

Centre de recherche
pour l'étude
et l'observation
des conditions
de vie

Sou1994-848

142, rue du Chevaleret

75013 PARIS

Tél. (1) 40 77 85 00

Fax (1) 40 77 85 09

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**

Évaluation de la politique d'action
sociale, culturelle, sportive et de
loisirs des agents des
administrations de l'État dans le Nord
/ Guy Poquet. Juillet 1994.

CREDOC•Bibliothèque



CREDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

CREDOC

EVALUATION
de la POLITIQUE d'ACTION SOCIALE,
CULTURELLE, SPORTIVE et de LOISIRS
EN FAVEUR des AGENTS
des ADMINISTRATIONS de l'ETAT

dans le département du Nord

Guy Poquet

Département Evaluation des politiques publiques

Juillet 1994

142, rue du Chevaleret
7 5 0 1 3 - P A R I S

SOMMAIRE

	Page
INTRODUCTION	6
I - Le contexte de l'étude	7
II - Les objectifs et la mise en œuvre de l'enquête	9
III - La structure du rapport	10
RAPPEL METHODOLOGIQUE	11
Premier chapitre	
LE DEPARTEMENT DU NORD DANS UN CONTEXTE DE CRISE	21
I - LES SPECIFICITES DU DEPARTEMENT DU NORD	22
I - 1. Des mutations qui affectent l'espace régional et les mentalités	23
I - 2. Des problèmes sociaux liés au déclin économique	24
I - 3. Des effectifs de fonctionnaires importants et dispersés	27
II - LES ADMINISTRATIONS FACE A UNE IDENTITE EN MUTATION	29
II - 1. Des problèmes jugés prioritaires : logement et garde d'enfants	30
II - 2. Des besoins mal connus	35
Deuxième chapitre	
L'ORGANISATION DE L'ACTION SOCIALE DE L'ETAT DANS LE DEPARTEMENT DU NORD	37
I - DES STRUCTURES ET DES MOYENS CONTRASTES	38
I - 1. Un schéma d'organisation théorique	38
I - 2. Des disparités flagrantes entre administrations	40
I - 3. Des moyens d'action plus ou moins dispersés	43
II - UNE COUVERTURE DES BESOINS QUI DEPASSE LA PROTECTION SOCIALE	45
II - 1. Un large éventail de prestations	45
II - 2. Une information des agents encore déficitaire	47
II - 3. Une présence sur le terrain à renforcer	51
III- UNE POLITIQUE A LA RECHERCHE DE SA COHESION	54
II - 1. Une interministérialité sans moyens importants	54
II - 2. Des instances paritaires aux performances modestes	55
II - 3. Une identification des besoins au "feeling"	57

Troisième chapitre	L'ACTION SOCIALE DE L'ETAT ENTRE LES PERCEPTIONS ET LES ASPIRATIONS DE SES BENEFICIAIRES	59
	I - UN RECOURS AUX PRESTATIONS CONTRASTE	60
	I - 1. Les prestations les plus sollicitées :	
	prêts immobiliers et garde d'enfants	60
	I - 2. La restauration : choisir entre des contraintes	62
	I - 3. Des prestations sous utilisées	66
	II - UN IMPACT INCERTAIN SUR LE MODE DE VIE	67
	II - 1. Des bénéficiaires en grande partie satisfait	67
	II - 2. Une influence mitigée sur la vie quotidienne	69
	II - 3. Une exigence de plus grande équité	70
	II - 4. Les propositions des agents	73
	CONCLUSION	76
	ANNEXES :	82
	Annexe 1 : questionnaire	
	Annexe 2 : guides d'entretien	
	Annexe 3 : liste des personnes rencontrées	
	Annexe 4 : résultats des tris à plat	

LISTE DES TABLEAUX

		Page
Tableau n°1	LISTE DES ADMINISTRATIONS ENQUETEES	15
Tableau n°2	LES MODALITES D'ENQUETE DES PERSONNES RENCONTREES SELON L'ADMINISTRATION	16
Tableau n°3	CARACTERISTIQUES DES AGENTS RENCONTRES EN ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF	17
Tableau n°4	CARACTERISTIQUES DEMOGRAPHIQUES DE LA POPULATION ENQUETEE	18
Tableau n°5	CARACTERISTIQUES MATRIMONIALES	19
Tableau n°6	LE NIVEAU DE RESSOURCES DE L'AGENT	19
Tableau n°7	REPARTITION DES AGENTS INTERROGES	20
Tableau n°8	CARACTERISTIQUES DES CONJOINTS DES AGENTS INTERROGES	20
Tableau n°9	POPULATION DU DEPARTEMENT DU NORD	22
Tableau n°10	EMPLOI ET CHOMAGE DANS LE DEPARTEMENT DU NORD	25
Tableau n°11	TAUX DE CHOMAGE DANS LES ZONES D'EMPLOI DU DEPARTEMENT DU NORD	25
Tableau n°12	LES DEPOTS DE DOSSIERS DE SURENDETTEMENT DANS LE NORD	26
Tableau n°13	REPARTITION DES AGENTS DE LA FONCTION PUBLIQUE DANS LE NORD	28
Tableau n°14	LE SALAIRE ANNUEL MOYEN DES AGENTS DE LA FONCTION PUBLIQUE DANS LE DEPARTEMENT DU NORD	29
Tableau n°15	AVEZ-VOUS EU RECOURS A LA PRESTATION "GARDE DES JEUNES ENFANTS ?"	31
Tableau n°16	ADHEREZ-VOUS AUX ASSOCIATIONS DE VOTRE ADMINISTRATION ?	33
Tableau n°17	AVEZ-VOUS PRIS PART A DES ACTIONS AUTRES QUE LES PRESTATIONS SOCIALES INTERMINISTERIELLES ?	34
Tableau n°18	L'ORGANISATION DE L'ACTION SOCIALE DANS LE NORD A L'ECHELON DEPARTEMENTAL	41
Tableau n°19	L'INFORMATION DES AGENTS	48
Tableau n°20	L'INFORMATION DES AGENTS SELON LEUR AGE	48
Tableau n°21	L'INFORMATION DES AGENTS PAR CATEGORIE	49
Tableau n°22	LES INTERLOCUTEURS DES AGENTS EN MATIERE D'ACTION SOCIALE	51
Tableau n°23	LES PRESTATIONS CONNUES DES AGENTS	61
Tableau n°24	LE RECOURS AUX CENTRES DE VACANCES	62
Tableau n°25	LES LIEUX DE RESTAURATION DES AGENTS	63
Tableau n°26	RESTAURATION DES AGENTS DE L'ETAT ET CONVIVIALITE	64
Tableau n°27	RESTAURANT ADMINISTRATIF : LA QUALITE DU SERVICE RENDU	64

Tableau n°28	CHEQUES-DEJEUNER ET RESTAURANT ADMINISTRATIF	65
Tableau n°29	LES BESOINS DES AGENTS COUVERTS PAR L'ACTION SOCIALE	68
Tableau n°30	LA SATISFACTION DES AGENTS PAR CATEGORIE	68
Tableau n°31	L'ACTION SOCIALE, FACTEUR DE BIEN-ETRE ?	69
Tableau n°32	LES AGENTS , PEU INFLUENCES PAR L'ACTION SOCIALE DANS LEURS DECISIONS ET LEURS ACTIVITES	70
Tableau n°33	A QUI DOIVENT ETRE ACCORDEES LES PRESTATIONS D'ACTION SOCIALE ?	71
Tableau n°34	A QUI SONT ACCORDEES LES PRESTATIONS D'ACTION SOCIALE ?	71
Tableau n°35	LES PROPOSITIONS DES AGENTS POUR AMELIORER L'ACTION SOCIALE	73

LISTE DES GRAPHIQUES

		Page
Graphique n°1	LA PRIORITE DE L'ADMINISTRATION EN MATIERE D'ACTION SOCIALE SELON LES AGENTS	30
Graphique n°2	SCHEMA TYPE DU DISPOSITIF D'ACTION SOCIALE DANS UNE ADMINISTRATION	39
Graphique n°3	LES SOURCES D'INFORMATION	50

INTRODUCTION

Le contexte de l'étude : le cadre juridique

Les textes qui régissent l'intervention de l'Etat dans le domaine de l'action sociale en direction de ses agents datent de 1946 et de 1948. Ils n'ont fait l'objet d'aucune actualisation jusqu'en 1970, ce qui a conduit les administrations à mettre en oeuvre des modalités d'actions multiples. Cette politique d'aide de l'Etat peut prendre des formes diverses, incluant des mises à disposition de personnel, des subventions en espèces et des prestations en nature. La dénomination d'action sociale, ordinairement utilisée pour couvrir ce champ d'activités est assez imparfaite en raison de la diversité des mesures mises en oeuvre : prestations pour favoriser le logement des jeunes agents, restauration du personnel, aide aux vacances, etc...

A la diversité des interventions correspond une multiplicité des modes d'organisation de l'action de l'Etat. L'arrêté du 19 juin 1970 instituant un Comité interministériel consultatif des services sociaux des administrations de l'Etat et l'article 9 de la loi du 13 juillet 1983, portant droits et obligations des fonctionnaires, définissent des cadres et des principes qui doivent permettre de donner une structure plus ferme à l'action sociale de l'Etat en direction de ces personnels. Le caractère tardif de ces textes et leur champ limité ont fait que les administrations ont été conduites à inventer des solutions pour développer cette action, tout en respectant les contraintes budgétaires et réglementaires auxquelles elles étaient et sont encore confrontées.

Cette grande diversité, tant dans les modalités de mise en oeuvre que dans les services proposés, l'absence de connaissance des effets de cette action sociale, le caractère parcellaire des études réalisées jusqu'alors, sont à l'origine de ce programme d'évaluation de la politique d'action sociale, culturelle, sportive et de loisirs en faveur des agents des administrations de l'Etat.

Dans le cadre de l'évaluation des politiques publiques, le Comité interministériel de l'évaluation (CIME) a retenu la réalisation d'un programme d'évaluation de la politique d'action sociale, culturelle, sportive et de loisirs en faveur des agents des administrations de l'Etat. Ce projet est commandité par les ministères de la Fonction publique, de l'Intérieur, du Budget et par le Comité interministériel des services sociaux (CISS).

Dans son appel à propositions d'études locales, l'Instance d'évaluation chargée de l'organisation des travaux, suggère que les études s'inscrivent dans une triple problématique.

Le **premier axe problématique** porte sur la **définition des objectifs implicites de cette politique d'action sociale**. Les mesures proposées au titre de l'action sociale peuvent, en effet, s'insérer dans une perspective d'élargissement de la protection sociale. Ces mesures peuvent aussi ne relever que d'une logique de comité d'entreprise visant à apporter des avantages financiers aux personnels de l'Etat, dans une période très fortement marquée par l'appartenance des personnels à un statut plus valorisé par la stabilité qu'il assure, que par les avantages financiers qu'il procure. Enfin, les mesures proposées dans le cadre de l'action sociale peuvent constituer un élément dans une logique de gestion des personnels, assouplissant un statut décrit comme trop rigide ou fournissant la possibilité aux agents d'encadrement de disposer de contreparties aux efforts réclamés par une démarche de modernisation.

Le **second axe problématique** porte sur les **processus de formation de la politique d'action sociale**. Il ne s'agit pas dans ces phases d'études centrées sur le local de remonter de façon verticale, entre le local et le national, les lignes de conception et de mise en œuvre de certaines mesures, mais plutôt de montrer comment -dans une logique plus organisationnelle- les différents acteurs composent pour mettre en place des mesures dont certaines relèvent de leur propre compétence et dont d'autres sont décidées en amont. Dans ce contexte, les stratégies particulières et les objectifs propres aux divers acteurs peuvent diverger ou être contradictoires avec les objectifs "affichés". En ce sens, il est intéressant, d'analyser la place prise par les professionnels et les militants qui investissent ce domaine d'intervention. Dans ce processus de formation d'une politique d'action sociale, il sera sans doute utile également de regarder les effets de la politique de déconcentration et d'harmonisation auprès des acteurs, de repérer les compétences que ceux-ci mettent en action, les processus d'évolution des métiers de l'action sociale.

Enfin, le **troisième axe problématique** est proprement **évaluatif** en ce qu'il rapproche les objectifs des acteurs et les usages des différentes mesures par les personnels. Au delà de l'analyse de l'adéquation actuelle entre les services proposés et les demandes actuelles ou potentielles des personnels, il importe de comprendre la façon dont ce système social gère les inflexions des demandes. Ces inflexions peuvent être liées à des transformations morphologiques de la structure des personnels -augmentation des personnels féminins, augmentation des qualifications-, mais également aux réponses à apporter à de nouvelles

aspirations en matière de rapport aux enfants, d'aménagement du temps de travail, etc.

Pour réaliser cette évaluation, l'Instance d'évaluation a souhaité disposer d'études locales élaborées sur une base départementale. Neuf sites ont été retenus pour servir de terrains d'enquête, dont le département du Nord. Le présent rapport présente les grandes lignes de l'action sociale de l'Etat dans ce département, telles qu'elles ressortent d'une enquête menée auprès de responsables départementaux, de gestionnaires et d'agents bénéficiaires.

Les objectifs et la mise en oeuvre de l'enquête

Dans l'optique décrite ci-dessus, l'enquête a poursuivi principalement un triple objectif, à savoir :

- 1- Apporter des éléments d'information sur les pratiques administratives, les compétences et les moyens mis en oeuvre en matière d'action sociale.
- 2- Clarifier les objectifs poursuivis plus ou moins implicitement et évaluer leur adéquation au contexte actuel de la politique d'action sociale.
- 3- Mieux cerner les bénéficiaires concernés par l'action sociale de l'Etat et mieux identifier leurs besoins.

A travers ces objectifs, il s'agissait de recueillir un certain nombre d'éléments susceptibles d'éclairer les décisions en termes de gestion de l'action sociale (recomposition, réorganisation, rationalisation, redéploiement, etc.), de permettre à chacun des acteurs de se situer dans cette activité et d'affiner sa conceptualisation des problèmes rencontrés, de mesurer la distance qui sépare concepteurs et animateurs des usagers du fait de la complexité des procédures et des structures.

Pour ce faire, une double enquête sur le terrain a été organisée :

- * Une enquête auprès des services déconcentrés de l'Etat dans le département du Nord pour procéder à une analyse des structures, des

moyens, des procédures, des pratiques et de la politique locale d'action sociale.

* Une enquête auprès des personnels, comprenant deux aspects : une enquête par questionnaire auprès d'une centaine d'agents de l'Etat et une enquête qualitative par entretiens semi-directifs auprès de quinze d'entre eux.

Structure du rapport

L'action sociale de l'Etat en faveur de ses agents dans le département du Nord ne diffère pas dans ses grandes modalités de celle pratiquée dans les autres départements. Cependant les spécificités du Nord, et notamment les mutations qui affectent aussi bien l'espace régional que les mentalités de ses habitants sur fond de déclin économique, propulsent certains problèmes sociaux au rang des priorités, problèmes auxquels n'échappent évidemment pas les agents de la Fonction publique (Première partie).

Dans ce contexte de crise, l'action sociale est organisée avec des structures et des moyens contrastés selon les administrations et s'inscrit dans une politique qui est toujours à la recherche d'une certaine cohésion (Deuxième partie).

Si les prestations offertes dépassent la simple protection sociale, on peut cependant se demander si elles répondent toujours parfaitement aux besoins des bénéficiaires et, en particulier, à l'émergence d'aspirations liées à l'évolution des modes de vie ? (Troisième partie).

RAPPEL MÉTHODOLOGIQUE
Méthodologie et caractéristiques de la population enquêtée:

Plan d'étude et modalités d'enquête

L'étude entreprise par le CREDOC dans le département du Nord comportait plusieurs phases.

La première phase fut une phase de collecte et d'analyse d'informations et de documentation : ont été ainsi étudiés les rapports d'évaluation réalisés au niveau national autour de la thématique de l'action sociale de l'Etat en faveur de ses agents fournis à notre demande par le Ministère.

La seconde phase a consisté à élaborer les outils d'investigation nécessaires à l'enquête. Le cadrage réalisé au cours de la phase précédente avait permis d'identifier l'ensemble des éléments nécessaires pour concevoir la grille d'entretien auprès des responsables départementaux, la grille d'entretien auprès des gestionnaires/opérateurs, le questionnaire auprès des agents, ainsi que la grille d'entretien qui leur était destinée. Pour devenir complètement opérationnels, ces différents outils ont fait l'objet de tests préalables auprès de quelques agents de la fonction publique.

La troisième phase a consisté à mettre en place l'enquête sur le terrain. Si les entretiens auprès des responsables départementaux et des gestionnaires/opérateurs ont été menés par un chargé de recherche du CREDOC, les questionnaires auprès des agents ont été administrés par des enquêteurs du Service des enquêtes du CREDOC.

Une rencontre avec le Secrétaire général de la Préfecture et le responsable du Bureau de l'action sociale avait permis de jeter les bases de la mobilisation des administrations en faveur de l'enquête et un courrier a été envoyé par la Préfecture aux différentes administrations retenues pour l'enquête.

Dans une quatrième phase, les entretiens ont été réalisés avec les responsables de chaque administration retenue, ainsi qu'avec les gestionnaires et les opérateurs de l'action sociale. En outre, les personnes rencontrées dans cette phase ont apporté leur aide pour dresser la liste d'agents à interviewer.

L'ensemble de ces quatre phases achevées, la cinquième phase concernait l'interrogation des agents.

Les outils d'investigation: entretien et questionnaire

Deux types d'outils ont été utilisés pour mener l'enquête sur le terrain : la première catégorie d'acteurs, c'est-à-dire les responsables départementaux, les gestionnaires et les opérateurs, a été soumise à des entretiens semi-directifs de nature qualitative ; l'ensemble des agents a répondu à un questionnaire plus fermé. Une quinzaine d'agents a fait l'objet d'un entretien plus approfondi.

Les entretiens semi-directifs ont été adaptés à chaque type d'interlocuteur. Ainsi, deux grilles d'entretien distinctes ont été élaborées pour tenir compte de la place occupée par les responsables et les gestionnaires/opérateurs dans la structure et l'organisation de l'action sociale et des attributions qui leur sont propres. Chacune de ces grilles aborde certes des thèmes communs, apportant un éclairage croisé sur les réponses faites par d'autres types d'interlocuteurs, mais suscite aussi un questionnement particulier sur la perception de la politique d'action sociale propre à la personne interrogée. Une grille d'entretien a également été conçue pour interroger et recueillir les perceptions et les aspirations d'un nombre restreint d'agents, informations qui viendront en complément de celles collectées au moyen du questionnaire.

Le questionnaire à l'intention des agents, qui comporte une centaine de questions fermées ou ouvertes, porte d'abord sur les prestations d'action sociale dont l'agent a éventuellement bénéficié, puis sur les moyens utilisés par l'administration pour le tenir informé des prestations qu'elle propose. L'agent est enfin invité à livrer ses perceptions de l'action sociale dans son administration, ainsi qu'à exprimer ses souhaits ou ses besoins en la matière.

Ce questionnaire est administré en face à face et les entretiens ont été réalisés, sur les lieux de travail ou au domicile, auprès de personnes ayant personnellement donné leur accord pour participer à l'enquête (voir liste des personnes interrogées en annexe).

L'interrogation par questionnaire fermé d'une centaine d'agents dans chacun des départements enquêtés répond à une prescription du protocole défini par l'instance d'évaluation. Si les personnes interrogées ont été choisies en veillant à obtenir une forte dispersion sur l'ensemble des critères indiqués ci-après, les résultats obtenus ne peuvent être lus qu'à titre indicatif, la population interrogée ne pouvant être assimilée à un échantillon représentatif des agents de la fonction publique dans le département considéré. Cette précaution doit s'appliquer à l'ensemble des tableaux référencés "Fonction Publique - CREDOC, 1994".

Le choix des administrations

Dans le cadre du projet mis en œuvre par l'Instance d'évaluation, le CREDOC s'est vu confier la charge de mener une investigation sur trois sites : la Meurthe-et-Moselle, le Nord et le département du Val-d'Oise. L'approche méthodologique adoptée sur chacun de ces sites est certes commune, mais les spécificités de chaque département, tant en ce qui concerne sa composition sociologique que son organisation administrative, ont motivé certains choix. Les administrations dans lesquelles sont menées les enquêtes ne sont ainsi pas toujours les mêmes. Dans chaque département, ont été retenues les administrations les plus représentatives et qui ont donc semblé les plus pertinentes au regard du contexte local et des problématiques évoquées lors des premiers entretiens avec le secrétaire de la Préfecture et les responsables de l'action sociale.

Le fait pour le CREDOC d'étudier en parallèle trois sites a permis de ventiler entre eux les administrations visitées, de manière à couvrir au mieux l'ensemble des instances administratives engagées dans l'action sociale. Nous avons décidé de prendre en compte dans un département des administrations qui n'apparaîtraient pas dans les autres (la Justice dans le Val-d'Oise, la Défense en Meurthe-et-Moselle) ; en contrepartie les administrations prises en charge dans deux départements n'ont pas toujours été objet d'enquête dans le troisième (l'Education nationale ne figure pas dans les administrations retenues dans le Val-d'Oise, parce qu'elle est sur la liste du Nord et de la Meurthe-et-Moselle.

Tableau n°1

**LISTE DES ADMINISTRATIONS ENQUETEES
DANS LES DIFFERENTS DEPARTEMENTS**

Administrations enquêtées	Val-d'Oise	NORD	Meurthe-et-Moselle
Jeunesse et Sport	Oui	Non	Non
Santé et Affaires sociales	Oui	Oui	Oui
Equipement	Oui	Non	Oui
Economie, Budget	Oui	Oui	Oui
Agriculture	Oui	Non	Oui
Justice	Oui	Non	Non
Préfecture, Sécurité	Oui	Oui	Oui
Anciens combattants	Non	Oui	Oui
Défense	Non	Non	Oui
Education Nationale	Non	Oui	Oui
Affaires maritimes	Non	Oui	Non
Travail et Emploi	Non	Oui	Oui
TOTAL	7	7	9

Compte tenu du contexte départemental, il a paru pertinent de faire figurer dans notre échantillon les administrations les plus importantes en effectifs, notamment celles où les arrivées de fonctionnaires en provenance d'autres régions sont fréquentes et celles dont les services sont disséminés sur l'ensemble du territoire départemental. Des administrations aux effectifs plus modestes n'étaient cependant pas à exclure, pour analyser les modalités de mise en œuvre de l'action sociale en l'absence de structures locales d'importance.

Ont ainsi été retenues les administrations suivantes : la Direction départementale des affaires maritimes, la Direction interdépartementale des anciens combattants et victimes de guerre, la Direction départementale du travail et de l'emploi, la Direction départementale des affaires sanitaires et sociales, les services relevant des Ministères de l'économie et du budget, les services de la préfecture, les services départementaux de l'Education nationale. Au total, ces sept administrations représentent plus de 80 000 fonctionnaires travaillant dans le Nord sur un total approchant les 120 000.

Ont ainsi été retenues les administrations suivantes :

- l'Education Nationale : 68 000 agents actifs,
- les services relevant des Ministères de l'Economie et du Budget (près de 8 400 agents),
- le Ministère de l'Intérieur, la Préfecture (5 600 agents);
- la Direction Départementale des Affaires maritimes (30 agents),
- la Direction interdépartementale des Anciens combattants et victimes de guerre (125 agents),
- la Direction départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (220 agents),
- la Direction départementale des Affaires Sanitaires et Sociales (215 agents).

Pour mener à bien l'investigation, nous avons rencontré au total, **130 personnes** (100 par questionnaire et 30 par entretien). Une quinzaine de responsables départementaux de l'action sociale, gestionnaires ou opérateurs, et cent quinze agents de l'Etat ont reçu la visite des chercheurs ou des enquêteurs du CREDOC.

Tableau n°2
LES MODALITES D'ENQUETE DES PERSONNES RENCONTREES
SELON L'ADMINISTRATION

- En effectif -

Administration	Responsables gestionnaires	Agents enquêtés*	Agents interviewés*	TOTAL
DDASS	1	15	2	18
Intérieur (Préfecture et Police)	2	10	2	14
Affaires maritimes	1	10	2	13
Education Nationale	3	22	4	29
DDTE	1	5	1	7
Economie et Budget	3	30	3	36
Anciens combattants	2	8	1	11
GDIAS	2	0	0	2
TOTAL	15	100	15	130

* Agents enquêtés par questionnaire

* Agents interviewés : par entretien semi-directif

Source : Fonction publique /CREDOC, 1994

Le groupe des responsables/gestionnaires rencontrés

Dans chaque administration retenue, les responsable du service social ou du bureau du personnel ont été rencontrés.

Des entretiens ont également été menés avec les acteurs de l'action sociale : responsables des amicales, associations départementales, groupements de gestion de restaurant administratif, assistants de service social, conseillères techniques d'encadrement, responsables de mutuelles

Enfin, le principal animateur du Groupement Départemental Interministériel d'Action Sociale (GDIAS) a été rencontré.

Les agents interrogés par entretien semi-directif

Tableau n°3

CARACTERISTIQUES DES AGENTS RENCONTRES EN ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF

Sexe	Age	Administration	Lieu de travail	Catégorie	Ancienneté	Tranche de revenu mensuel	Situation maritale	Nombre d'enfants
H	39	Economie	Lille	C	16	10000-15000	marié	3
H	40	Economie	Lille	B	10	5000-10000	marié	0
H	47	Economie	Lille	A	26	15000-20000	marié	2
H	44	Education Nationale	Marc en Bar.	B	22	5000-10000	marié	2
F	32	Education Nationale	Lille	Directrice	17	10000-15000	mariée	2
F	30	Education Nationale	Lille	B	3	5000-10000	Couple	0
H	45	Education Nationale	Bondues	Prof	23	10000-15000	marié	2
H	29	Affaires maritimes	Dunkerque	Militaire	6	10000-15000	Célib	0
H	48	Affaires maritimes	Dunkerque	B	15	5000-10000	marié	3
F	33	Préfecture	Lille	B	22	10000-15000	marié	2
F	40	Intérieur	Lille	C	20	5000-10000	couple	2
H	40	Anciens combattants	Lille	A	8	10000-15000	marié	3
F	35	DDASS	Lille	C	13	5000-10000	mariée	3
F	31	DDASS	Lille	C	6	5000-10000	Célib.	0
H	45	DDTE	Lille	A	18	10000-15000	marié	3

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

L'objectif de ces entretiens était d'approfondir avec une quinzaine d'agents l'usage des prestations, les difficultés éventuelles rencontrées, les perceptions de l'action sociale et des pratiques de l'administration, les besoins et les aspirations. Quinze agents ont donc été choisis parmi les principales administrations du département.

Les agents interrogés par questionnaire

Lors des séances de préparation de l'étude avec le Comité de pilotage, ce dernier avait fixé à 100 le nombre de personnes à interroger et un certain nombre de critères avaient été envisagés pour constituer l'échantillon: sexe, âge, catégorie, statut familial, statut dans la fonction publique. Nous avons constitué les groupes d'individus à enquêter avec l'aide des Directeurs départementaux ou des personnes responsables du personnel ou de l'action sociale dans chaque administration.

Caractéristiques de la population enquêtée par questionnaire

Tableau n°4 - CARACTERISTIQUES DEMOGRAPHIQUES

	Nombre d'agents	%
SEXE		
Homme	28	28
Femme	72	72
AGE		
De 21 à 30 ans	5	5
De 31 à 40 ans	30	30
De 41 à 50 ans	61	61
De 51 à 60 ans	4	4
DIPLOME		
Aucun	0	0
CEP	1	1
BEPC, CAP, BEP	26	26
BaAC et baccalauréat + 1	27	27
Diplôme supérieur	46	46
Autres	0	0
HABITAT		
Locataire	17	17
Accession à la propriété	17	17
Propriétaire	61	61
Logement de fonction ou gratuit	5	5
LIEU		
Nord	100	100
TOTAL	100	100

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Tableau n°5 - CARACTERISTIQUES MATRIMONIALES

	Nombre d'agents	%
SITUATION		
Seul	13	13
En couple, marié	76	76
En couple, non marié	11	11
ENFANTS A CHARGE		
Aucun	9	9
Un enfant	49	49
Deux enfants	19	19
Trois enfants et plus	13	13
Non réponse	11	11
REVENU ANNUEL DU MENAGE		
Moins de 70 000 F.	0	0
De 70 000 à 119 999 F.	9	9
De 120 000 à 239 999 F.	36	36
De 240 000 à 359 999 F.	18	18
360 000 F. et plus	32	32
Non réponse et ne sait pas	5	5
TOTAL	100	100

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Tableau n°6 - LE NIVEAU DE RESSOURCES DE L'AGENT

	Nombre d'agents	%
REVENU ANNUEL DE L'AGENT		
De 65 000 à 111 999 F.	34	34
De 120 000 à 179 999 F.	25	25
De 180 000 à 249 999 F.	36	36
Non réponse	5	5
HORAIRE		
Temps plein	88	88
Temps partiel	12	12
CATEGORIE		
A	40	40
B	22	22
C	31	31
réponses manquantes	7	7
TOTAL	100	100

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Tableau n°7 - REPARTITION DES AGENTS INTERROGES

	Nombre d'agents	%
ADMINISTRATION		
Affaires sociales	10	10
Affaires maritimes	10	10
Economie, Budget	30	30
Education Nationale	25	25
Préfecture, Police	10	10
Travail, Emploi	10	10
Anciens combattants	5	5
STATUT		
Titulaire	96	96
Contractuel	2	2
Non réponse	2	2
ANCIENNETE		
Moins de 5 ans	9	9
De 5 à 14 ans	15	15
De 15 à 24 ans	57	57
25 ans et plus	19	19
TOTAL	100	100

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Tableau n°8 - CARACTERISTIQUES DES CONJOINTS DES AGENTS INTERROGES

	Nombre d'agents	%
AGENT DE L'ETAT		
Oui	25	25
Non	62	62
Non réponse	13	13
TOTAL	100	
CATEGORIE		
A	5	
B	4	
C	11	
Non réponse	5	
TOTAL	25	

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

PREMIER CHAPITRE

LE DEPARTEMENT DU NORD DANS UN CONTEXTE DE CRISE

Les spécificités du département du Nord peuvent être appréhendées à travers trois grandes caractéristiques. La première est d'ordre géographique, la deuxième relève du contexte économique, la troisième concerne plus particulièrement les agents de l'Etat qui travaillent dans ce département. Ces spécificités exercent une certaine influence sur l'action sociale menée par les différentes administrations et, notamment, rendent difficiles l'écoute des besoins des agents.

I. Les spécificités du département du Nord ¹

Avec 652 communes s'étendant sur 5 742 km², le département du Nord abrite une nombreuse population - plus de 2 500 000 habitants-, fortement concentrée dans les agglomérations urbaines (Lille-Roubaix-Tourcoing dépasse le million d'habitants). La densité de la population -440 habitants au km²- est une des plus élevée de France et cette population réside à 89,4% dans les villes ².

C'est aussi la population la plus jeune de France : les moins de 25 ans représentent 39% de la population, contre 17% de personnes âgées de 60 ans et plus. Mais faute d'emplois suffisants, c'est aussi la région de la plus forte émigration (20 000 départs par an). Ces chiffres explique la prégnance du contexte de crise sur le département.

