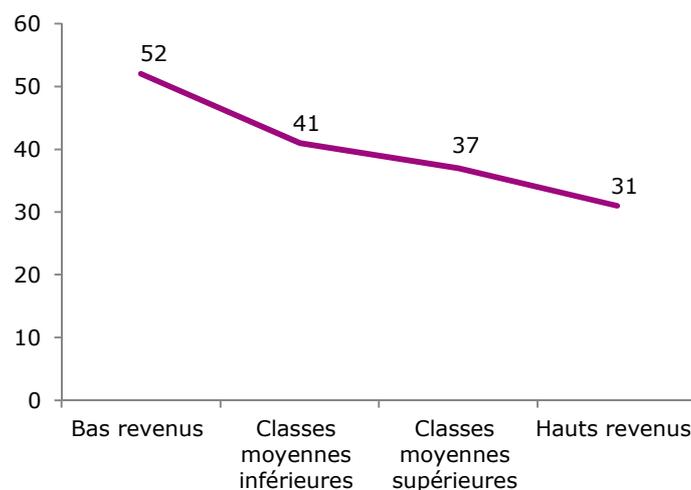
Graphique 14 - Attentes suivant le niveau de revenus



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

- Les jeunes, les ouvriers, les habitants d'agglomération de taille moyenne, les foyers sans enfants aimeraient eux-aussi avoir une **réponse plus rapide** à leur demande
- Les habitants de zone rurale manifestent un intérêt plus prononcé pour l'accueil sur **rendez-vous**
- **Les points d'accueil commun à plusieurs administrations** s'attirent les faveurs des employés, classes moyennes inférieures
- **Le manque de confidentialité des locaux** est plus pointé par les 25-39 ans
- Les jeunes, les habitants d'agglomération de taille moyenne, ou les couples avec un seul enfant valorisent la **personnalisation du suivi**
- Les bas revenus et habitants de petites agglomérations réclament plus souvent l'aide de **conseillers** dans leurs autres démarches
- L'aspiration à accéder à toutes les démarches **en ligne** est plus forte chez les publics familiers de la toile : diplômés du supérieur, habitants de grandes agglomérations, jeunes, ainsi que des familles avec deux ou trois enfants.
- Le souhait d'une information régulière est d'autant plus important que le niveau de diplôme est faible, ou que le foyer est sans enfant
- L'attente pour une **simulation** des droits émerge plus particulièrement chez les 25*-39 ans, les habitants des zones rurales et les familles nombreuses

Graphique 15 - L'attente pour un conseiller pouvant aider l'interviewé dans d'autres démarches selon le niveau de revenus



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

3. Connaissance des dispositifs

a) Les principales aides proposées par la CAF sont plutôt bien connues, à l'exception des compléments de libre choix d'activité et de mode de garde

En 2011, plus de 30 millions de personnes bénéficiaient des prestations versées par les CAF (dont 13,6 millions d'enfants)²⁰. On peut distinguer quatre grandes familles d'aides distribuées par la CAF : les **aides à la petite enfance** pour aider les familles lors de l'arrivée de jeunes enfants et participer aux financements de services et d'équipements, les aides **au financement de l'éducation et des loisirs des enfants**, les aides au **logement** et au cadre de vie pour permettre aux familles de payer leur loyer ou de rembourser un prêt pour leur résidence principale, et les **aides à la solidarité et l'insertion** qui intègrent le versement par les CAF pour le compte de l'État ou des départements de minima sociaux.

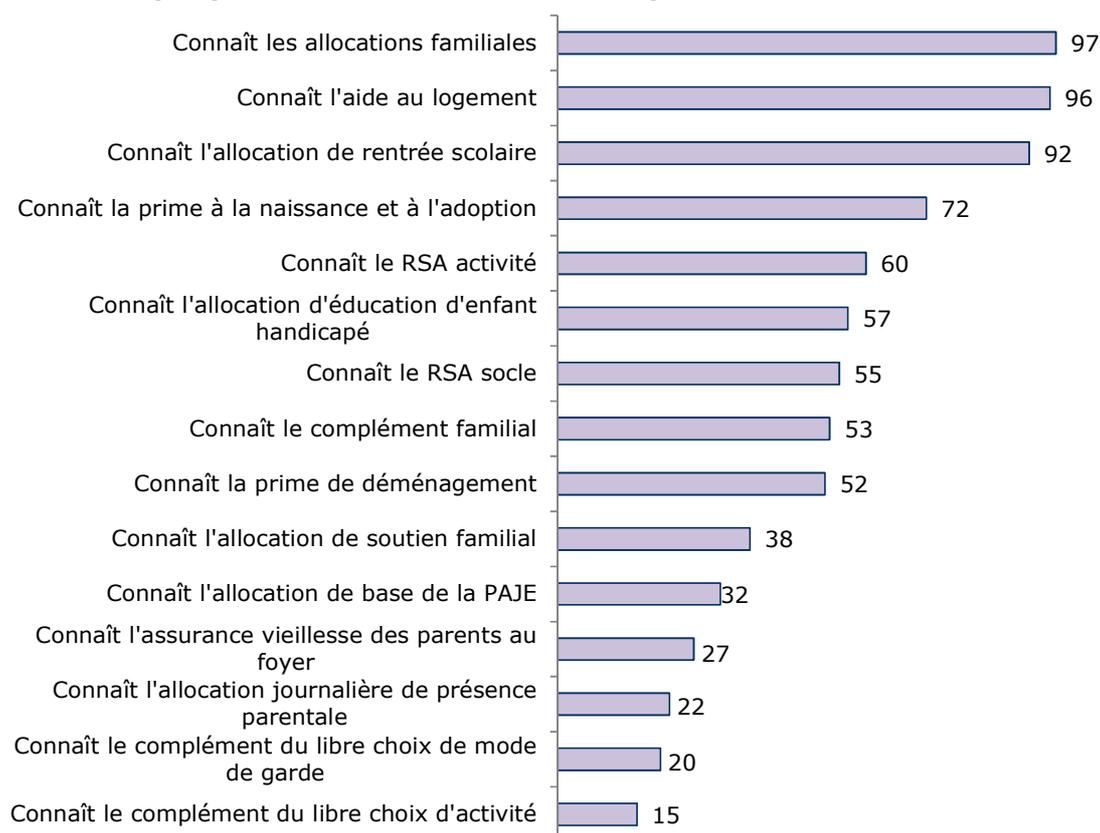
Sans conteste, les **allocations familiales** sont les mieux identifiées par le grand public : 97% des Français connaissent leur existence. Il faut dire que ce sont à la fois parmi les allocations les plus anciennes, celles qui touchent le plus grand nombre de bénéficiaires (4,46 millions en 2011) et recouvrent les montants les plus importants versés (11,4 millions d'euros en 2011 sur les 58,8 millions d'euros versés au total par les CAF).

²⁰ Caisse nationale des allocations familiales, Direction des statistiques, des études et de la recherche, L'e-ssentiel n°122, mai 2012, <https://www.caf.fr>

Les aides au logement (96%) et l'Allocation de rentrée scolaire (92%) leur emboitent le pas. Signalons que la revalorisation de cette dernière, prévue dans le projet du candidat François Hollande avait été fortement médiatisée à l'occasion de la campagne présidentielle de 2012.

A *contrario*, le complément de libre choix d'activité (15%), et le complément de libre choix de mode de garde (20%) sont beaucoup moins bien identifiés.

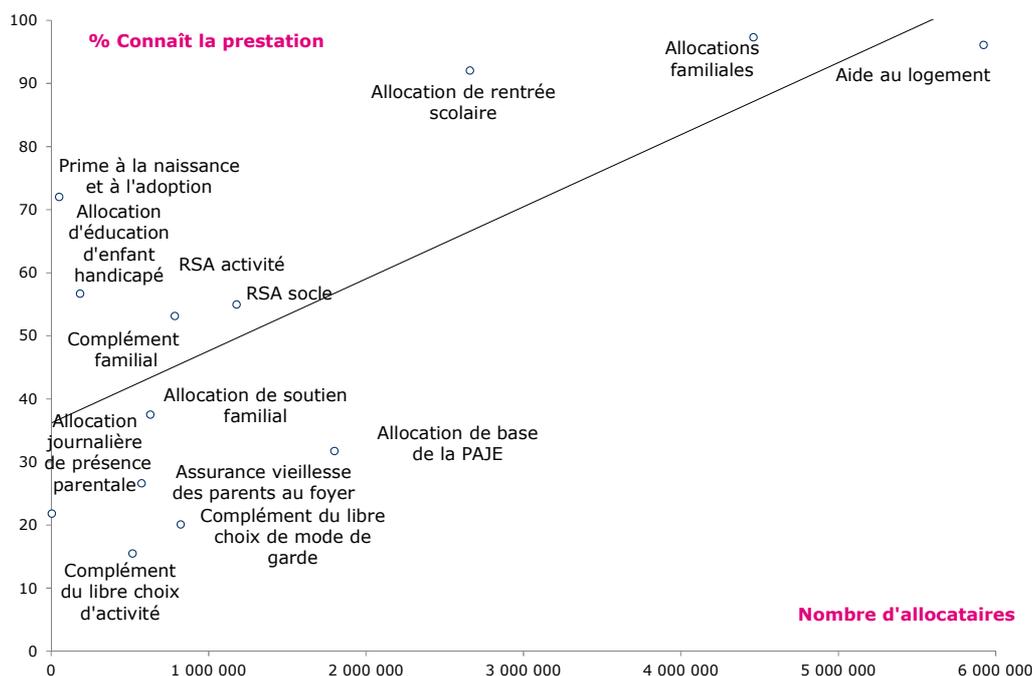
Graphique 16 - Connaissez-vous les prestations suivantes ?



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Le graphique suivant montre le très fort lien entre la notoriété des prestations et l'ampleur du public qu'elles visent (coefficient de corrélation de 0,71). Il permet également de déceler les aides qui jouissent d'une notoriété supérieure à ce que leur surface devrait leur conférer : allocation de rentrée scolaire, prime à la naissance et à l'adoption. Et met à jour, au contraire, le **déficit d'identification dont souffrent la plupart des aides à la naissance et au jeune enfant** : l'allocation de base de la PAJE, le complément du libre choix de mode de garde, le complément du libre choix d'activité sont peu connues, eu égard au large public qui en bénéficie.

Graphique 17 – Niveau de connaissance et nombre de bénéficiaires des prestations



Source pour le % connaît: CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014

Source pour le nombre d'allocataires : Cnaf - fichier Fileas / données comptables, nombre d'allocataires en métropole en 2011 (http://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/essentiel/122_essentiel_-_benef_pl.pdf). Le nombre d'allocataires de l'assurance vieillesse des parents au foyer provient du rapport n°181 du Sénat, au nom de la Commission des affaires sociales sur la proposition de loi de Mme Isabelle Debré et plusieurs de ses collègues visant à autoriser le cumul de l'allocation de solidarité aux personnes âgées avec des revenus professionnels, par Mme Isabelle Debré, <http://www.senat.fr/rap/l12-181/l12-1811.pdf> La prime de déménagement ne figure pas sur ce graphique, car le nombre de ses allocataires n'est pas disponible

Lecture : L'allocation de rentrée scolaire est connue par plus de 90% des Français, c'est une des allocations qui est versée au plus grand nombre d'allocataires (2,661 millions de bénéficiaires en 2011)

Globalement la **connaissance des prestations** de la CAF (Tableaux A13, A14 et A15) est plus étendue chez les femmes, les diplômés du supérieur, les allocataires de la CAF, les foyers avec enfants, et progresse avec le nombre d'enfants (effet d'expérience). Ainsi en moyenne les Français connaissent 8 prestations sur les 15 testées. Les familles nombreuses en identifient 10 tandis que les 18-24 ans n'en connaissent que 6,2.

Tableau 2 – Les groupes qui connaissent le mieux et le moins bien les prestations de la CAF

Les personnes qui connaissent le plus de prestations de la CAF		Les personnes qui connaissent le moins de prestations de la CAF	
Foyer avec trois et plus enfants de moins de 20 ans	10,0	Adulte sans enfant vivant seul	6,6
Foyer avec deux enfants de moins de 20 ans	9,1	Aucun enfant de moins de 20 ans au foyer	7,4
Foyer monoparental	9,2	Adulte sans enfant vivant avec d'autres personnes (colocataire)	6,6
Foyer avec enfant de moins de 20 ans	8,9		
Employé	8,7	Non diplômé	6,9
Profession Intermédiaire	8,6		
Femme	8,6	Homme	7,1
Allocataire de la CAF	8,5	Non allocataire de la CAF	7,4
25 à 39 ans	8,5	70 ans et plus	6,7
		18 - 24 ans	6,2
		Etudiant	5,9

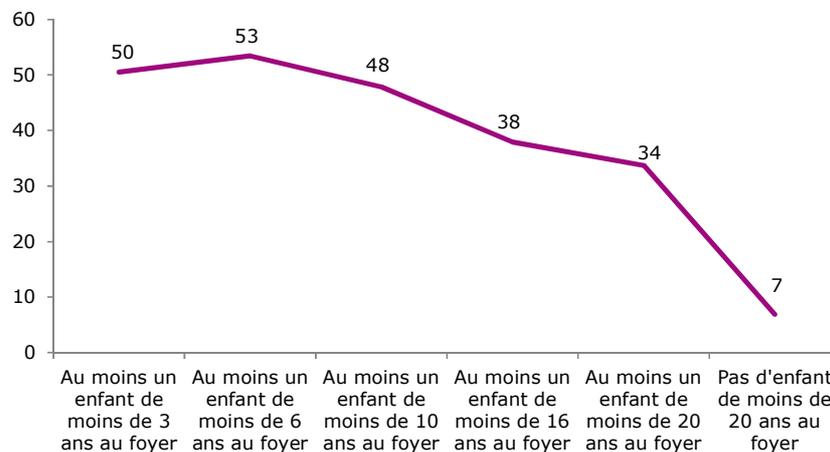
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les allocations sont plutôt mieux connues par les publics qu'elles visent que par la moyenne des Français.

- **L'Allocation de soutien familial** (versée au parent qui élève seul son enfant ou à la personne qui a recueilli un enfant) est connue par 60% des foyers monoparentaux (contre 38% en moyenne des Français).
- **Le complément familial** qui est destiné aux familles avec au moins trois enfants tous âgés d'au moins 3 ans et de moins de 21 ans, avec un plafond de ressources est mieux connu par familles nombreuses : 69% (contre 53% en moyenne)
- **L'Allocation de base de la PAJE** versée aux foyers avec un enfant de moins de 3 ans à charge est mieux connue des familles avec de jeunes enfants (79%) et moins bien identifiée par les foyers avec des enfants plus âgés (61% des foyers avec au moins un enfant de moins de 20 ans la connaissent) ou des foyers sans enfant (18%)
- **L'Allocation journalière de présence parentale** est pour les personnes ayant dû interrompre leur activité professionnelle pour rester auprès de leur enfant du fait d'une maladie, d'un handicap ou d'un accident d'une particulière gravité. Elle est d'autant mieux identifiée que les foyers ont d'enfants (40% des familles nombreuses la connaissent contre 18% des foyers sans enfant)

- **Le Complément du libre choix de mode de garde** vise les familles qui font garder leurs enfant(s) de moins de 6 ans par une assistante maternelle agréée, par une garde à domicile, par une association ou entreprise habilitée ou par une micro-crèche. Le complément est d'autant plus cité que l'interviewé a d'enfants (54% des familles nombreuses le connaissent contre 29% des familles avec un seul enfant).
- Le **Complément de libre choix d'activité** peut être attribué dès le premier enfant et pour chaque nouvel enfant, si le parent a cessé ou réduit son activité professionnelle pour élever ses enfant(s) de moins de 3 ans. La connaissance de ce dispositif est plus élevée chez les familles avec de jeunes enfants et les familles nombreuses

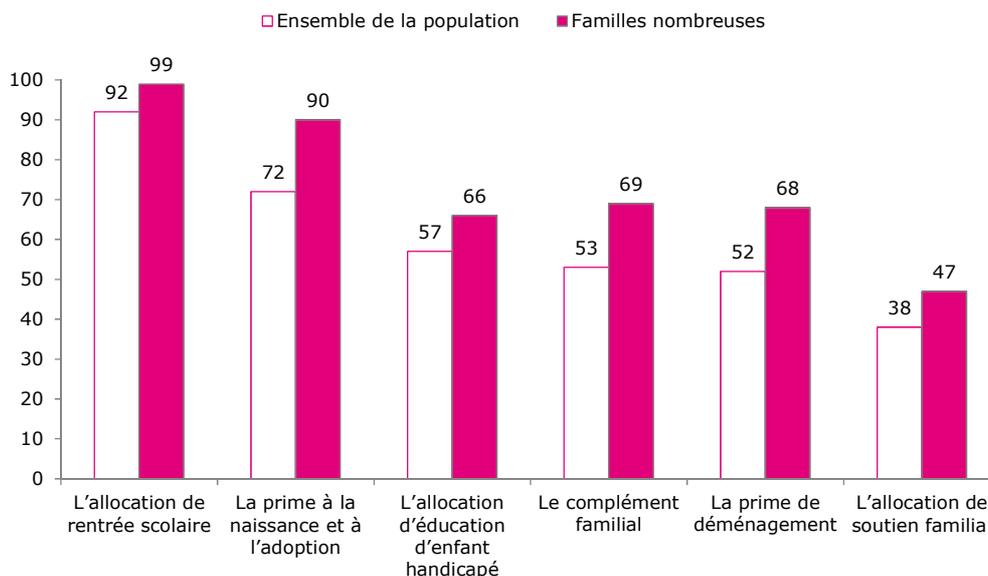
Graphique 18 - Connaissance du Complément de libre choix d'activité selon l'âge des enfants au foyer



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

- La **prime de déménagement** qui s'adresse aux familles nombreuses qui déménagent quand leur foyer s'agrandit est plus mentionnée par les familles nombreuses (68% vs 52% en moyenne)

Graphique 19 – Les familles nombreuses connaissent mieux les prestations liées à l'enfance



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014

- **L'assurance vieillesse** semble, elle aussi, mieux connue des 60-69 ans, classe d'âge probablement la plus concernée par la possibilité d'héberger un parent âgé.

