

Sou2004-1674

1

Sou2004-1674

1

CRÉDOC

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

CREDOC – DIRECTION
IMPORTANT

Ce rapport est actuellement soumis à embargo ou à diffusion restreinte par le commanditaire de l'étude dont il traite. Il vous est adressé au titre de vos responsabilités à l'égard du centre.

**NOUS VOUS DEMANDONS DE NE PAS LE
DIFFUSER**

**Regards sur l'adolescence,
sur les prestations familiales
et sur le revenu minimum d'insertion
au début 2004**

*Document réalisé à la demande
de la Caisse Nationale des Allocations Familiales*

Régis Bigot – Claire Piau
Sous la direction de Georges Hatchuel

OCTOBRE 2004

142, rue du Chevaleret
75013 - PARIS

CRÉDOC

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

**Regards sur l'adolescence,
sur les prestations familiales
et sur le revenu minimum d'insertion
au début 2004**

*Document réalisé à la demande
de la Caisse Nationale des Allocations Familiales*

Régis Bigot – Claire Piau
Sous la direction de Georges Hatchuel

OCTOBRE 2004

142, rue du Chevaleret
75013 - PARIS

CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANÇAIS

Document réalisé à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales

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

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

CREDOC

Président : Bernard Schaefer

Directeur Général : Robert Rochefort

Sommaire

AVANT-PROPOS	5
RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX RÉSULTATS	7
CHAPITRE 1. LE REGARD DES FRANÇAIS SUR LES PRINCIPES DE DISTRIBUTION DES PRESTATIONS FAMILIALES	13
1. Les Français adhèrent de plus en plus au principe de diversité des prestations.....	13
2. Verser plutôt des aides en nature	15
3. Les contrôles paraissent insuffisants	16
4. Le système désavantagerait les classes moyennes.....	18
5. Selon l'opinion, il faut supprimer les prestations aux foyers ayant les plus hauts revenus	20
6. Il n'y aurait pas « trop » de prestations accordées spécifiquement aux plus défavorisés	21
CHAPITRE 2. LES ARBITRAGES ENTRE LES DIFFÉRENTES PRESTATIONS SOCIALES	23
1. Les retraites volent la vedette aux prestations familiales et au RMI	23
2. Les Français pensent pourtant qu'on n'aide pas suffisamment les plus démunis.....	28
CHAPITRE 3. AUTOUR DE LA RÉFORME DU REVENU MINIMUM D'INSERTION	30
1. En contrepartie du RMI, le bénéficiaire doit montrer sa volonté de s'insérer	30
2. Les Français repoussent l'idée que le montant du RMI puisse être différent dans chaque département.....	32
CHAPITRE 4. L'ÉCHELON ADÉQUAT POUR LA GESTION DES DIFFÉRENTES PRESTATIONS FAMILIALES	33
1. RMI et prestations familiales : les Français préfèrent des modalités fixées au plan national.....	33
2. Prestations logement : pourquoi pas une gestion municipale ?	36
3. Action sociale : les CAF sont perçues comme un intervenant majeur, mais ce sont les communes qui sont les plus attendues à l'avenir dans ce domaine	37

CHAPITRE 5. QUELQUES QUESTIONS AUTOUR DE L'ADOLESCENCE.....	41
1. L'âge de l'adolescence	41
2. Parents / ados : le manque de dialogue en question.....	45
3. Comment aider les parents dans l'éducation des adolescents ?.....	46
4. Des prestations familiales variables selon l'âge des enfants	49
5. Un relèvement des aides pour les familles ayant un enfant étudiant, au collège ou au lycée.....	50
6. Les activités et les équipements proposés aux adolescents	52
CHAPITRE 6. LES RELATIONS AVEC LES CAF ET LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES ALLOCATAIRES.....	54
1. Une pause dans les contacts avec les CAF	55
2. Les allocataires n'ont jamais été aussi satisfaits.....	57
3. ... Même si des motifs ponctuels de mécontentement subsistent.....	59
ANNEXES	63
Annexe A. Libellé des questions insérées à la demande de la CNAF	64
Annexe B. Tableaux complémentaires	72

Avant-Propos

Ce document présente les résultats des questions insérées, à la demande de la CNAF, dans la vague du début 2004 de l'enquête du CREDOC sur « *les Conditions de vie et les Aspirations des Français* ».

Le terrain a été réalisé en face à face, en décembre 2003 et janvier 2004, auprès d'un échantillon **représentatif** de 2.009 personnes, âgées de 18 ans et plus, sélectionnées selon la méthode des quotas. Ces quotas (région, taille d'agglomération, âge - sexe, PCS) ont été calculés d'après le dernier recensement général de la population. Un redressement final a été effectué pour assurer la représentativité par rapport à la population nationale de 18 ans et plus¹.

Les résultats présentés ici s'articulent en **six parties**. Ils sont complétés par une série de tableaux fournis en annexe :

1. **Le regard des Français sur les grands principes de distribution des prestations familiales** : le système actuel est-il trop complexe ? Sous quelle forme (en espèces ou à travers la fourniture d'équipements ou services) vaut-il mieux attribuer les prestations ? Faut-il instaurer des contrôles supplémentaires ? Y a-t-il des groupes de population avantagés ou défavorisés par le système actuel ?
2. **Les arbitrages entre les différentes prestations sociales** : s'il fallait n'en choisir qu'une au détriment des autres, quelle prestation sociale les Français augmenteraient-ils en priorité : les prestations familiales, le RMI, les prestations chômage, les remboursement de la Sécurité sociale, les retraites ?

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 2004* » (CREDOC, mars 2004). On trouvera dans ce rapport les résultats de l'ensemble des questions générales de l'enquête.

3. **A propos de la réforme du Revenu Minimum d'Insertion** : que pensent les Français de l'effort d'insertion demandé en contrepartie du versement de la prestation ? Seraient-ils favorables à un montant du RMI différent dans chaque département ?
4. **L'échelon le plus pertinent pour la gestion des différentes prestations** : nos concitoyens préféreraient-ils que les modalités d'attribution des prestations logement, du RMI et des prestations familiales soient fixées au niveau national, au niveau de la région, au niveau du département ou à celui de la ville ? En matière d'action sociale, quel est l'intervenant qui paraît aujourd'hui apporter l'aide la plus importante ? Et quel est celui que les Français souhaiteraient voir privilégié à l'avenir dans ce domaine ?
5. **L'adolescence** : que pensent les Français de la façon dont est pris en compte l'âge des enfants dans le calcul des prestations ? Quand une famille a un adolescent à charge, à quel principal problème est-elle confrontée ? Et d'ailleurs, à quel âge commence et finit l'adolescence ? Quelles sont les mesures à mettre en place en priorité pour aider les parents dans l'éducation des adolescents ?
6. **Le degré de satisfaction des allocataires et leurs relations avec les Caisses d'Allocations Familiales** : avec quelle fréquence les prestataires contactent-ils leur CAF ? Par quel moyen ? En sont-ils satisfaits ? Comment jugent-ils l'accueil, la rapidité de gestion des dossiers, les efforts relationnels des Caisses ... ?

Résumé des principaux résultats

Cette note résume, chapitre par chapitre, les enseignements issus de l'analyse des réponses aux questions insérées par la CNAF dans la vague 2004 de l'enquête sur les « *Conditions de vie et les aspirations des Français* » (2000 enquêtés en face à face).

1. Regard sur les principes de distribution des prestations familiales

Allocation pour jeune enfant, allocation de rentrée scolaire, mais aussi allocation-logement, allocation aux adultes handicapés, revenu minimum d'insertion, les Caisses d'Allocations Familiales distribuent une grande variété de prestations, beaucoup ne faisant évidemment pas seulement entrer en ligne de compte la situation familiale du bénéficiaire. Même si cette architecture peut paraître complexe, les Français sont plutôt satisfaits de cette diversité : **49 % d'entre eux estiment que c'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales, contre 47 % qui préféreraient que le système soit moins complexe.**

Ce n'est pas pour autant que l'opinion a changé de position sur la façon de verser les aides : 64% pensent qu'il faut plutôt privilégier les aides sous forme d'équipements collectifs ou de services. Il y a là une volonté de « meilleur contrôle » des prestations, qui réapparaît dans un constat : les trois quarts (74 %) des personnes interrogées continuent à reprocher aux Caisses de ne pas contrôler suffisamment les différentes situations individuelles.

En outre, nos concitoyens ne sont pas persuadés que les aides sont distribuées de façon très équitable. En effet, **82 % sont convaincus que le système des prestations familiales désavantage les classes moyennes, et 68 % sont d'avis de supprimer les prestations aux foyers ayant les plus hauts revenus.** Sur ces deux points, tous les groupes sociaux sont d'accord. Il reste qu'**une majorité n'adhère pas à la critique consistant à dire qu'il y a trop de prestations qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés (59 %).**

2. Les arbitrages entre les différentes prestations sociales

Les retraites préoccupent manifestement beaucoup les Français. En effet, **s'ils devaient choisir d'augmenter une seule prestation sociale au détriment des autres, ils choisiraient les retraites en priorité** (28% des suffrages, 11 points de plus que lors de la précédente interrogation de 1999). C'est la première fois depuis 1992 que les retraites figurent en tête des vœux des Français. C'est la première fois également que les prestations familiales ne sont pas citées en première position. Et pourtant, ces dernières n'ont rien perdu de leur intérêt aux yeux de l'opinion : citées à 22%, elles ont gagné 3 points depuis 1999.

Corrélativement, **les prestations liées à la précarité sont nettement moins soutenues qu'auparavant** (RMI : -3 points, prestations chômage : -7 points), **de même que les remboursements maladie de la Sécurité Sociale** (- 3 points). Or, 60 % des enquêtés estiment pourtant que les pouvoirs publics ne font pas suffisamment d'efforts pour les plus démunis. Il faut en conclure que la question des retraites leur semble aujourd'hui, en termes relatifs, bien plus préoccupante.

3. Autour de la réforme du Revenu Minimum d'Insertion

La loi de décentralisation du RMI est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2004. Qu'en pense l'opinion ? **83 % de la population considèrent qu'il est normal de demander au bénéficiaire une contrepartie, sous forme d'efforts en matière d'insertion ou de recherche d'emploi.** Seuls 16% y sont défavorables, considérant qu'il s'agit là d'une allocation de secours, versée aux personnes les plus en difficulté.

En revanche, à propos du transfert de compétences vers les départements, **62 % des enquêtés pensent qu'il n'est pas souhaitable que le montant du RMI puisse varier dans chaque département.** Notons que ce n'est cependant pas ce que prévoit la loi à l'heure actuelle puisque les barèmes restent fixés au plan national.

4. L'échelon adéquat pour la gestion des différentes prestations familiales

Etat, région, département ou municipalité ? Quel est le niveau administratif le plus pertinent pour la gestion des différentes prestations familiales ?

En ce qui concerne le RMI et les aides à la famille, une majorité (52 - 56%) des personnes interrogées pensent que les modalités doivent être fixées au plan national. En revanche, le choix est plus ouvert lorsque l'on aborde la question des **prestations logement**. La solution de la centralisation reste ici la plus citée, mais elle ne recueille que le tiers des suffrages, tandis que plus d'une personne sur quatre (27%) préféreraient une gestion de proximité, au niveau municipal. Les fortes disparités de loyers d'une ville à l'autre ont peut-être pu motiver ces réponses.

Dans le domaine de l'action sociale, enfin, ce sont les Caisses d'Allocations Familiales qui sont aujourd'hui perçues comme l'intervenant apportant l'aide la plus importante (41% de citations). Cependant, en additionnant les suffrages désignant le Conseil général (22%), le Conseil régional (16%) et la mairie (15%), les instances administratives décentralisées recueillent 53% des « votes ». En outre, lorsqu'on demande à nos concitoyens **quel est l'interlocuteur qu'ils voudraient voir privilégier à l'avenir en matière d'action sociale, ce sont les municipalités qui arrivent en tête** (32%), les Caisses d'Allocations Familiales ne se plaçant qu'en deuxième position (29%).

5. Quelques questions autour de l'adolescence

Les Français considèrent qu'un enfant devient adolescent **vers 14 ans** ; ils estiment qu'il ne l'est plus **vers 18-20 ans**. L'hésitation de nos concitoyens entre les deux « limites » de 18 et de 20 ans est intéressante : 18 ans est l'âge de la majorité légale, 20 ans serait le seuil symbolique de la jeunesse... En définitive, les enquêtés pensent que l'adolescence dure entre 4 et 6 ans, même si, pour certains, on n'en sort jamais complètement (1% des enquêtés le pensent !).

Pour beaucoup, l'adolescence est un âge difficile. De fait, **un enquêté sur trois considère que le principal problème auquel est confrontée la famille quand un enfant arrive à l'adolescence, c'est le manque de dialogue et de communication** ; 25% évoquent les influences extérieures (les copains) et 15%, les difficultés des parents à encadrer le jeune. Ce sont donc des problèmes relationnels – notamment entre le jeune et ses parents – qui sont avancés. Le manque d'occupations pour l'adolescent n'est cité que par 8% des Français, et seulement 4% signalent les difficultés qu'a l'école à encadrer le jeune.

Pourtant, quand il s'agit d'aider les parents dans l'éducation des ados, **nos concitoyens préconisent en priorité de développer les activités et les équipements extrascolaires pour cette tranche d'âge** (49% citent cette proposition parmi les deux à privilégier) ; corrélativement, **45% pensent qu'il serait bon d'augmenter le nombre d'enseignants dans les collèges et les lycées**. Ce résultat semble paradoxal. Les Français évoquent des problèmes relationnels, mais ne suggèrent pas d'abord que l'on « favorise les échanges avec d'autres parents » (cette proposition est citée en dernière position, avec 16% des suffrages), ou les « échanges avec des professionnels de l'adolescence » (33% de citations). Peut-être les enquêtés estiment-ils que ces problèmes de communication se posent plus au niveau individuel, familial, et que les actions « collectives » ne sont pas efficaces en la matière.

En tout état de cause, le relèvement des prestations familiales, pour aider les parents à éduquer les adolescents, n'est jugé prioritaire que par 26% de la population. Cela ne signifie cependant pas que l'opinion se désintéresse de la question, au contraire. Aujourd'hui, les allocations familiales sont majorées à partir d'un certain âge de l'enfant (11 ans et 16 ans). Or, **56% des Français estiment que les aides devraient encore davantage tenir compte de l'âge des enfants** (+10 points en cinq ans) ; « seulement » 24% considèrent que les aides devraient être égales pour chaque enfant, quel que soit son âge ; enfin, 18% estiment que l'on ne devrait rien changer à la situation actuelle.

Cet attachement des Français à un **renforcement des aides pour les enfants les plus grands se retrouve dans une autre réponse** : s'ils devaient décider des priorités à accorder à la politique familiale, nos concitoyens augmenteraient d'abord les aides **aux familles ayant un enfant étudiant** (31% des suffrages, +6 points par rapport à 2002) et **celles destinées aux foyers ayant un enfant au collège ou au lycée** (24%, +2 points).

Autrement dit, même si les prestations familiales ne semblent pas être, pour les Français, le principal outil permettant d'aider les parents à mieux éduquer les adolescents, l'opinion considère que ces aides sont indispensables. En un mot, **ces prestations sont nécessaires, mais pas suffisantes.**

En ce qui concerne les équipements et les services extra-scolaires pour les adolescents, les Français se montrent plutôt satisfaits de l'offre existante, même s'ils ont parfois des réserves. Tout d'abord, deux personnes sur trois estiment que les activités proposées sont assez diversifiées ; 55% jugent que les horaires sont bien adaptés et 47% considèrent que les prix eux-mêmes sont bien adaptés. En revanche, 51% pensent que le nombre des équipements est insuffisant et 49%, que les informations sur ces activités et équipements ne sont pas assez nombreuses.

Les exigences sont cependant plus aiguës chez les parents d'adolescents. Deux critiques dominent : 53% jugent ces équipements pas assez nombreux et 53% critiquent le prix de ces activités.

6. Les relations avec les CAF et le degré de satisfaction des allocataires

Enfin, 2004 est, à tout point de vue, une année exceptionnelle pour les CAF. Tout d'abord, **jamais les allocataires n'ont autant déclaré être satisfaits des services rendus par les Caisses** : 81% s'en disent satisfaits, dont 26% « très » satisfaits. Ce taux global a gagné 2 points cette année, après les 11 engrangés depuis 2000.

Plusieurs éléments sont également mieux notés en ce début 2004 : tout d'abord, **49% des allocataires considèrent qu'il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales** (on enregistre une hausse de 8 points en un an) ; de plus, les

jugements négatifs sur l'attente au guichet et sur la disponibilité des CAF au téléphone sont nuancés cette année : ces deux points noirs perdent respectivement 5 et 6 points.

D'autre part, **la rapidité de traitement des dossiers est soulignée par 55% des allocataires** (+2 points cette année) et **deux personnes sur trois estiment que les courriers envoyés par les CAF ne sont pas difficiles à comprendre** (+2 points). Enfin, **70% des enquêtés apprécient tout particulièrement les efforts que font les Caisses pour améliorer leurs relations avec les allocataires**. **53% estiment d'autre part que les horaires d'ouverture sont bien adaptés**.

Indiquons pour finir que les allocataires sont tout aussi nombreux que l'an dernier à contacter leur CAF : 58% l'ont fait dans les six derniers mois, même si la tendance est à une légère baisse depuis 2000 (- 5 points). Rappelons que, pour contacter leur Caisse, les allocataires utilisent surtout le **téléphone** (40% ont appelé au moins une fois au cours du dernier semestre), suivi du **courrier** (un allocataire sur trois a écrit à sa CAF), puis de la **visite au guichet** ou dans une permanence (31% se sont déplacés).



Chapitre 1. Le regard des Français sur les principes de distribution des prestations familiales

Les Caisses d'Allocations Familiales distribuent un grand nombre de prestations différentes : allocation pour jeune enfant, allocations familiales à partir de deux enfants à charge, allocation de rentrée scolaire, allocation de logement, allocation de parent isolé, allocation aux adultes handicapés, Revenu Minimum d'Insertion, etc. Au total, une vingtaine de prestations sont distribuées par les Caisses, chacune ayant des modalités d'attribution spécifiques. Qu'en pensent les Français ? Comment perçoivent-ils la multiplicité des prestations servies ? Préfèrent-ils plutôt les aides en espèces ou en nature ? Le système leur paraît-il trop complexe ? Les contrôles des différentes situations individuelles sont-ils suffisants ? Le système favorise-t-il certaines catégories au détriment d'autres ?

1. Les Français adhèrent de plus en plus au principe de diversité des prestations

Depuis plusieurs années déjà, le CREDOC sonde les Français à propos de l'éventuelle complexité du système des prestations familiales, caractérisé par le versement d'un grand nombre d'allocations différentes. Or, depuis deux ans, **cette diversité paraît de plus en plus légitime : 49 % des enquêtés estiment que c'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales, car cela permet de mieux répondre à chaque situation particulière ; 47 % préféreraient au contraire que le système soit moins complexe (Tableau 1).**

On assiste donc cette année à un **revirement de situation**, qu'on n'avait connu qu'une fois, en 1995. Depuis presque dix ans, nos concitoyens préconisaient d'abord une simplification du système.

D'ailleurs, les individus les plus directement concernés, c'est-à-dire les allocataires eux-mêmes sont plus nombreux encore à souligner l'aspect positif du grand nombre de prestations (54 %, contre 49 % en moyenne, Tableau 2).

Tableau 1
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?

	(en %)										
	Début 1988	Début 1989	Début 1991	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 1999	Début 2000	Début 2001	Début 2003	Début 2004
. C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière	45,8	44,5	45,6	49,1	44,2	40,0	43,6	40,2	42,0	47,5	48,9
. Le système des prestations familiales devrait être moins complexe	51,2	53,3	52,9	48,2	54,0	58,6	54,2	57,8	54,2	48,4	47,2
. Ne sait pas	3,0	2,2	1,5	2,7	1,8	1,4	2,2	2,0	3,9	4,1	4,0
Total.....	100,0										

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

Tableau 2
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?
- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
. C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière ...	49 (+1)	54 (+1)	46 (+1)
. Le système des prestations familiales devrait être moins complexe ..	47 (-1)	44 (-1)	49 (-1)
. Ne sait pas	4	2	5
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Entre parenthèses figure l'évolution 2003 – 2004.

Exemple de lecture : 54% des allocataires pensent que c'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière, contre 49% dans l'ensemble de la population.

Parmi ceux qui approuvent la diversité du système actuel, on trouve d'abord les chargés de familles nombreuses (65%), mais aussi les individus les plus modestes (55 %) et les femmes au foyer (53 %) ; on y trouve également les diplômés du supérieur (53 %) et les cadres supérieurs (55 %) : la convergence d'opinions entre ces groupes est assez rare pour être signalée.

Les tenants d'une simplification du système, quant à eux, se recrutent plutôt parmi les travailleurs indépendants (54 % pensent que le système devrait être moins complexe, contre 47 % en moyenne), les retraités (51 %) et les individus disposant dans leur foyer de plus de 2300 € mensuels (51-53 %, cf. Tableau 48, p.73).

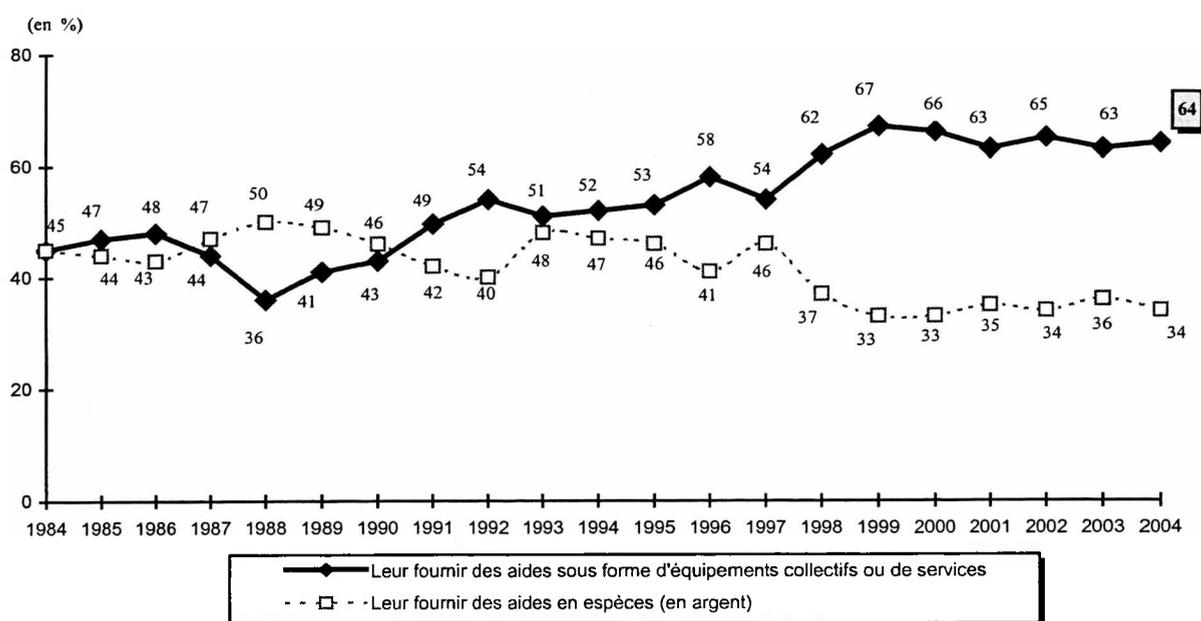
2. Verser plutôt des aides en nature

Si la complexité du système est de moins en moins critiquée, le désir de contrôle accru, de **meilleure distribution des prestations**, ne s'est pas pour autant infléchi : **64%** de la population estiment préférable, pour mieux aider les familles, de leur fournir **des aides en nature, sous forme d'équipements et de services**. Le taux s'est même légèrement renforcé cette année (Graphique 1).