Tableau n° 9
Population du département du Nord

Effectifs	Densité (Hab/km ²)	Moins de 25 ans	60 ans et plus	Habitants de communes rurales
2 532 000	440	39%	17%	10,60%

Source : INSEE

¹ Source des données chiffrées utilisées dans ce chapitre : INSEE ("La France et ses régions. Edition 1993.", "Tableaux de l'économie française 1993-1994") ; L'Etat de la France 94-95, Paris, La Découverte, 1994.

² La densité moyenne nationale est de 105 et la population urbaine représente en moyenne 76,4% de la population totale.

I.1. Des mutations qui affectent l'espace régional et les mentalités

A partir des années 60, les activités industrielles (mines, textiles, sidérurgie), qui avaient contribué au développement du Nord, ont tour à tour connu de graves difficultés. La population active travaillant dans l'industrie est passé de 54% en 1960 - soit plus d'une personne sur deux - à 49% en 1975 et 34% en 1990. En 20 ans, les activités du département ont été massivement transférées de l'industrie vers le tertiaire : 230 000 emplois ont été ainsi créés dans les services et supprimés dans l'industrie. Devenu depuis une quinzaine d'années le premier employeur régional, le tertiaire réunit près des deux tiers des emplois. C'est la zone de Lille, déjà prépondérante avec le quart des effectifs de la région (le tiers avec Roubaix et Tourcoing) qui est la plus dynamique.

L'adaptation à un tel changement a pour le moins pris des retards. Les politiques de reconversion n'ont pas été en mesure de faire face à l'ampleur de la crise industrielle. Un effort pour la formation des jeunes et la reconversion des adultes n'a été engagé que dans les années 80. Alors que pendant des décennies, l'embauche facile et la faible qualification (sauf dans la sidérurgie) des emplois n'ont guère poussé les jeunes à se former, avec pour conséquence un nombre de demandeurs d'emplois de moins de 25 ans élevé (29,4%).

A la chute de l'emploi industriel et au dynamisme démographique, s'ajoute la hausse des taux d'activité féminine qui aggrave ce contexte économique : le taux de chômage est supérieur de trois points à la moyenne nationale. Les anciens bassins miniers et sidérurgiques sont les plus touchés autour de Valenciennes ou dans le Sambre-Avesnois.

Aujourd'hui, le département du Nord ne participe plus que pour 5,6% au PIB de la France, bien qu'avec le Pas-de-Calais il représente 30% de la production française de textile et qu'il soit le deuxième producteur français d'électricité.

Par ailleurs, la mosaïque que forment les villes spécialisées dans certaines activités ne constitue pas un véritable réseau urbain hiérarchisé même si le taux de population urbaine est très élevé. Aucune très grande ville ne s'impose, pas même Lille dont les élus ont quelque difficulté à faire reconnaître le rôle de

capitale régionale. La région est la seule à avoir une métropole tricéphale -Lille, Roubaix, Tourcoing- et même quadricéphale si l'on prend en compte le développement de Villeneuve-d'Ascq depuis la fin des années soixante-dix. Si l'ancien bassin minier vit de plus en plus à l'heure de la métropole, les secteurs plus périphériques, tels la Vallée de la Sambre ou le Valenciennois, ne voient toujours pas les retombées du développement de l'agglomération lilloise, alors qu'au sein même de cette dernière, la crise urbaine persiste.

C'est ainsi que depuis le début des années 80, les "Gens du Nord" voient leur espace régional changer fortement, les traces de l'épopée industrielle s'atténuant aussi bien dans l'espace que dans les mentalités.

I.2. Des problèmes sociaux liés au déclin économique

Le département du Nord se situe donc dans une région qui subit un déclin économique, et qui est perçue comme telle aussi bien par les responsables de l'action sociale que nous avons rencontrés dans les différentes administrations que par les agents interrogés. Chômage et surendettement des ménages sont particulièrement marqués dans ce département, avec les problèmes sociaux que cela peut plus ou moins directement constituer.

"Le phénomène du surendettement commence à gagner les milieux administratifs, même parfois à des grades élevés. C'est le cas par exemple des ménages où une seule personne travaille du fait du chômage du conjoint ou de retraités dans des situations difficiles."

Un responsable de l'action sociale, Inspection académique

"Des problèmes importants sont apparus au cours des dernières années. Il y avait l'alcoolisme, il y a maintenant aussi le phénomène de la drogue. Il faut faire très attention, car cela n'épargne personne. On pourrait penser que certains sont à l'abri. Ce n'est pas vrai. Personne n'est plus à l'abri. J'en sais quelque chose... j'ai vécu à deux reprises des expériences douloureuses avec de proches collaborateurs."

Un responsable de l'action sociale, Economie et budget

Tableau n° 10
Emploi et chômage dans le département du Nord

Population active ayant un emploi en 1990		Taux de chômage (BIT) 1990	Demandeurs d'emplois (ANPE) Décembre 1990	
Effectifs	Moins de 25 ans		Moins de 25 ans	Chômeurs longue durée
860 000	11,30%	12,60%	29,40%	34,50%

Source : INSEE

Le taux de chômage dans le Nord est depuis 20 ans supérieur à la moyenne française. En 1990, il était de 12,6%, dont 29,4% de jeunes de moins de 25 ans. 34,5% des demandeurs d'emplois pointaient au chômage depuis plus d'un an. Au troisième trimestre 1993, le taux de chômage a atteint 14,7%, pour la région Nord-Pas-de-Calais, alors que la moyenne nationale se situait à 11,8%. Un an auparavant, ce taux était de 13,4%.

Tableau n° 11
Taux de chômage dans les zones d'emploi du département du Nord

Zone d'emploi	Actifs ayant un emploi dans la zone		Taux de chômage 1990
	Ensemble	Résidant dans la zone	
Roubaix-Tourcoing	144 200	77,7 %	15,3 %
Lille	314 400	75,2 %	12,0 %
Dunkerque	89 100	90,5 %	16,0 %
Flandre-Lys	32 200	84,2 %	11,8 %
Douaisis	70 700	78,1 %	17,7 %
Valenciennois	97 200	87,2 %	19,4 %
Cambresis	57 100	90,1 %	15,9 %
Sambre-Avesnois	69900	94,5 %	18,6 %

Source : INSEE

Si l'on considère les huit zones d'emplois du département, on constate que certains secteurs approchaient même, dès 1990, le seuil des 20% : le Valenciennois

comptait 19,4% de demandeurs d'emploi, la Vallée de la Sambre 18,6%. Aucune des huit zones d'emploi n'affichait un taux de chômage inférieur à la moyenne nationale. De plus, la croissance du taux d'activité féminine ne va évidemment pas sans une augmentation du taux de chômage des femmes. Il est supérieur de plus de trois points à la moyenne nationale : il est de 15,8% contre 12,2% pour l'ensemble de la France.

Autre indicateur du contexte de crise qui affecte le Nord, le RMI. Si l'on considère le nombre de bénéficiaires du RMI, on remarque que le département du Nord est parmi les plus touché par la crise. Il se situe parmi les 10 départements ³ où, au 31 décembre 1992, l'on comptait le plus de bénéficiaires du RMI, à savoir 150 ou plus pour 10 000 habitants. Fin 1991, 53 200 ménages bénéficiaient du RMI.

La crise économique et de chômage ont des conséquences sur les ressources financières des ménages. La commission de surendettement de la Banque de France a établi une répartition des dépôts de dossiers de surendettement par département. Dans ce classement, le département du Nord se situe en 16^{ème} position, avec 16 001 dossiers déposés au 31 août 1993, ce qui représente 632 dossiers pour 100 000 habitants ⁴. Ce chiffre est à rapprocher de la moyenne nationale qui est de 473 dossiers.

Tableau n° 12
Les dépôts de dossiers de surendettement dans le Nord

	NORD	FRANCE
Population 1990	2 532 000	56 614 493
Dossiers déposés au 31.08.1993	16 001	267 828
Dossiers déposés pour 100 000 h	632	473

Source : Banque de France

³ En compagnie du Pas-de-Calais, de Paris, de quatre départements du Languedoc-Roussillon, des Bouches du Rhône et des deux départements corses.

⁴ Notons que le département voisin du Pas-de-Calais, qui constitue avec le Nord, la région administrative Nord-Pas de Calais, se place en deuxième position dans cette liste du surendettement par département : 10 288 dossiers ont été déposés, soit 718 dossiers pour 100 000 habitants. Ces chiffres soulignent les effets de la crise dans cette région.

Taux de chômage, nombre de RMistes, surendettement des ménages constituent autant d'indicateurs qui révèlent la profondeur des difficultés économiques du département et la progression de la précarité. Les agents de la fonction publique, du fait de leur statut, échappent-ils, en tout ou en partie à ce contexte ?

La réponse est à l'évidence négative, puisque l'agent ne peut être considéré indépendamment des autres membres de son ménage : en effet, si les fonctionnaires bénéficient de la garantie de l'emploi et sont assurés de leurs traitements, leurs conjoints en revanche peuvent être touchés par le chômage. Quand le second salaire est un salaire d'appoint destiné à équilibrer le budget du ménage ou à faire face à certaines dépenses (remboursement d'un prêt immobilier par exemple), la situation peut devenir critique, notamment pour les fonctionnaires qui composent les catégories les plus basses. Baisse des revenus et difficultés financières qui peuvent en découler engendrent des situations que les services sociaux des administrations ont de plus en plus à traiter.

"On reçoit des personnes qui sollicitent des aides financières, parfois à cause de problèmes liés à une situation exceptionnelle, je pense au divorce par exemple, mais de plus en plus souvent on cherche à emprunter pour rembourser un prêt ou des dettes. C'est la spirale infernale qu'il faudrait éviter. Il y a un gros travail de prévention qui n'est pas facile."

Responsable de l'action sociale, Préfecture

I.3. Des effectifs de fonctionnaires importants et dispersés

A l'étendue géographique du département se conjugue l'ampleur des effectifs de la fonction publique. Il y a environ 107 000 agents de l'Etat qui travaillent dans le Nord. Certaines administrations se trouvent implantées dans plusieurs centaines de localités.

Ainsi des seuls services du Trésor qui occupent environ 2 200 agents répartis sur 116 sites différents souvent fort éloignés les uns des autres. Il en va de même de l'Inspection académique qui gère environ 68 000 agents, dont seulement 7 000 à 8 000 résident à Lille. Les services relevant du "Ministère de l'Economie et du

Budget" et du "Ministère de l'Education nationale" figurent bien sûr au premier rang des plus grosses administrations dans le département.

D'autre part, la lecture du tableau ci-dessous illustre un phénomène qui a été souvent souligné par nos interlocuteurs en cours d'entretiens, à savoir la féminisation de la fonction publique dans le département. On constate en effet que le nombre d'agents féminins de l'Etat dans ce département est supérieur à la moyenne nationale (50% contre 46,3%), qu'il s'agisse des titulaires (49,7% contre 46,2%) ou des non titulaires. On remarque que, dans ce dernier cas, la différence dépasse même les 6 points (52,7% contre 46,6%).

Tableau n° 13

**REPARTITION DES AGENTS DE LA FONCTION PUBLIQUE
DANS LE NORD, PAR SEXE ET STATUT**

(Non compris les militaires de la Défense)

Statut	Nord		Métropole	
	Nb d'agents	%	Nbre d'agents	%
TITULAIRES ET NON-TITULAIRES				
Hommes	45 868	50,0	1 431 019	53,7
Femmes	45 958	50,0	1 232 776	46,3
TOTAL	91 826	100,0	2 663 795	100,0
TITULAIRES				
Hommes	40 499	50,3	1 224 519	53,8
Femmes	39 975	49,7	1 052 888	46,2
TOTAL	80 474	100,0	2 277 407	100,0
NON-TITULAIRES				
Hommes	5 369	47,3	206 500	53,4
Femmes	5 983	52,7	179 888	46,6
TOTAL	11 352	100,0	386 388	100,0

Source : INSEE, *Emploi-revenus n°052-053. Les agents de l'Etat au 31.12.1990, Novembre 1993*

Ce chiffre concernant cette catégorie d'agents de l'Etat confirme que l'occupation d'un emploi dans la fonction publique ne signifie pas se trouver automatiquement à l'abri de la conjoncture économique. Etre femme et non titulaire, relevant de la catégorie C ou D par exemple, expose autant aux aléas de la vie professionnelle qu'un emploi dans le secteur privé. Or l'importance du nombre de femmes non titulaires dans le département du Nord semble bien être le fait de cette catégorie d'agents.

Ainsi sur le nombre d'agents que nous avons interrogés, un sur quatre possédait un conjoint qui occupait un emploi dans la fonction publique (25 enquêtés). Et sur ces 25 ménages, près de la moitié des conjoints des agents interrogés appartenait à la catégorie C.

Tableau n°14
LE SALAIRE ANNUEL MOYEN DES AGENTS DE LA FONCTION PUBLIQUE DANS LE NORD

Catégorie	Effectifs en %	Salaires	Titulaires	Non titulaires	Hommes	Femmes
Cadres et professions intellectuelles supérieures	20,1	168 927	170 783	130 047	179 217	150 452
Professions intermédiaires	44,4	114 208	117 772	83 240	118 492	110 428
Employés, ouvriers	35,5	90 361	91 741	76 587	97 021	80 355
ENSEMBLE	100,0	116 729	119 699	85 679	124 409	107 328

Source : INSEE

En ce sens les besoins des agents de l'Etat, ou du moins de certaines catégories d'agents, les difficultés qu'ils peuvent rencontrer, peuvent ne pas différer en nature des besoins ou des difficultés de salariés du secteur privé. Les services sociaux des différentes administrations de ce département sont-ils en mesure d'identifier la demande de leurs différents agents pour pouvoir y répondre en conséquence ?

II. Les administrations face à une identité en mutation

Interrogés sur les priorités que l'administration devrait avoir en matière d'action sociale dans le département, les agents citent trois postes : la garde d'enfants, la restauration et le logement. On reviendra plus loin sur la restauration, les problèmes en ce domaine n'étant pas de même nature que dans les deux autres.

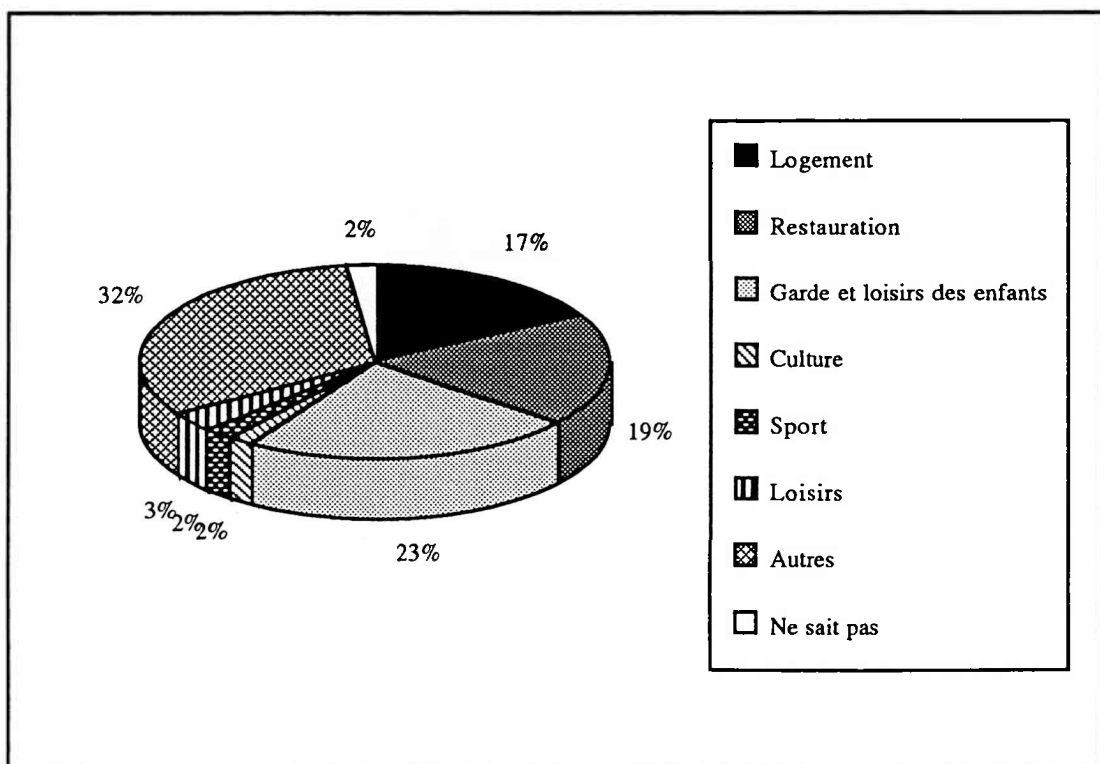
II.1. Des problèmes jugés prioritaires : garde d'enfants et logement

La garde des jeunes enfants : 89 % des agents interrogés ont des enfants. 71 % des agents enquêtés ont un ou deux enfants à charge. 15 % en ont trois ou plus à charge. 45 % des agents interrogés ont eu recours à la prestation pour la garde des jeunes enfants.

Environ un quart d'entre eux affirme n'avoir pas eu besoin d'une telle prestation. Cette réponse peut s'expliquer par le contexte particulier du Nord. En effet, l'appartenance d'une majorité des agents à la région et leur faible taux de rotation révèlent un besoin limité dans ce domaine : les agents ont peut-être davantage recours à des réseaux familiaux pour garder leurs enfants, qu'à des assistantes maternelles payées par l'administration. Ce thème peut donc différencier les agents originaires du département des agents "immigrés", ces derniers n'ayant pas toujours à leur disposition des réseaux familiaux pour assurer la garde de leurs enfants.

Graphique n° 1

LA PRIORITÉ DE L'ADMINISTRATION EN MATIÈRE D'ACTION SOCIALE SELON LES AGENTS



Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Tableau n° 15
**AVEZ-VOUS EU RECOURS A LA PRESTATION
 "GARDE DES JEUNES ENFANTS" ?**

	%
Oui	45
Non	44
Ne sait pas, non réponse	11
TOTAL	100

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Cependant, les responsables de l'action sociale dans le département confirment la priorité affichée par les agents en matière de garde d'enfants, et notamment de très jeunes enfants. Le nombre de crèches est critique et, de l'avis même de certains, cela pose un problème qu'on mettra du temps à résoudre.

"Le problème des crèches ne sera pas maîtrisé tant que cela continuera comme ça. On aimerait une certaine cohérence, or c'est la cacophonie, même des représentants du personnel. On a du mal à cibler la politique locale..."

Délégation des services sociaux, Economie et budget

Le logement : le caractère très urbanisé du département rend plus sensible le problème du logement des fonctionnaires que dans des départements plus ruraux, notamment en ce qui concerne les jeunes fonctionnaires ou ceux qui sont nommés ou mutés dans le département.

En effet, pour la majorité des agents, le Nord n'est pas un département de passage.

"La proportion de fonctionnaires originaires de la région est plus forte qu'ailleurs. Ils bougent peu et, même au moment de leurs départs en retraite, ils sont très peu nombreux à quitter le Nord. Et il n'est pas rare que des fonctionnaires originaires d'autres régions décident de rester ici."

Assistante sociale, DDASS

Parmi les agents que nous avons interrogés, si un sur deux a bénéficié de prestations concernant le logement, la presque totalité de celles-ci a pris la forme d'un prêt immobilier.

Ce souci d'accéder à la propriété traduit bien la volonté de s'enraciner dans le terroir, pendant la vie professionnelle et même après. Les prestations doivent permettre aux agents qui souhaitent s'établir durablement dans le département d'accéder à un logement de qualité, dans un cadre de vie agréable : le logement, en effet, est pensé dans la durée, dans la perspective d'une installation sinon définitive, au moins prolongée - par opposition au logement de transition que l'on n'occupera que quelques années maximum.

De ce fait, les questions de logement pour les nouveaux arrivants deviennent plus cruciales que dans d'autres départements, du fait de l'insuffisance du parc de logements à la disposition de l'administration. Et notamment pour certaines administrations où la mobilité est très marquée, comme l'Education nationale. Ces agents, que caractérise la mobilité professionnelle, ont une demande très différenciée quant au logement : le service social doit accompagner leur mobilité, leur mutation. Les prestations essentielles concernent donc l'installation immédiate de l'agent dans son nouveau lieu d'affectation : l'aide à la recherche d'un logement, le prêt à la réinstallation.

Le phénomène associatif : si le sport, les loisirs et la culture ne figurent au rang des priorités de l'administration que pour un nombre restreint d'agents interrogés, cela ne préjuge pas de l'importance accordée aux structures associatives. En effet, une majorité d'agents déclare s'investir dans l'amicale ou l'association sportive ou culturelle de leur administration. 71 % des agents mentionnent l'existence d'au moins une association autre que syndicale dans leur administration. L'existence d'un tissu amicaliste et associatif fort dans les administrations du Nord tient là aussi en partie au contexte départemental : l'enracinement des personnels dans la région facilite certainement la création et le maintien de réseaux associatifs dans les administrations. 56 % des agents sont adhérents d'une ou plusieurs associations de leur administration. S'ils avaient à s'investir personnellement dans l'action sociale, ils le feraient plutôt en tant que membre actif d'une de ces associations, que comme représentant du personnel ou

membre du service social de leur administration. L'association apparaît donc comme un outil privilégié de l'action sociale, surtout pour favoriser la convivialité, une notion qui fait d'ailleurs partie intégrante de l'action sociale pour les agents de l'Etat.

Tableau n°16

ADHEREZ-VOUS AUX ASSOCIATIONS DE VOTRE ADMINISTRATION ?

Adhésion aux associations	%
Non, aucune	15
Oui, une	54
Oui, plusieurs	2
Non réponse	29
TOTAL	100

Source : *Fonction publique/CREDOC, 1994*

"Ca rapproche les gens, cela fait partie de la vie sociale. Les activités, les réunions en dehors du travail, c'est plus convivial. Cela fait partie de l'action sociale, bien que l'action sociale ne soit pas l'objectif de l'amicale. C'est différent des prestations d'action sociale. Mais ce sont des initiatives qui précèdent l'action sociale, car l'administration n'est pas très impliquée directement dans ce domaine... "

Femme, 35 ans, catégorie C, DDASS

60 % des agents déclarent ainsi avoir pris part à des actions autres que les prestations sociales interministérielles classiques. 12 % d'entre eux citent les domaines sportif, culturel et de loisirs (sorties, spectacles, repas, tournois sportifs, etc.). 19 % citent les dispositifs redistributifs tels que l'arbre de Noël ou les groupements d'achat.

Pour 54 % des agents, ces différentes activités font résolument partie de l'action sociale. En effet, ces activités offrent un espace de rencontre, et créent un lien entre les agents.

Tableau n°17
**AVEZ-VOUS PRIS PART A DES ACTIONS AUTRES
 QUE LES PRESTATIONS SOCIALES INTERMINISTERIELLES ?**

	%
Oui	60
Non	39
Non réponse	1
TOTAL	100

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Convivialité, contacts, relations humaines : il s'agit tout autant de donner une âme à l'administration, de personnaliser les relations, de favoriser le dialogue entre les agents, que de matériellement les aider. Bien vivre sur son lieu de travail, bien s'entendre avec ses collègues est une préoccupation des agents.

"L'association permet de retrouver les gens en dehors du cadre de travail pur. C'est une plate-forme de rencontres qui permet une meilleure relation personnelle avec les collègues."

Homme, 40 ans, catégorie A, Anciens combattants

" C'est un moyen de resserrer les liens entre les personnels. C'est une façon de rencontrer les gens. C'est important, car autrement on ne se voit pas, on se croise."

Femme, 33 ans, catégorie B, Préfecture

Certains y voient même un lieu privilégié d'information et même un moyen de promotion sociale :

"L'association est plus sur le terrain, plus proche des gens et elle sert à informer. Une amicale, si elle est bien conçue, elle peut aider les gens à trouver les aides. Elle sert de relais."

Homme, 40 ans, catégorie B, Direction régionale des impôts

"Tout le monde participe, il n'y a pas de différences dans l'échelle sociale. Pour se promouvoir socialement, il ne faut pas se contenter seulement d'aides, mais il faut faire participer tout le monde dans un même mouvement."

Femme, 31 ans, catégorie C, DDASS

II.2. Des besoins mal connus

Les dimensions du département, avec ses 652 communes, constituent un problème pour connaître avec précision les différents types d'actions menées au titre de l'action sociale, les différentes catégories de bénéficiaires, problème ressenti avec une certaine acuité par nos interlocuteurs chargés de concevoir et mettre en œuvre une certaine coordination dans ce domaine.

En termes d'organisation de l'action sociale, la réflexion s'oriente autour de deux axes.

- *La prévention* : selon les responsables et gestionnaires interrogés, la précarisation croissante de certaines couches de la population, et de certaines catégories d'agents de l'Etat, implique un effort particulier de prévention et d'information.

"Le service social doit traiter des problèmes, mais il doit être avant tout un moyen de détecter et de prévenir."

Assistante sociale, Rectorat

Plutôt que d'augmenter le nombre et le montant des aides financières, ils préconisent une action en amont de la part du service social, l'objectif étant d'éviter à la situation financière d'un agent de se dégrader. Cela nécessite une présence accrue sur le terrain et donc des moyens en personnel plus importants pour mener une écoute efficace. Car il semble que cette remontée au plus près de la source des besoins soit la seule voie permettant la connaissance précise, qui fait actuellement défaut, de la demande des différents agents de l'Etat. On aborde là le second axe de réflexion des acteurs de l'action sociale dans le département du Nord.

- *Une connaissance meilleure des publics de l'action sociale* devient cruciale. En effet, ce ne sont plus seulement les catégories les plus démunies qui sont touchées par les difficultés financières. Les services sociaux doivent donc affiner leur connaissance quantitative et qualitative des personnels, souvent limitée aux usagers traditionnels de l'action sociale. Pour soutenir la politique de prévention, les gestionnaires réclament des outils et des méthodes appropriés qui

leur permettent d'appréhender de façon plus systématique les situations des agents.

"On attend de l'administration qu'elle serve des prestations. Les prestations sont vécues comme un droit par les agents. Et on ne réussit pas à faire émerger une demande des bénéficiaires. Le GDIAS est privé de moyens et intervient dans des domaines où on n'a pas besoin de lui et en général, c'est un fiasco. Des mesures innovantes seraient bien nécessaires pour faire remonter les besoins."

Responsable du service social, Economie et budget

En ce qui concerne les prestations, la question à résoudre concerne les critères d'attribution des prêts d'honneur et des secours. L'octroi des aides financières doit-il être soumis à des conditions restrictives liées aux revenus ou doit-il être élargi et adapté aux situations individuelles, sans restriction de ressources ? Cette question vaut pour les aides exceptionnelles, mais également pour l'ensemble des prestations d'action sociale. Sur ce thème, les gestionnaires des services sociaux sont partagés : certains pensent que l'aide financière doit se limiter aux personnels qui ont les plus bas revenus. D'autres au contraire se montrent très larges dans l'attribution de certaines aides : ils ne privilégient aucune catégorie en particulier, mais essaient surtout de résoudre des difficultés ponctuelles, sans considération de revenu.

DEUXIEME CHAPITRE

L'ORGANISATION DE L'ACTION SOCIALE DE L'ETAT DANS LE NORD

L'analyse des propos recueillis, tant auprès des responsables départementaux et des gestionnaires de l'action sociale que des agents, dans le département du Nord révèle de notables différences entre administrations. Elles concernent aussi bien l'organisation de l'action sociale que le montant des prestations offertes. Les contrastes sont d'autant plus sensibles que la cohésion de l'ensemble de la politique sociale dans le département, malgré des tentatives allant dans ce sens, n'est pas perceptible par les acteurs qui y sont impliqués. Peut-être doit-on y voir la conséquence de la difficulté à cerner les besoins des agents, difficulté qui fait la part belle à l'empirisme et surtout à l'intuition dans cet effort d'identification.

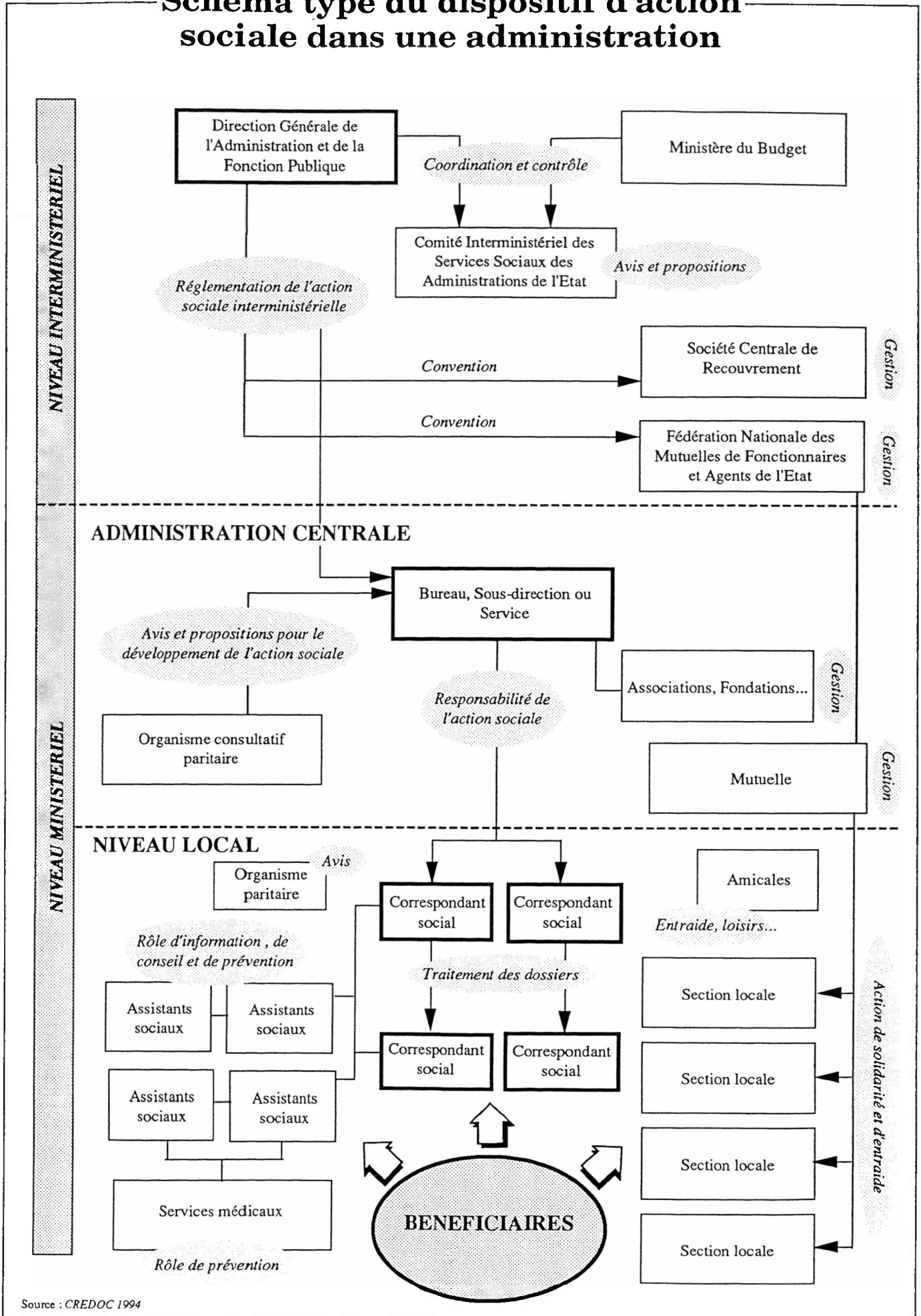
I. Des structures et des moyens contrastés

I.1. Un schéma d'organisation théorique

Les disparités entre administrations tiennent en premier lieu à leur taille, et donc au nombre d'agents dont elles sont en charge. Ainsi, dans la mise en œuvre de l'action sociale, il n'y aura pas de commune mesure entre la Direction départementale des affaires maritimes (30 agents) ou la Direction interdépartementale des anciens combattants et victimes de guerre (125 agents) et, par exemple, les services du Rectorat et de l'Inspection académique (68 000 agents).

