

Le regard des Français sur les services à la personne

Rapport rédigé par :

Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique-Opinion

Gaspard Lancrey-Javal, Chargé d'études au Département Politique-Opinion

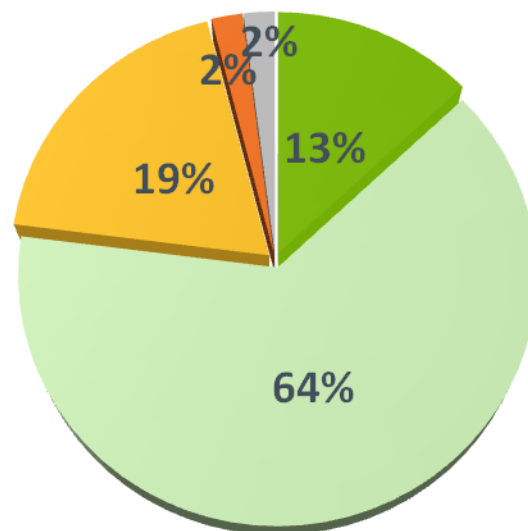
Méthodologie d'enquête

- *Enquête réalisée en ligne du 28 septembre au 5 octobre 2011.*
- *Echantillon de 1250 individus représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus, à partir de l'access panel Harris Interactive. Parmi ces 1250 individus, un échantillon spécifique de 250 parents d'enfants scolarisés au collège ou au lycée a été interrogé, pour disposer d'effectifs suffisants sur cette catégorie de population. L'échantillon global a fait l'objet d'un redressement national représentatif, pour rendre aux parents d'enfants leur poids réel dans la population totale.*
- *Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).*

Les Français ont une bonne image des services à la personne

Personnellement avez-vous une très bonne image, une assez bonne image, une assez mauvaise image ou une très mauvaise image des services à la personne (soutien scolaire, garde d'enfants, entretien de la maison, aide aux personnes âgées, etc.) ?

