SENIORS

« Marché et habitat inclusif, quelle offre de services ? »

CONFERENCE DE PRESSE - 7 Février 2019

Contact Sociovision *:*

Rémy OUDGHIRI, Directeur Général de Sociovision,
Remy.oudghiri@sociovision.fr

Contacts Ifop *: Département Opinion et Stratégies d'Entreprise*

Adeline MERCERON, Directrice de clientèle,
Adeline.merceron@ifop.com

Frédéric DABI, Directeur Général Adjoint de l'Ifop,
Frédéric.dabi@ifop.com

En partenariat avec :

La méthodologie

La méthodologie de l'enquête

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1507** personnes, représentatif de la **population française âgée de 50 ans et plus**.

= Seniors

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

Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne.

Terrain du 19 au 22 novembre 2018.

Episode 1 des Gilets Jaunes : 17 Novembre 2018

Remarque 1 : La variable « niveau de vie » correspond au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation (ou « UC », qui dépend du nombre d'adultes et d'enfants composant le foyer). Il est ici calculé selon la méthode utilisée par l'Insee et l'OCDE.

Note de lecture : Dans les graphiques « ZOOM » les résultats se distinguant significativement à la moyenne sont indiqués en vert lorsqu'ils sont significativement supérieurs, en rouge quand ils sont significativement inférieurs (seuil de confiance à 95%). Sinon, ils se situent dans la moyenne

En complément L'Observatoire Sociovision France

UNE ENQUÊTE QUANTITATIVE ANNUELLE DEPUIS 1975

Échantillon de 2000 personnes représentatif de la population française de 15-74 ans (âge, sexe, CSP, habitat, région)

Terrain chaque année en **juin-juillet**

Face à face et auto-administré

Toutes les dimensions de la vie explorées **à 360°**

Renouvellement d'un tiers des **4000 questions** chaque année

Les résultats de l'enquête

A

L’état d’esprit des seniors en 2018 : un moral en baisse

B

Services à la personne : un intérêt réel chez les seniors

C

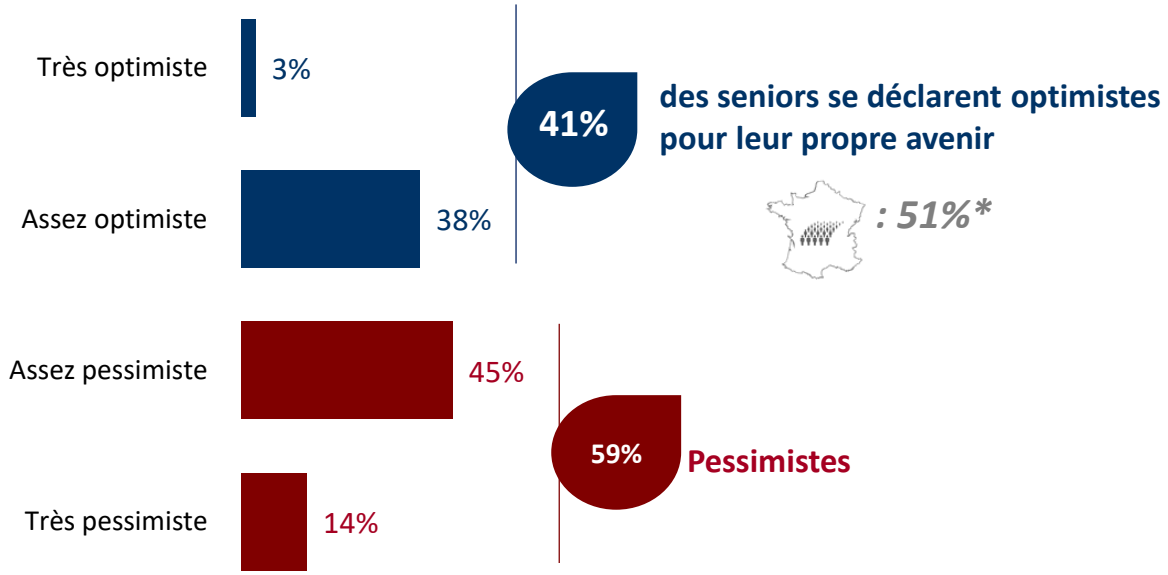
L’habitat senior : l’idéal du vieillir chez soi

Quel état d'esprit face à l'avenir ?

