

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

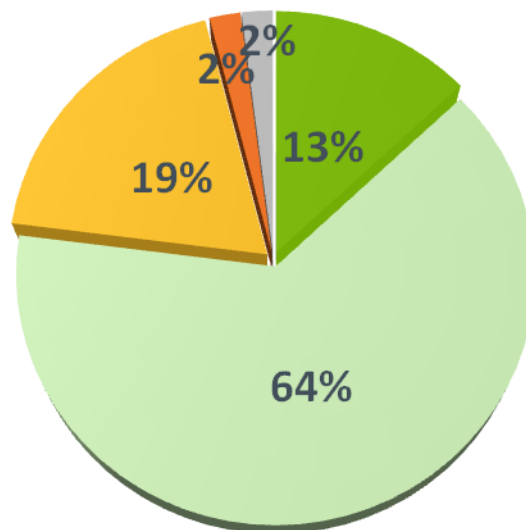
Méthodologie d'enquête

- *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%



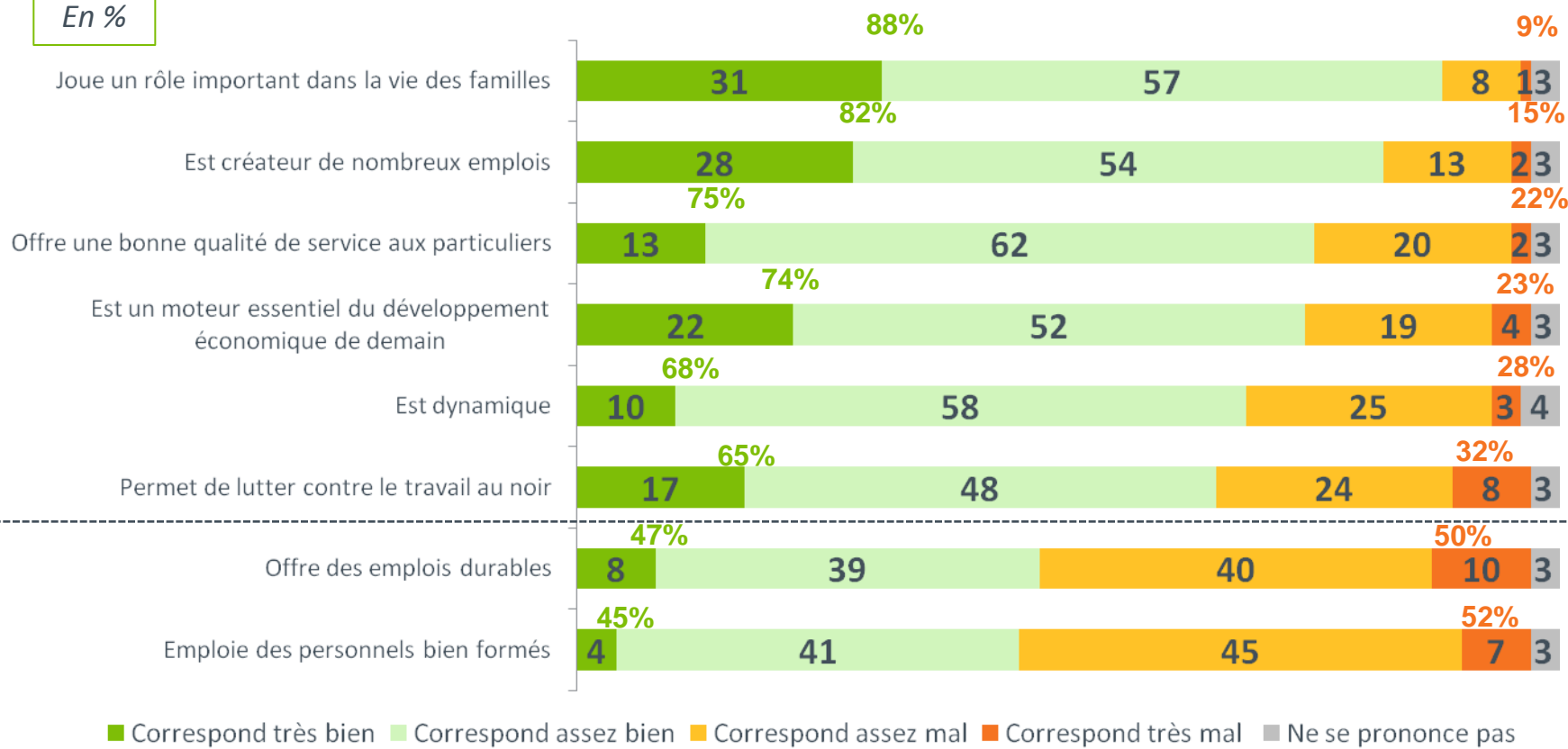
Bonne :
77%

■ 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