Mauvaise :
21%



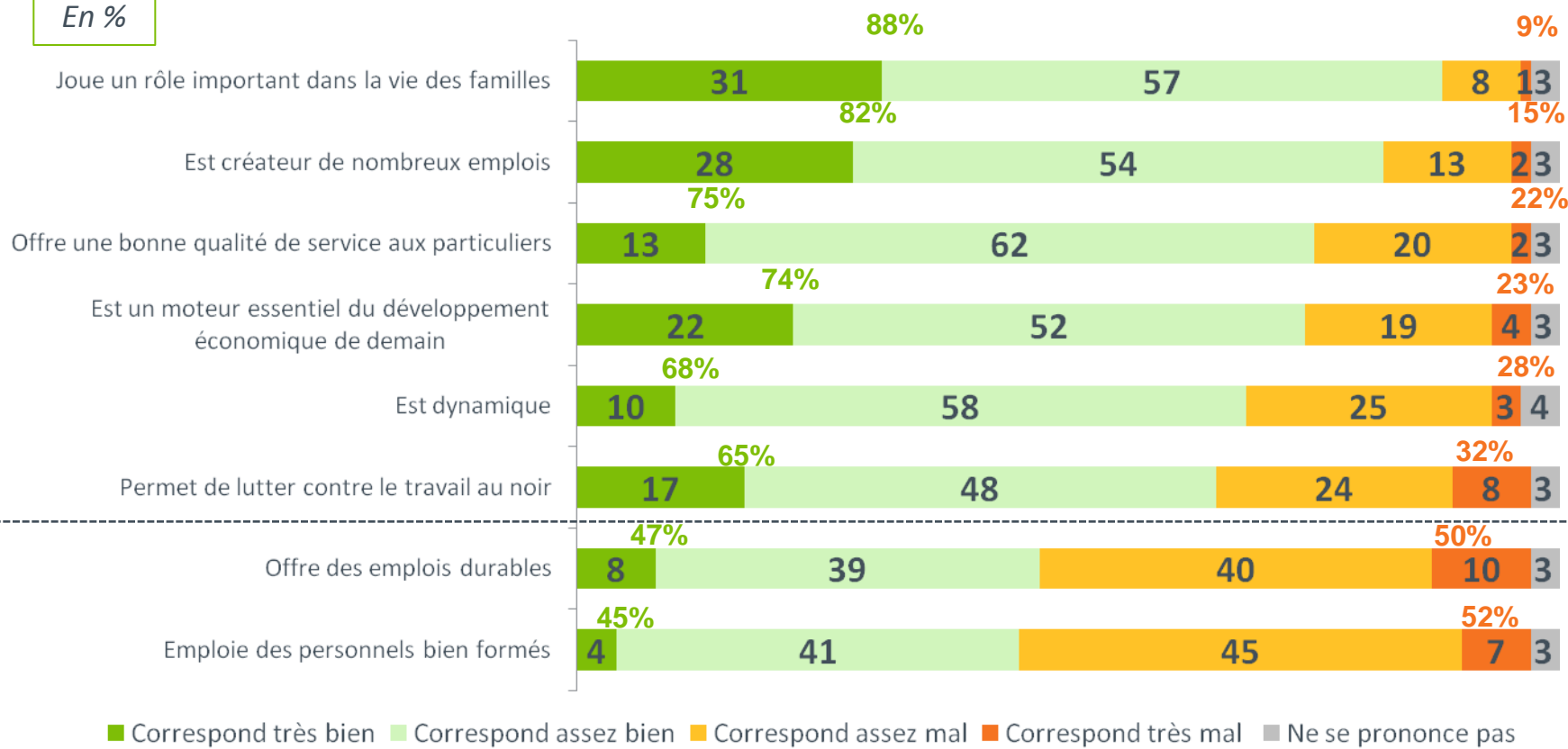
Bonne :
77%

■ Très bonne ■ Assez bonne ■ Assez mauvaise ■ Très mauvaise ■ Ne se prononce pas

Ils les jugent importants dans la vie des familles et pour la création d'emplois, mais sont plus mitigés sur la qualité des emplois et le personnel

*Pour chacun des qualificatifs suivants, estimez-vous qu'il correspond très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal au secteur des services à la personne ?
Le secteur des services à la personne*