A vrai dire, depuis maintenant le début 1998, les partisans des aides en nature l'emportent nettement, regroupant entre 62 et 67% des enquêtés.

Graphique 1
Des aides en nature avant tout

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



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

Cette préférence marquée à l'égard d'aides en nature, plutôt que de versements en espèces, traduit une volonté de meilleur « ciblage », de meilleure orientation des prestations, signe que les interrogations des Français sur les effets éventuellement

« déresponsabilisants » de certaines aides n'ont pas disparu².

D'ailleurs, **le sentiment prévaut chez les allocataires eux-mêmes** : 56% estiment qu'il serait préférable de fournir des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services (gardes d'enfants, aides ménagères, etc.).

Tableau 3
Entre les deux solutions suivantes, laquelle vous semble préférable pour mieux aider les familles ?
- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	Dont : <i>(en %)</i>	
		Allocataires	Non-allocataires
. Des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services	64 (+ 1)	56 (=)	68 (+ 2)
. Des aides en espèces	34 (- 2)	42 (- 1)	30 (- 2)
. <i>Ne sait pas</i>	2	2	2
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Entre parenthèses figure l'évolution 2003 – 2004.

Exemple de lecture : 42% des allocataires de prestations familiales estiment préférable que les aides soient versées en espèces (1 point de moins que l'an dernier), contre 34% de l'ensemble de la population en moyenne et 30% des non-allocataires.

Quoi qu'il en soit, dans aucun groupe, les partisans des aides en espèces ne l'emportent : les préférences envers les équipements et services regroupent 58% des ouvriers, 58% des titulaires de bas revenus et 54% des foyers ayant trois enfants et plus (Tableau 49, p. 74).

3. Les contrôles paraissent insuffisants

C'est peut-être ce même désir, celui que les aides soient mieux « ciblées », qui apparaît dans le maintien de la demande **de renforcement des procédures de contrôle des prestations**. Comme si la diversité des aides et de leurs modalités d'attribution respectives accroissait les risques d'erreurs ou de « tricheries ». De fait, **les trois quarts des Français continuent à reprocher aux Caisses d'Allocations Familiales une insuffisance de contrôle des différentes situations individuelles** (Tableau 4). Cette

² Voir le rapport de l'an dernier : « Prestations familiales et accueil de la petite enfance : les grandes tendances de l'opinion au début 2003 », Collection des Rapports du CREDOC, n° 232, décembre 2003.

proportion est stable depuis quatre ans.

Tableau 4
Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas suffisamment
les situations individuelles des allocataires » ?

	(en %)							
	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Début 2004	Evolution 2003-2004
• Tout à fait d'accord.....	38 } 64	41 } 64	42 } 76	39 } 74	44 } 74	40 } 74	43 } 74	+ 3 } =
• Plutôt d'accord.....	26	23	34	35	30	34	31	- 3 } =
• Peu d'accord	12 } 19	10 } 18	12 } 18	14 } 19	13 } 19	14 } 21	13 } 20	- 1 } - 1
• Pas du tout d'accord.....	7	7	6	5	6	6	7	+ 1 } =
• <i>Ne sait pas</i>	7	18	6	7	6	5	6	
Total.....	100							

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

Cette demande de contrôle est d'ailleurs aussi vive chez les allocataires (71 %) que chez les non-allocataires (76 %, Tableau 5). Cependant, si cette opinion traverse l'ensemble du corps social, les étudiants (63 %), les individus les plus modestes (66%) et les chômeurs (67%) se montrent – en termes relatifs – un peu moins exigeants sur ce point (*cf.* Tableau 50 en annexe, p. 75).

Tableau 5
Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas suffisamment
les situations individuelles des allocataires » ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
• Tout à fait d'accord.....	43 } 74	42 } 71	43 } 76
• Plutôt d'accord.....	31	29	33
• Peu d'accord	13 } 20	15 } 24	12 } 18
• Pas du tout d'accord.....	7	9	6
• <i>Ne sait pas</i>	6	5	5
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Le Tableau 6 montre d'ailleurs que les individus qui jugent le système des prestations familiales trop complexe sont parmi les premiers à réclamer davantage de contrôles (80 %, soit 6 points de plus qu'en moyenne).

Tableau 6
La demande de contrôle est plus forte chez ceux qui estiment que le système des prestations familiales devrait être moins complexe

	Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus en accord ?		Ensemble de la population
	Le système des prestations familiales devrait être moins complexe	C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales	
Les Caisses d'Allocations Familiales ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires			
. D'accord	80	69	74
. Pas d'accord	16	25	20
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

4. Le système désavantagerait les classes moyennes

La plupart des Français estiment que les catégories moyennes sont les plus désavantagées par le système actuel des prestations familiales (82%, Tableau 7). Après avoir crû fortement entre 1992 et 2002 (+ 6 points dans l'intervalle), cette proportion semble se stabiliser depuis deux ans. Le niveau atteint reste cependant très élevé.

Tableau 7
Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Dans le système actuel, les plus désavantagés par les prestations familiales
sont les catégories moyennes » ?

(en %)

	Début 1992	Début 2002	Début 2003	Début 2004	Evolution 2003 - 2004
• Tout à fait d'accord.....	37	39	41	42	+ 1
• Plutôt d'accord.....	38 } 75	42 } 81	42 } 84	40 } 82	- 2 } - 2
• Peu d'accord.....	9	12	11	11	=
• Pas du tout d'accord.....	3 } 12	3 } 15	3 } 14	5 } 16	+ 2 } + 2
• <i>Ne sait pas</i>	13	4	2	3	
Total	100	100	100	100	

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

Précisons que ce sentiment est partagé aussi bien par les allocataires (82 %) que les non-allocataires (81 %, Tableau 8). Cette opinion fait d'ailleurs l'unanimité parmi les ouvriers (80 %), les cadres supérieurs (78 %) ou les professions intermédiaires (85 %, cf. Tableau 51 en annexe, p. 76). Un tel consensus s'explique en partie par le fait que les enquêtés, quelle que soit leur position sociale, ont une forte propension à s'identifier à ces « catégories moyennes ».

Tableau 8
Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante : « Dans le
système actuel, les plus désavantagés par les prestations familiales sont les catégories moyennes » ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
• Tout à fait d'accord.....	42	41	42
• Plutôt d'accord.....	40 } 82	41 } 82	39 } 81
• Peu d'accord.....	11	10	12
• Pas du tout d'accord.....	5 } 16	5 } 15	4 } 16
• <i>Ne sait pas</i>	3	2	3
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

5. Selon l'opinion, il faut supprimer les prestations aux foyers ayant les plus hauts revenus

Autre élément d'information : **68 % des enquêtés estiment qu'il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus** (Tableau 9). Cette opinion est restée stable depuis l'année dernière ; elle n'a d'ailleurs quasiment pas varié depuis 1992.

Tableau 9

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

(en %)

	Début 1992	Début 2002	Début 2003	Début 2004	Evolution 2003 - 2004
• Tout à fait d'accord.....	41	44	39	40	+ 1
• Plutôt d'accord.....	29 } 70	28 } 72	29 } 68	28 } 68	- 1 } =
• Peu d'accord.....	18	15	18	16	- 2
• Pas du tout d'accord.....	9 } 27	12 } 27	13 } 30	15 } 31	+ 2 } + 1
• Ne sait pas.....	3	1	1	1	
Total	100	100	100	100	

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

Qu'elles soient allocataires ou non, la plupart des personnes interrogées se sont prononcées dans le même sens (Tableau 10).

Tableau 10

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

(en %)

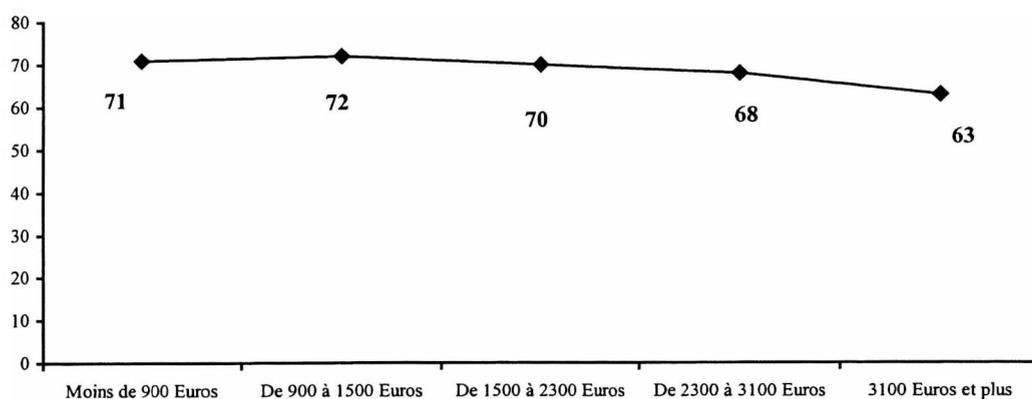
	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
• Tout à fait d'accord.....	40	40	41
• Plutôt d'accord.....	28 } 68	28 } 69	28 } 69
• Peu d'accord.....	16	17	16
• Pas du tout d'accord.....	15 } 31	14 } 30	15 } 31
• Ne sait pas.....	1	1	1
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Sur ce point, on aurait pu s'attendre à d'importantes variations de réponses en fonction des revenus. En réalité, comme l'année dernière, **cette opinion est partagée par la plupart des groupes sociaux** : elle ne recueille jamais moins de 59 % de suffrages, quelle que soit la catégorie interrogée. Ainsi, 68 % des cadres supérieurs y sont favorables, comme 73 % des ouvriers ; 67 % des diplômés du supérieur et 72 % des non-diplômés ; 63 % des personnes les plus aisées, comme 71 % des individus issus des foyers les plus modestes (cf. Tableau 52, en annexe p.77).

Certes, les plus hauts revenus sont un peu plus réticents que les plus modestes, mais le Graphique 2 montre bien que « l'effet revenu » est très faible.

Graphique 2
Pourcentage d'individus d'accord avec l'idée :
« il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus »
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

6. Il n'y aurait pas « trop » de prestations accordées spécifiquement aux plus défavorisés

Enfin, une large majorité de nos concitoyens rejettent l'idée qu'il y aurait trop de prestations familiales accordées uniquement aux plus défavorisés (59 %, Tableau 11). Cette opinion progresse légèrement cette année (+2 points), et il faut souligner que les personnes ne percevant pas de prestations familiales partagent également ce sentiment (Tableau 12).

Tableau 11
Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés » ?

	(en %)					
	Début 1992	Début 1995	Début 2002	Début 2003	Début 2004	Evolution 2003 - 2004
Tout à fait d'accord	9	14	15	15	16	+ 1
Plutôt d'accord	17 } 26	20 } 34	22 } 37	25 } 40	23 } 39	- 2 } - 1
Peu d'accord.....	28	22	30	31	30	- 1
Pas du tout d'accord	35 } 63	29 } 51	30 } 60	26 } 57	29 } 59	+ 3 } + 2
<i>Ne sait pas</i>	12	15	3	3	3	
Total		100	100	100	100	

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

Tableau 12
Etes-vous tout à fait, plutôt, peu ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés » ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
• Tout à fait d'accord.....	16 } 39	17 } 39	15 } 38
• Plutôt d'accord.....	23 } 39	22 } 39	23 } 38
• Peu d'accord.....	30 } 59	29 } 59	31 } 59
• Pas du tout d'accord.....	29 } 59	30 } 59	28 } 59
• <i>Ne sait pas</i>	3	2	3
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Il n'empêche que dans quelques cas, une forte minorité trouve que trop de prestations familiales sont accordées aux plus démunis : c'est le cas de 48% des travailleurs indépendants et de 45% des employés (Tableau 53).

Chapitre 2. Les arbitrages entre les différentes prestations sociales

Ce chapitre s'intéresse plus globalement à l'ensemble des prestations sociales, et non plus seulement aux prestations familiales.

Nous présentons, dans un premier temps, « le palmarès » des aides que nos concitoyens voudraient voir augmentées en priorité, au détriment des autres : allocations chômage, remboursements maladie de la Sécurité Sociale, retraites, revenu minimum d'insertion, allocations logement... ? Cette question n'avait pas été posée dans l'enquête depuis cinq ans. Les résultats présentent cette année un changement d'importance.

Nous testons ensuite la sensibilité de l'opinion à la question : « Estimez-vous que les pouvoirs publics font trop, font ce qu'ils doivent ou ne font pas assez pour les plus démunis ? ». Les résultats sont ici moins surprenants.

1. Les retraites volent la vedette aux prestations familiales et au RMI

Voilà donc la priorité des Français cette année : l'augmentation des retraites. 28 % d'entre eux souhaiteraient, en effet, que les prestations vieillesse soient augmentées en priorité. Ce résultat est d'autant plus remarquable que cette attente a gagné 11 points par rapport à 1999, date de la dernière interrogation sur ce thème (Tableau 13).

Jusqu'en 1999, les prestations familiales étaient systématiquement placées en tête de liste. Elles ont donc perdu, cette année, cette première place, loin derrière les retraites. **L'intérêt envers les prestations familiales n'a cependant pas diminué : 22 % des personnes interrogées les ont citées en premier, ce sont 3 points de plus qu'en 1999.**

En fait, les prestations vieillesse ont gagné du terrain au détriment des prestations chômage (- 7 points en cinq ans), du RMI (- 3 points) et des remboursements maladie de la Sécurité sociale (- 3 points).

Tableau 13
Si parmi les prestations sociales suivantes, l'on devait, aujourd'hui, en augmenter une au détriment des autres, laquelle augmenteriez-vous en priorité ?

(Classement par ordre décroissant des réponses de 2004)	<i>(en %)</i>							Evolution 1999-2004
	Début 1992	Début 1993	Début 1994	Début 1995	Début 1997	Début 1999	Début 2004	
. Prestations vieillesse, retraites	21,1	18,2	16,5	17,9	13,2	16,4	27,8	+ 11,4
. Prestations familiales	25,7	25,7	24,4	20,6	26,0	19,0	21,8	+ 2,8
. Revenu Minimum d'Insertion	13,2	17,0	18,0	17,3	19,1	17,5	14,2	- 3,3
. Pensions d'invalidité ou d'handicap.....	8,6	8,2	7,3	7,7	5,4	7,5	10,3	+ 2,8
. Prestations chômage	7,9	9,9	14,8	14,0	13,8	15,3	8,5	- 6,8
. Prestations de logement	6,9	5,7	6,5	8,3	10,4	8,0	8,1	+ 0,1
. Remboursement maladie de la Sécurité Sociale	12,6	9,9	8,7	10,6	8,3	8,9	6,3	- 2,6
. Ne sait pas	4,2	5,5	3,7	3,6	3,8	7,5	3,1	
Total.....	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

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

Il est délicat d'avancer des explications à ces changements, ne serait-ce que parce qu'ils sont intervenus dans un intervalle de temps assez large. Comment savoir si les variations se sont étalées sur cinq ans ou si elles portent sur la seule année 2003 ? Formulons néanmoins deux hypothèses :

- On peut supposer que **la récente réforme du régime des retraites** a fortement inquiété nos concitoyens, davantage, sans doute, que la réforme de l'assurance chômage et celle du RMI intervenue cette année également. La question des retraites concerne indirectement l'ensemble de la population (tout le monde pense arriver un jour à l'âge de la retraite), alors que le chômage ne touche qu'une partie de nos concitoyens.
- Par ailleurs, il faut rappeler qu'un pourcentage non négligeable de la population est sensible aujourd'hui aux effets « déresponsabilisants » des politiques sociales. Par exemple, une majorité des enquêtés pense que le RMI incite les gens à s'en contenter et à ne pas chercher du travail (ce point sera développé au chapitre suivant). Ces individus, confrontés au choix difficile de ne citer qu'**une seule aide** à augmenter, ont donc dû considérer que les prestations chômage ou le RMI n'avaient

pas le même degré de priorité³.

Quoi qu'il en soit, **on observe un réel clivage entre allocataires et non-allocataires** en ce qui concerne la prestation à augmenter en priorité. Il y a là certainement le signe d'intérêts personnels divergents :

- **Les personnes qui ne perçoivent aucune prestation familiale souhaiteraient que l'accent soit surtout mis sur les retraites** (33 % des non-allocataires ont choisi les prestations vieillesse, contre 19 % des allocataires),
- **Les allocataires de leur côté optent bien davantage pour une revalorisation des prestations familiales** (32 %, contre 16 % des non-allocataires).

Tableau 14

Si parmi les prestations sociales suivantes, l'on devait, aujourd'hui, en augmenter une au détriment des autres, laquelle augmenteriez-vous en priorité ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
. Prestations vieillesse, retraites	28	19	33
. Prestations familiales	22	32	16
. Revenu Minimum d'Insertion	14	15	14
. Pensions d'invalidité ou de handicap	10	8	12
. Prestations chômage	9	8	9
. Prestations de logement	8	11	7
. Remboursement maladie de la Sécurité Sociale	6	5	7
. <i>Ne sait pas</i>	3	3	3
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

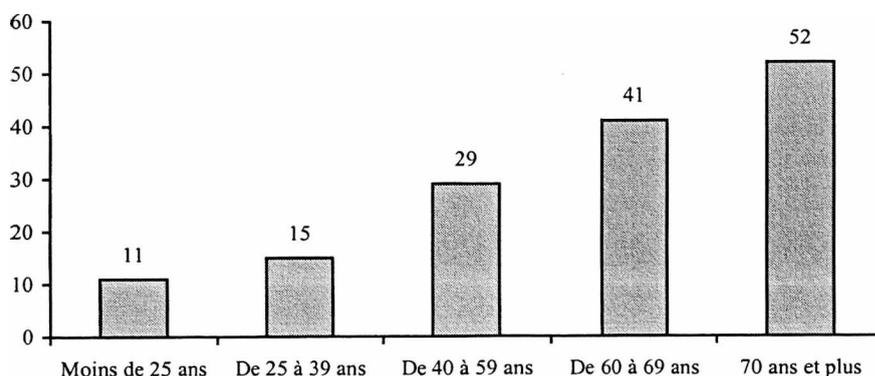
Bien entendu, le fait de percevoir telle ou telle prestation sociale recouvre des situations socio-démographiques différentes. Autrement dit, le clivage entre bénéficiaires et non-

³ Ces phénomènes sont plus largement développés par Georges Hatchuel, dans la note de conjoncture sociétale : « Début 2004 : de désillusions en désenchantement, le pessimisme collectif s'accroît..., masquant les espoirs individuels encore présents », CREDOC, mars 2004, note confidentielle réservée aux souscripteurs au système d'enquêtes.

bénéficiaires de chaque prestation renvoie à des intérêts qui varient selon les groupes sociaux. **Les clivages sont particulièrement marqués en ce qui concerne les retraites, les prestations familiales et le RMI :**

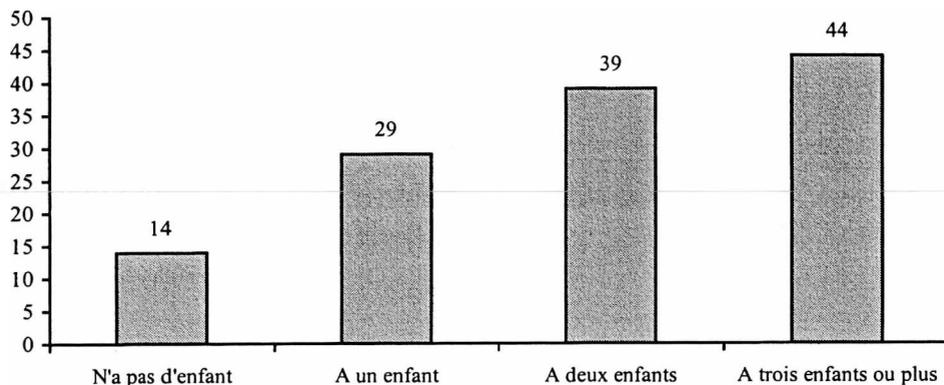
- * Les personnes âgées (52 % des plus de 70 ans, contre 11 % des moins de 25 ans), les retraités (46 %, contre 28 % en moyenne, cf. Tableau 15, p.28), mais aussi les indépendants (45 %), manifestement inquiets pour leur avenir, souhaitent que soient augmentées en priorité les **prestations vieillesse**.
- * En revanche, les parents préfèrent la hausse des **prestations familiales**. D'ailleurs, comme le montre le Graphique 4, lorsque les enquêtés ont une famille nombreuse, ils désignent plus souvent les prestations familiales (44 % des personnes ayant à charge trois enfants et plus, contre 22% en moyenne).
- * Enfin, il est intéressant de constater que les plus aisés de nos concitoyens (22 % d'entre eux, contre 14% en moyenne), les diplômés du supérieur (21%) et les cadres supérieurs (21 %) rejoignent les chômeurs (28%) et les moins de 25 ans dans leur souhait **d'augmenter en priorité le RMI**. D'ailleurs, pour les cadres supérieurs, l'augmentation du RMI est aussi prioritaire que le relèvement des prestations familiales.

Graphique 3
Plus les enquêtés sont âgés, plus ils souhaiteraient que les prestations vieillesse soient augmentées en priorité



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Graphique 4
Plus les enquêtés ont d'enfants, plus ils souhaiteraient que soient augmentées en priorité les prestations familiales



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Par rapport à 1999, les travailleurs indépendants et les retraités insistent bien plus que les autres sur l'augmentation des prestations retraites : on enregistre chez eux un gain respectif de 30 et 22 points pour cette proposition !

En ce qui concerne les **prestations chômage**, enfin, ce sont les catégories *a priori* les plus exposées à ce risque qui se sont le plus rétractées en cinq ans :

- Les étudiants (-16 points, contre -7 en moyenne).
- Les ouvriers (-11 points).
- Les non diplômés (-10 points).
- Les moins de 25 ans (-12 points).

Tableau 15
Si parmi les prestations sociales suivantes, l'on devait, aujourd'hui, en augmenter une au détriment
des autres, laquelle augmenteriez-vous en priorité ?