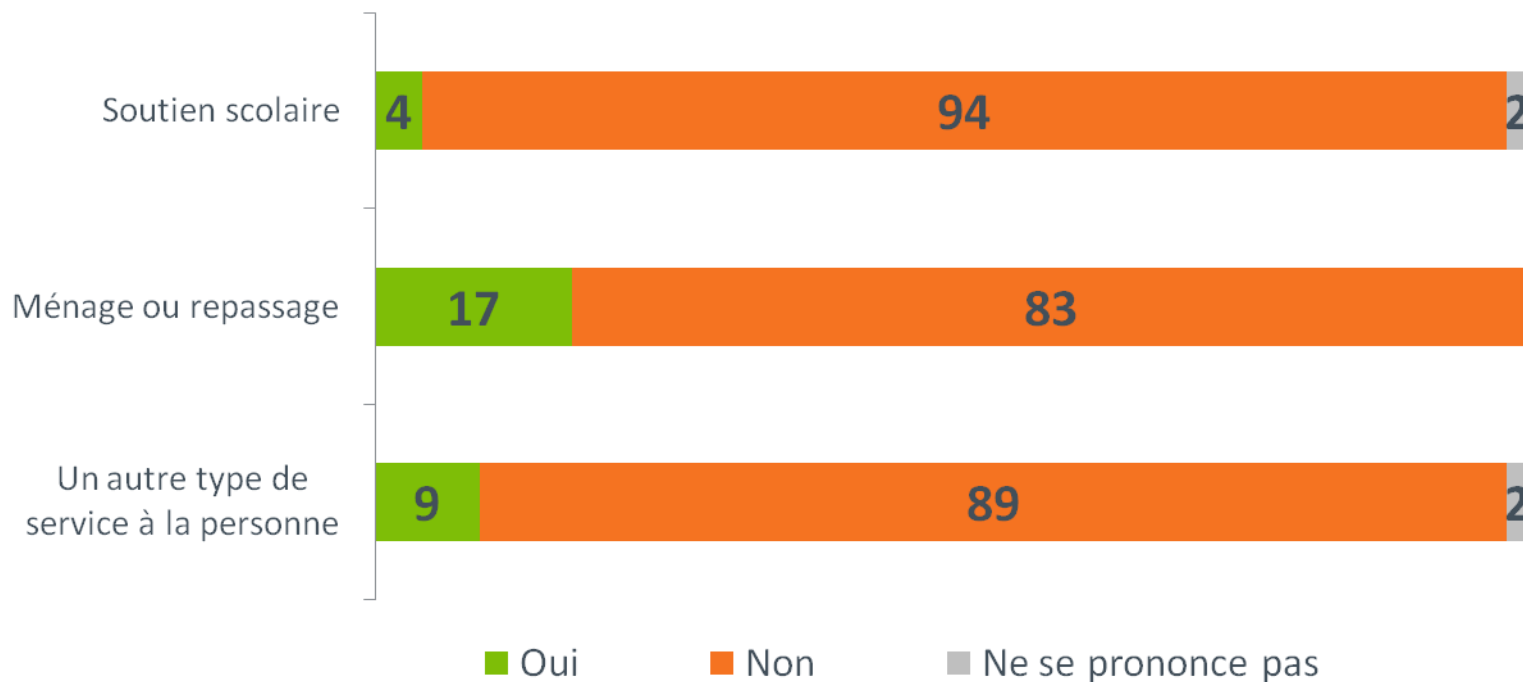
En %



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 %

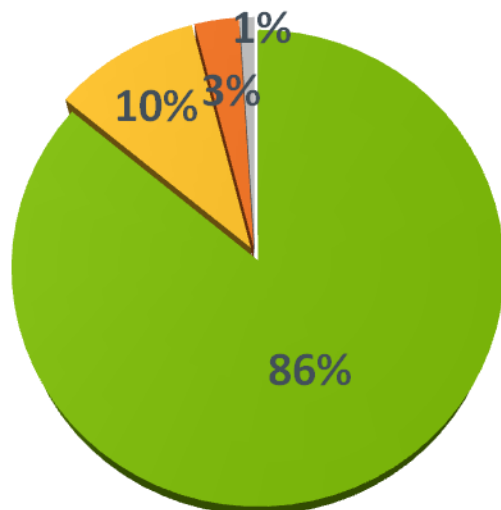


Pour ces services, la grande majorité des Français affirme avoir toujours recours à des professionnels déclarés

