

LES ATTENTES DES FRANÇAIS EN MATIÈRE DE SERVICES

.....
 • L'enquête menée auprès d'un échantillon
 • représentatif de Français sur leurs besoins en
 • matière de services montre de fortes attentes
 • dans ce domaine. Elles portent principalement
 • sur le développement de services dans les
 • transports ou les secteurs culturels et sportifs.
 • Elles sont aussi marquées par la volonté de voir
 • se développer de nouveaux services en direc-
 • tion des personnes en difficulté ou en matière
 • de lutte contre la pollution.
 • Cette attente exprime tout autant la volonté de
 • voir renaître des métiers traditionnels que la
 • nécessité de faciliter l'émergence de nouveaux
 • services, en particulier dans le secteur de la mé-
 • diation ou de l'animation.
 • Le secteur associatif est largement plébiscité
 • pour sa capacité à répondre à ces nouveaux
 • besoins, même si le secteur public ainsi que les
 • entreprises privées rencontrent également une
 • forte adhésion.
 • Une très large majorité des personnes enquê-
 • tées (huit sur dix) déclarent que le programme
 • « Nouveaux services - emplois jeunes » cons-
 • titue une réponse adaptée à leurs attentes.
 • Elles sont également très nombreuses à se
 • déclarer prêtes à participer à leur financement
 • en cas d'utilisation (56 %) ou à opter pour un
 • financement par le biais de l'impôt, ou un mixte
 • de ces deux solutions (46 %).

Depuis le début des années qua-
 tre-vingt-dix, les pouvoirs publics,
 sur la base du constat des difficul-
 tés du marché concurrentiel à faire
 émerger spontanément une de-
 mande de services à la hauteur des
 besoins des Français, ont mis en
 place une série de mesures visant
 au développement de services aux
 particuliers, qu'il s'agisse d'emplois
 exercés à domicile (emplois fami-
 liaux) ou hors de celui-ci (associa-
 tions intermédiaires).

Parallèlement, de nombreux tra-
 vaux ont permis d'analyser les fac-
 teurs susceptibles de favoriser l'em-
 ploi de personnes à domicile (Flipo,
 Olier, 1998), ou de mesures « ex
 ante » les effets induits de ces nou-
 veaux services sur l'emploi global
 (Cette et alii, 1993). Ces travaux
 ont confirmé l'existence de « gise-
 ments d'emplois », dès lors qu'il est
 possible de lever certaines contrain-
 tes liées aux comportements des
 consommateurs, au coût des servi-
 ces, ou à l'organisation de l'offre.

En 1997, le programme « Nou-
 veaux services - emplois jeunes »
 est venu compléter cette panoplie
 de mesures en l'élargissant à la

création de nouveaux services dans les collectivités territoriales, les associations, les établissements publics, ainsi qu'aux ministères de l'Éducation Nationale et de l'Intérieur. Les CES, et avant eux les TUC, avaient déjà engagé un premier processus de développement d'activités dans le secteur non marchand. Mais l'originalité de ce programme réside dans la volonté de favoriser le développement « d'activités répondant à des besoins émergents et non satisfaits et présentant un caractère d'utilité sociale reconnue », qui ne soient pas assimilables à une mesure d'aide sociale ou d'insertion de public en difficulté, et qui s'appuie sur une réelle professionnalisation des emplois. Elle réside également dans la volonté des pouvoirs publics de répondre aux besoins des ménages par une prise en charge collective (hors du domicile) des attentes des usagers potentiels dans des domaines aussi variés que : les activités culturelles ou sportives, celles liées à l'environnement, la santé, la famille, les transports, le logement, les nouvelles technologies de l'information...

Afin de mieux cerner les attentes des Français en matière de services et de dégager de nouvelles pistes en matière de développement de nouvelles activités, la DARES a fait réaliser une enquête auprès d'un échantillon représentatif de la population (1).