	(en %)							
	Prestations familiales	Revenu minimum d'insertion	Prestations vieillesse, retraites	Prestations chômage	Remboursements maladie de la Sécurité Sociale	Prestations de logement	Pensions d'invalidité ou de handicap	Total
Sexe								
Homme	20	15	27	10	6	9	10	100
Femme	23	14	29	7	6	7	10	100
Âge								
Moins de 25 ans	20	19	11	12	(6)	18	8	100
De 25 à 39 ans	34	15	15	9	5	12	8	100
De 40 à 59 ans	19	16	29	10	7	5	11	100
De 60 à 69 ans	13	11	41	(5)	(8)	(4)	16	100
70 ans et plus	15	7	52	(5)	(6)	(2)	9	100
Profession exercée								
Indépendant	21	(10)	45	(7)	(3)	(4)	(7)	100
Cadre supérieur	21	21	18	13	(8)	(7)	(7)	100
Profession intermédiaire	24	17	22	10	(6)	9	9	100
Employé	25	16	18	9	7	11	11	100
Ouvrier	28	14	20	12	(5)	10	7	100
Reste au foyer	25	13	28	(4)	(5)	(5)	18	100
Retraité	13	10	46	6	7	(3)	12	100
Étudiant	21	16	17	(9)	(7)	17	(6)	100
Revenus mensuels du foyer								
Moins de 900 €	18	17	27	11	4	8	11	100
De 900 à 1 500 €	21	15	33	9	5	6	9	100
De 1 500 à 2 300 €	24	12	26	11	8	9	10	100
De 2 300 à 3 100 €	26	12	23	(6)	8	11	12	100
3 100 € et plus	23	22	24	(5)	(4)	8	11	100
Diplôme								
Aucun, Cep	18	8	44	6	7	(4)	10	100
BEPC	22	13	28	8	7	9	10	100
Bac	24	15	21	12	(5)	11	8	100
Diplôme du supérieur	24	21	16	10	5	9	13	100
Ensemble de la population	22	14	28	9	6	8	10	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

2. Les Français pensent pourtant qu'on n'aide pas suffisamment les plus démunis

Nos concitoyens souhaitent en priorité un relèvement des pensions de retraites : globalement, l'augmentation du RMI est deux fois moins souvent citée. Pourtant, lorsque le thème de la précarité est abordé, non de façon relative, mais en valeur absolue, **ils manifestent une grande solidarité à l'égard des plus défavorisés.**

En effet, à la question : « estimez-vous que les pouvoirs publics font trop, font ce qu'ils doivent ou ne font pas assez pour les plus démunis ? », **près des deux tiers de la population regrettent que les pouvoirs publics n'en fassent pas assez (60 %,**

Tableau 16). Ce sentiment a même progressé cette année (+ 3 points). On est loin, certes, de l'élan solidaire de 1995 où près des trois quarts des Français partageaient cette opinion.

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

	Début 1991	Début 1992	Début 1995	Début 1997	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Début 2004	Evolution 2003 - 2004
Font trop	3	3	2	3	4	5	5	6	6	=
Font ce qu'ils doivent	34	34	24	27	31	36	36	36	33	- 3
Ne font pas assez	62	62	73	69	63	57	57	57	60	+ 3
Ne sait pas	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
Total	100									

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

En tout état de cause, ce sentiment d'efforts insuffisants des pouvoirs publics à l'égard des plus défavorisés a, cette année, augmenté plus vite chez les employés (+ 10 points en un an, contre + 3 en moyenne), les étudiants (+ 9 points) et les Franciliens (+ 8 points).

Remarquons d'ailleurs que les allocataires sont encore plus sensibles aux insuffisances de l'engagement public dans cette direction (67 %, contre 57 % des non-allocataires).

Tableau 17
Estimez-vous que les pouvoirs publics font trop, font ce qu'ils doivent
ou ne font pas assez pour les plus démunis ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
Font trop	6 (0)	5 (=)	6 (-1)
Font ce qu'ils doivent	33 (-3)	27 (-4)	36 (-3)
Ne font pas assez	60 (+3)	67 (+4)	57 (+4)
Ne sait pas	2	2	1
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Entre parenthèses figure l'évolution 2003 - 2004.

Exemple de lecture : 67% des allocataires de prestations familiales pensent que les pouvoirs publics ne font pas assez pour les plus démunis (soit 4 points de plus en un an), contre 60% de l'ensemble de la population (3 points de plus que l'année dernière).

Chapitre 3. Autour de la réforme du Revenu Minimum d'Insertion

La loi de décentralisation du Revenu Minimum d'Insertion (RMI) est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2004. Cette réforme organise le transfert de compétences de l'Etat vers les Conseils généraux en matière de pilotage et de financement du RMI. La loi insiste notamment sur l'importance de la politique d'insertion associée à la prestation. Le nouveau dispositif confirme également le rôle des Caisses d'Allocations Familiales comme organismes payeurs du revenu minimum d'insertion, et il permet la délégation aux CAF de tout ou partie des compétences du Conseil général en matière de décisions individuelles.

Plusieurs questions relatives à cette réforme ont donc été introduites cette année dans l'enquête sur les « *Conditions de vie et les Aspirations des Français* ».

1. En contrepartie du RMI, le bénéficiaire doit montrer sa volonté de s'insérer

Peut-être faut-il en préambule, rappeler une donnée importante : **la population pense majoritairement (à 50%) que le RMI « risque d'inciter les gens à s'en contenter et à ne pas chercher du travail »** (contre 47% qui pensent au contraire que cela donne aux bénéficiaires le coup de pouce nécessaire pour s'en sortir)⁴.

L'investigation réalisée cette année pour la CNAF confirme cette crainte des Français : **83 % considèrent « normal de demander au bénéficiaire du RMI une contrepartie sous forme d'efforts en matière d'insertion ou de recherche d'emploi »**. Seuls 16 % défendent l'idée qu'aucune contrepartie ne devrait être demandée, s'agissant d'une allocation de secours, versée aux personnes les plus en difficulté (Tableau 18). Le résultat est sans appel. Même les allocataires approuvent très majoritairement cette idée.

⁴ Sur cette question et son évolution depuis une quinzaine d'années, voir le rapport de l'an dernier, déjà cité page 16.

Tableau 18
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus d'accord ?

	<i>(en%)</i>
	Début 2004
. C'est normal de demander au bénéficiaire du RMI une contrepartie sous forme d'efforts en matière d'insertion ou de recherche d'emploi	83
. Aucune contrepartie ne doit être demandée au bénéficiaire du RMI car c'est une allocation de secours, versée aux personnes les plus en difficulté.....	16
. <i>Ne sait pas</i>	1
Total	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 19
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus d'accord ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
. C'est normal de demander au bénéficiaire du RMI une contrepartie sous forme d'efforts en matière d'insertion ou de recherche d'emploi	83	81	83
. Aucune contrepartie ne doit être demandée au bénéficiaire du RMI car c'est une allocation de secours, versée aux personnes les plus en difficulté.....	16	17	16
. <i>Ne sait pas</i>	1	1	1
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Les chômeurs eux-mêmes sont d'accord avec le principe : les trois quarts d'entre eux considèrent qu'il est normal de demander aux bénéficiaires du RMI une contrepartie sous forme d'efforts en terme d'insertion ou de recherche d'emploi (*cf.* Tableau 56 en annexe, p.81). Le nombre de Rmistes dans notre enquête est trop faible pour pouvoir réellement savoir ce que eux-mêmes en pensent.

2. Les Français repoussent l'idée que le montant du RMI puisse être différent dans chaque département

Une chose est sûre : les Français montrent des réserves face à l'idée de « décentraliser » le RMI. Ainsi ne trouvent-ils pas souhaitable, à 62%, que le montant de la prestation puisse varier selon les départements.

Notons bien qu'à l'heure actuelle, ce n'est pas le cas : les conditions d'accès au RMI et son barème demeurent fixés au plan national.

Tableau 20

A partir du 1^{er} janvier 2004, le RMI devrait être géré au niveau départemental. Trouvez-vous souhaitable ou pas souhaitable que le montant de la prestation versée puisse varier dans chaque département ?

	(en %)
	Début 2004
. Plutôt souhaitable	34
. Plutôt pas souhaitable.....	62
. Ne sait pas	4
Total	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Ici encore, allocataires et non-allocataires sont du même avis. D'ailleurs, c'est le consensus qui domine sur cette question, quelle que soit la position sociale des enquêtés (Tableau 57, p. 82). Remarquons également que les attitudes varient peu en fonction de la taille de l'agglomération de résidence.

Tableau 21

A partir du 1^{er} janvier 2004, le RMI devrait être géré au niveau départemental. Trouvez-vous souhaitable ou pas souhaitable que le montant de la prestation versée puisse varier dans chaque département ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	(en %)	
		Allocataires	Non-allocataires
. Plutôt souhaitable	34	33	34
. Plutôt pas souhaitable	62	63	62
. Ne sait pas	4	4	4
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Chapitre 4. L'échelon adéquat pour la gestion des différentes prestations familiales

La réforme du RMI relance le débat sur la décentralisation. Mais au-delà de cette seule prestation, on peut se demander quel est l'échelon administratif le plus approprié pour gérer les différentes aides à la famille. Les Français préfèrent-ils que les prestations familiales, le RMI, les prestations logement soient pilotées au niveau national ou bien au niveau des instances décentralisées : ville, département, région ? Et en ce qui concerne l'action sociale auprès des familles, quel est l'intervenant que nos concitoyens voudraient voir privilégié à l'avenir ? Les CAF, la mairie, le département, la région ?

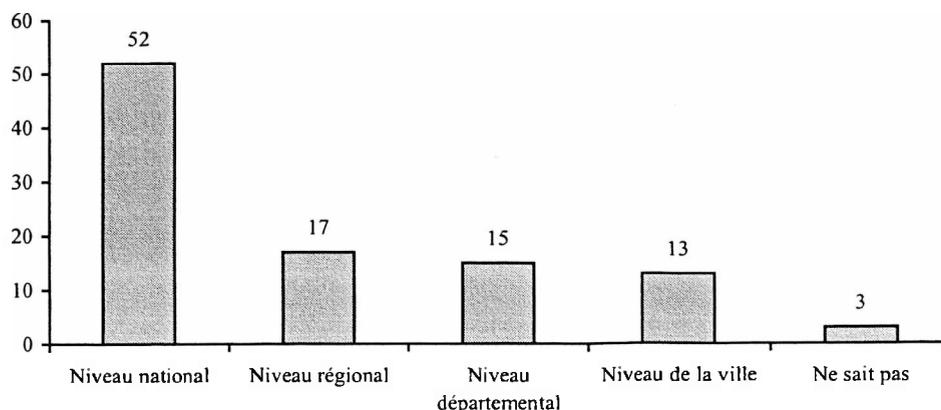
1. RMI et prestations familiales : les Français préfèrent des modalités fixées au plan national

Les réponses sont assez cohérentes avec les résultats précédents : la majorité de la population (52%) souhaiterait que les modalités du revenu minimum d'insertion soient fixées par l'Etat, au niveau national (Graphique 5). 17 % envisagent que les règles soient déterminées au niveau de la région, 15 % au niveau départemental et 13 % à l'échelon municipal.

Graphique 5

Pour chacune des prestations suivantes, serait-il préférable, selon vous, que leurs modalités soient fixées au niveau national, au niveau de la région, au niveau du département ou au niveau de la ville ?

- Le Revenu Minimum d'Insertion -



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Même le regroupement entre elles des différentes instances décentralisées ne remet pas en cause la préférence de la population pour une fixation nationale du RMI : 52% optent pour le niveau national, 45% pour un échelon décentralisé. Les allocataires sont d'ailleurs du même avis que les non-allocataires.

Tableau 22
En ce qui concerne le Revenu Minimum d'Insertion,
serait-il préférable, selon vous, que ses modalités soient fixées
au niveau national, au niveau de la région, au niveau du département ou au niveau de la ville ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

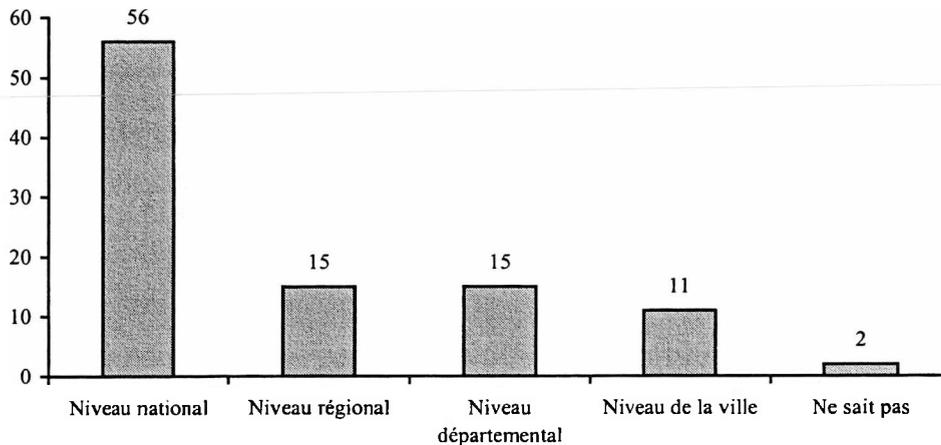
	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
. Niveau national	52	55	51
. Niveau de la région	17	15	18
. Niveau du département	15	15	15
. Niveau de la ville	13	12	14
. Ne sait pas	3	3	2
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Le verdict est identique, sinon encore plus affirmé, au sujet des prestations familiales : **56 % des Français souhaitent que les décisions concernant l'attribution et les barèmes des prestations servies aux familles continuent à être prises au niveau national** (Graphique 6). Indiquons cependant que 41 % des personnes interrogées estiment que ces modalités pourraient être fixées par les instances décentralisées : 15 % envisagent que cela se fasse au niveau de la région, la même proportion pense que cela pourrait relever du département et 11% pensent à une gestion municipale. Le fait d'être allocataire ou non ne change rien à la position des enquêtés sur ce sujet (Tableau 23).

Graphique 6
Pour chacune des prestations suivantes, serait-il préférable, selon vous,
que leurs modalités soient fixées au niveau national, au niveau de la région,
au niveau du département ou au niveau de la ville ?

- Les prestations familiales -



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 23
En ce qui concerne les prestations familiales,
serait-il préférable, selon vous, que leurs modalités soient fixées
au niveau national, au niveau de la région, au niveau du département ou au niveau de la ville ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
. Niveau national	56	56	56
. Niveau de la région	15	14	16
. Niveau du département	15	16	15
. Niveau de la ville	11	12	11
. Ne sait pas	2	2	2
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

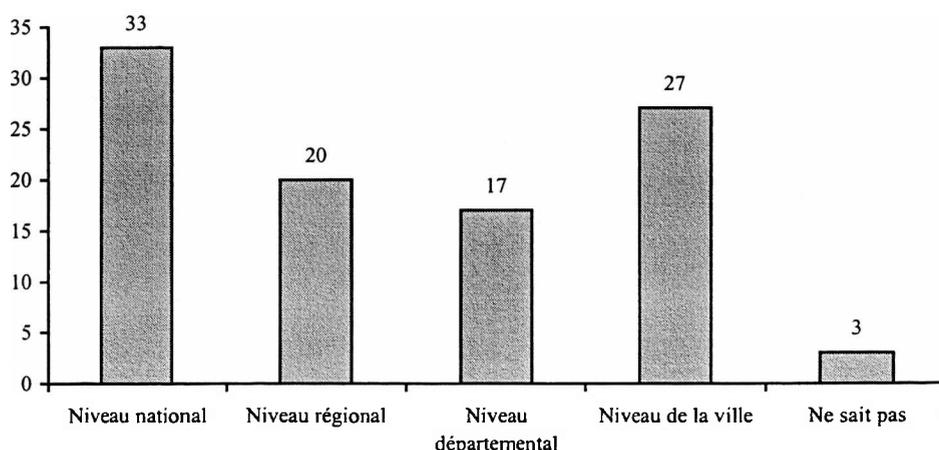
2. Prestations logement : pourquoi pas une gestion municipale ?

Les réponses sont assez différentes en matière de prestations logement. **L'opinion semble, en effet, plus partagée :**

- * Certes, l'échelon le plus cité reste le niveau national, mais il ne réunit que le tiers des personnes interrogées (33 %, Graphique 7).
- * Un peu plus du quart préféreraient une gestion qui leur soit plus proche : ils envisagent davantage ces prestations comme des prérogatives municipales (27 %). On peut avancer l'hypothèse que la disparité des loyers d'une ville à l'autre a pu motiver des réponses allant dans ce sens.
- * 20 % estiment qu'il serait préférable que cela se fasse au niveau de la région.
- * Enfin, 17 % pensent au département.

Graphique 7
Pour chacune des prestations suivantes, serait-il préférable, selon vous,
que leurs modalités soient fixées au niveau national, au niveau de la région,
au niveau du département ou au niveau de la ville ?

- Les prestations de logement -



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

En tout état de cause, c'est ici **la fixation des modalités à un niveau décentralisé qui l'emporte nettement : 64%, contre 33% au total.**

On n'enregistre pas de variation selon que l'on est bénéficiaire ou non de prestations familiales.

Tableau 24

En ce qui concerne les prestations de logement, serait-il préférable, selon vous, que leurs modalités soient fixées au niveau national, au niveau de la région, au niveau du département ou au niveau de la ville ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
. Niveau national	33	33	33
. Niveau de la région	20	19	21
. Niveau du département	17 } 64	18 } 64	17 } 65
. Niveau de la ville	27	27	27
. Ne sait pas	3	3	3
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

3. Action sociale : les CAF sont perçues comme un intervenant majeur, mais ce sont les communes qui sont les plus attendues à l'avenir dans ce domaine

Enfin, les enquêtés étaient chargés de citer l'intervenant qui apporte « l'aide la plus importante en matière d'action sociale ». **L'institution la plus fréquemment citée est la Caisse d'Allocations Familiales** (à 41 %, Tableau 25). Mais une majorité des personnes interrogées (53%) ont cité une collectivité locale : le Conseil Général (22 %), le Conseil Régional (16 %) et la municipalité (15 %).

Tableau 25

En matière d'action sociale auprès des familles (aides financières, financement des crèches, soutien familial...), quel est aujourd'hui, à votre avis, l'intervenant qui apporte l'aide la plus importante ?

	(en %)	
	Début 2004	
. La Caisse d'Allocations Familiales.....	41	
. Le Conseil Général (le département).....	22	} 53
. Le Conseil Régional (la région)	16	
. La mairie (la municipalité)	15	
. Ne sait pas	5	
Total	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

On retrouve d'ailleurs quasiment les mêmes pourcentages de réponses chez les allocataires et les non-allocataires, même si ces derniers citent encore un peu plus les collectivités locales (à 56%, contre 53% en moyenne).

Tableau 26

En matière d'action sociale auprès des familles (aides financières, financement des crèches, soutien familial...), quel est aujourd'hui, à votre avis, l'intervenant qui apporte l'aide la plus importante ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	(en %)	
		Dont :	
		Allocataires	Non-allocataires
. La Caisse d'Allocations Familiales	41	43	41
. Le Conseil Général (le département)	22	21	23
. Le Conseil Régional (la région)	16	16	17
. La mairie (la municipalité)	15	14	16
. Ne sait pas	5	5	5
Total	100		100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Cette « attirance » envers un niveau d'intervention sociale qui soit le plus proche possible du citoyen se retrouve, nettement amplifié, quand on demande quel est l'intervenant que nos concitoyens voudraient voir privilégié, à l'avenir, en matière d'action sociale auprès des familles. Le résultat peut surprendre : le tiers des enquêtés cite d'abord la mairie (32 %, Tableau 27) ; une proportion légèrement

inférieure (29 %) évoque la Caisse d'Allocations Familiales. Enfin, 18 % verraient bien une intervention accrue du Conseil Général et 17 % du Conseil Régional.

Tableau 27
Et quel est l'intervenant que vous voudriez voir privilégier à l'avenir en matière d'action sociale auprès des familles ?

	<i>(en %)</i>
	Début 2004
. La mairie (la municipalité)	32
. La Caisse d'Allocations Familiales	29
. Le Conseil Général (le département).....	18
. Le Conseil Régional (la région)	17
. <i>Ne sait pas</i>	4
Total	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Autrement dit, **l'échelon décentralisé** est ici cité par plus des deux tiers (67%) de la population. Et cette proportion ne varie guère entre allocataires et non-allocataires.

Tableau 28
Et quel est l'intervenant que vous voudriez voir privilégier à l'avenir en matière d'action sociale auprès des familles ?

- Comparaison entre allocataires et non-allocataires -

	Ensemble de la population	<i>(en %)</i>	
		Allocataires	Non-allocataires
. La mairie (la municipalité)	32	34	31
. La Caisse d'Allocations Familiales	29	30	29
. Le Conseil Général (le département).....	18	18	19
. Le Conseil Régional (la région)	17	15	18
. <i>Ne sait pas</i>	4	4	4
Total	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

En résumé, si les CAF sont aujourd'hui les institutions les plus reconnues en matière d'action sociale, ce ne sont pas celles dont on attend le plus pour l'avenir. Le tableau 29 montre le différentiel existant entre la visibilité actuelle et les attentes pour l'avenir : l'institution la plus « attendue » sur le plan de l'action sociale, celle dont

le différentiel est aujourd'hui le plus élevé, est **la municipalité**.

L'interprétation de ces résultats reste cependant délicate. Ceux-ci peuvent peut-être traduire le souhait que les CAF en fassent moins, leurs prérogatives en terme d'action sociale devant être transférées aux municipalités. Mais peut-être signifient-ils aussi que les personnes interrogées sont simplement satisfaites de ce que font aujourd'hui les CAF, tout en souhaitant que les mairies s'impliquent davantage.

Tableau 29
L'action sociale aujourd'hui et à l'avenir

(en %)

	L'intervenant le plus important <u>aujourd'hui</u>	L'intervenant le plus attendu à <u>l'avenir</u>	<i>Différentiel</i>
	(A)	(B)	(B) – (A)
. La mairie (la municipalité)	15	32	+ 17
. La Caisse d'Allocations Familiales.....	41	29	- 12
. Le Conseil Général (le département)	22	18	- 4
. Le Conseil Régional (la région)	16	17	+ 1
. <i>Ne sait pas</i>	5	4	-
Total	100	100	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

En tout état de cause, le choix porte bien sur ces deux niveaux et eux seuls : le grand public n'attend guère plus d'interventions du Conseil Général ou du Conseil Régional.

Chapitre 5. Quelques questions autour de l'adolescence

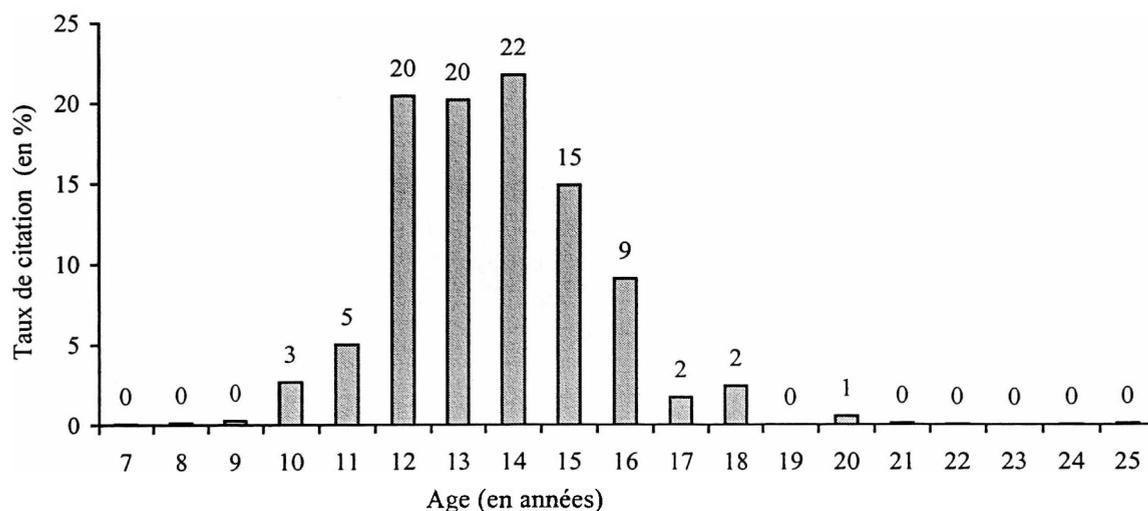
1. L'âge de l'adolescence

Si l'on en croit l'opinion, l'adolescence commencerait en moyenne à 14 ans et se terminerait vers 18-20 ans. Cette période de transition entre l'enfance et l'âge adulte durerait donc entre 4 et 6 ans.

