

Les associations de l'arrondissement de Villefranche-sur-Saône

Chiffres clefs et résultats d'enquête
auprès des responsables associatifs

Avant-propos

Cette étude a été commandée par la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) du Rhône et réalisée par l'association Recherches & Solidarités.

Elle s'inscrit dans le cadre des activités de la délégation départementale à la vie associative du Rhône (DDVA) qui a pour mission de favoriser le développement de la vie associative dans le département.

Elle complète le **Panorama de la vie associative du Rhône** réalisé en 2012, en mettant la focale sur la situation des associations de **l'arrondissement de Villefranche-sur-Saône***.

* l'arrondissement de Villefranche-sur-Saône est une division administrative située au nord du département du Rhône qui regroupe les cantons suivants : Amplepuis, Anse, Beaujeu, Belleville, Gleizé, Lamure-sur-Azergues, Bois-d'Oingt, Monsols, Tarare, Thizy, Villefranche-sur-Saône. Les associations de ce territoire sont déclarées auprès de la sous-préfecture de Villefranche-sur-Saône.

Objectifs de l'étude

- ❖ Fournir des repères chiffrés et actualisés sur les créations et le nombre d'associations en activité, sur l'emploi associatif et le bénévolat dans l'arrondissement de Villefranche, en le situant dans l'ensemble départemental.
- ❖ Interroger directement les responsables associatifs de l'arrondissement pour mieux connaître leur situation et leurs attentes en termes d'accompagnement.
- ❖ Partager ces observations avec les acteurs et les décideurs de l'arrondissement, dans la perspective de mettre en place des actions d'accompagnement et de dynamisation du tissu associatif adaptées à la situation.

Repères et chiffres clefs

Sources et méthodologie

- ❖ Les services du Journal officiel pour les créations d'associations,
- ❖ Les services du ministère en charge des sports pour le suivi de l'évolution des clubs sportifs,
- ❖ L'ACOSS - URSSAF pour le bilan de l'emploi associatif, dans le cadre d'une coopération entamée en 2006 permettant de disposer chaque année de données actualisées strictement homogènes, dans le temps et sur les territoires.

Pour plus de précisions sur la méthodologie, se reporter à la publication nationale *La France associative en mouvement* en ligne sur www.recherches-solidarites.org

Combien d'associations et de bénévoles ?

Le nombre d'associations en activité dans le **département du Rhône** se situe entre 33 000 et 36 000 tous secteurs confondus. Ces associations sont animées par des bénévoles dont le nombre est estimé entre 343 000 et 365 000.

Partant de ses estimations, et sachant que les créations d'associations et le nombre d'associations employeurs sur l'arrondissement de Villefranche-sur-Saône représentent 11% de ceux du département, il y aurait sur **l'arrondissement de Villefranche** entre 3 600 et 4 000 associations en activité, animées par environ 40 000 bénévoles.

Les créations d'associations

Il se crée en moyenne **230 associations nouvelles** chaque année dans l'arrondissement. Elles sont inscrites dans les thèmes suivants :

Inscription des créations par thème (en %)	Arrondissement de Villefranche	Arrondissement de Lyon	Département
Culture	17,8	27,6	26,6
Sport	17,0	11,8	12,3
Loisirs	10,3	8,6	8,8
Social	5,9	8,6	8,3
Santé	4,2	4,2	4,2
Education, formation	2,7	6,5	6,2
Economie	3,6	4,5	4,4
Aide à l'emploi, développement local	1,5	2,1	2,0
Environnement	2,6	2,4	2,4
Autres (1)	34,5	23,9	24,9
Total	100,0	100,0	100,0

Source : Journal officiel. Traitement R&S. (1) information-communication, activités politiques, défense des droits fondamentaux, activités religieuses, recherche, armée-anciens combattants, tourisme, justice, amicales, cercles de réflexion, logement, sécurité-protection civile, patrimoine, divers.

Comme la plupart des territoires ruraux, l'arrondissement se distingue par **une proportion plus importante de créations d'associations dans le sport et les loisirs**. Il comporte une singularité avec de nombreuses créations d'associations **de conscrits** répertoriées dans la rubrique « autres ».