Seule exception, le **RSA socle et activité** sont un peu moins connus des bas revenus que des catégories aisées.

Graphique 20 – La connaissance du RSA socle et activité selon le niveau de vie du foyer



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014

b) Les aides facultatives en espèces et le soutien aux familles par des travailleurs sociaux sont moins bien connus

« Un des modes d'intervention des caisses d'allocations familiales en matière d'action sociale sont les aides financières directes aux familles. Ces aides financières individuelles (AFI) sont des aides extra légales et facultatives à destination des familles vulnérables, versées par les caisses d'allocations familiales, sur leurs fonds propres, en fonction de critères propres à chaque caisse »²¹. Elles sont versées directement aux familles sous forme de prêts ou de subventions. Ces aides « facultatives » sont contingentées, c'est à dire que leur attribution dépend du budget dont dispose la CAF, et qu'une fois le budget épuisé, elles ne peuvent plus être distribuées. Chaque Caf dispose dans ce domaine d'une large autonomie de pilotage et de gestion : elle peut localement décider de conditions d'attribution différentes d'un territoire à l'autre²² même si des travaux menés par la CNAF ont montré une homogénéisation des pratiques entre les caisses entre 1996 et 2006.

Les Français semblent nombreux à savoir qu'il existe des **aides facultatives aux vacances** proposées par les CAF : 63% déclarent les connaître. Ces aides parfois dénommées "bons Caf", "bons vacances", "bons loisirs" ou "bons Vacaf" permettent de financer tout ou partie d'un séjour en vacances ou d'accéder à une structure d'animation socioculturelle pendant les vacances. En revanche, toutes les autres aides testées (prêt au logement, prêt aux familles, aides aux jeunes actifs apprentis ou étudiants, aide supplémentaire à la garde d'enfant, aide exceptionnelle aux familles, prêt ou aide selon événements familiaux) sont beaucoup moins bien identifiées.

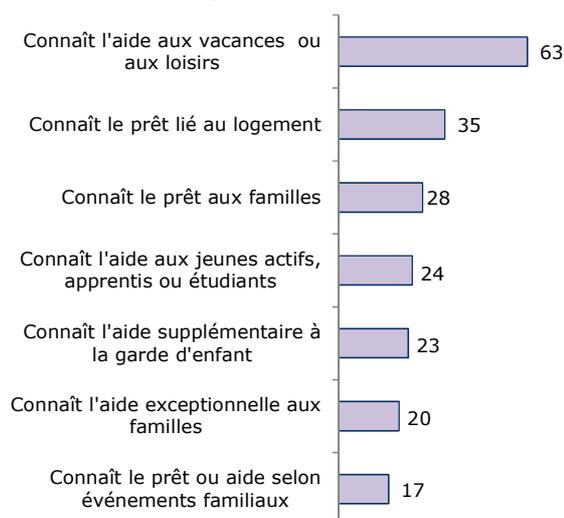
Il faut dire que, selon l'étude menée par Pauline Domingo²³, si la quasi-totalité de caisses ont des AFI « temps libre, vacances » et « logement, habitat » », les aides exceptionnelles ou celles lors de certains événements familiaux concernent un nombre moins important de CAF et celles en faveur des jeunes scolarisés (étudiants et apprentis) ou liées à la petite enfance ne sont présentes que dans une cinquantaine de caisses. Finalement la connaissance des différentes aides facultatives mesurée dans notre enquête semble **refléter peu ou prou leur diffusion** sur le territoire.

²¹ Pauline Domingo, CNAF, Direction des Statistiques, des Etudes et de la Recherche (DSER), DOSSIERS D'ETUDES N° 119, *Les aides financières individuelles : Quelles configurations locales, Pour quels effets ?*, Août 2009, https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/dossier_etudes/Dossier%20119%20-%20AFI.pdf

²² En cela, ces aides se distinguent des prestations légales qui sont financées sur les budgets ministériels, dont les conditions sont strictement identiques sur tout le territoire, et dont le versement est automatique à partir du moment où l'individu remplit les conditions d'attributions.

²³ Pauline Domingo, *op.cit.*

**Graphique 21 - Certaines CAF versent aussi des aides facultatives en espèces adaptées à des événements ou à des problèmes ponctuels des familles.
Connaissez-vous les prestations facultatives suivantes ?**



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les CAF proposent également un soutien aux familles par des travailleurs sociaux. **L'accompagnement en cas d'impayé ou de logement insalubre est connu par un quart des Français.** La très forte augmentation des prix de l'immobilier au cours des quinze dernières années a conduit de plus en plus de nos concitoyens à connaître des difficultés à boucler leur budget²⁴. Le taux d'endettement des ménages a atteint aujourd'hui des niveaux record : lorsqu'on rapporte l'ensemble des dettes des ménages — la plupart étant liées à des emprunts immobiliers — au revenu disponible brut, le pourcentage atteint aujourd'hui 75%, alors qu'il n'était que de 23% il y a trente ans. L'enquête européenne SILC (Social Inclusion and Living Conditions) d'Eurostat permet de mesurer la proportion d'individus se trouvant en **difficulté de paiement** par rapport à leur logement. Il peut s'agir soit d'un retard de paiement dans le loyer ou d'un arriéré dans le remboursement d'un crédit immobilier pour la résidence principale ; cet indicateur concerne exclusivement les locataires et les accédants à la propriété. En France, la proportion d'adultes déclarant des retards dans le paiement de leur loyer ou des arriérés dans le remboursement de leur emprunt immobilier s'élève à 8%²⁵. Cela concerne 2,5 millions de personnes. Les Français seraient plus souvent en difficulté que leurs voisins européens (6% en moyenne en Europe)²⁶. Or, depuis 2008, « *la crise économique a altéré les réseaux d'entraide familiale sur lesquels une partie des*

²⁴ Régis Bigot et Sandra Hoibian, *Les difficultés des Français face au logement*, Cahier de recherche n° 265, décembre 2009, <http://www.credoc.fr/pdf/Rech/C265.pdf>

²⁵ Enquête menée en 2007

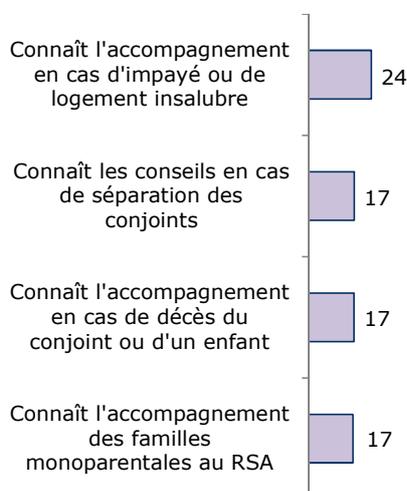
²⁶ Bigot et al., *op.cit.*

accédants (jeunes ou modestes) s'appuie, en d'autres circonstances, pour boucler leurs plans de financement »²⁷.

Enfin, selon la Fondation Abbé Pierre²⁸, 2 778 000 personnes vivent en 2014 dans des **conditions de logement très difficiles** (privation de confort et surpeuplement accentué). On comprend donc l'accompagnement en cas d'impayé ou de logement insalubre soit relativement bien identifié.

Les autres modalités de soutien (conseils en cas de séparation des conjoints, accompagnement en cas de décès du conjoint ou d'un enfant, et accompagnement des familles monoparentales) sont connus par 17% des Français.

Graphique 22 - Les CAF proposent aussi un accompagnement ou un soutien aux familles par des travailleurs sociaux, selon la situation particulière des familles. Connaissiez-vous les aides suivantes ?



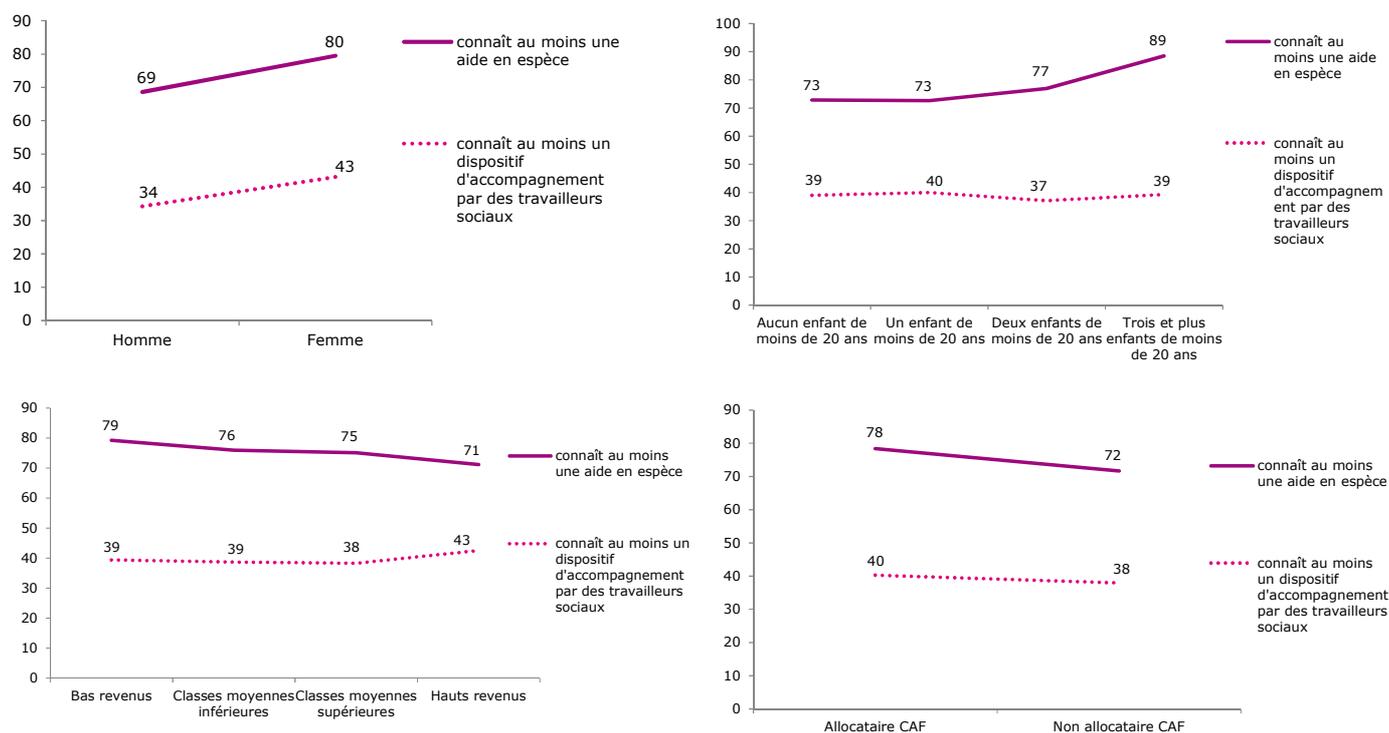
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les aides facultatives sont toutes mieux connues des 60-69 ans que des autres classes d'âge (tableaux A17 et A18). Mais alors que les aides en espèces sont mieux identifiées par certains publics -femmes, familles nombreuses, bas revenus, allocataires CNAF- la connaissance des propositions de soutien et d'accompagnement semble la même dans toutes les catégories sociales. Seules les femmes sont un peu plus au fait de leur existence.

²⁷ Crédit logement/CSA, Observatoire du financement des marchés résidentiels, juin 2013, 7^{ème} édition, http://www.creditlogement.fr/Upload/Observatoire/DocRef_15.pdf

²⁸ Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés, *L'état du mal-logement en France*, 19^{ème} rapport annuel, 2014, http://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/content-files/files/rapport_2014_sur_letat_du_mal-logement_en_france.pdf

Graphique 23 – La connaissance d’au moins une aide en espèce et d’au moins un dispositif de soutien



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

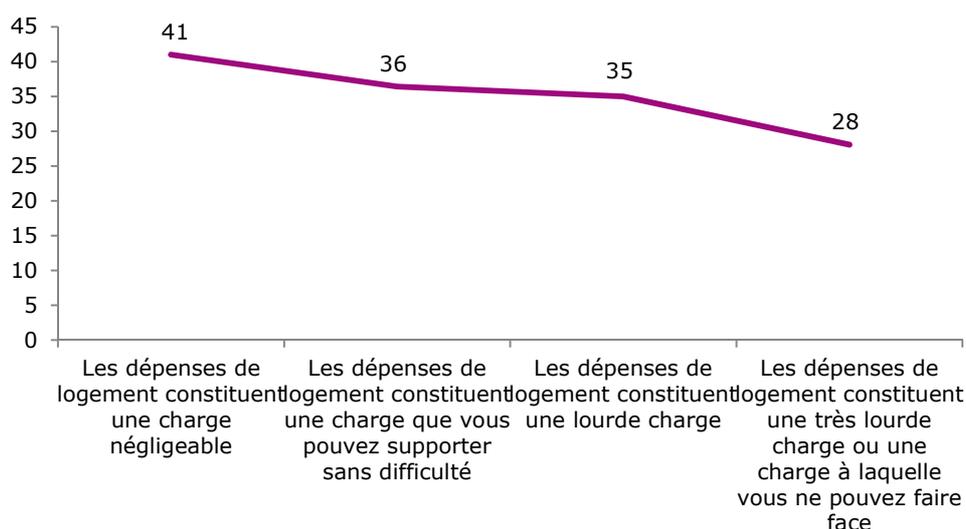
La plupart des aides facultatives sont un peu mieux connues des publics qu’elles visent :

- **Les aides aux vacances et aux loisirs** sont plus souvent mentionnées par les personnes qui disent devoir se restreindre sur leur budget vacances et loisirs (67%) que par ceux qui ne ressentent pas de contraintes financières particulières (58%) pour leurs loisirs et vacances. Elles sont mieux connues des bas revenus. En revanche leur notoriété ne diffère pas selon que l’interviewé est parti en vacances au cours des 12 derniers (63%) ou qu’il n’a pu s’offrir de vacances (62%).
- **Les aides aux jeunes actifs**, apprentis ou étudiants ont une plus forte notoriété chez les jeunes (31%) qu’en moyenne dans la population 24%.
- Les personnes qui attendaient de la CNAF des conseillers qui puissent les aider à accomplir d’autres démarches connaissent autant que les autres la possibilité **d’être accompagné par un conseiller** (58% vs 62%).
- **L’accompagnement destiné aux familles monoparentales** titulaires du RSA est mieux connu des foyers monoparentaux (23%) et foyers au RSA (23%) qu’en moyenne (17%)

En revanche

- **L'aide à la vie de la famille** qui est destinée à faciliter l'acquisition par la famille d'un équipement mobilier et/ou d'appareils ménagers de 1ère nécessité et/ou de prendre en charge certains frais liés à la vie de famille n'est pas mieux connu par les foyers qui déclarent devoir se restreindre sur leur budget d'équipement de la maison (21%) ou ceux qui doivent rogner sur leurs dépenses pour leurs enfants (21%) que en moyenne.
- Le **conseil en cas de séparation** des conjoints est à peine plus connu des personnes séparées ou divorcées (20%) que des personnes mariées (18%) ou en couple non marié (15%) ou célibataires (16%)
- **Plus problématique, les prêts liés au logement** sont particulièrement peu connus des personnes qui déclarent avoir du mal à faire face à leur dépenses de logement (28%) que par celles qui n'ont pas de mal à assumer ces charges (41%).
- L'accompagnement en cas d'impayé ou de logement insalubre n'est pas mieux identifié par les personnes qui ont du mal à assumer leurs charges de logement (22%) que par celles qui supportent sans trop de difficultés leurs dépenses de logement (25%)

Graphique 24 – La connaissance du prêt au logement (aide facultative) selon le poids ressenti des dépenses de logement sur le budget



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

c) La méconnaissance du système des prestations familiales serait la première raison du non-recours

De nombreux dispositifs d'aide sociale ne parviennent plus à toucher le public auxquels ils sont destinés. Exemple symptomatique, une personne sur deux qui pourrait prétendre au RSA n'en n'est pas bénéficiaire²⁹. Ce phénomène que l'on appelle le non-recours³⁰ a été porté dans le débat public dès les années 80³¹ et fait l'objet de premiers travaux en France au milieu des années 1990³². Selon une enquête menée par le CRÉDOC pour la Direction Générale de la Cohésion sociale, 19% des Français déclarent n'avoir pas bénéficié des aides ou des allocations, des tarifs sociaux, des droits auxquels ils pouvaient prétendre, au cours des 12 derniers mois³³.

La question du non-recours interroge la pertinence des dispositifs de protection et d'accompagnement social. Un des enjeux des politiques publiques est d'identifier les raisons de ce phénomène.

Notons tout d'abord, en toile de fond, que les Français ont de plus en plus tendance à ne compter que sur eux-mêmes³⁴. Le graphique suivant montre que par exemple nos concitoyens envisagent de plus en plus de recourir aux solidarités familiales, et de moins en moins aux centres d'action sociale, mairie, assistantes sociales en cas de chômage prolongé.

