



Les Français et les plateformes de mise en relation en matière de Service à la Personne

Ifop pour FESP



FD/MM N° 115357

Contacts Ifop :

Frédéric Dabi / Mathilde Moizo

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

TEL : 01 45 84 14 44

prenom.nom@ifop.com

MAI 2018

Sommaire

- 1 - La méthodologie	1
- 2 - Les résultats de l'étude.....	4
La notoriété des plateformes de services à la personne	5
Le recours aux plateformes de services à la personne	8
L'intention de recourir aux plateformes de services à la personne.....	11
Les services envisagés en recourant aux plateformes de services à la personne	14
Les raisons expliquant le fait de ne pas recourir à cette plateforme	17
Les attentes d'une plateforme de mise en relation avec des professionnels de services à la personne	20
- 3 - Annexe	29
Le recours aux services à la personne pour son foyer	30

- 1 -

La méthodologie

Méthodologie

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par l'Ifop. Elle respecte fidèlement les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage. Les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.

Aucune publication totale ou partielle ne peut être faite sans l'accord exprès de l'Ifop.

Etude réalisée par l'Ifop pour FESP

Echantillon



L'enquête a été menée auprès de **822** personnes ayant recours aux services à la personne ou ayant l'intention de le faire, issues d'un échantillon de 2015 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Méthodologie



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

Mode de recueil



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 24 avril au 2 mai 2018.

Précision relative aux marges d'erreur

La théorie statistique permet de mesurer l'incertitude à attacher à chaque résultat d'une enquête. Cette incertitude s'exprime par un intervalle de confiance situé de part et d'autre de la valeur observée et dans lequel la vraie valeur a une probabilité déterminée de se trouver. Cette incertitude, communément appelée « marge d'erreur », varie en fonction de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé comme le montre le tableau ci-dessous :

INTERVALLE DE CONFIANCE A 95% DE CHANCE						
<i>Si le pourcentage trouvé est...</i>						
<i>Taille de l'échantillon</i>	5 ou 95%	10 ou 90%	20 ou 80%	30 ou 70%	40 ou 60%	50%
100	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10,0
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
300	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
700	1,6	2,3	3,0	3,5	3,7	3,8
800	1,5	2,1	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
3 000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8
4 000	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
5 000	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4
6 000	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4
8 000	0,5	0,7	0,9	1,0	1,1	1,1
10 000	0,4	0,6	0,8	0,9	0,9	1,0

Exemple de lecture du tableau : dans le cas d'un échantillon de **700** personnes, si le pourcentage mesuré est de **10%**, la marge d'erreur est égale à **2,3**. Le vrai pourcentage est donc compris entre 7,7% et 12,3%.

- 2 -

Les résultats de l'étude

La notoriété des plateformes de services à la personne

Question : Selon vous, qu'est-ce qu'une plateforme de services à la personne ?

	Ensemble (%)
• Un site internet qui met en relation des particuliers qui ont besoin de services à domicile (ménage, aide à la personne, garde d'enfants, soutien scolaire, jardinage, bricolage...) avec d'autres particuliers qui proposent ces services	29
• Une structure qui propose à des particuliers des services à la personne réalisés par ses propres salariés	17
• Une structure qui met en relation des particuliers avec des professionnels des services à la personne à domicile	43
• Je ne sais pas	11
TOTAL.....	100

La notoriété des plateformes de services à la personne

	Un site internet qui met en relation des particuliers qui ont besoin de services à domicile (ménage, aide à la personne, garde d'enfants, soutien scolaire, jardinage, bricolage...) avec d'autres particuliers qui proposent ces services	Une structure qui propose à des particuliers des services à la personne réalisés par ses propres salariés	Une structure qui met en relation des particuliers avec des professionnels des services à la personne à domicile	Je ne sais pas
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	29	17	43	11
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	26	19	44	11
Femme	33	15	41	11
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans	38	9	42	11
18 à 24 ans	35	10	41	14
25 à 34 ans	41	8	42	9
35 ans et plus	27	19	43	11
35 à 49 ans	35	13	44	8
50 à 64 ans	24	22	46	8
65 ans ou plus	21	23	41	15
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)				
ACTIF	34	15	44	7
PCS+	28	18	51	3
Travailleur indépendant	18	38	38	6
Cadre et prof. int. supérieure	32	10	56	2
Profession intermédiaire	29	12	46	13
PCS-	43	14	36	7
Employé	48	11	33	8
Ouvrier	32	21	41	6
INACTIF	25	19	42	14
Retraité	21	23	42	14
Autre inactif	34	10	42	14
STATUT DE L'INTERVIEWE(E)				
Actif en activité	35	14	44	7
Dirigeant d'entreprise	17	27	51	5
Salarié	38	13	42	7
Salarié du secteur privé	36	12	46	6
Salarié du secteur public	41	14	36	9
Chômeur	22	19	42	17
REGION				
Région parisienne	35	8	45	12
Province	28	19	42	11
Nord est	26	21	44	9
Nord ouest	25	16	49	10
Sud ouest	30	16	38	16
Sud est	32	22	36	10
TAILLE D'UNITE URBAINE				
Communes rurales	25	19	48	8
Communes urbaines de province	30	18	40	12
Agglomération parisienne	36	9	44	11
NIVEAU D'EDUCATION				
Inférieur au Bac	26	20	38	16
Baccalauréat	25	25	38	12
Supérieur au Bac	31	14	47	8
En cours d'études	36	9	45	10
NIVEAU DE REVENUS NETS MENSUELS DANS LE FOYER				
Moins de 1000 euros	33	19	20	28
De 1000 à moins de 1500 euros	35	13	37	15
De 1500 à moins de 2000 euros	26	26	42	6
De 2000 à moins de 3000 euros	29	16	51	4
De 3000 à moins de 4000 euros	30	12	47	11
4000 euros et plus	27	17	47	9