Plus précisément, lorsqu'on demande aux enquêtés de dire à partir de quel âge un enfant devient un adolescent, 20% citent le chiffre de 12 ans, une proportion équivalente évoque les 13 ans, 22% penchent pour 14 ans et 15% estiment que l'on ne devient adolescent qu'à 15 ans. On peut constater au Graphique 8 que la distribution des réponses est assez resserrée : en fait, 77% de la population jugent que l'âge d'entrée dans l'adolescence est compris entre 12 et 15 ans.

Graphique 8

A votre avis, à partir de quel âge peut-on dire aujourd'hui qu'un enfant devient un adolescent ?



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2004

L'âge le plus souvent cité est donc de 14 ans, tandis que l'âge moyen est de 13,6 ans. Le Tableau 30 fournit quelques caractéristiques statistiques sur la distribution des réponses.

Tableau 30

A votre avis, à partir de quel âge peut-on dire aujourd'hui qu'un enfant devient un adolescent ?

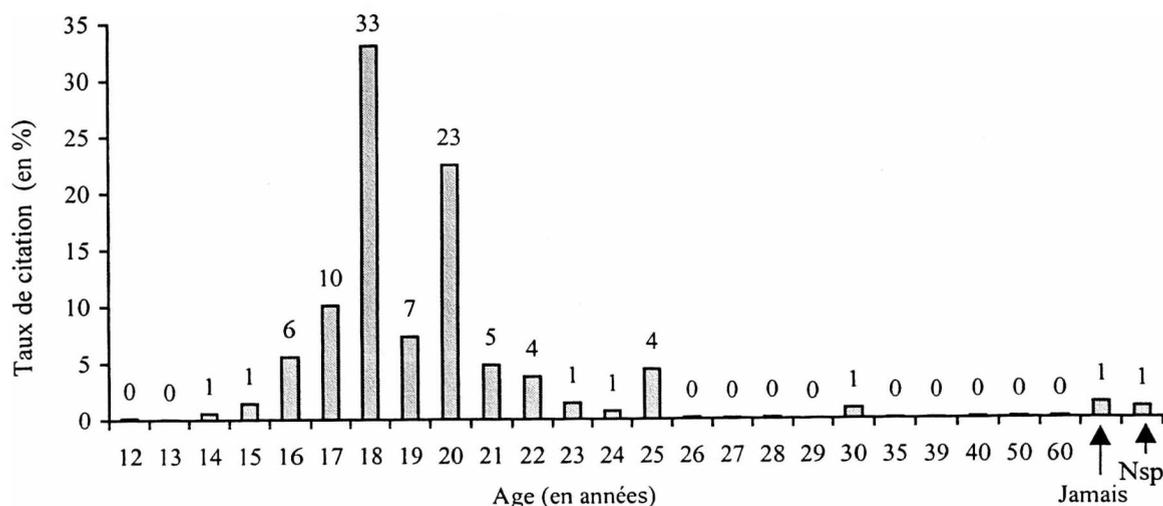
Age moyen.....	13,6 ans
Age le plus souvent cité.....	14 ans
Age médian.....	14 ans
Ecart-type	1,9 ans
Age minimum.....	7 ans
Age maximum.....	25 ans

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2004

Si nos concitoyens sont relativement unanimes à propos de l'âge de l'entrée dans l'adolescence, ils sont plus partagés sur l'âge de « sortie » de cette période de la vie. Par exemple – c'est sans doute anecdotique, mais révélateur –, 1% de la population est convaincu que l'on ne sort jamais de l'adolescence ! Dans le même registre, des âges tels que 35 ans, 40 ans, 50 ans et même 60 ans ont parfois été cités, ce qui montre à quel point la réponse ne va pas de soi.

En fait, les Français hésitent surtout entre deux âges : une personne sur trois estime que l'on sort de l'adolescence à **18 ans**, tandis que 23% penchent **pour 20 ans**. La distribution des réponses est clairement « bi modale » (avec deux pics) : décidément, les avis sont partagés...

Graphique 9
Et, selon vous, à quel âge finit l'adolescence ?



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2004

On trouve une confirmation statistique de cette dispersion des réponses dans le fait que l'écart-type est de 3,2 ans, alors qu'il n'était que de 1,9 ans dans la question précédente (l'âge d'entrée dans l'adolescence).

Il est d'autant plus délicat de résumer l'opinion de nos concitoyens que, selon l'indicateur retenu, les conclusions diffèrent. Ainsi, l'âge moyen est de 19,3 ans (c'est-à-dire se situe entre les deux réponses les plus souvent citées), mais l'âge médian est de 18 ans⁵. Dans le cas de l'entrée dans l'adolescence, moyenne et médiane se confondaient, ce qui facilitait la tâche.

Nous sommes d'autant moins enclins à opter ici pour l'âge moyen, c'est-à-dire 19 ans, que ce choix traduit mal l'hésitation de nos concitoyens entre les deux âges fortement symboliques que sont 18 ans (l'âge de la majorité légale) et 20 ans (l'âge qui représenterait la jeunesse ?).

Retenir 19 ans serait donc réducteur. D'où cette conclusion : **les Français considèrent que l'on sort de l'adolescence entre 18 et 20 ans.**

Tableau 31
Et, selon vous, à quel âge finit l'adolescence ?

Age moyen	19,3 ans
Age le plus souvent cité	18 ans
Age médian	18 ans
Ecart-type	3,2 ans
Age minimum.....	12 ans
Age maximum.....	« Jamais »

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2004

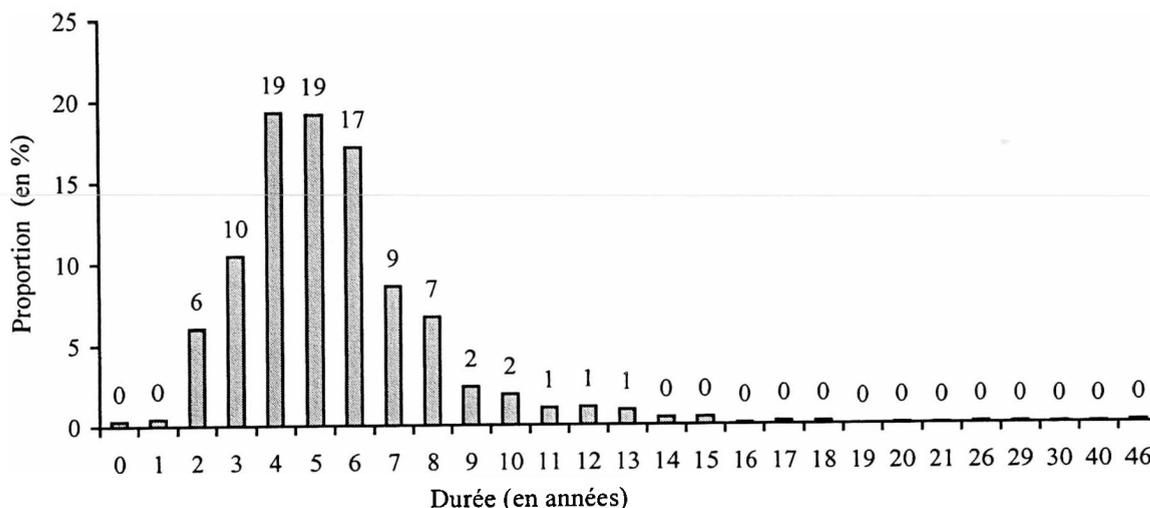
Lorsqu'on calcule la différence entre l'âge d'« entrée » dans l'adolescence et l'âge de « sortie », on obtient la distribution suivante, qui présente la durée moyenne estimée de l'adolescence⁶. En moyenne, l'adolescence durerait donc 5,6 ans : les durées les plus fréquentes sont quatre, cinq ou six ans.

⁵ Définition de l'âge médian : la moitié de la population cite un âge inférieur à l'âge médian, tandis que l'autre moitié cite un âge qui lui est supérieur.

⁶ Insistons sur le fait que la question de la durée de l'adolescence n'a pas été posée explicitement aux enquêtés : elle résulte d'une simple soustraction réalisée *a posteriori*.

Graphique 10
Durée moyenne estimée de l'adolescence

- Chiffres résultant d'un calcul *a posteriori*, et non d'une question directement posée aux enquêtés -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2004

* Dans ce calcul, nous avons exclu les personnes qui ont répondu « jamais » lorsqu'on leur demandait à quel âge finit l'adolescence.

La distribution est assez dispersée, reflétant en cela la dispersion de l'âge de sortie de l'adolescence : l'écart type est de 3,2 ans. La durée médiane est de cinq ans. Par souci de cohérence avec ce qui précède – la difficulté qu'ont nos concitoyens à déterminer la fin de l'adolescence –, nous retiendrons que **la période d'adolescence dure, pour les Français, de quatre à six ans.**

Tableau 32
Durée moyenne de l'adolescence

- Chiffres résultant d'un calcul *a posteriori*, et non d'une question directement posée aux enquêtés -

Durée moyenne.....	5,6 ans
Durée la plus fréquente.....	4 ans
Durée médiane.....	5 ans
Ecart-type	3,2 ans
Durée minimum.....	0 an
Durée maximum*	46 ans

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2004

* Dans ce calcul, nous avons exclu les personnes qui ont répondu « jamais » lorsqu'on leur demandait à quel âge finit l'adolescence.

2. Parents / ados : le manque de dialogue en question

L'adolescence est réputée être une période délicate... pour les adolescents, sans doute, mais également pour la famille. Interrogés directement sur la question, **33% de nos concitoyens indiquent que le manque de dialogue et de communication est le principal problème** auquel la famille est confrontée quand un enfant arrive à l'adolescence. Les **influences extérieures**, notamment celle des copains, sont également mises en cause (cette réponse recueille 25% des suffrages). Ensuite, 15% citent les **difficultés qu'ont les parents à encadrer le jeune**.

Ces trois arguments traduisent les **difficultés relationnelles entre les parents et leur enfant**. Il faut dire que l'autonomie grandissante de l'adolescent génère des tensions : les parents s'inquiètent de voir leur enfant leur échapper, tandis que les enfants tendent à remettre en question les règles familiales.

Tableau 33 –
Quand un enfant arrive à l'adolescence, quel est, selon vous,
le principal problème auquel la famille est confrontée ?

<i>(Réponses classées par ordre décroissant des réponses)</i>	<i>(en %)</i>
Le manque de dialogue et de communication.....	33
Les influences extérieures (copains.....)	25
Les difficultés qu'ont les parents à encadrer le jeune.....	15
Le surcroît de dépenses.....	11
Le manque d'occupations pour l'adolescent.....	8
La difficulté qu'a l'école à encadrer le jeune.....	4
La découverte de la sexualité.....	2
Ne sait pas.....	1
Total.....	100

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2004

Toujours est-il que les problèmes financiers passent au second plan : « seulement » 11% des enquêtés pensent que le principal problème auquel la famille est confrontée quand un enfant arrive à l'adolescence, c'est le surcroît de dépenses. **Encore plus loin**

derrière, le manque d'occupations pour l'adolescent n'est évoqué que par 8% de la population. Enfin, seulement 4% citent les difficultés de l'école à encadrer le jeune et 2% pensent à la découverte de la sexualité.

Il est intéressant de noter que, **sur ce sujet, les opinions sont très semblables dans l'ensemble du corps social** (cf. Tableau 63, en annexe p.88). Que l'on soit jeune, âgé, aisé, défavorisé, diplômé ou non, urbain ou rural, la hiérarchie des problèmes est toujours la même. Et le fait d'avoir à charge **des enfants de 10 à 20 ans ne change pas grand chose à l'affaire**, si ce n'est que « les influences extérieures » prennent la première place (29%) au palmarès des problèmes posés.

3. Comment aider les parents dans l'éducation des adolescents ?

Pour aider les parents dans l'éducation des adolescents, nos concitoyens préconisent de prendre deux mesures en priorité⁷ :

- **Développer les équipements et les activités extra-scolaires** pour les adolescents. Cette proposition a recueilli les suffrages de près d'une personne sur deux : 49% exactement.
- **Augmenter le nombre d'enseignants dans les collèges et les lycées** : 45% de citations.

⁷ Précisons que ces propositions ont été sélectionnées par les enquêtés dans une liste qu'on leur a proposée ; il ne s'agit pas de propositions spontanées.

Tableau 34
Voici plusieurs mesures qui pourraient aider les parents dans l'éducation des adolescents.
Quelles sont, selon vous, dans l'ordre, les deux plus importantes à mettre en place
pour apporter un soutien aux parents ?

	(en %)		
	1 ^{re} réponse	2 ^e réponse	Cumul des réponses
Développer les équipements et les activités extra-scolaires pour les adolescents	27	22	49
Augmenter le nombre d'enseignants dans les collèges et les lycées	27	18	45
Favoriser les échanges avec des professionnels de l'adolescence ..	12	21	33
Créer des maisons de l'adolescence où les jeunes pourraient se rencontrer sous la responsabilité d'éducateurs.....	13	17	30
Relever le montant des prestations familiales pour les adolescents	16	10	26
Favoriser les échanges avec d'autres parents.....	5	11	16
Ne sait pas.....	0	2	-
Total	100	100	

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2004

Ces réponses pourront paraître assez surprenantes au regard du diagnostic établi préalablement. En effet, les Français pensent que le principal problème rencontré par les familles lorsqu'un enfant devient adolescent tient aux difficultés relationnelles entre les parents et le jeune. Le manque d'occupation des ados et les problèmes à l'école ne sont évoqués qu'à la marge. En résumé – en forçant un peu le trait –, les Français pensent que le problème de l'adolescence, ce sont les difficultés de communication entre les parents et les enfants. Or, pour être aidés, les parents choisissent d'abord d'augmenter les moyens de l'école et de développer des activités pour les adolescents. Mais peut-être les enquêtés estiment-ils que ces problèmes de communication se posent au niveau individuel, familial, et que les pouvoirs publics n'ont pas de prise en la matière⁸.

Quoi qu'il en soit, la proposition de « favoriser les échanges avec d'autres parents » est minoritaire (16% des suffrages seulement, en dernière position), **de même que celle qui vise à « favoriser les échanges avec des professionnels de l'adolescence »** (33%, en troisième position). Or, ces deux aspects permettraient peut-

⁸ On peut supposer aussi qu'en offrant plus d'équipements pour les adolescents et en augmentant le nombre d'enseignants, on allège en partie le fardeau des parents, ce qui leur laisse plus de temps pour mieux dialoguer avec des enfants par ailleurs mieux encadrés.

être d'aborder la question des difficultés relationnelles entre les parents et les adolescents. Force est de constater que nos concitoyens n'y tiennent pas vraiment – ou pas sous cette forme –, en tout cas y tiennent moins qu'au développement des équipements et activités extra-scolaires.

Notons au passage que le relèvement des prestations familiales ne paraît pas approprié non plus : 26% des enquêtés adhèrent à cette proposition. La création de « maisons de l'adolescence où les jeunes pourraient se rencontrer sous la responsabilité d'éducateurs » recueille, quant à elle, 30% des suffrages.

Précision intéressante : si l'ensemble de la population était à peu près d'accord pour définir le principal problème rencontré par les familles lorsqu'un enfant devient adolescent, **le corps social se montre plus divisé sur le remède à mettre en œuvre.** Ainsi (cf. Tableau 64, p. 89) :

- **Le relèvement des prestations familiales** est plus fréquemment cité par les non-diplômés (32%, contre 26% en moyenne) et les ouvriers (34%).
- **Le développement des équipements et des activités extra-scolaires** pour les adolescents est plus fréquemment mis en avant par les diplômés du supérieur (55%, contre 49% en moyenne), les travailleurs indépendants (55%), les cadres supérieurs (61%), les étudiants (54%) et les individus disposant de revenus élevés (53-55% des titulaires de plus de 2300 € mensuels).
- Les individus vivant maritalement (51% d'entre eux, contre 45% en moyenne) et les non-diplômés (51%) mettraient plus en avant **l'augmentation du nombre d'enseignants** dans les collèges et les lycées.
- Ceux qui favoriseraient plutôt les **échanges avec les professionnels de l'adolescence** se recrutent principalement chez les diplômés du supérieur (38% d'entre eux suggèrent cette piste, contre 33% en moyenne), les travailleurs indépendants (42%) et les cadres moyens (42%).
- Les personnes âgées pensent quant à elles, plus souvent qu'en moyenne (20-21%, contre 16% dans l'ensemble de la population), que l'on devrait **favoriser les échanges avec d'autres parents**. Les parents d'adolescents se montrent quant à

eux plus réservés sur ce point (11%).

- Enfin, les moins de 25 ans citent plus souvent qu'en moyenne (37%, contre 30%) la **création de maisons de l'adolescence** où les jeunes pourraient se rencontrer sous la responsabilité d'éducateurs.

On le voit, les réponses à apporter sont loin de faire l'unanimité dans chaque groupe de la population. Chacun, en fonction de sa situation personnelle, raisonne différemment. Le seul élément sur lequel se retrouve une majorité relative de nos concitoyens, c'est le développement d'activités et d'équipements extra-scolaires pour les adolescents. Nous allons y revenir.

4. Des prestations familiales variables selon l'âge des enfants

Les Français ne considèrent pas que le relèvement des prestations familiales soit la meilleure solution pour aider les parents à éduquer leurs enfants adolescents. Il reste qu'**une majorité de la population considère que ces aides devraient davantage tenir compte de l'âge des enfants** : 56% des enquêtés partagent cette opinion et « seulement » 24% considèrent que les aides devraient être égales pour chaque enfant, quel que soit son âge.

L'idée de tenir compte davantage de l'âge des enfants n'a cessé de s'accroître depuis 1999 : **elle a gagné 10 points en cinq ans.**

Tableau 35
Actuellement, les allocations familiales sont majorées à partir d'un certain âge de l'enfant
(11 ans, 16 ans). Estimez-vous plutôt que...

	(en %)		
	1999	2001	2004
Les aides devraient encore davantage tenir compte de l'âge des enfants.....	46	53	56
Les aides devraient être égales pour chaque enfant, quel que soit son âge.....	32	28	24
Il ne faut rien changer à la situation actuelle.....	19	17	18
Ne sait pas.....	3	2	2
Total	100	100	100

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

Aujourd'hui, les opinions sur la question varient assez peu en fonction de la position socio-démographique des enquêtés (cf. Tableau 65, en annexe p. 90). Les personnes vivant en concubinage insistent un peu plus encore sur la nécessité de mieux tenir compte de l'âge des enfants (63%, contre 56% en moyenne). Le fait d'avoir des enfants à charge ou d'être allocataire ne semble pas jouer. En un mot, **dans la plupart des groupes** – sauf les non-diplômés –, une nette majorité attend que les aides familiales tiennent mieux compte de l'âge des enfants.

5. Un relèvement des aides pour les familles ayant un enfant étudiant, au collège ou au lycée

L'attachement des Français à un renforcement des aides pour les enfants les plus grands réapparaît encore plus nettement lorsqu'on aborde la question des priorités à accorder en matière de politique familiale : on relève **une préférence certaine pour un relèvement des prestations familiales en direction des familles ayant un enfant étudiant** (31% des citations, + 6 points en deux ans), **ainsi que des aides pour les familles ayant un enfant au collège ou au lycée** (24%, +2 points en deux ans).

L'aide aux familles ayant un enfant en bas âge ne vient qu'en troisième position (18%), alors qu'elle était au deuxième rang en 2000 et 2001. Les aides aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi sont également en perte de vitesse (-8 points en cinq ans).

Tableau 36
Si vous deviez décider des priorités à accorder aujourd'hui à la politique familiale,
quels types d'aides pensez-vous qu'il faudrait augmenter en priorité ?

<i>(Classement par ordre décroissant des réponses de 2004)</i>	<i>(en %)</i>					Evolution 2002 - 2004
	1999	2000	2001	2002	2004	
Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant.....	23	24	27	25	31	+ 6
Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée	18	19	17	22	24	+ 2
Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas-âge..	18	20	23	20	18	- 2
Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi	19	16	12	13	11	- 2
Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire...).....	10	9	10	9	9	=
Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire.....	6	8	7	7	5	- 2
<i>Ne sait pas</i>	6	3	4	4	4	=
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2004

Attardons-nous un instant sur **l'aide aux familles ayant un enfant étudiant**. Les individus qui citent plus fréquemment une amélioration de ce type se recrutent dans la plupart des groupes sociaux, mais encore plus parmi les travailleurs indépendants (51% de taux de citations, contre 31% en moyenne), les cadres supérieurs (43%), les étudiants (38%), les ruraux (37%) et les familles ayant au moins trois enfants (35%).

Or, c'est précisément dans ces groupes que cette demande s'est le plus accrue cette année. En moyenne, l'aide aux familles ayant un enfant étudiant a gagné 6 points ; or, les progressions les plus fortes ont touché les personnes âgées (+11 points parmi les 70 ans et plus), les chômeurs (+10 points), les travailleurs indépendants (+19 points), les cadres supérieurs (+18 points), les ruraux (+12 points), les Franciliens (+11 points) et les familles de plus de trois enfants (+12 points).

6. Les activités et les équipements proposés aux adolescents

Revenons à présent sur les équipements et les activités extra-scolaires proposées aux adolescents. Les Français estiment que c'est par le développement de telles activités que l'on pourra le mieux aider les parents dans l'éducation des jeunes. Il est intéressant de passer au crible les jugements portés par nos concitoyens sur ces équipements et activités. Cinq critères d'évaluation ont été soumis aux enquêtés. Voici les conclusions qui s'en dégagent :

- **Les Français sont relativement satisfaits de l'offre proposée actuellement** : deux personnes sur trois considèrent que les activités offertes sont assez diversifiées ; 55% estiment que les horaires d'ouverture des équipements sont bien adaptés ; 47% jugent que les prix eux-mêmes sont bien adaptés. La suffisance de ces équipements et des informations disponibles sont plus discutés, même si 48% des enquêtés les admettent. Globalement, c'est donc plutôt le contentement qui domine, ou plutôt nos concitoyens ne se montrent pas notablement critiques.
- **Trois éléments doivent cependant être nuancés : le nombre des équipements, les informations disponibles et les prix.** Ainsi, l'équilibre entre satisfaction et insatisfaction est, sur ces trois points, relativement fragile : il s'en faut de peu pour que la balance penche d'un côté ou de l'autre. En particulier, 51% des enquêtés considèrent que les équipements sont en nombre insuffisant, 49% estiment que l'on manque d'informations et 46% jugent que les prix ne sont pas adaptés.

Tableau 37
Il existe divers équipements et activités proposés au adolescents (stades, piscines, bibliothèques, etc.). Pensez-vous que...

	Oui	Non	<i>Ne sait pas</i>	<i>(en %)</i> Total
Les activités proposées sont assez diversifiées ?	66	32	2	100
Les horaires d'ouverture de ces équipements sont bien adaptés ? ..	55	39	6	100
Le nombre de ces équipements est suffisant ?	48	51	1	100
Les informations sur les équipements et activités existant sont suffisantes ?	48	49	3	100
Les prix sont bien adaptés ?	47	46	7	100

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2004

La **fragilité de l'équilibre entre contentement et mécontentement** trouve une illustration dans l'analyse des réponses par groupe (*cf.* Tableau 67 et suivants) :

- Les 25-39 ans (57% d'entre eux), les employés (56%), les étudiants (59%) et les parents d'ados (53%) pensent que **le nombre des équipements et des activités proposées est insuffisant** ; en revanche, les plus de 60 ans (54-56%), les travailleurs indépendants (53%) et les retraités (54%) pensent le contraire.
- Au sujet des **prix**, les insatisfaits se recrutent parmi les familles nombreuses (58%), les 25-39 ans (54%), les travailleurs indépendants (52%), les employés (51%), les ouvriers (55%), les habitants des communes de 20 000 à 100 000 habitants (55%), les personnes divorcées (52%) ou vivant en concubinage (52%), les personnes ayant des enfants adolescents (53%) ; sont au contraire satisfaits les 70 ans et plus (53%) et les Franciliens (55%).
- La question de **l'information** divise aussi : du côté des mécontents, on trouve les chargés de familles nombreuses (55%), les 18-39 ans (56-57%), les diplômés du bac ou du supérieur (56-57%), les cadres supérieurs ou les travailleurs indépendants (56-57%), les employés (55%), les étudiants (54%), les habitants des communes de 20 000 à 100 000 habitants (54%), les personnes vivant en concubinage (55%) ; sont satisfaits les plus de 60 ans (55-56%), les non-diplômés (52%) et les retraités (55%).

