

# **Les Français et le temps dans la ville**

Commentaire du sondage SOFRES

par

Francis Godard, directeur de recherche au CNRS (LATTS)

François de Singly, professeur à l'Université de Paris V

Juin 2001

\* \* \*

Le Ministère de la Ville et le SIG ont commandé une enquête à la SOFRES auprès de 1145 personnes, âgées de plus de quinze ans et habitant des agglomérations de plus de 20.000 habitants, portant sur Le temps dans la ville.

Les résultats de ce sondage sont présentés en deux parties. Dans une première partie, nous verrons comment les Français urbains ressentent ou non le temps comme un problème et comment ils se servent de la ville. Dans une deuxième partie, nous analyserons ce que ces Français reprochent à un certain nombre de services publics ou privés, et ce qu'ils souhaitent pour mieux vivre en ville. Les commentaires que nous proposons relèvent de la responsabilité des deux signataires, ils n'engagent ni la SOFRES, ni le SIG, ni le Ministère de la Ville.

## **1. Le rapport au temps et les usages de la ville**

Le titre de l'enquête peut prêter à la confusion. Il n'existe pas un temps unique dans la ville, au-delà de la force des montres, des horloges, des horaires qui ponctuent le temps de la même manière pour tous. Non, une ville, c'est sa complexité c'est un espace dans lequel vivent des individus qui n'ont pas du tout le même temps. Il ne faut pas se laisser impressionner par les images de la ville qui nous montrent le plus souvent des hommes et des femmes qui courent dans les rues, qui n'ont pas le temps. Ces hommes et ces femmes existent, mais d'autres hommes et femmes ont, eux, du temps.

### **1.1. Le rapport au temps**

#### *Manquer de temps*

Le premier résultat de l'enquête montre que ces deux groupes, les gens pressés et sans doute stressés et les autres, les plus lents, ont un poids à peu près identique : 51% des individus interrogés déclarent que le manque de temps dans leur vie quotidienne est « très important » ou « assez important », 49% au contraire estiment que le manque de temps est un problème « peu important » ou même « pas important du tout ».

#### Tableau 1

Ces deux groupes représentent deux rapports au temps urbain. Ils n'ont pas la même composition sociale. Notre rapport au temps est déterminé socialement. Les hommes et les femmes ne se distinguent pas selon ce critère. Une des grandes différences provient de l'âge : ce sont les personnes âgées de plus de 65 ans qui ont tout leur temps : 22% seulement se plaignent d'un manque de temps. Le pourcentage des retraités est de 28% alors que celui des personnes actives à temps plein ou partiel est de 67%. L'activité professionnelle prend du temps, beaucoup de temps, et crée les conditions du manque.

A l'intérieur du groupe des actifs, un second clivage apparaît entre les cadres et les ouvriers : trois quarts des premiers et un peu plus de la moitié des seconds manquent de temps. Vingt

points séparent ces deux catégories sociales. Les résultats selon le niveau de diplôme fournissent une indication comparable : on passe de 30% de plainte chez les personnes ayant effectué de courtes études à 50% chez celles qui se sont arrêtées au lycée et à 63% chez celles qui ont fait des études supérieures. Ce sentiment de « presse », d'être « débordé » est très associé à la difficulté d'organiser son temps : 18% des personnes peu diplômées et 62% des personnes très diplômées choisissent la réponse « c'est difficile d'organiser mon temps mais j'y arrive ».

Le niveau de revenu (mensuel du foyer) confirme ces deux relations au manque de temps et à la difficulté d'organisation. A partir de 15.000 francs mensuels, les gens qui manquent de temps sont plus nombreux que les gens qui ont du temps. Les uns ont de l'argent et les autres du temps. On ne sait pas si « le temps c'est de l'argent », mais tout se passe comme si ces deux ressources étaient en partie incompatibles.

Il existe un troisième clivage qui renvoie à la situation familiale. Les enfants prennent du temps : les parents ont moins de temps que les autres adultes. 47% des individus qui vivent en couple et qui n'ont pas d'enfant, et 61% des individus qui sont parents éprouvent un manque important de temps. Le nombre d'enfants est, lui, en revanche un critère plus ambigu : les parents de deux enfants sont plus stressés que les parents de trois enfants et plus. Sans doute parce que les mères de trois enfants (et plus) sont plus souvent au foyer – et ces dernières déclarent peu un manque de temps (35%), contrairement aux mères de deux enfants qui conservent leur activité professionnelle.

