

Septembre 2012

Contacts :
Frédéric DABI
Adeline MERCERON
Prénom.nom@ifop.com

Recours aux services aux particuliers : Quel impact des mesures fiscales pour les Français ?

Paris
Toronto
Shanghai
Buenos Aires

ifop

Connection creates value

pour

 Fédération du
**SERVICE AUX
PARTICULIERS**

Etude réalisée par l'Ifop pour :

La Fédération du Service aux particuliers

Echantillon :

Echantillon de **1001 personnes**, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de l'interviewé) après stratification par région et catégorie d'agglomération .

Mode de recueil :

Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (*CAWI - Computer Assisted Web Interviewing*).

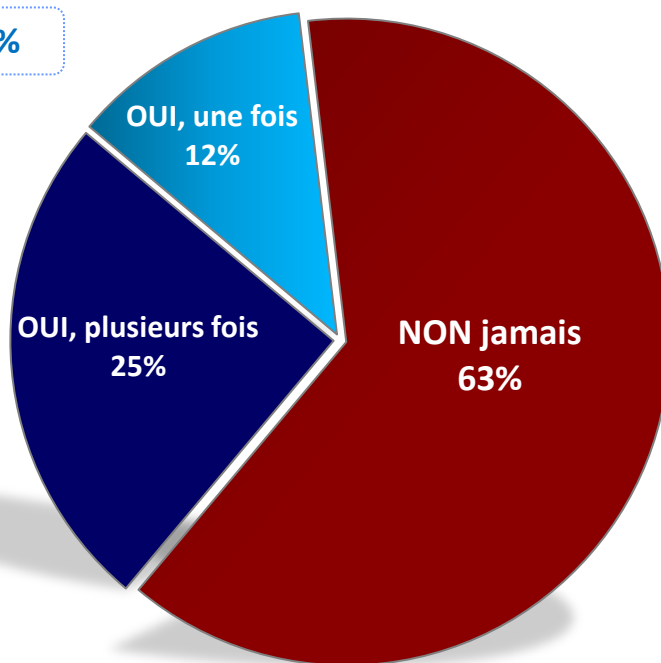
Dates de terrain :

Du 25 au 27 septembre 2012

Question : Avez-vous déjà eu recours pour votre foyer aux services à la personne (via les chèques emplois services notamment) que ce soit pour du ménage, des gardes de votre enfant, du petit bricolage, du jardinage, de l'aide aux devoirs scolaires, du portage de repas à une personne handicapée/âgée dépendante, etc. ?