La notoriété des plateformes de services à la personne

	Un site internet qui met en relation des particuliers qui ont besoin de services à domicile (%)	Une structure qui propose à des particuliers des services à la personne réalisés par ses propres salariés (%)	Une structure qui met en relation des particuliers avec des professionnels des services à la personne à domicile (%)	Je ne sais pas (%)
ENSEMBLE	29	17	43	11
PROXIMITE POLITIQUE				
Gauche	31	13	44	12
La France Insoumise	37	9	46	8
Europe Ecologie Les Verts	35	6	46	13
Parti Socialiste	26	16	47	11
Centre	29	17	46	8
La République en Marche	29	19	44	8
MoDem	28	6	55	11
Droite	29	18	45	8
Les Républicains	32	18	44	6
Debout La France	21	23	48	8
Front National	31	16	41	12
Aucune formation politique	28	23	34	15
VOTE A LA PRESIDENTIELLE 2017 (1er tour)				
Jean-Luc Mélenchon	36	9	47	8
Benoît Hamon	31	19	37	13
Emmanuel Macron	30	19	40	11
François Fillon	31	14	47	8
Nicolas Dupont-Aignan	15	27	49	9
Marine Le Pen	30	18	42	10
RECOURS AUX SERVICES A LA PERSONNE POUR SON FOYER				
Cœur de cible	30	17	43	10
Prospect	29	16	43	12
RECOURS AUX PLATEFORMES DE SERVICES A LA PERSONNE				
Oui	27	23	44	6
Au cours des 12 derniers mois	27	29	36	8
Il y a plus de 12 mois	26	19	51	4
Non, jamais	31	14	42	13

Le recours aux plateformes de services à la personne

Question : Une plateforme de services à la personne est une structure qui permet de mettre en relation des particuliers ayant un besoin de services à domicile (ménage-repassage, aide à la personne âgée, jardinage, garde d'enfants, soutien scolaire, bricolage) avec des professionnels des services à la personne préalablement sélectionnés et proches de chez eux.

Avez-vous déjà fait appel à une telle plateforme de services à la Personne ?

	Ensemble (%)
TOTAL Oui	34
• Oui au cours des 12 derniers mois	15
• Oui, il y a plus de 12 mois	19
• Non, jamais	66
TOTAL.....	100

Le recours aux plateformes de services à la personne

	TOTAL Oui (%)	Oui au cours des 12 derniers mois (%)	Oui, il y a plus de 12 mois (%)	Non, jamais (%)
ENSEMBLE	34	15	19	66
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	37	18	19	63
Femme	32	13	19	68
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans				
18 à 24 ans	39	19	20	61
25 à 34 ans	34	13	21	66
35 ans et plus				
35 à 49 ans	29	11	18	71
50 à 64 ans	34	13	21	66
65 ans ou plus	38	21	17	62
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)				
ACTIF				
PCS+				
Travailleur indépendant	30	14	16	70
Cadre et prof. int. supérieure	31	10	21	69
Profession intermédiaire				
Profession intermédiaire	31	14	17	69
PCS-				
Employé	32	9	23	68
Ouvrier	29	10	19	71
INACTIF				
Retraité	39	9	30	61
Autre inactif	38	20	18	62
STATUT DE L'INTERVIEWE(E)				
Actif en activité				
Dirigeant d'entreprise				
Dirigeant d'entreprise	29	9	20	71
Salarié				
Salarié	31	11	20	69
Salarié du secteur privé	31	12	19	69
Salarié du secteur public	31	10	21	69
Chômeur				
Chômeur	28	9	19	72
REGION				
Région parisienne				
Région parisienne	37	12	25	63
Province				
Nord est	33	16	17	67
Nord ouest	37	18	19	63
Sud ouest	36	17	19	64
Sud est	28	16	12	72
TAILLE D'UNITE URBAINE				
Communes rurales	32	16	16	68
Communes urbaines de province	34	16	18	66
Agglomération parisienne	38	14	24	62
NIVEAU D'EDUCATION				
Inférieur au Bac	30	9	21	70
Baccalauréat	36	17	19	64
Supérieur au Bac	33	15	18	67
En cours d'études	46	25	21	54
NIVEAU DE REVENUS NETS MENSUELS DANS LE FOYER				
Moins de 1000 euros	27	21	6	73
De 1000 à moins de 1500 euros	42	15	27	58
De 1500 à moins de 2000 euros	40	12	28	60
De 2000 à moins de 3000 euros	40	12	28	60
De 2000 à moins de 3000 euros	33	17	16	67
De 3000 à moins de 4000 euros	31	15	16	69
4000 euros et plus	35	18	17	65

Le recours aux plateformes de services à la personne

	TOTAL Oui (%)	Oui au cours des 12 derniers mois (%)	Oui, il y a plus de 12 mois (%)	Non, jamais (%)
ENSEMBLE	34	15	19	66
PROXIMITE POLITIQUE				
Gauche	38	14	24	62
La France Insoumise	44	22	22	56
Europe Ecologie Les Verts	30	9	21	70
Parti Socialiste	35	9	26	65
Centre	35	20	15	65
La République en Marche	38	21	17	62
MoDem	20	17	3	80
Droite	33	18	15	67
Les Républicains	38	22	16	62
Debout La France	23	6	17	77
Front National	32	10	22	68
Aucune formation politique	31	13	18	69
VOTE A LA PRESIDENTIELLE 2017 (1er tour)				
Jean-Luc Mélenchon	38	14	24	62
Benoît Hamon	29	6	23	71
Emmanuel Macron	33	19	14	67
François Fillon	33	18	15	67
Nicolas Dupont-Aignan	41	14	27	59
Marine Le Pen	30	9	21	70
RECOURS AUX SERVICES A LA PERSONNE POUR SON FOYER				
Cœur de cible	43	21	22	57
Prospect	20	6	14	80

L'intention de recourir aux plateformes de services à la personne

Question : Vous personnellement, avez-vous l'intention d'avoir recours à une telle plateforme de mise en relation pour vos besoins de services à la personne ?