Un niveau d'attentes important

Interrogé sur ses besoins en matière de services (2), un habitant sur quatre a pu spontanément énumérer une liste de services existants ou à créer, dans sa région ou son quartier, dont il aurait personnellement besoin. Les réponses apparaissent très diversifiées. Plus de vingt-cinq propositions ont pu être recensées, allant de l'animation des communes au développement des activités touristiques en passant par

Tableau 1
« Dans votre région, ville ou quartier
quels sont les services existant actuellement ou à créer
dont vous avez personnellement besoin ? »

Domaine	%
Transports en commun	11
Activités culturelles ou sportives	10
Commerces de détail (alimentaires et non alimentaires)	9
Aide aux personnes âgées, malades, handicapées, en difficulté	7
Garde d'enfants	5
Environnement (y compris la lutte contre la pollution, le bruit, l'entretien des espaces verts)	5
Sécurité dans les transports et les lieux publics	3
Amélioration de l'accueil et des démarches administratives	2
Autres	11
Ne se prononcent pas	62
Total	125 (*)

(*) - Le total est supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses.

Source : enquête CSA/MES-DARES.

le soutien scolaire ou l'aide aux démarches administratives.

Parmi ces attentes, certaines ressortent plus fortement. Elles se réfèrent généralement à des services déjà existants que les personnes enquêtées pensent nécessaire de développer (tableau 1). Ainsi, un peu plus d'une personne interrogée sur dix (11 %) se prononce pour une extension des transports en commun. Cette thématique émerge particulièrement chez les jeunes (17 % des 18-24 ans), les classes moyennes et supérieures (14 % chez les cadres et 15 % parmi les professions intermédiaires) et les personnes dont le revenu est le plus élevé (17 % pour la tranche de plus de 20 000 francs mensuels). La domiciliation des personnes constitue à l'évidence un facteur explicatif important de ces attentes (17 % pour les habitants de la région parisienne).

À cette demande d'accroissement des services existants, il convient d'ajouter une volonté de voir se développer des services plus immatériels tels ceux de l'accompagnement et de la sécurité dans les transports en commun et les lieux publics, qui sont souvent évoqués par les personnes au revenu modeste et par celles résidant dans des zones d'habitation HLM.

Des attentes fortes existent également en matière de services culturels ou sportifs (10 % des réponses). Les jeunes, les étudiants, les chômeurs, les femmes au foyer, sont les plus intéressés par un tel développement (15 %), ainsi que les personnes ayant des revenus se situant entre 7 000 et 15 000 francs mensuels (13 %).

Les Français se prononcent de même pour un développement des services de commerce de proximité (9 % des citations). Cette demande est plus particulièrement exprimée par les adultes (10 %), les habitants

(1) - Le champ de l'enquête portait sur les services qu'il conviendrait de créer ou de développer en excluant les travaux ménagers réalisés à domicile. Elle a été confiée à l'institut CSA et a été réalisée au cours du mois d'octobre 1999 auprès d'un échantillon de 1 997 personnes représentatives de la population. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage) après stratification par région et taille d'agglomération.

(2) - Afin d'évaluer la hiérarchie des demandes, il a été décidé de privilégier dans un premier temps une question ouverte, de façon à recueillir les besoins des personnes enquêtées sans imposer de vision « a priori ». Afin de compléter cette première approche, différents domaines ont ensuite été testés par une question fermée à laquelle devait répondre l'ensemble des interrogés, qu'ils aient ou non été en capacité de répondre spontanément à la première question.

des zones rurales (13 %) ou ceux des villes de moins de 20 000 habitants (un sur dix) pour lesquels le maillage de ces services est plus faible. On retrouve ici une attente, déjà enregistrée dans d'autres enquêtes, qui renvoie à la raréfaction des commerces de proximité au profit des grandes surfaces.

D'autres attentes s'expriment de façon moins marquée : il s'agit de l'assistance aux personnes âgées, malades ou handicapés (5 %), aux personnes en difficulté (2 %), ou à la garde d'enfants (5 %), de l'entretien de l'environnement (y compris le développement et l'aménagement des espaces verts et le tri des déchets -5 %). Cette demande est particulièrement évoquée par les jeunes, les cadres et les personnes aux revenus les plus élevés.

Une volonté de voir se développer la prise en charge des personnes en difficulté

L'importance de ces attentes est confirmée par les réponses apportées à la question portant sur la plus

ou moins grande priorité à accorder au développement de certains services clairement identifiés. Ainsi, 16 % des personnes interrogées ont cité dix secteurs ou plus comme relevant d'une action prioritaire et un tiers en a cité cinq.