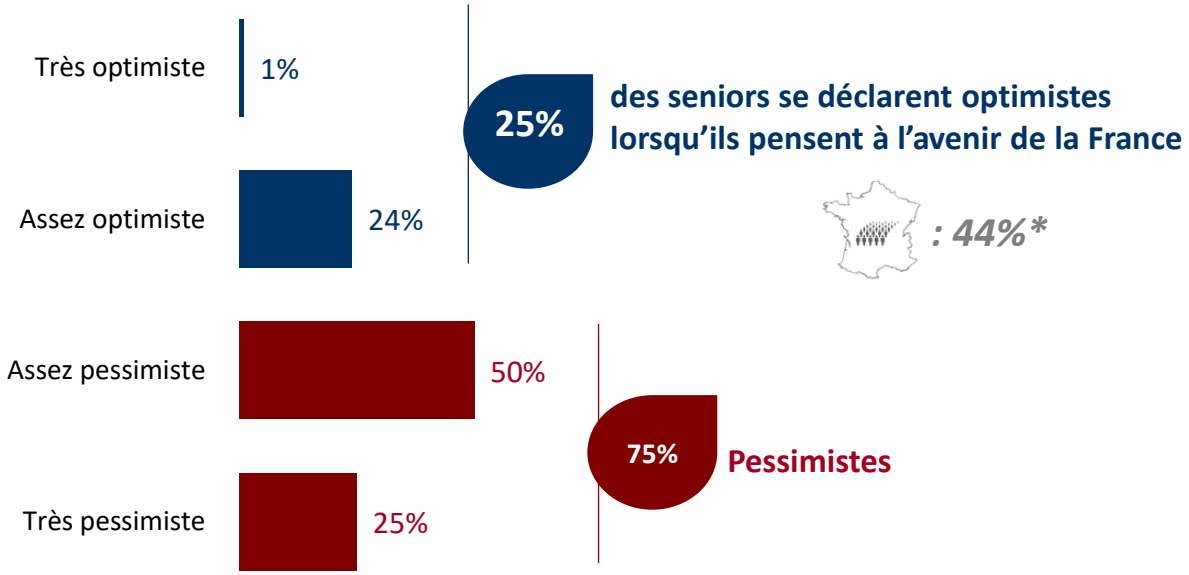
Des seniors plus pessimistes que la moyenne des Français, plus inquiets pour l'avenir de la France que pour le leur

Question : Diriez-vous que vous êtes très optimiste, assez optimiste, assez pessimiste ou très pessimiste … ?

Quand vous pensez à votre propre avenir



Quand vous pensez à l'avenir de la France

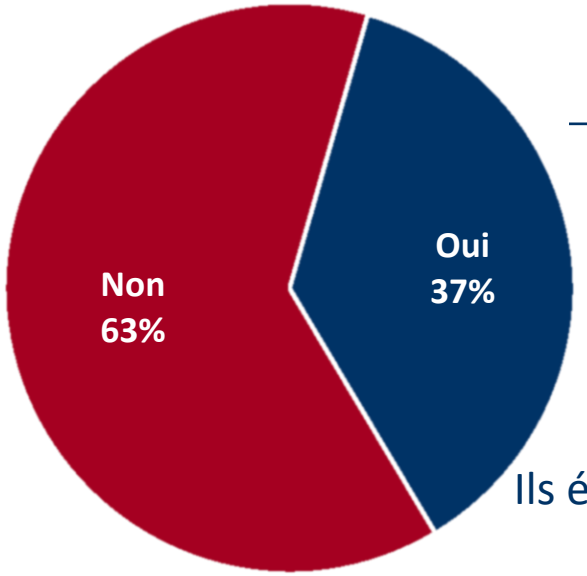


= COMPARATIF Ensemble des Français : Juin 2018

** Etude Ifop réalisée pour NO COM auprès de 2009 personnes de la population française âgée de 18 ans et plus par questionnaire auto-administré en ligne du 11 au 13 juin 2018.*

Une capacité d'épargne des seniors qui a fortement chuté au cours des dernières années

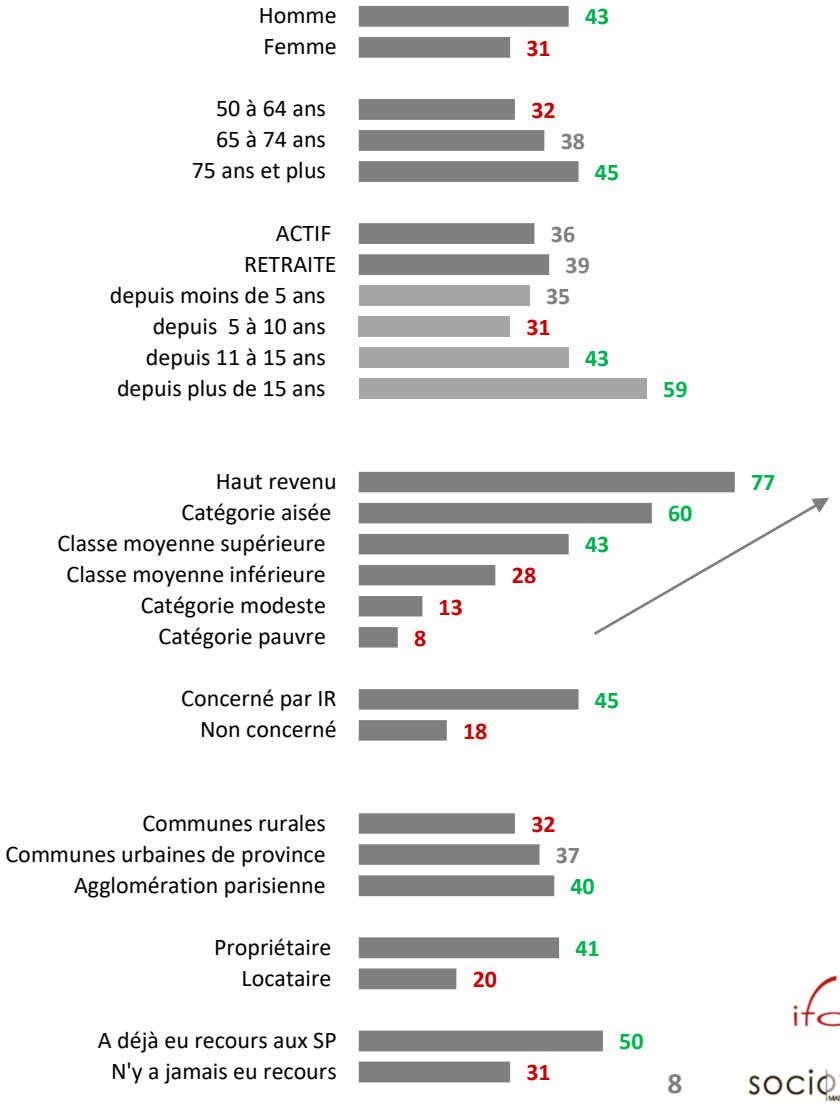
Question : Une fois que vous avez payé toutes vos dépenses contraintes (logement, alimentation, etc.) avez-vous la possibilité d'épargner de l'argent à la fin du mois ?