²⁹ Plus précisément le taux de non recours serait de 35% pour le RSA socle et 68% pour le RSA activité selon le Rapport du Groupe de travail « Accès aux droits et aux biens essentiels, minima sociaux », présidé par Bertrand Fragonard, Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, 10 et 11 décembre 2012, p. 27

[.http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_et_recommandations_groupe_de_travail_Acces_aux_droits_biens_essentiels_minima_sociaux_couv.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_et_recommandations_groupe_de_travail_Acces_aux_droits_biens_essentiels_minima_sociaux_couv.pdf)

³⁰ Pour une définition du non recours voir l'Observatoire du non recours <http://odenore.msh-alpes.fr/>
Ou par exemple Hamel Marie-Pierre et Warin Philippe, « Non-recours (Non-take up) », in Laurie Boussaguet et al., Dictionnaire des politiques publiques Presses de Sciences Po « Références », 2010 p. 383-390 qui définissent la notion de la manière suivante : « *Le non-recours (non-take up) concerne les personnes qui n'obtiennent pas les prestations et les services publics auxquels elles peuvent prétendre. L'éligibilité des bénéficiaires est le critère à partir duquel la notion de non-recours a été construite. Son principe est de mettre en lumière le différentiel entre population potentiellement éligible aux aides et population éligible effectivement bénéficiaire, dans le but de planifier et de mesurer l'impact des politiques sociales à partir de données chiffrées* »

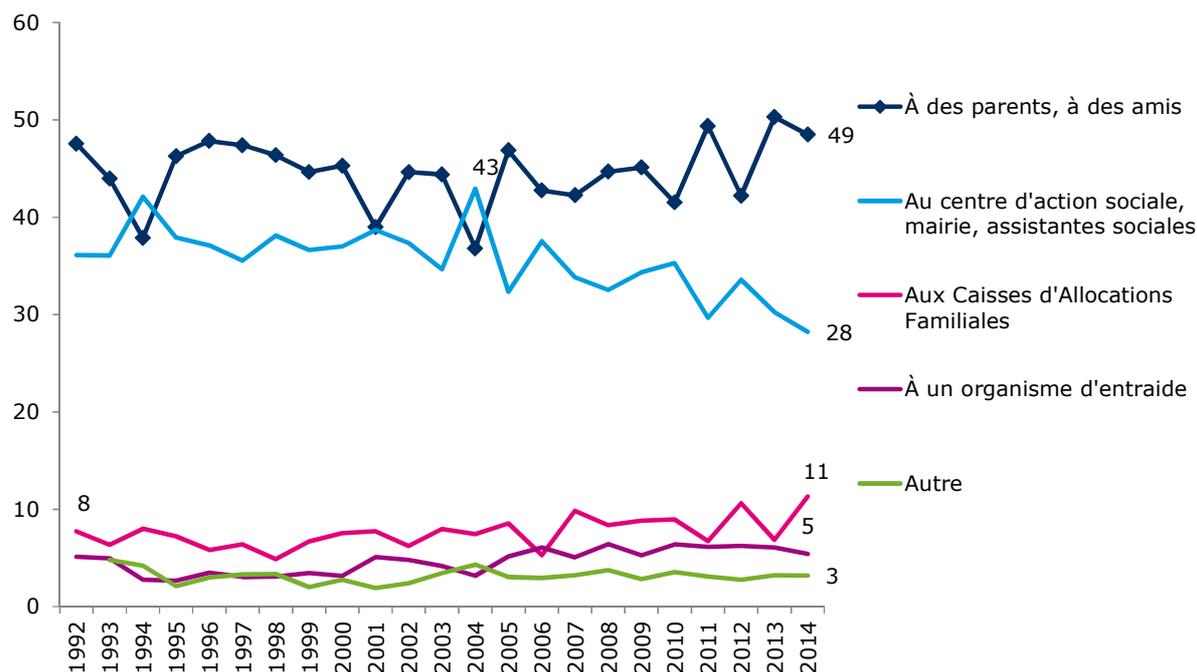
³¹ Hamel Marie-Pierre et Warin Philippe, « Non-recours (Non-take up) », in Laurie Boussaguet et al., Dictionnaire des politiques publiques Presses de Sciences Po « Références », 2010 p. 383-390

³² La revue de la CNAF, *Recherches et Prévisions*, consacre un numéro au sujet « Accès aux droits, non-recours aux prestations, complexité », n° 43, 1996.

³³ Sandra Hoibian, Le modèle social à l'épreuve de la crise, Baromètre de la cohésion sociale 2014, CRÉDOC, à paraître

³⁴ Cf. Régis Bigot, Patricia Crouette, Emilie Daudey, Sandra Hoibian, Jorg Muller, Ne compter que sur soi, Note de conjoncture sociétale du CRÉDOC, avril 2014

Graphique 25 – Si vous, et votre famille, par suite d'un chômage prolongé, vous vous trouviez sans ressources, à qui vous adresseriez-vous en premier lieu pour tenter de résoudre ces difficultés ?

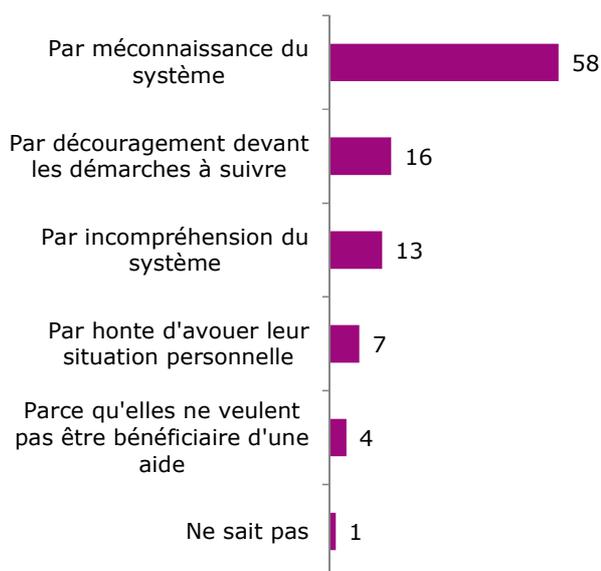


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Mais si l'on en croit la population, les Français semblent considérer que le principal obstacle à la perception des prestations familiales réside dans un manque **de connaissance des dispositifs existants** (58%). Le découragement face aux démarches administratives à accomplir (16%) la difficulté à comprendre le système (13%) ou le sentiment d'être stigmatisé (7%) sont beaucoup moins souvent cités. Ces perceptions rejoignent les constats dressés par Philippe Warin à partir des travaux de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore, 2012) ainsi que les principales compilations européennes ou internationales qui pointent « *le manque d'information [comme] l'obstacle majeur pour l'accès aux prestations sociales* »³⁵.

³⁵ Philippe Warin, Mieux informer les publics vulnérables pour éviter le non-recours, *Informations sociales* 2013/4 (n° 178)

Graphique 26 - A votre avis, pour quelle raison principale des personnes ne touchent-elles pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Le consensus est assez large sur les motifs de non-recours (Tableau A19). Toutes les classes sociales placent la méconnaissance du système en tête des raisons. Les non-diplômés évoquent un peu plus souvent la honte d'avouer sa situation personnelle, les indépendants le découragement devant les démarches à accomplir. Mais finalement peu de différences émergent.

4. Opinion concernant l'Allocation de Rentrée Scolaire par les non bénéficiaires

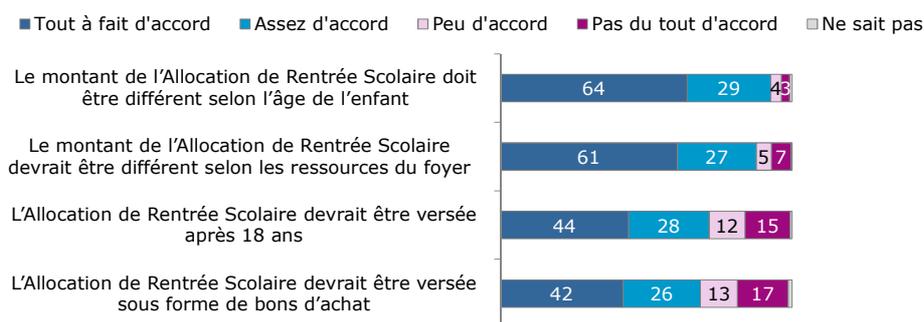
L'allocation de rentrée scolaire (Ars) a vocation à aider à assumer le coût de la rentrée scolaire des enfants de 6 à 18 ans. Créée en 1974, elle est versée sous condition de ressources. Son montant a fortement été revalorisé au cours du temps (multiplié par 3,6 entre 1992 et 2007, augmenté de 150 euros pour la rentrée 2008 et majoré de 25% en août 2012)³⁶. Elle est aujourd'hui versée à près de 3 millions de familles et son montant diffère selon l'âge de l'enfant.

Les Français non bénéficiaires de l'allocation semblent, dans les grandes lignes, adhérer aux grands principes qui la régissent : 93% sont d'accord avec l'idée que le montant diffère selon l'âge de l'enfant. 88% vont même plus loin que l'existence d'un plafond de ressources et proposent que le montant versé diffère selon les ressources du foyer (ce qui n'est pas le cas actuellement). Les non-bénéficiaires semblent même favorables à un versement de l'aide pour les enfants de plus de 18 ans. Rappelons que d'année en année, les Français réclament une augmentation des aides à destination des familles ayant des enfants étudiants³⁷.

68% préconisent, en revanche, un versement en bons d'achat plutôt qu'en espèces. Il faut dire que de longue date, les Français préfèrent, en règle générale, les aides aux familles sous formes d'équipements collectifs ou de services (gardes d'enfants, aides ménagères,...) (66% des Français en 2014, 60% déjà en 1992) aux aides en espèces³⁸.

Graphique 27 - Vous n'êtes pas allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire (ARS), qui est soumise aux conditions suivantes : plafond de ressources et âge des enfants. Les montants sont d'environ 360 euros par enfant entre 6 et 10 ans puis 20 euros de plus pour un enfant entre 11 et 14 ans et encore 20 euros de plus de 15 à 18 ans. Pour chacune des affirmations suivantes, indiquez si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord ?

Champ : non allocataire de l'Allocation de Rentrée scolaire



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

³⁶ CNAF, Direction des statistiques, des études et de la recherche, Prestations familiales et sociales 2012, Statistiques nationales, janvier 2014, https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/donnees_tous_regimes/Brochure_Prestations_Familiales_et_Sociales_2012_Statistiques_nationales_140129.pdf

³⁷ Sandra Hoibian, sous la direction scientifique de Régis Bigot, avec la collaboration de Patricia Crouette Rsa, *prestations familiales et aides aux familles, Etat de l'opinion en 2012*, Collection des Rapports n°288, mars 2013, <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R288.pdf>

³⁸ Source : Enquête « Conditions de vie et Aspirations » CRÉDOC

Les opinions divergent assez peu sur le sujet entre les sexes, les classes d'âge, les catégories de revenus, etc. (tableau A20). Les jeunes et les bas revenus adhèrent un peu plus souvent à une différenciation de l'ARS en fonction des ressources. Les plus âgés préconisent plus particulièrement un versement de l'aide après 18 ans. L'âge des enfants au foyer n'a pas non plus d'impact sur les prises de position.

5. Le soutien à la fonction parentale

a) Un parent sur cinq avoue avoir souvent rencontré des difficultés dans l'éducation des enfants

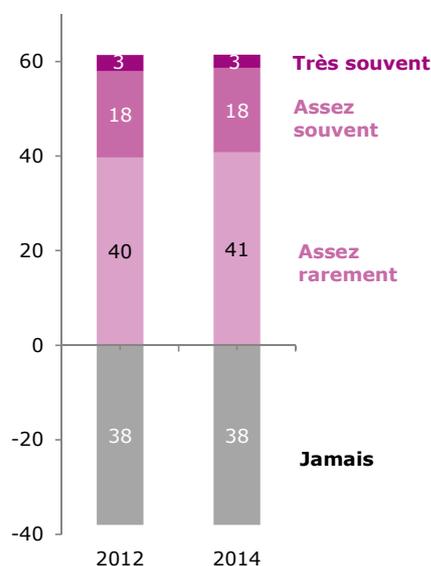
*"Nous naissons faibles, nous avons besoin de force; nous naissons dépourvus de tout, nous avons besoin d'assistance; nous naissons stupides, nous avons besoin de jugement. Tout ce que nous n'avons pas à notre naissance et dont nous avons besoin étant grands, nous est donné par l'éducation."*³⁹ **L'éducation** a toujours été au centre de la fonction parentale, à côté de la prise en charge matérielle et affective des enfants. Pour autant, les objectifs à atteindre et les méthodes pour y parvenir ont évidemment fluctué au cours du temps. La place grandissante dévolue à l'épanouissement de chacun et à l'individu dans la société ont quelque peu affecté la conception du rôle parental. Dans *Sociologie de la famille*⁴⁰, Jean-Hugues Déchaux explique que l'éducation **n'est plus perçue comme un chemin tout tracé à l'avance**, consistant à inculquer aux enfants le respect de règles extérieures à accepter, où les valeurs de « *l'obéissance, la foi religieuse, la persévérance* » sont centrales. L'éducation consisterait davantage aujourd'hui à encourager chez les enfants les compétences relationnelles (tolérance et respect des autres, sens des responsabilités, application au travail). Dans cette conception, « *la pédagogie parentale devient nécessairement une pédagogie sur mesure* ». Sur ce difficile chemin, moins balisé aujourd'hui qu'hier, **62% des parents déclarent avoir rencontré des difficultés dans l'éducation** de leurs enfants. La proportion est identique au point près à celle constatée en 2012. Et finalement, **seuls 21%** déclarent que ces difficultés sont récurrentes (3% très souvent et 18% assez souvent). Il est probable que cette faible proportion s'explique en partie par les très fortes réticences des individus à exprimer des difficultés dans la sphère familiale et parentale ; réserves d'autant plus fortes que la famille est une valeur centrale des sociétés occidentales. Selon l'enquête « Conditions de vie et Aspirations » 91% déclarent ainsi que la famille « très importante » dans leur vie, loin devant le travail (61%) ou les amis (56%).

³⁹ Jean Jacques Rousseau, *Emile ou De l'éducation*, 1762

⁴⁰ Jean-Hugues Déchaux, L'éducation familiale sous pression, in *Sociologie de la famille*, La Découverte « Repères », 2009

Graphique 28 - Vous est-il déjà arrivé de rencontrer des difficultés dans l'éducation de vos enfants ? Diriez-vous ?

- Champ : personnes ayant eu des enfants (74% des individus) -



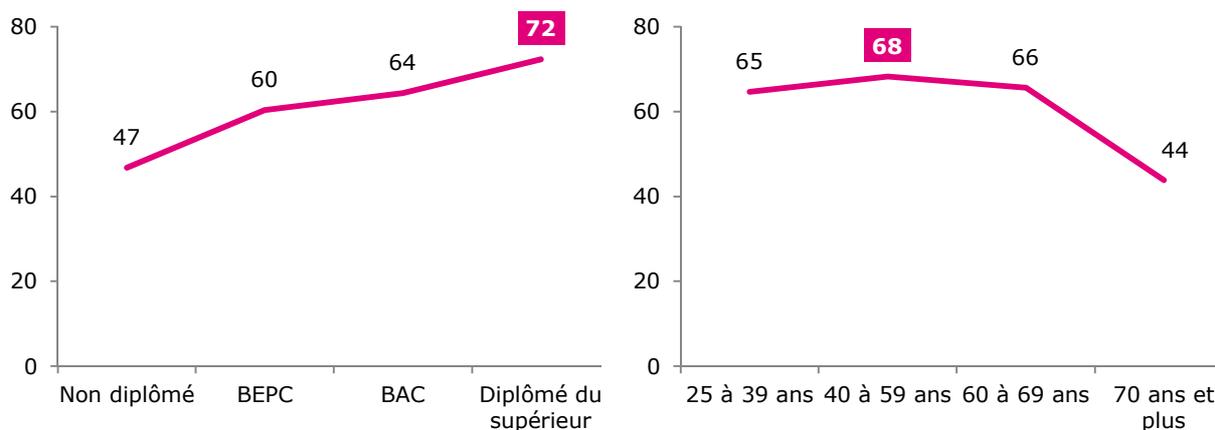
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les parents avec deux ou trois enfants signalent plus souvent des difficultés d'éducation, (71%) contre 61% pour les familles avec un enfant à charge, sans qu'on sache s'il s'agit d'un effet mécanique lié au nombre d'enfants ou si les grandes fratries génèrent une complexité spécifique. Les familles **monoparentales** se disent plus souvent en prise avec des difficultés d'éducation (73%) que les couples avec enfants (65%).

Les personnes **âgées** semblent plus réticentes à convenir qu'elles ont été en butte à des problèmes dans l'exercice parental (seuls 44% déclarent avoir rencontré des difficultés avec leurs enfants). Peut-être ont-ils oublié les soucis rencontrés plusieurs dizaines d'années auparavant ? Les plus **diplômés et les hauts revenus** sont plus enclins à constater (ou reconnaître) avoir rencontré des soucis dans l'éducation de leurs enfants.

Graphique 29 - Vous est-il déjà arrivé de rencontrer des difficultés dans l'éducation de vos enfants ?