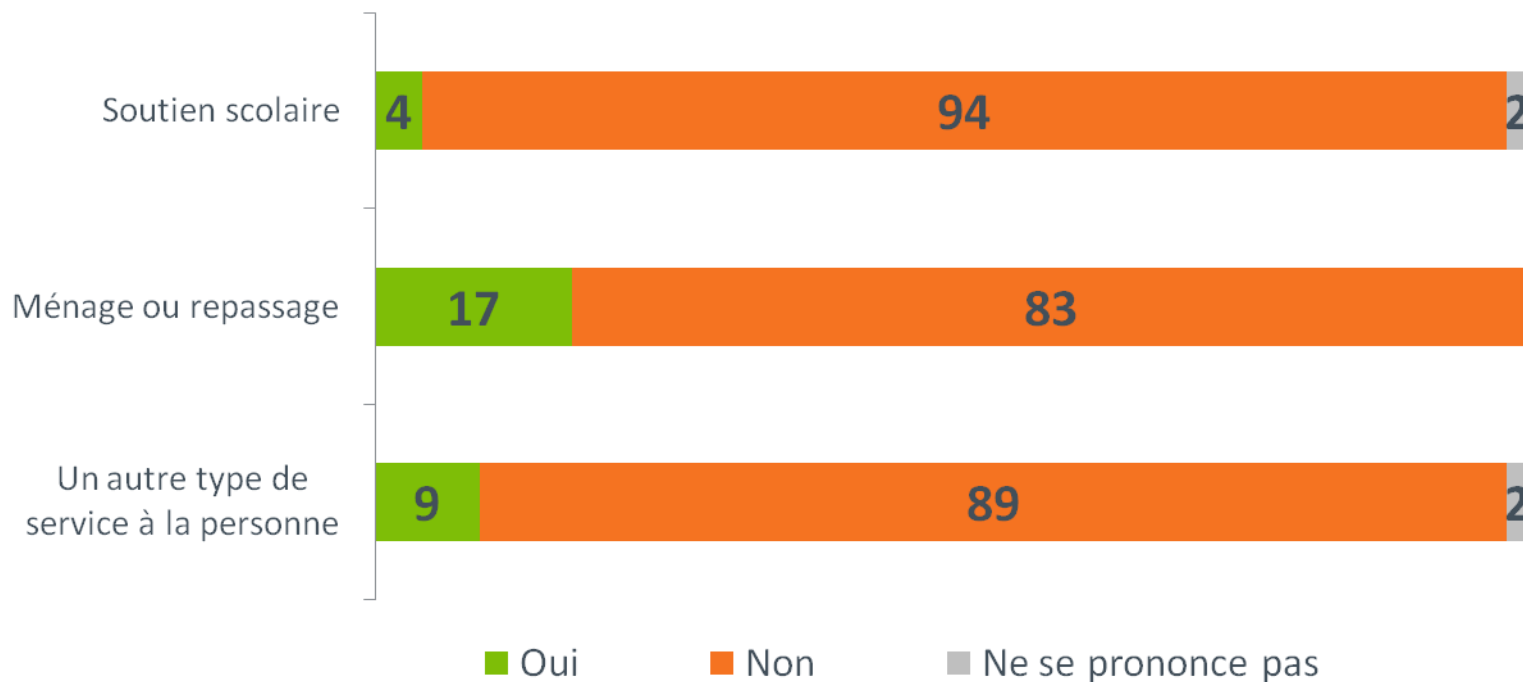
En %



17% des Français indiquent avoir eu recours à une prestation de ménage ou repassage au cours des douze derniers mois

Pour chacun des services à domicile suivants, y avez-vous personnellement eu recours au cours des douze derniers mois ?

En %

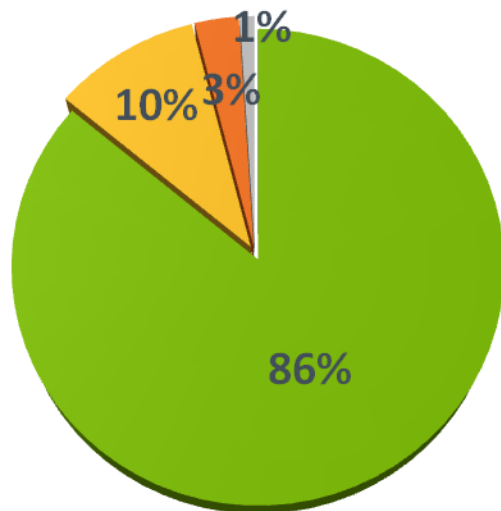


Pour ces services, la grande majorité des Français affirme avoir toujours recours à des professionnels déclarés

Et pour ces services à votre domicile, avez-vous eu recours... ?

- A ceux qui ont déjà eu recours à un service à domicile au cours des 12 derniers mois, soit 24% de l'échantillon -