Avoir ou non une activité professionnelle, avoir ou non des enfants, avoir ou non un travail de « responsabilité » constituent les trois facteurs associés le plus au manque ou non de temps. On peut déjà avancer une première conclusion : les politiques de la ville, et plus précisément les politiques du temps dans la ville, et du temps des villes ne doivent pas poser le problème uniquement en termes de manque de temps. En ville, il y a des gens qui n'ont pas assez de temps, il y a aussi des gens aussi nombreux qui ont du temps, voire même qui ont trop de temps. Il faut donc réfléchir à des propositions qui tiennent compte d'une telle variation du rapport au temps. Prenons un exemple, celui des horaires des services sur lesquels nous reviendrons plus loin et plus longuement. Les personnes qui estiment que les horaires sont mal adaptés manquent de temps à 59% ; les personnes qui trouvent les horaires des services

bien adaptés ont un tel manque dans seulement 41% des cas. Penser une ville pour tous ne se résume donc pas à la question du manque de temps.

Situons maintenant les problèmes du temps par rapport à d'autres problèmes. En effet une des questions portait sur les problèmes de la vie quotidienne : l'argent, le temps, les relations avec les autres. La santé arrive nettement en tête des préoccupations (52% estiment que c'est un problème « très important ») ; ensuite viennent l'argent et les relations avec les gens (31%), et enfin le temps (19%). Cette dernière place s'explique : le temps est pensé comme un problème surtout par les hommes et les femmes qui en manquent. Ceux et celles qui s'ennuient ne le construisent pas comme un « problème de temps ».

Les résultats de cette question permettent de confirmer une des observations précédentes. Il s'agit des personnes pour qui l'argent d'une part, et le temps d'autre part, sont un problème important dans leur vie quotidienne :

Revenus mensuels du foyer	Problème argent Important %	Problème temps Important %
Moins de 5000 francs	70	43
5000-7999 francs	72	46
8000-9999 francs	77	51
10000-14999 francs	69	54
15000-25000 francs	68	71
Plus de 25000 francs	56	67

Les personnes qui ont un petit revenu ont plus de problème d'argent que de temps (70% contre 43%), les personnes qui ont un grand revenu ont moins de problème d'argent que de temps (56% contre 67%). On se plaint plus fréquemment de l'argent même lorsqu'on en gagne beaucoup que l'on ne se plaint de temps. Il ne faut pas oublier, même si c'est une évidence, que le manque d'argent dans la ville pose aussi des problèmes, et que les deux dimensions – argent et temps – sont indissociables dans leur (relative) opposition.

### *Plusieurs types de manque de temps*

Onze questions permettent de compléter l'analyse du manque de temps ; elles décomposaient le temps selon des types d'occupation : prendre soin de soi, avoir du temps pour sa vie de famille, pour être avec son conjoint, ses enfants, ses amis, pour le travail domestique, les courses, les loisirs, la vie associative.

#### Tableau 2

Le rapport entre les réponses « manque souvent de temps » et « manque rarement de temps » - plus le chiffre se rapproche de 1, et plus le manque de temps est ressenti – montre que ce manque est surtout vécu pour trois activités :

Prendre soin de soi : 0,61

Pour la vie associative : 0,58

Pour ses loisirs : 0,55

Viennent ensuite les amis, la vie de couple, les formalités administratives, les tâches ménagères :

Pour les amis : 0,47

Pour la vie de couple : 0,44

Pour les formalités administratives : 0,42

Pour les tâches ménagères : 0,40

Aux dernières places, le travail, les enfants, la vie de famille, et les courses :

Pour le travail : 0,36

Pour les enfants : 0,35

Pour la vie de famille : 0,34

Pour les courses : 0,29

La famille sous toutes ses composantes (famille, conjoint, enfant) n'est pas associée au manque de temps. La « conciliation » se décline, semble-t-il, moins entre famille et travail qu'entre temps de travail et temps pour soi.