Dans les petites administrations, une structure administrative légère constitue des dossiers qu'elle transmet au service de l'administration centrale auquel elle est rattachée, ou encore elle applique des circulaires en gérant, à l'aide d'associations ad-hoc, les crédits qui lui sont octroyés. Dans les administrations où les effectifs sont d'importance, la structure administrative en charge de l'action sociale devient plus complexe.

Schéma type du dispositif d'action sociale dans une administration



Il en est ainsi des services relevant de l'Education nationale, des Ministères de l'Economie et du Budget (8 400 agents) ou de la Préfecture (5 600 agents, y compris le personnel de la Police). Le schéma type d'organisation de l'action sociale est constitué par un service départemental, dépendant d'un service de rattachement au niveau national, assisté par un ou plusieurs organes paritaires. Ces derniers peuvent constituer des groupes de travail, sur une base régulière ou ponctuelle, pour nourrir leur réflexion sur des propositions d'actions innovantes. Des correspondants locaux peuvent être, sur chacun des sites de leur administration, chargés de relayer l'information dans les différents services. Enfin des associations, créées soit à l'initiative de l'administration, soit à celle du personnel, sont généralement associées à la gestion de différentes œuvres sociales, notamment -mais pas exclusivement- dans le domaine des loisirs et de la culture.

I.2. Des disparités flagrantes entre administrations

Ce schéma théorique se module évidemment selon les administrations.

Ainsi, aux Ministères de l'Economie et du Budget, la Direction des personnels et des services généraux prend les dispositions réglementaires sur la gestion des agents d'une manière générale. En son sein, la Sous-direction des services sociaux coiffe, pour l'ensemble des départements, toute la panoplie de l'action sociale de l'Etat. Dans le Département du Nord, une Délégation des services sociaux, placée sous la double houlette d'un Président et d'un Délégué, est en charge de l'application des dispositions réglementaires et de mesures propres au département. Une dizaine de correspondants locaux, sur les nombreux sites de cette administration, font office d'agents de liaison. Un Conseil départemental d'administration d'action sociale, organisme paritaire calqué sur le Conseil national d'administration d'action sociale, se réunit quatre à cinq fois par an pour arrêter notamment le budget, valider les problèmes débattus au sein de groupes de travail, et décider des mesures que le Délégué aura à mettre en application. Plusieurs associations, animées par la Sous-direction des services sociaux avec prolongement au plan local, s'occupent de la gestion de diverses prestations (titres-restaurants, séjours de vacances, aide au logement...). Une autre association, créée à l'initiative du personnel, œuvre dans le domaine culturel et sportif.

Tableau n° 18
L'ORGANISATION DE L'ACTION SOCIALE DU NORD À L'ÉCHELON DÉPARTEMENTAL.

MINISTÈRES	STRUCTURES DEPARTEMENTALES				
	Structure de gestion		Commission administrative/ instance de concertation	Association	Amicale
	Service du personnel	Service social			
Affaires sociales	oui	non	non	oui	oui
Préfecture Intérieur	non	oui Service Départemental d'Action Sociale	oui Comité Départemental d'Action Sociale	oui	oui
Education nationale	non	oui	oui Comité Départemental des Oeuvres Sociales, Comité académique des Oeuvres Sociales, Commission centrale des Oeuvres Sociales	oui	oui
Affaires maritimes	non	non	non	oui	oui
Finances	non	oui Délégation Départementale + 10 correspondants sociaux dans chaque direction	oui Conseil Départemental d'administration des services sociaux, Groupes de travail sur des thèmes ponctuels	oui	oui
Anciens Combattants	oui	non	non	oui (asso. para-administrative)	oui
Travail et Emploi	oui	non	non	non	oui

NB : Les postes sont des temps complets ou des temps partiels Source : Fonction publique / CREDOC 1994

La structure administrative des services relevant de l'éducation nationale se compose, au niveau du Rectorat, d'un Service social, et au niveau de l'Inspection académique d'un Bureau des œuvres sociales qui joue un rôle de relais à l'égard du Service social et oriente les agents. Des instances paritaires, composées de manière tripartite -représentants de l'Administration, Mutuelle (MGEN), Fédération de fonctionnaires- ont pour mission de renseigner l'Administration sur les besoins des personnels, de proposer les moyens de développer l'action sociale, de proposer des investissements sociaux, de déterminer et de gérer les actions spécifiques rectorales. Ainsi, un Comité départemental des œuvres sociales formule des propositions à un Comité académique des œuvres sociales. Ce dernier se réunit en séance plénière 2 à 3 fois par an, pour reconduire des actions engagées précédemment et pour en créer de nouvelles. La Mutuelle générale de l'Education nationale (MGEN), outre son rôle de mutuelle, constitue la section locale de la Sécurité sociale et gère certaines actions comme les chèques-vacances ou l'aide ménagère aux retraités. Une association intitulée "Association Education nationale, Jeunesse, Sports et Loisirs" gère deux centres de vacances en Savoie et assure une prestation "fonction publique" et une prestation spécifique rectorale.

Le Service départemental d'action sociale de la Préfecture est rattaché au Service d'action sociale du Ministère de l'Intérieur, lui même rattaché au Service de la Gestion des moyens. Il assure le secrétariat du Comité départemental d'action sociale, organisme paritaire comprenant 12 représentants de l'administration, membres de droit, et 24 membres représentatifs des divers syndicats (16 pour la police et 8 pour la préfecture). Ce comité est assisté par trois commissions : la commission du restaurant, la commission des colonies, et une commission des œuvres diverses. Une Association des personnels de Préfecture et de police du Nord est en charge de la gestion d'un certain nombre de prestations (restaurant, colonies, bibliothèque, colis aux malades, etc.).

Cette similitude de l'organisation de l'action sociale, au moins dans les administrations les plus importantes, ne doit pas masquer d'autres disparités, qui tiennent en grande partie aux moyens alloués à chaque administration pour mener son action.

I.3. Des moyens d'action plus ou moins mesurés

Certaines administrations sont certainement mieux loties que d'autres, de l'avis même des responsables et gestionnaires interrogés. Il existe certes des différences en matière de crédits alloués à chaque administration au titre de l'action sociale. Un seul exemple : le Rectorat qui a en charge 85 000 agents, dont 68 000 dans le département du Nord, bénéficie d'un budget de l'ordre de 3,5 millions de francs, alors que la Délégation des services sociaux des Ministères de l'Economie et du Budget gère un budget de 1 million de francs pour assurer des prestations à 13 000 agents (retraités compris). Les responsables de l'action sociale du Rectorat ont même fait un calcul qu'ils évoquent avec un brin d'amertume :

"Nous avons fait faire un calcul portant sur la prestation moyenne, annuelle et par agent, dans le département : on a trouvé qu'un fonctionnaire de l'Education nationale perçoit 350 F par an, alors qu'un fonctionnaire d'autres administrations se voit octroyer 1500 F. Mais un agent des Ministères de l'Economie et du Budget bénéficie, de 2 800 F. On vous laisse juge..."

Responsable de l'action sociale, Rectorat

Outre le montant des prestations, cette disparité peut affecter aussi les moyens mis en œuvre sur le terrain. Ainsi les services du Trésor peuvent avoir des correspondantes sociales qui ne relèvent pas de la Délégation des services sociaux. Les moyens ainsi mobilisés par le Trésorier Payeur Général viennent en complément de ceux de la Délégation et recourent parfois le travail de ses assistantes sociales.

Si l'on garde à l'esprit les effectifs mentionnés plus haut, force est de constater également le déséquilibre qui caractérise la présence sur le terrain du personnel social : les Ministères de l'Economie bénéficie du concours de 4 assistantes sociales et de 2 infirmières, alors que les services du Rectorat et de l'Inspection d'académie ne peuvent recourir qu'à 7 assistantes sociales et se plaignent du sous-effectif patent en ce domaine.

Un dernier exemple de cette diversité de situation entre administrations. Les attributions de tickets-restaurant constituent en principe un élément de

rémunération considéré comme irrégulier dans le cadre de la Fonction publique. Pourtant les agents relevant du Ministère de l'Economie en bénéficient. Les responsables reconnaissent l'irrégularité de la pratique, d'autant plus qu'ils sont en charge d'en faire assurer le respect par les autres administrations, mais cherchent une justification en avançant qu'ils anticipent seulement l'évolution de la réglementation. En attendant, l'attribution de tickets-restaurant dans cette administration fait gonfler le budget consacré à la restauration à hauteur d'environ 75 % du budget total réservé à l'action sociale, ce que ne pourraient certainement pas se permettre d'autres administrations.

Les disparités mentionnées ci-dessus, qui portent sur des cas qui semblent extrêmes, ne sont données qu'à titre d'illustration d'une réalité profondément ressentie par les différents responsables ou gestionnaires rencontrés. Elles ne sont pas destinées à pointer du doigt une administration quelconque, en l'occurrence les services du Ministère de l'Economie, d'autant plus que cette situation a été spontanément reconnue et commentée par ses responsables. Comme on nous l'a souligné sans fausse modestie, l'action sociale de ce Ministère est meilleure que dans les autres administrations.

"Nous faisons plus que d'autres administrations, mais cela tient en partie au fait que l'action sociale dans cette administration plonge ses racines dans l'histoire. Nous avons une plus longue tradition historique que d'autres. Il ne faut pas toujours voir des différences de moyens... Je ne devrais pas le dire, mais après tout c'est vrai, nous sommes les meilleurs... "

Responsable de l'action sociale, Direction régionale des impôts

Enfin, les administrations où les effectifs sont importants ont plus de facilités que d'autres à détacher des agents de leurs services d'origine pour leur confier une mission dans le domaine de l'action sociale. Un point commun cependant : il semble que les agents qui sont en charge de l'action sociale ne bénéficient d'aucune formation particulière. Ce propos ne concerne bien sûr pas le personnel spécialisé, comme les assistantes sociales ou le personnel paramédical qui ont suivi une formation professionnelle. Dans certaines administrations, sont organisés plus ou moins régulièrement des stages ou séminaires d'une ou deux journées, plus pour essayer d'améliorer l'information des participants sur la réglementation existante et ses dernières évolutions, que pour les perfectionner dans la tâche qu'ils ont à assumer dans le contexte

particulier du département du Nord. Mais aucune formation d'envergure n'est assurée. Chaque agent qui s'implique dans l'action sociale développe son activité selon sa propre personnalité et au fur et à mesure de son apprentissage du terrain. Cela peut créer des problèmes, mais qui seront alors imputés aux caractéristiques de l'agent, et non à l'absence de formation initiale. Force est de constater que la nécessité d'une telle formation n'est pas perçue comme prioritaire. Nos interlocuteurs reconnaissent qu'elle apporterait "un supplément d'âme", mais sans plus...

Malgré les disparités qui viennent d'être évoquées dans l'organisation de l'action sociale au sein des différentes administrations, une large gamme de prestations est offerte aux agents de l'Etat, qu'il s'agisse de prestations relevant d'une action interministérielle ou de prestations relevant d'actions spécifiques dans le département. Encore que l'information des agents sur l'action sociale dont ils peuvent demander le bénéfice semble devoir être améliorée.

II. Une couverture de besoins qui dépasse la protection sociale

II.1. Un large éventail de prestations

Il ne s'agit pas ici de donner un descriptif complet de toutes les prestations d'action sociale offertes dans chaque administration. Aides à la restauration, aides aux fonctionnaires chargés de famille, aides aux loisirs et aux vacances, aides au logement, prêts aux jeunes ménages, aides spécifiques aux retraités, aides et secours individuels, sont des prestations proposées par la plupart des administrations.

En général, dans chaque administration, l'action sociale s'exerce sur plusieurs niveaux. D'abord à un niveau administratif, par application des circulaires relatives aux prestations d'action sociale propres à la Fonction publique, par l'octroi de crédits spécifiques, indépendamment de la réglementation interministérielle, par l'octroi de secours financiers à certains agents en activité ou retraités qui éprouvent des difficultés temporaires. A un

niveau associatif ensuite, soit par l'action des mutuelles, soit par celles d'associations spécialisées.

Les services relevant du Ministère de l'Education nationale sont à cet égard typique. Les actions interministérielles sont organisées autour de trois domaines :

- les prestations enfants, qui recouvrent l'aide aux mères en repos, la garde des jeunes enfants, l'aide aux enfants handicapés ou infirmes, l'allocation d'adoption ;

- les vacances-loisirs, qui concernent les colonies de vacances ou les gîtes d'enfants, les centres aérés, les maisons familiales ou villages familiaux de vacances, des séjours dans le cadre éducatif, des séjours-linguistiques, les chèques vacances ;

- l'habitat, qui concerne les logements locatifs, les prêts à l'amélioration de l'habitat, les prêts à la construction, l'aide à l'habitat des retraités.

Parallèlement à ces prestations, des actions sociales d'initiative académique (ASIA) peuvent être entreprises sur des crédits spécifiques alloués au Rectorat. Ce dernier, après consultation des instances paritaires, peut décider d'offrir de nouvelles prestations. Certaines de ces prestations peuvent d'ailleurs être cumulables avec celles de l'action interministérielle. Ainsi, depuis 1991, au titre des ASIA, ont pu être proposées aux agents des consultations juridiques gratuites, une participation aux vacances familiales, des bourses aux enfants des personnels, des aides à l'amélioration de l'habitat pour les personnels présentant un handicap social, des aides aux personnels nouvellement nommés dans l'académie, des aides pour déplacement en cas d'hospitalisation, etc.

Fonctionnaires et agents de l'Etat en position d'activité peuvent bénéficier de ces prestations. Il leur suffit d'être rémunérés sur le budget de l'Etat. Certaines prestations sont soumises soit à une limite indiciaire, soit au quotient familial. Ce dernier s'obtient généralement en divisant le revenu global brut de la famille

tel qu'il est porté sur l'avertissement fiscal d'impôt sur le revenu reçu au cours de l'année précédant la demande de prestation, par le nombre de parts fiscales.

Les agents travaillant à temps partiel peuvent prétendre à la totalité des prestations sans aucune réduction de leur montant. De plus certaines prestations sont étendues aux retraités, voire aux agents sous les drapeaux ou aux tuteurs d'orphelins d'agents de l'Etat. A l'inverse, vacataires ou certaines catégories de contractuels peuvent ne pas être destinataires des prestations d'action sociale.

Cette couverture sociale des agents de l'Etat, pour large qu'elle soit, ne préjuge pas de son efficacité. En effet, pour accroître leur efficacité, l'action sociale en général, et les prestations offertes en particulier, devraient être l'objet d'une bonne information à l'intention des agents du département. Or il semble que si des améliorations sont à constater dans ce domaine au cours des dernières années, des efforts conséquents restent à entreprendre.

II.2. Une information des agents encore déficitaire

Un sondage organisé par la Délégation des services sociaux du Ministère du Budget ⁶, réalisé au début de 1994, montre que si 90 % du personnel déclarent connaître les missions des services sociaux de cette administration, l'ensemble des missions en question n'est pas encore suffisamment connu. 76 % ne connaissent que les infirmières de l'équipe de la Délégation. L'information en provenance de la Délégation est jugée moyenne par 47 % des répondants et insuffisante par 37 %. Parmi les suggestions et les propositions qui paraissent de nature à améliorer l'action des services sociaux, l'amélioration de l'information et de la communication, ainsi que l'amélioration des contacts avec les agents sur le terrain, apparaissent comme des priorités.

Ces données semblent assez bien traduire la situation qui caractérise le département du Nord sur ce point. L'information sur l'offre de prestations est mieux diffusée que dans un passé récent : des efforts ont été faits pour réaliser certains matériels. Des dépliants et des plaquettes sont abondamment distribuées ou envoyées aux agents, des journaux internes ont été élaborés pour faire connaître la vie des services, dont celle des services sociaux. Par exemple, des

⁶ Note de la Direction des services fiscaux du Nord-Lille, 4 janvier 1994.

mallettes contenant une volumineuse documentation concernant l'action sociale, entendue dans un sens très large, sont remises par le Rectorat à tous les agents nouvellement nommés dans le département.

Il n'est donc pas étonnant de constater que 56% des agents interrogés s'estiment bien informés, voire très bien informés (4%) sur l'action sociale de leur administration, tandis qu'un tiers d'entre eux pensent qu'ils ne le sont pas assez. Ils ne sont que 7% à déplorer un manque total d'informations.

Tableau n° 19

L'INFORMATION DES AGENTS

L'information des agents	%
Très bien informés	4
Bien informés	56
Pas assez informés	33
Pas informés du tout	7

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

On constate cependant que le degré d'information affiché par les agents varie avec l'âge et avec la position occupée dans la hiérarchie. Alors que les trois quarts environ des agents âgés de 40 ans et plus se jugent bien informés, un peu moins d'un tiers des agents âgés de moins de 40 ans sont dans la même disposition d'esprit. Ces derniers, sans doute moins bien rompus aux arcanes de l'administration du fait de leur moindre ancienneté en son sein, maîtrisent sans doute mal les circuits de l'information à caractère sociale. Responsables et gestionnaires reconnaissent que des efforts restent à faire pour améliorer l'accueil des jeunes fonctionnaires, malgré des progrès réalisés ou en cours de réalisation.

Tableau n° 20

L'INFORMATION DES AGENTS SELON LEUR AGE

L'information des agents	Moins de 40 ans		40 ans et plus	
	Effectif	%	Effectif	%
Bien informés	13	31,2	47	72,3
Mal informés	22	62,8	18	27,7
TOTAL	35	100,0	65	100,0

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Le degré d'information des agents évolue également selon la catégorie à laquelle ils appartiennent. Tout en restant prudent à cause de la taille réduite de l'échantillon, il semble que le taux de ceux qui s'estiment bien informés décline régulièrement au fur et à mesure que l'on descend dans la hiérarchie : on passe ainsi de 85% pour la catégorie A à presque 48 % pour la catégorie B et 36% pour la catégorie C. En gros, presque un agent sur deux des catégories B et C déplore son manque d'information, alors qu'il s'agit là du public prioritaire de l'action sociale.

Tableau n° 21

L'INFORMATION DES AGENTS PAR CATEGORIE

Information des agents	Catégorie A		Catégorie B		Catégorie C	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Bien informés	35	85,3	11	47,8	13	36,1
Mal informés	5	12,3	11	47,8	18	50,0
Non réponse	1	2,4	1	4,4	5	13,9
TOTAL	41	100,0	23	100,0	36	100,0

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Peut-être que les supports de l'information gagneraient à être mieux adaptés aux différents publics concernés. En effet les agents de catégorie A ont plus de facilités, ne serait-ce que par leur formation, à trouver et analyser l'information qu'ils recherchent dans les documents disponibles que des agents de catégorie C. Des supports innovants et attractifs devraient être imaginés pour atteindre les populations cibles de l'action sociale.

Sous cet aspect, une initiative prise par la Direction des services fiscaux, dont le Directeur assure la présidence de la Délégation des services sociaux de son administration, mérite d'être soulignée. Il fait réaliser par un agent volontaire un journal-vidéo d'une demi-heure présentant la vie de ses services, les formations professionnelles qui sont proposées par son administration, ainsi que les missions du service social. Mis à jour deux fois par an, l'ensemble des agents, dans toutes les unités, peuvent recevoir ce journal directement sur leurs écrans d'ordinateurs. Depuis le début de l'expérience, a pu ainsi être renforcé l'esprit

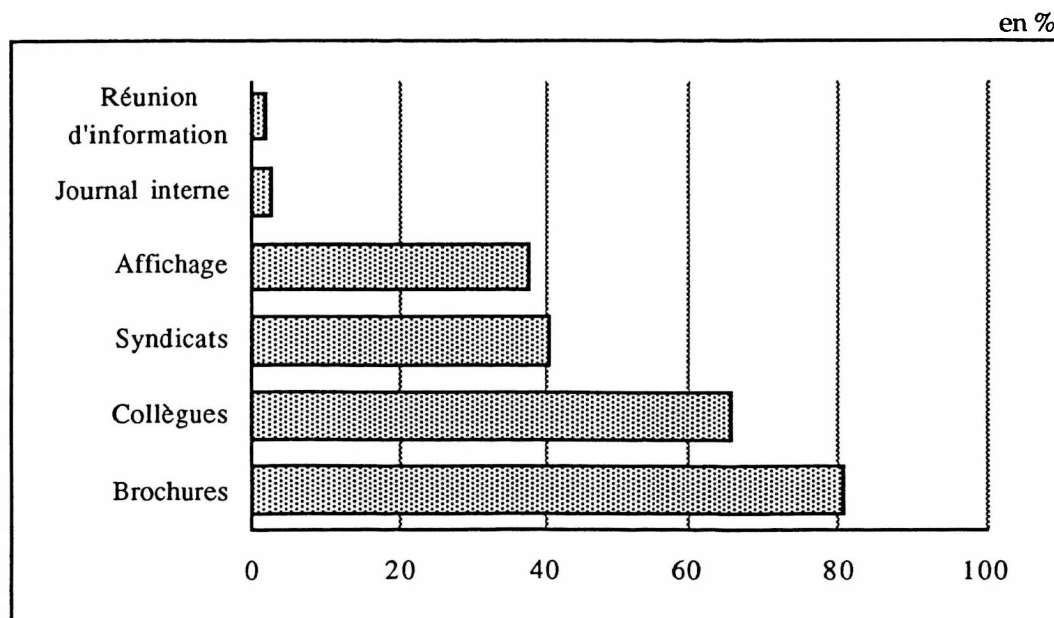
d'équipe de cette administration et un partenariat plus constructif avec les représentants syndicaux du personnel. Ce type d'information reste cependant isolé, ne serait-ce peut-être que parce qu'il est tributaire de la mise en œuvre de certains moyens.

Le matériel d'information et les moyens de communication restent dans l'ensemble traditionnels. On utilise toujours principalement le support écrit : 81% des agents interrogés disent être informés par des brochures, dépliants, plaquettes et 38% par l'affichage. Mais le deuxième moyen de transmission de l'information est constitué par le bouche à oreille : 66% des agents trouvent leur information auprès de leurs collègues, davantage qu'auprès de leurs représentants syndicaux (41%). Enfin, on remarque que les réunions d'information organisées par la hiérarchie ne sont presque pas citées (2%). C'est dire que l'information dispensée auprès des agents n'est pas suffisamment attractive pour susciter un intérêt soutenu de leur part. Comme l'a souligné un responsable :

"En dehors de ce qui est loisirs, les agents ne s'intéressent pas aux prestations d'action sociale tant qu'ils n'éprouvent pas le besoin d'y recourir."

Chef du service du personnel, DDASS

Graphique n° 3
LES SOURCES D'INFORMATION



Source : CREDOC - Fonction Publique 1994

Quand les agents éprouvent un tel besoin, où vont-ils exactement rechercher les informations qui leur sont nécessaires ? Ils s'adressent directement et majoritairement au service social de leur administration (67%), mais ils sont presque aussi nombreux à s'adresser de préférence à leurs collègues (66%). Que l'agent attende passivement l'information ou qu'il la recherche activement, on constate le rôle privilégié que tiennent les relations de travail entre collègues, puisqu'elles sont préférées à la direction du personnel - ce qui peut se concevoir -, mais surtout aux syndicats ou aux délégués du personnel.

Tableau n° 22

LES INTERLOCUTEURS DES AGENTS EN MATIERE D'ACTION SOCIALE

Les informateurs	% des agents déclarant avoir utilisé cette source d'information
Le service social	67
Les collègues	66
La direction du personnel	37
Le syndicat ou le délégué du personnel	11
Le chef de service	5
Personne	3

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

II.3. Une présence sur le terrain à renforcer

Des modalités d'information plus actives et plus innovantes s'avèrent donc encore nécessaires. Elles doivent se conjuguer avec une présence plus soutenue du personnel d'action sociale sur le terrain, avec des visites régulières sur les différents sites des administrations. Dans presque toutes les administrations dont nous avons rencontré les responsables, se faire connaître sur le terrain même est

devenu une des priorités affichées, puisqu'elle conditionne en partie la qualité de l'écoute des besoins.

Car les besoins des bénéficiaires de l'action sociale de l'Etat dans le département du Nord restent mal connus, alors même qu'on attend de l'Administration qu'elle serve avant tout des prestations et que, l'enquête auprès des agents le confirme, ces prestations sont perçues et vécues comme un droit. Il n'en reste pas moins que l'écoute des besoins s'avère décevante et que, la gestion de l'action devant être traitée dans la rapidité, voire l'urgence, l'intuition joue un rôle non négligeable dans l'identification de ces besoins.

Le retour non-systématique des perceptions des bénéficiaires sur l'action sociale menée en leur faveur, et surtout de leurs aspirations, constitue un réel handicap. Les représentants du personnel tiennent un rôle tout relatif sur ce point, de même que certains fonctionnaires en charge de l'action sociale au savoir-faire non moins relatif, faute de formation adéquate.

La charge de l'écoute des besoins et de leur remontée vers les centres de responsabilité incombe donc au personnel qui se trouve le plus directement sur le terrain, à savoir les assistantes-sociales. Cependant, les effectifs de ces dernières ne sont pas toujours suffisants pour garantir la subtilité de cette écoute. Devant travailler elles aussi dans l'urgence, et peut-être aussi par une propension professionnelle naturelle, les assistantes sociales traitent des cas sociaux les plus criants et ne sont pas en mesure de répondre à l'attente des responsables et gestionnaires de l'action sociale.

Le problème se pose avec d'autant plus d'acuité, que deux autres phénomènes viennent l'affecter.

Tout d'abord, on constate, dans ce département comme sans doute dans les autres, une évolution des mentalités. Par exemple, parmi les actions sociales conduites, l'arbre de Noël est une prestation traditionnelle. Or cela devient dérisoire dans la mesure où, dans tous les milieux et même pour des agents parmi les moins aisés, les cadeaux remis aux enfants sont sans commune mesure avec ce qu'ils ont par ailleurs. Si bien que lors de ces arbres de Noël, des bons d'achats remis aux parents remplacent les traditionnels jouets. Pour déterminer le montant de ces bons d'achats, les chefs de service sont passablement

embarrassés : ils souhaiteraient être assistés pour ce faire par des représentants du personnel ayant des idées précises, ce qui n'est souvent pas le cas.

L'évolution des mentalités se constate également dans le domaine des sports, des loisirs et de la culture. Alors que ces activités prennent une place de plus en plus importante dans la vie moderne, l'accent n'est pas mis sur la satisfaction des besoins qui en découle, puisque pratiquement aucune activité de ce type n'est organisée directement par l'administration. C'est l'association qui constitue le mode privilégié d'exercice d'une activité culturelle, sportive ou de loisirs. L'administration se contente de lui accorder soit des aides directes sous forme de subventions, soit des aides indirectes par la mise à disposition de personnel ou de matériel. Mais on ne constate pas de politique cohérente d'incitation ou d'aide aux activités qui relèvent de ce domaine.

Le second phénomène qui rend l'écoute des besoins difficile réside dans le caractère même de ces besoins.

Pour l'ensemble des personnes interrogées, certains besoins naissent de la vie collective qu'il convient de couvrir. La vie professionnelle collective doit ainsi offrir en priorité un certain nombre de prestations. Mais d'autres besoins plus difficiles à gérer existent. Dans une population conséquente, et la fonction publique n'échappe pas à la règle, certains individus sont aux prises avec de graves problèmes, qu'ils ne vont pas confier spontanément à leurs chefs de service : dépendance de l'alcool ou de la drogue, voire simple surendettement. Pour la plupart des responsables, ces problèmes doivent être réglés par le service social, car il est toujours délicat pour la hiérarchie de s'en occuper. C'est pourquoi, le service social devrait être non seulement un moyen de traiter les problèmes quand ils se posent, mais aussi un moyen de les prévenir quand il est encore temps.

Ce rôle de détection, voire de prévision, qui est demandé aux travailleurs sociaux rencontre les difficultés déjà mentionnées, mais vient de plus heurter leur code de conduite professionnelle : toutes les assistantes sociales argueront du secret professionnel auquel elles sont tenues pour refuser explicitement de tenir le rôle en question. Faute d'un tel relais sur le terrain, l'identification des besoins des bénéficiaires doit passer par une autre voie.

On verra que le recours à l'intuition reste pour l'instant le moyen privilégié pour connaître les besoins et mener une action sociale en conséquence.

III. Une politique à la recherche de sa cohésion

III.1. Une interministérialité sans grands moyens

Le Département du Nord est doté, depuis 1991, d'un GDIAS (Groupe départemental interministériel d'action sociale), dont la mission est de promouvoir la coordination de l'action sociale des différentes administrations et de proposer des actions innovantes. De l'avis de plusieurs responsables interrogés, cette instance est privée de moyens réels pour des actions d'envergure et intervient dans des domaines où les administrations peuvent gérer seules l'action sociale.

Un exemple de ce manque de moyens est fourni par le cas de la Cité administrative, qui est un immeuble regroupant une dizaine d'administrations et abritant environ un millier de fonctionnaires. Cet immeuble possède un bâtiment annexe, baptisé "bâtiment social", de caractère vétuste et dont la sécurité n'est pas assurée. Après délibération, le GDIAS élabore le projet d'en faire un centre d'accueil des fonctionnaires, une sorte de "maison du fonctionnaire", et fait dresser les devis en conséquence. Les dépenses nécessaires à la réalisation de ce projet se sont révélées trop importantes pour les crédits accordés malgré le caractère novateur de l'entreprise. Les modestes crédits obtenus (200 000 F) ont donc été utilisés pour mettre sur pied un petit système informatisé d'aide au logement.

L'idée fut de favoriser l'accueil des fonctionnaires dans le département en trouvant des logements, non seulement dans le contingent réservé à la Fonction publique (5% par département), mais aussi en développant l'offre de logement dans le secteur privé. Deux personnes assurent le fonctionnement de ce système, un douanier et un enseignant, qui ont été mis à disposition par leurs administrations. Un service Minitel a ainsi été mis en place, qui permet aux fonctionnaires de l'ensemble du département d'interroger la base de ressources de ce qui s'intitule "la Cellule logement".