L'emploi associatif

Près de **550 associations** emploient un ou des salariés.

On dénombre **5 525 emplois** associatifs dans l'arrondissement, qui représentent une masse salariale de **93,3 millions d'euros**, en 2013.

Le secteur associatif constitue un enjeu social que chacun connaît, mais aussi un enjeu économique important : **11,8 % des salariés du secteur privé** de l'arrondissement se trouvent dans une association, pour une moyenne départementale et nationale de **9,7 %**.

Ces emplois sont d'autant plus précieux qu'ils ne se délocalisent pas. Ils sont porteurs de lien social et apportent des services précieux à tout âge et dans de nombreux domaines.

Les associations employeurs

Répartition des associations employeurs par taille

	Dans l'arrondissement		Dans l'ensemble du département	
	Nb d'établissements associatifs	Répartition en %	Nb d'établissements associatifs	Répartition en %
1 ou 2 salariés	293	53	2640	50
3 à 5 salariés	91	17	813	15
6 à 9 salariés	49	9	528	10
10 à 19 salariés	53	10	547	10
20 à 49 salariés	39	7	453	9
50 à 99 salariés	15	3	192	4
100 salariés et +	8	1	93	2
Total	548	100	5 265	100

Source : ACOSS-URSSAF. Données 2013. Traitement R&S.

Les associations de moins de 6 salariés sont proportionnellement plus nombreuses dans l'arrondissement que dans l'ensemble du département : 70% (53 % + 17 %) pour 65%.

Les différents secteurs d'activités

Répartition des emplois associatifs par secteur d'activité (en %)

	Dans l'arrondissement	Dans l'ensemble du département
Enseignement	9,2	16,3
Sport	3,2	3,7
Santé	4,7	11,3
Social	68,0	43,3
Loisirs	0,5	1,0
Culture	2,1	3,8
Autres activités ⁽¹⁾	4,9	10,1
Autres ⁽²⁾	7,6	10,4
Total	100,0	100,0

Source : ACOSS-URSSAF. Données 2013. Traitement R&S.

(1) Agriculture, recherche, activités liées à l'emploi, tourisme... (2) Activités dénommées par l'INSEE « non classées ailleurs » (APE 9499Z).

Dans l'arrondissement, l'emploi associatif est proportionnellement nettement plus présent dans les activités à caractère social.

Taille moyenne des associations employeurs

Nombre moyen de salariés par association, selon les secteurs d'activités

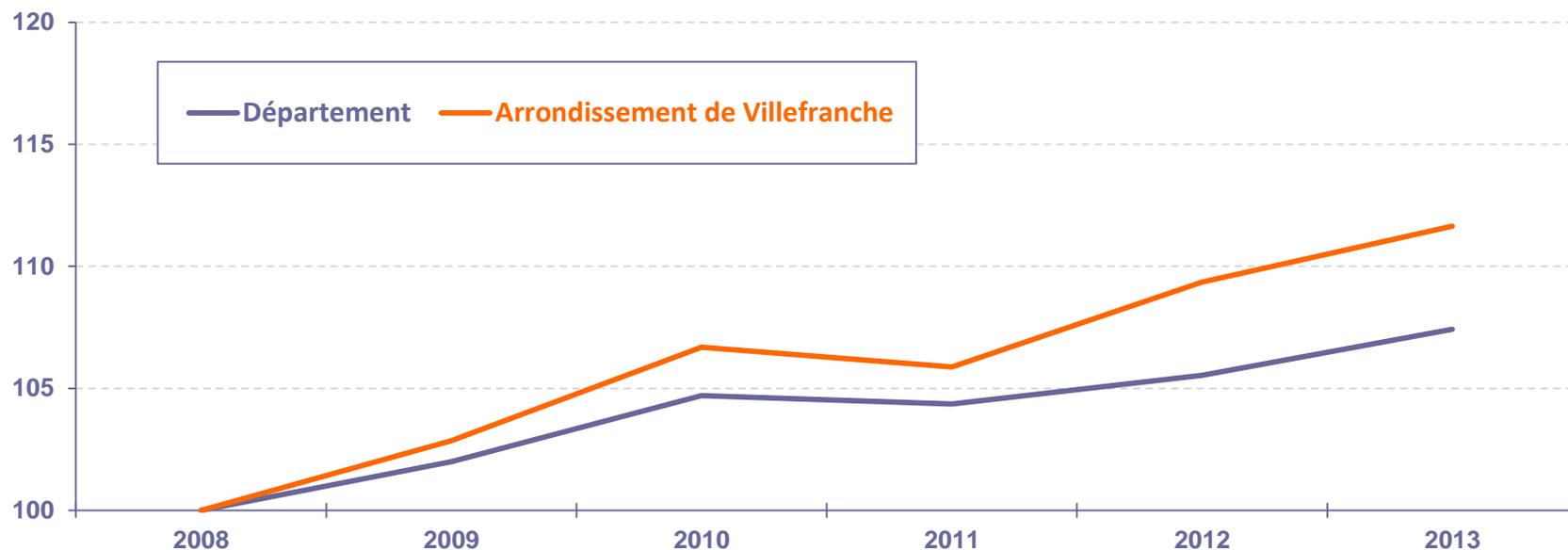
	Dans l'arrondissement	Dans l'ensemble du département
Enseignement	9	19
Sport	2	3
Santé	17	65
Social	27	29
Loisirs	3	7
Culture	2	3
Total	10	12