**ST A déjà eu recours au travail au noir :
13%**

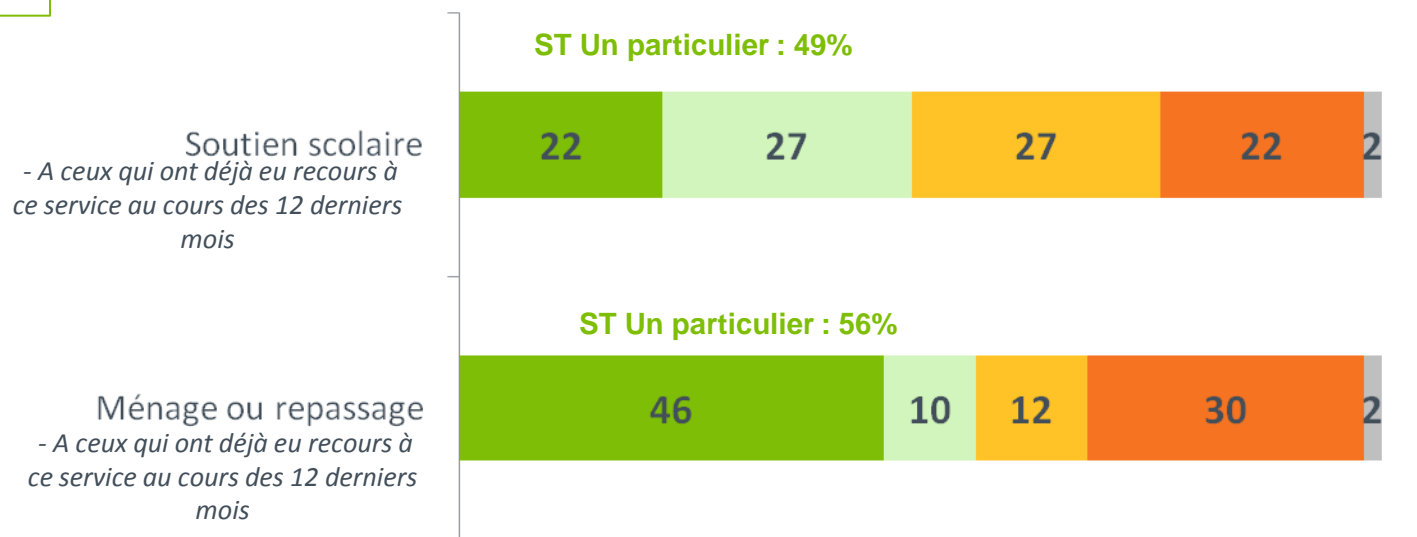


- Toujours à des professionnels déclarés
- Parfois à un professionnel déclaré, parfois à une personne non-déclarée travaillant au noir
- Toujours à des personnes non-déclarées, travaillant au noir
- Ne se prononce pas

Le recours à une association ou une entreprise est plus fréquente dans le cadre du soutien scolaire

Et pour trouver chacune de ces personnes intervenant à votre domicile, aviez-vous eu principalement recours à un particulier dans votre entourage, à une entreprise ou à une association ?