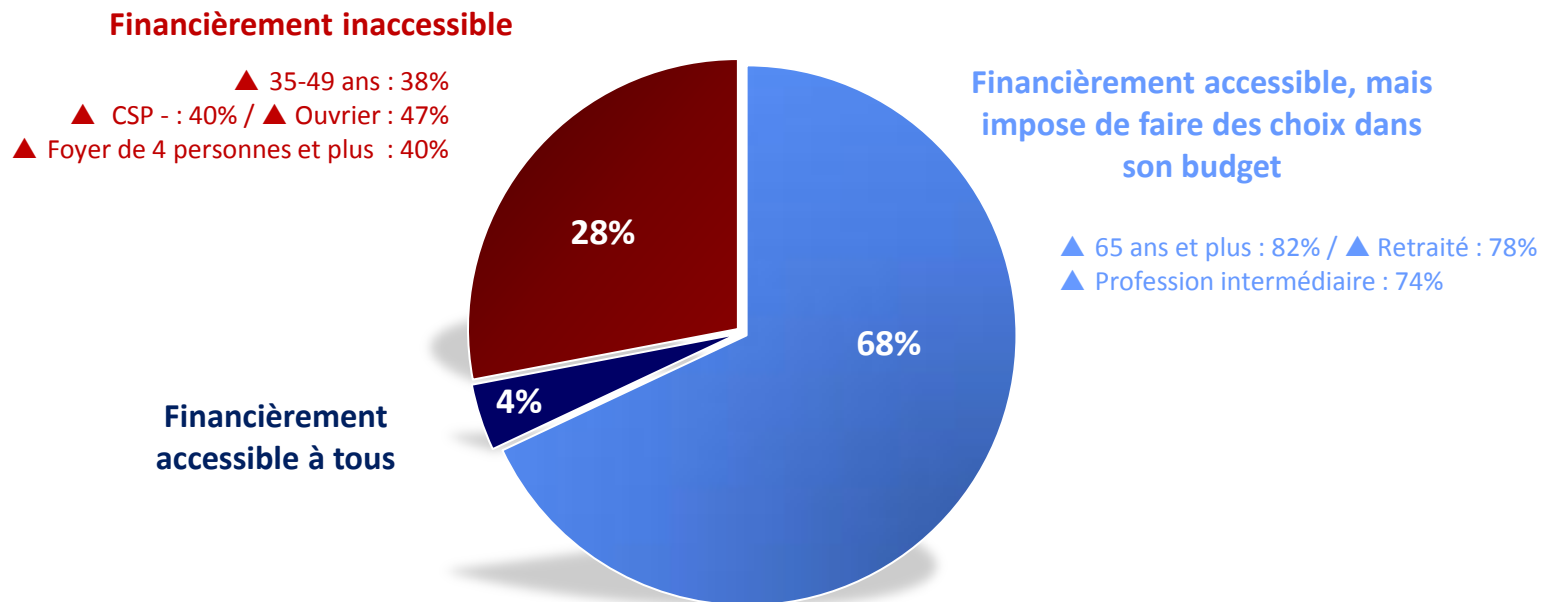
Total OUI : 37%

- ▲ 65 ans et plus : 61% / ▲ Retraité : 53%
- ▲ Profession libérale, cadre supérieur : 45%
- ▲ Agglomération parisienne : 42%

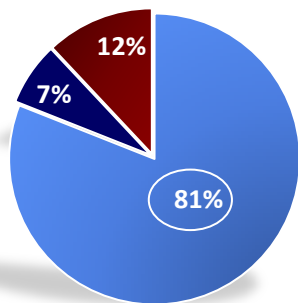


- ▲ Moins de 35 ans : 76%
- ▲ CSP- : 80% / ▲ Ouvrier : 87% / ▲ Employé : 75%
- ▲ Foyer de 1 personne : 71%

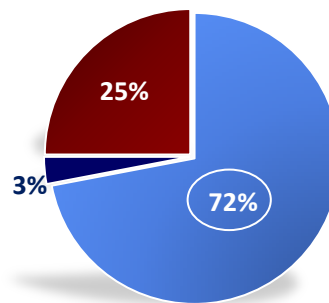
Question : Selon vous, le recours aux services rendus au domicile (ménage, garde des enfants, petit bricolage, aide aux devoirs scolaires, portage de repas à une personne handicapée/âgée dépendante, etc.) est-il ... ?



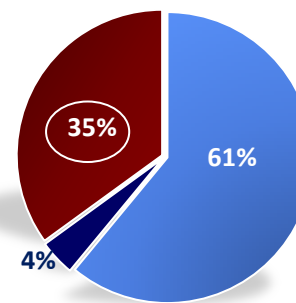
Personnes ayant eu recours plusieurs fois à ces services



Personnes ayant eu recours une seule fois à ces services



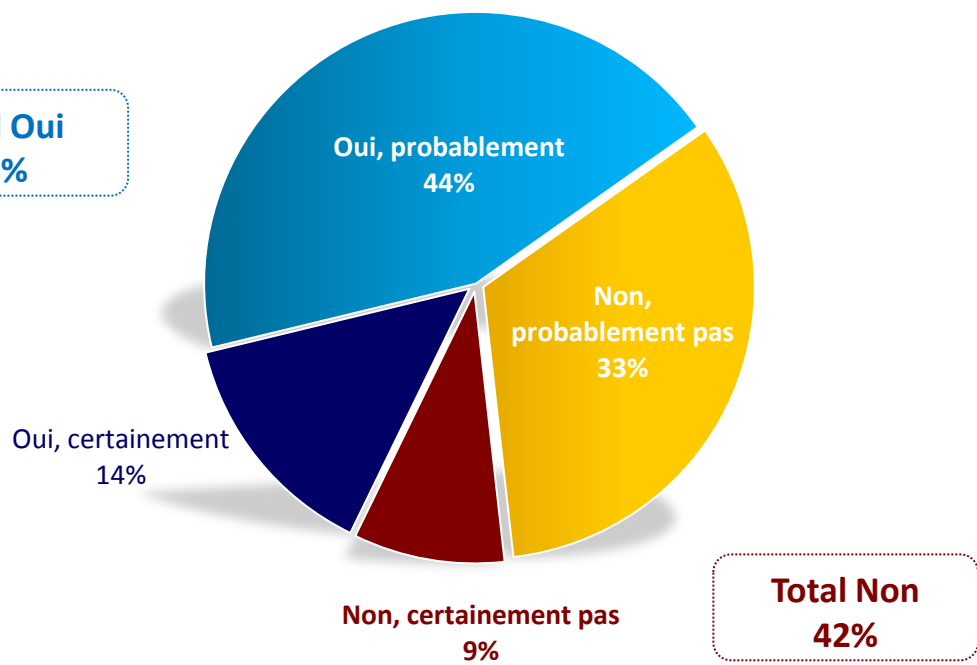
Personnes n'ayant jamais eu recours à ces services