### Tableau 3

Ce sont d'ailleurs les femmes qui ressentent le manque de temps pour soi : 43% contre 31% pour les hommes. Comme 30% des femmes au foyer déclarent ce manque, cela signifie que les femmes engagées dans la vie professionnelle et qui ont des enfants qui éprouvent nettement plus ce temps pour soi. Les enfants prennent du temps, on l'a déjà observé, et ils prennent surtout sur ce temps sur soi, sur le temps personnel. Les hommes et les femmes en couple et avec enfant déclarent dans 51% des cas ne pas avoir assez de temps pour eux (56% des femmes, dans les familles monoparentales), alors que seulement 29% des hommes et des femmes en couple sans enfant, ou qui vivent seuls font une telle déclaration. Une troisième différence est perceptible : les retraités ne se plaignent pas de ce manque de temps personnel. Ils sont même 60% (les personnes âgées de plus de 65 ans, 65%) à estimer ne manquer jamais de temps pour prendre soin d'eux, pour ne rien faire, pour se détendre. Les femmes au foyer, les personnes à la recherche d'un emploi, les étudiants et les lycéens se plaignent assez peu, seuls les personnes dites actives n'ont pas assez de temps pour elle. Temps de travail et temps pour soi se correspondent, et cette relation est plus forte d'une part pour les femmes, et d'autre part pour les parents. La variation de la plainte pour ce temps varie selon le nombre d'heures travaillées mais assez peu. Ce qui compte plus c'est le type d'horaires : les personnes qui travaillent en horaires décalés éprouvent nettement moins que les personnes en horaires classiques ce manque de temps (46% contre 58%). Sans doute le fait de ne pas vivre en même temps que leurs proches les autorise à prendre, à vivre du temps pour eux. La même tendance est enregistrée pour les personnes qui ont un horaire variable (par rapport à horaire fixe). Un des intérêts de ces décalages – qui posent par ailleurs d'autres problèmes dans l'usage de la ville – est de procurer un certain sentiment d'indépendance, une possibilité de prendre légitimement du temps pour soi, ses activités. Ceux et celles qui n'ont pas leur week-end ne se plaignent pas plus. Curieusement ils ne se plaignent pas non plus pour leur vie de famille, leur vie de couple, pour les relations avec leurs enfants.

La ville c'est la circulation, c'est notamment « sortir ». Ce sont nettement les personnes de moins de cinquante ans qui manquent de temps pour sortir d'une part, les personnes qui ont des enfants, d'autre part. Mais ce manque de temps pour ses loisirs et ses sorties ressemble au manque de temps « global » : plus les personnes sont diplômées, plus elles se plaignent ; plus elle ont un revenu élevé et plus elles se plaignent (29% pour un revenu de moins de 8000 francs, plus de 40% pour un revenu supérieur à 15000 francs). Lorsque la personne est cadre,

supérieur ou moyen, elle manque de temps pour sortir par rapport à une personne employée ou ouvrière : respectivement 57%, 56% contre 38%, 37%. Ces résultats ne sont pas simples à interpréter. En effet les individus qui occupent des positions assez élevés passent plus de temps au travail – d'autres enquêtes l'ont montré sur les dernières décennies -. Mais il faut aussi penser que le niveau d'aspiration, c'est-à-dire le besoin de sortir est aussi une norme associée au niveau culturel et aux sorties « culturelles » de telle sorte que le manque est ressenti d'autant plus fort. Le niveau subjectif et le niveau objectif se mêlent pour engendrer un manque surtout dans les catégories sociales moyennes et supérieures.

Pour les sorties, les individus « décalés » (en termes d'horaires de travail) se plaignent. Ils peuvent tirer profit pour des activités personnelles à la maison, mais ils ne le peuvent plus pour les sorties du fait du rythme des programmations des activités « culturelles » ou de loisirs extérieurs. Si les gens qui vivent ainsi sont de plus en plus nombreux, on doit songer à cette « ouverture » des horaires : moins pour la commodité des autres individus que pour l'intégration des individus soumis à des horaires dits a-typiques. Les décalés ne doivent pas des exclus.

## **1.2 Les usagers de la ville**

Une ville appartient à tous, mais elle n'est pas pour autant appropriée avec la même intensité par tous. Certaines personnes ne peuvent pas sortir du fait de leur âge, de tel ou tel handicap ; d'autres ne veulent pas ou peu sortir. Nous allons examiner – ce qui est très rarement fait à notre connaissance – l'intensité de l'appropriation de la ville.