	Ensemble	A déjà eu recours aux plateformes	N'a jamais eu recours aux plateformes
	(%)	(%)	(%)
TOTAL Oui	51	70	41
• Oui, certainement	10	24	2
• Oui, probablement	41	46	39
TOTAL Non	49	30	59
• Non, probablement pas	38	23	46
• Non, certainement pas	11	7	13
TOTAL	100	100	100

L'intention de recourir aux plateformes de services à la personne

	TOTAL Oui (%)	Oui, certainement (%)	Oui, probablement (%)	TOTAL Non (%)	Non, proba- blement pas (%)	Non, certai- nement pas (%)
ENSEMBLE	51	10	41	49	38	11
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)						
Homme	52	10	42	48	38	10
Femme	51	10	41	49	38	11
AGE DE L'INTERVIEWE(E)						
Moins de 35 ans						
18 à 24 ans	45	9	36	55	35	20
25 à 34 ans	48	5	43	52	34	18
35 ans et plus						
35 à 49 ans	42	8	34	58	47	11
50 à 64 ans	60	8	52	40	33	7
65 ans ou plus	57	16	41	43	37	6
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)						
ACTIF						
PCS+						
Travailleur indépendant	49	5	44	51	34	17
Cadre et prof. int. supérieure	49	8	41	51	42	9
Profession intermédiaire						
48	4	44	52	42	10	
PCS-						
Employé	45	9	36	55	40	15
Ouvrier	54	12	42	46	28	18
INACTIF						
Retraité	57	15	42	43	37	6
Autre inactif	50	8	42	50	36	14
STATUT DE L'INTERVIEWE(E)						
Actif en activité						
Dirigeant d'entreprise						
52	5	47	48	36	12	
Salarié						
49	8	41	51	40	11	
Salarié du secteur privé	49	10	39	51	37	14
Salarié du secteur public	50	4	46	50	44	6
Chômeur						
32	6	26	68	40	28	
REGION						
Région parisienne						
50	10	40	50	41	9	
Province						
52	10	42	48	37	11	
Nord est	50	15	35	50	33	17
Nord ouest	56	10	46	44	39	5
Sud ouest	38	5	33	62	46	16
Sud est	56	9	47	44	34	10
TAILLE D'UNITE URBAINE						
Communes rurales	49	9	40	51	35	16
Communes urbaines de province	52	10	42	48	39	9
Agglomération parisienne	49	10	39	51	41	10
NIVEAU D'EDUCATION						
Inférieur au Bac	57	11	46	43	28	15
Baccalauréat	37	9	28	63	47	16
Supérieur au Bac	54	9	45	46	40	6
En cours d'études	51	12	39	49	37	12
NIVEAU DE REVENUS NETS MENSUELS DANS LE FOYER						
Moins de 1000 euros	56	13	43	44	33	11
De 1000 à moins de 1500 euros	57	13	44	43	28	15
De 1500 à moins de 2000 euros	54	9	45	46	30	16
De 2000 à moins de 3000 euros	47	6	41	53	41	12
De 3000 à moins de 4000 euros	50	10	40	50	39	11
4000 euros et plus	53	11	42	47	42	5

L'intention de recourir aux plateformes de services à la personne

	TOTAL Oui (%)	Oui, certainement (%)	Oui, probablement (%)	TOTAL Non (%)	Non, proba- blement pas (%)	Non, certai- nement pas (%)
ENSEMBLE	51	10	41	49	38	11
PROXIMITE POLITIQUE						
Gauche	50	9	41	50	38	12
La France Insoumise	59	13	46	41	35	6
Europe Ecologie Les Verts	35	4	31	65	41	24
Parti Socialiste	49	5	44	51	39	12
Centre	60	13	47	40	34	6
La République en Marche	64	14	50	36	30	6
MoDem	37	11	26	63	55	8
Droite	47	11	36	53	44	9
Les Républicains	48	15	33	52	40	12
Debout La France	55	4	51	45	41	4
Front National	47	4	43	53	33	20
Aucune formation politique	46	10	36	54	41	13
VOTE A LA PRESIDENTIELLE 2017 (1er tour)						
Jean-Luc Mélenchon	53	10	43	47	38	9
Benoît Hamon	38	1	37	62	46	16
Emmanuel Macron	58	13	45	42	35	7
François Fillon	49	12	37	51	41	10
Nicolas Dupont-Aignan	45	4	41	55	55	-
Marine Le Pen	50	6	44	50	36	14
RECOURS AUX SERVICES A LA PERSONNE POUR SON FOYER						
Cœur de cible	46	13	33	54	43	11
Prospect	60	5	55	40	30	10
RECOURS AUX PLATEFORMES DE SERVICES A LA PERSONNE						
Oui	70	24	46	30	23	7
Au cours des 12 derniers mois	84	42	42	16	13	3
Il y a plus de 12 mois	60	11	49	40	30	10
Non, jamais	41	2	39	59	46	13

Les services envisagés en recourant aux plateformes de services à la personne

Question : Plus précisément, pour quel(s) type(s) de service avez-vous l'intention de recourir à une telle plateforme ?

Base : posée uniquement aux personnes ayant l'intention de recourir à une plateforme de services à la Personne, soit 51% de l'échantillon	(%)
• Les travaux ménagers (ménage, repassage, aides aux courses, préparation de repas, entretien du linge...)	60
• Le jardinage (tonte de pelouse, désherbage, ramassage de feuilles...).....	33
• Le petit bricolage	21
• L'assistance à personnes âgées ou handicapée (aide à la mobilité, à la toilette, accompagnement dans la prise de repas...)	20
• La garde d'enfants à domicile (accompagnement école/activités, baby-sitting, suivi des devoirs)	16
• Le soutien scolaire à domicile	10
• L'assistance informatique	9
TOTAL.....	(*)