En %

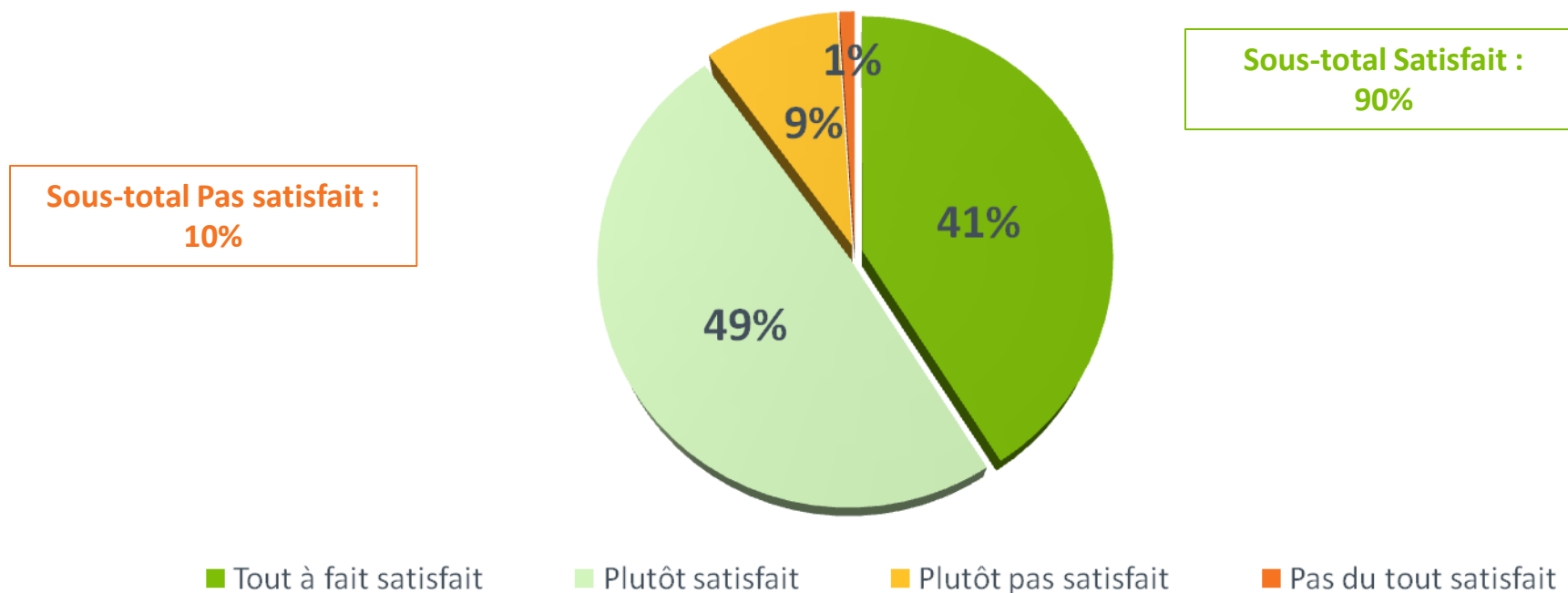


- Un particulier, que vous payez par Chèque Emploi Services
- Un particulier, que vous payez avec un autre type de rémunération
- Une entreprise
- Une association
- Ne se prononce pas

Les utilisateurs de services à domicile s'en déclarent satisfaits

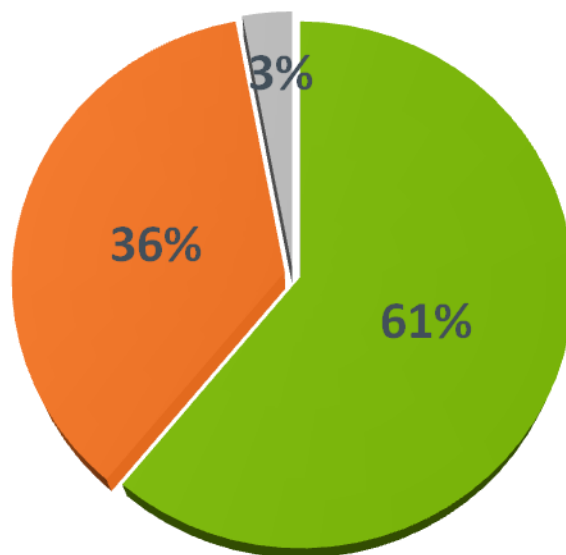
De manière générale, êtes-vous tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait par les personnes qui sont intervenues chez vous pour des services à domicile ?

- A ceux qui ont déjà eu recours à un service à domicile au cours des 12 derniers mois, soit 24% de l'échantillon -



Près de quatre Français sur dix pensent que le travail au noir coûte moins cher que le recours à des professionnels déclarés