Source : ACOSS-URSSAF. Données 2013. Traitement R&S.

Dans l'arrondissement, l'emploi associatif évolue dans des structures de taille moins importante que les moyennes départementales. Les différences sont particulièrement significatives dans l'enseignement et dans la santé où il existe des établissements de grande taille dans l'arrondissement de Lyon qui influencent fortement les repères départementaux.

Evolution de l'emploi depuis 2008

Evolution de l'emploi associatif dans l'arrondissement et dans le département



Source : ACOSS-URSSAF. Traitement R&S. Les données sont exprimées en base 100 à partir de l'année 2008.

Dans l'arrondissement, près de **600 emplois ont été créés** dans les associations ces 5 dernières années. Au même titre qu'au plan national et départemental, le secteur a subi les conséquences de la crise en 2011, avec un effet retard par rapport au secteur concurrentiel. La situation se redresse depuis deux ans, de façon un plus nette encore dans l'arrondissement.

Enquête auprès des responsables associatifs

Méthodologie de l'enquête

Une enquête par questionnaire a été menée en ligne du 8 juin au 30 juillet 2014. Les responsables d'associations situées sur l'arrondissement de Villefranche ont été invités à participer à l'enquête par la Direction départementale de la cohésion sociale et ses partenaires regroupés au sein de la Mission d'accueil et d'information des associations (MAIA) du Rhône. Les réponses ont été recueillies, traitées et analysées par l'association Recherches & Solidarités.

Les réponses ont été traitées en fonction de trois critères :

- le **secteur d'activité** (sanitaire et social, sport, culture, loisirs et éducation populaire (souvent appelé « loisirs ») et autres) ;
- la **fonction d'employeur ou non** ;
- le **budget annuel** de l'association (moins de 10 000 euros ; 10 à 50 000 euros ; 50 à 150 000 euros, plus de 150 000 euros).

Un redressement a été opéré pour donner un résultat global de l'arrondissement : chaque réponse a été dotée d'un poids correspondant à la réalité du secteur associatif.

Présentation du panel

Le panel se compose de **246 réponses** provenant d'associations d'horizons divers (secteurs, nombre de bénévoles, nombre de salariés, cantons, budget) comme en témoignent les tableaux ci-dessous. Le taux de retour est jugé tout à fait satisfaisant.