Au-delà de la demande concernant les transports, qui reste importante (3) (57 % des personnes interrogées la considèrent tout à fait prioritaire), les enquêtés ont été sollicités pour classer une série de services en fonction de leur priorité. Les services liés aux personnes âgées, aux malades et aux handicapés sont jugés tout à fait prioritaires par 53 % des personnes interrogées, et ceux en direction des personnes en difficulté par 42 % d'entre elles (tableau 2).

Si le premier thème apparaît fortement consensuel, celui des services aux personnes en difficulté est cité plus fréquemment par les personnes âgées, les ménages les plus modestes (près d'un sur deux), les habitants des logements sociaux. Par contre, les personnes disposant des revenus les plus importants, de

même que les résidents des grandes agglomérations, ne lui accordent pas la même importance.

Les attentes en matière de lutte contre la pollution et le bruit rencontrent une adhésion importante (44 % de « tout à fait prioritaire »). Elles sont surtout le fait des adultes de 25 à 49 ans (48 %), des catégories socioprofessionnelles les plus élevées (plus d'un cadre sur deux) et des habitants des grandes villes (un sur deux). Le thème de l'entretien de l'environnement est également considéré comme tout à fait important par 35 % des interviewés.

Les préoccupations en matière de sécurité dans les lieux publics et dans les transports se situent en bonne place parmi les attentes des Français (respectivement 41 % et 38 % de « tout à fait prioritaire »). Les femmes y sont les plus sensi-

(3) - Seules les personnes qui ont cité spontanément cet item (soit 11 % de l'échantillon global) ont été interrogées sur ce sujet. Ceci explique donc que, par construction, le taux de la réponse « prioritaire » soit particulièrement fort pour cet item.

Tableau 2

« Plus précisément, serait-il tout à fait prioritaire, nécessaire ou pas vraiment nécessaire de développer ces services dans les domaines suivants... ? »

En pourcentage

Domaine	Tout à fait prioritaire	Nécessaire	Pas vraiment nécessaire	Ne se prononcent pas	Total
L'aide apportée aux personnes âgées, malades ou handicapées	53	38	8	1	100
La lutte contre la pollution, le bruit	44	40	16	-	100
L'amélioration des services aux personnes en difficulté	42	47	9	2	100
L'accroissement de la sécurité dans les lieux publics	41	41	18	-	100
L'accompagnement et la sécurité dans les transports	38	39	21	2	100
Le soutien scolaire	37	46	13	4	100
L'entretien de l'environnement	35	49	15	1	100
L'amélioration de l'accueil dans les services publics	28	49	22	1	100
La garde d'enfants	27	47	21	5	100
L'aide à la résolution des litiges avec l'administration	26	54	17	3	100

(*) - Sont présentés ici par ordre décroissant d'importance les dix premiers secteurs prioritaires parmi les vingt qui étaient proposés. À ces vingt secteurs a été ajouté le développement des transports en commun qui avait été spontanément cité par 11 % des personnes interrogées.

Source : enquête CSA/MES-DARES.

bles ainsi que les habitants des quartiers en difficulté et les ouvriers et employés (44 %), alors que les personnes aux revenus les plus élevés se sentent moins concernées (29 %).

Les actions en faveur de l'enfance suscitent aussi une demande relativement forte. Le développement du soutien scolaire est jugé tout à fait prioritaire par 37 % des enquêtés (51 % des employés mais seulement 23 % des cadres) et ce taux atteint 27 % pour la garde d'enfant (38 % et 26 % des employés et des cadres).

L'amélioration des rapports entre les usagers et l'administration constitue également un souci fréquent des personnes interrogées. Près d'une sur trois estime tout à fait prioritaire de développer des services permettant d'améliorer l'accueil dans les lieux publics, une sur quatre d'aider à la résolution des litiges avec l'administration et une sur cinq de faciliter les démarches administratives. Il s'agit souvent de personnes ayant de faibles revenus ou à la recherche d'un emploi.

Au total, seulement 10 % des personnes interrogées ne retiennent aucun item comme étant « tout à fait prioritaire ». Les catégories les plus demandeuses de nouveaux services sont en général les plus exposées aux difficultés sociales et économiques. Il s'agit des chômeurs, des ouvriers, des employés, de ceux dont les revenus sont les plus faibles ou encore des jeunes qui expriment des attentes en matière d'activités culturelles et d'animation de la commune. Cette demande sociale concerne donc souvent un segment de population qui apparaît peu solvable.