- En % de « oui », analyse en fonction du diplôme et de l'âge -



Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

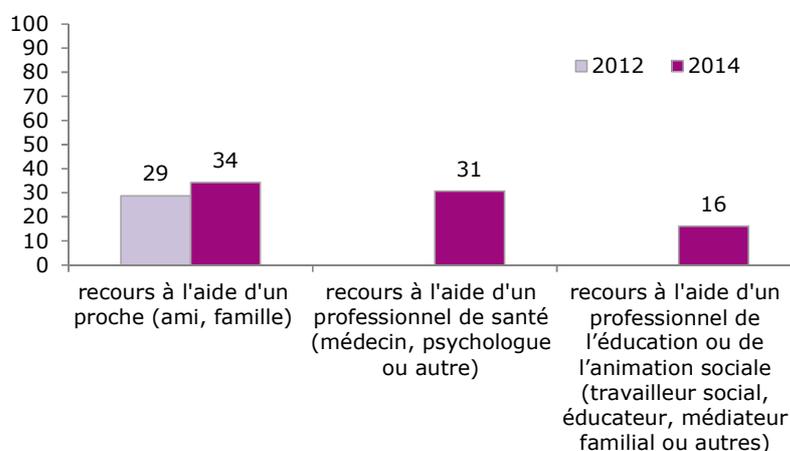
Pour tenter de résoudre ces difficultés, 34% des parents déclarent avoir **fait appel aux conseils d'un proche** (+5 points par rapport à 2012). 31% ont eu **recours à un professionnel de santé** (médecin, psychologue ou autre), soit une proportion identique à celle constatée il y a deux ans avec une formulation de question légèrement différente (voir annexe p.52). Une précédente enquête menée en 2006 par la Délégation Interministérielle à la Famille auprès des parents de collégiens⁴¹ comptait déjà 3 parents sur 10 estimant que d'une façon ou d'une autre, ils ne sauraient pas gérer la situation eux-mêmes et devraient recourir à une aide extérieure si leur enfant n'assistait pas régulièrement aux cours, ne faisait plus ses devoirs ou avait de mauvaises fréquentations. Cette relative stabilité dans les données nuance quelque peu l'idée répandue d'une érosion de la compétence et l'autorité parentale.

Le recours à un **professionnel de l'éducation** ou de l'animation sociale (travailleur social, éducateur, médiateur familial ou autre) est moins fréquent : seuls 16% des parents déclarent avoir fait appel à un intervenant de ce type en cas de difficultés.

⁴¹ http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/realtions_parents_enfants.pdf

Graphique 30 - Pour tenter de résoudre ces difficultés, avez-vous déjà eu recours à une aide extérieure ?

- Champ : personnes ayant eu des enfants et ayant rencontré des difficultés dans leur éducation (62% des parents)-



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les femmes hésitent moins que les hommes à solliciter l'aide de proches (41% contre 25% des hommes), de professionnels de santé (35% vs 24%) ou de professionnels de l'éducation ou de m'animation sociale, (19% vs 13%).

Les cadres et professions intellectuelles supérieures font plus volontiers appel aux professionnels de santé, tandis que les employés et bas revenus mobilisent plus facilement tous les types d'intervenants (Tableau A27).

b) Une personne sur deux connaît la médiation familiale, très peu y ont recours

Les parents, dans l'exercice de leur fonction, peuvent venir bénéficier de soutiens divers : les grands parents, les frères et sœurs, la famille proche, les amis peuvent apporter conseils et aide matérielle et psychologique. Mais il existe également des institutions et des lieux dédiés au soutien à la fonction parentale, portés par les mouvements associatifs, les organismes de sécurité sociale (CNAF, MSA) et les pouvoirs publics.

La Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la Cnaf signée pour la période 2013-2017 intègre dans les priorités fixées à la CNAF le soutien à la fonction parentale et la facilitation des relations parents-enfants⁴².

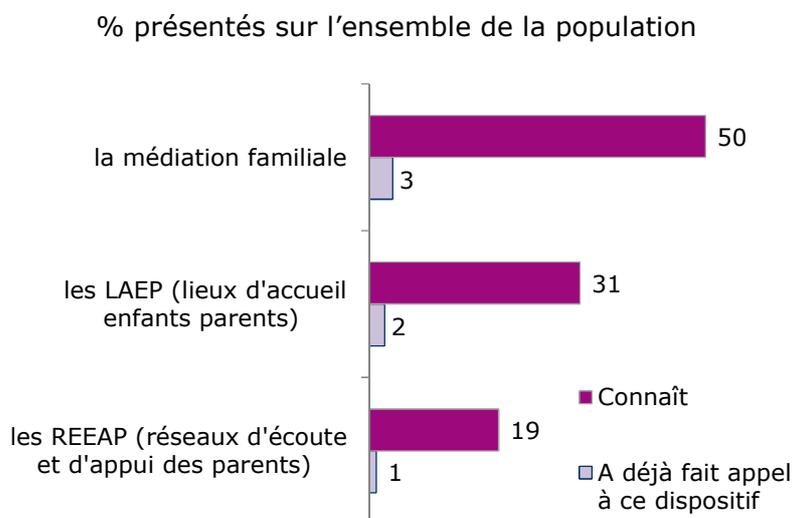
Parmi les propositions faites aux parents, la **médiation familiale** semble, sur le principe, bien connue : 50% des Français et 57% des parents avec des enfants au foyer

⁴² Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la Cnaf 2013-2017, http://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/DCom/Presse/Communiqu%C3%A9s%202013/Cog2013_2017_integrale.pdf

connaissent l'existence du dispositif qui consiste, rappelons-le, à proposer l'aide d'un « tiers qualifié et impartial : le médiateur familial »⁴³ afin d'apaiser la communication et trouver des solutions à des conflits souvent difficiles comme les ruptures, séparations et divorces, les successions conflictuelles ou encore les conflits ayant trait à la visite des enfants ou petits-enfants. **Bien connu, le mécanisme est pourtant très peu utilisé :** 3% des Français, 5% des parents y ont déjà eu recours.

Les lieux d'accueil enfants/parents LAEP sont des lieux ouverts aux jeunes enfants (moins de 4 ou 6 ans selon les endroits) et aux adultes qui les accompagnent (parents, grands-parents, éventuellement assistantes maternelles, etc.) offrant un espace convivial de jeux et d'échange, avec le soutien éventuel de professionnels de la petite enfance. Ils peuvent apporter soutien aux parents en préparant parents et enfants à la séparation avant l'accueil dans un mode de garde ou l'entrée à l'école maternelle par exemple, aider à rompre l'isolement d'un certain nombre de parents par la création de liens avec d'autres adultes ; apporter un appui aux parents dans l'exercice de leur rôle par l'échange avec d'autres parents ou avec des professionnels, etc.

Graphique 31 - Connaissez-vous les dispositifs ou les actions suivantes ? Avez-vous déjà fait appel ?



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP) ont été mis en place dans la fin des années 1990. Ils ont pour objectif de redonner confiance aux parents et de les aider à assurer leur rôle parental et peuvent prendre différentes formes : les parents se rencontrent dans différents lieux (centres sociaux, écoles, crèches, ludothèques, salles municipales...) et autour d'activités (groupe de parole,

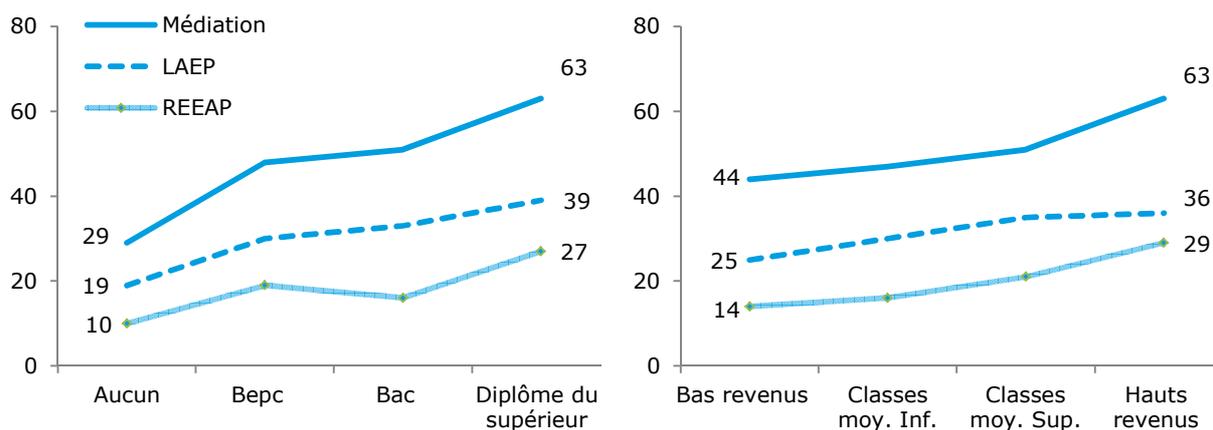
⁴³ http://www.justice.gouv.fr/_telechargement/brochure_mfpartic.pdf

conférence débat, activités parents enfants...), avec ou sans l'appui de professionnels du secteur (médiateurs familiaux, travailleurs sociaux).

Ces deux types de soutien sont beaucoup moins connus du grand public : seuls 31% ont déjà entendu parler des lieux d'accueil enfants parents et 19% des REEAP. Chez les parents, la notoriété est à peine plus forte : (respectivement 37% et 22%). Le recours à ces deux types de lieux est assez confidentiel, y compris chez les parents (5% ont fréquenté un lieu d'accueil, 1% ont sollicité le soutien d'un réseau d'aide). Au total 9% des parents ayant des enfants de moins de 20 ans au foyer ont déjà sollicité l'un ou l'autre de ces dispositifs (Médiation, LAEP, REAP).

Les groupes les plus favorisés sont, systématiquement, mieux informés de leur existence (Graphique 32). Les femmes sont, également, plus au fait des possibilités d'assistance (+ 10 points à + 17 points par rapport aux hommes). Plus les familles comptent d'enfant et plus elles connaissent ces différents dispositifs (Tableau A29).

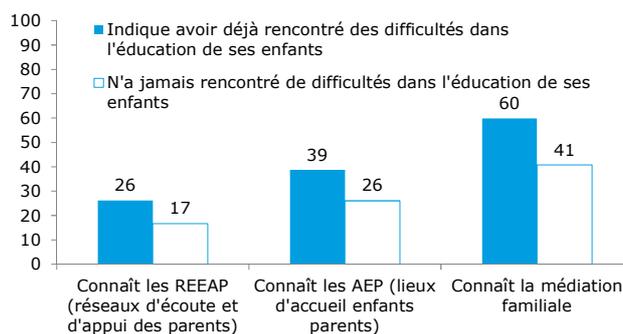
Graphique 32 - Les dispositifs d'aide à l'éducation sont mieux connus des plus diplômés et des hauts revenus



Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

Et surtout, les parents ayant reconnu avoir rencontré des difficultés dans l'éducation de leurs enfants connaissent mieux ces différents mécanismes de soutien.

Graphique 33 – Les personnes ayant rencontré des difficultés d'éducation de leurs enfants connaissent mieux ces différentes possibilités



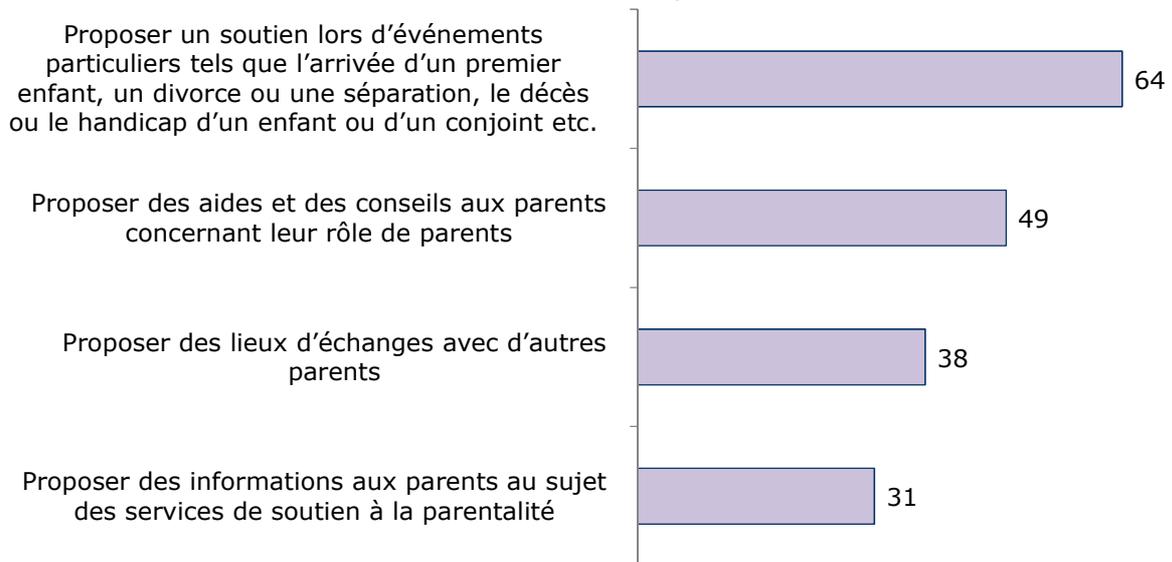
Source : CRÉDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », début 2014.

c) *L'attente pour un soutien aux parents en cas d'évènement particulier (naissance du premier enfant, séparation, décès ou handicap)*

Parmi les différentes pistes testées, c'est le **soutien en cas d'évènement particulier** (naissance du premier enfant, séparation, décès ou handicap) qui apparaît le plus attendu de la population en général (64%), et des parents avec enfants au foyer en particulier (71%) et de ceux rencontrant des difficultés dans l'éducation de leurs enfants (67%). Des aides et des conseils sur le rôle de parents (49% des Français, 43% des parents) rencontrent aussi un écho positif. Les autres propositions (lieux d'échange pour les parents, ou l'information concernant la parentalité) semblent moins prioritaires. Les familles nombreuses semblent plus intéressées que les autres par les lieux d'échange avec d'autres parents.

Graphique 34 - 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 pour vous ?

- Total des deux réponses -



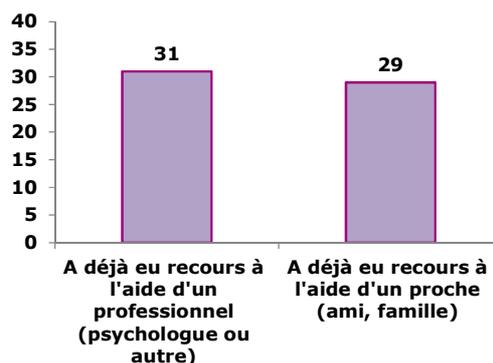
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.
Tableau complet des résultats p.52

6. Annexe 1 : données complémentaires

a) Recours à une aide extérieure

Rappel 2012 - Pour tenter de résoudre des difficultés, avez-vous déjà eu recours à une aide extérieure ? (en %)

- Champ : personnes ayant eu des enfants et ayant rencontré des difficultés dans leur éducation (61% des parents/ 44% des Français)-



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2012.

b) Aides à la parentalité

Tableau 3 - 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 pour vous ?

	Première mesure la plus importante pour aider les parents dans l'éducation des enfants	Deuxième mesure la plus importante pour aider les parents dans l'éducation des enfants
Proposer un soutien lors d'événements particuliers tels que l'arrivée d'un premier enfant, un divorce ou une séparation, le décès ou le handicap d'un enfant ou d'un conjoint etc.	36%	29%
Proposer des aides et des conseils aux parents concernant leur rôle de parents	26%	23%
Proposer des lieux d'échanges avec d'autres parents	16%	22%
Proposer des informations aux parents au sujet des services de soutien à la parentalité	16%	16%
Autre	1%	1%
Aucune mesure ne doit être mise en place	5%	4%
Ne sait pas	0,5%	2%
Non concerné		5%

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Rappel 2012- propositions un peu différentes

Tableau 4 - 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 ? (en %)

<i>(Classement par ordre décroissant du cumul des réponses, en %)</i>	1 ^{ère} réponse	2 ^{ème} réponse	Cumul des réponses
Rendre le soutien scolaire obligatoire si cela est nécessaire	26	24	50
Proposer des formes de soutien spécifique pour les familles monoparentales et les parents d'adolescents	23	23	46
Proposer des aides et des conseils aux parents concernant la fonction parentale en général	24	19	43
Proposer des informations aux parents sur la santé et la prévention des risques	20	21	41
Autre	2	2	4
Aucune mesure ne doit être mise en place	5		
Ne sait pas	(0)	(1)	
Total	100	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2012.

c) Opinions sur les relations avec la CAF

Tableau 5- Pour chacune des phrases suivantes au sujet des prestations versées par les Caisses d'allocations familiales (CAF), vous me direz si vous êtes tout à fait, assez, peu ou pas du tout d'accord ?

Champ : ensemble de la population

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas	Total
Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet	4	18	32	30	16	100
Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations versées par les CAF	41	32	15	7	5	100
Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	6	19	35	27	12	100
Les caisses d'allocations familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits	37	32	18	8	5	100
La CAF traite rapidement les dossiers	5	26	34	26	9	100
On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone	9	25	27	29	10	100
Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	11	33	21	20	15	100
Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre	10	27	31	22	10	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

d) Satisfaction quant aux services rendus par la CAF

Tableau 6 – Concernant la qualité des services assurés par votre CAF, êtes-vous ?

Champ : allocataires CAF

	2004	2007	2011
Méthode	<i>allocataires ayant eu un contact, interrogés « à chaud » par téléphone</i>		
Total satisfait (tout à fait + satisfait+assez)	94	97	94
Tout-à-fait satisfait	24	23	17
Satisfait	47	56	57
Assez satisfait	23	18	20
Peu satisfait	5	3	5
Pas du tout satisfait	1	1	1
<i>Ne sait pas</i>			
Total	100	100	100

Source : CNAF / TNS SOFRES pour les années antérieures

Tableau 7 – Pour vous, la qualité des services assurés par la CAF avec ses usagers ?

Champ : allocataires CAF

	2004	2007	2011
Total s'améliore	66	58	55
S'améliore nettement	31	29	25
S'améliore légèrement	35	29	30
Ne change pas	30	38	40
Total se dégrade	4	3	6
Se dégrade légèrement	3	2	4
Se dégrade nettement	1	1	2
Ne sait pas			
Total	100	100	100

Source 2014 : CNAF/ TNS SOFRES

Tableau 8 - 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	Début 2004	Début 2005
Total satisfait (tout à fait + assez)	66	70	68	71	73	77	79	81	80
Très satisfait	18	20	20	20	20	20	21	26	26
Assez satisfait	48	50	48	51	53	57	58	55	54
Peu satisfait	16	13	15	16	16	13	13	11	13
Pas du tout satisfait	10	21	12	11	9	8	7	6	6
Ne sait pas	9	10	5	2	2	2	2	3	2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations »

7. Annexe 2 : Un bref descriptif des allocataires de prestations familiales

Cette première annexe fournit un bref aperçu de la population des allocataires de prestations familiales, qui représentent 37% de l'échantillon total.