Chapitre 6. Les relations avec les CAF et le degré de satisfaction des allocataires

Cette dernière partie est consacrée aux allocataires et à leurs relations avec les Caisses d'Allocations Familiales. Avec quelle fréquence contactent-ils leur Caisse ? De quelle façon ? Apprécient-ils les services offerts ? Quels jugements portent-ils sur certains éléments tels que l'accueil ou la gestion des dossiers ? Cette partie ne porte donc que sur les seuls bénéficiaires de prestations familiales.

Pour commencer, rappelons les principales caractéristiques des allocataires. Au début 2004, 34% de la population déclarent toucher des prestations familiales ou une allocation logement⁹. Parmi ces allocataires, 68% disent percevoir une allocation liée au logement et 6% bénéficient de l'API ou du RMI (Tableau 38).

Tableau 38
Touchez-vous actuellement...

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

	<i>(en %)</i>		
	Oui	Non	Total des allocataires (y c. nsp)
• Une allocation-logement, l'allocation personnalisée au logement (APL) ou l'allocation logement sociale (ALS) ?.....	68	31	100
• L'allocation de Parent Isolé (API) ou le RMI ?.....	6	94	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

D'un point de vue socio-démographique, les allocataires ont un profil particulier : on y dénombre plus de femmes que d'hommes (59% des allocataires sont des femmes, 41% des hommes) ; 61% des allocataires sont âgés de moins de 40 ans ; beaucoup sont employés (24%), ouvriers (19%) ou femmes au foyer (17%) ; 20% disposent de moins de 900 € de revenus mensuels ; 60% vivent en couple et plus des deux tiers (67% exactement) ont au moins un enfant à charge (moins de 20 ans).

⁹ Rappelons qu'il s'agit ici de données déclaratives. L'an dernier, le pourcentage d'allocataires était de 35%.

1. Une pause dans les contacts avec les CAF

Plus d'un allocataire sur deux est entré en contact avec sa CAF au cours des six derniers mois¹⁰. Ce chiffre est constant d'une année sur l'autre. Depuis 2000, les contacts ont tendance à légèrement diminuer (-5 points sur 4 ans).

Rares sont les allocataires qui, chaque semestre, ne contactent qu'une seule fois leur CAF. En effet, 45% ont cherché à la joindre plusieurs fois dans les six derniers mois, tandis que 14% se sont contentés de ne le faire qu'une seule fois.

Tableau 39
Les contacts avec sa CAF dans les six derniers mois

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	Début 1996 (*)	Début 1998 (*)	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Début 2004	Evolution 2003 - 2004 (en %)
• A contacté sa CAF au moins une fois	50	60	63	59	60	58	58	=
Dont : - l'a contacté une seule fois	13	13	14	15	13	13	14	+1
- l'a contacté au moins deux fois	37	47	49	44	47	45	45	=
• N'a pas contacté sa CAF	49	39	36	40	38	40	40	=
• Ne sait pas, non-réponse	1	1	1	1	2	2	1	
Total	100	100	100	100	100	100	100	

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

(*) avant 2000, n'étaient pas pris en compte les contacts par Minitel ou Internet.

Pour contacter leur CAF, les allocataires utilisent surtout (Tableau 40) :

- le **téléphone** (40% ont appelé au moins une fois dans le semestre).
- le **courrier** (un allocataire sur trois a écrit à sa CAF).
- la **visite au guichet** ou dans une permanence (31% se sont déplacés).

Le recours aux services télématiques est moins fréquent : le Minitel n'est utilisé que par 4% des allocataires, et **11% ont eu recours à Internet**.

¹⁰ Cette période de référence a été retenue pour faciliter les efforts de mémorisation demandés aux enquêtés.

Tableau 40
Type et fréquence des contacts entre les allocataires et leur Caisse au cours des six derniers mois

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	A contacté sa CAF dans les 6 derniers mois	Dont :			N'a pas contacté sa CAF	Total des allocataires (y c. nsp)
		Une seule fois	De 2 à 5 fois	Plus de 5 fois		
• Par téléphone.....	40	17	16	7	59	100
• Par courrier.....	33	21	11	2	66	100
• Par visite au guichet ou dans une permanence	31	18	11	3	67	100
• Par Internet.....	11	5	4	2	90	100
• Par Minitel	4	2	2	0	96	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Bien que minoritaires, les contacts par Internet sont en très forte progression cette année : + 4 points (Tableau 41). Cette hausse fait suite à celles enregistrées les années précédentes (+ 3 points en 2003, + 2 points en 2002). Le Web a décidément le vent en poupe. Rappelons à cet égard que 33% des allocataires disposent d'une connexion à Internet chez eux, et cette proportion devrait continuer de croître très rapidement dans les années qui viennent¹¹.

Mais la forte croissance des contacts par Internet ne se traduit pas par une baisse des appels téléphoniques : au contraire, on enregistre 2 points de hausse. Le courrier se maintient également (+ 1 point) ; il reste d'ailleurs très stable depuis 1996.

Seuls les déplacements au guichet semblent diminuer petit à petit. On enregistre cette année une baisse de 2 points ; depuis 2000, le recul est de 4 points. Peut-être la possibilité de se connecter par Internet permet-elle d'éviter qu'un certain nombre de personnes se déplacent ? Cette hypothèse reste envisageable, même si l'on sait que le profil-type des individus qui se déplacent le plus souvent (classes moyennes et populaires) n'est pas le même que celui des personnes qui se connectent par Internet (classes supérieures).

¹¹ Voir le rapport du Crédoc sur « La diffusion des technologies de l'information dans la société française », Collection des rapports, n°231, novembre 2003.

Tableau 41
L'évolution des contacts avec sa CAF de 1996 à 2004
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

								<i>(en %)</i>
	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Début 2004	Evolution 2003 - 2004
A contacté sa CAF au moins une fois dans les six derniers mois :								
• Par téléphone.....	34	41	44	39	41	38	40	+ 2
• Par courrier.....	31	33	34	31	33	32	33	+ 1
• Au guichet.....	24	32	35	34	34	33	31	- 2
• Par Minitel (*).....	-	-	6	5	4	4	4	=
• Par Internet (*).....	-	-	1	2	4	7	11	+ 4
Par au moins un de ces moyens	50	60	63	59	60	58	58	=

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

(*) Items proposés à partir de 2000.

2. Les allocataires n'ont jamais été aussi satisfaits

Jamais les allocataires n'ont globalement semblé aussi satisfaits qu'en 2004 : 81% déclarent être « très ou assez satisfaits » des services rendus par leur CAF. Ce résultat est d'autant plus impressionnant qu'il s'inscrit dans **un mouvement de hausse irrésistible depuis 1998**. A cette époque, le taux de satisfaction était déjà de 68% ; il a gagné 13 points depuis (Tableau 42). Cette année, on enregistre même 5 points de plus parmi les « très satisfaits ».

Tableau 42
Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus par votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ?
 - Champ : allocataires de prestations familiales -

								<i>(en %)</i>
	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Début 2004
• Très satisfait.....	18	20	20	20	20	20	21	26
• Assez satisfait.....	48 } 66	50 } 70	48 } 68	51 } 71	53 } 73	57 } 77	58 } 79	55 } 81
• Peu satisfait.....	16	13	15	16	16	13	13	11
• Pas du tout satisfait.....	10 } 26	8 } 21	12 } 27	11 } 27	9 } 25	8 } 21	7 } 20	6 } 17
• Ne sait pas.....	9	10	5	2	2	2	2	3
Total.....	100							

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

Il est, par ailleurs, intéressant de noter que **les allocataires sont d'autant plus satisfaits qu'ils n'ont pas eu à contacter leur CAF à plusieurs reprises** : parmi les individus qui ont contacté une seule fois leur caisse, le taux de contentement à l'égard des services rendus est de 86% ; chez les personnes qui ont dû multiplier leurs contacts, la satisfaction descend à 76% (Tableau 43). Dans un cas comme dans l'autre, le taux de satisfaction reste excellent, mais on ne peut nier que la multiplication des relations joue ici négativement.

Tableau 43
La satisfaction globale vis-à-vis de sa CAF

(Début 2004)

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Ensemble des allocataires	Dont :		
		N'a pas contacté sa CAF ⁽¹⁾	A contacté une seule fois sa CAF ⁽¹⁾	A contacté au moins deux fois sa CAF ⁽¹⁾
• Satisfait.....	81	84	86	76
• Pas satisfait.....	17	11	14	23
Total (y c. nsp)	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

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

Le niveau de satisfaction étant globalement très élevé, il est délicat de mettre en avant des groupes de population qui le seraient encore plus que la moyenne (cf. Tableau 76 en annexe, p. 101). De fait, les variations socio-démographiques sont relativement faibles. Signalons cependant que les cadres supérieurs (93%), les individus disposant de revenus élevés (86%) et les diplômés du supérieur (87%) figurent parmi les allocataires les plus satisfaits. Les 18-24 ans (66%) et les étudiants (72%) sont, en revanche, un peu moins enthousiastes – en termes relatifs.

3. ... Même si des motifs ponctuels de mécontentement subsistent

L'appréciation globale des services rendus par les CAF est excellente. Il reste que, dans le détail, **deux motifs de mécontentement perdurent** (Tableau 44) :

- **Le principal point noir, c'est l'attente au guichet** : 58% des allocataires refusent l'idée que « quand on va à la CAF, on n'attend pas trop » ; seuls 28% sont d'accord avec cette assertion.
- **A un moindre niveau, la disponibilité des Caf au téléphone est critiquée** : 50% des allocataires ne sont pas d'accord avec l'idée qu'on « peut facilement joindre sa caisse par téléphone ».

En revanche, **nombreux sont les satisfecit attribués par les allocataires** :

- **Beaucoup sont d'accord pour dire que la CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires (70%)**. C'est, de loin, le premier élément de satisfaction.
- **Ensuite, la correspondance des CAF est jugée facile à comprendre** : « seuls » 30% estiment que les courriers sont compliqués.
- **Deux autres points importants : plus d'un allocataire sur deux estiment que leur CAF traite les dossiers rapidement (55%, contre 41% de « pas d'accord ») et 53% estiment que les horaires d'ouverture sont bien adaptés (« seulement » 34% jugent que ce n'est pas le cas).**
- **Enfin – même si les avis sont ici plus partagés –, près d'un allocataire sur deux pense qu'il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales (49%, contre 44% qui pensent le contraire).**

Tableau 44
Etes-vous tout à fait, assez, peu ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes ?

- Champ : allocataires de prestations familiales -

(en %)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas	Total des allocataires
Accueil						
• On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiales par téléphone....	18	25	21	29	7	100
			50%			
• Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet	7	21	26	32	15	100
			58%			
• Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	16	37	19	15	14	100
Efficacité						
• La CAF traite rapidement les dossiers	16	39	25	16	4	100
			55%			
• Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales	19	30	23	21	6	100
			49%			
Efforts relationnels						
• Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre	10	20	27	39	4	100
			66%			
• La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires	20	50	14	7	8	100
			70%			

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Non seulement les jugements sont plutôt positifs, mais ils s'améliorent tous franchement cette année, qu'il s'agisse de la qualité de l'accueil, de la gestion des dossiers ou des efforts relationnels des CAF.

➤ *Une nette amélioration de la qualité de l'accueil dans les CAF (guichet et téléphone)*

Les chiffres montrent sans ambiguïté une nette amélioration de l'accueil dans les CAF : on enregistre **6 points de moins dans les critiques à propos de la disponibilité au téléphone**, **5 points de moins dans les reproches liés à l'attente au guichet**, même s'il apparaît un point de moins dans les louanges formulées sur les horaires d'ouverture (Tableau 45).

C'est la deuxième année de progression consécutive des performances des CAF. Et les variations sont d'une telle ampleur qu'il n'est pas interdit d'imaginer que l'accueil dans les CAF, qui reste son point faible, puisse continuer à s'améliorer.

Tableau 45
Les critiques sur l'accueil restent élevées, mais on enregistre un mieux certain

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	(en %)								
	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Début 2004	Evolution 2003-2004
• On ne peut pas joindre facilement sa CAF par téléphone.....	50	50	60	67	59	62	56	50	- 6
• On attend trop au guichet	n.p.	52	63	70	62	64	63	58	- 5
• Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	55	54	53	- 1

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

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

➤ *La gestion des dossiers devient un point fort des CAF*

Un basculement a eu lieu cette année en ce qui concerne la gestion des dossiers. Jusqu'à l'an dernier, les jugements étaient en effet assez mitigés. Ils ne le sont plus cette année, et ceci grâce à une **forte baisse des critiques relatives aux éventuelles erreurs de calcul des prestations familiales** : - 8 points en un an !

En outre, la rapidité de traitement des dossiers, qui était déjà devenue un point fort des CAF au début 2003, est encore mieux perçue cette année (les critiques baissent de 2 points, après les - 8 de l'an dernier).

Tableau 46
La gestion des dossiers : une amélioration très sensible

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	(en %)								
	Début 1995	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Début 2004	Evolution 2003-2004
• La CAF ne traite pas rapidement les dossiers.....	n.p.	49	57	57	54	51	43	41	- 2
• Il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations familiales.....	52	44	48	52	50	49	52	44	- 8

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

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

➤ **Les efforts relationnels des CAF restent largement reconnus**

Enfin, les efforts relationnels des CAF sont reconnus : on observe **une nouvelle amélioration du côté de la « lisibilité » des courriers (+2 points)**, même s'il apparaît un léger recul de l'opinion selon laquelle la CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les prestataires (- 1 point). Le taux atteint reste cependant très élevé (70%).

Tableau 47
Les efforts relationnels des CAF sont largement reconnus

- Champ : allocataires de prestations familiales -

	(en %)							
	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Début 2003	Début 2004	Evolution 2003-2004
• Les courriers des CAF ne sont pas difficiles à comprendre.....	65	65	69	63	67	64	66	+ 2
• La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec ses allocataires.....	52	50	61	64	65	71	70	- 1

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

Annexes

**Annexe A. Libellé des questions insérées
à la demande de la CNAF**

(Vague de début 2004 de l'enquête du CREDOC
sur les « *Conditions de vie et les Aspirations des Français* »)

I - Connaissance et compréhension du système des Prestations Familiales

A1 - Estimez-vous que les pouvoirs publics font trop, font ce qu'ils doivent ou ne font pas assez pour les plus démunis ?

(Enumérez - une seule réponse)

- . Font trop 1
- . Font ce qu'ils doivent..... 2
- . Ne font pas assez..... 3
- . *Ne sait pas* 4

A2 - Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus d'accord ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- . C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière 1
- . Le système des prestations familiales devrait être moins complexe 2
- . *Ne sait pas* 3

A3 - Pour chacune des phrases suivantes au sujet des prestations familiales, vous allez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord :

(Présentez la liste - une réponse par ligne)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	<i>Ne sait pas</i>
A3a. Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus	1	2	3	4	5
A3b. Il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés	1	2	3	4	5
A3c. Dans le système actuel, les plus désavantagés par les prestations familiales sont les catégories moyennes	1	2	3	4	5
A3d. Les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires	1	2	3	4	5

A4 - Si, parmi les prestations sociales suivantes, l'on devait, aujourd'hui, en augmenter une au détriment des autres, laquelle augmenteriez-vous en priorité ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

. Prestations familiales	1
. Revenu Minimum d'Insertion	2
. Prestations vieillesse, retraites	3
. Prestations chômage	4
. Remboursements maladie de la Sécurité Sociale	5
. Prestations de logement	6
. Pensions d'invalidité ou de handicap	7
. <i>Ne sait pas</i>	8

A5 - Pour chacune des prestations suivantes, serait-il préférable, selon vous, que leurs modalités soient fixées au niveau national, au niveau de la région, au niveau du département ou au niveau de la ville ?

(Citez un à un - une réponse par ligne)

	Niveau national	Niveau de la région	Niveau du département	Niveau de la ville	Nsp
... Les prestations de logement ?	1	2	3	4	5
... Le Revenu Minimum d'Insertion ?	1	2	3	4	5
... Les prestations familiales ?	1	2	3	4	5

A6 - En matière d'action sociale auprès des familles (aides financières, financement des crèches, soutien familial ...), quel est aujourd'hui, à votre avis, l'intervenant qui apporte l'aide la plus importante ?

. Le Conseil Régional (la région)	1
. Le Conseil Général (le département)	2
. La mairie (la municipalité)	3
. La Caisse d'Allocations Familiales	4
. <i>Ne sait pas</i>	5

A5 - Et quel est l'intervenant que vous voudriez voir privilégier à l'avenir en matière d'action sociale auprès des familles ?

. Le Conseil Régional (la région)	1
. Le Conseil Général (le département)	2
. La mairie (la municipalité)	3
. La Caisse d'Allocations Familiales	4
. <i>Ne sait pas</i>	5

B5 - Au cours des six derniers mois ?*(Citez un à un - une réponse par ligne)*

	Oui, une fois	Oui, de 2 à 5 fois	Oui, plus de 5 fois	Non	NSP
. Avez-vous téléphoné à votre CAF ?	1	2	3	4	5
. Vous êtes-vous rendu au guichet de votre CAF ou dans une permanence de la CAF ?	1	2	3	4	5
. Avez-vous écrit à votre CAF ?	1	2	3	4	5
. Avez-vous consulté ou interrogé votre CAF par minitel ?	1	2	3	4	5
. Avez-vous consulté ou interrogé votre CAF par Internet ?	1	2	3	4	5

III – Revenu Minimum d'Insertion

C1 - A partir du 1^{er} janvier 2004, le RMI devrait être géré au niveau départemental. Trouvez-vous souhaitable ou pas souhaitable que le montant de la prestation versée puisse varier dans chaque département ?

(Une seule réponse)

- . Plutôt souhaitable 1
 . Plutôt pas souhaitable 2
 . Ne sait pas 3

C2 - Avec laquelle de ces deux propositions êtes-vous le plus en accord ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- . C'est normal de demander au bénéficiaire du RMI une contrepartie sous forme d'efforts en matière d'insertion ou de recherche d'emploi 1
 . Aucune contrepartie ne doit être demandée au bénéficiaire du RMI car c'est une allocation de secours, versée aux personnes les plus en difficulté 2
 . Ne sait pas, non-réponse 3

IV – L'adolescence

D1 - Actuellement, les allocations familiales sont majorées à partir d'un certain âge de l'enfant (11 ans, 16 ans). Estimez-vous plutôt que ?
(Présentez la liste - une seule réponse)

- | | |
|---|---|
| . Les aides devraient être égales pour chaque enfant, quel que soit son âge | 1 |
| . Les aides devraient encore davantage tenir compte de l'âge des enfants .. | 2 |
| . Il ne faut rien changer à la situation actuelle | 3 |
| . <i>Ne sait pas, non-réponse</i> | 4 |

D2 - A votre avis, à partir de quel âge peut-on dire aujourd'hui qu'un enfant devient un adolescent ?

|_|_| ans

D2 bis - Et selon vous, à quel âge finit l'adolescence ?

|_|_| ans

D3 - Quand un enfant arrive à l'adolescence, quel est, selon vous, le principal problème auquel la famille est confrontée ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- | | |
|---|---|
| . Le surcroît de dépenses | 1 |
| . Le manque de dialogue et de communication | 2 |
| . Le manque d'occupations pour l'adolescent | 3 |
| . Les difficultés qu'ont les parents à encadrer le jeune..... | 4 |
| . Les difficultés qu'a l'école à encadrer le jeune | 5 |
| . Les influences extérieures (copains ...) | 6 |
| . La découverte de la sexualité | 7 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 8 |

D4 - Voici plusieurs mesures qui pourraient aider les parents dans l'éducation des adolescents. Quelles sont, selon vous, dans l'ordre, les deux plus importantes à mettre en place pour apporter un soutien aux parents :

(Présentez la liste – Classez les deux réponses)

	1 ^{ère} réponse citée	2 ^{ème} réponse citée
. Relever le montant des prestations familiales pour les adolescents	1	1
. Développer les équipements et les activités extra-scolaires pour les adolescents	2	2
. Augmenter le nombre d'enseignants dans les collèges et les lycées ...	3	3
. Favoriser les échanges avec des professionnels de l'adolescence	4	4
. Favoriser les échanges avec d'autres parents	5	5
. Créer des maisons de l'adolescence où les jeunes pourraient se rencontrer sous la responsabilité d'éducateurs	6	6
. <i>Ne sait pas</i>	7	7

D5 - Il existe déjà divers équipements et activités proposés aux adolescents (stades, piscine, bibliothèque, etc.). Pensez-vous que ...

(Citez un à un – une réponse par ligne)

	Oui	Non	<i>Ne sait pas</i>
. Le nombre de ces équipements est suffisant ?.....	1	2	3
. Les horaires d'ouverture de ces équipements sont bien adaptés ?.....	1	2	3
. Les prix sont bien adaptés ?	1	2	3
. Les informations sur les équipements et activités existants sont suffisantes ?	1	2	3
. Les activités proposées sont assez diversifiées ?	1	2	3

D6 - Les politiques familiales ont pour objectif d'apporter une aide aux familles ayant des enfants à charge. Ces charges varient bien sûr en fonction de l'âge des enfants.

Si vous deviez décider des priorités à accorder aujourd'hui à la politique familiale, quels types d'aides pensez-vous qu'il faudrait augmenter en priorité ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- | | |
|--|---|
| . Celles destinées aux familles ayant un enfant en bas âge | 1 |
| . Celles destinées aux familles ayant un enfant à l'école primaire .. | 2 |
| . Celles destinées aux familles ayant un enfant au collège ou au lycée | 3 |
| . Celles destinées aux familles ayant un enfant étudiant | 4 |
| . Celles destinées aux familles ayant un enfant à la recherche d'un emploi | 5 |
| . Celles destinées aux familles ayant un enfant qui débute dans la vie active (emploi précaire, petit salaire ...) | 6 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 7 |

Annexe B. Tableaux complémentaires

N.B. : Les chiffres figurant entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles ; ils sont à considérer avec précaution

	<i>Pages</i>
• Tableaux relatifs au Chapitre 1. Le regard des Français sur les principes de distribution des prestations familiales	73
• Tableaux relatifs au Chapitre 2. Les arbitrages entre les différentes prestations sociales.....	79
• Tableaux relatifs au Chapitre 3. Autour de la réforme du Revenu Minimum d'Insertion	81
• Tableaux relatifs au Chapitre 4. L'échelon adéquat pour la gestion des différentes prestations familiales	83
• Tableaux relatifs au Chapitre 5. Quelques questions autour de l'adolescence	88
• Tableaux relatifs au Chapitre 6. Les relations avec les CAF et le degré de satisfaction des allocataires.....	97

Tableau 48
Avec laquelle de ces propositions êtes-vous le plus d'accord ?