### *Les usagers diurnes*

Nous avons construit deux indicateurs d'usages de la ville, l'un pour le jour, l'autre pour la nuit. Le premier repose sur les réponses sur la fréquence des visites aux amis, à la famille ; du shopping ; des sorties au restaurant ; des activités sportives ; des séances de cinéma ; des participations à des activités sociales ; aux visites de musées.

#### Tableau 4

Chaque individu avait donc un score d'usage de la ville pendant la journée. On a découpé cet indicateur en quatre catégories quasi équivalentes numériquement : l'usage rare, l'usage peu fréquent, l'usage fréquent, l'usage très fréquent.

#### Tableau 5

Les plus forts usagers de la ville pendant la journée se différencient selon trois principes :

- Les plus jeunes – et notamment les moins de 25 ans – s'approprient l'espace urbain. Les habitants des villes universitaires connaissent bien ce phénomène : lorsque les étudiants ne sont plus là, la ville même pendant la journée change de visage. Inversement les personnes de plus de 65 ans sont des usagers rares. Ces deux groupes ont du temps, mais ils s'opposent quant à l'usage de leur temps : les uns sortent et circulent dans la ville, les autres restent chez eux.
- Les personnes les plus diplômées. Le clivage entre les gens ayant au moins le baccalauréat et les autres est fort : les forts usagers de la ville sont les personnes qui ont fait des études longues. Ce sont aussi celles qui appartiennent au milieu dit supérieur ou aux catégories moyennes. Les membres des milieux populaires et indépendants se servent moins de la ville. La relation avec le revenu est également forte : les personnes qui ont un revenu (direct ou indirect) supérieur à 15000 francs ont un usage très fréquent dans plus d'un tiers des cas alors que les personnes ayant un petit revenu appartiennent à ce groupe dans un sixième des cas.
- Les adultes « actifs » s'approprient plus la ville que les adultes – sortis de la scolarisation – qui sont soit femmes au foyer, soit à la recherche d'un emploi. L'appartenance au groupe des « usages très fréquents » est de 26% pour les premiers, de 18% et 17% pour les seconds et troisièmes. Le travail professionnel – les déplacements professionnels ne sont pas comptés dans l'indice – est associé à la circulation dans la ville. Les usages de la ville sont plus forts chez les individus qui sont engagés dans le travail scolaire ou dans le travail professionnel. Les scolaires ont

plus de temps libre, les actifs non : ils se retrouvent dans l'appropriation des services urbains à leur disposition.

- Les différences selon le sexe d'une part, selon la situation familiale d'autre part sont peu importantes.

### *Les usagers nocturnes*

#### Tableau 6

Pour le score des usages du soir, ce sont les réponses à des questions comparables qui ont servi à sa construction. Là encore on a découpé ce score de fréquence des sorties en quatre modalités : rare, peu fréquent, assez fréquent, très fréquent. La nuit, les différences observées le jour sont encore plus sensibles, mais les deux scores sont fortement corrélés :

Relation entre usages de jour et usages de nuit de la ville

#### Pendant la nuit

Usages	Rares	Peu fréquents	Fréquents	Très fréquents
Rares	58	22	13	7
Peu fréquents	32	29	25	14
Fréquents	15	23	36	26
Très fréquents	3	12	24	61

Après 50 ans, la ville la nuit existe peu. Chacun est chez soi. Les milieux populaires sont à 19% des usagers très fréquents la nuit contre 41% des milieux supérieurs. Les différences selon le niveau de diplôme sont considérables : 65% des personnes peu diplômées et 15% des personnes ayant au moins le bac sont des usagers rares.

Les portraits se ressemblent sauf sur un point.

### Tableau 7

Les femmes appartiennent moins au groupe des forts usagers. Le féminisme et l'évolution de la situation des femmes n'ont pas suffi à faire disparaître cette différence d'appropriation de l'espace public, la nuit : 23% des femmes (et 10% des femmes au foyer) et 31% des hommes font grand usage de la ville le soir.