Ils étaient **56%** en décembre 2010

-19 points en 8 ans

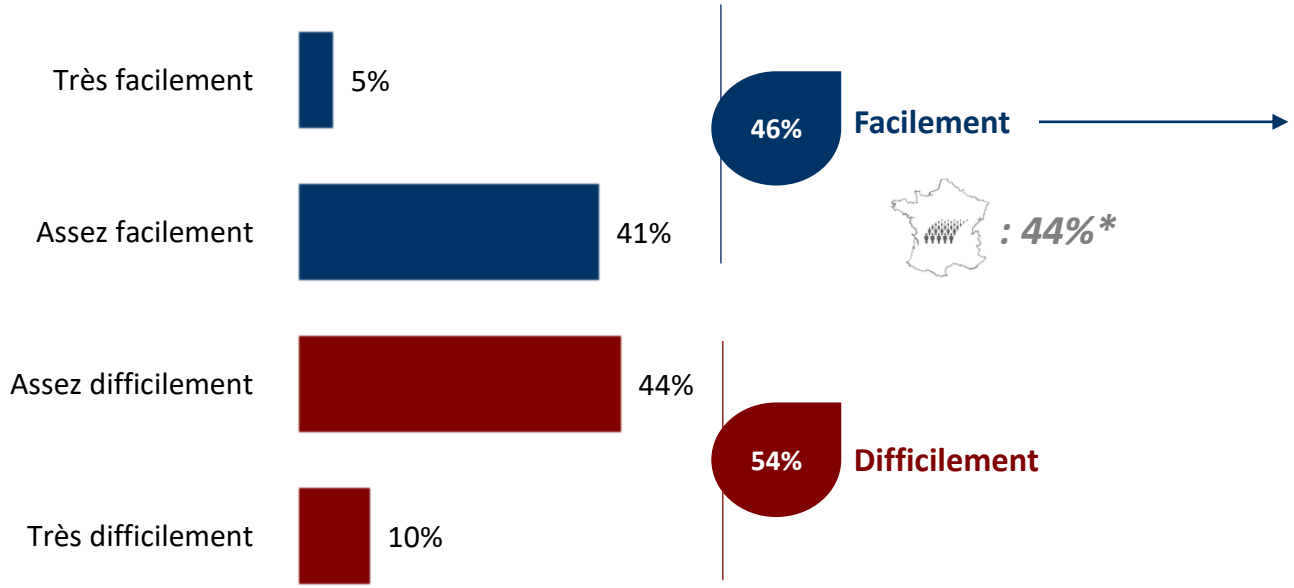
Qui sont ces seniors qui parviennent ou non à épargner chaque mois ?