Une perception qui varie en fonction de la fréquence de recours à ce type de services

Question : Si le prix de l'heure de service rendu à votre domicile augmentait de 10%, continueriez-vous à recourir à ces services ?

Base : A ceux qui ont déjà eu recours aux services à la personne, soit 37% de l'échantillon



Total Oui
58%

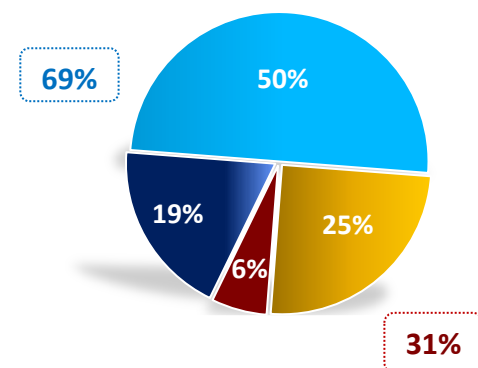
Total Non
42%

- ▲ Homme : 65%
- ▲ 65 ans et plus : 79% / ▲ Retraité : 75%
- ▲ Agglomération parisienne : 70%
- ▲ Foyer de 1 à 2 personnes : 62% à 69%

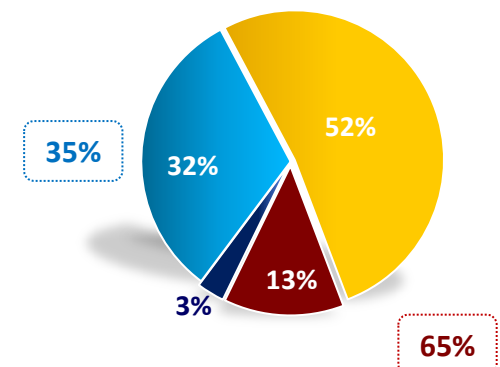
- ▲ Femme : 50%
- ▲ 25-34 ans : 65% / ▲ 35-49 ans : 60%
- ▲ CSP- : 68% / ▲ Ouvrier : 60% / ▲ Employé : 72%
- ▲ Profession intermédiaire : 54%
- ▲ Foyer de 4 personnes et plus : 68%