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%**

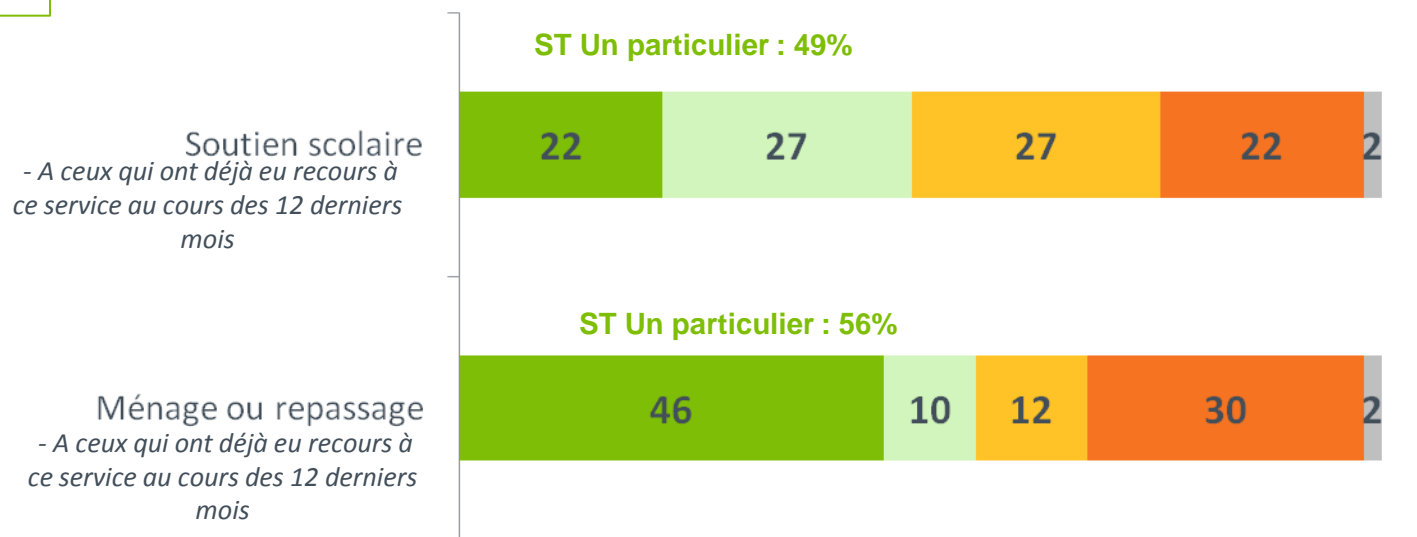


- Toujours à des professionnels déclarés
- Parfois à un professionnel déclaré, parfois à une personne non-déclarée travaillant au noir
- Toujours à des personnes non-déclarées, travaillant au noir
- Ne se prononce pas