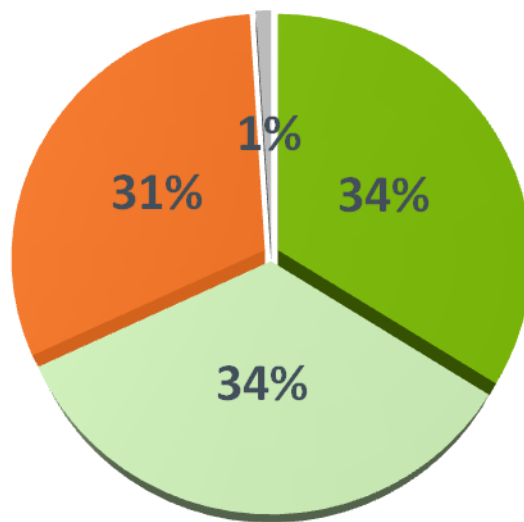
Selon vous, pour ce type de prestations à domicile, quelle modalité de paiement vous coûte le moins cher ?



■ De faire appel à des professionnels déclarés ■ D'avoir recours au travail au noir ■ Ne se prononce pas

Seul un Français sur trois déclare connaître précisément les possibilités d'aides financières lorsqu'il a recours à des services à la personne

Connaissez-vous les aides financières auxquelles vous avez droit lorsque vous avez recours à des services à la personne ?



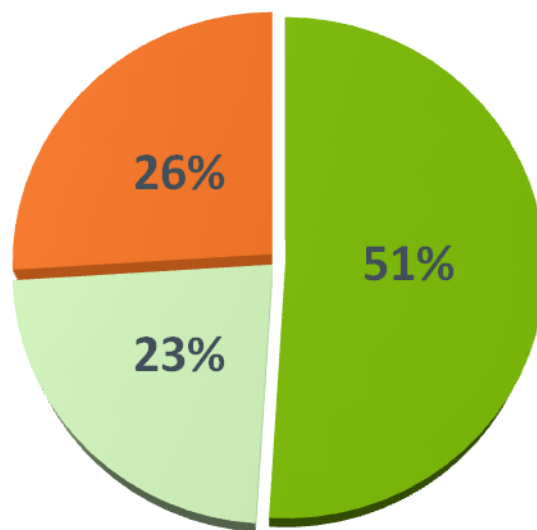
Sous-total Oui :
68%

- Oui, et vous savez précisément de quoi il s'agit
- Oui, mais vous ne savez pas vraiment de quoi il s'agit
- Non

Les Français n'ayant pas payé d'impôts sur le revenu se déclarent plutôt informés du dispositif existant les concernant

Saviez-vous que si vous déclarez l'emploi d'une personne dans le cadre des services à la personne, vous pouvez percevoir un remboursement de la moitié de vos dépenses ?

- A ceux n'ayant pas payé d'impôt sur le revenu en 2010 -

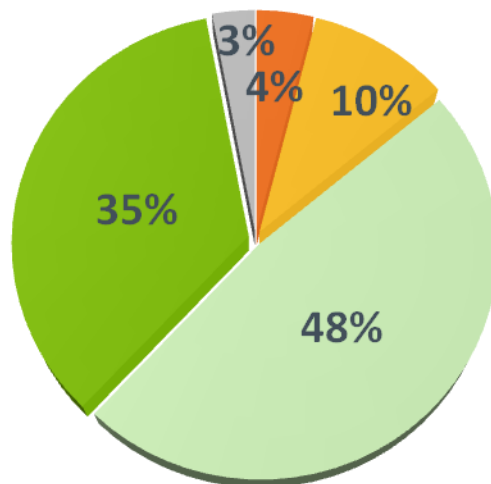


Sous-total Oui :
74%

■ Oui, et je vois précisément ce dont il s'agit ■ Oui, mais je ne vois pas précisément ce dont il s'agit ■ Non

Les Français sont très majoritairement favorables à un maintien de ces avantages fiscaux, voire à leur augmentation

Concernant les avantages fiscaux liés aux services à la personne, laquelle de ces opinions se rapproche le plus de la vôtre ... ?



■ Il faut les supprimer
■ Il faut les augmenter

■ Il faut les réduire
■ Ne se prononce pas

■ Il faut les conserver tels quels