Une demande de métiers traditionnels... et de nouveaux métiers

Les Français, pour chacun des secteurs jugés prioritaires, ont été questionnés sur les métiers qu'ils

voudraient voir créer ou développer dans leur région ou leur quartier. Leurs réponses recouvrent une série de métiers relevant soit d'emplois traditionnels, soit au contraire de services réellement nouveaux. On trouve ainsi, dans le premier cas, des emplois « d'aide à domicile » pour les services d'assistance aux personnes âgées, ou de « policiers » pour assurer la sécurité dans les transports en commun ou les lieux publics. Il s'agit tantôt de métiers existants tels « assistante sociale » ou « hôtesse d'accueil », tantôt de métiers tombés en désuétude comme celui de « cantonnier » ou de « garde champêtre ». Ceci peut s'expliquer par la stabilisation (voire la diminution) des effectifs concernés dans certains secteurs de la fonction publique.

Cependant, de nombreux métiers nouveaux émergent, tels ceux liés à la médiation dans les lieux publics, les transports ou les cités, ceux relevant des métiers de l'information, de la sensibilisation, de la prévention dans le secteur de l'environnement. D'autres métiers tels ceux « d'animateurs de la vie associative », « d'agents administratifs à domicile ou de proximité » de « juristes dans les quartiers en difficulté », ou de « chargés de communication » dans les municipalités sont également cités.

Globalement on observe que, sous l'effet conjugué des difficultés économiques et de la distension des liens sociaux et familiaux, les Français apparaissent fortement préoccupés par les problèmes de « surveillance de la norme ». Cette préoccupation se traduit par des attentes fortes en matière de prévention/répression des comportements inciviques, des délits ou des litiges dans les lieux publics et les transports. Elle se concrétise dès lors par une demande de métiers à forte connotation sécuritaire dans les domaines précités : « agent de police, vigile, surveillant, agent de sécurité ». Mais elle s'exprime aussi

dans des secteurs où ce type de préoccupation n'apparaît pas a priori naturelle : « gendarme, policier » pour la lutte contre la pollution et le bruit ou l'entretien de l'environnement, « force de l'ordre » dans l'aide au règlement à l'amiable des litiges familiaux ou entre voisins. Cette demande de prise en charge des conflits peut néanmoins prendre une forme plus consensuelle. De nombreux métiers liés à la médiation ou à la conciliation sont évoqués pour régler des litiges entre voisins, ou avec l'administration, de même que pour améliorer la participation des habitants aux décisions concernant leur commune. Les « médiateurs » sont aussi évoqués à propos de l'amélioration de l'accueil dans les services publics ou dans les transports en commun.

Le secteur associatif est jugé particulièrement apte à prendre en charge ces nouveaux besoins

Interrogés sur l'acteur le plus apte à répondre aux besoins jugés prioritaires, les Français plébiscitent le secteur associatif : un tiers d'entre eux déclare qu'il répondrait très bien à leurs attentes, 54 % assez bien (soit au total 84 % d'opinions favorables). Cette légitimité reconnue aux associations fait l'objet d'un large consensus, quelle que soit la catégorie des personnes interrogées.

Avec 79 % d'opinions favorables (27 très favorables et 52 favorables), les services publics (y compris les collectivités territoriales) arrivent en second pour ce qui est de la capacité à prendre en charge les attentes des Français en matière de services (tableau 3). Les personnes aux revenus les plus modestes, ou résidant dans de petites communes, leur accordent une confiance très légèrement supérieure à la moyenne. Les travailleurs indépendants sont, par contre, moins enclins à considérer

Tableau 3

« Sans préjuger des aspects financiers, quels sont les acteurs en mesure de répondre à vos attentes ? »

En pourcentage

	Positif	dont :		Négatif	dont :		Ne se prononcent pas	Total
		très bien	assez bien		assez mal	très mal		
Associations	84	30	54	14	11	3	2	100
Service public et collectivités locales	79	27	52	19	15	4	2	100
Entreprises privées	66	17	49	27	19	8	7	100

Source : enquête CSA/MES-DARES.

que cet acteur économique pourrait répondre à leurs attentes.

Les entreprises privées sont légèrement moins bien perçues, ne recueillant que 66 % de très bonnes ou assez bonnes appréciations (respectivement 17 % et 49 %). Elles sont en particulier jugées moins souvent aptes à répondre à leurs besoins par les cadres (52 %).