(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

Les services envisagés en recourant aux plateformes de services à la personne

	Les travaux ménagers	Le jardinage	Le petit bricolage	L'assistance à personnes âgées ou handicapée	La garde d'enfants à domicile	Le soutien scolaire à domicile	L'assistance informatique
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	60	33	21	20	16	10	9
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)							
Homme	59	44	19	22	5	7	14
Femme	60	23	23	17	25	12	5
AGE DE L'INTERVIEWE(E)							
Moins de 35 ans	51	18	22	17	50	26	11
18 à 24 ans	54	21	24	25	50	33	24
25 à 34 ans	49	15	21	11	49	21	3
35 ans et plus	62	38	20	21	6	5	9
35 à 49 ans	61	21	25	11	18	14	3
50 à 64 ans	60	44	22	20	4	3	7
65 ans ou plus	64	44	16	27	-	-	14
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)							
ACTIF	57	24	23	11	23	12	6
PCS+	68	25	17	10	13	10	5
Travailleur indépendant	66	18	10	11	11	10	7
Cadre et prof. int. supérieure	68	28	20	10	14	10	4
Profession intermédiaire	63	21	25	12	27	10	4
PCS-	42	26	27	11	30	16	8
Employé	46	22	22	15	42	23	7
Ouvrier	37	32	37	3	10	4	10
INACTIF	62	42	18	28	8	7	12
Retraité	64	47	17	26	-	-	13
Autre inactif	56	30	22	36	32	28	12
STATUT DE L'INTERVIEWE(E)							
Actif en activité	58	24	23	11	23	12	5
Dirigeant d'entreprise	72	38	17	4	14	15	4
Salarié	56	23	24	13	25	12	5
Salarié du secteur privé	59	22	23	10	28	11	4
Salarié du secteur public	51	23	26	16	20	12	8
Chômeur	18	19	24	-	17	28	20
REGION							
Région parisienne	58	19	19	23	25	9	15
Province	60	37	21	19	13	10	8
Nord est	63	39	21	25	15	10	7
Nord ouest	59	44	17	22	13	12	8
Sud ouest	46	38	24	19	8	9	5
Sud est	63	29	25	12	15	8	9
TAILLE D'UNITE URBAINE							
Communes rurales	58	37	14	28	13	3	12
Communes urbaines de province	60	36	24	15	15	12	6
Agglomération parisienne	61	18	18	24	21	10	17
NIVEAU D'EDUCATION							
Inférieur au Bac	60	29	17	19	8	5	9
Baccalauréat	55	42	19	13	8	10	10
Supérieur au Bac	61	35	21	21	15	6	8
En cours d'études	59	25	28	23	40	34	13
NIVEAU DE REVENUS NETS MENSUELS DANS LE FOYER							
Moins de 1000 euros	60	-	11	14	20	24	6
De 1000 à moins de 1500 euros	43	25	21	25	36	14	18
De 1500 à moins de 2000 euros	48	29	32	24	15	6	5
De 2000 à moins de 3000 euros	58	29	22	27	16	13	10
De 3000 à moins de 4000 euros	64	40	19	24	14	8	6
4000 euros et plus	73	45	14	15	10	4	13

Les services envisagés en recourant aux plateformes de services à la personne

	Les travaux ménagers	Le jardinage	Le petit bricolage	L'assistance à personnes âgées ou handicapée	La garde d'enfants à domicile	Le soutien scolaire à domicile	L'assistance informatique
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	60	33	21	20	16	10	9
PROXIMITE POLITIQUE							
Gauche	56	33	24	20	19	10	13
La France Insoumise	57	32	29	20	21	6	18
Europe Ecologie Les Verts	68	16	21	22	37	21	9
Parti Socialiste	60	44	25	23	13	3	6
Centre	65	37	18	22	11	7	11
La République en Marche	66	36	19	23	11	8	9
MoDem	58	37	11	10	15	-	31
Droite	66	43	16	22	10	2	4
Les Républicains	72	38	10	26	9	3	5
Debout La France	53	56	37	-	20	-	4
Front National	55	19	18	11	28	20	6
Aucune formation politique	54	26	27	19	20	17	6
VOTE A LA PRESIDENTIELLE 2017 (1er tour)							
Jean-Luc Mélenchon	56	31	26	17	19	11	15
Benoît Hamon	58	29	22	15	16	8	12
Emmanuel Macron	66	36	22	21	12	6	8
François Fillon	65	44	12	24	8	7	7
Nicolas Dupont-Aignan	68	51	38	-	25	-	8
Marine Le Pen	53	18	13	14	20	17	5
RECOURS AUX SERVICES A LA PERSONNE POUR SON FOYER							
Cœur de cible	63	39	19	23	11	11	10
Prospect	56	27	23	15	21	7	9
RECOURS AUX PLATEFORMES DE SERVICES A LA PERSONNE							
Oui	60	31	19	23	13	9	12
Au cours des 12 derniers mois	64	37	14	28	10	11	12
Il y a plus de 12 mois	55	24	24	18	17	7	12
Non, jamais	59	36	22	16	18	10	7

Les raisons expliquant le fait de ne pas recourir à cette plateforme

Question : Pour quelle(s) raison(s) ne souhaitez-vous pas recourir à une telle plateforme ?

Base : posée uniquement aux personnes n'ayant pas l'intention de recourir à une plateforme de services à la Personne, soit 49% de l'échantillon	(%)
• Je préfère recruter moi-même un intervenant à domicile	42
• Je préfère passer directement par une entreprise ou une association avec ses propres salariés	26
• Je n'en connais pas	18
• Je n'ai pas confiance dans le professionnalisme des intervenants sélectionnés par la plateforme	8
• Pour une autre raison ¹	18
TOTAL.....	(*)

(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

¹ Parmi les autres raisons évoquées, le manque de besoin ressort largement (plus de 45 citations)
Ifop pour FESP