Un dernier résultat peut surprendre : les individus qui estiment manquer de temps sont de plus grands usagers que ceux qui ont du temps. L'appropriation de la ville, et surtout le soir, ce n'est pas d'abord une affaire de temps, c'est avant tout une question d'âge et de ressources culturelles. Les modes d'appropriation de la ville ne passent donc pas uniquement par des problèmes de temps :

Sentiment de manque de temps	Usage très fréquent la nuit
Très important	34%
Assez important	35%
Peu important	24%
Pas important	11%

Sentiment de manque de temps	Usage très fréquent le jour
Très important	25%
Assez important	28%
Peu important	26%
Pas important	16%

## **2. Une nouvelle demande de ville**

### **2.1. Des services publics interpellés**

Comme on vient de le constater, le problème du temps ne vient pas spontanément comme un problème prioritaire. De plus, il ne concerne pas tous les citoyens de la même manière ni avec la même intensité.

Lorsqu'on les interroge sur leurs utilisations des services (services publics, transports en commun, commerces, crèches), et lorsqu'on leur propose des aménagements des différents temps (travail, scolaire, loisirs) qui pourraient améliorer leur vie quotidienne, alors les opinions se dessinent assez clairement. Quelques indications peuvent être soulignées en première analyse.

#### Tableau 8

Globalement lorsque l'on demande aux citoyens si les horaires d'un certain nombre d'activités sont bien adaptés à leurs modes de vie les réponses sont positives.

Mais alors que dans leur grande majorité les citoyens pensent que les horaires des commerces et des médecins ou des hôpitaux sont bien adaptés à leur mode de vie, on constate que les réponses sont moins nettement positives si l'on considère les horaires d'ouverture des services publics et des administrations.

Le souhait d'une meilleure adaptation des services publics à la vie quotidienne des usagers est confirmé par le fait que le développement d'antennes de services publics et des administrations dans les petites villes et les quartiers est considéré par une large majorité des citoyens comme une solution qui pourrait les aider à organiser leur temps. Une autre solution qui consisterait à développer les horaires d'ouverture des services publics aux moments où on ne travaille pas (pause déjeuner, soir, samedi) recueille également une majorité d'avis positifs. De même l'aménagement des horaires scolaires et de ceux des crèches par différents moyens recueille un grand nombre d'avis favorables de la part des personnes concernées

Parmi les choses qui font perdre du temps sont incriminés en premier lieu les temps d'attente dans les différents services quelque qu'ils soient, puis les formalités administratives et les horaires d'ouverture et de fermeture de certains services publics et ce, bien avant les embouteillages, les problèmes de transports en commun ou les problèmes d'organisation dans le travail.

### Tableau 9

Par contraste et contrairement à ce que l'on aurait pu attendre l'élargissement des horaires d'ouverture des commerces le soir et le week-end ne recueille pas une majorité d'avis positifs. Mais comme on va le voir l'ouverture des commerces le week-end et le soir concerne une clientèle assez ciblée

L'aménagement du temps de travail est considéré par une majorité de personnes concernées comme étant susceptible d'améliorer leur vie quotidienne mais contrairement à ce qu'on aurait pu attendre l'écart avec ceux qui n'y voient pas vraiment d'avantage est assez faible. Les réponses concernant l'amélioration des conditions de la vie quotidienne portent plutôt sur l'organisation des services publics.

## **2.2. Des tendances générales aux différences entre les citoyens**

Ce sont là les tendances générales mais une analyse plus précise laisse apparaître des différences notoires selon les types de citoyens.

Pour ce qui concerne l'identification des facteurs de pertes de temps, les temps d'attente dans les services quelque ils soient vient largement en tête. Ceux qui incriminent les temps d'attente sont principalement les jeunes de moins de 35 ans et ceux qui ont des enfants. Cette récrimination est de loin la plus souvent évoquée et est la marque d'une intolérance diffuse face aux pertes de temps. Ces deux catégories de citoyens vont peser très fortement dans les opinions face à l'organisation des temporalités urbaines. L'agacement des moins de 35 ans face à ce problème manifeste certainement un agacement plus général ressenti par cette catégorie d'âge face à tout ce qui fait perdre du temps. Mais il faudrait distinguer ici ce qui

relève de l'agacement des parents d'enfants en bas âge de ce qui relève d'une attitude culturelle d'une nouvelle génération face au temps.

Les mêmes incriminent les formalités administratives et les horaires d'ouverture de certains services publics, qui sont les deux motifs suivant de récrimination. Mais ils sont rejoints par les diplômés et les cadres particulièrement sensibles à ce qu'ils perçoivent comme des dysfonctionnements des institutions.