Nbre de salariés	Nbre d'asso concernées
a - Pas de salarié	169
b - 1 ou 2	39
c - 3 à 5	16
d - 6 à 9	10
e - 10 à 19	5
f - 20 à 49	3
g - 50 et plus	4
Total général	246

Budget annuel	Nbre d'asso concernées
a - Moins de 10 000 €	151
b - De 10 000 à 50 000 €	51
c - De 50 000 à 75 000 €	12
d - De 75 000 à 150 000 €	10
e - De 150 000 à 500 000 €	13
f - Plus de 500 000 €	9
Total général	246

Secteur d'intervention	Nbre d'asso concernées
Social	19
Santé	3
Humanitaire	9
Culture	41
Environnement	3
Sport	70
Loisirs	47
Jeunesse Educ. pop	14
Autre	40
Total général	246

Situation géographique	Nbre d'asso concernées
a - Amplepuis	19
b - Anse	19
c - Beaujeu	15
d - Belleville	40
e - Gleizé	8
f - Lamure-sur-Azergues	16
g - Bois-d'Oingt	22
h - Monsols	5
i - Tarare	25
j - Thizy	8
k - Villefranche-sur-Saône	61
Non réponses	8
Total général	246

Depuis le début 2014, comment jugez-vous la situation générale de votre association (actions, missions, projets) ?

	Résultats nationaux (1)	Ensemble Villefranche	Associations les plus concernées
Très bonne	7%	24%	
Bonne	54%	62%	
Sous total	61%	86%	Secteur culturel et non employeurs
Difficile	30%	14%	
Très difficile	8%	0%	
Sous total	38%	14%	Employeurs et budget de 50 000 à 150 000 €
Non réponses	1%	0%	
Total général	100%	100%	

Sources : Enquête Villefranche juin - juillet 2014 . (1) Enquête nationale R&S menée en mai-juin 2014 dans des termes strictement identiques, ce qui permet de rapprocher les résultats des associations de l'arrondissement de Villefranche des résultats nationaux.

La proportion des réponses "très bonne ou bonne" sur l'arrondissement de Villefranche est de **86%**, soit nettement au-dessus de la proportion nationale. La fréquence des réponses négatives est plus élevée parmi les associations employeurs et parmi celles dont le budget est compris entre 50 000 et 150 000 €.

Depuis le début 2014, comment jugez-vous la situation financière de votre association ?

	Résultats nationaux (1)	Ensemble Villefranche	Associations les plus concernées
Très bonne	5%	27%	
Bonne	42%	38%	
Sous total	47%	65%	Culture, loisirs/éducation populaire. Non employeurs. Budget de moins de 10 000 € et 10 000 à 50 000 €.
Difficile	39%	33%	
Très difficile	13%	1%	
Sous total	52%	34%	Sanitaire et social, sport. Employeurs et budget supérieur à 50 000 €.
Non réponses	1%	1%	
Total général	100%	100%	

Sources : Enquête Villefranche juin - juillet 2014 . (1) Enquête nationale R&S menée en mai-juin 2014 dans des termes strictement identiques, ce qui permet de rapprocher les résultats des associations de l'arrondissement de Villefranche des résultats nationaux.

L'arrondissement présente **des résultats bien meilleurs qu'au plan national**. Ce sont ici les associations du sport et du sanitaire et social qui se montrent bien plus réservées que les autres. Sans surprise, les employeurs sont bien plus préoccupés par les questions financières.

Depuis le début 2014, comment jugez-vous la situation de votre association, concernant le bénévolat (nombre, disponibilité, savoir-faire...) ?

	Résultats nationaux (1)	Ensemble Villefranche	Associations les plus concernées
Très bonne	6%	6%	
Bonne	38%	50%	
Sous total	44%	56%	Sanitaire et social. Non employeurs. Budget inférieur à 10.000 €.
Difficile	42%	38%	
Très difficile	12%	6%	
Sous total	54%	44%	Sport, culture et loisirs/ éducation populaire. Budget de 50.000 à 150.000 €.
Non réponses	2%	0%	
Total général	100%	100%	

Sources : Enquête Villefranche juin - juillet 2014 . (1) Enquête nationale R&S menée en mai-juin 2014 dans des termes strictement identiques, ce qui permet de rapprocher les résultats des associations de l'arrondissement de Villefranche des résultats nationaux.

Connues, généralement de grande taille et disposant de nombreux salariés, les associations du secteur sanitaire et social ont un diagnostic nettement plus favorable, concernant le bénévolat. A l'inverse, les secteurs du sport, de la culture et des loisirs sont en retrait. Les associations de taille moyenne, pas assez connues pour attirer de nombreux bénévoles, et ne disposant généralement pas de salariés pour compenser, présentent une situation assez dégradée.