Pour huit Français sur dix, le programme « Nouveaux services - emplois jeunes » constitue une réponse adaptée à leurs attentes en matière de services

Près de huit Français sur dix (77 %) pensent que le développement du programme « Nouveaux services - emplois jeunes », dans le secteur public et associatif, permettrait de bien répondre à leurs attentes (tableau 4). Le faible taux de non-réponse (2 %) témoigne d'une nette amélioration du niveau de connaissance du programme (4).

Les employés et les ouvriers semblent les plus intéressés par ce

mode de prise en charge (respectivement 84 % et 76 %), de même que les jeunes (82 % des 18-24 ans) et les personnes dont le niveau de formation est le moins élevé (83 % des personnes sans diplôme ou ayant au plus le CAP/BEP). Les personnes disposant de revenus ne dépassant pas 5 000 francs par mois sont les plus favorables, au programme (81 %), de même que celles résidant dans un logement social (81 %). Inversement, les cadres sont plus dubitatifs (70 %), et corrélativement les personnes ayant des revenus supérieurs à 20 000 francs (68 %).

Une majorité serait prête à participer financièrement

Parmi les personnes ayant émis des attentes en matière de services, 56 % se déclarent prêtes à y participer financièrement en cas d'utilisation. Elles sont par contre moins nombreuses (46 %) à considérer que le financement doit se faire par le biais d'un impôt ou à se prononcer pour un financement

mixte alliant paiement à l'acte et contribution fiscale (tableau 5).

La propension à participer financièrement est très fortement corrélée avec l'âge, le niveau de revenu et la catégorie socioprofessionnelle des personnes enquêtées, et ce quel que soit le mode de financement. Les jeunes apparaissent les plus enclins à le faire : près de sept jeunes de moins de 25 ans sur dix sont prêts à payer directement en cas d'utilisation d'un service nouveau, contre six adultes sur dix et quatre personnes âgées de plus de 65 ans sur dix. De même, la proportion des personnes considérant que l'impôt constitue un moyen adéquat pour répondre au financement de ces services décroît de 52 % à 43 % et à 31 % selon la tranche d'âge.

Pour tous les types de financement, l'acceptation d'une participa-

(4) - Le dernier « baromètre » CSA sur la communication gouvernementale faisait apparaître que seul un Français sur trois se déclarait bien informé sur le programme « Nouveaux services - emplois jeunes ».

Tableau 4

« Dans les associations, les collectivités locales et le service public, le développement des " emplois jeunes " est-il en mesure de répondre à vos besoins ? »

En pourcentage

	Agriculteurs	Patrons de l'industrie et du commerce	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers	Retraités, inactifs	Ensemble
Très bien	25	31	30	30	40	34	33	33
Assez bien	56	42	40	44	44	42	47	44
Assez mal	16	18	20	18	12	14	12	15
Très mal	0	9	10	6	6	4	6	6
Ne se prononcent pas	3	0	0	2	0	1	5	2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : enquête CSA/MES-DARES.

tion augmente avec les ressources : les personnes dont les revenus mensuels sont inférieurs à 5 000 francs ne sont que 39 % à accepter de payer au cas par cas, contre 67 % parmi les revenus supérieurs à 10 000 francs. D'autre part, le seuil de revenus à partir duquel la volonté de participer est majoritaire s'élève à 5 000 francs pour une participation individuelle, à 10 000 francs en cas de financement mixte et à 15 000 francs en cas de financement uniquement par l'impôt.

De façon liée, le fait d'accepter de prendre en charge le coût financier supplémentaire de nouveaux services est plus répandu chez les cadres et les classes moyennes. Pour les cadres supérieurs, la propension à participer est supérieure à la moyenne de 12 points en cas d'utilisation, de 20 points en cas de participation par l'impôt et de 21 points en cas de financement mixte. À l'inverse, les ouvriers sont les moins prêts à participer (53 % en cas de financement direct). Pour les chefs d'entreprise la proportion atteint 58 % en cas d'utilisation, mais seulement 37 % pour un financement par l'impôt.

Cette forte corrélation entre niveau de revenu élevé et acceptation d'une prise en charge financière des services nouvellement créés pose la question de la solvabilisation des services jugés prioritaires pour les catégories de population aux revenus les plus faibles.