Ce service Minitel reste pour l'instant la grande réalisation du GDIAS, qui se réunit 2 à 3 fois par trimestre et qui a mis en place un certain nombre de commissions pour mener une réflexion sur certains thèmes. Un projet d'assistance et de conseil juridique au service des agents de l'Etat n'a pu voir le jour, faute de trouver une ligne directrice pertinente. Actuellement, le GDIAS se penche sur le problème du surendettement, phénomène qui commence à gagner les milieux administratifs parfois même à des grades élevés, et notamment sur la possibilité d'une formation pour le personnel social appelé à traiter de tels cas. Mais la réflexion n'en est encore qu'au stade de l'esquisse.

Les responsables du GDIAS reconnaissent eux mêmes les difficultés qu'ils ont à trouver des thèmes transversaux pour imaginer les actions innovantes qu'ils sont censés promouvoir. Ils soulignent, en guise de justification, la date somme toute récente de la création de leur instance, mais avouent dans le même temps de pas savoir identifier la demande. En conséquence, ils ne sont pas certains que les projets qu'ils défendent répondent bien aux besoins des agents.

III.2. Des instances paritaires aux performances modestes

Cette espèce de stérilité dans l'innovation est aggravée par le fait que les instances paritaires propres à chaque administration ne participent pas à l'identification des besoins des agents et à l'élaboration des actions qui y seraient associées. La majorité des responsables et gestionnaires rencontrés reconnaissent souvent leur méconnaissance des besoins qu'ils devraient s'efforcer de satisfaire, mais déplorent toujours le manque d'imagination des représentants du personnel, qu'ils estiment pourtant le mieux placé pour fournir les éléments permettant d'améliorer l'action sociale.

Certains responsables interrogés prétendent même n'avoir jamais pu participer à un débat "clair", où étaient arrêtées des positions, quand bien même ces dernières auraient été provisoires. Cette sévérité à l'égard des représentants du personnel, qui passent volontiers pour ne s'intéresser qu'à l'obtention du système des tickets-restaurant et à l'extension des droits à l'ensemble des agents,

traduit sans doute une certaine amertume : celle engendrée par l'impuissance à faire émerger une demande concrète et précise de la part des bénéficiaires.

Sans vouloir trancher sur ce point, mais en soulignant que les représentants du personnel éprouvent des difficultés du même ordre que les responsables pour faire émerger cette demande, on retrouve peut-être là un problème évoqué plus haut : celui de la formation du personnel engagé dans l'action sociale.

Imaginons le cas de figure suivant : une instance est placée sous la direction d'un délégué, qui détient le pouvoir de faire appliquer les propositions ou les mesures qui y sont débattues, et est présidée par un fonctionnaire, qui n'a pas ce pouvoir et qui peut concevoir son rôle de manière différente : soit il se contente de présider trois à quatre réunions par an, soit il souhaite être plus actif et promouvoir des actions innovantes. Dans ce dernier cas, si le délégué, en raison de ses origines administratives ou de ses fonctions précédentes, se passionne plus pour la gestion informatique -mais routinière- de son activité que pour la promotion d'idées innovantes, il peut y avoir conflit plus ou moins latent.

Ce conflit qui serait moins un conflit de pouvoirs, qu'un conflit de personnalités, affecterait sans aucun doute l'efficacité de l'instance. Mais le problème se serait noué beaucoup plus en amont : exactement au moment où ce délégué a été détaché de son administration d'origine, en raison des compétences dans lesquelles il se cantonne aujourd'hui, pour occuper un poste stratégique, sans pour autant recevoir une quelconque formation adaptée à ses nouvelles fonctions.

Un tel cas de figure, ici caricatural, se retrouve souvent au sein de la plupart des administrations. Cette absence presque généralisée de formation lourde des fonctionnaires engagés dans l'action sociale se conjugue donc aux difficultés liées à l'émergence d'une demande pour empêcher la cohésion d'une politique à suivre au sein d'une administration. Il va donc de soi que la recherche de la cohésion entre administrations, c'est-à-dire à un niveau interministériel, en est rendue d'autant plus problématique.

III.2. Une identification des besoins au "feeling"

Chaque administration possède une idée précise du besoin prioritaire de ses agents, besoin qui tient souvent aux caractéristiques de cette administration. Ainsi, pour les services du Rectorat et de l'Inspection académique, qui doivent gérer en permanence l'arrivée de nouveaux fonctionnaires dans le département, la question du logement vient au premier rang des préoccupations. Pour d'autres administrations, dans lesquelles la féminisation du personnel est un phénomène qui devient de plus en plus perceptible, le problème de la garde des jeunes enfants est mis en avant.

En fait, ces deux domaines, celui du logement et celui des crèches, sont ceux qui sont le plus souvent évoqués par les responsables de l'action sociale, toutes administrations confondues, et dans lesquels les besoins ne font pas l'ombre d'un doute. Pour couvrir les besoins d'une population qui n'est guère affectée par le chômage, l'action sociale doit assurer un logement décent à ses agents et privilégier la garde des jeunes enfants pour les femmes qui travaillent. Or le problème des crèches n'est pas maîtrisé, et de l'avis de certains interlocuteurs, n'est pas prêt de l'être. C'est dans ce domaine qu'une certaine cohérence serait souhaitée, car la politique locale est difficilement ciblable.

Dans les autres domaines, l'action sociale est plutôt tributaire de l'intuition de ceux qui la mettent en œuvre. Nous avons déjà évoqué le Groupe départemental interministériel d'action sociale, dont les responsables reconnaissent que les projets soutenus dans cette instance étaient déconnectés de la demande, faute de connaître cette dernière.

Les responsables du Rectorat et de l'Inspection académique entonnent le même refrain et apportent une autre illustration. Conscients du caractère peu satisfaisant des modalités d'identification des besoins de leurs agents, ils ont déposé un dossier au Ministère de l'Education nationale concernant la réalisation d'une étude de ces besoins. Un comité de pilotage était proposé, ainsi que des laboratoires universitaires pour mener l'enquête. Le projet n'a pas encore abouti, et ces responsables sont enclins à manifester un certain pessimisme sur les

chances de le voir aboutir. En attendant, la mise en place des actions spécifiques d'initiative académique, les ASIA, continuent de se faire au "feeling".

Cette situation prédomine dans l'ensemble des administrations du département du Nord. Et on en trouve la confirmation, quand on interroge les responsables et gestionnaires sur l'impact de l'action sociale sur l'efficacité administrative ou, plus généralement, le bien être des agents. Les réponses sont éclairantes :

"Il n'existe pas d'instruments de mesure pour affirmer que l'action sociale a telle ou telle impact sur l'efficacité administrative. On suppose que oui, on peut s'en convaincre, mais sans pour autant pouvoir en apporter la preuve. Il en va de même du bien-être des agents."

Responsable de l'action sociale, Anciens combattants

Les opinions recueillies ne relèvent que du bon sens.

"Un être humain, quelle que soit sa profession, s'il trouve une aide pour équilibrer sa vie et qu'on lui offre un certain nombre de services pour améliorer son confort, il se sentira "bien dans sa peau". Il sera sans doute plus performant aussi bien dans sa vie professionnelle que dans sa vie privée."

Délégation des services sociaux, Economie et budget

TROISIEME CHAPITRE

**L'ACTION SOCIALE DE L'ETAT ENTRE LES PERCEPTIONS ET LES
ASPIRATIONS DE SES BENEFICIAIRES**

En décrivant l'organisation de l'action sociale dans le département du Nord, nous avons souligné combien l'identification des besoins des agents semble malaisée, faute de procédures systématiques pour assurer la remontée de l'information vers les responsables et les gestionnaires de cette action. Dans ce domaine, c'est l'empirisme qui est privilégié. Certains responsables évoquent même l'intuition.

L'éventail des prestations offertes dans le département reste cependant assez large et dépasse même la simple protection sociale. Dans ce contexte, on peut se demander si la politique d'action sociale qui est menée répond suffisamment bien aux aspirations des agents qui doivent en bénéficier.

Pour tenter une évaluation en ce sens, il convenait de s'adresser aux agents eux-même, tout en essayant de leur faire préciser la manière dont ils perçoivent les différentes prestations qui leur sont proposées ?

Nous avons d'abord cherché à savoir quelles étaient les prestations les mieux connues et les plus couramment utilisées. Nous avons ensuite recueilli l'opinion des agents sur l'impact de l'action sociale sur leur vécu quotidien.

I - UN RECOURS CONTRASTE AUX DIFFERENTES PRESTATIONS

I - 1. Les prestations les plus sollicitées : prêts immobiliers et garde d'enfants

A la question "quelles sont les prestations d'action sociale que vous connaissez", les agents citent spontanément à 78 % les actions qui touchent les vacances. Il s'agit aussi bien des vacances et des loisirs concernant les enfants (colonies, centres aérés, classes découverte et séjours linguistiques) que les vacances familiales. Les prestations d'ordre financier constituent le deuxième poste le plus

souvent cité : aux prêts entendus au sens strict (59%) s'ajoutent les diverses allocations proposées par l'administration (21%).

Tableau n° 23
LES PRESTATIONS CONNUES DES AGENTS

Les Prestations connues	%
Séjours de vacances	78
Prêts financiers	59
Restauration	45
Aide sociale	39
Aide au logement (prêts exclus)	34
Allocations financières	21
Prestations complémentaires	19
Activités (culture, sports, loisirs)	16

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Cependant la connaissance de ces prestations ne préjugent pas de leur utilisation, même si les trois quarts des agents déclarent avoir eu recours à un moment ou à un autre au service social de leur administration : ils sont 75 % à avoir bénéficié de prestations d'action sociale.

Il semble que la prestation qui a été le plus utilisée concerne les prêts immobiliers : 50 % des agents déclarent avoir bénéficié d'une aide au logement de la part de leur administration et 45% précisent que cette aide a pris la forme d'un prêt destiné à faire l'acquisition de leur appartement ou de leur maison. Ils ne sont que 6% à avoir obtenu soit un logement locatif (2%), soit un logement de fonction (4%). Cet état de fait traduit la situation du logement dans le département du Nord. Le parc de logements à la disposition de l'administration est si réduit, qu'il devient plus commode pour un agent de solliciter un prêt que de se voir attribuer un logement à des conditions préférentielles.

Si l'on met à part la restauration, que nous analysons plus loin, le deuxième type de prestation le plus utilisé concerne la garde d'enfants. Sur l'ensemble des

agents interrogés, 89 ont déclaré avoir des enfants à charge. Ils se répartissent de manière à peu près égale entre ceux qui bénéficient ou ont bénéficié de ce type de prestation (45%) et ceux qui n'y ont pas eu recours (44%). La raison principalement avancée par ces derniers tient à leur absence de besoin dans ce domaine.

Les prestations liées aux vacances, bien que le plus citées spontanément, sont beaucoup moins utilisées que les précédentes. Environ le quart des agents y a eu recours. Le nombre d'agents déclarant n'avoir jamais sollicité le bénéfice d'un des différents séjours proposés est relativement important.

Tableau n° 24
LE RECOURS AUX CENTRES DE VACANCES

en %

Nature du séjour	Fréquence d'utilisation			
	Jamais	Rarement	A l'occasion	Régulièrement
Centre avec hébergement	64	3	9	10
Centre sans hébergement	74	1	6	7
Centre de vacances familiales	68	5	7	7
Séjour par l'école	72	3	11	2
Séjours linguistiques	81	4	3	0

Source : Fonction Publique / CREDOC, 1994

* 89 agents sont concernés par cette question.

I - 2. La restauration : choisir entre des contraintes

La restauration n'est spontanément perçue comme une prestation relevant de l'action sociale que par moins d'un agent sur deux (45%). Pourtant, plus du tiers des agents (35%) la font figurer dans la liste des prestations qu'ils utilisent. Or, la presque totalité des agents interrogés a accès à un restaurant administratif (96%).

19% d'entre eux ont même le choix entre plusieurs restaurants. Mieux, la fréquentation d'un restaurant administratif reste la pratique la plus courante pour prendre le repas de midi, ce type d'établissement accueillant régulièrement 57% des agents.

A l'évidence, les agents de l'Etat du département du Nord tiennent, plus ou moins consciemment, l'aide à la restauration, moins pour une prestation contribuant à la qualité des conditions de travail qu'un droit sur les finalités duquel ils ne s'interrogent plus.

70% des agents ont déclaré ne jamais rentrer chez eux pour prendre leur repas de midi et ils ne sont que 17% à le faire régulièrement. Ces derniers habitent généralement assez près de leur lieu de travail pour que le temps de transport ne viennent pas empiéter indûment sur l'horaire de la journée continue. Un agent sur quatre ne semble pas apprécier le cadre du restaurant administratif, soit qu'il ne s'y rend jamais (16%), soit rarement (9%). On constate d'ailleurs, dans ce département, que la pratique régulière de la prise du repas de midi sur le lieu de travail est assez conséquente, puisque 22% des agents déclarent s'y adonner.

Tableau n° 25

LES LIEUX DE RESTAURATION DES AGENTS

- En % -

Lieux de restauration	Jamais	Rarement	A l'occasion	Régulièrement
Vous rentrez chez vous	70	7	6	17
Vous mangez au bureau	55	11	10	22
Au restaurant administratif	16	9	17	57
Aux restaurants du quartier	34	17	43	3
Vous prenez un sandwich	55	20	12	11
Vous sautez le repas	90	6	1	0

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Quand les agents fréquentent le restaurant administratif, ils sont un peu moins d'un quart à déjeuner régulièrement en solitaire. Ce déjeuner se prend le plus souvent avec des collègues de la même administration (47%). La convivialité s'étend beaucoup moins aux agents venus d'autres administrations :

près de la moitié des agents (49%) ne déjeune jamais, ou ne le fait que rarement, avec des agents extérieurs à leur propre administration.

Tableau n° 26
RESTAURATION DES AGENTS DE L'ETAT ET CONVIVIALITE

- En % -

Avec qui déjeunez-vous ?	Jamais	Rarement	A l'occasion	Régulièrement
Seul	18	16	41	21
Avec des collègues de l'administ.	6	5	38	47
Avec des collègues d'autres admin.	37	12	14	29
Avec d'autres personnes	29	14	47	4

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Le restaurant administratif est un service apprécié par les agents : la nourriture est jugée satisfaisante, tout comme l'état des locaux et la proximité du restaurant par rapport au lieu de travail. Les agents y sont bien accueillis, même si 42% d'entre eux déplorent la trop longue attente à l'intérieur du restaurant. Le tarif du restaurant constitue cependant une ligne de partage assez nette entre les agents : si 44 % d'entre eux estiment le prix du repas bon ou très bon marché, près de 43 % le jugent plutôt cher, voire très cher.

Tableau n° 27
RESTAURANT ADMINISTRATIF : LA QUALITE DU SERVICE RENDU

- En % -

	Très satis.	Assez satis.	Peu satis.	Pas du tout satis.	TOTAL*
Qualité de la nourriture	16	66	2	4	88
Proximité du restaurant	65	15	6	2	88
Attente dans le restaurant	18	28	41	1	88
Etat des locaux	57	23	3	5	88
Insonorisation	38	29	16	5	88
Ambiance	12	34	10	2	58
Accueil	61	22	5	0	88

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

* 12 agents qui prennent régulièrement leur repas de midi à domicile n'ont pas répondu à cette question. En ce qui concerne l'ambiance, ne se sont principalement exprimés que les agents ayant déclaré fréquenter régulièrement le restaurant administratif.

Bien que la qualité des restaurants administratifs soit généralement reconnue et appréciée, un certain nombre d'agents (39%) apprécieraient la mise en place d'une formule de ticket-restaurant. Au regard des principes de la législation en vigueur sur ce point, seulement 3 agents interrogés ont déclaré avoir déjà utilisé des tickets-restaurant. Il s'agit d'agents en poste dans des lieux où ils ne peuvent avoir accès à un restaurant administratif.

Tableau n° 28

CHEQUES-DEJEUNER ET RESTAURANT ADMINISTRATIF

La formule chèque-déjeuner vous conviendrait-elle davantage que le restaurant administratif ?	%
Oui	39
Non	55
Ne sait pas	2
Non réponse	4
TOTAL	100

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Ainsi dans le Nord, les agents sont divisés sur l'opportunité d'obtenir le bénéfice de tickets-restaurant. En l'absence d'une règle clairement établie en ce qui concerne l'éventuelle attribution de tels tickets à tous les agents, ceux qui n'ont pas le souci de cette revendication craignent surtout de ne pouvoir cumuler la possibilité d'utiliser les tickets restaurants et de fréquenter le restaurant administratif.

"Le ticket-restaurant, c'est bien beau, mais il ne faudrait pas qu'on ne puisse aller au restaurant administratif. Si cela donne le choix, d'accord, sinon, je me demande si nous ne serions pas perdants. D'autant plus, qu'on peut moins moduler le montant de ce qu'on mange qu'avec le système des bons du resto."

Femme, 33 ans, catégorie B, Préfecture

La possibilité de choisir plus librement son lieu de repas constitue aussi le principal argument des agents qui sont favorables à la formule des tickets-restaurants. Mais alors que le propos tenu ci-dessus présente des connotations

économiques prononcées, celui des partisans du ticket-restaurant, qui revient comme un leitmotiv, relève davantage de la psychologie.

"A la cantine, on voit toujours les mêmes têtes. Ce sont toujours les mêmes groupes qui mangent ensemble et on continue à parler boulot. A la longue, on se lasse. Avec, les tickets-restaurant, on aurait plus de latitude. L'heure du déjeuner serait beaucoup moins une heure de bureau."

Homme, 45 ans, catégorie A, DDTE

"Le principal avantage du restaurant administratif, c'est son rapport qualité-prix. Parce que l'ambiance, elle est pas mauvaise, mais c'est toujours la même. Ca manque un peu de diversité."

Femme, 35 ans, catégorie C, DDASS

"Le ticket-restaurant donne l'impression de sortir du bureau et de respirer. Le resto, c'est plutôt une annexe du bureau.

Homme, 40 ans, catégorie B, Economie et budget

Certains responsables et gestionnaires rencontrés dans cette enquête se demandent si l'obtention de tickets-restaurants ne figure souvent parmi les propositions des représentants du personnel que parce que c'est une revendication simple à formuler et à argumenter.

La restauration apparaît en définitive moins comme un objet de revendication qu'un acquis à préserver. Attachés à la qualité du service de restauration, les agents sont très exigeants dans ce domaine. Interrogés sur les domaines prioritaires où ils voudraient voir une action renforcée de leur administration, les agents placent la restauration en deuxième position (19 % des agents citent ce domaine), après les prestations pour les enfants (cité par 23 % des enquêtés), mais avant le logement (17 %). La restauration reste donc bien un élément essentiel de la qualité des conditions de travail.

I - 3. Des prestations sous utilisées

Certaines prestations sont rarement utilisées par les agents. Par exemple, l'aide aux mères en repos, aides et secours.

Les chèques-vacances semblent peu utilisés : 86 % des agents interrogés n'ont jamais eu recours à cette formule. Seulement 14 % des enquêtés affirment s'en servir, dont 7% très régulièrement. Deux raisons principales sont invoquées

pour expliquer cette faible utilisation : les agents n'ont pas droit à cette prestation (48 % d'entre eux donnent cette explication) ; ils n'en ont pas besoin (24 %).

Interrogés sur les besoins qu'ils aimeraient voir couverts par l'action sociale de leur administration, les agents évoquent en priorité le logement (34%) et un relèvement du montant des aides financières (19 %). Les autres réponses sont plus hétérogènes : 13 % des agents mentionnent les séjours de vacances (un plus grand choix dans les lieux de vacances, une capacité d'accueil élargie, etc.). Enfin, 8 % des enquêtés font référence aux activités culturelles, sportives et de loisirs qu'ils aimeraient plus nombreuses.

La culture, le sport et les loisirs n'ont pas un caractère vital aux yeux des agents. Ils n'en font pas un domaine prioritaire d'action de l'administration. Seulement 2 % des enquêtés souhaiteraient voir une action renforcée de leur administration dans la culture, 2 % dans le sport et 3 % dans les loisirs.

Autant l'organisation ou le financement par l'administration d'activités de loisirs en faveur des enfants (les vacances en particulier) apparaissent importants pour les agents, autant les initiatives pouvant les concerner à titre individuel rencontrent un enthousiasme plus modéré. La culture, en particulier, est fortement associée à la sphère du privé : la décision d'aller au théâtre ou au cinéma relève d'une pratique individuelle. La culture est bien différenciée du lieu de travail et des collègues.

II - UN IMPACT INCERTAIN SUR LE MODE DE VIE DES AGENTS

II - 1. Des bénéficiaires en grande partie satisfaits

A la question "l'action sociale répond-elle à vos besoins ?", 78 % des agents répondent par l'affirmative. Les hommes comme les femmes ont un jugement positif : plus des trois-quarts des uns et des autres affirment que l'action sociale de leur administration répond à leurs besoins. Les 16% insatisfaits évoquent principalement le caractère trop limité des orientations de la politique d'action sociale dans le département.

"Le manque de financement est criant. Le montant des prestations offertes pourrait être supérieur. Et il n'y a pas assez de subventions pour les associations par exemple."

Homme, 29 ans, catégorie B, Affaires maritimes

Certains semblent même adopter une position de principe, illustré par des propos du type :

"De toutes façons, en matière sociale, on ne fait jamais assez".

Femme, 31 ans, catégorie C, DDASS

Ce qui est reconnaître implicitement que quelque chose est fait.

Tableau n° 29

LES BESOINS DES AGENTS COUVERTS PAR L'ACTION SOCIALE

Réponse aux besoins	Nombre de réponses	%
Oui, parfaitement	9	9
Oui, en partie	69	69
Non, assez peu	11	11
Non, pas du tout	5	5
Non réponse, ne sait pas	6	6
TOTAL	100	100

Source : Fonction Publique / CREDOC, 1994

En termes de satisfaction, le jugement porté sur l'action sociale dans le département est donc largement positif. On observe cependant quelques différences entre les catégories d'agents. Les agents de catégorie B sont proportionnellement un peu moins nombreux à s'estimer satisfaits que les autres catégories.

Tableau n° 30

LA SATISFACTION DES AGENTS PAR CATEGORIE

Satisfaction des agents	Catégorie A		Catégorie B		Catégorie C	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Oui	35	85,3	16	69,6	26	72,3
Non	5	12,3	6	26,1	7	19,4
Ne sait pas	1	2,4	1	4,3	3	8,3
TOTAL	41	100,0	23	100,0	36	100,0

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

II - 2. Une influence mitigée sur la vie quotidienne

La satisfaction généralement exprimée par les agents tient-elle au fait que le bénéfice de l'action sociale leur permet d'améliorer leur bien-être, ou de prendre plus facilement certaines décisions dans l'organisation de leur vie familiale ?

Un peu moins d'un tiers seulement (31%) des agents interrogés -surtout des agents de catégorie C- impute une certaine amélioration de leur bien-être familial aux prestations sociales obtenues auprès de leur administrations. Ce bien-être accru se traduit principalement par la possibilité de disposer de ressources financières plus importantes, notamment pour financer les vacances, mais il s'exprime à travers les propos des agents par un sentiment accru de liberté.

"On a un peu plus de possibilités pour choisir ses vacances, l'endroit où on veut aller, et sur place aussi. On peut aller un peu plus au restaurant, au lieu de toujours faire sa popote au camping."

Homme, 44 ans, catégorie B, Education nationale

Tableau n° 31

L'ACTION SOCIALE, FACTEUR DE BIEN-ETRE ?

L'action sociale améliore-t-elle votre bien-être ?	%
Oui	31
Non	66
Ne sait pas	3
TOTAL	100

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Remarquons cependant que les deux tiers des agents interrogés répondent par la négative à la question. La question relative à l'influence des prestations d'action sociale sur les décisions ou activités d'ordre familial confirme les réponses ci-dessus. 80% des agents interrogés ne reconnaissent aucune influence

de ce type. La moitié de ceux qui déclarent avoir pris une décision ou entrepris une activité grâce à l'action sociale sont des agents de catégorie C.

Tableau n° 32
**LES AGENTS PEU INFLUENCES PAR L'ACTION SOCIALE
 DANS LEURS DECISIONS ET LEURS ACTIVITES**

L'action sociale favorise-t-elle certaines de vos décisions ou activités ?	%
Oui	19
Non	80
Ne sait pas	1
TOTAL	100

Source : *Fonction publique/CREDOC, 1994*

II - 3. Une exigence de plus grande équité

Si l'action sociale de l'Etat dans le département du Nord est perçue comme ayant une influence modérée sur la vie quotidienne des agents, est-elle cependant dirigée vers ceux qui ont les plus faibles revenus et qui sont donc susceptibles d'en avoir le plus besoin?

Pour 62% des agents interrogés, tel devrait être le cas. Ils sont cependant 29% à estimer que l'action sociale devrait se faire au bénéfice de l'ensemble des agents, indépendamment de leurs grade et fonctions. Cette forte majorité semble a priori relever d'une déclaration de principe, presque d'ordre moral : en effet, s'il n'est pas surprenant que l'ensemble des agents de catégorie A affichent une telle opinion, il est plus étonnant que tous les agents favorables à l'extension de l'action sociale sans référence au revenu se situent dans les catégories C et D.

Tableau n° 33

A QUI DOIVENT ETRE ACCORDEES LES PRESTATIONS D'ACTION SOCIALE ?

	%
Aux agents à faibles revenus	62
A tous les agents quel que soit leur revenu	29
Ne sait pas, non réponse	9
TOTAL	100

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

La perception de la pratique de l'administration en la matière apporte un éclairage intéressant, car les avis sont extrêmement partagés : pour 24% des personnes interrogées, l'administration accorde systématiquement les prestations d'action sociale aux agents les plus défavorisés ; 22% estiment qu'elle les accorde à ces derniers le plus souvent et 37% qu'elle les accorde parfois. 11 agents ne se prononcent pas sur cette question et 6 estiment que leur administration n'accorde jamais les prestations aux agents possédant les plus faibles revenus.

Tableau n° 34

L'ADMINISTRATION ACCORDE-T-ELLE LES PRESTATIONS SOCIALES
AUX PLUS DEFAVORISES ?

	%
Oui, systématiquement	24
Oui, le plus souvent	22
Oui, parfois	37
Non, jamais	6
Ne sait pas	11
TOTAL	100

Source : Fonction publique/CREDOC, 1994

Certains agents n'hésitent donc pas à dire que l'action sociale en faveur des agents des administrations de l'Etat n'est pas équitable. Ils imputent même parfois cet état de fait à la pratique de passe-droits. En fait, l'analyse des propos tenus en cours d'entretien révèle que ce sentiment d'injustice, quand il est ressenti, tient aux critères d'attribution des prestations sociales.

Hormis les aides pécuniaires en cas de difficultés particulières rencontrées par un agent et les prestations au bénéfice des parents d'enfants handicapés, les autres prestations sont accordées en fonction du niveau de ressources du demandeur. Ce niveau peut être déterminé soit en tenant compte du seul traitement du fonctionnaire, soit en considérant l'ensemble des ressources de son ménage. Dans la pratique, le niveau de ressources d'un demandeur de prestation est établi par référence à son seul indice de rémunération et les prestations ne sont plus accordées au-delà d'un indice plafond.

Si cette solution a le mérite de la simplicité, elle peut effectivement conduire à une certaine injustice. La sécheresse de son application est déplorée, ainsi que ses inconvénients par rapport au système du quotient familial.

"Le système indiciaire, c'est une barrière. Il n'y a pas d'échelonnement des prestations, pas de progressivité. Un jour, l'agent a droit à une prestation ; le lendemain, s'il change de catégorie, il perd automatiquement ce droit. C'est la guillotine. C'est pas très juste."

Assistante sociale, Rectorat

"Certains agents qui ont des indices faibles ont des conjoints qui gagnent largement leurs vies. Si on tient compte des revenus du ménage, certaines prestations qu'ils touchent ne se justifient pas."

Femme, 33 ans, catégorie B, Préfecture

"Avec mon mari, qui est aussi fonctionnaire, on est tous les deux à peine au dessus du plafond de l'indice et on est exclu de certaines allocations. Alors qu'il y en a qui y ont droit, même si les ressources de leur ménage sont supérieures aux nôtres."

Femme, 35 ans, catégorie C, DDASS

De telles remarques explique en partie le souhait de concevoir des actions qui touchent l'ensemble des fonctionnaires, quelle que soit leur position dans la Fonction publique. Responsables et gestionnaires reconnaissent les effets pervers du système en vigueur et suggèrent soit de procéder à un relèvement progressif

de l'indice, soit d'établir des distinctions entre les différentes prestations. Certains, d'une manière beaucoup plus radicale, pensent même qu'il faudrait dépasser l'idée d'une action sociale menée uniquement en faveur des plus démunis, d'autant plus que la crise affecte de plus en plus d'agents indifféremment de leur situation professionnelle.

"Un tel bouleversement dans le concept même de l'action sociale appelle certainement un débat de fond, à tous les niveaux administratifs où se décline la politique d'action sociale".

Délégation des services sociaux, Economie et budget

On retrouve le reflet de cette problématique dans les propositions formulées par les agents en vue d'améliorer l'action sociale.

II - 4. Les propositions des agents

Quand on demande aux agents de formuler de telles propositions, ils s'attachent moins au contenu des prestations elles-mêmes ou à leur montant qu'aux modalités de l'action sociale. Ils ne sont que 7% à envisager la création d'autres prestations et 9% à souhaiter un relèvement du montant des prestations existantes.

Tableau n° 35

LES PROPOSITIONS DES AGENTS POUR AMÉLIORER L'ACTION SOCIALE

Les propositions des agents	%
Modifier les critères d'attribution des prestations	34
Concentrer et simplifier les lieux de ressources	13
Plus d'attention aux besoins du personnel	11
Relever le montant des prestations	9
Créer d'autres prestations	7
Diversifier les activités de loisirs	6
Développer l'offre de logements	1
Réduire les procédures	1
Non réponse	28

Source : CREDOC- Fonction Publique 1994

Mais plus du tiers des agents (34%) argumente en faveur d'une modification des critères d'attribution des prestations. Comme on l'a vu plus haut, une telle opinion correspond au souci de voir intégrer ou réintégrer une plus grande équité dans les rapports entre les agents de l'Etat et l'action sociale.

"Tout le monde a droit aux mêmes choses". Il faudrait davantage examiner les demandes au cas par cas.

Femme, 35 ans, catégorie C, DDASS

"Des prestations sont accordées à des gens bien informés. Avec des revenus plus faibles que les miens, ils s'en sortent beaucoup mieux que moi. Tant mieux pour eux, mais il y a quelque chose qui cloche là dedans !"

Homme, 45 ans, professeur

"Les offres ne correspondent pas toujours aux besoins. Les conditions sont trop restrictives. Il faut adapter les prestations aux besoins du personnel."

Homme, 48 ans, catégorie B, Affaires maritimes

La deuxième proposition qui rencontre le plus la faveur des agents concerne également l'organisation de l'action sociale. Ils sont 13% à souhaiter une plus grande concentration des structures en charge de cette action. Par concentration, il faut entendre ici la facilité d'accès aux services concernés - le nombre d'interlocuteurs pour un demandeur de prestations ne doit pas être multiplié inconsidérément - et la disponibilité des personnes qui y travaillent, notamment en termes d'écoute.

"La communication entre les services sociaux et les agents devrait être renforcée. Plus d'informations, plus régulièrement, est nécessaire . Mais les services sociaux doivent se mettre à l'écoute des problèmes de chacun, car pour pouvoir bien répondre aux problèmes de chacun, ils doivent aller au devant des besoins. Il faudrait beaucoup plus de personnel ayant une formation sociale."