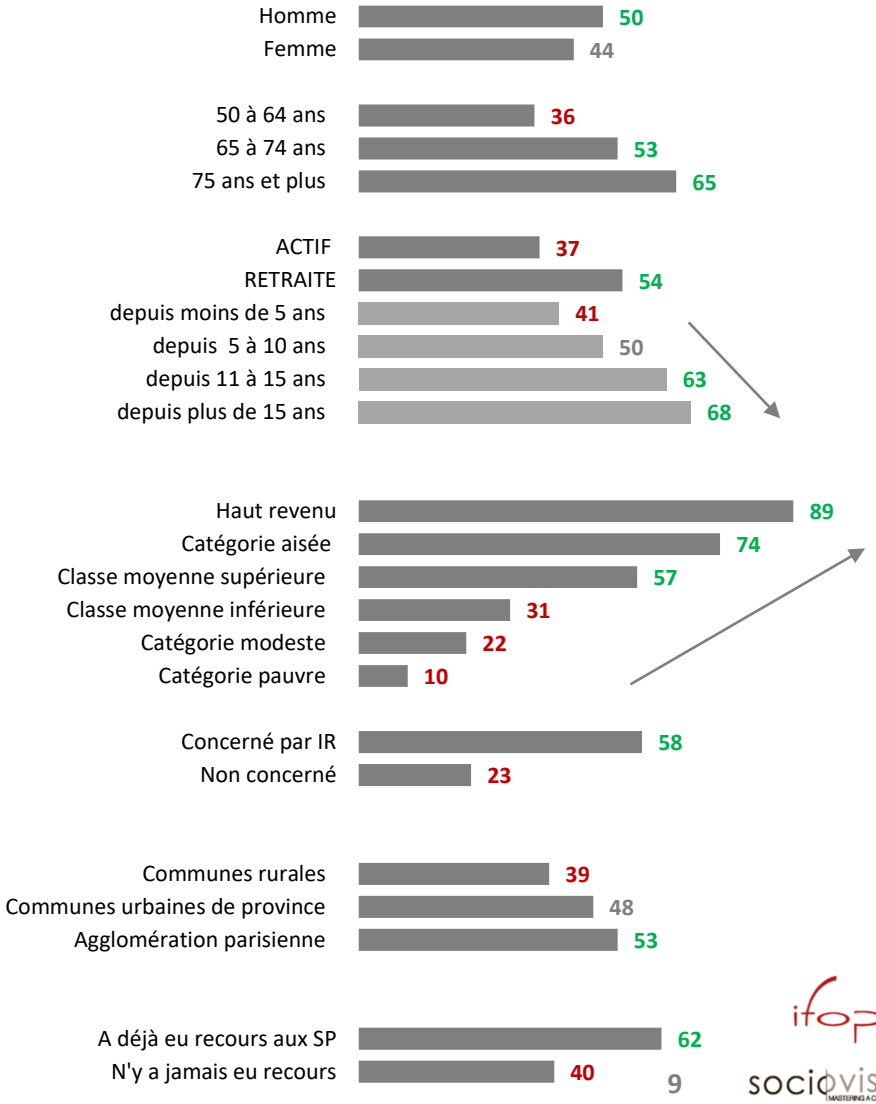
Etude Ifop réalisée pour Fondation pour l'innovation Politique auprès de 2000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus par questionnaire auto-administré en ligne du 22 au 28 septembre 2010. Au sein de cet échantillon, 893 personnes de 50 ans et plus avaient été interrogés

Moins d'un senior sur deux déclare s'en sortir facilement avec les revenus de son foyer, un résultat global qui masque des réalités (générationnelles, géographiques, et financières) très disparates

Question : Comment vous en sortez-vous avec les revenus de votre foyer ?



Qui sont ceux qui s'en sortent le mieux ou le moins bien avec les revenus de leur foyer ?



= COMPARATIF Ensemble des Français : Décembre 2016

** Etude Ifop réalisée pour Atlantico.fr auprès de 999 personnes, représentatives de la population française âgée de 18 ans et plus par questionnaire auto-administré en ligne du 29 novembre au 5 décembre 2016.*

Les seniors : une population coupée en quatre

PESSIMISTES

OPTIMISTES

Source : Observatoire Sociovision France 2018

Justice et solidarité : des valeurs importantes pour les seniors

En %	Ensemble des Français	Seniors
Respect	66	59
JUSTICE	**40**	**55**
Liberté	47	49
SOLIDARITÉ	**43**	**48**
Vie privée	41	42

Source : Observatoire Sociovision France 2018

Les seniors : une population aidée et aidante

% **AIDE REÇUE** d'un membre de votre famille au cours des 12 derniers mois

En %	Ensemble des Français	Seniors
Bricolage	41	41
Assistance dans le domaine des nouvelles technologies (ordinateur...)	29	39
Soutien par de la présence physique	45	35
Soutien par téléphone	47	36
Démarches administratives	22	17
Ménage	17	15
Don ou prêt d'argent, participation à des frais	25	15

% **AIDE DONNÉE** à un membre de votre famille au cours des 12 derniers mois

En %	Ensemble des Français	Seniors
Soutien par téléphone	51	46
Soutien par de la présence physique	49	42
Garde d'enfant	34	37
Bricolage	34	30
Don ou prêt d'argent, participation à des frais	24	25
Démarches administratives	27	24
Soutien scolaire	20	22
Ménage	28	19
Prêt d'un logement	10	12