Ceci est confirmé par la réponse à la question concernant l'adaptation des horaires d'ouverture des services publics au mode de vie de chacun. Les mécontents sont minoritaires, il faut le rappeler. Mais les mécontents des horaires d'ouverture des services publics constituent la plus grosse minorité des mécontents. Ce qui justifie qu'on s'y intéresse plus particulièrement. On examinera également le cas de la deuxième minorité des mécontents qui concernent les transports en commun.

#### Tableau 10

Le jugement négatif sur les horaires d'ouverture des services publics est le fait de ceux qui ont un emploi beaucoup plus que de ceux qui n'en ont pas qu'ils soient chômeurs, étudiants, retraités ou tout simplement sans emploi. Mais ce sont les plus diplômés (et ceux qui bénéficient des meilleurs revenus, mais ce sont souvent les mêmes) qui s'en plaignent le plus. Ce qui n'est pas étonnant dans la mesure où il s'agit de ceux qui sont le plus stressés par leurs horaires de travail comme on l'a vu auparavant et comme cela est confirmé par l'enquête « « Emploi du temps, 1998-1999 » de l'INSEE. De plus, l'attitude critique sur ce point est fortement associée avec le sentiment de manque de temps. Elle distingue nettement ceux qui travaillent 35 heures ou moins de ceux qui travaillent plus de 35 heures.

Les grands utilisateurs de la ville et, en particulier, de la ville la nuit marquent nettement leur mécontentement. Ceci est un avertissement pour les collectivités locales : tout le monde souhaite que nos villes soient vivantes. Mais plus on développera la vie urbaine et plus les utilisateurs seront exigeants en matière de services.

Ceci est un truisme mais le sondage amène à le rappeler : l'utilisation des transports en commun est largement dépendante de l'existence d'une offre de qualité ce qui explique que

l'on utilise les transports en commun beaucoup plus souvent à Paris mais aussi dans les grandes villes que dans les petites.

On doit distinguer plusieurs groupes parmi ceux qui utilisent le plus les transports en commun. D'abord, les très bas niveaux de revenu, clientèle qui utilise les transports en commun par obligation. Ensuite, les étudiants pour qui l'utilisation des transports en commun correspond à un très haut niveau de sociabilité et de pratiques culturelles ou de loisirs. L'utilisation beaucoup plus fréquente des transports en commun par les citoyens dotés de diplôme de niveau supérieur, les cadres et les hauts niveaux de revenu est certainement corrélée comme pour les étudiants avec leur forte présence en région parisienne et dans les grandes villes. La réponse concernant l'insatisfaction en matière de transports en commun n'est pas étonnante : les plus insatisfaits sont les personnes qui les utilisent le plus sans autre possibilité de transports : les bas revenus et les étudiants. Les cadres ont une solution de rechange avec la voiture et ce sont de grands utilisateurs de voitures comme l'indique l'enquête.

#### Tableau 11

Concernant la proximité des services, il est significatif de constater que ceux qui ressentent le plus le manque de services de proximité sont les milieux les plus fragiles socialement : les retraités, les milieux populaires, les personnes vivant seules, les ouvriers, les personnes à la recherche d'un emploi, les non diplômés, les niveaux de revenus les plus bas.

### **2.3. Qui est favorable à une nouvelle organisation des temporalités de la ville ?**

Ceux qui se plaignent de l'organisation des services publics du point de vue de leurs horaires ne sont pas automatiquement ceux qui sont les plus favorables aux innovations dans ce domaine.

C'est ce qui apparaît lorsqu'on demande ce qui pourrait aider à mieux organiser son temps.

Les deux mesures jugées les plus utiles pour améliorer l'organisation du temps personnel concernent la création d'antennes de services publics dans les quartiers et, en second lieu, l'amélioration des horaires d'ouverture des services publics.

#### Tableau 12

Ceux qui sont favorables aux antennes de services publics dans les quartiers ne sont pas forcément ceux qui ressentent le plus le manque de services à proximité. Ainsi, si les ouvriers ou ceux qui recherchent un emploi sont favorables à cette solution plus que les autres, en revanche les retraités, les personnes vivant seules sans enfant, les bas niveaux de revenu, les non diplômés, le souhaitent moins que les autres.