Délégation des services sociaux, Economie et budget

Ce dernier point se retrouve d'ailleurs dans la troisième proposition avancée par les agents. Une attention accrue aux besoins du personnel est souhaitée par 11% des agents interrogés.

"La gestion de l'action sociale est trop administrative et pas assez adaptée aux situations particulières. Il faudrait plus de personnes à l'écoute des agents."

Responsable de l'action sociale, Inspection académique

"Il faudrait davantage d'intermédiaires sociaux entre les demandeurs et les services sociaux, afin qu'ils puissent vraiment apprécier les problèmes sociaux de ces demandeurs."

Homme, 40 ans, catégorie A, Anciens combattants

Le pourcentage relativement élevé de non-réponses (28%) à cette question, sur laquelle on pouvait penser que la plupart des agents apporterait des suggestions, s'explique sans doute par le taux de satisfaction manifesté vis-à-vis de l'action sociale pratiquée dans le département. Pour ces personnes des améliorations en ce domaine restent toujours possibles, mais cela semblait aller de soi.

CONCLUSION

Les disparités entre administrations dans le Nord, l'ensemble de l'action sociale qui apparaît minimale, même à des responsables et gestionnaires chargés de la mettre en œuvre, en dépit de l'éventail des prestations offertes aux agents, l'adéquation problématique de ces prestations aux besoins et aspirations des agents, constituent donc les principales caractéristiques de la politique d'action sociale de l'Etat dans ce département.

Les réalités locales pèsent fortement dans l'organisation et la gestion de l'action sociale. Les mutations qui affectent depuis plus de deux décennies l'espace régional et les mentalités des "gens du Nord" - transfert massif des activités de la région de l'industrie vers le tertiaire sans pour autant éviter le déclin économique, urbanisation et dynamisme démographique supérieurs à la moyenne nationale, féminisation croissante des milieux professionnels, montée du surendettement des ménages et précarisation de certains postes, y compris dans la fonction publique...- confrontent les services sociaux des différentes administrations à nombre de difficultés.

Si l'utilisation des prestations sociales dans une logique de gestion du personnel semble exclue, la définition des objectifs d'une politique d'action sociale, de manière explicite ou implicite, reste en suspens. Cette carence provoque un désarroi plus ou moins marqué chez les responsables et gestionnaires de l'action sociale, car faute de cap défini avec précision, le pilotage à vue s'impose avec les aléas que cela suppose.

D'autant plus que si le nombre de bénéficiaires potentiels de prestations s'accroît, l'identification de leurs besoins reste malaisée. Les données socio-démographiques du département propulsent au premier rang des demandes l'amélioration des structures concernant la garde des jeunes enfants et la disponibilité de logements locatifs de qualité. Au-delà de ces besoins facilement objectivables, les responsables de l'action sociale pénètrent dans une zone assez nébuleuse, sans pouvoir toujours compter sur les délégués syndicaux ou les représentants du personnel pour essayer de l'éclaircir. Ainsi, faute d'une expression précise des besoins des agents et de son analyse, peut-on déplorer l'absence d'actions innovantes d'envergure et le manque d'une certaine

cohésion dans la mise en œuvre de la politique d'action sociale. Les services sociaux n'ont pas encore pu prendre le recul nécessaire leur permettant de définir une politique d'action sociale locale, adaptée au contexte départemental.

Certaines administrations, arguant d'un manque de moyens et de structures adéquates, déclarent ne pouvoir s'écarter de la stricte application des procédures d'action sociale définies à l'échelle nationale. D'autant plus que le manque de personnel compétent peut être cruellement ressenti : formés "sur le tas", les gestionnaires d'action sociale acquièrent une certaine culture sociale à l'usage, mais sont souvent désarmés devant des cas sociaux sortant de la routine. Seules les administrations ayant des effectifs importants et disposant déjà d'un dispositif social fortement structuré, - peut-être aussi en raison d'une plus longue tradition dans l'action sociale- ont la possibilité de mettre en place une véritable action sociale locale.

Mais, d'une manière générale, à l'exception du personnel spécialisé - assistantes sociales et personnel médical ou para-médical- en nombre insuffisant, les agents en charge de l'action sociale ne bénéficie d'aucune formation d'envergure. On peut le regretter pour le personnel cantonné dans des tâches purement administratives ; d'avantage de véhémence est nécessaire pour déplorer ce manque dans le cas du personnel en contact quotidien et direct avec la clientèle du service social.

Mais des moyens financiers ou matériels accrus ne signifient pas automatiquement une plus fine prise en compte des besoins locaux. Ainsi, les "budgets d'initiative locale" octroyés à de grandes administrations, comme les services relevant de l'Education nationale par exemple, servent souvent davantage à consolider les acquis qu'à imaginer des actions innovantes. A ce titre, les administrations, investies de nouvelles responsabilités administratives et financières, ont à peine ébauché la réflexion sur la gestion locale des personnels. L'action sociale se résume pour l'essentiel à la seule application des directives nationales.

Or, la composition du public de l'action sociale évolue. Par exemple, le surendettement croissant des ménages dans le département, avec souvent le cortège de problèmes sociaux qui l'accompagne, milite plus que jamais en faveur de l'élaboration de politiques d'action sociale à l'échelon local. En effet, le

phénomène du surendettement ne se limite plus aux catégories d'agents les plus modestes, mais touche également des agents ayant des revenus plus élevés. Une telle évolution incite à s'interroger sur les objectifs d'une politique d'action sociale : doit-elle seulement viser les catégories d'agents ayant les plus bas revenus ou doit-elle être élargie indistinctement à tous les agents ? Deux conceptions de l'action sociale s'opposent ici.

C'est ainsi que responsables et gestionnaires oscillent constamment entre une logique purement sociale et une logique davantage liée à la qualité de vie. Les problèmes liés à l'aggravation du surendettement soulignent bien la nécessité pour les gestionnaires d'avoir recours à de nouvelles méthodes de travail. Le public de l'action sociale est en effet devenu plus difficile à appréhender, les catégories d'agents rencontrant des difficultés financières se diversifiant de plus en plus. Cet élargissement des publics nécessite l'adoption de méthodes permettant de mieux connaître, dans sa diversité, le personnel de chaque administration. Cette connaissance plus affinée des publics de l'action sociale est d'ailleurs un préalable à la mise en oeuvre d'actions de prévention, encore insuffisamment développées dans le Nord.

Les animateurs du GDIAS, pour qui l'élaboration d'actions innovantes est explicitement incluse dans la mission, disent se heurter également à cette méconnaissance des publics et à la difficulté d'identifier les thèmes transversaux potentiellement porteurs d'innovations. C'est ainsi que le GDIAS n'est pas encore devenu l'outil de construction locale de l'action sociale qu'il pourrait être. Faute de moyens, et après quelques projets qui n'ont pas vu le jour, les animateurs du groupe se sont jusqu'à présent surtout préoccupés d'améliorer l'information des agents sur certaines prestations dont ils peuvent bénéficier, notamment en matière de logement et envisagent de proposer une formation du personnel social aux problèmes spécifiques du surendettement.

L'enquête par questionnaire et les entretiens auprès des agents ont permis de constater que la perception de l'action sociale par les agents ne se limite pas (ou plus ?) à de simples avantages financiers. Le montant des diverses allocations dont peut bénéficier un agent ne sont pas considérés comme un complément de salaire. L'action sociale se présente davantage comme un outil quotidien d'amélioration des conditions de vie des agents.

Une telle évolution des mentalités est manifeste dans le domaine de la culture, du sport et des loisirs. Jusqu'ici, c'est l'association ou l'amicale qui ont constitué le mode privilégié de gestion dans ces domaines, l'administration n'intervenant qu'indirectement et, si elle se déchargeait ainsi de sa mission sur une structure plus souple, elle ne manifestait pas toujours un souci de cohésion.

Or, pour les agents de l'Etat, la convivialité, notion désormais intrinsèquement liée à l'action sociale, passe principalement par la structure associative. Ils le perçoivent si fortement qu'ils se déclarent prêts à s'investir dans un tel mouvement, alors qu'ils auraient plutôt tendance à manifester du recul vis-à-vis de la représentation du personnel ou le service social lui-même.

L'évolution du contexte économique et des mentalités, les nouveaux besoins qui s'esquissent, l'inflexion de la demande qui est passé de besoins assimilés à la première nécessité à des aspirations concernant la qualité de la vie, ont donc commencé à affecter tant le contenu de l'action sociale de l'Etat en faveur de ses agents que ses modalités de mise en œuvre. Une tendance est appelée à se développer, celle qui verra la multiplication d'expérimentations où la dimension locale devrait pouvoir s'exprimer par des actions plus en prise avec les réalités départementales. C'est dans cette voie que l'administration pourrait trouver le supplément d'âme que beaucoup d'agents lui souhaiteraient voir acquérir.

Mais, de l'avis de nombre de responsables et gestionnaires, un problème de fond demeure. Il ne se situe pas exclusivement au niveau départemental et son traitement devrait constituer la priorité des priorités en matière d'action sociale de l'Etat en faveur de ses agents. Il s'agirait de définir des orientations claires et précises de la politique d'action sociale. Un tel cadre assurerait la cohésion des mesures prises par les différentes administrations et permettrait des initiatives.

D'où le souhait de la plupart des responsables souvent entendu au cours de l'enquête.

"Il faudrait arriver à susciter un débat d'orientation sur la politique d'action sociale de l'Etat, à la fois au niveau national et au niveau départemental. Cela conditionnerait la mise en place d'une politique de différenciation locale et surtout sa réussite."

C'est l'urgence d'un tel débat qui est ressentie dans les administrations du département du Nord.

ANNEXES

Annexe 1	Le questionnaire
Annexe 2	Les guides d'entretien
Annexe 3	Liste des personnes rencontrées
Annexe 4	Résultat des tris à plat

ANNEXE 1

LE QUESTIONNAIRE



LA POLITIQUE D'ACTION SOCIALE, CULTURELLE, SPORTIVE ET DE LOISIRS EN FAVEUR DES AGENTS DES ADMINISTRATIONS DE L'ETAT

Questionnaire pour l'enquête auprès des agents de l'Etat

Présentation de l'enquête aux interviewés

L'enquête à laquelle nous vous demandons de participer vise à identifier les pratiques de l'action sociale au sein des administrations de l'Etat, mais aussi les attentes et aspirations de leurs agents. Les activités au titre de l'action sociale de l'Etat recouvrent les actions en matière de logement, restauration, garde et loisirs des enfants, culture, sport et loisirs. L'entretien que nous vous avons demandé s'inscrit dans le cadre d'une enquête auprès des agents de différentes administrations. J'appartiens au CREDOC, Centre de recherche, qui réalise des études sur les conditions de vie, les attentes et les aspirations des Français. Les réponses que vous ferez resteront bien entendu strictement confidentielles. Aucune exploitation nominative ne sera réalisée à partir de cet entretien.

Je vais d'abord vous interroger sur les prestations d'action sociale dont vous avez éventuellement bénéficié, puis je vous poserai des questions sur la manière dont votre administration vous tient informé des prestations qu'elle propose. Enfin, je vous inviterai à exprimer vos souhaits ou vos besoins dans ce domaine.

Pour les enquêteurs :

- *Toutes les questions doivent être posées sauf mention contraire (filtre).*
- *Entourer le chiffre correspondant à la réponse. Quand figure la mention "Préciser", noter la réponse en clair. N'écrivez rien dans la colonne de droite, réservée à la codification.*
- *Les consignes en italiques vous sont destinées, et ne sont pas à lire à l'enquête.*

1. Votre administration propose des prestations d'action sociale :
les connaissez-vous ?

ENQUETEUR: si nécessaire, rappeler à l'enquêté que sous le terme "prestations d'action sociale", on entend aussi bien l'aide sociale, que les activités culturelles ou sportives.

Enquêteur : si oui, passer à Q 3

- oui, vous les connaissez toutes ou quasiment toutes..... 1
- oui, vous en connaissez certaines..... 2
- non, vous n'en connaissez aucune..... 3

1

2. Pourquoi, d'après vous, ne connaissez-vous pas les
prestations d'action sociale proposées par votre administration ?

.....

.....

.....

.....

.....

l_l2
l_l3
l_l4

Enquêteur : passer à Q 6

3. Citez les prestations d'action sociale que vous connaissez :

.....

.....

.....

.....

.....

l_l5-6
l_l7-8
l_l9-10
l_l11-12
l_l13-14

4. Avez-vous déjà utilisé certaines de ces prestations ?

- oui..... 1
 - non..... 2
- 15

Enquêteur : si non, passer à Q 6

5. Citez les prestations que vous avez utilisées :

- | | | 16-17
- | | | 18-19
- | | | 20-21
- | | | 22-23
- | | | 24-25

Première partie

LES PRESTATIONS SOCIALES DONT VOUS AVEZ BENEFICIE

LE LOGEMENT

6. Avez-vous bénéficié d'une aide de votre administration pour obtenir votre logement actuel ?

- | | | |
|---|---|----|
| - oui..... | 1 | 26 |
| - non..... | 2 | |
| Enquêteur : si non, passer à Q 6.2 | | |
| - (NSP)..... | 3 | |

6.1. Si oui, précisez le type d'aide dont vous avez bénéficié :

ENQUETEUR : Citer les items un par un

- | | | |
|---|---|----|
| - votre administration vous a attribué un logement locatif..... | 1 | 27 |
| - votre administration vous a attribué un logement de fonction..... | 2 | |
| - vous avez bénéficié d'un prêt de votre administration pour acheter votre appartement..... | 3 | |
| Enquêteur : passer à Q 7 | | |
| - (NSP)..... | 4 | |

6.2. Si non, pourquoi n'avez-vous pas bénéficié de l'aide de votre administration?

ENQUÊTEUR : Citer les items un par un; si plusieurs raisons sont invoquées, noter la principale

- | | | |
|---|---|-----|
| - vous n'avez pas droit à ce type d'aide..... | 1 | 28 |
| - votre demande a été rejetée par votre administration..... | 2 | |
| - vous ne saviez pas que vous pouviez faire une demande de logement auprès de votre administration..... | 3 | |
| - vous n'avez pas eu besoin de demander un logement à votre administration..... | 4 | |
| - le logement proposé par votre administration ne vous convenait pas..... | 5 | |
| - vous avez reçu une autre aide que celle de votre administration..... | 6 | |
| <i>Précisez laquelle</i> ----- | | |
| (NSP)..... | 7 | 129 |

7. Avez-vous obtenu une aide de votre administration à l'occasion de votre installation ? (frais d'agence ou de rédaction de bail, caution, achat de meubles)

- | | | |
|---|---|----|
| - oui..... | 1 | 30 |
| - non..... | 2 | |
| Enquêteur : si non, passer à Q 7.2 | | |
| - (NSP)..... | 3 | |

7.1. Si oui, précisez le type d'aide dont vous avez bénéficié :

- | | | |
|---|---|----|
| - vous avez reçu un prêt à l'installation (PIP)..... | 1 | 31 |
| - vous avez reçu une aide à l'installation (AIP)..... | 2 | |
| Enquêteur : passer à Q 8 | | |
| - (NSP)..... | 3 | |

7.2. Si non, pourquoi n'avez-vous pas bénéficié de l'aide de votre administration ?

ENQUÊTEUR : Citer les items un par un; si plusieurs raisons sont invoquées, noter la principale.

- vous n'avez pas droit à ce type d'aide..... 1
 - votre demande d'aide ou de prêt a été rejetée par votre administration..... 2
 - vous ne saviez pas que vous pouviez faire une demande d'aide ou de prêt auprès de votre administration..... 3
 - vous n'avez pas eu besoin de faire une demande d'aide ou de prêt à votre administration..... 4
 - vous avez reçu une autre aide que celle de votre administration..... 5
- Précisez laquelle**-----
- (NSP)..... 6

32

I_133

8. Bénéficiez-vous ou avez-vous bénéficié d'au moins une aide à l'amélioration de l'habitat provenant de votre administration ?

- oui..... 1
 - non..... 2
- Enquêteur : si non, passer à Q 11**
- (NSP)..... 3

34

9. Vous avez utilisé cette prestation : en êtes-vous

- Enquêteur : passer à Q 10**
- très satisfait..... 1
 - assez satisfait..... 2
 - peu satisfait 3
 - pas satisfait du tout 4
 - (NSP)..... 5

35

9.1. Si vous êtes peu satisfait ou pas satisfait du tout de cette prestation, expliquez pourquoi en quelques mots :

.....

.....

.....

I_136

I_137

10. Précisez le type d'amélioration que vous avez pu réaliser:

.....

I_138

I_139

11. Aviez-vous bénéficié d'aides de votre administration pour vos logements antérieurs ? (logement locatif ou de fonction, prêt à l'achat d'un logement, AIP, PIP, amélioration habitat)

Enquêteur : si oui, précisez lesquelles

.....

.....

- oui..... 1
- non..... 2
- (NSP)..... 3

43

12. Comment jugez-vous le logement que vous a attribué votre administration ?

ENQUETEUR: Cette question ne concerne que les enquêtés bénéficiant ou ayant bénéficié d'un logement attribué par leur administration autre qu'un logement de fonction (logement locatif par exemple)

- très satisfaisant..... 1
- assez satisfaisant..... 2
- peu satisfaisant..... 3
- pas satisfaisant du tout..... 4
- (NSP)..... 5

44

**Procédure suivie pour bénéficier des prestations
concernant le logement :**

ENQUÊTEUR: Questions à ne poser qu'aux enquêtés ayant répondu positivement à une ou plusieurs des questions suivantes: 6, 7, 8 (enquêtés ayant bénéficié d'une ou plusieurs des prestations suivantes: attribution de logement, PIP, AIP, aide à l'amélioration de l'habitat pour leur logement actuel uniquement)

Si non, passer à Q 22

13. Quelles démarches avez-vous dû effectuer pour bénéficier de cette prestation ?

	attribution logement	PIP	AIP	amélioration habitat	
- constituer un dossier	1	1	1	1	
- passer un entretien	2	2	2	2	45-48
- dossier et entretien	3	3	3	3	
- (NSP)	4	4	4	4	

14. Apres de qui avez-vous déposé votre demande ?

	attribution logement	PIP	AIP	amélioration habitat
- la direction du personnel	1	1	1	1
- le service social	2	2	2	2
- le délégué du personnel	3	3	3	3
- autres	4	4	4	4
ENQUETEUR : si autres, faites préciser pour chaque prestation utilisée				
- Attribution de logement :	-----			
- PIP :	-----			
- AIP :	-----			
- Amélioration habitat :	-----			
- (NSP)	5	5	5	5

49-52

15. Qui a pris la décision finale ?

- attribution de logement: -----	I157
- PIP: -----	I158
- AIP: -----	I159
- Amélioration habitat:-----	I160

16. Le délai entre votre demande et la décision finale a pris :

	attribution logement	PIP	AIP	amélioration habitat
- moins d'une semaine	1	1	1	1
- d'une semaine à moins de 15 j.	2	2	2	2
- de 15 jours à moins d'un mois	3	3	3	3
- un mois et plus	4	4	4	4
- (NSP)	5	5	5	5

61-64

17. Le délai entre votre demande et la décision finale vous a paru :

	attribution logement	PIP	AIP	amélioration habitat	
- très court	1	1	1	1	65-68
- plutôt court	2	2	2	2	
- plutôt long	3	3	3	3	
- très long	4	4	4	4	
- (NSP)	5	5	5	5	

18. Le délai entre la décision et la mise en application de la mesure vous a paru :

	attribution logement	PIP	AIP	amélioration habitat	
- très court	1	1	1	1	69-72
- plutôt court	2	2	2	2	
- plutôt long	3	3	3	3	
- très long	4	4	4	4	
- (NSP)	5	5	5	5	

19. La procédure vous a parue :

	attribution logement	PIP	AIP	amélioration habitat	
- très simple	1	1	1	1	73-76
- plutôt simple	2	2	2	2	
- plutôt compliquée	3	3	3	3	
- très compliquée	4	4	4	4	
- (NSP)	5	5	5	5	

20. La manière dont a été gérée votre demande vous a parue :

	attribution logement	PIP	AIP	amélioration habitat
- très efficace	1	1	1	1
- plutôt efficace	2	2	2	2
- peu efficace	3	3	3	3
- pas du tout efficace	4	4	4	4
- (NSP)	5	5	5	5

77-80

21. D'après votre expérience des aides concernant le logement, pensez - vous qu'il y ait des améliorations à apporter dans ce domaine ?

ENQUÊTEUR : les remarques peuvent porter sur les prestations elle-mêmes, mais aussi sur les procédures, la gestion des demandes, les délais, etc)

- oui.....	1	81
- non.....	2	
Enquêteur : si non, passer à Q 22		
- (NSP).....	3	

21.1. Si oui, précisez lesquelles :

.....	_ _ 82-83
.....	_ _ 84-85
.....	_ _ 86-87
.....	_ _ 88-89
.....	_ _ 90-91

LA RESTAURATION**22. Avez-vous accès à un restaurant administratif ?**

- | | | |
|------------|---|----|
| - oui..... | 1 | 92 |
| - non..... | 2 | |

Enquêteur : si non, passer à Q 23
--

22.1. Si oui, avez-vous accès à plusieurs restaurants administratifs aux mêmes conditions que celui de votre administration ?

- | | | |
|--------------|---|----|
| - oui..... | 1 | 93 |
| - non..... | 2 | |
| - (NSP)..... | 3 | |

23. Ou déjeunez-vous à midi ?**ENQUETEUR:** *Il s'agit des repas de midi des jours de travail;**citer un par un. Une réponse par item*

	jamais	rarement	occ. régulièrement		
a- vous rentrez chez vous	1	2	3	4	94
b- vous mangez au bureau	1	2	3	4	95
c- vous allez au restaurant administratif	1	2	3	4	96
d- vous déjeunez dans les restaurants alentour	1	2	3	4	97
e- vous prenez un sandwich	1	2	3	4	98
f- vous sautez le repas de midi	1	2	3	4	99

24. Déjeunez-vous :

ENQUETEUR: *Le midi, les jours de travail*

	jamais	rarement	occ. régulièrement		
a- seul	1	2	3	4	100
b- avec des collègues de votre administration	1	2	3	4	101
c- avec des collègues d'autres administrations	1	2	3	4	102
d- avec des personnes extérieures à votre milieu professionnel	1	2	3	4	103

ENQUETEUR : <i>Pour tous ceux qui n'ont pas accès à un restaurant administratif (réponse non à la Q 22), passer à la Q 27</i>
--

25. Comment qualifieriez-vous le service offert par le restaurant administratif?

	très satisfaisant	assez satisfaisant	peu satisfaisant	pas du tout satisfait	
a- la nourriture	1	2	3	4	104
b- la proximité du lieu de travail	1	2	3	4	105
c- l'attente	1	2	3	4	106
d- l'état des locaux	1	2	3	4	107
e- le bruit	1	2	3	4	108
f- l'ambiance	1	2	3	4	109
g- l'accueil du personnel	1	2	3	4	110

26. Le restaurant administratif vous paraît :

- très bon marché.....	1	
- plutôt bon marché.....	2	111
- plutôt cher.....	3	
- très cher.....	4	
- (NSP).....	5	

27. Avez-vous des chèques-déjeuner ?

Enquêteur : si oui, passer à Q 29

- | | | | |
|--------------|---|--|-----|
| - oui..... | 1 | | 112 |
| - non..... | 2 | | |
| - (NSP)..... | 3 | | |

28. La formule "chèque-déjeuner" vous conviendrait-elle davantage que le restaurant administratif ?

- | | | | |
|--|---|--|-----|
| - oui..... | 1 | | 113 |
| - non..... | 2 | | |
| - n'a ni l'une ni l'autre formule..... | 3 | | |
| - (NSP)..... | 4 | | |

LA FAMILLE

29. Avez-vous des enfants, qu'ils vivent encore avec vous ou non ?

- | | | |
|------------|---|-----|
| - oui..... | 1 | 114 |
| - non..... | 2 | |

Enquêteur : si non, passer à Q 52

30. Combien d'enfants avez-vous et quel âge ont-ils ?

ENQUETEUR: *Faire préciser le nombre d'enfants pour chaque tranche d'âge, y compris ceux qui ne vivent plus avec l'enquêté*

- | | | |
|-----------------------|-----|---------|
| - de 0 à 6 ans..... | _ _ | 115-116 |
| - de 7 à 12 ans..... | _ _ | 117-118 |
| - de 13 à 17 ans..... | _ _ | 119-120 |
| -18 ans et plus..... | _ _ | 121-122 |

31. Avez-vous eu recours à la prestation pour la garde des jeunes enfants ? (allocation versée par votre administration indépendamment des autres aides légales dont vous pourriez bénéficier, allocations familiales par exemple)

Enquêteur : si oui, passer à Q 33

- | | | |
|--------------|---|-----|
| - oui..... | 1 | 123 |
| - non..... | 2 | |
| - (NSP)..... | 3 | |

32. Pourquoi n'avez-vous pas eu recours à cette prestation ?

ENQUETEUR: Citer un par un; une seule réponse possible;

Si plusieurs raisons sont invoquées, noter la principale;

Si les cas sont différents selon les enfants, demander pour le plus jeune enfant

- cette prestation n'est pas proposée par votre administration..... 1
- vous n'avez pas droit à cette prestation..... 2
- votre demande a été rejetée..... 3
- vous ne saviez pas que vous aviez droit à cette prestation 4
- vous avez droit à cette prestation, mais vous n'avez pas éprouvé le besoin
d'en faire la demande 5
- vous avez bénéficié d'une autre aide que celle de votre administration..... 6
- (NSP)..... 7

124

Préciser laquelle

125

ENQUETEUR: passer à Q 34

33. Vous avez utilisé cette prestation : vous en avez été

Enquêteur : passer à Q 34

- très satisfait 1
- assez satisfait 2
- peu satisfait 3
- pas satisfait du tout 4
- (NSP)..... 5

126

33.1. Si vous êtes peu satisfait ou pas satisfait du tout de cette prestation, expliquez pourquoi en quelques mots :

.....

.....

.....

127

128

ENQUETEUR : Si vous interrogez un homme, passer directement à Q 36

34. Avez-vous eu recours à l'aide aux mères en repos?

(séjour des mères accompagnées de leur enfant en maison de repos ou convalescence)

- oui.....	1	129
- non.....	2	
Enquêteur : si non, passer à Q 36		
- (NSP).....	3	

35. Vous avez utilisé cette prestation : vous en avez été

Enquêteur : passer à Q 36		
- très satisfait.....	1	130
- assez satisfait.....	2	
- peu satisfait	3	
- pas satisfait du tout	4	
- (NSP).....	5	

36. Utilisez-vous ou avez-vous utilisé les prestations suivantes pour les séjours d'enfants ?

ENQUÊTEUR: Citer un par un. Une réponse par item; bien préciser à l'enquêté qu'il s'agit **uniquement** des séjours financés (totalement ou en partie) ou organisés par son administration

	jamais	rarement	occ.	régulièrement	
a- Centre de vacances avec hébergement	1	2	3	4	131
Enquêteur: si 1 ou 2-->Pourquoi?					I_I132
b- Centre de loisirs sans hébergement	1	2	3	4	133
Enquêteur: si 1 ou 2-->Pourquoi?					I_I134
c- Séjour en centre familial de vacances (village familial de vacances, Gîtes de France)	1	2	3	4	135
Enquêteur: si 1 ou 2-->Pourquoi?					I_I136
d- Séjour organisé dans le cadre de l'école (classes de découverte, classes neige...)	1	2	3	4	137
Enquêteur: si 1 ou 2-->Pourquoi?					I_I138
e- Séjour linguistique	1	2	3	4	139
Enquêteur: si 1 ou 2-->Pourquoi?					I_I140

<p>ENQUÊTEUR: si l'enquêté a répondu 5 fois "jamais", passer directement à la question 38</p>
--

37. Vous avez utilisé une ou plusieurs de ces prestations :
dans l'ensemble, en êtes-vous

Enquêteur : passer à Q 38

- | | | |
|-------------------------------|---|-----|
| - très satisfait..... | 1 | |
| - assez satisfait..... | 2 | |
| - peu satisfait | 3 | 141 |
| - pas satisfait du tout | 4 | |
| - (NSP)..... | 5 | |

37.1. Si vous êtes peu satisfait ou pas satisfait du tout de ces
prestations, expliquez pourquoi en quelques mots :

- | | | |
|-------|-----|---------|
| | _ _ | 142-143 |
| | _ _ | 144-145 |
| | _ _ | 146-147 |

38. Avez-vous un ou des enfants handicapés ?

- | | | |
|------------|---|-----|
| - oui..... | 1 | 148 |
| - non..... | 2 | |

Enquêteur : si non, passer à Q 43

39. Combien d'enfants handicapés avez-vous et quel âge ont-ils ?

ENQUETEUR: Précisez le nombre d'enfants pour chaque tranche d'âge:

- | | | |
|-----------------------|---|-----|
| - de 0 à 6 ans..... | _ | 149 |
| - de 7 à 12 ans..... | _ | 150 |
| - de 13 à 17 ans..... | _ | 151 |
| - 18 ans et plus..... | _ | 152 |

40. Avez-vous eu recours aux mesures proposées par votre administration concernant les enfants handicapés ?

- oui.....	1		153
- non.....	2		
Enquêteur : si non, passer à Q 43			
- (NSP).....	3		

41. De quelles mesures avez-vous bénéficié ?

ENQUETEUR: citer un par un

	oui	non	
- allocation mensuelle	1	2	_1154
- allocation spéciale (pour les enfants poursuivant des études)	1	2	_1155
- séjour en centre de vacances spécialisé	1	2	_1156
- séjour en maison ou village familial de vacances	1	2	_1157

42. Vous avez utilisé une ou plusieurs de ces prestations : dans l'ensemble, en êtes-vous

Enquêteur : passer à Q 43			158
- très satisfait.....	1		
- assez satisfait.....	2		
- peu satisfait	3		
- pas satisfait du tout	4		
- (NSP).....	5		

Procédure suivie pour bénéficier des prestations concernant la famille :

ENQUÊTEUR: Questions à ne poser qu'aux enquêtés ayant répondu positivement à une ou plusieurs des questions suivantes: 31, 34, 36, 40 (enquêtés ayant bénéficié d'une ou plusieurs des prestations suivantes : garde d'enfants, aide aux mères en repos, séjours d'enfants, mesures enfants handicapés)

Si non, passer à Q 52

43. Quelles démarches avez-vous dû effectuer pour bénéficier de cette prestation?

	garde enfants	mères en repos	séjours d'enfants	mesures enfants handicapés	
- constituer un dossier	1	1	1	1	
- passer un entretien	2	2	2	2	159-162
- dossier et entretien	3	3	3	3	
- (NSP)	4	4	4	4	

44. Après de qui avez-vous déposé votre demande ?

	garde enfants	mères en repos	séjours d'enfants	mesures enfants handicapés	
- la direction du personnel	1	1	1	1	
- le service social	2	2	2	2	163-166
- le délégué du personnel	3	3	3	3	

- autres	4	4	4	4	
ENQUÊTEUR : si autres, préciser pour chaque prestation utilisée :					
- garde enfants :	-----				
- mères en repos :	-----				
- séjours d'enfants:	-----				
- mesures enfants handicapés :	-----				
- (NSP)	5	5	5	5	

45. Selon vous, qui a pris la décision finale ?

- garde des jeunes enfants: -----	LI171
- mères en repos: -----	LI172
- séjours d'enfants: -----	LI173
- mesures enfants handicapés: -----	LI174

46. Le délai entre votre demande et la décision finale a pris :

	garde enfants	mères en repos	séjours d'enfants	mesures enfants handicapés	
- moins d'une semaine	1	1	1	1	
- d'une semaine à moins de 15 j.	2	2	2	2	175-178
- de 15 jours à moins d'un mois	3	3	3	3	
- un mois et plus	4	4	4	4	
- (NSP)	5	5	5	5	

47. Le délai entre votre demande et la décision finale vous a paru :

	garde enfants	mères en repos	séjours d'enfants	mesures enfants handicapés	
- très court	1	1	1	1	
- plutôt court	2	2	2	2	179-182
- plutôt long	3	3	3	3	
- très long	4	4	4	4	
- (NSP)	5	5	5	5	

48. Le délai entre la décision et la mise en application de la mesure vous a paru :

	garde enfants	mères en repos	séjours d'enfants	mesures enfants handicapés	
- très court	1	1	1	1	
- plutôt court	2	2	2	2	183-186
- plutôt long	3	3	3	3	
- très long	4	4	4	4	
- (NSP)	5	5	5	5	

49. La procédure vous a paru :

	garde enfants	mères en repos	séjours d'enfants	mesures enfants handicapés	
- très simple	1	1	1	1	
- plutôt simple	2	2	2	2	187-190
- plutôt compliquée	3	3	3	3	
- très compliquée	4	4	4	4	
- (NSP)	5	5	5	5	

50. La manière dont a été gérée votre demande vous a paru :

	garde enfants	mères en repos	séjours d'enfants	mesures enfants handicapés	
- très efficace	1	1	1	1	
- plutôt efficace	2	2	2	2	191-194
- peu efficace	3	3	3	3	
- pas du tout efficace	4	4	4	4	
- (NSP)	5	5	5	5	

51. D'après votre expérience des aides concernant la famille, pensez vous qu'il y ait des améliorations à apporter dans ce domaine ?