Source : Observatoire Sociovision France 2018

Une population consciente de sa contribution économique à la société

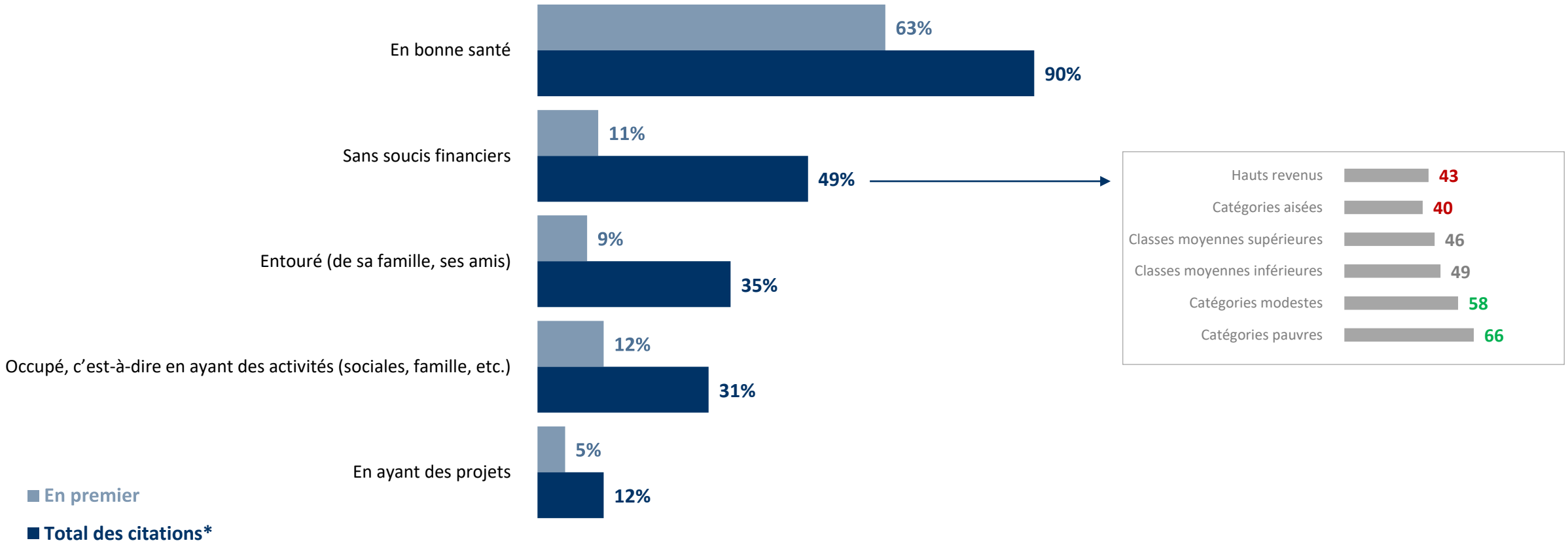
% Pour chacune des affirmations suivantes concernant les seniors, dites si elle correspond à ce que vous ressentez. Les seniors…

En %	Ensemble des Français	Seniors
Peuvent transmettre des connaissances et des compétences utiles dans le monde actuel	62	65
Sont un lien chaleureux avec nos traditions et notre histoire	61	62
Ne sont pas différents des autres Français	56	57
RENDENT DES SERVICES DU QUOTIDIEN AUX PLUS JEUNES (GARDE D'ENFANTS, ...)	**39**	**48**
AIDENT FINANCIÈREMENT LEURS ENFANTS ET PETITS-ENFANTS	**33**	**44**
CONTRIBUENT À L'ÉCONOMIE DU PAYS PAR LEUR CONSOMMATION	**31**	**41**
Contribuent, par leur sagesse, à rendre notre société plus harmonieuse	40	41
SONT SURTOUT UTILES PAR L'HÉRITAGE ET LES BIENS QU'ILS TRANSMETTENT	**13**	**16**
Peuvent transmettre des connaissances et des compétences utiles dans le monde actuel	62	65
Sont un lien chaleureux avec nos traditions et notre histoire	61	62
Ne sont pas différents des autres Français	56	57

Source : Observatoire Sociovision France 2018

Pour « bien vieillir », les seniors identifient principalement deux priorités que sont la santé et l'argent, une perception partagée de manière assez homogène