On constate (Tableau A-1) que :

- 58% des allocataires sont des femmes (+ 6 points par rapport à la moyenne).
- Les allocataires ont majoritairement charge d'enfants (63%), alors que 86% des non-allocataires n'ont pas (ou plus) d'enfants à charge.
- Les allocataires sont plus jeunes (53% ont moins de 40 ans, + 19 points par rapport à l'ensemble de la population) que les non-allocataires (45% de ces derniers ont 60 ans ou plus, + 13 points par rapport à l'ensemble de la population).
- 38% des allocataires se rangent dans la catégorie des bas revenus – c'est-à-dire que leur niveau de vie est inférieur à la moitié du revenu médian – contre 21% de l'ensemble de la population en moyenne et 11% seulement des non-allocataires.
- Les employés (24%, + 7 points par rapport à la moyenne) et les personnes au foyer (16%, + 6 points) sont surreprésentés au sein des allocataires.

Par ailleurs, l'observation de la proportion d'allocataires présents dans les différents groupes de la population (Tableau A-2) met en évidence que :

- La propension à recevoir des allocations de la CAF augmente évidemment avec le nombre d'enfants à charge (la moitié des familles avec un enfant sont allocataires ; 86% des familles avec deux enfants et 96% des familles nombreuses).
- La proportion d'allocataires est maximale chez les bas revenus (67%), les 25 – 39 ans (60%) et les personnes au foyer (59%). Etudiants (59%), employés (53%) et ouvriers (45%) perçoivent, plus souvent qu'en moyenne, une prestation de la CAF.
- A l'inverse, 90% des retraités, 85% des hauts revenus ou encore 80% des personnes sans enfant ne reçoivent aucune prestation de la Caisse d'Allocations Familiales. C'est le cas également de 74% des indépendants.

Tableau A-1
Structure de la population selon qu'elle perçoit, ou non, des allocations familiales

(en %)		Allocataires	Non-allocataires	Ensemble de la population
Ensemble		100	100	100
Sexe	. Homme	42	51	48
	. Femme	58	49	52
Age	. 18 - 24 ans	17	9	12
	. 25 - 39 ans	36	14	22
	. 40 - 59 ans	39	33	35
	. 60 - 69 ans	5	21	15
	. 70 ans et plus	4	24	17
Diplôme	. Aucun, Cep	15	20	18
	. Bepc	34	33	33
	. Bac	22	17	19
	. Diplôme du supérieur	29	30	30
Profession catégorie sociale	. Indépendant	4	7	6
	. Cadre supérieur	9	9	9
	. Profession intermédiaire	15	13	14
	. Employé	24	13	17
	. Ouvrier	15	11	12
	. Reste au foyer	16	7	10
	. Retraité	7	37	25
. Etudiant	11	4	7	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	38	11	21
	. Classes moyennes inférieures	25	25	25
	. Classes moyennes supérieures	25	32	29
	. Hauts revenus	7	23	17
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	17	26	23
	. De 2 000 à 20 000 habitants	18	17	17
	. De 20 000 à 100 000 habitants	15	12	13
	. Plus de 100 000 habitants	33	28	30
	. Paris et agglomération	18	16	17
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	37	86	68
	. Un enfant	17	11	13
	. Deux enfants	29	3	13
	. Trois enfants ou plus	17	(0)	7

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles, ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-2
Proportion d'allocataires dans chaque catégorie de la population

(en %)		Allocataires	Non-allocataires	Ensemble de la population
Ensemble		37	63	100
Sexe	. Homme	33	67	100
	. Femme	41	59	100
Age	. 18 - 24 ans	53	47	100
	. 25 - 39 ans	60	40	100
	. 40 - 59 ans	41	59	100
	. 60 - 69 ans	13	87	100
	. 70 ans et plus	9	91	100
Diplôme	. Aucun, Cep	31	69	100
	. Bepc	37	63	100
	. Bac	43	57	100
	. Diplôme du supérieur	37	63	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant	26	74	100
	. Cadre supérieur	37	63	100
	. Profession intermédiaire	40	60	100
	. Employé	53	47	100
	. Ouvrier	45	55	100
	. Reste au foyer	59	41	100
	. Retraité	10	90	100
	. Etudiant	59	41	100
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	67	33	100
	. Classes moyennes inférieures	37	63	100
	. Classes moyennes supérieures	32	68	100
	. Hauts revenus	15	85	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	28	72	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants	38	62	100
	. De 20 000 à 100 000 habitants	41	59	100
	. Plus de 100 000 habitants	41	59	100
	. Paris et agglo.	39	61	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	20	80	100
	. Un enfant	49	51	100
	. Deux enfants	86	14	100
	. Trois enfants ou plus	96	(4)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles, ils doivent être considérés avec précaution.

8. Tableaux complémentaires

Tableau A-3
Concernant la qualité des services assurés par votre CAF, êtes-vous ?

- Champ : allocataires de la CAF -

(en %)		Tout-à-fait satisfait, satisfait ou assez satisfait	Peu ou pas du tout satisfait	Total (yc nsp)
Ensemble des allocataires		77	21	100
Sexe	. Homme	75	23	100
	. Femme	79	20	100
Age	. 18 - 24 ans	67	29	100
	. 25 - 39 ans	75	24	100
	. 40 - 59 ans	80	17	100
	. 60 - 69 ans	88	(12)	100
	. 70 ans et plus	(91)	(6)	100
Diplôme	. Aucun, Cep	79	(18)	100
	. Bepc	71	27	100
	. Bac	78	22	100
	. Diplôme du supérieur	82	(16)	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant	(62)	(34)	100
	. Cadre supérieur	87	(6)	100
	. Profession intermédiaire	81	19	100
	. Employé	78	22	100
	. Ouvrier	70	29	100
	. Reste au foyer	81	(18)	100
	. Retraité	90	(8)	100
. Etudiant	64	(31)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	75	24	100
	. Classes moyennes inférieures	77	23	100
	. Classes moyennes supérieures	80	17	100
	. Hauts revenus	89	(6)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 hab.	76	(22)	100
	. De 2 000 à 20 000 hab.	79	(21)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab.	77	(20)	100
	. Plus de 100 000 hab.	79	20	100
	. Paris et aggro.	72	24	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun enfant	70	28	100
	. Un enfant	81	(18)	100
	. Deux enfants	80	19	100
	. Trois enfants et plus	84	(13)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-4
Pour vous, la qualité des services assurés par la CAF avec ses usagers ... ?

- Champ : allocataires de la CAF -

(en %)		S'améliore nettement ou légè- rement	Ne change pas	Se dégrade, nettement ou légèrement	Total (yc nsp)
Ensemble des allocataires		32	54	13	100
Sexe	. Homme	30	54	12	100
	. Femme	32	53	13	100
Age	. 18 - 24 ans	(23)	60	(12)	100
	. 25 - 39 ans	34	52	14	100
	. 40 - 59 ans	33	52	12	100
	. 60 - 69 ans	(30)	(50)	(17)	100
	. 70 ans et plus	(27)	(60)	(6)	100
Diplôme	. Aucun, Cep	29	56	(11)	100
	. Bepc	33	51	13	100
	. Bac	31	57	(10)	100
	. Diplôme du supérieur	30	53	15	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant	(34)	(39)	(23)	100
	. Cadre supérieur	(27)	59	(9)	100
	. Profession intermédiaire	34	54	(12)	100
	. Employé	33	50	(15)	100
	. Ouvrier	28	62	(9)	100
	. Reste au foyer	39	49	(12)	100
	. Retraité	(32)	(49)	(12)	100
. Etudiant	(22)	59	(13)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	37	48	14	100
	. Classes moyennes inférieures	29	57	(11)	100
	. Classes moyennes supérieures	30	54	(12)	100
	. Hauts revenus	(26)	64	(6)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 hab.	31	53	(14)	100
	. De 2 000 à 20 000 hab.	31	57	(10)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab.	(27)	57	(14)	100
	. Plus de 100 000 hab.	34	51	12	100
	. Paris et agglomération	31	51	(13)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun enfant	27	54	14	100
	. Un enfant	36	51	(13)	100
	. Deux enfants	29	58	(10)	100
	. Trois enfants et plus	39	46	(12)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-5 - Quelles sont les deux principales difficultés que vous rencontrez ou avez déjà rencontrées avec la CAF ?

- 1^{ère} réponse de l'ensemble de la population -

(en %)		N'est pas concerné	Aucune difficulté	A du mal à obtenir des informations sur ses droits	Ne comprend pas la période prise en compte	Total (yc autre et nsp)
Ensemble		48	15	10	7	100
Sexe	. Homme	53	14	11	6	100
	. Femme	43	16	10	7	100
Age	. 18 - 24 ans	44	12	(10)	(5)	100
	. 25 - 39 ans	23	20	15	12	100
	. 40 - 59 ans	42	17	12	7	100
	. 60 - 69 ans	67	(10)	(6)	(5)	100
	. 70 ans et plus	77	11	(3)	(1)	100
Diplôme	. Aucun, Cep	54	13	9	(5)	100
	. Bepc	46	13	12	8	100
	. Bac	44	16	12	(6)	100
	. Diplôme du supérieur	47	17	9	6	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant	57	(13)	(6)	(4)	100
	. Cadre supérieur	49	19	(11)	(7)	100
	. Profession intermédiaire	43	16	(10)	(9)	100
	. Employé	30	19	15	9	100
	. Ouvrier	32	14	17	(11)	100
	. Reste au foyer	32	17	(12)	(7)	100
	. Retraité	73	11	(5)	(2)	100
. Etudiant	47	(15)	(9)	(5)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	24	18	14	9	100
	. Classes moyennes inférieures ..	47	14	12	8	100
	. Classes moyennes supérieures ..	51	17	9	(4)	100
	. Hauts revenus	68	11	(6)	(4)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	56	14	7	(5)	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants ...	46	16	11	(5)	100
	. De 20 000 à 100 000 habitants ..	47	12	13	(7)	100
	. Plus de 100 000 habitants	42	17	11	8	100
	. Paris et agglomération	48	14	10	(9)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	61	10	8	5	100
	. Un enfant	30	16	15	(11)	100
	. Deux enfants	13	32	17	(9)	100
	. Trois enfants ou plus	(9)	35	(12)	(12)	100
Allocataire	. Oui	10	29	15	11	100
	. Non	70	7	8	4	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-6 - Quelles sont les deux principales difficultés que vous rencontrez ou avez déjà rencontrées avec la CAF ?

- 1^{ère} réponse des allocataires -

(en %)		Aucune difficulté ou ne se dit pas concerné	A du mal à obtenir des informations sur ses droits	Ne comprend pas la période prise en compte	La CAF veut récupérer des montants trop perçus	Total (yc autre et nsp)
Ensemble des allocataires		39	15	11	10	100
Sexe	. Homme	45	16	10	(7)	100
	. Femme	36	15	12	11	100
Age	. 18 - 24 ans	43	(14)	(7)	(7)	100
	. 25 - 39 ans	35	17	(14)	(10)	100
	. 40 - 59 ans	41	15	11	10	100
	. 60 - 69 ans	(35)	(18)	10	(11)	100
	. 70 ans et plus	(64)	(6)	(6)	(0)	100
Diplôme	. Aucun, Cep	39	(15)	(11)	(10)	100
	. Bepc.....	34	16	14	(10)	100
	. Bac	40	(16)	(9)	(11)	100
	. Diplôme du supérieur	45	14	(10)	(7)	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant	(42)	(10)	(7)	(17)	100
	. Cadre supérieur	55	(15)	(11)	(3)	100
	. Profession intermédiaire	40	(13)	(16)	(4)	100
	. Employé	32	18	(11)	(14)	100
	. Ouvrier	34	(19)	(13)	(10)	100
	. Reste au foyer	32	(16)	(9)	(11)	100
	. Retraité	(54)	(10)	(8)	(5)	100
. Etudiant	51	(11)	(7)	(8)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	32	17	12	11	100
	. Classes moyennes inf.	33	17	(15)	(10)	100
	. Classes moyennes sup.	50	(13)	(7)	(10)	100
	. Hauts revenus	65	(7)	(7)	(7)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 hab.	44	(11)	(11)	(7)	100
	. De 2 000 à 20 000 hab.	44	(15)	(8)	(10)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab.	29	(19)	(10)	(12)	100
	. Plus de 100 000 hab.	42	14	13	(9)	100
	. Paris et agglomération	35	(18)	(12)	(9)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	39	16	(10)	(9)	100
	. Un enfant	32	(16)	(15)	(10)	100
	. Deux enfants	42	17	(9)	(11)	100
	. Trois enfants ou plus	43	(12)	(12)	(7)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-7 - Quelques opinions positives sur les prestations versées par la CAF

- Champ : ensemble de la population, total tout à fait et assez d'accord -

(en %)		La facilité de compréhension des courriers de la CAF	Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	La facilité à joindre sa CAF par téléphone	La rapidité de traitement des dossiers
Ensemble		53	44	34	31
Sexe	. Homme	51	44	35	31
	. Femme	54	44	34	30
Age	. 18 - 24 ans	54	37	36	22
	. 25 - 39 ans	60	42	39	27
	. 40 - 59 ans	56	44	33	33
	. 60 - 69 ans	45	46	28	31
	. 70 ans et plus	42	50	38	36
Diplôme	. Aucun, Cep	47	55	35	32
	. Bepc	51	47	34	30
	. Bac	59	39	34	25
	. Diplôme du supérieur	54	38	35	33
Profession catégorie sociale	. Indépendant	45	38	34	31
	. Cadre supérieur	52	39	36	33
	. Profession intermédiaire	61	35	38	32
	. Employé	62	42	38	28
	. Ouvrier	53	47	32	26
	. Reste au foyer	54	56	35	37
	. Retraité	42	47	33	32
	. Etudiant	57	43	30	23
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	56	51	32	30
	. Classes moyennes inférieures	53	50	36	29
	. Classes moyennes supérieures	54	41	37	33
	. Hauts revenus	51	35	33	28
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	48	38	36	34
	. De 2 000 à 20 000 habitants	56	47	37	29
	. De 20 000 à 100 000 habitants	53	47	28	28
	. Plus de 100 000 habitants	54	47	34	31
	. Paris et agglomération	52	42	35	30
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)	. Aucun	48	44	33	29
	. Un enfant	59	44	37	30
	. Deux enfants	62	46	39	33
	. Trois enfants ou plus	69	43	42	38
Allocataire	. Oui	61	48	35	32
	. Non	48	42	34	30

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-8 - Quelques opinions positives sur les prestations versées par la CAF

- Champ : ensemble de la population, total tout à fait et assez d'accord -

(en %)		L'information des allocataires sur leurs droits	L'absence d'erreur dans les calculs	La facilité à savoir comment sont calculées les prestations	L'attente au guichet de la CAF
Ensemble		26	25	22	22
Sexe	. Homme	25	25	22	22
	. Femme	26	25	23	22
Age	. 18 - 24 ans	22	23	19	21
	. 25 - 39 ans	24	28	22	21
	. 40 - 59 ans	25	26	21	24
	. 60 - 69 ans	24	23	21	23
	. 70 ans et plus	33	23	28	17
Diplôme	. Aucun, Cep	24	25	23	23
	. Bepc	20	24	18	22
	. Bac	25	22	18	21
	. Diplôme du supérieur	34	29	30	22
Profession catégorie sociale	. Indépendant	(25)	(25)	(15)	(25)
	. Cadre supérieur	37	27	31	22
	. Profession intermédiaire	30	29	26	19
	. Employé	21	25	21	23
	. Ouvrier	18	24	14	20
	. Reste au foyer	20	28	22	26
	. Retraité	29	22	24	21
	. Etudiant	20	27	22	25
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	21	29	22	27
	. Classes moyennes inférieures	23	24	20	25
	. Classes moyennes supérieures	26	26	23	20
	. Hauts revenus	34	25	28	17
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	22	27	20	21
	. De 2 000 à 20 000 habitants	23	24	20	25
	. De 20 000 à 100 000 habitants	27	25	21	25
	. Plus de 100 000 habitants	28	25	24	21
	. Paris et agglomération	28	25	25	19
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)	. Aucun	26	22	22	21
	. Un enfant	24	23	24	24
	. Deux enfants	22	37	20	23
	. Trois enfants ou plus	30	36	27	(21)
Allocataire	. Oui	24	33	22	26
	. Non	27	21	23	20

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-9 - Evolution 2005-2014, chez les allocataires, de quelques opinions positives sur les prestations versées par la CAF

- Champ : allocataires, total tout à fait et assez d'accord -

(en points)		La facilité de compréhension des courriers de la CAF	Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	La facilité à joindre sa CAF par téléphone	La rapidité de traitement des dossiers
Ensemble des allocataires		- 10	- 13	- 12	- 26
Sexe	. Homme	- 13	- 12	- 15	- 25
	. Femme	- 8	- 13	- 10	- 28
Age	. 18 - 24 ans	- 10	- 24	- 16	ns
	. 25 - 39 ans	- 6	- 10	- 3	- 29
	. 40 - 59 ans	- 11	- 17	- 16	- 30
	. 60 - 69 ans	ns	ns	ns	ns
	. 70 ans et plus	ns	ns	ns	ns
Diplôme	. Aucun, Cep	- 17	- 13	- 14	- 31
	. Bepc	- 17	- 10	- 11	- 31
	. Bac	- 3	- 14	- 13	- 27
	. Diplôme du supérieur	- 4	- 8	- 11	- 16
Profession catégorie sociale	. Indépendant	ns	ns	ns	ns
	. Cadre supérieur	ns	ns	ns	ns
	. Profession intermédiaire	- 5	- 19	- 14	- 17
	. Employé	- 9	- 4	- 3	- 22
	. Ouvrier	- 9	- 15	- 11	ns
	. Reste au foyer	- 10	- 11	- 15	- 32
	. Retraité	ns	+ 7	ns	ns
. Etudiant	- 12	- 32	ns	ns	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	- 7	- 12	- 13	- 27
	. Classes moyennes inférieures	- 12	- 14	- 15	- 34
	. Classes moyennes supérieures	- 12	- 7	- 1	- 14
	. Hauts revenus	- 2	ns	ns	ns
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	- 10	- 12	- 2	- 23
	. De 2 000 à 20 000 habitants	- 9	- 9	- 11	- 35
	. De 20 000 à 100 000 habitants	- 8	- 22	- 18	- 30
	. Plus de 100 000 habitants	- 9	- 8	- 14	- 22
	. Paris et agglomération	- 14	- 20	- 16	- 27
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)	. Aucun	- 16	- 10	- 24	- 26
	. Un enfant	- 3	- 15	- 3	- 27
	. Deux enfants	- 9	- 7	- 4	- 23
	. Trois enfants ou plus.....	- 5	- 22	- 7	- 32

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations».
Ns : évolution non significative car portant sur des effectifs trop faibles.