(en %)

		C'est une bonne chose qu'il y ait un grand nombre de prestations familiales pour répondre au mieux à chaque situation particulière	Le système des prestations familiales devrait être moins complexe	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme	47	49	100
	Femme	51	46	100
Age	18 - 24 ans	49	46	100
	25 - 39 ans	50	48	100
	40 - 59 ans	50	46	100
	60 - 69 ans	47	50	100
	70 ans et plus	45	48	100
Diplôme	Aucun, Cep	48	46	100
	Bepc	47	50	100
	Bac	50	47	100
	Diplôme du supérieur	53	45	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant	45	54	100
	Cadre supérieur	55	40	100
	Profession intermédiaire	49	46	100
	Employé	51	48	100
	Ouvrier	48	47	100
	Reste au foyer	53	43	100
	Retraité	44	51	100
Etudiant	49	45	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	55	41	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	50	44	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	50	49	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	46	53	100
	Supérieurs à 3 100 €	46	51	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	49	48	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	50	46	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	50	48	100
	Plus de 100 000 habitants	47	48	100
	Paris et agglomération parisienne	49	44	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	47	48	100
	Un	44	55	100
	Deux	51	46	100
	Trois et plus	65	33	100
Allocataire	Oui	54	44	100
	Non	46	49	100
Perçoit une allocation logement		57	41	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		49	50	100
Ensemble de la population		49	47	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 49
A votre avis, entre les deux solutions suivantes, laquelle vous semble préférable pour mieux aider les familles ?

(en %)

		Fournir des aides en espèces	Fournir des aides sous forme d'équipements collectifs ou de services	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme	33	64	100
	Femme	34	64	100
Age	18 - 24 ans.....	39	59	100
	25 - 39 ans.....	35	63	100
	40 - 59 ans.....	34	63	100
	60 - 69 ans.....	29	69	100
	70 ans et plus	31	66	100
Diplôme	Aucun, Cep	38	59	100
	Bepc.....	35	63	100
	Bac.....	33	65	100
	Diplôme du supérieur.....	29	69	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	33	63	100
	Cadre supérieur	31	66	100
	Profession intermédiaire	28	70	100
	Employé.....	37	61	100
	Ouvrier.....	39	58	100
	Reste au foyer	40	58	100
	Retraité.....	29	69	100
Etudiant.....	35	62	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	40	58	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	37	60	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €...	34	65	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €...	35	64	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	25	73	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	34	63	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	35	63	100
	De 20 000 à 100 000 habitants....	35	63	100
	Plus de 100 000 habitants	36	63	100
	Paris et agglomération parisienne	27	68	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun.....	32	66	100
	Un enfant	37	61	100
	Deux enfants	36	61	100
	Trois enfants ou plus.....	43	54	100
Allocataire	Oui	42	56	100
	Non	30	68	100
Perçoit une allocation logement		43	55	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		39	59	100
Ensemble de la population.....		34	64	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 50
« Les CAF ne contrôlent pas suffisamment les situations individuelles des allocataires »

		(en %)		
		D'accord	Pas d'accord	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	74	19	100
	Femme	73	21	100
Age	18 - 24 ans.....	67	24	100
	25 - 39 ans.....	74	22	100
	40 - 59 ans.....	74	20	100
	60 - 69 ans.....	77	17	100
	70 ans et plus.....	75	17	100
Diplôme	Aucun, Cep	78	17	100
	Bepc	76	19	100
	Bac	69	23	100
	Diplôme du supérieur.....	69	24	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	70	(22)	100
	Cadre supérieur.....	71	(19)	100
	Profession intermédiaire.....	71	24	100
	Employé.....	77	20	100
	Ouvrier.....	74	20	100
	Reste au foyer	74	19	100
	Retraité.....	77	18	100
	Etudiant.....	63	23	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	66	26	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	73	21	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €..	79	18	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €..	79	19	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	74	19	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	75	20	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	73	20	100
	De 20 000 à 100 000 habitants...	75	20	100
	Plus de 100 000 habitants.....	74	19	100
	Paris et agglomération parisienne ..	67	28	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	73	20	100
	Un	78	21	100
	Deux	73	22	100
	Trois et plus	71	21	100
Allocataire	Oui	71	24	100
	Non	76	18	100
Perçoit une allocation logement		70	26	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		71	21	100
Ensemble de la population		74	20	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 51
**« Dans le système actuel, les plus désavantagés par les prestations familiales
sont les catégories moyennes »**

(en %)

		D'accord	Pas d'accord	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	80	17	100
	Femme.....	82	14	100
Age	18 - 24 ans.....	80	15	100
	25 - 39 ans.....	82	15	100
	40 - 59 ans.....	82	17	100
	60 - 69 ans.....	80	16	100
	70 ans et plus.....	79	15	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	78	17	100
	Bepc.....	82	16	100
	Bac.....	81	16	100
	Diplôme du supérieur.....	84	14	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	80	(18)	100
	Cadre supérieur.....	78	(18)	100
	Profession intermédiaire.....	85	14	100
	Employé.....	86	12	100
	Ouvrier.....	80	18	100
	Reste au foyer.....	81	(13)	100
	Retraité.....	79	17	100
Etudiant.....	75	20	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	76	18	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	80	16	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €..	84	14	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €..	85	15	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	81	16	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	82	15	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	77	20	100
	De 20 000 à 100 000 habitants...	89	(9)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	83	15	100
	Paris et agglomération parisienne	74	20	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun.....	79	17	100
	Un.....	85	15	100
	Deux.....	88	(11)	100
	Trois et plus.....	81	(17)	100
Allocataire	Oui.....	82	15	100
	Non.....	81	16	100
Perçoit une allocation logement.....		81	16	100
Ne perçoit pas d'allocation logement.....		85	14	100
Ensemble de la population.....		82	16	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 52
« Il faut supprimer les prestations familiales pour les foyers ayant les plus hauts revenus »

		(en %)		
		D'accord	Pas d'accord	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	70	29	100
	Femme	67	32	100
Age	18 - 24 ans.....	63	35	100
	25 - 39 ans.....	68	31	100
	40 - 59 ans.....	71	28	100
	60 - 69 ans.....	65	33	100
	70 ans et plus.....	68	29	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	72	27	100
	Bepc	68	30	100
	Bac.....	66	34	100
	Diplôme du supérieur.....	67	32	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	70	29	100
	Cadre supérieur	68	32	100
	Profession intermédiaire.....	72	28	100
	Employé.....	67	32	100
	Ouvrier.....	73	26	100
	Reste au foyer	66	33	100
	Retraité.....	67	31	100
	Etudiant.....	62	35	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	71	27	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	72	26	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €..	70	30	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €..	68	32	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	63	37	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	71	29	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	66	33	100
	De 20 000 à 100 000 habitants...	75	25	100
	Plus de 100 000 habitants.....	67	33	100
	Paris et agglomération parisienne	64	32	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	70	29	100
	Un	70	29	100
	Deux	65	34	100
	Trois et plus	59	40	100
Allocataire	Oui	69	30	100
	Non	69	31	100
Perçoit une allocation logement		69	30	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		65	34	100
Ensemble de la population		68	31	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 53
« Il y a trop de prestations familiales qui ne sont accordées qu'aux plus défavorisés »

		(en %)		
		D'accord	Pas d'accord	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	36	61	100
	Femme.....	40	58	100
Age	18 - 24 ans.....	35	59	100
	25 - 39 ans.....	43	55	100
	40 - 59 ans.....	37	61	100
	60 - 69 ans.....	36	61	100
	70 ans et plus.....	35	61	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	37	60	100
	Bepc.....	40	57	100
	Bac.....	39	59	100
	Diplôme du supérieur.....	36	61	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	48	50	100
	Cadre supérieur.....	27	69	100
	Profession intermédiaire.....	39	60	100
	Employé.....	45	54	100
	Ouvrier.....	40	57	100
	Reste au foyer.....	41	56	100
	Retraité.....	34	63	100
	Etudiant.....	29	64	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	33	63	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	39	59	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €..	37	62	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €..	44	55	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	38	60	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	41	57	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	37	60	100
	De 20 000 à 100 000 habitants...	42	56	100
	Plus de 100 000 habitants.....	37	61	100
	Paris et agglomération parisienne	32	61	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun.....	36	61	100
	Un.....	47	53	100
	Deux.....	43	55	100
	Trois et plus.....	36	63	100
Allocataire	Oui.....	39	59	100
	Non.....	38	59	100
Perçoit une allocation logement.....		38	60	100
Ne perçoit pas d'allocation logement.....		41	58	100
Ensemble de la population.....		39	59	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 54
Si parmi les prestations sociales suivantes, l'on devait, aujourd'hui, en augmenter une au détriment des autres, laquelle augmenteriez-vous en priorité ?

(en %)

	Prestations familiales	RMI	Prestations vieillesse, retraites	Prestations chômage	Remboursements maladie de la Sécurité Sociale	Prestations de logement	Pensions d'invalidité ou de handicap	Total (yc nsp)
Sexe :								
. Homme	20	15	27	10	6	9	10	100
. Femme	23	14	29	7	6	7	10	100
Age :								
. 18 - 24 ans	20	19	11	12	(6)	18	8	100
. 25 - 39 ans	34	15	15	9	5	12	8	100
. 40 - 59 ans	19	16	29	10	7	5	11	100
. 60 - 69 ans	13	11	41	(5)	(8)	(4)	16	100
. 70 ans et plus	15	7	52	(5)	(6)	(2)	9	100
Diplôme :								
. Aucun, Cep	18	8	44	6	7	(4)	10	100
. Bepc	22	13	28	8	7	9	10	100
. Bac	24	15	21	12	(5)	11	8	100
. Diplôme du supérieur	24	21	16	10	5	9	13	100
Profession-Catégorie sociale :								
. Indépendant	21	(10)	45	(7)	(3)	(4)	(7)	100
. Cadre supérieur	21	21	18	13	(8)	(7)	(7)	100
. Profession intermédiaire	24	17	22	10	(6)	9	9	100
. Employé	25	16	18	9	7	11	11	100
. Ouvrier	28	14	20	12	(5)	10	7	100
. Reste au foyer	25	13	28	(4)	(5)	(5)	18	100
. Retraité	13	10	46	6	7	(3)	12	100
. Etudiant	21	16	17	(9)	(7)	17	(6)	100
Revenus mensuels du foyer :								
. Inférieurs à 900 €	18	17	27	11	4	8	11	100
. Compris entre 900 et 1 500 €	21	15	33	9	5	6	9	100
. Compris entre 1 500 et 2 300 €	24	12	26	11	8	9	10	100
. Compris entre 2 300 et 3 100 €	26	12	23	(6)	8	11	12	100
. Supérieurs à 3 100 €	23	22	24	(5)	(4)	8	11	100
Taille d'agglomération :								
. Moins de 2 000 hab.	22	12	35	(5)	7	9	8	100
. De 2 000 à 20 000 hab.	19	12	31	(6)	(8)	(6)	13	100
. De 20 000 à 100 000 hab.	27	17	20	(10)	(6)	(9)	(9)	100
. Plus de 100 000 hab.	21	15	26	11	6	9	11	100
. Paris, aggl. parisienne	21	16	21	11	(4)	(8)	11	100
Nombre d'enfants < 20 ans :								
. Aucun	14	15	32	10	7	8	12	100
. Un	29	16	22	(8)	(6)	(9)	(8)	100
. Deux	39	12	20	(7)	(5)	(8)	(6)	100
. Trois et plus	44	(10)	(15)	(3)	(6)	(10)	(9)	100
Allocataire	32	15	19	8	4	11	8	100
Non allocataire	16	14	33	9	7	7	12	100
Perçoit une allocation logement .	28	15	18	10	(5)	12	9	100
Ne perçoit pas d'alloc. logement	40	14	20	(4)	(3)	(9)	(6)	100
Ensemble de la population	22	14	28	9	6	8	10	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 55
Estimez-vous que les pouvoirs publics font trop, font ce qu'ils doivent
ou ne font pas assez pour les plus démunis ?

(en %)

		Font trop	Font ce qu'ils doivent	Ne font pas assez	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	6	33	59	100
	Femme.....	5	32	61	100
Age	18 - 24 ans.....	(5)	26	67	100
	25 - 39 ans.....	(5)	29	64	100
	40 - 59 ans.....	5	31	62	100
	60 - 69 ans.....	(8)	35	56	100
	70 ans et plus.....	(6)	45	47	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	8	35	55	100
	Bepc.....	5	32	62	100
	Bac.....	(5)	33	60	100
	Diplôme du supérieur.....	(4)	32	63	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(10)	44	44	100
	Cadre supérieur.....	(5)	35	58	100
	Profession intermédiaire.....	(5)	33	61	100
	Employé.....	(3)	30	66	100
	Ouvrier.....	(7)	22	68	100
	Reste au foyer.....	(6)	31	60	100
	Retraité.....	(6)	40	53	100
	Etudiant.....	(6)	26	65	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(3)	31	64	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	(6)	33	59	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €...	7	30	63	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €...	(3)	37	59	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	(7)	31	61	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	(5)	40	53	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	(6)	30	62	100
	De 20 000 à 100 000 habitants ...	(6)	33	59	100
	Plus de 100 000 habitants.....	(6)	28	65	100
	Paris et agglomération parisienne	(5)	30	61	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun.....	5	34	60	100
	Un.....	(7)	29	63	100
	Deux.....	(6)	30	62	100
	Trois et plus.....	(6)	34	58	100
Allocataire	Oui.....	5	27	67	100
	Non.....	6	36	57	100
Perçoit une allocation logement.....		(4)	25	69	100
Ne perçoit pas d'allocation logement.....		(6)	30	62	100
Ensemble de la population.....		6	33	60	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 56
Avec laquelle de ces deux propositions êtes-vous le plus en accord ?

(en %)

		C'est normal de demander au bénéficiaire du RMI une contrepartie sous forme d'efforts en matière d'insertion ou de recherche d'emploi	Aucune contrepartie ne doit être demandée au bénéficiaire du RMI car c'est une allocation de secours, versée aux personnes les plus en difficulté	Total (yc nsp)
Sexe	Homme	82	17	100
	Femme	83	15	100
Age	18 - 24 ans	80	18	100
	25 - 39 ans	83	17	100
	40 - 59 ans	83	16	100
	60 - 69 ans	83	16	100
	70 ans et plus	85	14	100
Diplôme	Aucun, Cep	80	18	100
	Bepc	84	15	100
	Bac	83	15	100
	Diplôme du supérieur	82	17	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant	88	(12)	100
	Cadre supérieur	77	22	100
	Profession intermédiaire	83	16	100
	Employé	87	13	100
	Ouvrier	81	18	100
	Reste au foyer	82	16	100
	Retraité	83	16	100
Etudiant	79	(18)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	83	16	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	78	20	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	83	17	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	85	14	100
	Supérieurs à 3 100 €	83	16	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	88	11	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	85	14	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	79	19	100
	Plus de 100 000 habitants	80	19	100
	Paris et agglomération parisienne	79	19	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	82	17	100
	Un	80	20	100
	Deux	89	(9)	100
	Trois et plus	84	(14)	100
Allocataire	Oui	81	17	100
	Non	83	16	100
Perçoit une allocation logement		80	19	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		83	15	100
Ensemble de la population		83	16	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 57
A partir du 1er janvier 2004, le RMI devrait être géré au niveau départemental.
Trouvez-vous souhaitable ou pas souhaitable que le montant de la prestation versée
puisse varier dans chaque département ?

(en %)

		Plutôt souhaitable	Plutôt pas souhaitable	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	36	61	100
	Femme.....	32	63	100
Age	18 - 24 ans.....	37	57	100
	25 - 39 ans.....	34	64	100
	40 - 59 ans.....	34	63	100
	60 - 69 ans.....	32	64	100
	70 ans et plus.....	33	58	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	32	61	100
	Bepc.....	35	63	100
	Bac.....	38	57	100
	Diplôme du supérieur.....	31	66	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	35	63	100
	Cadre supérieur.....	35	59	100
	Profession intermédiaire.....	36	60	100
	Employé.....	34	64	100
	Ouvrier.....	34	63	100
	Reste au foyer.....	34	60	100
	Retraité.....	31	64	100
Etudiant.....	36	59	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	33	62	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	39	55	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €..	33	65	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €..	32	66	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	29	68	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	36	59	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	36	60	100
	De 20 000 à 100 000 habitants...	31	67	100
	Plus de 100 000 habitants.....	31	66	100
	Paris et agglomération parisienne	35	57	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun.....	33	62	100
	Un.....	36	62	100
	Deux.....	35	61	100
	Trois et plus.....	31	65	100
Allocataire	Oui.....	33	63	100
	Non.....	34	62	100
Perçoit une allocation logement.....		34	63	100
Ne perçoit pas d'allocation logement.....		30	65	100
Ensemble de la population.....		34	62	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 58
Pour chacune des prestations suivantes, serait-il préférable, selon vous, que leurs modalités soient
fixées au niveau national, au niveau de la région, au niveau du département
ou au niveau de la ville ?

- Le Revenu Minimum d'Insertion -

		(en %)				
		Niveau national	Niveau régional	Niveau départemental	Niveau de la ville	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme	54	17	16	12	100
	Femme	51	17	14	14	100
Age	18 - 24 ans.....	51	18	(12)	13	100
	25 - 39 ans.....	53	16	16	13	100
	40 - 59 ans.....	51	18	16	13	100
	60 - 69 ans.....	53	18	13	16	100
	70 ans et plus	54	13	15	13	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	50	14	16	16	100
	Bepc.....	50	17	16	14	100
	Bac.....	53	19	12	12	100
	Diplôme du supérieur.....	57	17	15	10	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant	51	(14)	(12)	(21)	100
	Cadre supérieur	59	(18)	(14)	(7)	100
	Profession intermédiaire	54	15	16	13	100
	Employé.....	48	21	13	14	100
	Ouvrier.....	54	18	16	(9)	100
	Reste au foyer	51	16	(13)	18	100
	Retraité.....	54	15	16	13	100
Etudiant.....	47	(16)	(17)	(13)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	52	19	(10)	14	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	52	17	15	13	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €..	52	18	15	13	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €..	52	15	19	13	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	59	15	14	(11)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	49	18	16	14	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	49	19	16	13	100
	De 20 000 à 100 000 habitants...	52	18	14	15	100
	Plus de 100 000 habitants	56	16	15	11	100
	Paris et agglomération parisienne	55	12	14	14	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	52	17	14	14	100
	Un.....	53	17	17	12	100
	Deux	54	17	14	12	100
	Trois et plus	55	15	19	(8)	100
Allocataire	Oui	55	15	15	12	100
	Non	51	18	15	14	100
Perçoit une allocation logement		54	16	15	12	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		57	(13)	15	(13)	100
Ensemble de la population		52	17	15	13	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 59
Pour chacune des prestations suivantes, serait-il préférable, selon vous, que leurs modalités soient
fixées au niveau national, au niveau de la région, au niveau du département
ou au niveau de la ville ?

- Les prestations familiales -

		(en %)				
		Niveau national	Niveau régional	Niveau départemental	Niveau de la ville	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme	57	16	15	11	100
	Femme	55	15	16	12	100
Age	18 - 24 ans.....	44	15	20	16	100
	25 - 39 ans.....	53	14	18	13	100
	40 - 59 ans.....	60	17	12	9	100
	60 - 69 ans.....	61	15	13	(11)	100
	70 ans et plus	59	14	17	(9)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	54	14	17	13	100
	Bepc.....	56	17	14	11	100
	Bac.....	53	14	19	11	100
	Diplôme du supérieur.....	60	15	14	10	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant	50	(17)	(14)	(17)	100
	Cadre supérieur.....	64	(14)	(10)	(9)	100
	Profession intermédiaire	59	18	14	(9)	100
	Employé.....	58	13	14	12	100
	Ouvrier.....	55	15	18	(9)	100
	Reste au foyer	52	18	14	15	100
	Retraité.....	59	15	15	9	100
Etudiant.....	42	(13)	22	(17)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	52	15	16	14	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	54	19	13	12	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €..	58	17	15	10	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €..	58	(9)	22	(10)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	63	19	(8)	(8)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	52	16	19	12	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	54	19	16	9	100
	De 20 000 à 100 000 habitants...	55	17	16	13	100
	Plus de 100 000 habitants	60	13	13	11	100
	Paris et agglomération parisienne	59	12	12	12	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	55	15	16	12	100
	Un	55	15	17	12	100
	Deux	60	17	(11)	(10)	100
	Trois et plus	63	(11)	(17)	(8)	100
Allocataire	Oui	56	14	16	12	100
	Non	56	16	15	11	100
Perçoit une allocation logement		54	13	18	13	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		62	14	(12)	(10)	100
Ensemble de la population		56	15	15	11	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 60
Pour chacune des prestations suivantes, serait-il préférable, selon vous, que leurs modalités soient
fixées au niveau national, au niveau de la région, au niveau du département
ou au niveau de la ville ?

- Les prestations logement -

		(en %)				
		Niveau national	Niveau régional	Niveau départemental	Niveau de la ville	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme	34	21	16	27	100
	Femme	32	20	18	26	100
Age	18 - 24 ans.....	31	17	14	31	100
	25 - 39 ans.....	31	19	18	30	100
	40 - 59 ans.....	32	22	18	25	100
	60 - 69 ans.....	34	19	17	28	100
	70 ans et plus	38	20	16	21	100
Diplôme	Aucun, Cep	36	19	17	24	100
	Bepc.....	33	21	18	25	100
	Bac.....	28	21	16	31	100
	Diplôme du supérieur.....	32	19	18	29	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant	(23)	(25)	(21)	29	100
	Cadre supérieur.....	35	(17)	(18)	28	100
	Profession intermédiaire	31	21	16	30	100
	Employé.....	33	21	16	28	100
	Ouvrier.....	34	21	19	22	100
	Reste au foyer	32	17	21	28	100
	Retraité.....	37	20	16	24	100
	Elève – étudiant	26	(18)	(17)	32	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	32	21	16	27	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	34	23	17	24	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	32	21	18	28	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	32	17	21	29	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	30	21	15	32	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	34	22	23	19	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	32	24	16	25	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	29	25	16	28	100
	Plus de 100 000 habitants	35	17	16	30	100
	Paris et agglomération parisienne	32	15	14	33	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	33	20	16	28	100
	Un	28	22	22	26	100
	Deux	33	21	16	27	100
	Trois et plus	38	(16)	24	(19)	100
Allocataire	Oui	33	19	18	27	100
	Non	33	21	17	27	100
Perçoit une allocation logement		34	18	20	25	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		32	19	14	32	100
Ensemble de la population.....		33	20	17	27	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 61
En matière d'action sociale auprès des familles (aides financières, financement des crèches, soutien familial...), quel est aujourd'hui, à votre avis, l'intervenant qui apporte l'aide la plus importante ?