Envisagez-vous de nouveaux projets, ou une extension de vos activités actuelles, après l'été ?

	Résultats nationaux (1)	Ensemble Villefranche	Associations les plus concernées
Oui, certainement	30%	41%	
Oui, peut-être	29%	19%	
Sous total	59%	60%	Culture. Budget de 10.000 à 150.000€.
Probablement pas	18%	10%	
Non	11%	10%	
Au contraire, vous envisagez une réduction	7%	14%	
Sous total	36%	34%	Loisirs / Education populaire. Budget de moins de 10.000€.
Vous n'avez pas assez d'éléments pour répondre	5%	4%	
Non réponses	0%	3%	
Total général	100%	100%	

Sources : Enquête Villefranche juin - juillet 2014 . (1) Enquête nationale R&S menée en mai-juin 2014 dans des termes strictement identiques, ce qui permet de rapprocher les résultats des associations de l'arrondissement de Villefranche des résultats nationaux.

L'arrondissement présente ici un résultat proche de la moyenne nationale. Il comporte même proportionnellement deux fois plus de réponses correspondant à des réductions d'activité.

Si vous avez des sujets d'inquiétude, lesquels vous semblent les plus importants pour les prochains mois ?

	Résultats nationaux (1)	Ensemble Villefranche	Associations les plus concernées
Les ressources humaines bénévoles disponibles pour les activités de l'association	54%	67%	Loisirs. Employeurs. Budget de 50.000 à 150.000€
L'évolution des politiques publiques	45%	65%	Sanitaire et social. Employeurs. Budget supérieur à 150.000€
Le renouvellement des dirigeants bénévoles	42%	51%	Loisirs. Employeurs. Budget de 50.000 à 150.000€.
Les moyens matériels, y compris les locaux	30%	43%	Sport et employeurs.
La situation financière	56%	38%	Sanitaire et social et le plus souvent corollairement employeurs et budget supérieur à 150.000 euros
Les relations avec les collectivités territoriales	29%	31%	Sanitaire et social, culture. Employeurs et budget supérieur à 150.000€.
La diminution du nombre d'adhérents	24%	14%	Sport, loisirs. Non employeurs. Budget inférieur à 10.000€.
La motivation et l'investissement des membres de l'équipe dirigeante	27%	12%	Culture, loisirs. Employeurs. 50.000 à 150.000 €.
Les relations avec les services de l'Etat	23%	10%	
Les relations avec vos partenaires privés, dont les entreprises	16%	4%	Sport. Budget de 10.000 à 50.000€ et supérieur à 150.000€.

Sources : Enquête Villefranche juin - juillet 2014 . (1) Enquête nationale R&S menée en mai-juin 2014 dans des termes strictement identiques, ce qui permet de rapprocher les résultats des associations de l'arrondissement de Villefranche des résultats nationaux.

Les sujets d'inquiétudes dans l'arrondissement

Sur l'arrondissement, quatre sujets d'inquiétude sont significativement abordés plus souvent qu'au plan national : **le bénévolat** arrive en tête, suivi de près par **l'évolution des politiques publiques**, peut-être en lien avec la mise en place du Grand Lyon - Métropole et du Nouveau Rhône, mais sans que cela ait d'incidence sur les relations avec les collectivités territoriales. En lien avec le bénévolat, **le renouvellement des dirigeants** préoccupe davantage qu'au plan national, à la différence de leur motivation et de leur investissement. **Les moyens matériels dont les locaux** sont également une source d'inquiétude plus importante dans l'arrondissement qu'en moyenne nationale, avant même la situation financière.

Le secteur sanitaire et social affiche des préoccupations plus fortes en ce qui concerne la situation financière, les relations avec les collectivités et l'évolution des politiques publiques dont il est très dépendant. **Le secteur culturel** est plus soucieux de la motivation des équipes dirigeantes, tout comme celui des **loisirs / éducation populaire**. Et ce dernier affiche des inquiétudes plus fréquentes sur le nombre d'adhérents. Dans le **secteur sportif**, on est plus inquiet que dans les autres secteurs, pour les locaux et les moyens matériels, pour le nombre des adhérents et pour la relation avec les entreprises mécènes.