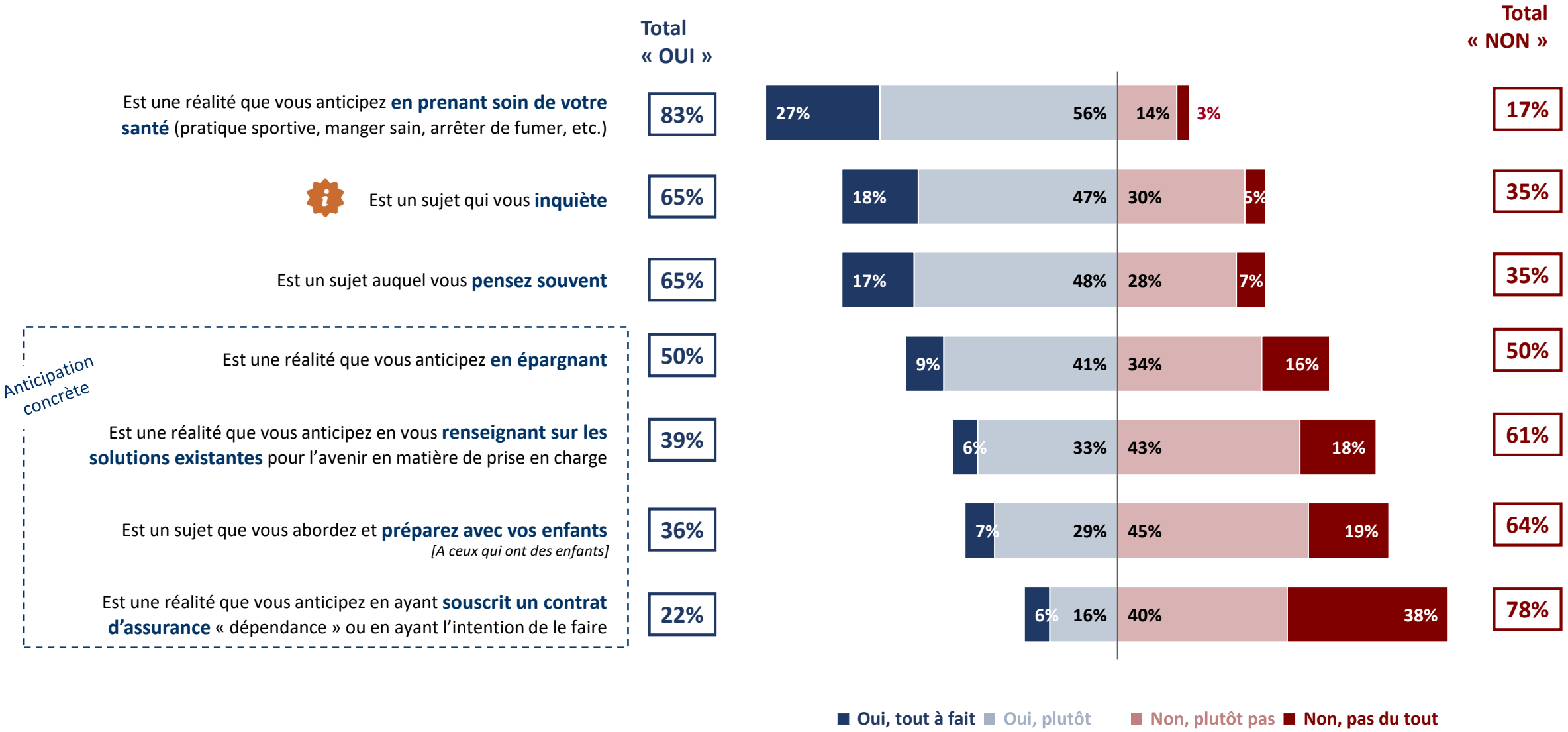
Question : Selon vous « bien vieillir », est-ce avant tout vieillir ? En premier ? Et ensuite ?



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

Tandis que leur propre vieillissement est un sujet auquel les seniors pensent régulièrement, dans les faits, une minorité l'organise et l'anticipe de manière concrète

Question : Vous personnellement, lorsque vous vous projetez dans l'avenir, d'ici 10 ou 15 ans, diriez-vous que votre vieillissement... ?



Des attentes fortes vis-à-vis des entreprises de services

UNE MARQUE QUI A UN VRAI SOUCI DU CLIENT EST UNE MARQUE QUI…
Top 4 sur 18 choix

58%
Qui me permet de facilement résilier un contrat ou annuler une commande
(vs. 56%)

55%
Dont les conseillers prennent vraiment le temps de m'écouter lorsque j'ai un problème
(vs. 46%)

36%
Qui m'aide dans les démarches administratives liées à ses services (ex : modifier mes contrats gaz/électricité, internet, etc. en cas de déménagement)
(vs. 30%)

34%
Qui conserve un réseau de magasins ou de boutiques même s'il est possible de tout acheter en ligne
(vs. 27%)

34%
Qui me permet de contacter facilement un conseiller humain y compris tard le soir
(vs. 38%)

34%
Qui récompense ma fidélité avec de grosses remises
(vs. 46%)

Source : Observatoire Sociovision France 2018

A

L'état d'esprit des seniors en 2018 : un moral en baisse

B

Services à la personne : un intérêt réel chez les seniors

B1 Une population en demande dans la vie quotidienne : les pressions et les tracas les plus courants

B2 Les services à la personne : quel potentiel pour les années à venir ?