(en %)

		La mairie	Les Caisses d'Allocations Familiales	Le Conseil Général	Le Conseil Régional	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme	16	41	22	16	100
	Femme	15	41	23	16	100
Age	18 - 24 ans	15	42	19	15	100
	25 - 39 ans	16	42	22	16	100
	40 - 59 ans	13	43	23	16	100
	60 - 69 ans	20	37	27	15	100
	70 ans et plus	15	38	20	18	100
Diplôme	Aucun, Cep	16	41	23	15	100
	Bepc	14	42	21	19	100
	Bac	14	40	23	16	100
	Diplôme du supérieur	16	42	24	12	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant	(14)	41	(20)	(20)	100
	Cadre supérieur	(15)	47	21	(11)	100
	Profession intermédiaire	13	45	22	16	100
	Employé	14	44	20	19	100
	Ouvrier	14	41	22	18	100
	Reste au foyer	20	36	24	16	100
	Retraité	17	37	24	17	100
Etudiant	(15)	43	22	(10)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	15	39	22	19	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	14	41	23	16	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	16	41	26	14	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	12	46	21	18	100
	Supérieurs à 3 100 €	20	42	22	(10)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	15	38	27	15	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	14	35	24	22	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	14	41	22	21	100
	Plus de 100 000 habitants	15	44	23	13	100
	Paris et agglomération parisienne	18	48	14	13	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	16	42	21	16	100
	Un	16	39	25	17	100
	Deux	13	42	22	18	100
	Trois et plus	(10)	40	27	(17)	100
Allocataire	Oui	14	43	22	16	100
	Non	16	41	22	17	100
Perçoit une allocation logement		14	43	23	15	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		15	43	20	17	100
Ensemble de la population		15	41	22	16	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 62
Quel est l'intervenant que vous voudriez voir privilégier à l'avenir
en matière d'action sociale auprès des familles ?

		<i>(en %)</i>				
		La mairie	Les Caisses d'Allocations Familiales	Le Conseil Général	Le Conseil Régional	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme	30	29	19	18	100
	Femme	34	29	17	16	100
Age	18 - 24 ans	32	27	17	16	100
	25 - 39 ans	35	28	18	16	100
	40 - 59 ans	32	29	18	18	100
	60 - 69 ans	30	31	21	18	100
	70 ans et plus	28	30	19	17	100
Diplôme	Aucun, Cep	28	31	21	16	100
	Bepc	31	30	16	20	100
	Bac	36	23	18	17	100
	Diplôme du supérieur	34	29	19	15	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant	31	(22)	(21)	(20)	100
	Cadre supérieur	31	31	(18)	(15)	100
	Profession intermédiaire	32	27	18	18	100
	Employé	31	32	18	16	100
	Ouvrier	34	29	16	18	100
	Reste au foyer	37	24	14	20	100
	Retraité	30	30	20	17	100
Etudiant	29	28	21	(14)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	30	29	20	16	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	31	29	18	19	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	29	32	20	18	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	35	29	16	16	100
	Supérieurs à 3 100 €	41	23	16	17	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	28	31	24	14	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	36	21	19	21	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	29	29	20	18	100
	Plus de 100 000 habitants	35	30	15	16	100
	Paris et agglomération parisienne	29	33	12	20	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	30	29	19	18	100
	Un	34	33	16	14	100
	Deux	36	25	17	16	100
	Trois et plus	34	24	(19)	(18)	100
Allocataire	Oui	34	30	18	15	100
	Non	31	29	19	18	100
Perçoit une allocation logement		29	32	20	15	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		45	23	(13)	16	100
Ensemble de la population		32	29	18	17	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 63
Quand un enfant arrive à l'adolescence, quel est, selon vous, le principal problème auquel la famille est confrontée ?

(en %)

		Le manque de dialogue et de communication	Les influences extérieures (copains ...)	Les difficultés qu'ont les parents à encadrer le jeune	Le surcroît de dépenses	Le manque d'occupations pour l'adolescent	Les difficultés qu'a l'école à encadrer le jeune	La découverte de la sexualité	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme.....	35	22	16	12	9	4	(2)	100
	Femme.....	32	28	14	11	8	5	(2)	100
Age	18 - 24 ans.....	36	28	12	(8)	(7)	(4)	(3)	100
	25 - 39 ans.....	37	27	14	9	7	(3)	(2)	100
	40 - 59 ans.....	30	26	16	13	8	(4)	(2)	100
	60 - 69 ans.....	33	24	16	(11)	(7)	(7)	(2)	100
	70 ans et plus.....	31	18	18	13	13	(5)	(3)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	28	23	13	16	11	(5)	(2)	100
	Bepc.....	32	27	14	13	8	4	(2)	100
	Bac.....	37	28	14	(7)	(8)	(3)	(2)	100
	Diplôme du supérieur.....	39	22	19	7	(6)	(4)	(2)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	38	(17)	(15)	(16)	(7)	(2)	(4)	100
	Cadre supérieur.....	37	(19)	(17)	(12)	(9)	(5)	(1)	100
	Profession intermédiaire.....	37	28	16	(7)	(7)	(4)	(2)	100
	Employé.....	31	29	14	10	10	(5)	(1)	100
	Ouvrier.....	31	29	11	15	(8)	(3)	(2)	100
	Reste au foyer.....	35	30	14	(10)	(5)	(4)	(3)	100
	Retraité.....	31	20	17	12	11	(5)	(2)	100
Etudiant.....	34	25	(17)	(8)	(7)	(6)	(3)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	32	24	14	14	(9)	(4)	(3)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	36	23	13	14	9	(4)	(1)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	32	27	16	9	9	(4)	(2)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	38	26	14	(9)	(7)	(5)	(3)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	32	26	20	(7)	(6)	(6)	(3)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	33	22	16	13	8	(5)	(1)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	30	26	15	15	10	(2)	(1)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	30	28	14	(9)	(10)	(3)	(5)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	35	26	16	9	6	(5)	(3)	100
	Paris et agglomération parisienne.....	38	25	12	(9)	(8)	(6)	(1)	100
Statut matrimonial	Célibataire.....	38	24	15	9	7	(4)	(2)	100
	Marié(e).....	31	26	15	11	9	5	(2)	100
	Vivant maritalement (ou PACS).....	35	31	14	(8)	(7)	(3)	(2)	100
	Séparé(e), divorcé(e).....	36	20	(12)	15	(10)	(5)	(2)	100
	Veuf(ve).....	25	21	19	18	(10)	(3)	(3)	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun.....	34	23	16	11	8	4	(2)	100
	Un.....	29	29	13	12	(10)	(4)	(3)	100
	Deux.....	32	26	13	(11)	(9)	(6)	(2)	100
	Trois et plus.....	34	33	(13)	(9)	(5)	(4)	(1)	100
Présence dans le foyer	D'un enfant de moins de 6 ans.....	35	32	11	(8)	(7)	(5)	(2)	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans.....	26	29	13	15	(9)	(4)	(2)	100
Allocataire	Oui.....	31	30	13	10	9	(4)	(3)	100
	Non.....	34	23	16	12	8	5	(2)	100
Ensemble de la population.....		33	25	15	11	8	4	2	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 64
Voici plusieurs mesures qui pourraient aider les parents dans l'éducation des adolescents.
Quelles sont, selon vous, dans l'ordre, les deux plus importantes à mettre en place
pour apporter un soutien aux parents?

- Sommation des deux réponses fournies -

(en %)

		Développer les équipements et les activités extra-scolaires pour les adolescents	Augmenter le nombre d'enseignants dans les collèges et les lycées	Favoriser les échanges avec des professionnels de l'adolescence	Créer des maisons de l'adolescence où les jeunes pourraient se rencontrer sous la responsabilité d'éducateurs	Relever le montant des prestations familiales pour les adolescents	Favoriser les échanges avec d'autres parents	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme	51	43	32	30	25	15	100
	Femme	45	47	34	31	26	16	100
Age	18 - 24 ans	52	34	29	37	27	18	100
	25 - 39 ans	49	49	34	31	24	12	100
	40 - 59 ans	49	47	34	29	26	14	100
	60 - 69 ans	45	44	35	28	25	20	100
	70 ans et plus	43	44	33	28	28	21	100
Diplôme	Aucun, Cep	40	51	29	31	32	15	100
	Bepc	47	45	33	31	29	13	100
	Bac	52	39	33	33	22	18	100
	Diplôme du supérieur	55	44	38	27	17	17	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant	55	40	42	(24)	(20)	(14)	100
	Cadre supérieur	61	45	29	29	(16)	(17)	100
	Profession intermédiaire	49	49	42	28	20	(11)	100
	Employé	46	49	31	33	28	12	100
	Ouvrier	41	48	30	32	34	13	100
	Reste au foyer	51	41	29	31	28	18	100
	Retraité	45	44	35	29	24	20	100
Etudiant	54	35	27	36	27	(19)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	45	44	37	25	29	17	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	44	46	27	37	28	17	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	47	45	37	30	29	13	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	53	41	35	33	23	11	100
	Supérieurs à 3 100 €	55	46	35	27	17	19	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	48	47	32	30	29	13	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	48	46	34	29	28	13	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	47	43	33	33	29	14	100
	Plus de 100 000 habitants	49	43	34	30	23	19	100
	Paris et agglomération parisienne	48	46	34	31	20	18	100
Statut matrimonial	Célibataire	51	38	32	33	25	18	100
	Marié(e)	47	46	37	28	26	15	100
	Vivant maritalement (ou PACS)	50	51	28	30	24	15	100
	Séparé(e), divorcé(e)	48	49	31	32	28	(10)	100
	Veuf(ve)	45	43	27	32	29	20	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	49	44	33	31	24	18	100
	Un	45	50	31	28	33	(10)	100
	Deux	48	47	35	30	27	13	100
	Trois et plus	50	46	33	33	28	(11)	100
Présence dans le foyer	D'un enfant de moins de 6 ans	50	46	32	34	28	9	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans	43	49	33	29	33	11	100
Allocataire	Oui	46	46	33	33	28	13	100
	Non	49	45	33	29	25	17	100
Ensemble de la population		49	45	33	30	26	16	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 65
Actuellement, les allocations familiales sont majorées à partir d'un certain âge de l'enfant
(11 ans, 16 ans). Estimez-vous plutôt que ?

		(en %)			
		Les aides devraient être égales pour chaque enfant, quel que soit son âge	Les aides devraient encore davantage tenir compte de l'âge	Il ne faut rien changer à la situation actuelle	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme	22	58	18	100
	Femme	26	55	18	100
Age	18 - 24 ans	28	57	13	100
	25 - 39 ans	25	57	17	100
	40 - 59 ans	22	61	16	100
	60 - 69 ans	21	51	25	100
	70 ans et plus	25	50	23	100
Diplôme	Aucun, Cep	30	47	20	100
	Bepc	26	58	15	100
	Bac	19	62	18	100
	Diplôme du supérieur	17	59	22	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant	(15)	67	(16)	100
	Cadre supérieur	(15)	58	26	100
	Profession intermédiaire	18	60	21	100
	Employé	26	62	12	100
	Ouvrier	27	57	14	100
	Reste au foyer	29	50	18	100
	Retraité	25	50	23	100
Etudiant	25	59	(15)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	26	52	20	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	28	53	16	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	23	58	17	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	19	63	18	100
	Supérieurs à 3 100 €	18	59	23	100
Taille d'agglomé- ration	Moins de 2 000 habitants	20	60	17	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	30	55	13	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	28	56	15	100
	Plus de 100 000 habitants	23	56	20	100
	Paris et agglomération parisienne	20	52	24	100
Statut matrimonial	Célibataire	26	56	15	100
	Marié(e)	22	59	18	100
	Vivant maritalement (ou PACS)	19	63	16	100
	Séparé(e), divorcé(e)	27	53	18	100
	Veuf(ve)	28	42	27	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	24	55	19	100
	Un	28	59	13	100
	Deux	21	60	18	100
	Trois et plus	20	60	20	100
Présence dans le foyer	D'un enfant de moins de 6 ans	28	56	15	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans	22	62	16	100
Allocataire	Oui	25	58	16	100
	Non	23	56	19	100
Ensemble de la population		24	56	18	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 66
Si vous deviez décider des priorités à accorder aujourd'hui à la politique familiale,
quels types d'aides pensez-vous qu'il faudrait augmenter en priorité ?

Il faudrait augmenter en priorité les aides destinées aux familles ayant...

(en %)

		Un enfant étudiant	Un enfant au collège ou au lycée	Un enfant en bas âge	Un enfant à la recherche d'un emploi	Un enfant qui débute dans la vie active	Un enfant à l'école primaire	Total (yc nsp)
Sexe	. Homme	30	24	18	11	8	4	100
	. Femme	31	24	17	10	9	6	100
Age	. 18 - 24 ans	33	(12)	26	12	(7)	(3)	100
	. 25 - 39 ans	28	27	21	7	9	5	100
	. 40 - 59 ans	34	26	14	11	8	(4)	100
	. 60 - 69 ans	30	28	13	(11)	(8)	(7)	100
	. 70 ans et plus	27	20	17	15	10	(7)	100
Diplôme	. Aucun, Cep	23	28	17	13	9	6	100
	. Bepc	32	23	17	11	10	5	100
	. Bac	34	24	20	(8)	(6)	(4)	100
	. Diplôme du supérieur	34	20	19	9	9	(4)	100
Profession-Catégorie sociale	. Indépendant	51	(18)	(9)	(4)	(10)	(4)	100
	. Cadre supérieur	43	(18)	(19)	(7)	(5)	(4)	100
	. Profession intermédiaire	26	28	22	(10)	(6)	(3)	100
	. Employé	31	25	17	10	(8)	(5)	100
	. Ouvrier	24	29	18	12	11	(4)	100
	. Reste au foyer	30	23	17	(11)	(11)	(6)	100
	. Retraité	27	23	16	14	9	(6)	100
	. Etudiant	38	(14)	22	(8)	(6)	(3)	100
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €	22	22	23	(10)	(11)	(7)	100
	. Compris entre 900 et 1 500 € ..	24	23	21	9	10	(6)	100
	. Compris entre 1 500 et 2 300 € ..	31	30	14	12	8	(3)	100
	. Compris entre 2 300 et 3 100 € ..	32	24	19	(11)	(7)	(6)	100
	. Supérieurs à 3 100 €	38	24	16	(10)	(6)	(4)	100
Taille d'aggl.	. Moins de 2 000 hab.	37	29	13	9	8	(3)	100
	. De 2 000 à 20 000 hab.	28	25	18	12	(7)	(5)	100
	. De 20 000 à 100 000 hab.	29	20	17	14	(8)	(9)	100
	. Plus de 100 000 hab.	29	21	19	12	10	6	100
	. Paris, aggl. parisienne	28	21	24	(6)	(9)	(3)	100
Statut matrimonial	. Célibataire.....	31	18	22	9	9	(5)	100
	. Marié(e).....	33	27	17	10	8	(4)	100
	. Vivant maritalement (ou PACS)	29	25	19	(11)	(6)	(5)	100
	. Séparé(e), divorcé(e).....	30	23	17	(9)	(11)	(5)	100
	. Veuf(ve).....	25	22	(12)	17	(12)	(7)	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	. Aucun	30	22	18	11	9	5	100
	. Un	31	23	21	11	(8)	(5)	100
	. Deux	31	28	18	(9)	(6)	(6)	100
	. Trois et plus	35	34	(12)	(6)	(7)	(4)	100
Présence au foyer	. D'un enfant de moins de 6 ans	26	26	27	(7)	(7)	(6)	100
	. D'un enfant de 10 à 20 ans	35	30	10	11	8	(4)	100
Allocataire	. Oui	30	26	18	10	7	5	100
	. Non	31	23	18	11	9	5	100
Ensemble de la population		31	24	18	11	9	5	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 67

Il existe déjà divers équipements et activités proposés aux adolescents (stades, piscines, bibliothèques, etc.). Pensez-vous que le nombre de ces équipements est suffisant ?

(en %)

		Oui	Non	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme	48	50	100
	Femme	47	51	100
Age	18 - 24 ans	45	54	100
	25 - 39 ans	42	57	100
	40 - 59 ans	47	52	100
	60 - 69 ans	54	43	100
	70 ans et plus	56	40	100
Diplôme	Aucun, Cep	51	47	100
	Bepc	48	50	100
	Bac	45	54	100
	Diplôme du supérieur	45	53	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant	53	46	100
	Cadre supérieur	44	55	100
	Profession intermédiaire	47	51	100
	Employé	43	56	100
	Ouvrier	47	52	100
	Reste au foyer	49	48	100
	Retraité	54	44	100
Etudiant	40	59	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	48	47	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	47	51	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	50	50	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	41	57	100
	Supérieurs à 3 100 €	50	50	100
Taille d'agglomé- ration	Moins de 2 000 habitants	49	50	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	51	48	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	46	53	100
	Plus de 100 000 habitants	47	52	100
	Paris et agglomération parisienne	45	50	100
Statut matrimonial	Célibataire	44	54	100
	Marié(e)	49	49	100
	Vivant maritalement (ou PACS)	44	55	100
	Séparé(e), divorcé(e)	46	52	100
	Veuf(ve)	54	41	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	49	48	100
	Un	42	57	100
	Deux	46	53	100
	Trois et plus	44	55	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans ...	40	59	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans	47	53	100
Allocataire	Oui	45	54	100
	Non	49	49	100
Ensemble de la population		48	51	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 68
Pensez-vous que les horaires d'ouverture de ces équipements sont bien adaptés ?

		<i>(en %)</i>		
		Oui	Non	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme.....	56	40	100
	Femme.....	55	37	100
Age	18 - 24 ans.....	53	45	100
	25 - 39 ans.....	48	47	100
	40 - 59 ans.....	54	42	100
	60 - 69 ans.....	64	27	100
	70 ans et plus.....	68	19	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	62	29	100
	Bepc.....	54	41	100
	Bac.....	53	42	100
	Diplôme du supérieur.....	53	42	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	49	48	100
	Cadre supérieur.....	53	43	100
	Profession intermédiaire.....	54	43	100
	Employé.....	52	43	100
	Ouvrier.....	53	43	100
	Reste au foyer.....	54	39	100
	Retraité.....	64	24	100
	Etudiant.....	52	43	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	57	33	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	58	34	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	55	40	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	56	40	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	55	41	100
Taille d'agglomé- ration	Moins de 2 000 habitants.....	55	40	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	57	38	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	55	38	100
	Plus de 100 000 habitants.....	55	40	100
	Paris et agglomération parisienne.....	55	34	100
Statut matrimonial	Célibataire.....	52	43	100
	Marié(e).....	56	39	100
	Vivant maritalement (ou PACS) ..	54	42	100
	Séparé(e), divorcé(e).....	55	40	100
	Veuf(ve).....	63	21	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun.....	58	35	100
	Un.....	47	51	100
	Deux.....	55	41	100
	Trois et plus.....	50	44	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans.....	49	45	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans.....	52	46	100
Allocataire	Oui.....	54	41	100
	Non.....	56	37	100
Ensemble de la population.....		55	39	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 69
Pensez-vous que les prix des activités et des équipements extra-scolaires sont bien adaptés ?

(en %)

		Oui	Non	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme.....	49	45	100
	Femme.....	45	48	100
Age	18 - 24 ans.....	48	49	100
	25 - 39 ans.....	40	54	100
	40 - 59 ans.....	47	48	100
	60 - 69 ans.....	50	39	100
	70 ans et plus.....	53	33	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	45	45	100
	Bepc.....	47	47	100
	Bac.....	46	48	100
	Diplôme du supérieur.....	49	45	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	44	52	100
	Cadre supérieur.....	50	42	100
	Profession intermédiaire.....	48	49	100
	Employé.....	43	51	100
	Ouvrier.....	39	55	100
	Reste au foyer.....	50	43	100
	Retraité.....	50	38	100
Etudiant.....	49	46	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	45	46	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	45	45	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	45	50	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	46	49	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	56	40	100
Taille d'agglomé- ration	Moins de 2 000 habitants.....	45	49	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	42	50	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	40	55	100
	Plus de 100 000 habitants.....	49	44	100
	Paris et agglomération parisienne.....	55	33	100
Statut matrimonial	Célibataire.....	46	48	100
	Marié(e).....	48	45	100
	Vivant maritalement (ou PACS) ..	42	52	100
	Séparé(e), divorcé(e).....	43	52	100
	Veuf(ve).....	51	37	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun.....	48	43	100
	Un.....	43	54	100
	Deux.....	50	47	100
	Trois et plus.....	38	58	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans.....	39	55	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans.....	45	53	100
Allocataire	Oui.....	46	50	100
	Non.....	47	45	100
Ensemble de la population.....		47	46	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 70
Pensez-vous que les informations sur les équipements et activités existants sont suffisantes ?

		(en %)		
		Oui	Non	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme.....	49	48	100
	Femme.....	46	51	100
Age	18 - 24 ans.....	42	57	100
	25 - 39 ans.....	41	56	100
	40 - 59 ans.....	49	50	100
	60 - 69 ans.....	55	41	100
	70 ans et plus.....	56	36	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	52	42	100
	Bepc.....	52	46	100
	Bac.....	41	57	100
	Diplôme du supérieur.....	41	56	100
Profession - Catégorie Sociale	Indépendant.....	42	57	100
	Cadre supérieur.....	40	56	100
	Profession intermédiaire.....	47	51	100
	Employé.....	42	55	100
	Ouvrier.....	47	51	100
	Reste au foyer.....	51	46	100
	Retraité.....	55	39	100
	Etudiant.....	45	54	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	44	50	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	47	48	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	47	52	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	49	50	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	49	49	100
Taille d'agglomé- ration	Moins de 2 000 habitants.....	49	48	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	50	48	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	45	54	100
	Plus de 100 000 habitants.....	45	52	100
	Paris et agglomération parisienne.....	49	44	100
Statut matrimonial	Célibataire.....	42	55	100
	Marié(e).....	50	47	100
	Vivant maritalement (ou PACS) ..	42	55	100
	Séparé(e), divorcé(e).....	45	50	100
	Veuf(ve).....	55	37	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun.....	49	47	100
	Un.....	42	56	100
	Deux.....	47	51	100
	Trois et plus.....	44	55	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans.....	38	60	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans.....	48	51	100
Allocataire	Oui.....	44	55	100
	Non.....	50	46	100
Ensemble de la population.....		48	49	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 71
Pensez-vous que les activités proposées sont assez diversifiées ?

(en %)

		Oui	Non	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme	66	32	100
	Femme	66	32	100
Age	18 - 24 ans.....	61	38	100
	25 - 39 ans.....	58	40	100
	40 - 59 ans.....	66	33	100
	60 - 69 ans.....	72	24	100
	70 ans et plus	79	16	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	69	27	100
	Bepc.....	63	34	100
	Bac.....	66	33	100
	Diplôme du supérieur.....	66	32	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	57	40	100
	Cadre supérieur.....	62	37	100
	Profession intermédiaire	64	36	100
	Employé.....	62	36	100
	Ouvrier.....	62	37	100
	Reste au foyer	65	32	100
	Retraité.....	76	20	100
	Etudiant.....	65	32	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	69	29	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	64	32	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	65	34	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	64	35	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	69	29	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	59	38	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	64	35	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	67	32	100
	Plus de 100 000 habitants	69	29	100
	Paris et agglomération parisienne	71	24	100
Statut matrimonial	Célibataire.....	61	37	100
	Marié(e).....	67	30	100
	Vivant maritalement (ou PACS) ...	59	39	100
	Séparé(e), divorcé(e).....	65	33	100
	Veuf(ve).....	78	18	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	69	29	100
	Un	58	41	100
	Deux	63	35	100
	Trois et plus	58	41	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans	56	42	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans	60	39	100
Allocataire	Oui	64	35	100
	Non	67	30	100
Ensemble de la population		66	32	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 72
Touchez-vous actuellement une allocation logement,
l'allocation personnalisée au logement (APL) ou l'allocation logement sociale (ALS) ? ¹

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

(en %)

		Oui	Non	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme	62	37	100
	Femme	72	27	100
Age	18 - 24 ans	81	(16)	100
	25 - 39 ans	64	36	100
	40 - 59 ans	60	40	100
	60 - 69 ans	(100)	-	100
	70 ans et plus	100	-	100
Diplôme	Aucun, Cep	89	(11)	100
	Bepc	68	32	100
	Bac	65	33	100
	Diplôme du supérieur	51	49	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant	(41)	(59)	100
	Cadre supérieur	(30)	70	100
	Profession intermédiaire	47	53	100
	Employé	75	25	100
	Ouvrier	68	31	100
	Reste au foyer	76	(24)	100
	Retraité	100	-	100
	Etudiant	84	(13)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	85	(15)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	90	(10)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	73	27	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	52	48	100
	Supérieurs à 3 100 €	(19)	81	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	63	37	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	65	35	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	79	(21)	100
	Plus de 100 000 habitants	66	34	100
	Paris et agglomération parisienne	76	(21)	100
Statut matrimonial	Célibataire	88	(10)	100
	Marié(e)	52	48	100
	Vivant maritalement (ou PACS)	57	43	100
	Séparé(e), divorcé(e)	95	(5)	100
	Veuf(ve)	(93)	(7)	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	94	(5)	100
	Un	66	34	100
	Deux	44	56	100
	Trois et plus	65	35	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans	61	39	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans	60	40	100
Ensemble de la population		68	31	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

(1) Le tableau concernant l'Allocation de Parent Isolé (API) ou le RMI n'est pas fourni, compte tenu de la faiblesse des effectifs concernés.