Les raisons expliquant le fait de ne pas recourir à cette plateforme

	Je préfère recruter moi-même un intervenant à domicile	Je préfère passer directement par une entreprise ou une association avec ses propres salariés	Je n'en connais pas	Je n'ai pas confiance dans le professionnalisme des intervenants sélectionnés par la plateforme	Pour une autre raison
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	42	26	18	8	18
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	43	26	19	7	14
Femme	42	25	17	9	22
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans					
18 à 24 ans	26	19	37	7	27
25 à 34 ans	45	19	18	16	19
35 ans et plus					
35 à 49 ans	40	26	23	4	19
50 à 64 ans	42	26	10	11	21
65 ans ou plus	50	31	10	7	12
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)					
ACTIF					
PCS+					
Travailleur indépendant	47	24	21	4	17
Cadre et prof. int. supérieure	50	27	11	6	24
Profession intermédiaire					
PCS-					
Employé	34	26	31	11	16
Ouvrier	41	14	28	8	22
INACTIF					
Retraité	52	30	8	6	12
Autre inactif	27	23	26	15	25
STATUT DE L'INTERVIEWE(E)					
Actif en activité					
Dirigeant d'entreprise					
Salarié					
Salarié du secteur privé	44	26	17	9	21
Salarié du secteur public	30	22	26	6	24
Chômeur					
REGION					
Région parisienne					
Province					
Nord est	42	27	17	9	21
Nord ouest	34	28	16	5	21
Sud ouest	62	28	23	9	8
Sud est	36	27	16	11	19
TAILLE D'UNITE URBAINE					
Communes rurales	52	25	17	9	16
Communes urbaines de province	37	29	18	8	18
Agglomération parisienne	42	15	19	8	23
NIVEAU D'EDUCATION					
Inférieur au Bac	43	27	20	8	19
Baccalauréat	39	25	18	6	21
Supérieur au Bac	46	25	16	8	16
En cours d'études	30	27	24	10	22
NIVEAU DE REVENUS NETS MENSUELS DANS LE FOYER					
Moins de 1000 euros	40	21	32	6	15
De 1000 à moins de 1500 euros	39	20	37	7	12
De 1500 à moins de 2000 euros	32	20	17	14	21
De 2000 à moins de 3000 euros	45	27	16	13	18
De 3000 à moins de 4000 euros	37	30	18	7	16
4000 euros et plus	48	30	12	3	18

Les raisons expliquant le fait de ne pas recourir à cette plateforme

	Je préfère recruter moi-même un intervenant à domicile (%)	Je préfère passer directement par une entreprise ou une association avec ses propres salariés (%)	Je n'en connais pas (%)	Je n'ai pas confiance dans le professionnalisme des intervenants sélectionnés par la plateforme (%)	Pour une autre raison (%)
ENSEMBLE	42	26	18	8	18
PROXIMITE POLITIQUE					
Gauche	35	24	19	6	20
La France Insoumise	33	28	13	10	21
Europe Ecologie Les Verts	42	11	11	11	32
Parti Socialiste	42	25	20	-	15
Centre	50	35	10	4	15
La République en Marche	54	37	8	5	13
MoDem	39	28	17	-	22
Droite	45	21	22	9	15
Les Républicains	50	17	30	9	14
Debout La France	22	27	8	9	34
Front National	41	25	21	10	22
Aucune formation politique	41	25	17	13	20
VOTE A LA PRESIDENTIELLE 2017 (1er tour)					
Jean-Luc Mélenchon	40	31	8	5	21
Benoît Hamon	44	26	20	6	14
Emmanuel Macron	41	34	17	8	13
François Fillon	46	25	17	6	17
Nicolas Dupont-Aignan	32	28	18	7	26
Marine Le Pen	53	18	23	11	18
RECOURS AUX SERVICES A LA PERSONNE POUR SON FOYER					
Cœur de cible	42	30	14	6	19
Prospect	41	16	26	11	17
RECOURS AUX PLATEFORMES DE SERVICES A LA PERSONNE					
Oui	28	31	10	9	35
Au cours des 12 derniers mois	35	31	15	-	34
Il y a plus de 12 mois	25	30	8	12	36
Non, jamais	46	24	20	8	14

Les attentes d'une plateforme de mise en relation avec des professionnels de services à la personne

Question : Enfin, qu'attendez-vous d'une plateforme de mise en relation avec des professionnels de services à la personne ? En premier ? En second ?

	En premier (%)	Total des citations (%)
• Trouver un professionnel de confiance	39	62
• Bénéficier d'une garantie de qualité	21	44
• La possibilité de récupérer 50% de crédit d'impôt sur les services proposés par la plateforme	19	42
• Trouver un professionnel près de chez moi	10	26
• Bénéficier des prix les plus bas	9	22
• Autre	2	3
TOTAL.....	100	(*)

(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

Les attentes d'une plateforme de mise en relation avec des professionnels de services à la personne

En premier

	Trouver un professionnel de confiance	Bénéficier d'une garantie de qualité	La possibilité de récupérer 50% de crédit d'impôt sur les services proposés par la plateforme
	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	39	21	19
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)			
Homme	39	21	18
Femme	39	21	19
AGE DE L'INTERVIEWE(E)			
Moins de 35 ans			
18 à 24 ans	32	22	10
25 à 34 ans	39	14	18
35 ans et plus			
35 à 49 ans	41	23	17
50 à 64 ans	40	19	18
65 ans ou plus	39	23	23
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)			
ACTIF			
PCS+			
Travailleur indépendant	40	23	21
Cadre et prof. int. supérieure	36	25	26
Profession intermédiaire	43	22	19
Profession intermédiaire			
PCS-			
Employé	39	19	17
Ouvrier	36	21	17
Employé	36	25	13
Ouvrier	34	14	25
INACTIF			
Retraité	40	20	19
Retraité	41	21	23
Autre inactif	38	20	8
STATUT DE L'INTERVIEWE(E)			
Actif en activité			
Dirigeant d'entreprise			
Salarié			
Salarié du secteur privé	38	22	19
Salarié du secteur public	30	34	25
Salarié	39	20	19
Salarié du secteur privé	39	18	21
Salarié du secteur public	39	23	15
Chômeur	43	14	9
REGION			
Région parisienne			
Province			
Nord est	39	22	19
Nord ouest	39	22	19
Nord est	40	20	17
Nord ouest	46	17	22
Sud ouest	36	31	20
Sud est	34	22	18
TAILLE D'UNITE URBAINE			
Communes rurales	38	22	19
Communes urbaines de province	39	21	19
Agglomération parisienne	39	19	16
NIVEAU D'EDUCATION			
Inférieur au Bac	34	24	21
Baccalauréat	36	21	21
Supérieur au Bac	44	20	18
En cours d'études	34	20	11
NIVEAU DE REVENUS NETS MENSUELS DANS LE FOYER			
Moins de 1000 euros	15	25	18
De 1000 à moins de 1500 euros	42	21	13
De 1500 à moins de 2000 euros	34	22	13
De 2000 à moins de 3000 euros	37	18	27
De 3000 à moins de 4000 euros	49	17	21
4000 euros et plus	43	21	16