C

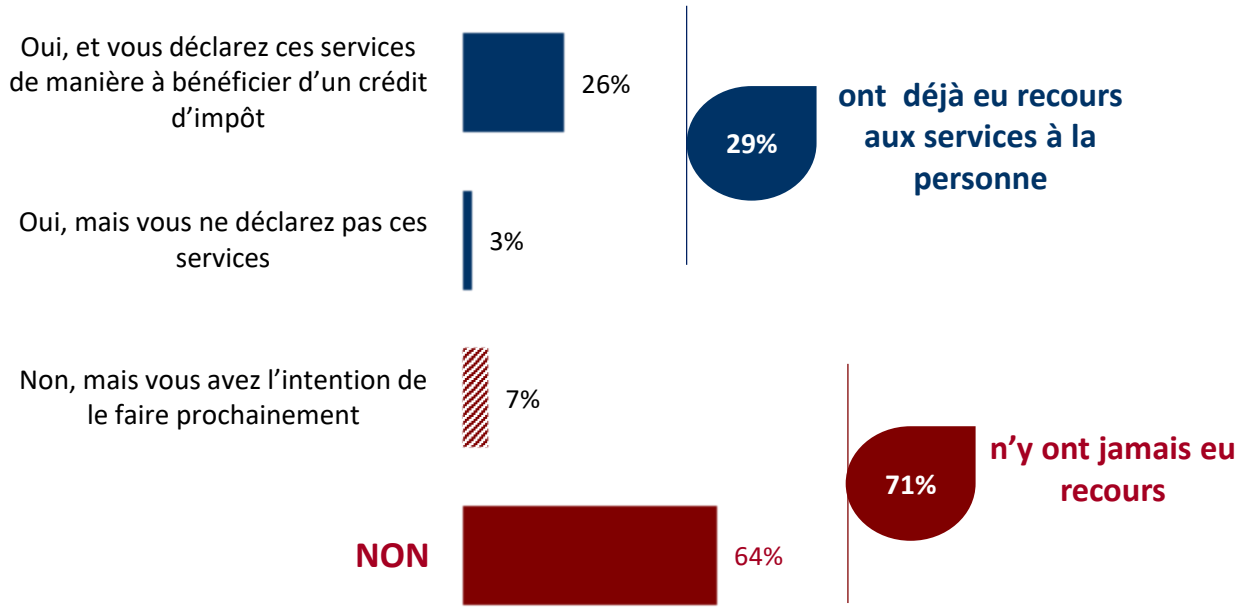
L'habitat senior : l'idéal du vieillir chez soi

B1 Services à la personne : près de trois seniors sur dix ont fait appel à ce type de prestations, une proportion qui pourrait croître au regard des difficultés rencontrées par certains pour trouver une offre de service proche de chez eux

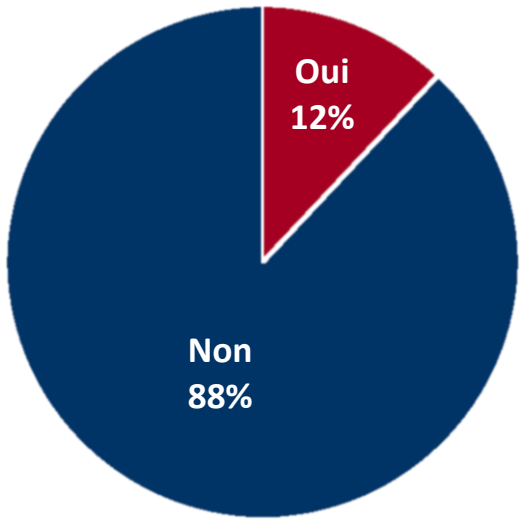
Question : Avez-vous déjà eu recours pour votre foyer aux services à la personne que ce soit pour du ménage, des gardes de votre enfant, du petit bricolage, du jardinage, de l'aide aux devoirs scolaires, du portage de repas à une personne handicapée/âgée dépendante, etc. ?

Question : Y a-t-il aujourd'hui des services à la personne dont vous aimeriez bénéficier mais pour lesquels vous ne trouvez pas de professionnels près de chez vous disponibles ou proposant ce (ou ces) service(s) ?