ENQUÊTEUR : les remarques peuvent porter sur les prestations elles-mêmes, mais aussi sur les procédures, la gestion des demandes, les délais, etc... ?

- oui..... 1
- non..... 2
- (NSP)..... 3

195

Enquêteur : si non, passer à Q 52

51.1. Si oui, précisez lesquelles :

- | | | 196-197
- | | | 198-199
- | | | 200-201
- | | | 202-203
- | | | 204-205

LES VACANCES

52. Utilisez-vous ou avez-vous utilisé des "chèques-vacances" fournis par votre administration ?

- | | | |
|----------------------------|---|---------------------------------|
| - jamais | 1 | |
| - rarement | 2 | 206 |
| - occasionnellement | 3 | |
| - très régulièrement | 4 | |
| | | Enquêteur: passer à Q 54 |
| - (NSP) | 5 | |

53. Expliquez pourquoi vous n'avez jamais utilisé les chèques-vacances :

ENQUÊTEUR: Citer un par un; si plusieurs raisons sont invoquées, notez la principale

- | | | |
|--|---|--------------------------------|
| - cette prestation n'est pas proposée par votre administration | 1 | |
| - vous n'avez pas droit aux chèques-vacances | 2 | |
| - votre demande a été rejetée | 3 | 207 |
| - vous ne saviez pas que vous aviez droit aux chèques-vacances | 4 | |
| - vous avez droit aux chèques-vacances, mais vous préférez financer vos vacances par vous-même | 5 | |
| - vous bénéficiez de l'aide d'un autre organisme | 6 | 208 |
| | | <i>Précisez laquelle</i> |
| - (NSP) | 7 | |

ENQUÊTEUR : Pour tous ceux qui ont répondu à Q 53, aller à Q 64

54. Vous avez utilisé les chèques-vacances : en êtes-vous

Enquêteur : passer à Q 55

- | | | |
|-------------------------------|---|-----|
| - très satisfait..... | 1 | |
| - assez satisfait..... | 2 | |
| - peu satisfait | 3 | 209 |
| - pas satisfait du tout | 4 | |
| - (NSP)..... | 5 | |

54.1. Si vous êtes peu satisfait ou pas satisfait du tout des chèques-vacances, expliquez pourquoi en quelques mots :

- | | |
|-------|--------|
| | L_I210 |
| | L_I211 |
| | L_I212 |

Procédure suivie pour bénéficier des prestations concernant les vacances :

ENQUETEUR : *Si les chèques-vacances ont été obtenus plusieurs fois, noter pour la dernière fois, pour les questions 55 à 62*

55. Quelles démarches avez-vous dû effectuer pour bénéficier de cette prestation ?

- | | | |
|------------------------------|---|-----|
| - constituer un dossier..... | 1 | |
| - passer un entretien..... | 2 | 213 |
| - dossier et entretien..... | 3 | |
| - (NSP)..... | 4 | |

56. Après de qui avez-vous déposé votre demande ?

- la direction du personnel.....	1							
- le service social.....	2	214						
- le délégué du personnel.....	3							
- autres	4							
<table border="1"> <tr> <td>Précisez</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Précisez		
Précisez								
.....								
- (NSP).....	5	I_215						

57. Selon vous, qui a pris la décision finale ?

..... I_216

58. Le délai entre votre demande et la décision finale a pris :

- moins d'une semaine	1	
- d'une semaine à moins de 15 jours	2	217
- de moins de 15 jours à moins d'un mois.....	3	
- un mois et plus	4	
- (NSP).....	5	

59. Le délai entre votre demande et la décision finale vous a paru :

- très court	1	
- plutôt court	2	218
- plutôt long.....	3	
- très long.....	4	
- (NSP).....	5	

**60. Le délai entre la décision et la réception du chèque-vacances
vous a paru :**

- très court	1	
- plutôt court	2	219
- plutôt long.....	3	
- très long	4	
- (NSP).....	5	

61. La procédure vous a parue :

- très simple	1	
- plutôt simple	2	220
- plutôt compliquée.....	3	
- très compliquée	4	
- (NSP).....	5	

62. La manière dont a été gérée votre demande vous a parue :

- très efficace	1	
- assez efficace	2	221
- peu efficace	3	
- pas du tout efficace	4	
- (NSP).....	5	

63. D'après votre expérience, pensez-vous qu'il y ait des améliorations à apporter dans le domaine des chèques-vacances?

ENQUÊTEUR : *Les remarques peuvent porter sur les prestations elles-mêmes, mais aussi sur les procédures, la gestion des demandes, les délais, etc)*

- oui..... 1 222
- non..... 2
- (NSP)..... 3

Enquêteur : si non, passer à Q 64

63.1. Si oui, précisez lesquelles :

- |_l223
- |_l224
- |_l225
-
-

AUTRES PRESTATIONS**64. Avez-vous bénéficié d'une allocation d'adoption ?**

- | | | |
|--------------|---|-----|
| - oui..... | 1 | 226 |
| - non..... | 2 | |
| - (NSP)..... | 3 | |

65. Bénéficiez-vous ou avez-vous bénéficié de prêts ou de secours ?

- | | | |
|--|---|-----|
| - oui..... | 1 | 227 |
| - non..... | 2 | |
| Enquêteur : si non, passer à Q 67 | | |
| - (NSP)..... | 3 | |

65.1. Quel était le motif de votre demande ?

- | | | |
|---|---|--------|
| - le surendettement..... | 1 | |
| - des difficultés financières passagères..... | 2 | 228 |
| - une modification de la situation professionnelle du conjoint..... | 3 | |
| - un changement dans la situation familiale..... | 4 | |
| - des problèmes de santé..... | 5 | |
| - autres..... | 6 | |
| <i>Précisez</i> ----- | | |
| ----- | | |
| - (NSP)..... | 7 | 1_1229 |

66. Vous avez utilisé les prêts et secours de votre administration :
en êtes-vous

Enquêteur : passer à Q 67

- | | | |
|-------------------------------|----|-----|
| - très satisfait..... | 1 | |
| - assez satisfait..... | 2 | |
| - peu satisfait..... | 3 | 230 |
| - pas satisfait du tout | 4 | |
| - (NSP)..... | 5x | |

66.1. Si vous êtes peu satisfait ou pas satisfait du tout de
cette prestation, expliquez pourquoi en quelques mots :

.....

.....

.....

I_!231

I_!232

I_!233

ACTIONS PARTICULIERES

67. Avez-vous pris part à d'autres actions dans votre administration ? (par exemple: arbre de Noël, activités culturelles et sportives, cartes d'achat, etc...)

- | | | |
|--|---|-----|
| - oui..... | 1 | 234 |
| - non..... | 2 | |
| Enquêteur : si non, passer à Q 70 | | |
| - (NSP)..... | 3 | |

68. Enumérez lesquelles :

- | | |
|-------|--------|
| | I_ 235 |
| | I_ 236 |
| | I_ 237 |
| | I_ 238 |
| | I_ 239 |

69. Selon vous, ces activités font-elles partie intégrante de l'action sociale ?

- | | | |
|--|---|-----|
| - oui..... | 1 | 240 |
| - non..... | 2 | |
| Enquêteur : si non, passer à Q 69.2 | | |
| - (NSP)..... | 3 | |

69.1. Si oui, pourquoi ces activités relèvent-elle du domaine de l'action sociale ?

- | | |
|-------|--------|
| | I_ 241 |
| | I_ 242 |

Enquêteur : passer à Q 70

69.2. Si non, pourquoi ces activités ne relèvent-elles pas du domaine de l'action sociale ?

.....

.....

.....

I_243

I_244

70. Existe-t-il des associations regroupant les membres du personnel autres que les syndicats dans votre administration ?

- oui..... 1
- non..... 2
- (NSP)..... 3

245

Enquêteur : si non, passer à Q 72

70.1. Adhérez-vous à une ou plusieurs de ces associations ?

- non, vous ne faites partie d'aucune association..... 1
- oui, vous êtes membre d'une association..... 2
- oui, vous êtes membre de plusieurs associations..... 3

246

Enquêteur : si non, passer à Q 72

70.2. Dans quels secteurs cette ou ces association(s) intervient ou interviennent-elle(s) ?

	oui	non	
a- sports	1	2	247
b- culture	1	2	248
c- loisirs	1	2	249
d- autres	1	2	250

ENQUETEUR: si oui, précisez

.....

.....

I_251

71. Pour vous, les activités de ces associations font-elles partie intégrante de l'action sociale ?

- oui..... 1 252
- non..... 2
- (NSP)..... 3

Enquêteur : si non, passer à Q 71.2

71.1. Si oui, pourquoi cela fait-il partie intégrante de l'action sociale ?

..... | 253

..... | 254

.....

.....

Enquêteur : Passer à Q 72

71.2. Si non, pourquoi est-ce distinct de l'action sociale ?

..... | 255

..... | 256

.....

.....

Deuxième partie

**LES BESOINS ET ASPIRATIONS DES AGENTS DE L'ETAT
EN MATIERE D'ACTION SOCIALE**

72. Sur les prestations d'action sociale proposées par votre administration, vous estimez être :

Enquêteur : *si très bien informé ou bien informé, passer à Q 72.2*

- | | | |
|----------------------------|---|-----|
| - très bien informé | 1 | |
| - bien informé..... | 2 | 257 |
| - pas assez informé | 3 | |
| - pas informé du tout..... | 4 | |
| - (NSP)..... | 5 | |

72.1. A quoi attribuez-vous votre manque d'information sur l'action sociale ?

- | | | |
|---|---|--------|
| - vous ne vous sentez pas concerné | 1 | 258 |
| - la hiérarchie diffuse mal l'information..... | 2 | |
| - les représentants du personnel diffusent mal l'information..... | 3 | |
| - autres..... | 4 | |
| Précisez | | 1_1259 |
| - (NSP)..... | 5 | |

ENQUETEUR : *Si l'enquête a répondu "pas informé du tout" à la question 72, passer directement à la question 73*

72.2. Comment êtes-vous informé de l'action sociale ?

ENQUETEUR : Citer un par un; répondre à chaque ligne

	oui	non	
a- par affichage	1	2	260
b- par des brochures	1	2	261
c- par le journal interne	1	2	262
d- par des réunions d'information organisées par la direction	1	2	263
e- par les collègues	1	2	264
f- par le syndicat, les délégués du personnel	1	2	265
g- autres	1	2	266
ENQUETEUR : si autres, précisez			I_1267

73. Si vous avez besoin d'une information précise concernant l'action sociale, à qui la demandez-vous?

ENQUETEUR : Citer un par un; répondre à chaque ligne

	oui	non	
a- à la direction du personnel	1	2	I_1268
b- au service social	1	2	I_1269
c- à votre chef de service	1	2	I_1270
d- à vos collègues	1	2	I_1271
e- au syndicat, au délégué du personnel	1	2	I_1272
f- à personne	1	2	I_1273

74. Avez-vous entendu parler de certaines prestations d'action sociale proposées dans d'autres administrations que la vôtre?

- oui, vous en connaissez certaines.....	1	274
- non, vous n'en connaissez aucune.....	2	
Enquêteur : si non, passer à Q 76		
- (NSP).....	3	

75. L'action sociale de votre administration vous paraît :

- comparable à l'action sociale pratiquée dans les autres administrations 1
- dans l'ensemble, les prestations y sont plutôt plus avantageuses 2
- dans l'ensemble, les prestations y sont plutôt moins avantageuses 3
- (NSP) 4

275

76. L'action sociale pratiquée dans les administrations d'Etat vous a-t-elle incité à entrer dans la fonction publique ?

- oui 1
- non 2
- (NSP) 3

276

77. Avez-vous pu choisir votre administration ?

- oui 1
- non 2
- (NSP) 3

277

Enquêteur : si non, passer à Q 78

77.1. L'action sociale pratiquée dans votre administration a-t-elle influencé votre choix?

- oui 1
- non 2
- (NSP) 3

278

78. L'action sociale est-elle un domaine dans lequel vous seriez prêt à vous investir personnellement ?

(assumer des responsabilités d'organisation, d'animation; participer aux processus d'élaboration des mesures d'action sociale, etc...)

- oui, vous vous investissez déjà..... 1
 - oui, vous voudriez vous investir dans le futur 2
 - non, vous n'avez pas l'intention de vous investir dans ce domaine..... 3
- 279
- Enquêteur : si non, passer à Q 78.2**
- (NSP)..... 4

78.1. Quelle forme prend ou prendrait votre investissement personnel dans ce domaine ?

	oui	non	
- sous la forme d'un mandat de représentant du personnel	1	2	280
- en obtenant un poste dans le service d'action sociale	1	2	281
- en tant que membre actif d'une association	1	2	282
- autres	1	2	283
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>ENQUETEUR : si autres, précisez</p> <p>.....</p> </div>			I_1284

ENQUETEUR : Passer à Q 79

78.2. Pourquoi ne souhaitez-vous pas vous investir personnellement dans ce domaine ?

- | | | |
|--|---|--------|
| - vous préférez faire confiance aux représentants du personnel ou aux gestionnaires de l'action sociale..... | 1 | 285 |
| - vous ne souhaitez pas vous engager dans une action militante (association, syndicat.....) | 2 | |
| - vous n'avez pas le temps..... | 3 | |
| - l'action sociale ne vous intéresse pas..... | 4 | |
| - autres..... | 5 | |
| Précisez | | |
| | | |
| - (NSP)..... | 6 | I_1286 |

79. Avez-vous été personnellement consulté par la direction ou par les délégués du personnel au moment de l'élaboration des mesures d'action sociale ?

- | | | |
|-------------------------------------|---|-----|
| - oui..... | 1 | 287 |
| - non..... | 2 | |
| Enquêteur : si non, passer à Q 79.2 | | |
| - (NSP)..... | 3 | |

79.1. Selon quelles modalités avez-vous été consulté ?

ENQUETEUR : Citer un par un

	oui	non	
a- réunions	1	2	288
b- circulaires	1	2	289
c- vote	1	2	290
d- sondage	1	2	291
e- autres	1	2	292

ENQUETEUR : Si oui, précisez

.....

.....

I_I293

ENQUETEUR : Passer à Q 80

79.2. Qu'est ce qui a empêché, selon vous, une telle consultation ?

- un oubli ou négligence de la part de votre administration.....	1	294
- une mauvaise volonté de la part de votre hiérarchie.....	2	
- une communication défailante de l'ensemble de l'administration.....	3	
- autres	4	
<div data-bbox="382 1358 1176 1459" data-label="Form"> <p>Précisez</p> <p>.....</p> </div>		
- (NSP).....	5	I_I295

80. L'action sociale répond-elle à vos besoins ?

Enquêteur : si oui, passer à Q 82

- | | | |
|--------------------------------------|---|-----|
| - oui, parfaitement..... | 1 | |
| - oui, en partie à mes besoins | 2 | |
| - non, assez peu | 3 | 296 |
| - non, pas du tout | 4 | |
| - (NSP)..... | 5 | |

80.1. Précisez pourquoi en quelques mots :

- | | |
|-------|------------|
| | _ 297-298 |
| | _ 299-300 |
| | _ 301-302 |
| | |

81. Citez les besoins que vous aimeriez voir couverts par l'action sociale ?

- | | |
|-------|------------|
| | _ 303-304 |
| | _ 305-306 |
| | _ 307-308 |
| | _ 309-310 |
| | |
| | |

82. A votre avis, serait-il souhaitable que les prestations d'action sociale

- | | | |
|---|---|-----|
| - soient réservées aux ménages qui ont les plus faibles revenus..... | 1 | 311 |
| - soient accordées à l'ensemble des agents quel que soit leur revenu..... | 2 | |
| - (NSP)..... | 3 | |

83. A votre avis, votre administration accorde-t-elle les prestations d'action sociale en priorité aux agents qui ont les plus faibles revenus ?

Enquêteur : passer à Q 84

- oui, systématiquement..... 1
- oui, le plus souvent..... 2
- oui, parfois..... 3
- non, jamais..... 4
- (NSP)..... 5

312

83.1. A votre avis, pourquoi les prestations d'action sociale ne vont-elles pas en priorité à ceux qui ont les plus faibles revenus dans votre administration ?

- I_I_I313-314
- I_I_I315-316
- I_I_I317-318
- I_I_I319-320

84. Dans quel domaine prioritaire voudriez-vous voir une action renforcée de votre administration ?

- le logement..... 1
- la restauration..... 2
- la garde et les loisirs des enfants..... 3
- la culture..... 4
- le sport..... 5
- les loisirs..... 6
- autres 7

321

Précisez

.....

I_I322

- (NSP)..... 8

85. La politique d'action sociale menée dans votre administration améliore-t-elle votre bien-être et celui de votre famille ?

- oui..... 1 323
 - non..... 2
- Enquêteur : si non, passer à Q 85.2**
- (NSP)..... 3

85.1. Pour quelle raison principale l'action sociale de votre administration améliore-t-elle votre bien-être et celui de votre famille ?

ENQUETEUR : Ne pas hésiter à montrer les items à l'enquêté

- cela vous donne plus de possibilités financières..... 1
 - cela vous donne plus de liberté dans vos choix et vos projets..... 2 324
(vacances, séjours d'enfants, etc...)
 - cela améliore votre vie quotidienne 3
(logement, garde des enfants, etc...)
 - cela vous donne la possibilité de faire plus de choses 4
(activités sportives et culturelles, etc...)
 - autres 5
- Précisez*
- (NSP)..... 6

I_325

ENQUETEUR : Pour tous ceux qui ont répondu à Q 85.1 , passer à Q 86

85.2. Pourquoi l'action sociale n'a-t-elle aucun effet sur votre bien-être et celui de votre famille ?

- | | | |
|--|---|--------|
| - le niveau des prestations est trop faible..... | 1 | 326 |
| - les prestations sont mal adaptées aux besoins de votre famille..... | 2 | |
| - autres | 3 | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> <i>Précisez</i> </div> | | |
| | | _ 327 |
| - (NSP)..... | 4 | |

86. Les prestations d'action sociale proposées favorisent-elles certaines de vos décisions ou activités ?

- | | | |
|---|---|-----|
| - oui..... | 1 | 328 |
| - non..... | 2 | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 100px;"> Enquêteur : si non, passer à Q 87 </div> | | |
| - (NSP)..... | 3 | |

86.1. si oui, précisez :

- | | |
|-------|------------|
| | _ 329-330 |
| | _ 331-332 |
| | _ 333-334 |
| | _ 335-336 |

87. Si vous aviez une proposition à faire pour améliorer les prestations d'action sociale, quelle serait-elle ?

- | | |
|-------|------------|
| | _ 337-338 |
| | _ 339-340 |
| | _ 341-342 |
| | _ 343-344 |
| | _ 345-346 |

SIGNALETIQUE

88. Sexe

- homme.....	1	347
- femme.....	2	

89. Age

I _ I

348-349

90. Ministère de rattachement :

- Affaires sociales.....	1	
- Intérieur.....	2	
- Justice.....	3	
- Défense.....	4	350-351
- Education Nationale.....	5	
- Economie.....	6	
- Industrie et commerce extérieur.....	7	
- Equipements, transports et tourisme.....	8	
- Travail, emploi et formation professionnelle.....	9	
- Culture.....	10	
- Budget.....	11	
- Agriculture et pêche.....	12	
- Environnement.....	13	
- Logement.....	14	
- Jeunesse et sports.....	15	
- Anciens combattants.....	16	

91. Administration :

I _ I 352-353

92. Catégorie :

- | | | |
|----------|---|-----|
| - A..... | 1 | 354 |
| - B..... | 2 | |
| - C..... | 3 | |
| - D..... | 4 | |

93. Fonction : | | | 355-356

94. Ancienneté dans l'administration | | | | 357-358

ENQUETEUR : Noter l'ancienneté en années ;

si moins d'un an, noter 00

95. Quel est approximativement votre revenu annuel personnel net (après cotisations sociales et avant impôts)

ENQUETEUR : Préciser qu'il s'agit du salaire et des primes

- | | | |
|--|----|-----|
| - moins de 35 000 F..... | 1 | 359 |
| - de 35 000 F à moins de 65 000 F..... | 2 | |
| - de 65 000 F à moins de 120 000..... | 3 | |
| - de 120 000 F à moins de 180 000 F..... | 4 | |
| - de 180 000 F à moins de 250 000 F..... | 5 | |
| - de 250 000 F à moins de 350 000 F..... | 6 | |
| - de 350 000 F à moins de 500 000 F..... | 7 | |
| - 500 000 F et plus..... | 8 | |
| - (NSP)..... | 9 | |
| - (Refus)..... | 10 | |

96. Travaillez-vous :

- | | | |
|------------------------|---|-----|
| - à temps plein..... | 1 | 360 |
| - à temps partiel..... | 2 | |

97. Etes-vous :

- titulaire..... 1 361
- contractuel..... 2

98. Quel est votre diplôme le plus élevé ?

- aucun..... 1 362
- certificat d'études primaires..... 2
- BEPC ou CAP, BEP..... 3
- BAC et BAC + 1..... 4
- diplôme supérieur..... 5
- autres..... 6

Précisez-----

I_1363

99. Vivez-vous:

- seul..... 1
- en couple, marié..... 2 364
- en couple, non marié..... 3

100. Votre conjoint(e) est-il actuellement agent de l'Etat?

- oui..... 1 365
- non..... 2

101. Si oui, précisez la catégorie :

- A..... 1 366
- B..... 2
- C..... 3
- D..... 4

102. Combien d'enfants à votre charge avez-vous ?ENQUETEUR : *Si aucun enfant, noter 00*

|_|_|

367-368

103. Pouvez-vous approximativement m'indiquer les revenus annuels nets du ménage

- Sont à compter dans les revenus : les salaires après cotisations sociales, les primes, les indemnités maladie, invalidité et chômage, les retraites. Ne pas déduire les impôts.

- Dans le ménage, on compte l'enquêté et son(sa) conjoint(e) marié(e) ou non.

- moins de 70 000.....	1	369
- de 70 000 à moins de 120 000.....	2	
- de 120 000 à moins de 240 000.....	3	
- de 240 000 à moins de 360 000.....	4	
- de 360 000 à 500 000.....	5	
- plus de 500 000.....	6	
- (NSP).....	7	
- (Refus).....	8	

104. Statut d'habitation :

- locataire.....	1	370
- accédant à la propriété.....	2	
- propriétaire (plus de remboursement).....	3	
- logement de fonction.....	4	
- hébergé ou logé gratuitement (hors logement de fonction).....	5	

105. Département de résidence :

- Val d'Oise.....	1	371
- Nord Pas de Calais.....	2	
- Meurthe et Moselle.....	3	

106. Commune de résidence :.....

(taille d'unité urbaine).....

I_1372

N° enquêteur I _ I _ I 373-374

N ° enquêté I _ I _ I _ I 375-377

Département I _ I _ I 378-379

ANNEXE 2

LES GUIDES D'ENTRETIEN

CREDOC

Septembre 1993

Evaluation de la politique d'action sociale, culturelle, sportive et de loisirs en faveur des agents des administrations de l'Etat

Grille d'entretien auprès des gestionnaires et opérateurs

Mode d'emploi : Les phrases en caractères gras correspondent à celles qui seront systématiquement dites aux personnes interviewées pour amorcer leur discours. Les autres phrases en caractères maigres correspondent aux propositions de relance des thèmes précis qu'on souhaite voir traiter, ou à des réponses à apporter en cas de demande de précisions.

S'agissant d'entretiens semi-directifs, les thèmes indiqués pourront éventuellement être complétés ou abordés dans un ordre qui sera fonction de la dynamique propre à la personne interrogée. Cependant tous les thèmes seront abordés.

Présentation de l'enquête aux interviewés

L'enquête à laquelle nous vous demandons de participer vise à identifier les pratiques de l'action sociale au sein des administrations de l'Etat, mais aussi les attentes et aspirations de leurs agents. L'entretien que nous vous avons demandé s'inscrit dans le cadre d'une enquête auprès des gestionnaires et opérateurs, destinée à l'évaluation de ces pratiques. J'appartiens au CREDOC, Centre de recherche, qui réalise des études sur les conditions de vie, les attentes et les aspirations des Français. Les réponses que vous ferez resteront bien entendu strictement confidentielles. Aucune exploitation nominative ne sera réalisée à partir de cet entretien.

Première partie

PRATIQUE DE L'ACTION SOCIALE
AU SEIN DE L'ADMINISTRATION OU DU SERVICE ENQUETE

I.1. Objectif général : Identifier les modalités de gestion des différentes prestations relevant de la politique d'action sociale au sein de l'administration ou service enquêté.

Thèmes proposés :

- Quelles sont les diverses prestations relevant de la politique d'action sociale proposées par votre administration à ses agents?

- . Prestations en faveur des familles
- . Prestations en faveur des jeunes enfants et adolescents
- . Prestations en faveur des retraités
- . Prestations en faveur du logement des jeunes agents
- . Restauration du personnel
- . Prestations pour favoriser loisirs et activités culturelles

- Avez-vous rencontré des difficultés particulières pour mettre en place et gérer ces différents types de prestations ?

- . Si oui : . Lesquelles et pourquoi ?
 - . Choix des priorités
 - . Financement des actions
 - . Recueil et transmission des informations
 - . Contraintes de la comptabilité...

. Comment a-t-on trouvé une solution ?

- Quelle place occupent, selon vous, ces différents types de prestation par rapport au salaire des agents ?

- . Apparaissent-elles comme un complément de salaire ?
- . Ont-elles ou non un effet redistributif ?
- . Ont-elles pour seul objectif l'amélioration du "bien-être" des agents ?
- . Constate-t-on une évolution, depuis la date de leur mise en œuvre, dans la manière de considérer la place de ces prestations par rapport au salaire ?

- Les prestations proposées par votre administration à ses agents peuvent-elles être considérées comme un instrument de gestion du personnel ?

- . Si oui : dans quelle mesure ?
- . Si non : pourquoi ?

- Comment percevez-vous la politique d'action sociale de votre administration par rapport à celle d'autres administrations ?

- Quelles sont les différentes institutions qui interviennent dans la mise en œuvre de la politique d'action sociale concernant votre administration ?

- . Niveau interministériel
- . Niveau ministériel (types de structures, date de mise en place, missions, place dans l'organigramme, composition, éventuelle évolution...)
- . Niveau local (existence ou non d'instances locales de définition des objectifs d'action sociale)

- Selon quelles modalités s'articulent et se coordonnent ces différentes institutions ?

- . Instances de coordination ou de concertation
 - . départementales
 - . Régionales
 - . Nationales
- . Degré d'implication de ces différentes instances
- . Rôle particulier des services sociaux
 - . Leur pratique diversifiée est-elle compatible avec l'harmonisation préconisée au niveau national ?
- . Y a-t-il eu ou peut-il y avoir des situations de confrontation entre ces différentes instances ?
 - . Si non : pourquoi ?
 - . Si oui : Lesquelles ? Comment sont-elles surmontées ?

I.2. Objectif général : Identifier les moyens mis en œuvre pour appliquer la politique d'action sociale décrite en I.1.

Thèmes proposés :

- Quels sont les moyens financiers consacrés à la politique d'action sociale dans votre administration ?

- . Pourcentage du budget
- . Sources
- . Parts relatives des différentes prestations

- La gestion est-elle directe ou concédée ou confiée à des associations ?

- Si directe : motifs du choix
- Si confiée à une association : s'agit-il d'association para-administrative montées pour la gestion ou sont-elles élues ?
- Autres modalités...

- Quels sont les moyens non-financiers consacrés à la politique d'action sociale dans votre administration ?

- . Mise à disposition de locaux
- . Mise à disposition de personnel (nombre, origine, fonction, statut, qualification)

Autres moyens...

- Les œuvres sociales des comité d'entreprises et les services sociaux de la fonction publique constituent-ils deux concepts distincts ?

- . Si non : pourquoi ?
- . Si oui : comment ?
- . Y a-t-il eu ou peut-il y avoir confrontation entre services sociaux et organismes ou représentants du personnel ?
 - . Si non : pourquoi ?
 - . Si oui : comment ?
- . Constate-t-on une évolution dans ce domaine au cours des 20 dernières années ?

- Des formations sont-elles proposées aux agents chargés de coordonner, d'animer ou de gérer les prestations offertes dans le cadre de la politique d'action sociale de votre administration ?

- . Pour les agents à vocation administrative
- . Pour les agents producteurs de services (assistants de service social, conseillers en économie sociale et familiale, etc...)

- Qui dispense ces formations ?

- . Formations organisées en interne : modalités
- . Recours à des organismes extérieurs à l'administration : Lesquels ?
Modalités ?

- Votre administration a-t-elle élaboré un ou des plans de formation ?

- . Si non : . Pour quelles raisons ?
- . Si oui : . Ont-ils fait apparaître des besoins en formations sociales
 - . A-t-on procédé à des ajustements pour tenir compte de l'évolution des modes de vie et de nouvelles aspirations relevant du champ de l'intervention de l'Etat ?

Comment a évolué ces dix dernières années le rapport entre formations et pratiques de travail ?