Les attentes d'une plateforme de mise en relation avec des professionnels de services à la personne

En premier

	Trouver un professionnel près de chez moi (%)	Bénéficiaire des prix les plus bas (%)	Autre (%)
ENSEMBLE	10	9	2
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)			
Homme	11	8	3
Femme	10	10	1
AGE DE L'INTERVIEWE(E)			
Moins de 35 ans	12	20	-
18 à 24 ans	11	25	-
25 à 34 ans	12	16	1
35 ans et plus	10	5	3
35 à 49 ans	11	8	-
50 à 64 ans	11	8	4
65 ans ou plus	9	2	4
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)			
ACTIF	11	10	1
PCS+	8	6	2
Travailleur indépendant	2	11	-
Cadre et prof. int. supérieure	11	3	2
Profession intermédiaire	15	9	1
PCS-	11	14	1
Employé	10	15	1
Ouvrier	13	13	1
INACTIF	10	8	3
Retraité	10	2	3
Autre inactif	9	22	3
STATUT DE L'INTERVIEWE(E)			
Actif en activité	11	9	1
Dirigeant d'entreprise	4	7	-
Salarié	12	9	1
Salarié du secteur privé	12	9	1
Salarié du secteur public	12	9	2
Chômeur	10	22	2
REGION			
Région parisienne	12	11	2
Province	10	8	2
Nord est	8	13	2
Nord ouest	9	3	3
Sud ouest	8	5	-
Sud est	14	10	2
TAILLE D'UNITE URBAINE			
Communes rurales	11	7	3
Communes urbaines de province	10	9	2
Agglomération parisienne	12	12	2
NIVEAU D'EDUCATION			
Inférieur au Bac	12	8	1
Baccalauréat	10	10	2
Supérieur au Bac	10	5	3
En cours d'études	10	23	2
NIVEAU DE REVENUS NETS MENSUELS DANS LE FOYER			
Moins de 1000 euros	11	28	3
De 1000 à moins de 1500 euros	9	15	-
De 1500 à moins de 2000 euros	14	14	3
De 2000 à moins de 3000 euros	7	9	2
De 3000 à moins de 4000 euros	8	4	1
4000 euros et plus	13	5	2

Les attentes d'une plateforme de mise en relation avec des professionnels de services à la personne

En premier

	Trouver un professionnel de confiance	Bénéficier d'une garantie de qualité	La possibilité de récupérer 50% de crédit d'impôt sur les services proposés par la plateforme
	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	39	21	19
PROXIMITE POLITIQUE			
Gauche	36	22	20
La France Insoumise	43	15	21
Europe Ecologie Les Verts	39	33	11
Parti Socialiste	34	25	24
Centre	42	22	18
La République en Marche	40	25	19
MoDem	49	10	16
Droite	46	21	16
Les Républicains	44	14	20
Debout La France	41	35	12
Front National	35	17	15
Aucune formation politique	34	18	23
VOTE A LA PRESIDENTIELLE 2017 (1er tour)			
Jean-Luc Mélenchon	39	17	20
Benoît Hamon	42	21	15
Emmanuel Macron	36	24	24
François Fillon	45	19	17
Nicolas Dupont-Aignan	51	28	6
Marine Le Pen	34	20	16
RECOURS AUX SERVICES A LA PERSONNE POUR SON FOYER			
Cœur de cible	39	19	20
Prospect	39	24	17
RECOURS AUX PLATEFORMES DE SERVICES A LA PERSONNE			
Oui	34	19	23
Au cours des 12 derniers mois	33	15	24
Il y a plus de 12 mois	36	23	23
Non, jamais	42	22	16

Les attentes d'une plateforme de mise en relation avec des professionnels de services à la personne

En premier

	Trouver un professionnel près de chez moi (%)	Bénéficier des prix les plus bas (%)	Autre (%)
ENSEMBLE	10	9	2
PROXIMITE POLITIQUE			
Gauche	9	10	3
La France Insoumise	10	7	4
Europe Ecologie Les Verts	2	15	-
Parti Socialiste	11	2	4
Centre	11	5	2
La République en Marche	10	5	1
MoDem	15	3	7
Droite	11	5	1
Les Républicains	14	6	2
Debout La France	8	4	-
Front National	14	18	1
Aucune formation politique	9	12	4
VOTE A LA PRESIDENTIELLE 2017 (1er tour)			
Jean-Luc Mélenchon	7	16	1
Benoît Hamon	14	2	6
Emmanuel Macron	8	6	2
François Fillon	14	3	2
Nicolas Dupont-Aignan	7	4	4
Marine Le Pen	15	14	1
RECOURS AUX SERVICES A LA PERSONNE POUR SON FOYER			
Cœur de cible	12	7	3
Prospect	7	12	1
RECOURS AUX PLATEFORMES DE SERVICES A LA PERSONNE			
Oui	10	12	2
Au cours des 12 derniers mois	15	11	2
Il y a plus de 12 mois	5	12	1
Non, jamais	11	7	2

Les attentes d'une plateforme de mise en relation avec des professionnels de services à la personne