Selon la fréquence de recours à ce type de services

Personnes ayant eu recours plusieurs fois à ces services

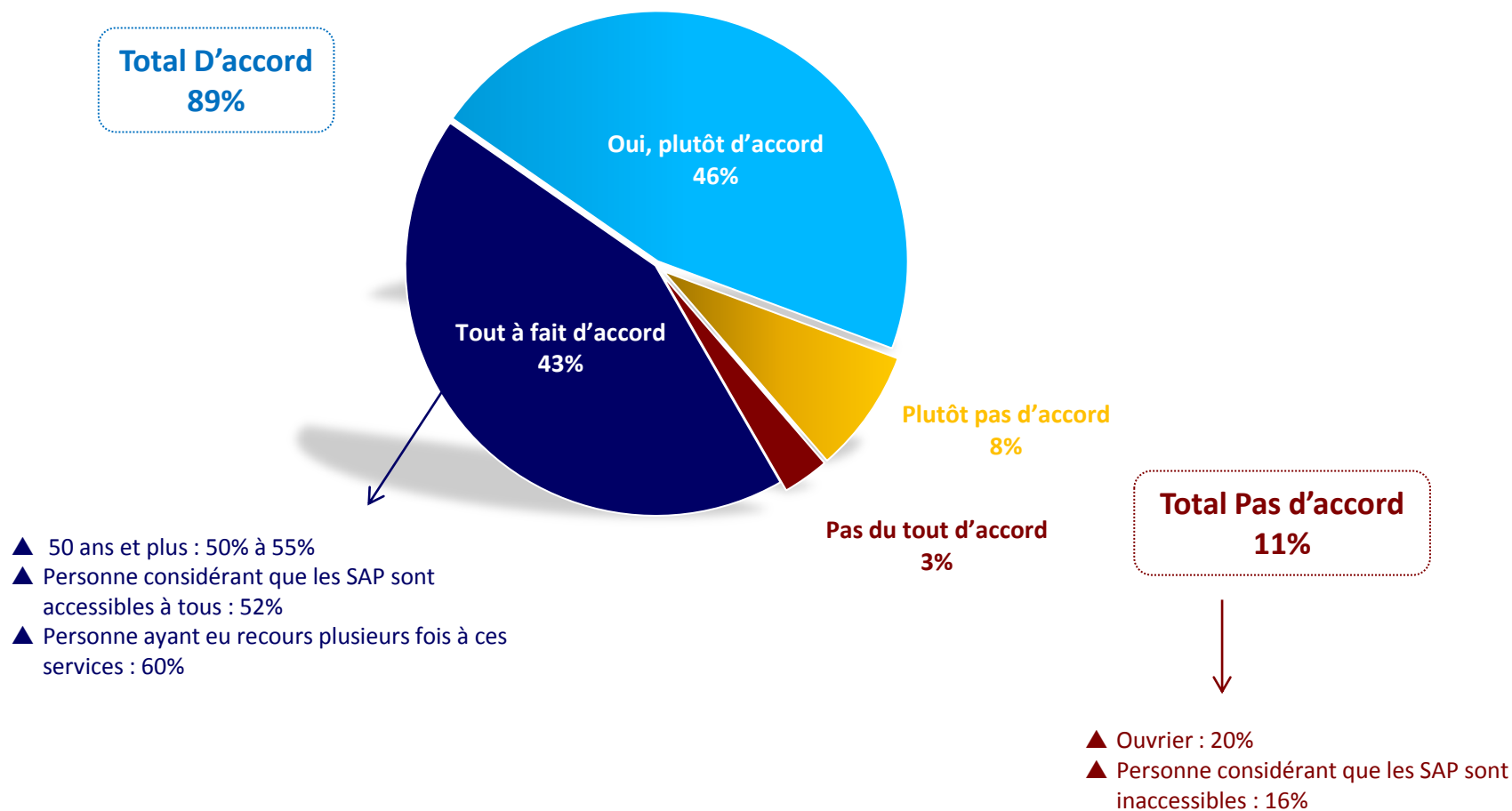


Personnes ayant eu recours une seule fois à ces services



L'adhésion à l'idée selon laquelle le système fiscal en place doit permettre à tous l'accès aux services à la personne

Question : Diriez-vous que vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec la phrase suivante : « la fiscalité applicable aux services à la personne doit permettre au plus grand nombre de Français d'en bénéficier ».



Près de quatre Français sur dix déclarent avoir déjà eu recours aux services à la personne pour leur foyer, que ce soit pour du ménage, des gardes d'enfants, du petit bricolage, du jardinage etc. (37%). Parmi eux, 25% y ont même eu recours plusieurs fois.

Qui sont ces Français qui font appel à ces professionnels des services à la personne ? Dans le détail, on observe qu'il s'agit des personnes les plus âgées (de 65 ans et plus), le plus souvent des retraités qui déclarent plus la moyenne des Français avoir déjà fait appel à plusieurs reprises à ce genre de services. Sans surprise, la catégorie socioprofessionnelle se révèle être un critère particulièrement clivant sur cette pratique. On notera ainsi qu'alors que près d'un cadre supérieur sur deux a déjà fait appel à ces professionnels (45%), en revanche près de neuf ouvriers sur dix (87%) et les trois quarts des employés interrogés (75%) font état d'une situation toute autre en déclarent n'avoir jamais sollicité ce genre de services (contre 63% en moyenne).