*

* *

Niveaux d'attentes en matière de services, disposition à participer financièrement, mais aussi capacité des différents acteurs (associatif, public, privé) et du programme « Nouveaux services - emplois jeunes » à répondre à ces attentes permettent d'esquisser, grâce à l'analyse de correspondances multiples, une typologie des comporte-

Tableau 5
« Seriez-vous personnellement prêt ou non à participer financièrement à la mise en place des activités et des services dont vous m'avez parlé ? »

En pourcentage

	Prêt	Pas prêt	Ne se prononcent pas	Total
Participation financière en cas d'utilisation des services (tickets, billets, etc.)	56	41	3	100
Par le biais d'un financement public (impôts, taxes, etc.)	46	52	2	100
Par un financement mixte (impôt et participation à l'acte) ..	46	52	2	100

Source : enquête CSA/MES-DARES.

ments des Français (graphique 1). Cette approche permet de mettre à jour des corrélations entre variables qui expliquent le positionnement des Français en fonction de leurs attentes et des différents modes de prises en charge de leurs besoins.

• **Fortes attentes et acceptation de participation financière**

Un premier groupe, le plus important (36 %), rassemble des personnes qui expriment davantage d'attentes que la moyenne : 46 % d'entre elles citent au moins sept secteurs prioritaires qu'il conviendrait de développer. Parmi celles-ci, deux secteurs recueillent une majorité des suffrages : il s'agit de la prise en charge des personnes âgées (61 % jugent ce thème prioritaire contre 53 % en moyenne) et de la lutte contre la pollution (52 % contre 44 %).

Ce groupe est composé d'individus relativement jeunes (40 % d'entre eux ont moins de 35 ans), plus diplômés que la moyenne (53 % ont un diplôme supérieur ou égal au bac) et davantage rémunérés (32 % gagnent plus de 15 000 francs mensuels). Ils se distinguent de l'ensemble des personnes interrogées par le fait qu'ils accordent un crédit important aux services publics et aux associations puisque

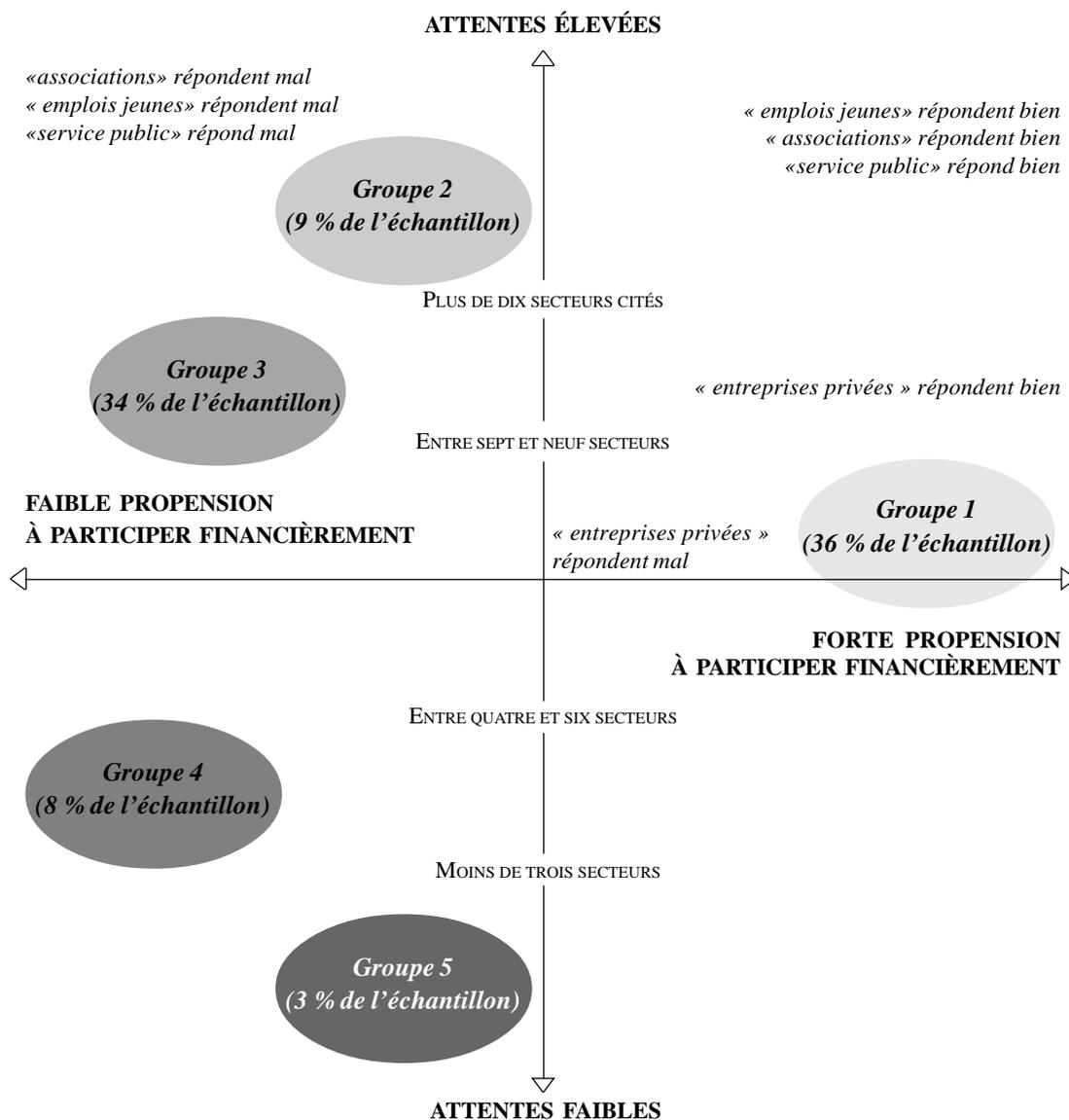
respectivement 86 % et 92 % d'entre eux ont une image positive de ces acteurs du développement des services. Ce sont également eux qui ont l'image la plus positive du programme « Nouveaux services - emplois jeunes » : 87 % pensent que ce programme est en mesure de répondre à leurs attentes. Enfin, ils constituent le groupe le plus disposé à participer financièrement à la mise en place de ces nouveaux services, que ce soit directement (88 %), par le biais de l'impôt (83 %), ou par une contribution mixte (90 %).