Total des citations

	Trouver un professionnel de confiance	Bénéficier d'une garantie de qualité	La possibilité de récupérer 50% de crédit d'impôt sur les services proposés par la plateforme
	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	62	44	42
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)			
Homme	62	45	43
Femme	61	43	41
AGE DE L'INTERVIEWE(E)			
Moins de 35 ans			
18 à 24 ans	56	44	23
25 à 34 ans	61	40	35
35 ans et plus			
35 à 49 ans	59	45	43
50 à 64 ans	64	45	39
65 ans ou plus	64	44	54
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)			
ACTIF			
PCS+			
Travailleur indépendant	63	45	36
Cadre et prof. int. supérieure	65	43	48
Profession intermédiaire	59	37	45
PCS-			
Employé	56	48	37
Ouvrier	59	38	39
INACTIF			
Retraité	64	44	52
Autre inactif	60	49	17
STATUT DE L'INTERVIEWE(E)			
Actif en activité			
Dirigeant d'entreprise			
Salarié			
Salarié du secteur privé	61	38	43
Salarié du secteur public	60	47	40
Chômeur			
REGION			
Région parisienne			
Province			
Nord est	60	43	45
Nord ouest	69	42	46
Sud ouest	50	56	47
Sud est	59	41	38
TAILLE D'UNITE URBAINE			
Communes rurales	58	43	43
Communes urbaines de province	62	44	43
Agglomération parisienne	65	45	37
NIVEAU D'EDUCATION			
Inférieur au Bac	57	45	43
Baccalauréat	57	43	45
Supérieur au Bac	67	43	44
En cours d'études	55	45	27
NIVEAU DE REVENUS NETS MENSUELS DANS LE FOYER			
Moins de 1000 euros	40	41	30
De 1000 à moins de 1500 euros	68	39	31
De 1500 à moins de 2000 euros	58	51	31
De 2000 à moins de 3000 euros	60	39	46
De 3000 à moins de 4000 euros	70	39	48
4000 euros et plus	65	49	45

Les attentes d'une plateforme de mise en relation avec des professionnels de services à la personne

Total des citations

	Trouver un professionnel près de chez moi (%)	Bénéficiaire des prix les plus bas (%)	Autre (%)
ENSEMBLE	26	22	3
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)			
Homme	25	19	3
Femme	27	24	3
AGE DE L'INTERVIEWE(E)			
Moins de 35 ans	29	40	-
18 à 24 ans	33	44	-
25 à 34 ans	27	37	1
35 ans et plus	25	16	4
35 à 49 ans	27	24	-
50 à 64 ans	25	18	6
65 ans ou plus	24	6	5
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)			
ACTIF	27	26	2
PCS+	25	17	4
Travailleur indépendant	30	18	8
Cadre et prof. int. supérieure	23	17	2
Profession intermédiaire	32	25	1
PCS-	26	33	1
Employé	25	32	1
Ouvrier	27	36	1
INACTIF	26	17	4
Retraité	26	8	4
Autre inactif	24	42	5
STATUT DE L'INTERVIEWE(E)			
Actif en activité	27	25	2
Dirigeant d'entreprise	24	12	7
Salarié	27	27	1
Salarié du secteur privé	27	29	1
Salarié du secteur public	27	23	2
Chômeur	32	33	2
REGION			
Région parisienne	22	27	3
Province	28	20	3
Nord est	24	24	2
Nord ouest	22	16	4
Sud ouest	30	17	-
Sud est	34	23	4
TAILLE D'UNITE URBAINE			
Communes rurales	30	20	4
Communes urbaines de province	26	20	3
Agglomération parisienne	21	28	3
NIVEAU D'EDUCATION			
Inférieur au Bac	27	24	3
Baccalauréat	29	24	2
Supérieur au Bac	25	15	3
En cours d'études	26	42	2
NIVEAU DE REVENUS NETS MENSUELS DANS LE FOYER			
Moins de 1000 euros	25	50	11
De 1000 à moins de 1500 euros	30	32	-
De 1500 à moins de 2000 euros	26	29	3
De 2000 à moins de 3000 euros	26	24	3
De 3000 à moins de 4000 euros	29	12	1
4000 euros et plus	22	15	2

Les attentes d'une plateforme de mise en relation avec des professionnels de services à la personne

Total des citations

	Trouver un professionnel de confiance	Bénéficier d'une garantie de qualité	La possibilité de récupérer 50% de crédit d'impôt sur les services proposés par la plateforme
	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	62	44	42
PROXIMITE POLITIQUE			
Gauche	61	48	38
La France Insoumise	65	51	38
Europe Ecologie Les Verts	69	46	42
Parti Socialiste	55	52	39
Centre	66	45	44
La République en Marche	65	48	44
MoDem	71	30	45
Droite	69	44	47
Les Républicains	68	41	49
Debout La France	64	56	43
Front National	56	35	36
Aucune formation politique	52	40	41
VOTE A LA PRESIDENTIELLE 2017 (1er tour)			
Jean-Luc Mélenchon	61	41	40
Benoît Hamon	54	55	30
Emmanuel Macron	59	45	47
François Fillon	71	47	45
Nicolas Dupont-Aignan	65	57	41
Marine Le Pen	60	38	41
RECOURS AUX SERVICES A LA PERSONNE POUR SON FOYER			
Cœur de cible	63	43	45
Prospect	60	45	37
RECOURS AUX PLATEFORMES DE SERVICES A LA PERSONNE			
Oui	63	41	49
Au cours des 12 derniers mois	65	35	47
Il y a plus de 12 mois	62	46	51
Non, jamais	61	45	38

Les attentes d'une plateforme de mise en relation avec des professionnels de services à la personne