Pour une très forte majorité des personnes interrogées, la dimension financière si elle ne constitue pas un obstacle rédhibitoire pour recourir à ces services à la personne, nécessite de faire des choix par ailleurs pour pouvoir les intégrer dans le budget des foyers. Pour 68% d'entre elles en effet, ces services sont jugés « financièrement accessibles mais imposent de faire des choix dans son budget ». On notera toutefois que seuls 4% des interviewés jugent ces services « financièrement accessibles à tous », contre plus du quart 28% qui partagent un point de vue strictement opposé en considérant qu'ils sont au contraire « financièrement inaccessibles ».

Comme précédemment cette perception de l'accessibilité « financière » des services à la personne varie selon l'âge et le milieu socio-professionnel. Tandis que les personnes âgées de 65 ans et plus et les professions intermédiaires se prononcent davantage en faveur de l'idée de services qui seraient à la portée de tous sous réserves de le prévoir dans son budget initial, en revanche, les personnes appartenant aux tranches d'âges intermédiaires (les 35-49 ans notamment ; 38%) et les catégories socio-professionnelles plus modestes (40% ; au premier rang desquels les ouvriers -47%), des segments particulièrement exposés à la crise économique et sociale, y voient un réel obstacle économique.

On notera par ailleurs que le fait d'avoir déjà eu recours ou non à ce type de services impactent fortement cette perception. Ainsi les personnes ayant à plusieurs reprises utilisées ces services à la personne s'avèrent particulièrement nombreuses à consentir que le recours aux professionnels de ce secteur nécessitent de faire des concessions par ailleurs afin de les inclure dans leur budget (81% contre 68% soit un écart de 13 points). *A contrario*, les personnes qui n'ont jamais fait appel à ces services soulignent plus que la moyenne des Français qu'il s'agit là de prestations financièrement inaccessibles.

Confrontée à une hausse de 10% du prix de l'heure, seuls 14% des Français ayant déjà recouru aux services à la personne se déclarent tout à fait certains de ne pas changer leurs habitudes, 44% se montrant moins affirmatifs en se positionnant sur le « Oui, probablement » de l'échelle de réponse.

Dans le détail, les catégories socioprofessionnelles les plus modestes, qui soulignaient déjà plus que les autres l'inaccessibilité financière de ces services, s'avèrent particulièrement nombreuses à être freinée par une telle hausse (68% ; 60% au sein des ouvriers et 72% chez les employés). Les classes d'âge intermédiaires (65% pour les 25-34 ans et 60% pour les 35-49 ans) partagent également très majoritairement ce jugement.

Plus globalement, la part des personnes ayant recours aux services à la personne se déclarant prête à y renoncer en cas de relèvement du taux horaire, quoique minoritaire n'est pour autant pas négligeable, surtout si l'on se place dans une logique d'extrapolation (42%, soit 15,5 % de l'échantillon global).

Outre ces perceptions, près de neuf Français sur dix s'accordent sur le fait que « la fiscalité applicable aux services à la personne doit permettre au plus grand nombre de Français d'en bénéficier » (89%, dont 43% sont même « tout à fait d'accord »). Parmi les personnes qui adhèrent particulièrement avec cette idée, on trouve les personnes de plus de 50 ans et celles qui ont l'habitude de faire appel à ces services pour leur foyer.

Ce qu'il faut retenir :

Dans un contexte de crise économique et sociale particulièrement tendu pour un grand nombre de Français, une forte majorité des personnes interrogées attestent qu'en dépit des avantages fiscaux y afférents, recourir aux services à la personne nécessite de faire des concessions sur d'autres postes budgétaires au sein du foyer. Dans ce cadre, l'éventualité d'une hausse de 10% du prix de l'heure conduirait une part très importante d'utilisateurs de services à la personne, ne serait ce que dans une logique d'extrapolation, à renoncer à y recourir. Ce résultat pose ainsi clairement la question de l'impact économique de la diminution des avantages fiscaux en direction des utilisateurs de services à la personne.