Tableau 73
Au cours des six derniers mois, avez-vous téléphoné à votre CAF ?

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

(en %)

Contact par téléphone		A contacté sa CAF dans les 6 derniers mois	Dont :			N'a pas contacté sa CAF	Total (yc nsp)
			Une seule fois	De 2 à 5 fois	Plus de 5 fois		
Sexe	Homme	30	15	11	(4)	70	100
	Femme	44	20	19	9	52	100
Age	18 - 24 ans.....	33	(12)	(10)	(11)	65	100
	25 - 39 ans.....	52	21	22	9	48	100
	40 - 59 ans.....	32	17	(12)	(3)	68	100
	60 - 69 ans.....	(30)	(14)	(16)	-	(70)	100
	70 ans et plus	(16)	(13)	(3)	-	(80)	100
Diplôme	Aucun, Cep	33	(16)	(11)	(6)	66	100
	Bepc.....	39	15	17	(7)	61	100
	Bac.....	44	(17)	(20)	(7)	54	100
	Diplôme du supérieur.....	41	24	(16)	(7)	53	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(29)	-	(17)	(12)	(71)	100
	Cadre supérieur	(30)	(18)	(7)	(5)	70	100
	Profession intermédiaire	39	(21)	(17)	(1)	61	100
	Employé.....	54	23	22	(9)	46	100
	Ouvrier.....	40	(19)	(17)	(4)	60	100
	Reste au foyer	48	(15)	(19)	(14)	51	100
	Retraité.....	(17)	(12)	(5)	-	83	100
Etudiant.....	(24)	(12)	(6)	(6)	73	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	43	(20)	(14)	(9)	56	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	44	(17)	(18)	(9)	56	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	45	17	21	(7)	54	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	39	(17)	(17)	(5)	61	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	39	(19)	(16)	(4)	61	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	43	20	(16)	(7)	57	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	46	23	(13)	(10)	54	100
	De 20 000 à 100 000 habitants....	32	(17)	(9)	(6)	67	100
	Plus de 100 000 habitants	38	(14)	19	(5)	62	100
	Paris et agglomération parisienne	42	(15)	(19)	(8)	55	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	32	(12)	(12)	(8)	67	100
	Un	51	25	(21)	(5)	49	100
	Deux	41	18	17	(6)	59	100
	Trois et plus	45	(20)	(17)	(8)	55	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans ...	54	23	21	(10)	46	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans	43	19	16	(9)	57	100
Perçoit une allocation logement		42	16	18	8	58	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		37	21	(12)	(4)	63	100
Ensemble des allocataires		40	17	16	7	59	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 74
Au cours des six derniers mois, vous êtes-vous rendu au guichet de votre CAF
ou dans une permanence de la CAF ?

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

(en %)

Contact par visite au guichet ou dans une permanence		A contacté sa CAF dans les 6 derniers mois	Dont :			N'a pas contacté sa CAF	Total (yc nsp)
			Une seule fois	De 2 à 5 fois	Plus de 5 fois		
Sexe	. Homme	27	18	(7)	(2)	73	100
	. Femme	31	19	14	(4)	63	100
Age	. 18 - 24 ans.....	32	(13)	(15)	(4)	67	100
	. 25 - 39 ans.....	39	22	13	(4)	61	100
	. 40 - 59 ans.....	26	17	(7)	(2)	74	100
	. 60 - 69 ans.....	(21)	(10)	(11)	-	(79)	100
	. 70 ans et plus	(16)	(14)	(2)	-	(79)	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	34	22	(8)	(4)	65	100
	. Bepc.....	38	19	13	(4)	64	100
	. Bac.....	25	(15)	(8)	(2)	74	100
	. Diplôme du supérieur.....	30	(17)	(11)	(2)	69	100
Profession - Catégorie sociale	. Indépendant.....	(27)	(16)	(5)	(6)	(73)	100
	. Cadre supérieur.....	(17)	(10)	(7)	-	83	100
	. Profession intermédiaire	(26)	(18)	(6)	(2)	74	100
	. Employé.....	41	23	(14)	(4)	59	100
	. Ouvrier.....	38	(20)	(13)	(5)	62	100
	. Reste au foyer	38	(18)	(15)	(5)	61	100
	. Retraité.....	(25)	(16)	(9)	-	75	100
. Etudiant.....	(18)	(14)	(4)	-	80	100	
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €.....	31	(19)	(14)	(4)	62	100
	. Compris entre 900 et 1 500 €.....	38	(22)	(13)	(3)	62	100
	. Compris entre 1 500 et 2 300 €...	39	19	(17)	(3)	61	100
	. Compris entre 2 300 et 3 100 €...	(28)	(19)	(4)	(5)	72	100
	. Supérieurs à 3 100 €.....	(15)	(7)	(6)	(2)	85	100
Taille d'agglomération	. Moins de 2 000 habitants	26	(17)	(5)	(4)	74	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	27	(19)	(7)	(1)	73	100
	. De 20 000 à 100 000 habitants....	42	(26)	(14)	(2)	57	100
	. Plus de 100 000 habitants	36	15	17	(2)	64	100
	. Paris et agglomération parisienne	34	(15)	(10)	(9)	65	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	. Aucun	31	19	(10)	(2)	68	100
	. Un	42	(22)	(17)	(3)	58	100
	. Deux	29	15	(12)	(2)	71	100
	. Trois et plus	31	(19)	(6)	(6)	69	100
Présence au foyer	. D'un enfant de moins de 6 ans ...	40	19	15	(5)	60	100
	. D'un enfant de 10 à 20 ans	30	17	(10)	(3)	70	100
Perçoit une allocation logement		37	20	13	(4)	62	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		21	14	(6)	(1)	78	100
Ensemble des allocataires		31	18	11	3	67	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 75
Au cours des six derniers mois, avez-vous écrit à votre CAF ? ⁽¹⁾

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

(en %)

Contact par courrier		A contacté sa CAF dans les 6 derniers mois	Dont :			N'a pas contacté sa CAF	Total (yc nsp)
			Une seule fois	De 2 à 5 fois	Plus de 5 fois		
Sexe	Homme	25	17	(7)	(1)	75	100
	Femme	33	24	13	(2)	60	100
Age	18 - 24 ans.....	32	(17)	(12)	(3)	67	100
	25 - 39 ans.....	40	23	13	(4)	60	100
	40 - 59 ans.....	28	20	(8)	-	72	100
	60 - 69 ans.....	(24)	(14)	(10)	-	(76)	100
	70 ans et plus	(24)	(24)	-	-	(72)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	28	(20)	(7)	(1)	71	100
	Bepc.....	31	20	(8)	(3)	69	100
	Bac.....	36	22	(12)	(2)	63	100
	Diplôme du supérieur.....	41	24	(17)	(1)	57	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(46)	(25)	(15)	(6)	(54)	100
	Cadre supérieur.....	(30)	(19)	(11)	-	70	100
	Profession intermédiaire	(27)	(19)	(8)	-	73	100
	Employé.....	40	23	(13)	(4)	60	100
	Ouvrier.....	32	20	(9)	(3)	68	100
	Reste au foyer.....	43	26	(14)	(3)	56	100
	Retraité.....	(18)	(18)	-	-	82	100
Etudiant.....	(25)	(15)	(10)	-	74	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	40	28	(11)	(1)	59	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	40	24	(12)	(4)	60	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €... ..	33	(17)	(13)	(3)	67	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €... ..	34	(21)	(11)	(2)	66	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	(25)	(16)	(9)	-	75	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	32	23	(7)	(2)	68	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	38	23	(11)	(4)	62	100
	De 20 000 à 100 000 habitants....	(29)	(18)	(11)	-	70	100
	Plus de 100 000 habitants	34	21	(12)	(1)	66	100
	Paris et agglomération parisienne	(34)	(18)	(13)	(3)	65	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	31	20	(9)	(2)	68	100
	Un	44	29	(12)	(3)	56	100
	Deux	31	21	(9)	(1)	69	100
	Trois et plus	32	(15)	(14)	(3)	68	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans ...	39	22	13	(3)	61	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans	32	20	(10)	(2)	68	100
Perçoit une allocation logement		34	20	12	(2)	65	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		33	24	(8)	(1)	67	100
Ensemble des allocataires		33	21	11	2	66	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

(1) Les tableaux concernant la consultation de la CAF par Internet et par Minitel ne sont pas fournis, en raison de la faiblesse des effectifs concernés.

Tableau 76
Globalement, êtes-vous satisfait des services rendus
par votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ?

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

(en %)

		Oui	Non	Total (y c. nsp)
Sexe	. Homme.....	82	13	100
	. Femme	80	19	100
Age	. 18 - 24 ans.....	66	(26)	100
	. 25 - 39 ans.....	81	18	100
	. 40 - 59 ans.....	86	(12)	100
	. 60 - 69 ans.....	(84)	(16)	100
	. 70 ans et plus.....	(93)	(4)	100
Diplôme	. Aucun, Cep	78	(19)	100
	. Bepc.....	80	17	100
	. Bac.....	78	(19)	100
	. Diplôme du supérieur.....	87	(11)	100
Profession - Catégorie sociale	. Indépendant.....	(61)	(22)	100
	. Cadre supérieur.....	93	(5)	100
	. Profession intermédiaire.....	87	(12)	100
	. Employé.....	80	20	100
	. Ouvrier.....	76	(20)	100
	. Reste au foyer.....	81	(19)	100
	. Retraité.....	95	(3)	100
. Etudiant.....	72	(22)	100	
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €.....	82	(16)	100
	. Compris entre 900 et 1 500 €.....	81	(19)	100
	. Compris entre 1 500 et 2 300 €..	78	20	100
	. Compris entre 2 300 et 3 100 €..	77	(21)	100
	. Supérieurs à 3 100 €.....	86	(10)	100
Taille d'agglomération	. Moins de 2 000 habitants.....	82	(14)	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	76	21	100
	. De 20 000 à 100 000 habitants...	80	(18)	100
	. Plus de 100 000 habitants.....	84	15	100
	. Paris et agglomération parisienne	81	(16)	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	. Aucun.....	79	16	100
	. Un.....	80	(19)	100
	. Deux.....	82	16	100
	. Trois et plus.....	83	(16)	100
Présence au foyer	. D'un enfant de moins de 6 ans ..	79	21	100
	. D'un enfant de 10 à 20 ans	84	15	100
Perçoit une allocation logement		80	18	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		83	(13)	100
Ensemble des allocataires.....		81	17	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Tableau 77
Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'affirmation suivante :
« On peut facilement joindre sa Caisse d'Allocations Familiale par téléphone » ?

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

(en %)

		D'accord (1)	Pas d'accord (2)	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme.....	48	44	100
	Femme	41	54	100
Age	18 - 24 ans.....	42	44	100
	25 - 39 ans.....	45	52	100
	40 - 59 ans.....	41	51	100
	60 - 69 ans.....	(31)	(58)	100
	70 ans et plus.....	(63)	(34)	100
Diplôme	Aucun, Cep	42	54	100
	Bepc	45	47	100
	Bac	43	49	100
	Diplôme du supérieur.....	42	52	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(48)	(47)	100
	Cadre supérieur	(51)	(42)	100
	Profession intermédiaire.....	39	55	100
	Employé	40	56	100
	Ouvrier	43	50	100
	Reste au foyer	45	53	100
	Retraité.....	(48)	(45)	100
	Etudiant.....	49	(33)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	43	48	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	42	51	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 € ..	44	51	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 € ..	45	54	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	45	47	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	55	37	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	40	55	100
	De 20 000 à 100 000 habitants...	36	55	100
	Plus de 100 000 habitants.....	44	50	100
	Paris et agglomération parisienne	38	56	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	42	46	100
	Un	51	46	100
	Deux	39	56	100
	Trois et plus	45	51	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans ..	46	51	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans	40	55	100
Perçoit une allocation logement		42	51	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		46	49	100
Ensemble des allocataires.....		43	50	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

(1) Cumul des réponses « tout à fait d'accord » et « assez d'accord ».

(2) Cumul des réponses « peu d'accord » et « pas du tout d'accord ».

Tableau 78
Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'affirmation suivante :
« La CAF traite rapidement les dossiers » ?

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

(en %)

		D'accord (1)	Pas d'accord (2)	Total (y c. nsp)
Sexe	. Homme.....	55	41	100
	. Femme	54	42	100
Age	. 18 - 24 ans.....	40	52	100
	. 25 - 39 ans.....	54	44	100
	. 40 - 59 ans.....	62	34	100
	. 60 - 69 ans.....	(52)	(42)	100
	. 70 ans et plus.....	(73)	(24)	100
Diplôme	. Aucun, Cep	54	43	100
	. Bepc.....	50	44	100
	. Bac.....	61	35	100
	. Diplôme du supérieur.....	58	40	100
Profession - Catégorie sociale	. Indépendant.....	(59)	(36)	100
	. Cadre supérieur.....	68	(26)	100
	. Profession intermédiaire.....	52	45	100
	. Employé.....	58	40	100
	. Ouvrier.....	47	48	100
	. Reste au foyer	56	42	100
	. Retraité.....	(61)	(33)	100
. Etudiant.....	49	42	100	
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €	59	36	100
	. Compris entre 900 et 1 500 €	55	42	100
	. Compris entre 1 500 et 2 300 € ..	55	42	100
	. Compris entre 2 300 et 3 100 € ..	47	52	100
	. Supérieurs à 3 100 €.....	61	34	100
Taille d'agglomération	. Moins de 2 000 habitants	62	33	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	49	48	100
	. De 20 000 à 100 000 habitants...	54	41	100
	. Plus de 100 000 habitants.....	56	42	100
	. Paris et agglomération parisienne	50	42	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	. Aucun	54	40	100
	. Un	54	44	100
	. Deux	53	43	100
	. Trois et plus	59	38	100
Présence au foyer	. D'un enfant de moins de 6 ans ..	53	44	100
	. D'un enfant de 10 à 20 ans	58	39	100
Perçoit une allocation logement		53	43	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		60	37	100
Ensemble des allocataires.....		55	41	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

- (1) Cumul des réponses « tout à fait d'accord » et « assez d'accord ».
(2) Cumul des réponses « peu d'accord » et « pas du tout d'accord ».

Tableau 79

Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'affirmation suivante :
« Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre » ?

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

(en %)

		D'accord (1)	Pas d'accord (2)	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme.....	32	63	100
	Femme.....	29	67	100
Age	18 - 24 ans.....	(25)	65	100
	25 - 39 ans.....	30	68	100
	40 - 59 ans.....	31	65	100
	60 - 69 ans.....	(27)	(67)	100
	70 ans et plus.....	(42)	(52)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	41	57	100
	Bepc.....	30	65	100
	Bac.....	22	73	100
	Diplôme du supérieur.....	29	68	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(24)	(71)	100
	Cadre supérieur.....	(28)	65	100
	Profession intermédiaire.....	(28)	69	100
	Employé.....	26	72	100
	Ouvrier.....	41	54	100
	Reste au foyer.....	34	66	100
	Retraité.....	(26)	(66)	100
Etudiant.....	(21)	68	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	37	60	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	25	72	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €..	29	68	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €..	(26)	73	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	(33)	61	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	27	67	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	39	58	100
	De 20 000 à 100 000 habitants...	(30)	67	100
	Plus de 100 000 habitants.....	27	70	100
	Paris et agglomération parisienne	(29)	65	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun.....	32	62	100
	Un.....	39	60	100
	Deux.....	30	66	100
	Trois et plus.....	(20)	76	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans ..	29	70	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans.....	25	71	100
Perçoit une allocation logement.....		31	66	100
Ne perçoit pas d'allocation logement.....		30	66	100
Ensemble des allocataires.....		30	66	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

(1) Cumul des réponses « tout à fait d'accord » et « assez d'accord ».

(2) Cumul des réponses « peu d'accord » et « pas du tout d'accord ».

Tableau 80
Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'affirmation suivante :
« Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales » ?

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

(en %)

		D'accord (1)	Pas d'accord (2)	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme.....	48	45	100
	Femme	50	45	100
Age	18 - 24 ans.....	40	48	100
	25 - 39 ans.....	46	51	100
	40 - 59 ans.....	55	37	100
	60 - 69 ans.....	(38)	(52)	100
	70 ans et plus.....	(73)	(21)	100
Diplôme	Aucun, Cep	49	45	100
	Bepc	43	51	100
	Bac	53	40	100
	Diplôme du supérieur.....	56	38	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(47)	(46)	100
	Cadre supérieur.....	(58)	(36)	100
	Profession intermédiaire.....	55	37	100
	Employé.....	47	49	100
	Ouvrier.....	45	50	100
	Reste au foyer	51	45	100
	Retraité.....	(58)	(32)	100
Etudiant.....	41	46	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	49	46	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	55	40	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €..	47	49	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €..	41	55	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	59	(31)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	55	36	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	46	49	100
	De 20 000 à 100 000 habitants...	43	49	100
	Plus de 100 000 habitants.....	49	48	100
	Paris et agglomération parisienne	51	41	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	47	46	100
	Un	47	49	100
	Deux	53	40	100
	Trois et plus	49	46	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans ..	45	51	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans	52	42	100
Perçoit une allocation logement		47	48	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		54	39	100
Ensemble des allocataires.....		49	44	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

(1) Cumul des réponses « tout à fait d'accord » et « assez d'accord ».

(2) Cumul des réponses « peu d'accord » et « pas du tout d'accord ».

Tableau 81

Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'affirmation suivante :
« Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet » ?

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

(en %)

		D'accord (1)	Pas d'accord (2)	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme.....	26	60	100
	Femme	29	56	100
Age	18 - 24 ans.....	(20)	62	100
	25 - 39 ans.....	28	62	100
	40 - 59 ans.....	30	52	100
	60 - 69 ans.....	(29)	(51)	100
	70 ans et plus.....	(35)	(37)	100
Diplôme	Aucun, Cep	29	58	100
	Bepc	26	60	100
	Bac	31	51	100
	Diplôme du supérieur.....	26	59	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(28)	(61)	100
	Cadre supérieur	(25)	(53)	100
	Profession intermédiaire.....	(30)	57	100
	Employé.....	27	60	100
	Ouvrier.....	29	61	100
	Reste au foyer	29	58	100
	Retraité.....	(37)	(40)	100
Etudiant.....	(22)	54	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	31	53	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	34	55	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €..	27	61	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €..	(27)	62	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	(19)	59	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	30	54	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	30	53	100
	De 20 000 à 100 000 habitants...	(25)	64	100
	Plus de 100 000 habitants.....	29	58	100
	Paris et agglomération parisienne	(21)	62	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	27	56	100
	Un	29	62	100
	Deux	29	55	100
	Trois et plus	28	59	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans ..	29	59	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans	27	62	100
Perçoit une allocation logement		29	58	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		26	56	100
Ensemble des allocataires.....		28	58	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

(1) Cumul des réponses « tout à fait d'accord » et « assez d'accord ».

(2) Cumul des réponses « peu d'accord » et « pas du tout d'accord ».

Tableau 82
Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'affirmation suivante :
« La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires » ?

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

(en %)

		D'accord (1)	Pas d'accord (2)	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme.....	67	24	100
	Femme	73	20	100
Age	18 - 24 ans.....	53	23	100
	25 - 39 ans.....	72	33	100
	40 - 59 ans.....	78	14	100
	60 - 69 ans.....	(66)	(23)	100
	70 ans et plus.....	(72)	(15)	100
Diplôme	Aucun, Cep	73	22	100
	Bepc	69	21	100
	Bac	70	21	100
	Diplôme du supérieur.....	72	22	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(58)	(31)	100
	Cadre supérieur	74	(16)	100
	Profession intermédiaire.....	77	(16)	100
	Employé	72	22	100
	Ouvrier	67	27	100
	Reste au foyer	76	(19)	100
	Retraité.....	(72)	(16)	100
	Etudiant.....	57	(24)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	69	(21)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	74	(20)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	74	21	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	65	33	100
	Supérieurs à 3 100 €	68	(18)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	72	(19)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	66	27	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	72	(19)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	72	20	100
	Paris et agglomération parisienne	69	(23)	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	66	23	100
	Un	77	(20)	100
	Deux	72	21	100
	Trois et plus	71	(21)	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans ..	76	22	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans	76	18	100
Perçoit une allocation logement		70	23	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		72	19	100
Ensemble des allocataires.....		70	21	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

(1) Cumul des réponses « tout à fait d'accord » et « assez d'accord ».

(2) Cumul des réponses « peu d'accord » et « pas du tout d'accord ».

Tableau 83
Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'affirmation suivante :
« Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés » ?

- Champ : allocataires de prestations familiales, soit 34% de la population -

(en %)

		D'accord (1)	Pas d'accord (2)	Total (y c. nsp)
Sexe	Homme.....	50	35	100
	Femme	55	32	100
Age	18 - 24 ans.....	45	41	100
	25 - 39 ans.....	51	38	100
	40 - 59 ans.....	57	26	100
	60 - 69 ans.....	(60)	(23)	100
	70 ans et plus.....	(70)	(9)	100
Diplôme	Aucun, Cep	65	22	100
	Bepc	55	31	100
	Bac	50	35	100
	Diplôme du supérieur.....	40	48	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(63)	(30)	100
	Cadre supérieur.....	(37)	(44)	100
	Profession intermédiaire.....	42	42	100
	Employé.....	51	37	100
	Ouvrier.....	55	35	100
	Reste au foyer	67	(20)	100
	Retraité.....	(63)	(15)	100
	Etudiant.....	47	(34)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	60	28	100
	Compris entre 900 et 1 500 €....	59	30	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €..	53	35	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €..	42	50	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	44	(33)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	58	27	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	54	30	100
	De 20 000 à 100 000 habitants...	53	35	100
	Plus de 100 000 habitants.....	54	35	100
	Paris et agglomération parisienne	41	42	100
Nombre d'enfants de moins de 20 ans	Aucun	52	35	100
	Un	58	34	100
	Deux	50	33	100
	Trois et plus	54	30	100
Présence au foyer	D'un enfant de moins de 6 ans ..	54	34	100
	D'un enfant de 10 à 20 ans	55	29	100
Perçoit une allocation logement		54	35	100
Ne perçoit pas d'allocation logement		52	30	100
Ensemble des allocataires.....		53	33	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

(1) Cumul des réponses « tout à fait d'accord » et « assez d'accord ».

(2) Cumul des réponses « peu d'accord » et « pas du tout d'accord ».