Total des citations

	Trouver un professionnel près de chez moi (%)	Bénéficier des prix les plus bas (%)	Autre (%)
ENSEMBLE	26	22	3
PROXIMITE POLITIQUE			
Gauche	23	25	3
La France Insoumise	20	20	4
Europe Ecologie Les Verts	12	31	-
Parti Socialiste	30	15	5
Centre	24	17	2
La République en Marche	23	18	1
MoDem	29	11	7
Droite	27	13	1
Les Républicains	29	11	2
Debout La France	19	18	-
Front National	31	36	7
Aucune formation politique	32	26	4
VOTE A LA PRESIDENTIELLE 2017 (1er tour)			
Jean-Luc Mélenchon	21	35	1
Benoît Hamon	32	17	6
Emmanuel Macron	28	19	2
François Fillon	24	9	3
Nicolas Dupont-Aignan	15	17	4
Marine Le Pen	29	27	5
RECOURS AUX SERVICES A LA PERSONNE POUR SON FOYER			
Cœur de cible	27	16	4
Prospect	26	31	1
RECOURS AUX PLATEFORMES DE SERVICES A LA PERSONNE			
Oui	22	22	2
Au cours des 12 derniers mois	27	21	2
Il y a plus de 12 mois	17	23	1
Non, jamais	29	21	4

- 3 -

Annexe

Le recours aux services à la personne pour son foyer

Question : Avez-vous déjà eu recours pour votre foyer aux services à la personne que ce soit pour du ménage, de la garde d'enfant à votre domicile, du petit bricolage, du jardinage, du soutien scolaire, de l'aide aux personnes âgées/handicapées/dépendantes à domicile ?

	Ensemble (%)
TOTAL « A recours aux services à la personne ou a l'intention de le faire »	37
TOTAL Oui	27
• Oui, et vous déclarez ces services de manière à bénéficier d'un crédit d'impôt	23
• Oui, mais vous ne déclarez pas ces services	4
• Non, mais vous avez l'intention de le faire prochainement	10
• Non	63
TOTAL	100

Le recours aux services à la personne pour son foyer

	TOTAL « A recours aux services à la personne ou a l'intention de le faire »	TOTAL Oui (%)	Oui, et vous déclarez ces services de manière à bénéficier d'un crédit d'impôt (%)	Oui, mais vous ne déclarez pas ces services (%)	Non, mais vous avez l'intention de le faire prochainement (%)	Non (%)
ENSEMBLE	37	27	23	4	10	63
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)						
Homme	38	29	25	4	9	62
Femme	36	26	21	5	10	64
AGE DE L'INTERVIEWE(E)						
Moins de 35 ans						
18 à 24 ans	34	25	13	12	9	66
25 à 34 ans	33	19	12	7	14	67
35 ans et plus						
35 à 49 ans	35	24	21	3	11	65
50 à 64 ans	31	23	21	2	8	69
65 ans ou plus	50	42	39	3	8	50
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)						
ACTIF						
PCS+						
Travailleur indépendant	41	27	21	6	14	59
Cadre et prof. int. supérieure	49	35	33	2	14	51
Profession intermédiaire						
PCS-						
Employé	32	23	16	7	9	68
Ouvrier	19	12	7	5	7	81
INACTIF						
Retraité	46	38	35	3	8	54
Autre inactif	33	24	17	7	9	67
STATUT DE L'INTERVIEWE(E)						
Actif en activité						
Dirigeant d'entreprise						
Salaarié						
Salaarié du secteur privé	32	21	16	5	11	68
Salaarié du secteur public	37	26	22	4	11	63
Chômeur						
REGION						
Région parisienne						
Province						
Nord est	32	24	20	4	8	68
Nord ouest	39	29	26	3	10	61
Sud ouest	39	30	24	6	9	61
Sud est	36	26	21	5	10	64
TAILLE D'UNITE URBAINE						
Communes rurales	39	29	24	5	10	61
Communes urbaines de province	35	26	22	4	9	65
Agglomération parisienne	40	29	24	5	11	60
NIVEAU D'EDUCATION						
Inférieur au Bac	27	18	15	3	9	73
Baccalauréat	30	24	19	5	6	70
Supérieur au Bac	47	34	31	3	13	53
En cours d'études	44	35	22	13	9	56
NIVEAU DE REVENUS NETS MENSUELS DANS LE FOYER						
Moins de 1000 euros	23	13	8	5	10	77
De 1000 à moins de 1500 euros	23	17	11	6	6	77
De 1500 à moins de 2000 euros	33	23	16	7	10	67
De 2000 à moins de 3000 euros	31	22	19	3	9	69
De 3000 à moins de 4000 euros	45	34	29	5	11	55
4000 euros et plus	62	49	46	3	13	38

Le recours aux services à la personne pour son foyer

	TOTAL « A recours aux services à la personne ou a l'intention de le faire »	TOTAL Oui	Oui, et vous déclarez ces services de manière à bénéficier d'un crédit d'impôt	Oui, mais vous ne déclarez pas ces services	Non, mais vous avez l'intention de le faire prochainement	Non
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	37	27	23	4	10	63
PROXIMITE POLITIQUE						
Gauche	38	30	24	6	8	62
La France Insoumise	33	26	21	5	7	67
Europe Ecologie Les Verts	41	32	27	5	9	59
Parti Socialiste	40	33	27	6	7	60
Centre	49	36	31	5	13	51
La République en Marche	51	37	31	6	14	49
MoDem	46	38	36	2	8	54
Droite	43	32	29	3	11	57
Les Républicains	42	35	31	4	7	58
Debout La France	41	22	22	-	19	59
Front National	29	19	15	4	10	71
Aucune formation politique	26	18	15	3	8	74
VOTE A LA PRESIDENTIELLE 2017 (1er tour)						
Jean-Luc Mélenchon	37	27	21	6	10	63
Benoît Hamon	40	33	24	9	7	60
Emmanuel Macron	41	31	27	4	10	59
François Fillon	52	41	39	2	11	48
Nicolas Dupont-Aignan	33	24	23	1	9	67
Marine Le Pen	30	20	16	4	10	70
RECOURS AUX SERVICES A LA PERSONNE POUR SON FOYER						
Cœur de cible	100	100	100	-	-	-
Prospect	100	31	-	31	69	-
RECOURS AUX PLATEFORMES DE SERVICES A LA PERSONNE						
Oui	100	90	77	13	10	-
Au cours des 12 derniers mois	100	96	84	12	4	-
Il y a plus de 12 mois	100	86	72	14	14	-
Non, jamais	100	65	53	12	35	-