#### Tableau 13

Ce sont donc les ouvriers qui avaient déjà exprimé un manque de service de proximité qui expriment le plus fortement ce souhait. Les autres expriment une plainte mais ne reconnaissent pas la solution lorsqu'on leur propose de rapprocher les services publics. La mise en place de nouveaux services de proximité pour ceux qui en ont le plus besoin appellera des explications.

Les personnes qui déplorent les temps d'attente dans les services sont principalement ceux qui considèrent que les horaires des services en général sont mal adaptés. Les salariés en âge d'activité maximale (25- 49 ans) expriment ce souhait. Ce sont également ceux qui sont en âge d'élever des enfants. Or, ce qui est cohérent, ceux qui ont des enfants soutiennent cette proposition beaucoup que ceux qui n'en ont pas. Ici comme ailleurs, la présence d'enfants est un fort déterminant de la demande d'amélioration du fonctionnement des services publics.

Il n'est donc pas étonnant que ceux qui demandent une extension des horaires d'ouverture des services publics sont ceux qui ont des enfants par opposition à ceux qui n'en ont pas. Mais cette position est plus fortement portée par les milieux de cadres, par les plus diplômés et par les revenus les plus élevés ainsi que par ceux qui vivent à Paris et dans les grandes villes.

#### Tableau 14

Les groupes les plus favorables à un élargissement des horaires d'ouverture des commerces le soir et le week-end sont encore très différents.

#### Tableau 15

On y trouve principalement les citoyens âgés de moins de 34 ans et en particulier âgés de moins de 24 ans. Ils sont beaucoup plus nettement favorables que les autres à cette transformation des horaires des commerces. Reste à savoir s'il s'agit d'un effet d'âge ou d'un effet de génération. Dans le premier cas, cette attitude renvoie à des modes de vie spécifiques aux jeunes. Dans le second cas, on est présence d'un changement d'attitude d'une nouvelle génération qui va perdurer au-delà de la jeunesse et de l'état de jeune adulte. Cette hypothèse, d'une génération porteuse de nouvelles valeurs par rapport au temps caractérisées par une remise en cause des rythmes de vie traditionnels est d'importance car si elle était vérifiée, elle signifierait un basculement durable des mentalités en matière de temporalités. Pour le moment il est difficile de trancher mais la question du rapport au temps des jeunes (au-delà de la question spécifique des étudiants) mérite toute notre attention.

La confirmation d'un lien entre cette opinion sur une plus grande flexibilité des horaires d'ouverture des commerces et certains modes de vie, vient de ceux qui vivent seuls (avec ou sans enfants) et qui sont beaucoup plus favorables que les autres à cette évolution.

## **En conclusion**

Il faut se garder de grandes généralisations lorsque l'on traite des politiques temporelles. Globalement le mécontentement n'est pas aussi fort qu'on aurait pu le penser : le grand nombre de réponses positives concernant l'organisation des services dans la ville en atteste. Mais il est important de savoir quels sont ceux qui manifestent leur mécontentement et qui soutiennent les solutions innovantes.

Car, toutes les catégories sociales ne manifestent pas les mêmes types d'agacement face aux dysfonctionnements temporels et ne sont pas favorables ou réceptives de la même manière aux diverses solutions proposées. Le diplôme, le statut professionnel, l'âge, la présence d'enfants, constituent de puissants facteurs de différenciation. C'est un des enseignements importants de ce sondage.

Trois enseignements principaux méritent d'être retenus :

- la demande de services de proximité est plus particulièrement portée par les ouvriers ;
- la demande d'extension des horaires d'ouverture des services publics est portée par les jeunes, les couches moyennes et ceux qui ont des enfants en bas âge ;
- la demande d'extension des horaires d'ouverture des commerces est spécifiquement portée par les jeunes .

Tous les acteurs de la ville sont d'accord sur ce point : il est souhaitable pour tous d'avoir des villes vivantes où les citoyens pourront profiter de toutes les possibilités que peut offrir la vie urbaine. Mais comme nous l'indique ce sondage ceux qui utilisent le plus la ville sont également les plus exigeants en matière de services et de services publics en particulier. Les modes de vie urbains en émergence appellent et appelleront des services urbains à la hauteur de ces nouvelles exigences.