On voit très clairement que **les employeurs** affichent des inquiétudes à la fois plus nombreuses et plus fréquentes que les associations qui n'ont pas de salariés.

En dehors d'Internet et de votre entourage, vous arrive-t-il de rechercher des informations ou des conseils pour votre association ?

	Ensemble Villefranche	Associations les plus concernées
Oui, régulièrement	40%	Sanitaire et social. Employeurs. Budget de 50.000 à 150.000€.
Oui, seulement de temps en temps	27%	Loisirs. Sans salarié. Budget supérieur à 150.000€.
Oui, très ponctuellement	23%	Sport, culture. Budget de 10.000 à 150.000€.
Non, vous n'avez pas besoin d'informations ou de conseils particuliers	10%	Loisirs. Sans salarié. Budget inférieur à 10.000 € ou supérieur à 150.000€.
Non réponses	0%	
Total général	100%	

Source : Enquête Villefranche juin - juillet 2014.

La recherche de conseils (hors Internet et entourage) est plus fréquente dans le secteur sanitaire et social, parmi les employeurs, et dans les associations dont le budget est assez important.

Au bilan, **plus de 40% des responsables recherchent régulièrement des conseils**, et ils ne sont que 10% à ne pas en avoir besoin. Il y a donc là **une réelle attente à prendre en compte**.

Les informations et conseils que vous recherchez portent surtout sur :

	Ensemble Villefranche	Associations les plus concernées
Le droit du travail	54%	Logiquement les employeurs. Mais les non employeurs se sont aussi sentis concernés, sans doute quant à la qualification éventuelle de certaines activités bénévoles.
Les opportunités et les demandes de subventions	43%	Sanitaire et social, sport. Employeurs et grandes associations. Egalement celles dont le budget est compris entre 10.000 et 50.000€ ou supérieur à 150.000€.
Les démarches administratives (création d'associations, statuts, rescrit fiscal...)	29%	Budget est compris entre 50.000 et 150.000€. Secteur des loisirs / éducation populaire.
Le budget et la comptabilité	27%	Budget supérieur à 50.000€.
Les relations avec les salariés	<i>Non significatif sur le total</i>	Les employeurs, notamment dans le sanitaire et social et dans la culture
L'utilisation de logiciels	20%	Budget compris entre 50.000 et 150.000€.
Les différents moyens de trouver de nouveaux bénévoles	18%	Le secteur sanitaire et social, les employeurs et corollairement les budgets supérieurs à 50.000€.
Les différents moyens de rechercher de nouveaux adhérents	13%	Sport, loisirs. Petites associations (budget inférieur à 50.000€).
Le ba.-ba du fonctionnement et de l'animation d'une association	10%	Non -employeurs. Budget inférieur à 10.000€. Secteur sanitaire et social et plus encore des loisirs / éducation populaire.
L'accueil et l'animation des bénévoles	9%	Les non employeurs, le secteur culturel et les associations de taille moyenne (10.000 à 150.000€).
L'utilisation d'Internet (réseaux sociaux, sites...)	5%	Les petites associations et les moyennes. Sans salarié et plutôt dans le sport, la culture et les loisirs.

Les besoins en information, conseils, formations

La hiérarchie des besoins en matière d'information et conseils est la suivante :

- **En tête arrive le droit du travail (54 %)** pour les associations employeurs (marginale pour les non-employeurs qui s'interrogent peut-être sur l'opportunité et leurs capacités à embaucher) ;
- **Viennent ensuite les opportunités de demandes de subventions (43%)**, sujet encore plus crucial dans le secteur sanitaire et social et le sport, chez les employeurs, dans les associations de taille moyenne ou grande ;
- Assez loin derrière, on trouve : les **questions budgétaires et comptables** qui intéressent plus les associations dont le budget est supérieur à 50 000 euros, ainsi que **les démarches administratives** (autour de 30%) qui préoccupent particulièrement le secteur loisirs/éducation populaire et les associations moyennes (50 à 150.000 €).

Votre association propose-t-elle à ses bénévoles de suivre des formations ?