Tableau A-10 - Evolution, chez les allocataires, de quelques opinions positives sur les prestations versées par la CAF

- Champ : allocataires, évolution du total tout à fait et assez d'accord -

(en points)		L'information des allocataires sur leurs droits	L'absence d'erreur dans les calculs	La facilité à savoir comment sont calculées les prestations	L'attente au guichet de la CAF
		2007 - 2014	2005 - 2014	2007 - 2014	2005 - 2014
Ensemble des allocataires		- 4	- 10	+ 1	- 9
Sexe	. Homme	- 1	- 15	+ 4	- 10
	. Femme	- 6	- 7	- 1	- 9
Age	. 18 - 24 ans	ns	ns	ns	ns
	. 25 - 39 ans	+ 2	- 5	+ 5	- 11
	. 40 - 59 ans	- 10	- 10	- 6	- 13
	. 60 - 69 ans	ns	ns	ns	ns
	. 70 ans et plus	ns	ns	ns	ns
Diplôme	. Aucun, Cep	ns	- 7	ns	- 4
	. Bepc	- 2	- 20	+ 4	- 9
	. Bac	- 10	- 10	ns	- 14
	. Diplôme du supérieur	- 2	=	- 4	- 8
Profession catégorie sociale	. Indépendant	ns	ns	ns	ns
	. Cadre supérieur	ns	ns	ns	ns
	. Profession intermédiaire	- 2	- 1	ns	ns
	. Employé	- 1	- 7	ns	- 6
	. Ouvrier	ns	ns	ns	ns
	. Reste au foyer	ns	- 19	ns	- 3
	. Retraité	ns	ns	ns	ns
. Etudiant	ns	ns	ns	ns	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	- 5	- 11	+ 2	- 8
	. Classes moyennes inférieures	- 11	- 12	+ 3	- 6
	. Classes moyennes supérieures	+ 7	- 1	+ 3	- 7
	. Hauts revenus	ns	ns	ns	ns
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	ns	- 2	ns	- 1
	. De 2 000 à 20 000 habitants	+ 4	- 7	ns	- 4
	. De 20 000 à 100 000 habitants	ns	- 16	ns	- 16
	. Plus de 100 000 habitants	- 3	- 13	+ 1	- 11
	. Paris et agglomération	- 12	- 12	ns	ns
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)	. Aucun	- 4	- 17	+ 2	- 7
	. Un enfant	+ 1	- 9	ns	- 3
	. Deux enfants	- 6	- 4	- 6	- 11
	. Trois enfants ou plus	- 3	- 8	+ 3	ns

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

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-11 - Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau de la qualité de son service ?
(Total des deux réponses)

- Champ : allocataires de la CAF -

(en %)		Avoir une réponse plus rapide à vos demandes	Etre recontacté si le conseiller ne peut répondre	Un accueil sur rendez-vous	Des points d'accueils communs à plusieurs administrations	Des locaux avec une meilleure confidentialité
Ensemble des allocataires		59	53	34	31	13
Sexe	. Homme	62	50	32	34	9
	. Femme	56	56	35	28	16
Age	. 18 - 24 ans	72	47	30	35	(8)
	. 25 - 39 ans	59	55	32	30	18
	. 40 - 59 ans	53	53	36	31	12
	. 60 - 69 ans	(69)	(55)	(27)	(25)	(11)
	. 70 ans et plus	(42)	(61)	(46)	(17)	(6)
Diplôme	. Aucun, Cep	60	49	30	35	(13)
	. Bepc	62	47	31	33	16
	. Bac	57	54	41	25	(16)
	. Diplôme du supérieur	55	63	32	31	(9)
Profession catégorie sociale	. Indépendant	(52)	(82)	(18)	(29)	(8)
	. Cadre supérieur	53	65	(31)	(23)	(9)
	. Profession intermédiaire	56	57	38	(27)	(14)
	. Employé	55	56	29	38	(15)
	. Ouvrier	68	45	36	30	(14)
	. Reste au foyer	60	47	35	34	(16)
	. Retraité	(51)	(50)	(44)	(20)	(9)
. Etudiant	66	45	(33)	(31)	(12)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	64	49	34	29	17
	. Classes moyennes inférieures	58	55	29	36	(12)
	. Classes moyennes supérieures	54	54	36	31	(11)
	. Hauts revenus	(43)	68	(32)	(24)	(10)
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	56	57	39	35	(7)
	. De 2 000 à 20 000 habitants	54	53	25	39	(13)
	. De 20 000 à 100 000 habitants	64	51	34	(23)	(19)
	. Plus de 100 000 habitants	60	53	35	29	15
	. Paris et agglomération	58	53	33	28	(12)
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	64	49	32	32	13
	. Un enfant	56	63	32	26	(14)
	. Deux enfants	56	56	34	29	(13)
	. Trois enfants ou plus	53	48	36	35	(15)

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-12 - Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau du contenu de son service ?

(Total des deux réponses)

- Champ : allocataires de la CAF -

(en %)		Un suivi plus personnalisé	Des conseillers pouvant vous aider pour d'autres démarches	Une information régulière sur votre situation	Permettre d'effectuer toutes les démarches sur internet	Proposer plus de simulations de vos droits
Ensemble des allocataires		48	44	37	32	30
Sexe	. Homme	52	45	33	33	27
	. Femme	45	43	40	32	32
Age	. 18 - 24 ans	57	44	32	35	26
	. 25 - 39 ans	46	40	35	38	36
	. 40 - 59 ans	46	45	38	30	30
	. 60 - 69 ans	(42)	(49)	(60)	(16)	(24)
	. 70 ans et plus	(48)	(59)	(43)	(11)	(9)
Diplôme	. Aucun, Cep	46	48	48	(20)	27
	. Bepc	54	44	36	27	29
	. Bac	47	44	37	38	28
	. Diplôme du supérieur	42	41	33	41	34
Profession catégorie sociale	. Indépendant	(53)	(48)	(14)	(44)	(27)
	. Cadre supérieur	(39)	(34)	(31)	45	(37)
	. Profession intermédiaire	44	42	37	38	32
	. Employé	48	42	34	36	33
	. Ouvrier	52	45	41	(26)	30
	. Reste au foyer	52	48	44	25	26
	. Retraité	(42)	(48)	(52)	(14)	(19)
. Etudiant	47	46	(35)	(31)	(30)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	51	52	42	22	26
	. Classes moyennes inférieures	50	41	36	31	34
	. Classes moyennes supérieures	44	37	34	44	32
	. Hauts revenus	(38)	(31)	(33)	(45)	(34)
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	44	49	35	31	35
	. De 2 000 à 20 000 habitants	43	43	42	28	34
	. De 20 000 à 100 000 habitants	53	43	43	(26)	(27)
	. Plus de 100 000 habitants	47	46	36	37	28
	. Paris et agglomération	52	36	32	35	28
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	51	47	42	25	24
	. Un enfant	57	47	35	27	27
	. Deux enfants	43	41	36	39	34
	. Trois enfants ou plus	39	38	32	41	40

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-13 - Notoriété des différentes prestations versées par la CAF

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		Les allocations familiales	L'aide au logement	L'allocation de rentrée scolaire	La prime à la naissance et à l'adoption	Le RSA activité
Ensemble		97	96	92	72	60
Sexe	. Homme	97	95	90	65	57
	. Femme	97	97	94	79	63
Age	. 18 - 24 ans	99	96	87	44	55
	. 25 - 39 ans	98	99	94	80	64
	. 40 - 59 ans	98	97	95	77	64
	. 60 - 69 ans	95	95	92	81	65
	. 70 ans et plus	96	91	86	63	46
Diplôme	. Aucun, Cep	95	93	86	66	51
	. Bepc	97	96	94	73	58
	. Bac	99	97	92	75	62
	. Diplôme du supérieur	98	97	93	73	67
Profession catégorie sociale	. Indépendant	99	96	96	63	62
	. Cadre supérieur	98	96	92	75	72
	. Profession intermédiaire	99	99	95	79	67
	. Employé	98	98	95	78	63
	. Ouvrier	97	99	92	74	60
	. Reste au foyer	94	96	92	74	54
	. Retraité	96	93	89	72	55
. Etudiant	98	96	87	38	50	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	96	97	90	68	60
	. Classes moy. inférieures	96	95	89	70	56
	. Classes moy. supérieures	99	97	95	75	61
	. Hauts revenus	99	97	94	78	69
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	97	93	91	73	50
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	96	97	93	75	55
	. De 20 000 à 100 000 hab.	97	97	95	68	59
	. Plus de 100 000 habitants	98	97	92	72	63
	. Paris et agglomération	97	97	89	71	63
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	97	95	90	66	62
	. Un enfant	98	98	96	79	58
	. Deux enfants	99	97	97	87	63
	. Trois enfants ou plus	99	99	99	90	64
Allocataire	. Oui	99	99	94	76	64
	. Non	96	95	91	70	64

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-14 - Notoriété des différentes prestations versées par la CAF

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		L'allocation d'éducation d'enfant handicapé	Le RSA socle	Le complément familial	La prime de déménagement	L'allocation de soutien familial
Ensemble		57	55	53	52	38
Sexe	. Homme	48	54	46	47	30
	. Femme	65	56	59	57	44
Age	. 18 - 24 ans	44	52	28	17	23
	. 25 - 39 ans	50	54	52	45	32
	. 40 - 59 ans	63	60	57	62	43
	. 60 - 69 ans	69	57	71	70	46
	. 70 ans et plus	51	46	47	49	36
Diplôme	. Aucun, Cep.....	49	48	49	48	37
	. Bepc.....	55	56	56	57	39
	. Bac.....	58	53	52	48	38
	. Diplôme du supérieur.....	62	59	53	52	35
Profession catégorie sociale	. Indépendant	51	58	54	54	34
	. Cadre supérieur	56	64	49	49	31
	. Profession intermédiaire	60	62	54	54	40
	. Employé	59	54	58	57	42
	. Ouvrier	46	52	46	47	34
	. Reste au foyer	61	50	56	64	44
	. Retraité	61	52	58	57	40
. Etudiant	48	50	33	(14)	(21)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	49	58	50	48	40
	. Classes moy. inférieures	55	50	49	52	35
	. Classes moy. supérieures	61	52	56	54	38
	. Hauts revenus	65	66	61	57	39
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	55	48	53	53	31
	. De 2 000 à 20 000 hab.	61	56	57	55	44
	. De 20 000 à 100 000 hab.	58	62	55	54	38
	. Plus de 100 000 habitants	56	56	57	54	41
	. Paris et agglomération	55	57	42	44	33
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	56	55	51	50	36
	. Un enfant	53	56	51	51	39
	. Deux enfants	59	55	56	54	38
	. Trois enfants ou plus	66	55	69	68	47
Allocataire	. Oui	57	56	53	52	38
	. Non	57	54	53	52	37

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-15 - Notoriété de différentes prestations versées par la CAF

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		L'allocation de base de la PAJE	L'assurance vieillesse des parents au foyer	L'allocation journalière de présence parentale	Le complément du libre choix de mode de garde	Le complément du libre choix d'activité
Ensemble		32	27	22	20	15
Sexe	. Homme	21	25	16	12	8
	. Femme	41	28	27	28	22
Age	. 18 - 24 ans	25	24	(11)	(10)	(8)
	. 25 - 39 ans	58	19	27	38	36
	. 40 - 59 ans	34	29	25	20	14
	. 60 - 69 ans	19	35	24	14	(8)
	. 70 ans et plus	(8)	28	14	(8)	(4)
Diplôme	. Aucun, Cep.....	14	27	17	(8)	(7)
	. Bepc.....	29	29	22	17	12
	. Bac.....	38	26	22	23	18
	. Diplôme du supérieur.....	41	25	24	29	23
Profession catégorie sociale	. Indépendant	26	29	(19)	(14)	(10)
	. Cadre supérieur	38	19	22	26	22
	. Profession intermédiaire	44	26	27	34	25
	. Employé	54	26	28	33	28
	. Ouvrier	34	22	22	17	14
	. Reste au foyer	33	32	22	15	(14)
	. Retraité	13	31	19	11	6
. Etudiant	(14)	24	(8)	(5)	(3)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	33	24	19	17	14
	. Classes moy. inférieures	33	28	20	20	15
	. Classes moy. supérieures	35	26	26	24	18
	. Hauts revenus	30	27	23	21	16
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	32	28	21	20	16
	. De 2 000 à 20 000 hab.	31	29	24	19	15
	. De 20 000 à 100 000 hab.	35	30	19	18	12
	. Plus de 100 000 habitants	34	24	23	22	17
	. Paris et agglomération	25	23	20	19	16
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	18	29	18	11	7
	. Un enfant	52	18	24	29	21
	. Deux enfants	63	25	31	44	38
	. Trois enfants ou plus	73	(22)	40	54	51
Allocataire	. Oui	51	23	26	34	29
	. Non	21	29	19	12	8

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-16 - Notoriété des aides facultatives en espèces, adaptés à des événements ou à des problèmes ponctuels des familles, versées par la CAF

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		L'aide aux vacances ou aux loisirs	Le prêt lié au logement	Le prêt aux familles	L'aide aux jeunes actifs, apprentis ou étudiants
Ensemble		63	35	28	24
Sexe	. Homme	55	32	23	24
	. Femme	70	38	32	25
Age	. 18 - 24 ans	44	28	14	31
	. 25 - 39 ans	60	29	25	19
	. 40 - 59 ans	70	37	31	22
	. 60 - 69 ans	71	51	38	34
	. 70 ans et plus	57	31	26	23
Diplôme	. Aucun, Cep	62	32	26	20
	. Bepc	65	38	30	26
	. Bac	62	38	25	28
	. Diplôme du supérieur	60	33	29	23
Profession catégorie sociale	. Indépendant	62	39	27	26
	. Cadre supérieur	54	29	26	19
	. Profession intermédiaire	63	32	23	21
	. Employé	67	35	32	24
	. Ouvrier	63	34	25	23
	. Reste au foyer	74	35	37	25
	. Retraité	62	40	31	27
	. Etudiant	46	29	(12)	33
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	69	33	28	21
	. Classes moyennes inférieures	64	35	31	24
	. Classes moyennes supérieures	63	38	27	25
	. Hauts revenus	59	37	29	27
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	64	41	29	25
	. De 2 000 à 20 000 habitants	66	39	29	26
	. De 20 000 à 100 000 habitants	66	39	33	27
	. Plus de 100 000 habitants	62	31	28	21
	. Paris et agglomération	56	28	21	27
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	59	38	27	27
	. Un enfant	64	27	27	17
	. Deux enfants	70	28	29	20
	. Trois enfants ou plus	84	37	43	16
Allocataire	. Oui	69	32	30	21
	. Non	59	37	27	26

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-17 - Notoriété des aides facultatives en espèces, adaptés à des événements ou à des problèmes ponctuels des familles, versées par la CAF

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		L'aide supplémentaire à la garde d'enfants	L'aide exceptionnelle aux familles	Le prêt ou aide selon événements familiaux
Ensemble		23	20	17
Sexe	. Homme	21	18	15
	. Femme	25	22	18
Age	. 18 - 24 ans	15	(10)	(10)
	. 25 - 39 ans	22	15	11
	. 40 - 59 ans	24	21	18
	. 60 - 69 ans	30	31	24
	. 70 ans et plus	21	21	19
Diplôme	. Aucun, Cep.....	22	20	18
	. Bepc.....	24	21	17
	. Bac.....	24	18	15
	. Diplôme du supérieur.....	22	20	17
Profession catégorie sociale	. Indépendant	(18)	(22)	(17)
	. Cadre supérieur	20	20	(13)
	. Profession intermédiaire	27	18	15
	. Employé	23	16	18
	. Ouvrier	22	17	15
	. Reste au foyer	28	26	(15)
	. Retraité	24	26	21
. Etudiant	14	(8)	(10)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	22	20	17
	. Classes moyennes inférieures ..	22	19	16
	. Classes moy. supérieures	25	21	17
	. Hauts revenus	25	24	19
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	24	21	18
	. De 2 000 à 20 000 habitants	24	21	17
	. De 20 000 à 100 000 hab.	22	20	19
	. Plus de 100 000 habitants	23	20	14
	. Paris et agglomération	22	18	16
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	23	21	18
	. Un enfant	21	16	13
	. Deux enfants	24	16	(11)
	. Trois enfants ou plus.....	24	(22)	(19)
Allocataire	. Oui	23	19	16
	. Non	24	21	17

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-18 - Notoriété des accompagnements ou soutiens aux familles par des travailleurs sociaux, selon la situation particulière des familles, proposés par la CAF