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 %

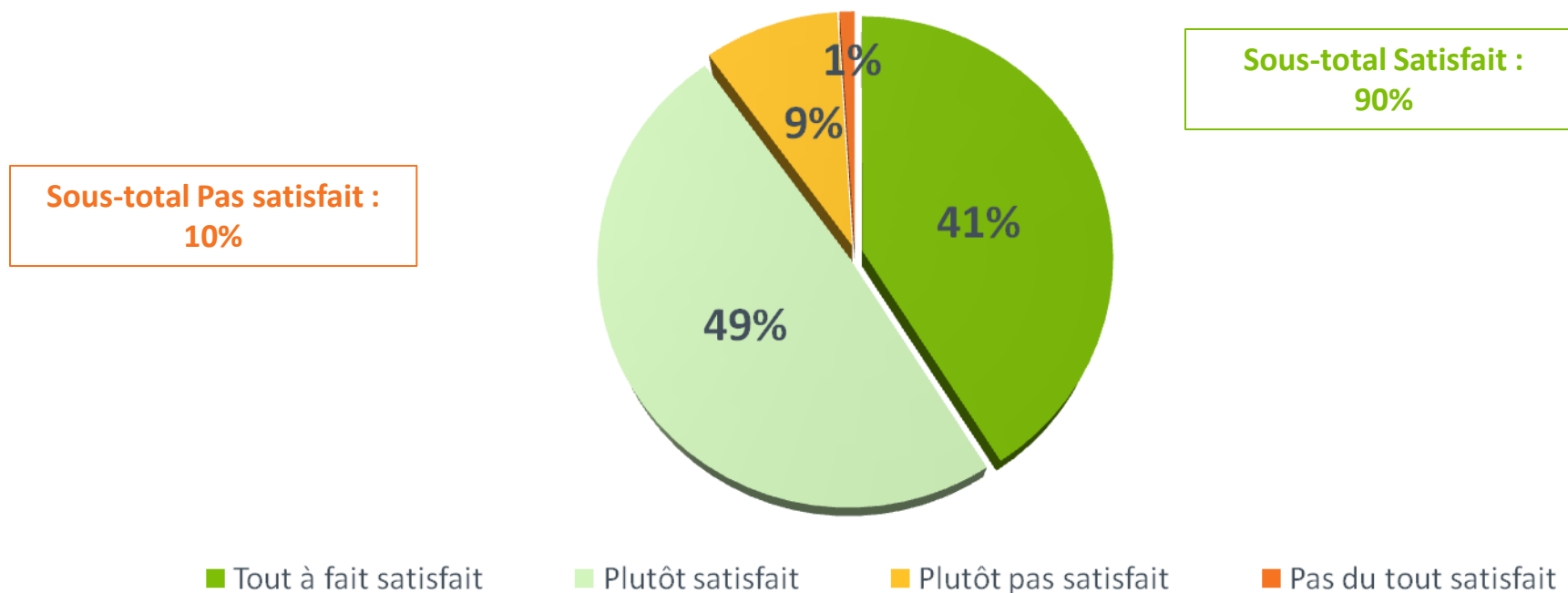


- Un particulier, que vous payez par Chèque Emploi Services
- Un particulier, que vous payez avec un autre type de rémunération
- Une entreprise
- Une association
- Ne se prononce pas