		Associations les plus concernées
Oui, régulièrement chaque année	17%	Sport. Sanitaire et social. Budget > 50.000€.
Oui, ponctuellement en fonction des opportunités et des demandes	19%	
Non, vous ne savez pas que ça existe	22%	Budget compris entre 50.000 et 150.000€.
Non, car vous ne savez pas vers qui vous tourner	6%	
Non, car vos bénévoles ne le souhaitent pas	17%	Sport. Budget supérieur à 150.000€.
Non, cela n'est pas nécessaire dans votre activité	29%	Culture, loisirs/ éducation populaire.
Non, car elles sont trop loin	6%	

Source : Enquête Villefranche juin - juillet 2014.

Cette question est très importante pour faire l'état des lieux en matière de formation des bénévoles : 36% des réponses sont positives, avec un maximum dans le sanitaire et social et le sport. Parmi les associations employeurs, les moyens permettent plus souvent ce type de formation, de même - et c'est lié - parmi les plus grandes associations.

Parmi les réponses négatives, hormis les 29% des responsables qui estiment que la formation des bénévoles n'est pas nécessaire dans leur association (que ce soit ou non justifié), le manque d'information vient en tête (22% + 6%). Il est suivi d'assez loin par le manque d'enthousiasme des bénévoles (17% et plus dans le sport), par la notion de distance et d'éloignement finalement peu citée (6%). Plusieurs associations considèrent par ailleurs que le coût des formations constitue un frein.

Au-delà d'Internet et de votre entourage, lorsque vous avez besoin d'informations, de conseils ou de formation, vous vous tournez vers :

	Ensemble Villefranche	Associations les plus concernées
L'union ou la fédération à laquelle appartient votre association (le cas échéant)	51%	Sport, sanitaire et social. Budget supérieur à 150.000€.
La mairie	40%	Culture, loisirs. Budget inférieur à 10.000€.
L'Espace associatif du Rhône	11%	Culture.
La Direction Départementale de la Cohésion Sociale (la mission vie associative ou la Délégation Départementale à la Vie Associative)	9%	Sport. Employeurs. Budget compris entre 50.000 € et 150.000€.
La sous-préfecture	7%	
Prosport69, centre de ressources et d'information des bénévoles	2%	
Les points d'appui à la vie associative du réseau SAVARA (CADEC, CABV, CCO, MJC Marcel Achard)	–	
La CPCA Rhône-Alpes aujourd'hui appelée <i>Le Mouvement associatif</i>	–	

Source : Enquête Villefranche juin - juillet 2014.

Lorsque les associations sont fédérées, leurs unions constituent logiquement une source d'informations et de conseils. Elle est largement utilisée dans le sport, très fédéré. Nettement moins dans la culture, assez peu fédérée. La mairie constitue un repère utile pour 40% des associations, plus particulièrement dans la culture et les loisirs, et parmi les plus petites associations. L'espace associatif du Rhône (surtout dans la culture) et la DDCS (un peu plus pour le sport) ont été cités par environ 10% des répondants. Les points d'appui ne ressortent pas. Les exemples cités, situés autour de Lyon ne semblent pas connus sur l'arrondissement.

D'une manière générale, quelles améliorations souhaiteriez-vous en termes d'informations, de conseils et de formation, pour votre association :

	Ensemble Villefranche	Associations les plus concernées
Des contenus correspondant mieux aux besoins de votre association	44%	Sport, culture. Employeurs
Un accompagnement et un suivi personnalisé	28%	Sanitaire et social. Employeurs. Budget compris entre 50.000 et 150.000 euros
Un accès plus proche de chez vous	19%	Loisirs, éducation populaire.
Des délais de réponses plus courts	3%	

Source : Enquête Villefranche juin - juillet 2014.

La priorité concerne le souhait d'adéquation entre les besoins (qui ont donc été exprimés par ailleurs) et les conseils et informations disponibles (surtout dans le sport et la culture). L'accompagnement et le suivi personnalisé sont attendus par près de 30% des répondants, et plus particulièrement dans le secteur sanitaire et social, chez les employeurs et les associations moyennes. Un accès plus proche est demandé par un peu plus de 20% des responsables, un peu plus dans le secteur des loisirs. Il n'y a pas d'attentes significatives (3%), quant aux délais qui s'écoulent lorsque des demandes ont été formulées.