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		Accompagnement et conseils en cas d'impayés de loyers ou de logement insalubre	Conseils en cas de séparation des conjoints	Soutien et accompagnement en cas de décès du conjoint ou d'un enfant	Accompagnement vers l'insertion des familles monoparentales titulaires du RSA
Ensemble		24	17	17	17
Sexe	. Homme	21	14	16	13
	. Femme	26	20	18	20
Age	. 18 - 24 ans	17	13	19	15
	. 25 - 39 ans	20	16	12	15
	. 40 - 59 ans	22	17	17	17
	. 60 - 69 ans	37	20	22	22
	. 70 ans et plus	23	19	17	14
Diplôme	. Aucun, Cep	23	15	16	15
	. Bepc	23	19	17	15
	. Bac	20	17	21	19
	. Diplôme du supérieur	26	16	15	18
Profession catégorie sociale	. Indépendant	(15)	(12)	(10)	(11)
	. Cadre supérieur	23	(14)	17	17
	. Profession intermédiaire	23	18	17	19
	. Employé	24	16	18	18
	. Ouvrier	22	14	15	13
	. Reste au foyer	24	21	(10)	19
	. Retraité	29	20	21	18
. Etudiant	(14)	(14)	(17)	(13)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	23	17	12	18
	. Classes moyennes inférieures	23	18	18	17
	. Classes moyennes supérieures	24	15	19	16
	. Hauts revenus	26	18	21	18
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	21	17	18	15
	. De 2 000 à 20 000 habitants	27	22	19	17
	. De 20 000 à 100 000 habitants ...	23	17	17	18
	. Plus de 100 000 habitants	21	15	15	14
	. Paris et agglomération	28	16	17	21
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	24	18	19	17
	. Un enfant	24	12	14	15
	. Deux enfants	24	19	13	18
	. Trois enfants ou plus	(20)	(19)	(15)	(18)
Allocataire	. Oui	24	18	15	17
	. Non	23	16	18	17

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-19 - A votre avis, pour quelle raison principale des personnes ne touchent-elles pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		Par méconnaissance du système	Par découragement devant les démarches à suivre	Par incompréhension du système	Par honte d'avouer leur situation personnelle	Total (yc autre et nsp)
Ensemble		58	16	13	7	100
Sexe	. Homme	58	15	15	7	100
	. Femme	58	16	12	8	100
Age	. 18 - 24 ans	54	13	17	(10)	100
	. 25 - 39 ans	63	13	14	(6)	100
	. 40 - 59 ans	57	18	12	7	100
	. 60 - 69 ans	58	13	14	(9)	100
	. 70 ans et plus	57	17	12	(8)	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	50	18	14	12	100
	. Bepc.....	58	14	12	9	100
	. Bac.....	60	18	12	(5)	100
	. Diplôme du supérieur.....	62	14	14	5	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant	52	27	(12)	(2)	100
	. Cadre supérieur	56	19	(16)	(5)	100
	. Profession intermédiaire	62	15	13	(6)	100
	. Employé	57	14	15	(6)	100
	. Ouvrier	56	18	(10)	(11)	100
	. Reste au foyer	56	(14)	(11)	(11)	100
	. Retraité	59	14	13	8	100
. Etudiant	61	(12)	(17)	(6)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	54	18	12	10	100
	. Classes moyennes inférieures	54	17	12	9	100
	. Classes moyennes supérieures	65	13	13	5	100
	. Hauts revenus	58	17	15	(5)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	56	16	13	9	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants	58	14	14	(7)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab.	61	14	14	(6)	100
	. Plus de 100 000 habitants	56	16	14	8	100
	. Paris et agglomération	60	16	11	(7)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	57	16	13	8	100
	. Un enfant	56	17	15	(5)	100
	. Deux enfants	64	13	12	(8)	100
	. Trois enfants ou plus	61	(12)	(14)	(5)	100
Allocataire	. Oui	58	14	14	9	100
	. Non	58	16	13	7	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-20 - Récapitulatif des opinions relatives à l'Allocation de rentrée scolaire

- Champ : non allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire, total tout à fait et assez d'accord -

(en %)		L'ARS doit être différente selon l'âge de l'enfant	L'ARS devrait être différente selon les ressources du foyer	L'ARS devrait être versée après 18 ans	L'ARS devrait être versée sous forme de bons d'achat
Ensemble des personnes concernées		93	88	72	69
Sexe	. Homme	92	88	69	69
	. Femme	93	88	74	68
Age	. 18 - 24 ans	93	95	71	58
	. 25 - 39 ans	90	89	60	67
	. 40 - 59 ans	94	86	75	68
	. 60 - 69 ans	91	84	69	71
	. 70 ans et plus	93	90	77	73
Diplôme	. Aucun, Cep	91	90	75	73
	. Bepc.....	94	87	70	72
	. Bac	94	87	72	70
	. Diplôme du supérieur	92	88	71	62
Profession catégorie sociale	. Indépendant	94	85	66	67
	. Cadre supérieur	93	87	68	63
	. Profession intermédiaire	91	85	68	72
	. Employé	93	90	76	64
	. Ouvrier	93	90	66	68
	. Reste au foyer	94	91	79	67
	. Retraité	92	87	73	73
. Etudiant	93	96	76	60	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	93	96	80	66
	. Classes moyennes inférieures ..	91	89	72	71
	. Classes moyennes supérieures	93	85	67	67
	. Hauts revenus	94	87	72	69
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	93	86	72	74
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	93	85	73	70
	. De 20 000 à 100 000 hab.	91	87	66	67
	. Plus de 100 000 habitants	94	89	73	64
	. Paris et agglomération	91	92	71	66
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	93	89	70	69
	. Un enfant	93	84	77	71
	. Deux enfants	93	83	77	69
	. Trois enfants ou plus	88	85	75	62
Allocataire	. Oui	92	85	75	69
	. Non	93	88	71	69

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-21 - Accord avec l'idée : le montant de l'Allocation de rentrée scolaire doit être différent selon l'âge de l'enfant ?

- Champ : non allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire -

(en %)		Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Total (yc nsp)
Ensemble des personnes concernées		64	29	4	3	100
Sexe	. Homme	60	32	5	(2)	100
	. Femme	68	25	(3)	(4)	100
Age	. 18 - 24 ans	55	38	(6)	(1)	100
	. 25 - 39 ans	58	33	(6)	(4)	100
	. 40 - 59 ans	70	24	(2)	(3)	100
	. 60 - 69 ans	64	27	(4)	(4)	100
	. 70 ans et plus	63	31	(4)	(1)	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	62	30	(4)	(3)	100
	. Bepc.....	66	27	(3)	(3)	100
	. Bac.....	64	29	(2)	(3)	100
	. Diplôme du supérieur.....	63	29	(5)	(3)	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant	56	39	(1)	(5)	100
	. Cadre supérieur	64	29	(3)	(3)	100
	. Profession intermédiaire	62	29	(5)	(4)	100
	. Employé	66	26	(3)	(3)	100
	. Ouvrier	66	27	(4)	(2)	100
	. Reste au foyer	72	(23)	(2)	(2)	100
	. Retraité	65	27	(4)	(3)	100
. Etudiant	51	(42)	(5)	(1)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	58	35	(4)	(2)	100
	. Classes moyennes inférieures ..	66	25	(6)	(3)	100
	. Classes moyennes supérieures	63	30	(3)	(4)	100
	. Hauts revenus	69	26	(2)	(2)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	65	27	(4)	(1)	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	69	24	(3)	(3)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab.	67	24	(6)	(2)	100
	. Plus de 100 000 habitants	63	31	(2)	(3)	100
	. Paris et agglomération	56	35	(3)	(6)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	64	29	4	(3)	100
	. Un enfant	68	25	(5)	(2)	100
	. Deux enfants	62	31	(2)	(5)	100
	. Trois enfants ou plus	69	(20)	(6)	(6)	100
Allocataire	. Oui	69	24	(5)	(2)	100
	. Non	64	29	3	3	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-22 - Accord avec l'idée : le montant de l'Allocation de rentrée scolaire devrait être différent selon les ressources du foyer ?

- Champ : non allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire -

(en %)		Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Total (yc nsp)
Ensemble des personnes concernées		61	27	5	7	100
Sexe	. Homme	62	26	4	7	100
	. Femme	59	28	6	6	100
Age	. 18 - 24 ans	57	38	(3)	(3)	100
	. 25 - 39 ans	59	30	(5)	(5)	100
	. 40 - 59 ans	63	23	(5)	9	100
	. 60 - 69 ans	62	22	(8)	(7)	100
	. 70 ans et plus	58	32	(5)	(5)	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	61	29	(5)	(4)	100
	. Bepc.....	59	27	(6)	7	100
	. Bac.....	57	29	(5)	(8)	100
	. Diplôme du supérieur.....	64	24	(4)	7	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant	57	(28)	(6)	(9)	100
	. Cadre supérieur	63	24	(3)	(10)	100
	. Profession intermédiaire	60	25	(6)	(9)	100
	. Employé	63	26	(2)	(8)	100
	. Ouvrier	64	26	(6)	(4)	100
	. Reste au foyer	58	33	(8)	(1)	100
	. Retraité	61	26	7	6	100
. Etudiant	49	47	(2)	(2)	100	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	65	31	(2)	(3)	100
	. Classes moyennes inférieures ..	58	31	(5)	(6)	100
	. Classes moyennes supérieures	62	23	7	8	100
	. Hauts revenus	63	24	(4)	(9)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	64	23	(7)	(6)	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	57	28	(5)	(9)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab.	57	29	(5)	(9)	100
	. Plus de 100 000 habitants	62	27	(5)	(6)	100
	. Paris et agglomération	61	31	(3)	(5)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	62	27	5	6	100
	. Un enfant	52	32	(5)	(11)	100
	. Deux enfants	60	(23)	(8)	(9)	100
	. Trois enfants ou plus	68	(17)	(3)	(12)	100
Allocataire	. Oui	58	27	(5)	(10)	100
	. Non	61	27	5	6	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-23 - Accord avec l'idée : l'Allocation de rentrée scolaire devrait être versée après 18 ans ?

- Champ : non allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire -

(en %)		Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Total (yc nsp)
Ensemble des personnes concernées		44	28	12	15	100
Sexe	. Homme	38	31	13	18	100
	. Femme	50	25	12	13	100
Age	. 18 - 24 ans	43	28	(14)	(15)	100
	. 25 - 39 ans	34	26	19	20	100
	. 40 - 59 ans	51	24	9	16	100
	. 60 - 69 ans	37	32	13	17	100
	. 70 ans et plus	46	31	12	11	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	43	32	(11)	13	100
	. Bepc.....	46	24	12	17	100
	. Bac.....	44	28	13	15	100
	. Diplôme du supérieur.....	43	29	13	15	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant	38	(28)	(12)	(22)	100
	. Cadre supérieur	38	30	(14)	(17)	100
	. Profession intermédiaire	43	25	(12)	20	100
	. Employé	56	20	(9)	(13)	100
	. Ouvrier	41	25	(16)	(18)	100
	. Reste au foyer	59	(20)	(10)	(11)	100
	. Retraité	42	31	13	13	100
	. Etudiant	(33)	(44)	(10)	(14)	100
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	44	36	(10)	(10)	100
	. Classes moyennes inférieures ..	45	27	12	15	100
	. Classes moyennes supérieures ..	45	22	14	18	100
	. Hauts revenus	42	30	12	16	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	44	28	11	16	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	46	28	(10)	16	100
	. De 20 000 à 100 000 hab.	43	23	(12)	21	100
	. Plus de 100 000 habitants	44	30	13	12	100
	. Paris et agglomération	44	27	15	14	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	42	28	14	15	100
	. Un enfant	49	28	(4)	(18)	100
	. Deux enfants	51	(26)	(11)	(13)	100
	. Trois enfants ou plus	(56)	(19)	(10)	(14)	100
Allocataire	. Oui	52	23	(10)	(15)	100
	. Non	43	28	13	15	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-24 - Accord avec l'idée : l'Allocation de rentrée scolaire devrait être versée sous forme de bons d'achat ?

- Champ : non allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire -

(en %)		Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Total (yc nsp)
Ensemble des personnes concernées		42	26	13	17	100
Sexe	. Homme	41	28	12	18	100
	. Femme	43	25	13	17	100
Age	. 18 - 24 ans	30	27	(17)	25	100
	. 25 - 39 ans	37	30	(13)	19	100
	. 40 - 59 ans	44	24	11	20	100
	. 60 - 69 ans	46	25	14	13	100
	. 70 ans et plus	45	29	13	12	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	46	27	(11)	15	100
	. Bepc.....	43	29	13	14	100
	. Bac.....	44	26	(10)	20	100
	. Diplôme du supérieur.....	39	24	15	21	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant	33	35	(7)	(24)	100
	. Cadre supérieur	36	27	(15)	20	100
	. Profession intermédiaire	45	27	(13)	(14)	100
	. Employé	47	17	(13)	21	100
	. Ouvrier	39	29	(11)	21	100
	. Reste au foyer	46	(21)	(9)	(21)	100
	. Retraité	45	28	13	13	100
	. Etudiant	(27)	(33)	(19)	19	100
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	34	31	(14)	20	100
	. Classes moyennes inférieures ..	43	28	13	15	100
	. Classes moyennes supérieures ..	42	25	14	18	100
	. Hauts revenus	45	24	12	18	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	45	29	10	13	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	43	27	13	16	100
	. De 20 000 à 100 000 hab.	43	24	(10)	23	100
	. Plus de 100 000 habitants	41	23	15	19	100
	. Paris et agglomération	38	29	13	19	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	42	26	13	17	100
	. Un enfant	44	27	(12)	(18)	100
	. Deux enfants	42	27	(10)	(20)	100
	. Trois enfants ou plus	(31)	(31)	(13)	(25)	100
Allocataire	. Oui	43	26	(12)	(19)	100
	. Non	42	27	13	17	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-25 - Vous est-il déjà arrivé de rencontrer des difficultés dans l'éducation de vos enfants ?

- Champ : personnes ayant eu des enfants -

(en %)		Jamais	Assez rarement	Assez souvent	Très souvent	Total (yc nsp)
Ensemble de la population concernée		38	41	18	3	100
Sexe	. Homme	41	42	15	(1)	100
	. Femme	36	40	20	4	100
Age	. 18 - 24 ans	(63)	(25)	(5)	(3)	100
	. 25 - 39 ans	34	41	22	(2)	100
	. 40 - 59 ans	32	44	20	(4)	100
	. 60 - 69 ans	34	47	16	(3)	100
	. 70 ans et plus	56	31	12	(1)	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	53	31	14	(3)	100
	. Bepc.....	40	40	18	(3)	100
	. Bac.....	35	44	19	(2)	100
	. Diplôme du supérieur.....	27	48	21	(3)	100
Profession catégorie sociale	. Indépendant	40	43	(15)	(2)	100
	. Cadre supérieur	29	48	(20)	(3)	100
	. Profession intermédiaire	27	46	23	(4)	100
	. Employé	32	39	25	(3)	100
	. Ouvrier	39	46	(13)	(2)	100
	. Reste au foyer	42	37	17	(4)	100
	. Retraité	48	37	14	(2)	100
	. Etudiant	(37)	(40)	(18)	(5)	100
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	38	37	20	(4)	100
	. Classes moyennes inférieures ..	40	41	16	(2)	100
	. Classes moyennes supérieures.	41	38	18	(3)	100
	. Hauts revenus	29	50	19	(2)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	41	39	17	(2)	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	47	33	17	(3)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab.	28	55	16	(0)	100
	. Plus de 100 000 habitants	33	43	21	(3)	100
	. Paris et agglomération	42	37	17	(3)	100
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	43	39	15	(3)	100
	. Un enfant	37	39	21	(2)	100
	. Deux enfants	29	46	21	(3)	100
	. Trois enfants ou plus	29	45	(22)	(4)	100
Allocataire	. Oui	34	42	21	(3)	100
	. Non	41	40	16	(2)	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-26 - Vous est-il déjà arrivé de rencontrer des difficultés dans l'éducation de vos enfants ?

- Champ : personnes ayant eu des enfants -

(en %)		2012	2014	Evolution
Ensemble de la population concernée		61	62	+1
Sexe	. Homme	59	59	=
	. Femme	63	64	+1
Age	. 18 - 24 ans	(16)	(34)	ns
	. 25 - 39 ans	61	65	+4
	. 40 - 59 ans	70	68	-2
	. 60 - 69 ans	58	66	+8
	. 70 ans et plus	49	44	-5
Diplôme	. Aucun, Cep	59	47	-12
	. Bepc.....	58	60	+2
	. Bac	65	64	-1
	. Diplôme du supérieur	67	72	+5
Profession catégorie sociale	. Indépendant	60	60	=
	. Cadre supérieur	67	71	+4
	. Profession intermédiaire	67	73	+6
	. Employé	68	67	-1
	. Ouvrier	60	61	+1
	. Reste au foyer	64	58	-6
	. Retraité	53	52	-1
. Etudiant	(42)	(63)	ns	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	60	62	+2
	. Classes moyennes inférieures ..	61	59	-2
	. Classes moyennes supérieures	62	59	-3
	. Hauts revenus	65	71	+6
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	55	59	+4
	. De 2 000 à 20 000 habitants ..	60	53	-7
	. De 20 000 à 100 000 hab.	61	71	+10
	. Plus de 100 000 habitants	68	67	-1
	. Paris et agglomération	62	57	-5
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	59	57	-2
	. Un enfant	54	61	+8
	. Deux enfants	69	71	+2
	. Trois enfants ou plus	77	71	-7
Allocataire	. Oui	66	66	=
	. Non	59	58	=

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-27 - Pour tenter de résoudre ces difficultés, avez-vous déjà eu recours à une aide extérieure ?