Ce groupe constitue donc, du point de vue de la politique publique, le segment le plus ouvert à la mise en place de nouveaux services et celui qui envisage le plus aisément son implication financière.

• **Fortes attentes mais difficultés à envisager de participer financièrement**

Un deuxième groupe, qui rassemble 9 % des personnes interrogées, fait état d'une forte attente en matière de services (50 % se prononcent pour le développement de plus de sept secteurs), mais se distingue du groupe précédent par un net refus de participer financièrement à leur développement, quelle que soit la forme de prise en charge. Les personnes de ce groupe sont

Typologie des positionnements des Français en matière de nouveaux services



N.B. : 10 % des Français n'ont formulé aucune attente en matière de services.

très sceptiques sur la capacité des organismes publics, associatifs, ou privés à contribuer à l'essor de nouveaux services. Et surtout le programme « Nouveaux services - emplois jeunes » ne constitue pas la réponse adéquate à leurs attentes : seuls 36 % en ont une image positive, ce qui constitue le plus faible score.

La population concernée est plus masculine que la moyenne (58 % sont des hommes) et également plus jeune (39 % ont moins de 35 ans). Les salariés sont surreprésentés (52 %), notamment ceux du secteur privé. C'est également dans

ce groupe que l'on retrouve les plus gros revenus.

Ce second groupe est fortement demandeur de services nouveaux plutôt positionnés dans le domaine de l'aide aux personnes en difficulté ou aux malades, de l'amélioration de la sécurité dans les transports ou de l'accueil dans les services publics. Il s'agit apparemment d'un groupe adhérent par principe à une forte demande sociale de services, dont il n'a pas l'usage directement mais dont il comprend l'intérêt pour l'ensemble de la société, sans pour autant être d'accord pour y participer financièrement.