I.3. Objectif général : Identifier les circuits d'information concernant la politique d'action sociale menée dans l'administration ou le service enquêté.

Thèmes proposés :

- Les représentants du personnel sont-ils associés à l'élaboration ou/et à la mise en œuvre de la politique d'action sociale?

- . Exercent-ils un pouvoir de décision sur l'utilisation des crédits consacrés à l'action sociale ?
- . Participent-ils directement à la gestion de l'action sociale ?
 - . Si oui : Les prestations qu'ils offrent sont-elles de nature différente de celles élaborées directement par l'administration ?

- . Assurance
- . Assistance
- . Services collectifs...

- Quels sont les principaux circuits de l'information à destination des agents ?

- . Quelles sont les sources ?
 - . Affichage
 - . Distribution auprès de chaque agent
 - . Distribution auprès des délégués du personnel
 - . Réunion d'information
 - . Autres...
- . Délais de retransmission de l'information
- . Destinataires des productions écrites des services : bilan social...
- . Y a-t-il des inégalités entre bénéficiaires potentiels en fonction de leur plus ou moins grand éloignement des sources d'information ?

- Votre administration a -t-elle élaboré une politique d'information concernant l'action sociale auprès de ses agents ?

- . Si oui : Laquelle
- . Si non : Pourquoi ?

Deuxième partie

IDENTIFICATIONS DES BENEFICIAIRES DE LA POLITIQUE D'ACTION SOCIALE
ET EVALUATION DE LEURS BESOINS

II.1. Objectif général : Identifier les principaux groupes de bénéficiaires de la politique d'action sociale menée par l'administration enquêtée.

Thèmes proposés :

- Quelles sont les principales "clientèles" de la politique d'action sociale menée par votre administration ?

- . Actuellement
- . Par type de prestation
- . Y a-t-il eu une évolution au cours des 10 dernières années

- Comment réussissez-vous à identifier ces clientèles ?

- . Outils utilisés
- . Exploitation des résultats

II.2. Objectif général : Faire le point sur les procédures mises en œuvre par l'administration enquêtée pour identifier les besoins de ses agents.

Thèmes proposés :

- Selon quelles modalités votre administration se met-elle et reste -t-elle à l'écoute des besoins de ses agents ?

- Existe-t-il des spécificités locales donnant lieu à un type de prestations particulier ?

- . Si oui : . Lesquelles ?
- . Impact sur les prestations proposées
- . Eventuelles particularités de gestion...

- Rencontrez-vous des difficultés dans l'exercice de cette "veille" ?

- . Si oui : . Nature de ces difficultés
- . Moyens de les résoudre ou de les gérer

II.3. Objectif général : Evaluer l'impact de la politique d'action sociale menée par l'administration enquêtée sur le comportement de ses agents.

Thèmes proposés :

- Selon vous, les prestations d'action sociale proposées dans votre administration ont-elle un impact sur l'efficacité administrative ?

. Si oui : laquelle ?

. Si non : pourquoi ?

- Selon vous, les prestations d'action sociale proposées exercent-elles une influence sur certains choix familiaux ?

. Si non : . Pourquoi ?

. Si oui : . Laquelle ?
. Quels choix ?

- **Certaines demandes de prestations sont-elles plus particulièrement liées à des contextes précis ?**

- . Contexte géographique (spécificités du département)
- . Contexte économique (problèmes économiques du département)
- . Contexte sociologique (caractéristiques sociales, familiales dans le département)...

. Si oui : . Comment et selon quelles modalités ?

- **Globalement, pensez-vous que la politique d'action sociale menée dans votre administration améliore sensiblement le "bien-être" de ses agents et de leurs familles ?**

. Si non : . Pourquoi ?

. Si oui : . Comparaison avec l'absence d'une telle politique

Signalétique

Site l'enquête	
Administration ou service	
Fonction de l'enquêté(e)	
Niveau hiérarchique	
Ancienneté dans le poste	
Sexe de l'enquêté(e)	

CRÉDOC

Décembre 1993

Evaluation de la politique d'action sociale, culturelle, sportive et de loisirs en faveur des agents des administrations de l'Etat

Grille d'entretien auprès des agents

Mode d'emploi : Les phrases en caractères gras correspondent à celles qui seront systématiquement dites aux personnes interviewées pour amorcer leur discours. Le texte en caractères différent correspondent à des consignes à l'enquêteur et à des propositions de relance sur des thèmes précis qu'on souhaite voir traiter.

S'agissant d'entretiens semi-directifs, les thèmes indiqués pourront éventuellement être complétés ou abordés dans un ordre qui sera fonction de la dynamique propre à la personne interrogée. Cependant tous les thèmes seront abordés.

Présentation de l'enquête aux interviewés

L'enquête à laquelle nous vous demandons de participer vise à identifier les pratiques de l'action sociale au sein des administrations de l'Etat, mais aussi les attentes et aspirations de leurs agents. L'entretien que nous vous avons demandé s'inscrit dans le cadre d'une enquête auprès des agents, destinée à l'évaluation de ces pratiques. J'appartiens au CREDOC, Centre de recherche, qui réalise des études sur les conditions de vie, les attentes et les aspirations des Français. Les réponses que vous ferez resteront bien entendu strictement confidentielles. Aucune exploitation nominative ne sera réalisée à partir de cet entretien.

LES PRESTATIONS DONT A BENEFICIE L'AGENT AU SEIN DE SON ADMINISTRATION.

- De quelles prestations d'action sociale culturelle, sportive et de loisirs avez-vous personnellement bénéficié ?

- . Prestations en faveur des familles
- . Prestations en faveur des jeunes enfants et adolescents
- . Prestations en faveur des retraités
- . Prestations en faveur du logement des jeunes agents
- . Restauration du personnel
- . Prestations pour favoriser loisirs et activités culturelles

- Quelles démarches avez-vous dû effectuer pour bénéficier de cette ou de ces prestations ?

Faire préciser :

- Auprès de qui a été déposée la demande
- Qui a pris la décision finale
- Le délai écoulé entre la demande et la décision finale. S'il est estimé plutôt long ou plutôt court et pourquoi.
- Si le délai entre la décision et la mise en application de la mesure a paru plutôt long ou plutôt court et pourquoi.
- Si dans l'ensemble, la procédure a paru plutôt facile ou plutôt compliquée et pourquoi.

- Avez-vous personnellement rencontré des difficultés dans ces démarches ?

- Si oui : lesquelles ?
- Comment ont-elles été surmontées ?
- De quels aides ou conseils avez-vous éventuellement bénéficié ?

- Diriez-vous que la manière dont a été gérée votre demande fut plutôt efficace ou plutôt peu efficace ?

- Faire justifier la réponse

LES CIRCUITS D'INFORMATION DE L'AGENT

- Quels sont les principaux circuits par lesquels on vous tient informé ?

. Quelles sont les sources ?

- . Affichage
- . Distribution auprès de chaque agent
- . Distribution auprès des délégués du personnel
- . Réunion d'information
- . Autres...

. Types d'information dont bénéficie l'agent ? A qui s'adresse l'agent quand il veut obtenir de l'information .

. Délais de retransmission de l'information

. Y a-t-il des inégalités entre bénéficiaires potentiels en fonction de leur plus ou moins grand éloignement des sources d'information ?

- Selon vous, votre administration a-t-elle une politique d'information concernant l'action sociale auprès de ses agents ?

. Si oui : Laquelle

. Si non : Pourquoi n'en a-t-elle pas ?

- Selon quelles modalités votre administration se met-elle et reste -t-elle à l'écoute des besoins de ses agents ?

Essayer de repérer les personnes qui agissent dans le cadre de l'action sociale , les acteurs et les services mis en place dans l'administration de l'enquêté : qui fait quoi et comment ?.

- Les représentants du personnel sont-ils associés à l'élaboration ou/et à la mise en œuvre de la politique d'action sociale? A la définition des prestations ?

. Exercent-ils un pouvoir de décision sur l'utilisation des crédits consacrés à l'action sociale ?

. Participent-ils directement à la gestion de l'action sociale ?

. Si oui : Les prestations qu'ils offrent sont-elles de nature différente de celles élaborées directement par l'administration ?

- Faites-vous une différence entre les œuvres sociales du comité d'entreprise et le servicesocial de votre administration ?

. *Faire justifier la réponse*

. *Essayer de voir si une confrontation entre le service social et les représentants du personnel est possible et faire justifier la réponse.*

L'EFFICACITE DES PRESTATIONS

- A votre avis, l'aide sociale bénéficie-t-elle à ceux qui en ont le plus besoin ?
- Avez-vous des besoins que vous aimeriez voir couvrir dans le cadre culturel, sportif et de loisirs ?
- Les politiques d'action sociale proposées exercent-elles ou ont-elles parfois exercé une influence sur certains de vos choix familiaux ?

Faire justifier les réponses et faire si possible donner des exemples

- Globalement, pensez-vous que la politique d'action sociale menée dans votre administration améliore sensiblement votre "bien-être" et celui de votre famille?

- . Si non : . Pourquoi ?
- . Si oui : . Comparaison avec l'absence d'une telle politique

- Si vous aviez une proposition à faire pour améliorer l'action sociale, quelle serait-elle ?

OPINIONS DE L'AGENT SUR LES PRESTATIONS DONT IL A BENEFCIE AU SEIN DE SON ADMINISTRATION.

- Quelle place occupent, selon vous, ces différents types de prestation par rapport à votre salaire ?

- . Sont-elles tenues pour un complément de salaire ?
- . Ont-elles pour seul objectif l'amélioration du "bien-être" de l'agent ?
- . Ces prestations ont-elles toujours occupé la même place par rapport au salaire ou l'opinion de l'agent a-t-elle changé au fil des années ?

- Possédez-vous des éléments de comparaison entre les prestations offertes dans votre administration et celles offertes dans d'autres administrations ?

- . Si oui : selon l'enquête, les prestations de son administration sont-elles plus ou moins avantageuses que celle d'autres administrations ?

Signalétique

Sexe H F
 Age
 Ministère de rattachement
 Administration
 Catégorie
 Fonction ou grade
 Ancienneté dans l'administration

Quel est approximativement votre revenu mensuel net ?

- de 2 500 F à moins de 5 000 F
- de 5 000 F à moins de 7 500 F
- de 7 500 F à moins de 10 000 F
- de 10 000 F à moins de 15 000 F
- de 15 000 F à moins de 20 000 F
- de 20 000 F à moins de 30 000 F
- 30 000 F et plus

Etes-vous:

- actif:
 - à temps plein
 - à temps partiel
- titulaire
- contractuel

Quel est votre diplôme le plus élevé?

- aucun ou CEP
- BEPC ou CAP, BEP
- BAC
- BAC + 2
- diplôme supérieur

Situation maritale:

- célibataire
- marié(e)
- vivant maritalement ou en concubinage
- séparé(e) ou divorcé(e)
- veuf(ve)

Profession du conjoint(e).....

Votre conjoint(e) est-il(elle) agent de l'Etat?

- oui
- non

si oui, précisez la catégorie:.....

Pouvez-vous approximativement m'indiquer les revenus annuels net du foyer (après cotisations sociales et avant impôts)

- moins de 70 000
- de 70 000 à 120 000
- de 120 000 à 240 000
- de 240 000 à 360 000
- de 360 000 à 500 000
- plus de 500 000

Combien d'enfants avez-vous (précisez l'âge).....

Avez-vous des enfants handicapés (précisez combien et l'âge).....

Statut d'habitation:

- propriétaire
- locataire
- accédant à la propriété
- logement de fonction

Département de résidence.....

Taille d'agglomération

- moins de 2 000
- de 2 000 à 20 000
- de 20 000 à 100 000
- plus de 100 000
- région parisienne

ANNEXE 3

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

LISTE DES PERSONNES INTERROGÉES**Gestionnaires/opérateurs action sociale des administrations :****- Education Nationale**

- Chef de l'action sociale du rectorat
- Assistant social conseiller du recteur
- Secrétaire général de l'inspection académique

- Finances

- Secrétaire Général de la Trésorerie
- Président de la Délégation des services sociaux
- Responsable de la Délégation des services sociaux

- Intérieur

- Secrétaire général de la préfecture
- Responsable de l'action sociale

- Direction départementale des Affaires maritimes

- Chef du service du personnel

- Direction interdépartementale des Anciens Combattants et Victimes de Guerre

- Directeur interdépartemental
- Administrateur général

- Direction départementale des Affaires Sociales

- Chef du service du personnel

- Travail, Emploi et Formation Professionnelle

- Responsable du service du personnel

- GDIAS

- Président du GDIAS
- Responsable de la mise en place du GDIAS

ANNEXE 4

RESULTATS DES TRIS A PLAT

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 1 . Q1: Connaissance des prestations ?

- oui, quasiment toute	41	41.00	41.00	*****
- oui, certaines	52	52.00	52.00	*****
- non, aucune	7	7.00	7.00	***

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 2 . Q2a: Pourquoi méconnaissance prest. (1)

- réponses manquantes	95	95.00	1900.0	*****
- Problème information	3	3.00	60.00	**
- Agent pas préoccupé	2	2.00	40.00	*

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 3 . Q2b: Pourquoi méconnaissance prest. (2)

- réponses manquantes	100	100.00	.	*****
-----------------------	-----	--------	---	-------

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 4 . Q2c: Pourquoi méconnaissance prest. (3)

- réponses manquantes	100	100.00	.	*****
-----------------------	-----	--------	---	-------

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 5 . Q3a: Prestations que vous connaissez (1)

- réponses manquantes	7	7.00	7.53	***
- Prêts financiers	15	15.00	16.13	*****
- Allocations financ	8	8.00	8.60	****
- Séjours vacances	56	56.00	60.22	*****
- Aide logement	1	1.00	1.08	*
- Aide restauration	3	3.00	3.23	**
- Activités	2	2.00	2.15	*
- Prest complémentaire	6	6.00	6.45	***
- Aide sociale	2	2.00	2.15	*

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 6 . Q3b: Prestations que vous connaissez (2)

- réponses manquantes	23	23.00	29.87	*****
- Aides financières	1	1.00	1.30	*
- Prêts financiers	9	9.00	11.69	****
- Allocations financ	8	8.00	10.39	****
- Séjours vacances	17	17.00	22.08	*****
- Aide logement	30	30.00	38.96	*****
- Aide restauration	3	3.00	3.90	**
- Activités	4	4.00	5.19	**
- Prest complémentaire	3	3.00	3.90	**
- Aide sociale	2	2.00	2.60	*

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 7 . Q3c: Prestations que vous connaissez (3)

- réponses manquantes	35	35.00	53.85	*****
- Aides financières	3	3.00	4.62	**
- Prêts financiers	34	34.00	52.31	*****
- Allocations financ	2	2.00	3.08	*
- Séjours vacances	4	4.00	6.15	**
- Aide logement	1	1.00	1.54	*
- Aide restauration	4	4.00	6.15	**
- Activités	5	5.00	7.69	***
- Prest complémentaire	4	4.00	6.15	**
- Prest extralégales	3	3.00	4.62	**
- Aide sociale	5	5.00	7.69	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 8 . Q3d: Prestations que vous connaissez (4)

- réponses manquantes	58	58.00	138.10	*****
- Aides financières	1	1.00	2.38	*
- Prêts financiers	1	1.00	2.38	*
- Allocations financ	3	3.00	7.14	**
- Séjours vacances	1	1.00	2.38	*
- Aide restauration	30	30.00	71.43	*****
- Prest traditionnelle	2	2.00	4.76	*
- Activités	2	2.00	4.76	*
- Prest complémentaire	1	1.00	2.38	*
- Aide sociale	1	1.00	2.38	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 9 . Q3e: Prestations que vous connaissez (5)

- réponses manquantes	64	64.00	177.78	*****
- Aide logement	2	2.00	5.56	*
- Aide restauration	1	1.00	2.78	*
- Prest traditionnelle	2	2.00	5.56	*
- Prest complémentaire	2	2.00	5.56	*
- Aide sociale	29	29.00	80.56	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 10 . Q4: Utilisation prestations ?

- réponses manquantes	7	7.00	7.53	***
- Oui	75	75.00	80.65	*****
- Non	18	18.00	19.55	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 11 . Q5a: Prestations utilisées (1)

- réponses manquantes	26	26.00	35.14	*****
- Aides financières	1	1.00	1.35	*
- Prêts financiers	8	8.00	10.81	****
- Allocations financ	8	8.00	10.81	****
- Séjours vacances	20	20.00	27.03	*****
- Aide restauration	33	33.00	44.59	*****
- Prest traditionnelle	1	1.00	1.35	*
- Prest complémentaire	3	3.00	4.05	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 12 . Q5b: Prestations utilisées (2)

- réponses manquantes	51	51.00	104.08	*****
- Aides financières	1	1.00	2.04	*
- Prêts financiers	5	5.00	10.20	***
- Allocations financ	3	3.00	6.12	**
- Séjours vacances	6	6.00	12.24	***
- Aide logement	1	1.00	2.04	*
- Aide restauration	2	2.00	4.08	*
- Prest traditionnelle	29	29.00	59.18	*****
- Prest complémentaire	1	1.00	2.04	*
- Prest extralégales	1	1.00	2.04	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 13 . Q5c: Prestations utilisées (3)

- réponses manquantes	97	97.00	3233.3	*****
- Prêts financiers	2	2.00	66.67	*
- Prest traditionnelle	1	1.00	33.33	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 14 . Q5d: Prestations utilisées (4)

- réponses manquantes	100	100.00	.	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 15 . Q5e: Prestations utilisées (5)

- réponses manquantes	100	100.00	.	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 16 . Q6: Aide administration pour logement ?

- réponses manquantes	1	1.00	1.01	*
- Oui	50	50.00	50.51	*****
- Non	49	49.00	49.49	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

17 . Q6.1: Type d aide ?

- réponses manquantes	49	49.00	96.08	*****
- Logement locatif	2	2.00	3.92	*
- Logement de fonction	4	4.00	7.84	**
- Prêt achat appart	45	45.00	88.24	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

18 . Q6.2: Pourquoi pas d aide ?

- réponses manquantes	55	55.00	122.22	*****
- Pas droit à aide	15	15.00	33.33	*****
- Demande rejetée	2	2.00	4.44	*
- Vous ne saviez pas	8	8.00	17.78	****
- Pas besoin aide	18	18.00	40.00	*****
- Logement pas adéquat	1	1.00	2.22	*
- Autre aide reçue	1	1.00	2.22	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

20 . Q7: Aide pour installation ?

- réponses manquantes	2	2.00	2.04	*
- Oui	8	8.00	8.16	****
- Non	90	90.00	91.84	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

22 . Q7.2: Pourquoi pas d aide ?

- réponses manquantes	14	14.00	16.28	*****
- Pas droit à aide	16	16.00	18.60	*****
- Vous ne saviez pas	44	44.00	51.16	*****
- Pas besoin aide	25	25.00	29.07	*****
- NSP	1	1.00	1.16	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

24 . Q8: Aide à amélioration habitat ?

- réponses manquantes	2	2.00	2.04	*
- Oui	15	15.00	15.31	*****
- Non	83	83.00	84.69	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

30 . Q11: Aides pour logements antérieurs ?

- réponses manquantes	6	6.00	6.38	***
- Oui	5	5.00	5.32	***
- Non	84	84.00	89.36	*****
ENSEMBLE	95	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 32 . Q12: Comment jugez-vous logement attribué

- réponses manquantes	91	91.00	1011.1	*****
- Très satisfaisant	4	4.00	44.44	**
- Assez satisfaisant	5	5.00	55.56	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 53 . Q17a: Délai de décision pour un logement

- réponses manquantes	96	96.00	2400.0	*****
- plutôt court	2	2.00	50.00	*
- plutôt long	2	2.00	50.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 54 . Q17b: Délai de décision pour une PIP :

- réponses manquantes	95	95.00	1900.0	*****
- plutôt court	4	4.00	80.00	**
- plutôt long	1	1.00	20.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 55 . Q17c: Délai de décision pour une AIP :

- réponses manquantes	99	99.00	9900.0	*****
- plutôt long	1	1.00	100.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 56 . Q17d: Délai de décision pr une amél. hab

- réponses manquantes	85	85.00	566.67	*****
- plutôt court	10	10.00	66.67	*****
- plutôt long	5	5.00	33.33	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 69 . Q21: Y a-t-il améliorations à apporter

- réponses manquantes	48	48.00	92.31	*****
- oui	47	47.00	90.38	*****
- non	4	4.00	7.69	**
- (NSP)	1	1.00	1.92	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

70 . Q21.1: Précisez lesquelles : (1)

- réponses manquantes	51	51.00	104.08	*****
- développer offre	4	4.00	8.16	**
- augment. montant	42	42.00	85.71	*****
- amél. procédures	3	3.00	6.12	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

71 . Q21.1: Précisez lesquelles : (2)

- réponses manquantes	65	65.00	185.71	*****
- développer offre	3	3.00	8.57	**
- modif. critères	1	1.00	2.86	*
- amél. procédures	2	2.00	5.71	*
- gérer mobilité	29	29.00	82.86	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

75 . Q22: Accès à un restaurant administrati

- oui	96	96.00	96.00	*****
- non	4	4.00	4.00	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

76 . Q22.1: Accès à plusieurs restaurants ?

- réponses manquantes	4	4.00	4.17	**
- oui	19	19.00	19.79	*****
- non	75	75.00	78.13	*****
- NSP	2	2.00	2.08	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

77 . Q23a: Pour déjeuner, rentrer chez-soi

- jamais	70	70.00	70.00	*****
- rarement	7	7.00	7.00	***
- occ.	6	6.00	6.00	***
- régulièrement	17	17.00	17.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

78 . Q23b: Pour déjeuner, manger au bureau

- réponses manquantes	2	2.00	2.04	*
- jamais	55	55.00	56.12	*****
- rarement	11	11.00	11.22	*****
- occ.	10	10.00	10.20	*****
- régulièrement	22	22.00	22.45	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 79 . Q23c: Pour déjeuner: restaurant adminis

- réponses manquantes	1	1.00	1.01	*
- jamais	16	16.00	16.16	*****
- rarement	9	9.00	9.09	****
- occ.	17	17.00	17.17	*****
- régulièrement	57	57.00	57.58	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 80 . Q23d: Pour déjeuner: restaurant alentou

- réponses manquantes	3	3.00	3.09	**
- jamais	34	34.00	35.05	*****
- rarement	17	17.00	17.53	*****
- occ.	43	43.00	44.33	*****
- régulièrement	3	3.00	3.09	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 81 . Q23e: Pour déjeuner: sandwich

- réponses manquantes	2	2.00	2.04	*
- jamais	55	55.00	56.12	*****
- rarement	20	20.00	20.41	*****
- occ.	12	12.00	12.24	*****
- régulièrement	11	11.00	11.22	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 82 . Q23f: Pour déjeuner: sauter repas

- réponses manquantes	3	3.00	3.09	**
- jamais	90	90.00	92.78	*****
- rarement	6	6.00	6.19	***
- occ.	1	1.00	1.03	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 83 . Q24a: Déjeuner seul:

- réponses manquantes	4	4.00	4.17	**
- jamais	18	18.00	18.75	*****
- rarement	16	16.00	16.67	*****
- occ.	41	41.00	42.71	*****
- régulièrement	21	21.00	21.88	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 84 . Q24b: Déjeuner av collèg. de l administ

- réponses manquantes	4	4.00	4.17	**
- jamais	6	6.00	6.25	***
- rarement	5	5.00	5.21	***
- occ.	38	38.00	39.58	*****
- régulièrement	47	47.00	48.96	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES

	----- EFFECTIFS -----			HISTOGRAMME
	ABSOLU	%TOTAL	%/EXPR.	
85 . Q24c: Déjeuner av coll. d autres admisnt				
- réponses manquantes	8	8.00	8.70	****
- jamais	37	37.00	40.22	*****
- rarement	12	12.00	13.04	****
- occ.	14	14.00	15.22	*****
- régulièrement	29	29.00	31.52	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	
86 . Q24d: Déjeuner av d autres personnes				
- réponses manquantes	6	6.00	6.38	***
- jamais	29	29.00	30.85	*****
- rarement	14	14.00	14.89	*****
- occ.	47	47.00	50.00	*****
- régulièrement	4	4.00	4.26	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	
87 . Q25a: La nourriture du restaurant est :				
- réponses manquantes	12	12.00	13.64	*****
- très satisfaisant	16	16.00	18.18	*****
- assez satisfaisant	66	66.00	75.00	*****
- peu satisfaisant	2	2.00	2.27	*
- pas du tout satisf.	4	4.00	4.55	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	
88 . Q25b: La proximité du restaurant est :				
- réponses manquantes	12	12.00	13.64	*****
- très satisfaisant	65	65.00	73.86	*****
- assez satisfaisant	15	15.00	17.05	*****
- peu satisfaisant	6	6.00	6.82	***
- pas du tout satisf.	2	2.00	2.27	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	
89 . Q25c: L attente ds le restaurant est :				
- réponses manquantes	12	12.00	13.64	*****
- très satisfaisant	18	18.00	20.45	*****
- assez satisfaisant	28	28.00	31.82	*****
- peu satisfaisant	41	41.00	46.59	*****
- pas du tout satisf.	1	1.00	1.14	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

90 . Q25d: L'état des locaux du restaur. est

- réponses manquantes	12	12.00	13.64	*****
- très satisfaisant	57	57.00	64.77	*****
- assez satisfaisant	23	23.00	26.14	*****
- peu satisfaisant	3	3.00	3.41	**
- pas du tout satisf.	5	5.00	5.68	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

91 . Q25e: L'insonorisation du restaurant est

- réponses manquantes	12	12.00	13.64	*****
- très satisfaisant	38	38.00	43.18	*****
- assez satisfaisant	29	29.00	32.95	*****
- peu satisfaisant	16	16.00	18.18	*****
- pas du tout satisf.	5	5.00	5.68	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

92 . Q25f: L'ambiance du restaurant est:

- réponses manquantes	42	42.00	72.41	*****
- très satisfaisant	12	12.00	20.69	*****
- assez satisfaisant	34	34.00	58.62	*****
- peu satisfaisant	10	10.00	17.24	*****
- pas du tout satisf.	2	2.00	3.45	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

93 . Q25g: L'accueil du personnel est:

- réponses manquantes	12	12.00	13.64	*****
- très satisfaisant	61	61.00	69.32	*****
- assez satisfaisant	22	22.00	25.00	*****
- peu satisfaisant	5	5.00	5.68	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

94 . Q26: Le restaurant admin. vous paraît :

- réponses manquantes	12	12.00	13.64	*****
- très bon marché	8	8.00	9.09	****
- plutôt bon marché	36	36.00	40.91	*****
- plutôt cher	42	42.00	47.73	*****
- très cher	1	1.00	1.14	*
- NSP	1	1.00	1.14	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

95 . Q27: Avez-vous des chèques-déjeuner ?

- oui	3	3.00	3.00	**
- non	97	97.00	97.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 96 . Q28: Préférence à la formule "chèque-dé

- réponses manquantes	4	4.00	4.17	**
- oui	39	39.00	40.63	*****
- non	55	55.00	57.29	*****
- NSP	2	2.00	2.08	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 97 . Q29: Avez-vous des enfants ?

- oui	89	89.00	89.00	*****
- non	11	11.00	11.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 102 . Q31: Recours à prestation de garde enf

- réponses manquantes	11	11.00	12.36	*****
- oui	45	45.00	50.56	*****
- non	44	44.00	49.44	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 103 . Q32a: Pourquoi ne pas avoir recours

- réponses manquantes	57	57.00	132.56	*****
- prest. non proposée	10	10.00	23.26	*****
- pas droit à prest.	5	5.00	11.63	***
- méconnaissance	1	1.00	2.33	*
- pas de besoin	26	26.00	60.47	*****
- NSP	1	1.00	2.33	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 105 . Q33: Opinion sur cette prestation :

- réponses manquantes	55	55.00	122.22	*****
- très satisfait	10	10.00	22.22	*****
- assez satisfait	34	34.00	75.56	*****
- peu satisfait	1	1.00	2.22	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 108 . Q34: Recours à l'aide aux mères en repo

- réponses manquantes	27	27.00	36.99	*****
- non	73	73.00	100.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====

TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES

=====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

110 . Q36a:Util. vs "Centre de vac.+ héberg"

- réponses manquantes	14	14.00	16.28	*****
- jamais	64	64.00	74.42	*****
- rarement	3	3.00	3.49	**
- occ.	9	9.00	10.47	****
- régulièrement	10	10.00	11.63	****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

111 . Q36aa:Pourquoi ne pas util. "Vac.+héberg

- réponses manquantes	92	92.00	1150.0	*****
- solution personnelle	4	4.00	50.00	**
- pas eu l occasion	2	2.00	25.00	*
- hors critères	1	1.00	12.50	*
- pb de procédure	1	1.00	12.50	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

112 . Q36b:Util. vs "Cent. vacan. sans héberg"

- réponses manquantes	12	12.00	13.64	*****
- jamais	74	74.00	84.09	*****
- rarement	1	1.00	1.14	*
- occ.	6	6.00	6.82	***
- régulièrement	7	7.00	7.95	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

113 . Q36ba:Pourquoi ne pas ut. "Vac. ss héb"

- réponses manquantes	95	95.00	1900.0	*****
- solution personnelle	4	4.00	80.00	**
- pas eu l occasion	1	1.00	20.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

114 . Q36c-Util. vs "Cent. familial vacances"

- réponses manquantes	13	13.00	14.94	*****
- jamais	68	68.00	78.16	*****
- rarement	5	5.00	5.75	***
- occ.	7	7.00	8.05	***
- régulièrement	7	7.00	8.05	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 115 . Q36ca:Pourquoi ne pas ut. "Cent. famil."

- réponses manquantes	96	96.00	2400.0	*****
- solution personnelle	2	2.00	50.00	*
- méconnaissance	1	1.00	25.00	*
- pb de procédure	1	1.00	25.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 116 . Q36d:Util. vs "Séjour organi. par école"

- réponses manquantes	12	12.00	13.64	*****
- jamais	72	72.00	81.82	*****
- rarement	3	3.00	3.41	**
- occ.	11	11.00	12.50	*****
- régulièrement	2	2.00	2.27	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 117 . Q36da:Pourquoi ne pas util. "Séj. école"

- réponses manquantes	96	96.00	2400.0	*****
- avec d autr. organ.	1	1.00	25.00	*
- pas eu l occasion	2	2.00	50.00	*
- prestation inadaptée	1	1.00	25.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 118 . Q36e:Utilisez-vous "Séjour linguistique"

- réponses manquantes	12	12.00	13.64	*****
- jamais	81	81.00	92.05	*****
- rarement	4	4.00	4.55	**
- occ.	3	3.00	3.41	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 119 . Q36ea:Pourquoi ne pas ut. "Séj. linguis"

- réponses manquantes	93	93.00	1328.6	*****
- avec d autr. organ.	1	1.00	14.29	*
- pas eu l occasion	1	1.00	14.29	*
- méconnaissance	3	3.00	42.86	**
- prestation inadaptée	2	2.00	28.57	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 120 . Q37: En êtes-vous satisfait :

- réponses manquantes	63	63.00	170.27	*****
- très satisfait	21	21.00	56.76	*****
- assez satisfait	11	11.00	29.73	*****
- peu satisfait	2	2.00	5.41	*
- pas du tout satisf.	3	3.00	8.11	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 121 . Q37.1: Pourquoi ne pas en être satisf.(1)

- réponses manquantes	95	95.00	1900.0	*****
- pb de procédure	2	2.00	40.00	*
- service médiocre	3	3.00	60.00	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 124 . Q38: Avez-vous un ou des enfants handica

- réponses manquantes	11	11.00	12.36	*****
- oui	1	1.00	1.12	*
- non	88	88.00	98.88	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 130 . Q41a: Avez vs bénéf. de l alloc. mens. ?