- Champ : personnes ayant eu des enfants et ayant rencontré des difficultés dans leur éducation -

(en %)		A l'aide d'un proche	A l'aide d'un professionnel de santé	A l'aide d'un professionnel de l'éducation ou de l'animation sociale
Ensemble de la population concernée		34	31	16
Sexe	. Homme	25	24	13
	. Femme	41	35	19
Age	. 18 - 24 ans	(58)	(31)	(38)
	. 25 - 39 ans	47	31	18
	. 40 - 59 ans	37	36	19
	. 60 - 69 ans	22	27	(12)
	. 70 ans et plus	22	(19)	(9)
Diplôme	. Aucun, Cep	24	21	(10)
	. Bepc	35	30	16
	. Bac	35	32	(20)
	. Diplôme du supérieur	38	36	18
Profession catégorie sociale	. Indépendant	(39)	(23)	(13)
	. Cadre supérieur	38	43	(16)
	. Profession intermédiaire	40	33	(19)
	. Employé	46	37	22
	. Ouvrier	(30)	(21)	(14)
	. Reste au foyer	42	45	(24)
	. Retraité	19	21	(8)
. Etudiant	(11)	(29)	(19)	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	46	37	23
	. Classes moyennes inférieures	32	27	17
	. Classes moyennes supérieures	31	28	15
	. Hauts revenus	33	33	(10)
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	29	30	15
	. De 2 000 à 20 000 habitants	29	34	(19)
	. De 20 000 à 100 000 habitants ...	31	27	(17)
	. Plus de 100 000 habitants	35	29	16
	. Paris et agglomération	49	35	(15)
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	27	27	13
	. Un enfant	42	33	(18)
	. Deux enfants	43	35	20
	. Trois enfants ou plus	41	41	(20)
Allocataire	. Oui	41	35	21
	. Non	29	28	12

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-28 - Pour tenter de résoudre ces difficultés, avez-vous déjà eu recours à l'aide d'un proche ?

- Champ : personnes ayant eu des enfants et ayant rencontré des difficultés dans leur éducation -

<i>(en points)</i>		Evolution 2012-2014
Ensemble de la population concernée		+ 5
Sexe	. Homme	+ 2
	. Femme	+ 8
Age	. 18 - 24 ans	ns
	. 25 - 39 ans	+ 6
	. 40 - 59 ans	+ 7
	. 60 - 69 ans	- 1
	. 70 ans et plus	ns
Diplôme	. Aucun, Cep	+ 6
	. Bepc	+ 5
	. Bac	+ 2
	. Diplôme du supérieur	+ 5
Profession catégorie sociale	. Indépendant	ns
	. Cadre supérieur	ns
	. Profession intermédiaire	+ 6
	. Employé	+ 10
	. Ouvrier	- 4
	. Reste au foyer	+ 9
	. Retraité	+ 4
. Etudiant	ns	
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	+ 8
	. Classes moyennes inférieures	+ 2
	. Classes moyennes supérieures	+ 5
	. Hauts revenus	+ 6
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	+ 8
	. De 2 000 à 20 000 habitants	+ 4
	. De 20 000 à 100 000 habitants ...	- 2
	. Plus de 100 000 habitants	+ 2
	. Paris et agglomération	+ 15
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	+ 4
	. Un enfant	+ 5
	. Deux enfants	+ 10
	. Trois enfants ou plus	+ 5
Allocataire	. Oui	+ 9
	. Non	+ 3

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations ».
Ns : nos significatif, les évolutions portent sur des effectifs trop faibles.

Tableau A-29 - Connaissez-vous les dispositifs ou les actions suivantes ?

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		La médiation familiale	Les lieux d'accueil enfants parents	Les réseaux d'écoute et d'appui des parents
Ensemble		50	31	19
Sexe	. Homme	44	22	14
	. Femme	55	39	24
Age	. 18 - 24 ans	34	22	(9)
	. 25 - 39 ans	54	33	17
	. 40 - 59 ans	55	35	23
	. 60 - 69 ans	57	35	26
	. 70 ans et plus	36	23	15
Diplôme	. Aucun, Cep	29	19	10
	. Bepc	48	30	19
	. Bac	51	33	16
	. Diplôme du supérieur	63	39	27
Profession catégorie sociale	. Indépendant	47	27	(10)
	. Cadre supérieur	65	39	30
	. Profession intermédiaire	61	39	26
	. Employé	58	40	23
	. Ouvrier	40	19	(10)
	. Reste au foyer	43	31	17
	. Retraité	45	27	19
	. Etudiant	31	22	(10)
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	44	25	14
	. Classes moyennes inférieures	47	30	16
	. Classes moyennes supérieures	51	35	21
	. Hauts revenus	63	36	29
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	43	29	20
	. De 2 000 à 20 000 habitants	47	33	18
	. De 20 000 à 100 000 habitants.....	49	25	15
	. Plus de 100 000 habitants	53	33	18
	. Paris et agglomération	54	34	23
Nombre d'enfants à charge (moins de 20 ans)	. Aucun	46	28	18
	. Un enfant	56	31	20
	. Deux enfants	57	43	26
	. Trois enfants ou plus	60	38	(20)
Allocataire	. Oui	52	36	19
	. Non	48	28	19

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

Tableau A-30 - 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 pour vous ?
(Total des deux réponses)

- Champ : ensemble de la population -

(en %)		Proposer un soutien lors d'événements particuliers	Proposer des aides et conseils concernant le rôle de parent	Proposer des lieux d'échange avec d'autres parents	Proposer des informations au sujet des services à la parentalité
Ensemble		64	49	38	31
Sexe	. Homme	61	48	36	33
	. Femme	67	50	40	30
Age	. 18 - 24 ans	67	55	36	29
	. 25 - 39 ans	71	50	39	31
	. 40 - 59 ans	65	44	40	31
	. 60 - 69 ans	58	51	37	34
	. 70 ans et plus	57	52	36	31
Diplôme	. Aucun, Cep	58	54	36	34
	. Bepc	60	50	38	31
	. Bac	71	44	40	31
	. Diplôme du supérieur	68	47	39	31
Profession catégorie sociale	. Indépendant	69	33	44	30
	. Cadre supérieur	76	43	36	29
	. Profession intermédiaire	65	51	37	31
	. Employé	66	46	38	35
	. Ouvrier	64	51	41	31
	. Reste au foyer	61	54	39	30
	. Retraité	57	51	36	32
	. Etudiant	68	53	37	29
Niveau de vie du foyer	. Bas revenus	62	52	35	33
	. Classes moyennes inférieures	64	50	39	33
	. Classes moyennes supérieures	67	47	37	31
	. Hauts revenus	65	45	41	30
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	68	47	41	30
	. De 2 000 à 20 000 habitants	62	47	34	36
	. De 20 000 à 100 000 hab.	57	50	36	29
	. Plus de 100 000 habitants	66	50	40	31
	. Paris et agglomération	62	51	38	32
Nombre d'enfants à charge (- de 20 ans)	. Aucun	61	52	37	31
	. Un enfant	69	47	40	31
	. Deux enfants	74	41	41	31
	. Trois enfants ou plus	71	39	43	35
Allocataire	. Oui	69	48	38	31
	. Non	62	49	38	32

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », début 2014.

Les chiffres entre parenthèses portent sur des effectifs faibles ; ils doivent être considérés avec précaution.

9. Les questions insérées par la CNAF dans l'enquête en 2014

Education des enfants

**Q1 Vous est-il déjà arrivé de rencontrer des difficultés dans l'éducation de vos enfants ?
Diriez-vous ?**

(Enumérez - Une seule réponse)

- . Très souvent 1
- . Assez souvent 2
- . Assez rarement 3
- . Jamais 4
- . Ne sait pas 5

**Q2 Pour tenter de résoudre ces difficultés, avez-vous déjà eu recours à une aide
extérieure ?**

(Citez un à un - Une réponse par ligne)

- . A un proche (ami, famille)
- . A un professionnel de l'éducation ou de l'animation sociale
(travailleur social, éducateur, médiateur familial ou autres) ...
- . A un professionnel de santé (médecin, psychologue ou autre)

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3
1	2	3

Q3 Connaissez-vous les dispositifs ou les actions suivantes ?

(Citez un à un - Une réponse par ligne)

- . Les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des
parents (REAAP)
- . Les lieux d'accueil enfants parents (AEP)
- . La médiation familiale

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3
1	2	3

Q4 Avez-vous déjà fait appel ?

(Citez un à un - Une réponse par ligne)

- [Si connaît]** . Aux réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des
parents (REAAP)
- [Si connaît]** . Aux lieux d'accueil enfants parents (AEP)
- [Si connaît]** . A la médiation familiale

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3
1	2	3

Q5 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 pour vous ?
(Présentez la liste – Classez les deux premières réponses)

	1 ^{re} réponse	2 ^e réponse
. Proposer des informations aux parents au sujet des services de soutien à la parentalité	1	1
. Proposer des aides et des conseils aux parents concernant leur rôle de parents	2	2
. Proposer des lieux d'échanges avec d'autres parents	3	3
. Proposer un soutien lors d'événements particuliers tels que l'arrivée d'un premier enfant, un divorce ou une séparation, le décès ou le handicap d'un enfant ou d'un conjoint etc.	4	4
. Autre, précisez / _____ /	5	5
. Aucune mesure ne doit être mise en place	6	6
. <i>Ne sait pas</i>	7	7

Profil des allocataires

Q6 Vous, ou votre foyer, touchez-vous actuellement une prestation versée par la Caisse d'allocations familiales (prestations familiales, allocation logement, RSA, RSA majoré pour parent isolé...) ?

. Oui	1
. Non	2
. <i>Ne sait pas</i>	3

Si oui

Q7 Plus précisément, touchez-vous actuellement de votre CAF... ?
(Citez un à un - Une réponse par ligne)

	Oui	Non	Nsp
. Une aide au logement	1	2	3
. Le RSA	1	2	3
. La Prestation d'accueil du jeune enfant : allocation de base, aides à la garde (CMG), indemnisation du congé parental (COLCA-CLCA)	1	2	3
. Une aide aux handicapés (pour votre enfant ou pour vous même)	1	2	3
. Les allocations familiales seules, sans aucune autre prestation familiale	1	2	3
[Si enfant 6 -18 ans] . L'allocation de rentrée scolaire	1	2	3

Perception et satisfaction vis-à-vis de la CAF

Q8 Concernant la qualité des services assurés par votre CAF, êtes-vous ?

(Enumérez - Une seule réponse)

- . Tout à fait satisfait 1
- . Satisfait 2
- . Assez satisfait 3
- . Peu satisfait 4
- . Pas du tout satisfait 5
- . *Ne sait pas* 6

Q9 Pour vous, la qualité des services assurés par la CAF avec ses usagers ?

(Enumérez - Une seule réponse)

- . S'améliore nettement 1
- . S'améliore légèrement 2
- . Ne change pas 3
- . Se dégrade légèrement 4
- . Se dégrade nettement 5
- . *Ne sait pas*..... 6

Q10 Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau de la qualité de son service ?

(Rotation des items)

(Montrez l'écran - Classez les deux premières réponses)

- | | 1 ^{ère}
réponse | 2 ^{ème}
réponse |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| . Des points d'accueil communs à plusieurs services administratifs
(Pôle Emploi, Assurance Maladie, ...) | 1 | 1 |
| . Avoir une réponse plus rapide à vos demandes | 2 | 2 |
| . Un accueil sur rendez-vous | 3 | 3 |
| . Etre recontacté si le conseiller téléphonique ne peut pas
répondre immédiatement | 4 | 4 |
| . Des locaux avec une meilleure confidentialité | 5 | 5 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 6 | 6 |

Q11 Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau du contenu de son service ?

(Rotation des items)

(Montrez l'écran - Classez les deux premières réponses)

	1 ^{ère} réponse	2 ^{ème} réponse
. Une information régulière sur votre situation	1	1
. Un suivi plus personnalisé de votre dossier	2	2
. Des conseillers pouvant vous aider pour d'autres démarches liées à votre situation	3	3
. Permettre d'effectuer toutes vos démarches sur le site Internet (demande d'allocations, changement de situation professionnelle, déménagement, grossesse...)	4	4
. Proposer plus de simulations de vos droits (ou connaître l'impact d'un changement sur vos droits)	5	5
. Ne sait pas	6	6

Q12 Pour chacune des phrases suivantes au sujet des prestations versées par les Caisses d'allocations familiales (CAF), vous me direz si vous êtes tout à fait, assez, peu ou pas du tout d'accord ?

(Présentez la liste)

(Citez un à un - Une réponse par ligne)

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Nsp
. Il est vraiment difficile de savoir comment sont calculées les prestations versées par les CAF	1	2	3	4	5
. Les caisses d'allocations familiales n'informent pas suffisamment les allocataires sur leurs droits	1	2	3	4	5
. On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone	1	2	3	4	5
. La CAF traite rapidement les dossiers	1	2	3	4	5
. Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre	1	2	3	4	5
. Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	1	2	3	4	5
. Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet	1	2	3	4	5
. Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	1	2	3	4	5

Q13 Quelles sont les deux principales difficultés que vous rencontrez ou avez déjà rencontrées avec la CAF ?

(Présentez la liste - Classez les deux premières réponses)

	1 ^{ère} réponse	2 ^{ème} réponse
. Vous ne connaissez pas le montant exact des prestations qui vont vous être versées	1	1
. Vous ne comprenez pas bien la période prise en compte pour le calcul de vos prestations	2	2
. Vous avez du mal à obtenir des informations sur vos droits	3	3
. Le texte des courriers de la Caisse d'Allocations Familiales n'est pas clair	4	4
. Vous avez du mal à obtenir les documents que demande la CAF	5	5
. La CAF vous demande trop souvent de récupérer des montants qu'elle vous a versés en trop	6	6
. Vous avez du mal à obtenir le paiement de montants non versés par la Caisse d'Allocations Familiales	7	7
. Lorsque vous faites une réclamation à la CAF, vous n'obtenez pas satisfaction	8	8
. Vous ne rencontrez aucune de ces difficultés	9	9
. Vous n'êtes pas concerné	10	10
. <i>Ne sait pas</i>	11	11

Connaissance des dispositifs proposés

Q14 Connaissez-vous les prestations suivantes ?

(Citez un à un - Une réponse par ligne)

	Oui	Non	Nsp
. Les allocations familiales	1	2	3
. Le complément familial	1	2	3
. L'allocation de rentrée scolaire	1	2	3
. L'aide au logement	1	2	3
. L'allocation de soutien familial	1	2	3
. Le RSA socle	1	2	3
. Le RSA activité	1	2	3
. Le complément du libre choix d'activité (COLCA)	1	2	3
. Le complément du libre choix du mode de garde (CMG)	1	2	3
. L'allocation de base de la PAJE	1	2	3
. La prime à la naissance et à l'adoption	1	2	3
. L'allocation journalière de présence parentale	1	2	3
. L'allocation d'éducation de l'enfant handicapé	1	2	3
. L'assurance vieillesse des parents au foyer	1	2	3
. La prime de déménagement	1	2	3

Q15 Certaines CAF versent aussi des aides facultatives en espèces adaptées à des événements ou à des problèmes ponctuels des familles. Connaissez-vous les prestations facultatives suivantes ?

(Citez un à un - Une réponse par ligne)

	Oui	Non	Nsp
. Le prêt aux familles	1	2	3
. L'aide exceptionnelle aux familles	1	2	3
. L'aide aux jeunes actifs, aux jeunes apprentis ou étudiants	1	2	3
. Le prêt lié au logement	1	2	3
. Le prêt ou aide selon les événements familiaux	1	2	3
. L'aide aux vacances ou aux loisirs	1	2	3
. L'aide supplémentaire à la garde d'enfant	1	2	3

Q16 Les CAF proposent aussi un accompagnement ou un soutien aux familles par des travailleurs sociaux, selon la situation particulière des familles. Connaissez-vous les aides suivantes ?

(Citez un à un - Une réponse par ligne)

	Oui	Non	Nsp
. Un accompagnement et des conseils en cas d'impayés de loyers ou de logement insalubre ou non décent	1	2	3
. Des conseils en cas de séparation des conjoints.....	1	2	3
. Un accompagnement vers l'insertion des familles monoparentales titulaires du RSA	1	2	3
. Un soutien et accompagnement en cas de décès du conjoint ou d'un enfant	1	2	3

Q17 Vous n'êtes pas allocataire de l'Allocation de rentrée scolaire (ARS), qui est soumise aux conditions suivantes : plafond de ressources et âge des enfants. Les montants sont d'environ 360 euros par enfant entre 6 et 10 ans puis 20 euros de plus pour un enfant entre 11 et 14 ans et encore 20 euros de plus de 15 à 18 ans.

Pour chacune des affirmations suivantes, indiquez si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord ?

(Citez un à un - Une réponse par ligne)

(Rotation aléatoire des items)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Nsp
. L'Allocation de Rentrée Scolaire devrait être versée sous forme de bons d'achat	1	2	3	4	5
. Le montant de l'Allocation de Rentrée Scolaire doit être différent selon l'âge de l'enfant	1	2	3	4	5
. Le montant de l'Allocation de Rentrée Scolaire devrait être différent selon les ressources du foyer	1	2	3	4	5
. L'Allocation de Rentrée Scolaire devrait être versée après 18 ans	1	2	3	4	5

Non recours

Q18A votre avis, pour quelle raison principale des personnes ne touchent-elles pas les prestations familiales auxquelles elles ont droit ?

(Présentez la liste - Une seule réponse)

- . Par méconnaissance du système des prestations familiales 1
- . Par incompréhension du système 2
- . Par découragement devant l'ampleur des démarches à suivre 3
- . Par honte d'avouer leur situation personnelle 4
- . Parce qu'elles ne veulent pas être bénéficiaires d'une aide sociale 5
- . Ne sait pas 6