- **Niveau d'attentes moyen mais refus d'envisager toute participation**

Un troisième groupe, relativement nombreux (34 %), se caractérise par une attente moyenne en matière de services (plutôt concentrée sur les problèmes de sécurité dans les transports ou les lieux publics) allant de pair avec une forte réticence à participer financièrement à leur développement (93 % sont opposés à un financement mixte, 87 % à un financement par l'impôt et 69 % à un paiement à

l'acte). Pour ce groupe, la principale source de blocage tient donc à la question du financement des services, même si le programme « Nouveaux services - emplois jeunes » bénéficie auprès de lui d'un bon crédit : 81 % pensent que ce programme permettrait de répondre à leurs attentes. On trouve dans ce troisième groupe une part relativement importante de femmes

(5) - A ces deux classes il conviendrait d'ajouter un dernier groupe (10 %), composé d'individus n'ayant formulé aucune attente en matière de services (il s'agit souvent de personnes âgées, de retraités, d'inactifs ou de ruraux).

ainsi que de personnes peu diplômées ou disposant de faibles revenus.

- **Faibles attentes pour les moins impliqués ou les indécis**

Deux derniers groupes, faibles numériquement (respectivement 8 % et 3 %), rassemblent les individus qui ont les attentes les plus faibles (5). Ils sont tous deux caractérisés par une forte présence de retraités (48 % et 39 %). C'est dans cette catégorie que l'on retrouve la part la plus importante de

femmes (62 % et 66 %), de non-diplômés ou de personnes disposant de faibles revenus. Si leur niveau d'attente est relativement faible, ils ont une bonne image du programme « Nouveaux services - emplois jeunes » et des acteurs en capacité de développer ces nouveaux services. Ils sont par contre très fortement opposés à une participation financière pour les premiers, ou très hésitants sur leur comportement en cas de sollicitation pour les seconds.

Didier GÉLOT
(DARES).

— Pour en savoir plus —

Cette G., Cuneo Ph., Eyssartier D., Combiér J., Pouquet L. (1993), « Nouveaux emplois de services : les dix services de solidarité », *Premières Synthèses*, n° 24, BIPE Conseil, DARES, INSEE, mars.

Flipe A., Olier L. (1998), « Faut-il subventionner les services à domicile ? », *Économie et statistique*, n° 316-317, 6/7, INSEE.

DARES, *Les emplois jeunes d'octobre 1997 à octobre 1998*, La Documentation française, 2^{ème} trimestre 1999.

Simonin B. (1999), « La mise en œuvre locale du programme " Nouveaux services - emplois jeunes " », *Premières Synthèses*, 99.02 N° 06.1, février.

Kissoun C. (1999), « Premier bilan du programme " Nouveaux services - emplois jeunes " », *Premières Synthèses*, 99.03 N° 09.1, MES-DARES, mars.

Gélot D. (1999), « Le programme " Nouveaux services - emplois jeunes " vus par les employeurs et les jeunes », *Premières Synthèses*, N° 22.2, MES-DARES, juin.

PREMIÈRES INFORMATIONS et PREMIÈRES SYNTHÈSES sont éditées par le Ministère de l'emploi et de la solidarité, Direction de l'animation de la recherche des études et des statistiques (DARES) 20 bis, rue d'Estrées 75700 Paris 07 SP. Tél. : 01.44.38.23.11 ou 23.14. Télécopie 01.44.38.24.43. www.travail.gouv.fr (Rubrique Emploi puis Études et Statistiques) - Directeur de la publication : Claude Seibel.

Secrétariat de rédaction : Catherine Demaison et Evelyn Ferreira. Maquettistes : Myriam Garric, Daniel Lepasant, Guy Barbut. Conception graphique : Ministère de l'emploi et de la solidarité. Flashage : AMC, Paris. Impression : Ecoprint, Pontcarré et JCDM-BUDY, Paris. Reprographie : DARES. Abonnements : La Documentation Française, 124 rue Henri Barbusse 93308 Aubervilliers Cedex. Tél. : 01.40.15.70.00. Télécopie : 01.40.15.68.00 - <http://www.ladocfrancaise.gouv.fr>
PREMIÈRES INFORMATIONS et PREMIÈRES SYNTHÈSES - Abonnement 1 an (52 n°) : France (TTC) 711,71 F (108,50 Euros) - Europe (TTC) : 747,79 F (114 Euros) - DOM-TOM (HT, avion éco.) : 741,23 F (113 Euros) - Autres pays (HT, avion éco.) 760,91 F (116 Euros) - Supplément avion rapide : 45,92 F (7 Euros).
Publicité : Ministère de l'emploi et de la solidarité. Dépôt légal : à parution. Numéro de commission paritaire : 3124 AD. ISSN 1253 - 1545.