- réponses manquantes	99	99.00	9900.0	*****
- oui	1	1.00	100.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 131 . Q41b: Avez vs bénéf. de l alloc. spéciale

- réponses manquantes	99	99.00	9900.0	*****
- non	1	1.00	100.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 132 . Q41c: Avez vs bénéf. séj. vac. spécialis.

- réponses manquantes	99	99.00	9900.0	*****
- oui	1	1.00	100.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 133 . Q41d: Avez vs bénéf. séj. village famil.

- réponses manquantes	99	99.00	9900.0	*****
- non	1	1.00	100.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 134 . Q42: En êtes-vous satisfait :

- réponses manquantes	99	99.00	9900.0	*****
- très satisfait	1	1.00	100.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 153 . Q46c:Décision pr séj. d enfants a pris:

- réponses manquantes	68	68.00	212.50	*****
- moins d 1 semaine	3	3.00	9.38	**
- de 1 sem à - de 15 j	1	1.00	3.13	*
- de 15 j à - d 1 mois	5	5.00	15.63	***
- un mois et +	21	21.00	65.63	*****
ENSEMBLE	98	100.00	100.00	

 155 . Q47a:Délai de décision pr garde d enf :

- réponses manquantes	90	90.00	900.00	*****
- très court	1	1.00	10.00	*
- plutôt court	4	4.00	40.00	**
- très long	1	1.00	10.00	*
ENSEMBLE	96	100.00	100.00	

 157 . Q47c:Délai de décision pr séj. d enfants

- réponses manquantes	69	69.00	222.58	*****
- très court	6	6.00	19.35	***
- plutôt court	11	11.00	35.48	*****
- plutôt long	5	5.00	16.13	***
- très long	7	7.00	22.58	***
ENSEMBLE	98	100.00	100.00	

 159 . Q48a:Délai de mise en appl.(garde d enf)

- réponses manquantes	89	89.00	809.09	*****
- très court	1	1.00	9.09	*
- plutôt court	5	5.00	45.45	***
- très long	1	1.00	9.09	*
ENSEMBLE	96	100.00	100.00	

 161 . Q48c:Délai de mise en appl.(séj. enf.)

- réponses manquantes	70	70.00	233.33	*****
- très court	7	7.00	23.33	***
- plutôt court	10	10.00	33.33	*****
- plutôt long	8	8.00	26.67	****
- très long	3	3.00	10.00	**
ENSEMBLE	98	100.00	100.00	

 163 . Q49a:Procédure garde d enfants a paru :

- réponses manquantes	89	89.00	809.09	*****
- très simple	8	8.00	72.73	****
- plutôt simple	1	1.00	9.09	*
- plutôt compliquée	1	1.00	9.09	*
- NSP	1	1.00	9.09	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 165 . Q49c: Procédure séjour d'enfants a paru :

- réponses manquantes	68	68.00	212.50	*****
- très simple	20	20.00	62.50	*****
- plutôt simple	7	7.00	21.88	***
- plutôt compliquée	5	5.00	15.63	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 167 . Q50a: LA gestion de garde enfants a été

- réponses manquantes	88	88.00	733.33	*****
- très efficace	6	6.00	50.00	***
- plutôt efficace	4	4.00	33.33	**
- NSP	2	2.00	16.67	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 169 . Q50c: LA gestion de séj. d'enfants a été

- réponses manquantes	67	67.00	203.03	*****
- très efficace	14	14.00	42.42	*****
- plutôt efficace	12	12.00	36.36	*****
- peu efficace	5	5.00	15.15	***
- NSP	2	2.00	6.06	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 171 . Q51: Y a-t-il améliorations à apporter

- réponses manquantes	64	64.00	177.78	*****
- oui	26	26.00	72.22	*****
- non	10	10.00	27.78	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 172 . Q51.1: Précisez lesquelles (1):

- réponses manquantes	73	73.00	270.37	*****
- élargir prestations	3	3.00	11.11	**
- dévelop. existants	6	6.00	22.22	***
- augment. montant	6	6.00	22.22	***
- amél. procédures	3	3.00	11.11	**
- modifier critères	9	9.00	33.33	****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 173 . Q51.1: Précisez lesquelles (2):

- réponses manquantes	96	96.00	2400.0	*****
- augment. montant	2	2.00	50.00	*
- amél. procédures	1	1.00	25.00	*
- modifier critères	1	1.00	25.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NÔMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 174 . Q51.1: Précisez lesquelles (3):

- réponses manquantes 100 100.00 .

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 177 . Q52: Utilisez-vous des "chèques vacances

- jamais 86 86.00 86.00

- occasionnellement 7 7.00 7.00

- très régulièrement 7 7.00 7.00

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 178 . Q53a: Pourquoi ne pas avoir recours

- réponses manquantes 17 17.00 20.48

- prest. non proposée 3 3.00 3.61

**

- pas droit à chèque 48 48.00 57.83

- demande rejetée 1 1.00 1.20

*

- méconnaissance 5 5.00 6.02

- pas de besoin 24 24.00 28.92

- bénéf. autre aide 2 2.00 2.41

*

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 180 . Q54: Opinion sur "chèques vacances"

- réponses manquantes 86 86.00 614.29

- très satisfait 9 9.00 64.29

- assez satisfait 3 3.00 21.43

**

- peu satisfait 2 2.00 14.29

*

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 184 . Q55: Démarche effect. "chèques vacances"

- réponses manquantes 87 87.00 669.23

- constit. un dossier 13 13.00 100.00

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 185 . Q56a: Dépôt demande pr "chèques vacances

- réponses manquantes 86 86.00 614.29

- la direction du pers 1 1.00 7.14

*

- le délégué du person 2 2.00 14.29

*

- autres 11 11.00 78.57

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NÔMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----

ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 186 . Q56b: Autre dépôt pr "chèques vacances"

- réponses manquantes	89	89.00	809.09	*****
- un organisme	11	11.00	100.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 187 . Q57: Décision finale "chèques vacances"

- réponses manquantes	96	96.00	2400.0	*****
- service social centr	1	1.00	25.00	*
- un organisme	3	3.00	75.00	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 188 . Q58: Décision pr "chèques vac." a pris

- réponses manquantes	88	88.00	733.33	*****
- moins d 1 semaine	3	3.00	25.00	**
- de 1 sem à - de 15 j	1	1.00	8.33	*
- de 15 j à - d 1 mois	6	6.00	50.00	***
- un mois et +	2	2.00	16.67	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 189 . Q59: Délai de décision "chèq. vacances":

- réponses manquantes	88	88.00	733.33	*****
- très court	6	6.00	50.00	***
- plutôt court	5	5.00	41.67	***
ENSEMBLE	99	100.00	100.00	

 190 . Q60: Délai de mise en appl.(chèq. vac.)

- réponses manquantes	87	87.00	669.23	*****
- très court	8	8.00	61.54	****
- plutôt court	4	4.00	30.77	**
ENSEMBLE	99	100.00	100.00	

 191 . Q61: Procédure "chèques vac. " a paru :

- réponses manquantes	86	86.00	614.29	*****
- très simple	13	13.00	92.86	*****
- plutôt simple	1	1.00	7.14	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 192 . Q62: LA gestion de "chèq. vac." a été

- réponses manquantes 86 86.00 614.29
 - très efficace 13 13.00 92.86
 - plutôt efficace 1 1.00 7.14

 *

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

193 . Q63: Y a-t-il améliorat. (chèq. vac.) ?

- réponses manquantes 86 86.00 614.29
 - oui 10 10.00 71.43
 - non 4 4.00 28.57

 **

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

194 . Q63.1: Précisez lesquelles : (1)

- réponses manquantes 95 95.00 1900.0
 - élargir prestations 1 1.00 20.00
 - augment. montant 4 4.00 80.00

 *
 **

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

198 . Q65: Avoir bénéf. de prêt ou de secours

- oui 3 3.00 3.00
 - non 97 97.00 97.00

**

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

199 . Q65.1: Quel était le motif de votre dema

- réponses manquantes 97 97.00 3233.3
 - diffic. financ. 1 1.00 33.33
 - sit. famil. changée 1 1.00 33.33
 - problèmes de santé 1 1.00 33.33

 *
 *
 *

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

201 . Q66: Opinion sur prêts ou secours

- réponses manquantes 97 97.00 3233.3
 - très satisfait 2 2.00 66.67
 - peu satisfait 1 1.00 33.33

 *
 *

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

205 . Q67: Avoir pris part à d autres actions

- réponses manquantes 1 1.00 1.01
 - oui 60 60.00 60.61
 - non 39 39.00 39.39

*

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

206 . Q68a: Quelle autre action (1):

- réponses manquantes	41	41.00	69.49	*****
- act. cult. sportif.	7	7.00	11.86	***
- dispo. redistributif	17	17.00	28.81	*****
- degré d implic: act.	35	35.00	59.32	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

207 . Q68b: Quelle autre action (2):

- réponses manquantes	91	91.00	1011.1	*****
- act. cult. sportif.	5	5.00	55.56	***
- dispo. redistributif	2	2.00	22.22	*
- degré d implic: act.	2	2.00	22.22	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

211 . Q69: Font-elles partie de l act. sociale

- réponses manquantes	41	41.00	69.49	*****
- oui	54	54.00	91.53	*****
- non	5	5.00	8.47	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

212 . Q69.1: Pourquoi activ. : act. social. (1

- réponses manquantes	56	56.00	127.27	*****
- élargit champ activ.	32	32.00	72.73	*****
- complém. de l admin.	1	1.00	2.27	*
- espace de rencontre	5	5.00	11.36	***
- social	4	4.00	9.09	**
- intérêt financier	2	2.00	4.55	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

214 . Q69.2: Pourquoi activ. : pas sociales (1

- réponses manquantes	99	99.00	9900.0	*****
- autre champ d action	1	1.00	100.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

216 . Q70: Y a-t-il assoc. autres que syndic.

- réponses manquantes	1	1.00	1.01	*
- oui	71	71.00	71.72	*****
- non	28	28.00	28.28	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 217 . Q70.1. Y adhérez-vous ?

- réponses manquantes	29	29.00	40.85	*****
- non, aucune	15	15.00	21.13	*****
- oui, une	54	54.00	76.06	*****
- oui, plusieurs	2	2.00	2.82	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 218 . Q70.2a: Ces assoc. interv. dans "sport"

- réponses manquantes	48	48.00	92.31	*****
- non	12	12.00	23.08	*****
- oui	40	40.00	76.92	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 219 . Q70.2b: Ces assoc. interv. ds "culture"

- réponses manquantes	47	47.00	88.68	*****
- non	46	46.00	86.79	*****
- oui	7	7.00	13.21	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 220 . Q70.2c: Ces assoc. interv. ds "loisirs"

- réponses manquantes	47	47.00	88.68	*****
- non	46	46.00	86.79	*****
- oui	7	7.00	13.21	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 221 . Q70.2d: Ces assoc. interv. dans "autres"

- réponses manquantes	51	51.00	104.08	*****
- non	16	16.00	32.65	*****
- oui	33	33.00	67.35	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 222 . Q70.2e: Dans quels autres secteurs

- réponses manquantes	92	92.00	1150.0	*****
- pr. act. soc. état	3	3.00	37.50	**
- pr. act. cult. état	1	1.00	12.50	*
- action différentes	4	4.00	50.00	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 223 . Q71: Font-elles partie de l act. sociale

- réponses manquantes	45	45.00	81.82	*****
- oui	43	43.00	78.18	*****
- non	12	12.00	21.82	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

224 . Q71.1: Pourquoi activ. : act. social. (1

- réponses manquantes	93	93.00	1328.6	*****
- élargit champ activ.	2	2.00	28.57	*
- espace de rencontre	1	1.00	14.29	*
- intérêt financier	4	4.00	57.14	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

226 . Q71.2: Pourquoi activ. : pas sociales (1

- réponses manquantes	95	95.00	1900.0	*****
- pas org. /serv. soc.	2	2.00	40.00	*
- autre champ d action	3	3.00	60.00	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

228 . Q72: Bien informé sur prest. d act. soc.

- très bien informé	4	4.00	4.00	**
- bien informé	56	56.00	56.00	*****
- pas assez informé	33	33.00	33.00	*****
- pas informé du tout	7	7.00	7.00	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

229 . Q72.1a: Pourquoi pas bien informé ?

- réponses manquantes	60	60.00	150.00	*****
- pas concerné	7	7.00	17.50	***
- faute à hiérarchie	16	16.00	40.00	*****
- faute aux repr. pers	6	6.00	15.00	***
- autres	11	11.00	27.50	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

230 . Q72.1b: Quelle autre raison ?

- réponses manquantes	94	94.00	1566.7	*****
- pb d information	6	6.00	100.00	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

231 . Q72.2a: Informé de l act. soc.: affichage

- réponses manquantes	7	7.00	7.53	***
- oui	38	38.00	40.86	*****
- non	55	55.00	59.14	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

232 . Q72.2b: Informé de l act. soc: brochure

- réponses manquantes	9	9.00	9.89	****
- oui	81	81.00	89.01	*****
- non	10	10.00	10.99	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES

	----- EFFECTIFS -----			HISTOGRAMME
	ABSOLU	%TOTAL	%/EXPR.	

233 . Q72.2c:Inf. de l act. soc: jour. inter.				
- réponses manquantes	9	9.00	9.89	****
- oui	3	3.00	3.30	**
- non	88	88.00	96.70	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

234 . Q72.2d:Inf. de l act. soc: réunion dir.				
- réponses manquantes	9	9.00	9.89	****
- oui	2	2.00	2.20	*
- non	89	89.00	97.80	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

235 . Q72.2e:Informé de l act. soc: collègues				
- réponses manquantes	10	10.00	11.11	*****
- oui	66	66.00	73.33	*****
- non	24	24.00	26.67	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

236 . Q72.2f:Informé de l act. soc: syndicat..				
- réponses manquantes	8	8.00	8.70	****
- oui	41	41.00	44.57	*****
- non	51	51.00	55.43	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

237 . Q72.2g:Informé de l act. soc: autres ...				
- réponses manquantes	24	24.00	31.58	*****
- oui	54	54.00	71.05	*****
- non	22	22.00	28.95	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

238 . Q72.2h: Autre moyen d être informé :				
- réponses manquantes	53	53.00	112.77	*****
- organisme , instance	2	2.00	4.26	*
- ne s informe pas	45	45.00	95.74	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

239 . Q73a: Pour s informer: direction pers.				
- réponses manquantes	2	2.00	2.04	*
- oui	37	37.00	37.76	*****
- non	61	61.00	62.24	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 240 . Q73b: Pour s informer: service social

- réponses manquantes	4	4.00	4.17	**
- oui	67	67.00	69.79	*****
- non	29	29.00	30.21	*****

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 241 . Q73c: Pour s informer: chef de service

- réponses manquantes	5	5.00	5.26	***
- oui	5	5.00	5.26	***
- non	90	90.00	94.74	*****

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 242 . Q73d: Pour s informer: collègues

- réponses manquantes	6	6.00	6.38	***
- oui	23	23.00	24.47	*****
- non	71	71.00	75.53	*****

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 243 . Q73e: Pour s informer: syndicat

- réponses manquantes	3	3.00	3.09	**
- oui	11	11.00	11.34	*****
- non	86	86.00	88.66	*****

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 244 . Q73f: Pour s informer: ne demande pas

- réponses manquantes	14	14.00	16.28	*****
- oui	3	3.00	3.49	**
- non	83	83.00	96.51	*****

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 245 . Q74: Connait prestat. d autr. administr.

- oui, certaines	69	69.00	69.00	*****
- non, aucune	31	31.00	31.00	*****

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

 246 . Q75: L act. de vot. adm. comp. à d autr.

- réponses manquantes	31	31.00	44.93	*****
- comparable	9	9.00	13.04	****
- plus avantageuses	1	1.00	1.45	*
- moins avantageuses 3	54	54.00	78.26	*****
- NSP	5	5.00	7.25	***

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES

	----- EFFECTIFS -----			HISTOGRAMME
	ABSOLU	%TOTAL	%/EXPR.	

247 . Q76: Incit. à entrer ds fonct. publique				
- non	100	100.00	100.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

248 . Q77: Avez-vs pu choisir votre adminis.?				
- oui	66	66.00	66.00	*****
- non	34	34.00	34.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

249 . Q77.1: Choix influencé par act. sociale				
- réponses manquantes	34	34.00	51.52	*****
- non	66	66.00	100.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

250 . Q78: Prêt à investir pers. ds act. soc.				
- réponses manquantes	1	1.00	1.01	*
- oui, déjà	43	43.00	43.43	*****
- oui, dans le futur	23	23.00	23.23	*****
- non	32	32.00	32.32	*****
- NSP	1	1.00	1.01	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

251 . Q78.1a: Un mandat de repr. du personnel				
- réponses manquantes	40	40.00	66.67	*****
- oui	14	14.00	23.33	*****
- non	46	46.00	76.67	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

252 . Q78.1b: Un poste ds le serv. d act. soc.				
- réponses manquantes	45	45.00	81.82	*****
- oui	9	9.00	16.36	****
- non	46	46.00	83.64	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

253 . Q78.1c: Membre actif d une association				
- réponses manquantes	41	41.00	69.49	*****
- oui	20	20.00	33.90	*****
- non	39	39.00	66.10	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----

ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 254 . Q78.1d: Autre forme :

- réponses manquantes	51	51.00	104.08	*****
- oui	32	32.00	65.31	*****
- non	17	17.00	34.69	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 256 . Q78.2: Pourquoi ne pas vous investir

- réponses manquantes	68	68.00	212.50	*****
- faire confiance	13	13.00	40.63	*****
- ne souhaite pas	4	4.00	12.50	**
- pas le temps	7	7.00	21.88	***
- ne m'intéresse pas	3	3.00	9.38	**
- autres	4	4.00	12.50	**
- NSP	1	1.00	3.13	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 258 . Q79. Avoir été consulté pr action social

- oui	40	40.00	40.00	*****
- non	60	60.00	60.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 259 . Q79.1a: Avoir été consulté par réunion

- réponses manquantes	62	62.00	163.16	*****
- oui	34	34.00	89.47	*****
- non	4	4.00	10.53	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 260 . Q79.1b: Avoir été consulté par circulair

- réponses manquantes	65	65.00	185.71	*****
- oui	3	3.00	8.57	**
- non	32	32.00	91.43	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 261 . Q79.1c: Avoir été consulté par vote ?

- réponses manquantes	65	65.00	185.71	*****
- non	35	35.00	100.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 262 . Q79.1d: Avoir été consulté par sondage ?

- réponses manquantes	65	65.00	185.71	*****
- non	35	35.00	100.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES

----- EFFECTIFS -----

ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

265 . Q79.2:Ce qui a empêché une telle consul.

- réponses manquantes	40	40.00	66.67	*****
- oubli ou négligence	2	2.00	3.33	*
- mauvaise volonté	2	2.00	3.33	*
- pb communication	35	35.00	58.33	*****
- autres	15	15.00	25.00	*****
- NSP	6	6.00	10.00	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

266 . Q79.2a:Ce qui a empêché autrem. consult.

- réponses manquantes	93	93.00	1328.6	*****
- syndicat d abord	1	1.00	14.29	*
- pb de nombre	3	3.00	42.86	**
- agent ne compte pas	3	3.00	42.86	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

267 . Q80: L action soc. répond-elle à besoins

- réponses manquantes	3	3.00	3.09	**
- oui, parfaitement	9	9.00	9.28	****
- oui, en partie	69	69.00	71.13	*****
- non, assez peu	11	11.00	11.34	****
- non, pas du tout	5	5.00	5.15	***
- NSP	3	3.00	3.09	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

268 . Q80.1: Précisez pourq. en quelq. mots(1)

- réponses manquantes	78	78.00	354.55	*****
- prest.so. peu insuf	1	1.00	4.55	*
- pb critère	3	3.00	13.64	**
- pas d action sociale	10	10.00	45.45	****
- pb d information	5	5.00	22.73	***
- ne sait pas	3	3.00	13.64	**
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

269 . Q80.1: Précisez pourq. en quelq. mots(2)

- réponses manquantes	98	98.00	4900.0	*****
- pas d action sociale	2	2.00	100.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

271 . Q81: Action soc. devrait couvrir (1)

- réponses manquantes	25	25.00	33.33	*****
- séj. de vacances	8	8.00	10.67	****
- prest. fi. + élevée	15	15.00	20.00	*****
- pb de logement	34	34.00	45.33	*****
- prestations sociales	5	5.00	6.67	***
- + loisirs, cult..	6	6.00	8.00	***
- + d informations	2	2.00	2.67	*
- ne sait pas	5	5.00	6.67	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

272 . Q81: Action soc. devrait couvrir (2)

- réponses manquantes	87	87.00	669.23	*****
- séj. de vacances	5	5.00	38.46	***
- prest. fi. + élevée	4	4.00	30.77	**
- pb de logement	1	1.00	7.69	*
- + loisirs, cult..	1	1.00	7.69	*
- + d informations	2	2.00	15.38	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

273 . Q81: Action soc. devrait couvrir (3)

- réponses manquantes	99	99.00	9900.0	*****
- + loisirs, cult..	1	1.00	100.00	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

275 . Q82: Prest. d act. sociale devraient

- réponses manquantes	9	9.00	9.89	****
- rés. aux faib. reve.	62	62.00	68.13	*****
- accordées à l ens.	29	29.00	31.87	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

276 . Q83: Adm. accorde prest. aux + défavor.?

- oui, systématiquement	24	24.00	24.00	*****
- oui, le plus souvent	22	22.00	22.00	*****
- oui, parfois	37	37.00	37.00	*****
- non, jamais	6	6.00	6.00	***
- NSP	11	11.00	11.00	****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

277 . Q83.1: Pourq. prest. pas vers + défav.(1)

- réponses manquantes	66	66.00	194.12	*****
- recherche paix soc.	2	2.00	5.88	*
- pistons, passe-droits	31	31.00	91.18	*****
- barèmes	1	1.00	2.94	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

281 . Q84: Domaine prioritaire

- le logement	17	17.00	17.00	*****
- la restauration	19	19.00	19.00	*****
- garde,loisirs (enf.)	23	23.00	23.00	*****
- la culture	2	2.00	2.00	*
- le sport	2	2.00	2.00	*
- les loisirs	3	3.00	3.00	**
- autres	32	32.00	32.00	*****
- NSP	2	2.00	2.00	*

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

283 . Q85: L Action sociale ameliore le bien-ê

- réponses manquantes	1	1.00	1.01	*
- oui	31	31.00	31.31	*****
- non	66	66.00	66.67	*****
- NSP	2	2.00	2.02	*

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

284 . Q85.1: Raison principale de l améliorat.

- réponses manquantes	69	69.00	222.58	*****
- possib. financières	10	10.00	32.26	****
- + de liberté ds vac.	12	12.00	38.71	****
- améliore vie quotid.	5	5.00	16.13	***
- faire + de choses	4	4.00	12.90	**

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

286 . Q85.2: Pourquoi l A.S. n a pas d effet

- réponses manquantes	63	63.00	170.27	*****
- prestat. trop faible	6	6.00	16.22	***
- prestat. mal adaptée	11	11.00	29.73	****
- autres	20	20.00	54.05	*****

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

287 . Q85.2a: L A.S. n a pas d effet (autre)

- réponses manquantes	85	85.00	566.67	*****
- pas informé	1	1.00	6.67	*
- pas concerné	12	12.00	80.00	****
- crit. trop restrict.	2	2.00	13.33	*

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

288 . Q86: L A.S. favorise décisions ou activ.

- réponses manquantes	1	1.00	1.01	*
- oui	19	19.00	19.19	*****
- non	80	80.00	80.81	*****

ENSEMBLE 100 100.00 100.00

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 289 . Q86.1: "Oui" : précision (1)

- réponses manquantes	82	82.00	455.56	*****
- permets activités	18	18.00	100.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 293 . Q87: Proposit. pr amél. prestations (1)

- réponses manquantes	28	28.00	38.89	*****
- relever montant	9	9.00	12.50	****
- créer d autres	4	4.00	5.56	**
- diversifier activit.	3	3.00	4.17	**
- besoin du personnel	9	9.00	12.50	****
- offrir logement	1	1.00	1.39	*
- modifier critères	34	34.00	47.22	*****
- concent. lieux ress.	11	11.00	15.28	*****
- réduire procédure	1	1.00	1.39	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 294 . Q87: Proposit. pr amél. prestations (2)

- réponses manquantes	89	89.00	809.09	*****
- créer d autres	3	3.00	27.27	**
- diversifier activit.	3	3.00	27.27	**
- besoin du personnel	2	2.00	18.18	*
- modifier critères	1	1.00	9.09	*
- concent. lieux ress.	2	2.00	18.18	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 298 . Q88: Sexe

- homme	28	28.00	28.00	*****
- femme	72	72.00	72.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 302 . Q92: Catégorie :

- réponses manquantes	7	7.00	7.53	***
- A	40	40.00	43.01	*****
- B	22	22.00	23.66	*****
- C	31	31.00	33.33	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR.

HISTOGRAMME

 305 . Q95: Revenu annuel personnel net

- de 65000 à 119999 F	34	34.00	34.00	*****
- de 120000 à 179999 F	25	25.00	25.00	*****
- de 180000 à 249999 F	36	36.00	36.00	*****
ENSEMBLE	95	100.00	100.00	

 306 . Q96: Travaillez-vous :

- à temps plein	88	88.00	88.00	*****
- à temps partiel	12	12.00	12.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 307 . Q97: Etes-vous :

- réponses manquantes	2	2.00	2.04	*
- titulaire	96	96.00	97.96	*****
- contractuel	2	2.00	2.04	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

 308 . Q98: Quel est le diplôme le plus élevé ?

- C.E.P	1	1.00	1.00	*
- BEPC ou CAP, BEP	26	26.00	26.00	*****
- BAC et BAC + 1	27	27.00	27.00	*****
- diplôme supérieur	46	46.00	46.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES

	----- EFFECTIFS -----			HISTOGRAMME
	ABSOLU	%TOTAL	%EXPR.	
310 . Q99: Vivez-vous:				
- seul	13	13.00	13.00	*****
- en couple, marié	76	76.00	76.00	*****
- en couple, non marié	11	11.00	11.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	
311 . Q100: Conjoint(e) est agent de l Etat ?				
- réponses manquantes	13	13.00	14.94	*****
- oui	25	25.00	28.74	*****
- non	62	62.00	71.26	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	
312 . Q101: La catégorie du conjoint:				
- réponses manquantes	80	80.00	400.00	*****
- A	5	5.00	25.00	***
- B	4	4.00	20.00	**
- C	11	11.00	55.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	
314 . Q103: Revenu annuel net du ménage				
- réponses manquantes	4	4.00	4.17	**
- de 70000 à 119999 F	9	9.00	9.38	****
- de 120000 à 239999 F	36	36.00	37.50	*****
- de 240000 à 359999 F	18	18.00	18.75	*****
- de 360000 à 500000 F	32	32.00	33.33	*****
- Refus de répondre	1	1.00	1.04	*
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	
315 . Q104: Statut d habitation :				
- locataire	17	17.00	17.00	*****
- acc. à la propriété	17	17.00	17.00	*****
- propriétaire	61	61.00	61.00	*****
- logement de fonction	5	5.00	5.00	***
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	
316 . Q105: Département de résidence :				
- Nord Pas de Calais	100	100.00	100.00	*****
ENSEMBLE	100	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

	----- EFFECTIFS -----			HISTOGRAMME
	ABSOLU	%TOTAL	%/EXPR.	

382 . Q3: Aides financiere				
- Aides financiere	5	5.00	5.00	***
ENSEMBLE	5	100.00	100.00	

383 . Q3: Prets financiers				
- Prets financiers	59	59.00	59.00	*****
ENSEMBLE	59	100.00	100.00	

384 . Q3: Allocations fin.				
- Allocations fin.	21	21.00	21.00	*****
ENSEMBLE	21	100.00	100.00	

385 . Q3: Sejours vacances				
- Sejours vacances	78	78.00	78.00	*****
ENSEMBLE	78	100.00	100.00	

386 . Q3: Aide logement				
- Aide logement	34	34.00	34.00	*****
ENSEMBLE	34	100.00	100.00	

387 . Q3: Aide restauration				
- Aide restauration	45	45.00	45.00	*****
ENSEMBLE	45	100.00	100.00	

388 . Q3: Prest traditionnelle				
- Prest traditionnelle	12	12.00	12.00	*****
ENSEMBLE	12	100.00	100.00	

389 . Q3: Activite				
- Activite	16	16.00	16.00	*****
ENSEMBLE	16	100.00	100.00	

390 . Q3: Prest complementaire				
- Prest complementaire	19	19.00	19.00	*****
ENSEMBLE	19	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

	----- EFFECTIFS -----			HISTOGRAMME
	ABSOLU	%TOTAL	%/EXPR.	

391 . Q3: Prest extralegales				
- Prest extralegales	3	3.00	3.00	**
ENSEMBLE	3	100.00	100.00	

392 . Q3: Aide sociales				
- Aide sociales	39	39.00	39.00	*****
ENSEMBLE	39	100.00	100.00	

393 . Q5: Aides financieres				
- Aides financieres	2	2.00	2.00	*
ENSEMBLE	2	100.00	100.00	

394 . Q5: Prets financiers				
- Prets financiers	15	15.00	15.00	*****
ENSEMBLE	15	100.00	100.00	

395 . Q5: Allocations fin.				
- Allocations fin.	11	11.00	11.00	*****
ENSEMBLE	11	100.00	100.00	

396 . Q5: Sejours vacances				
- Sejours vacances	26	26.00	26.00	*****
ENSEMBLE	26	100.00	100.00	

397 . Q5: Aide logement				
- Aide logement	1	1.00	1.00	*
ENSEMBLE	1	100.00	100.00	

398 . Q5: Aide restauration				
- Aide restauration	38	38.00	38.00	*****
ENSEMBLE	38	100.00	100.00	

399 . Q5: Prest traditionnelle				
- Prest traditionnelle	7	7.00	7.00	***
ENSEMBLE	7	100.00	100.00	

=====
 TRIS A PLAT DES VARIABLES NOMINALES
 =====

----- EFFECTIFS -----
 ABSOLU %TOTAL %/EXPR. HISTOGRAMME

 400 . Q5: Activite

- Activite 5 5.00 5.00 ***

ENSEMBLE 5 100.00 100.00

 401 . Q5: Prest complementaire

- Prest complementaire 8 8.00 8.00 ****

ENSEMBLE 8 100.00 100.00

 402 . Q5: Prest extralegales

- Prest extralegales 1 1.00 1.00 *

ENSEMBLE 1 100.00 100.00