Les utilisateurs de services à domicile s'en déclarent satisfaits

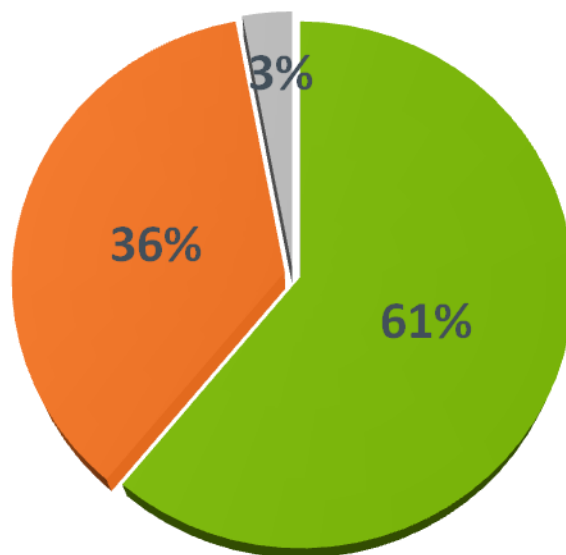
De manière générale, êtes-vous tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait par les personnes qui sont intervenues chez vous pour des services à domicile ?

- 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

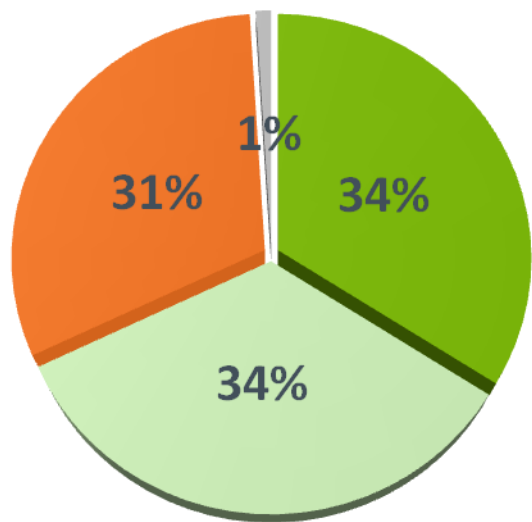
Selon vous, pour ce type de prestations à domicile, quelle modalité de paiement vous coûte le moins cher ?



■ 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 ?



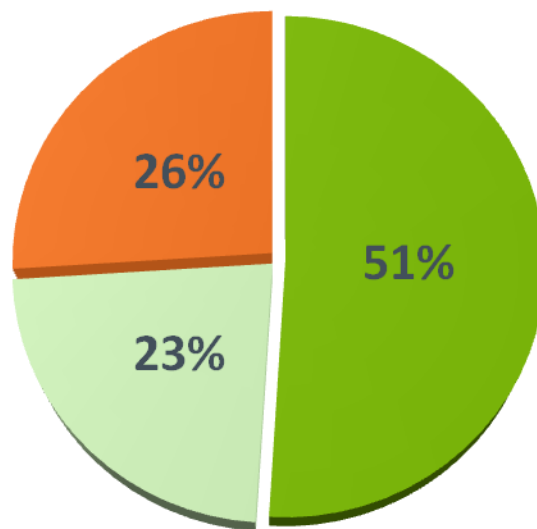
Sous-total Oui :
68%

- 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 -

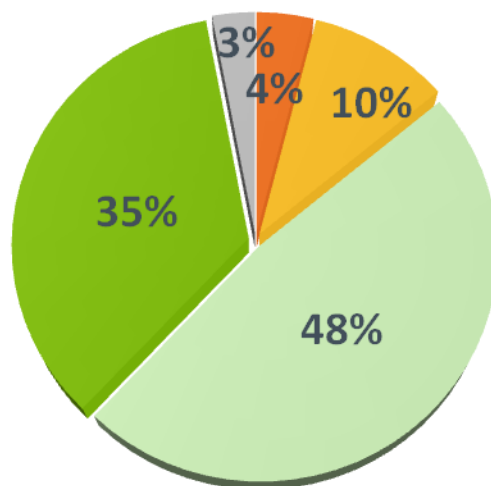


Sous-total Oui :
74%

■ 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