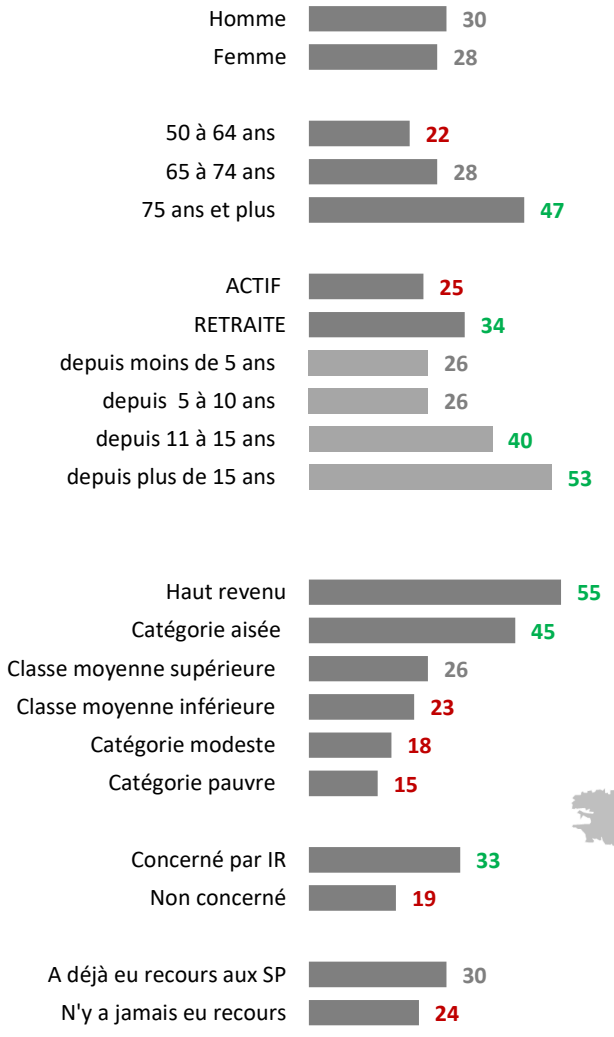
Recours aux services à la personnes

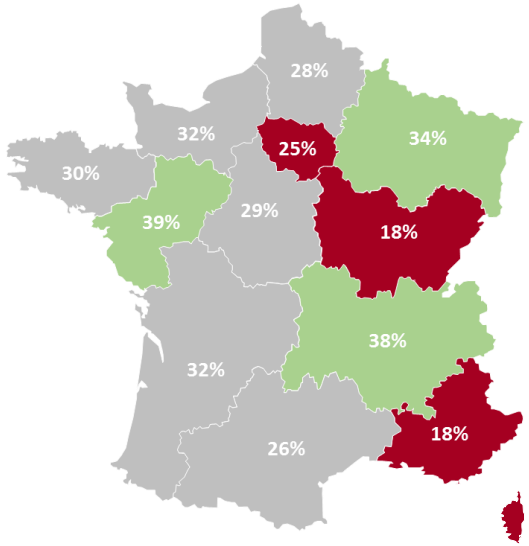


Difficultés à trouver une offre de services

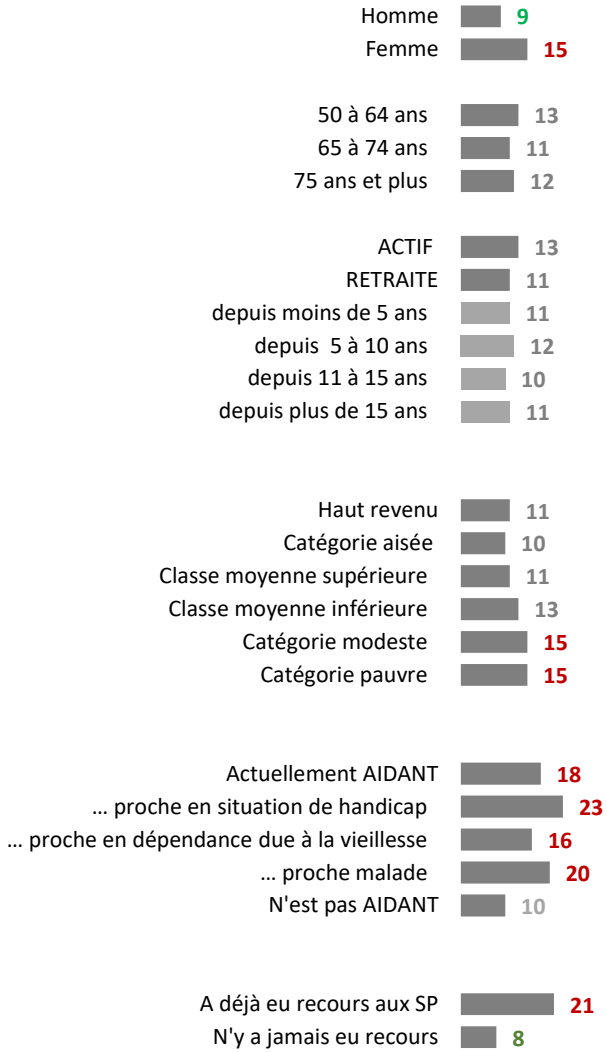


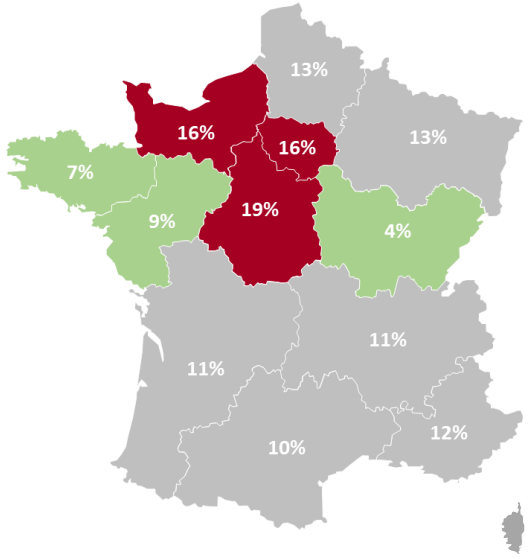
29% des seniors déclarent avoir déjà eu recours aux services à la personne





12% des seniors déclarent ne pas avoir trouvé de professionnels proches de chez eux pour répondre à leurs besoins



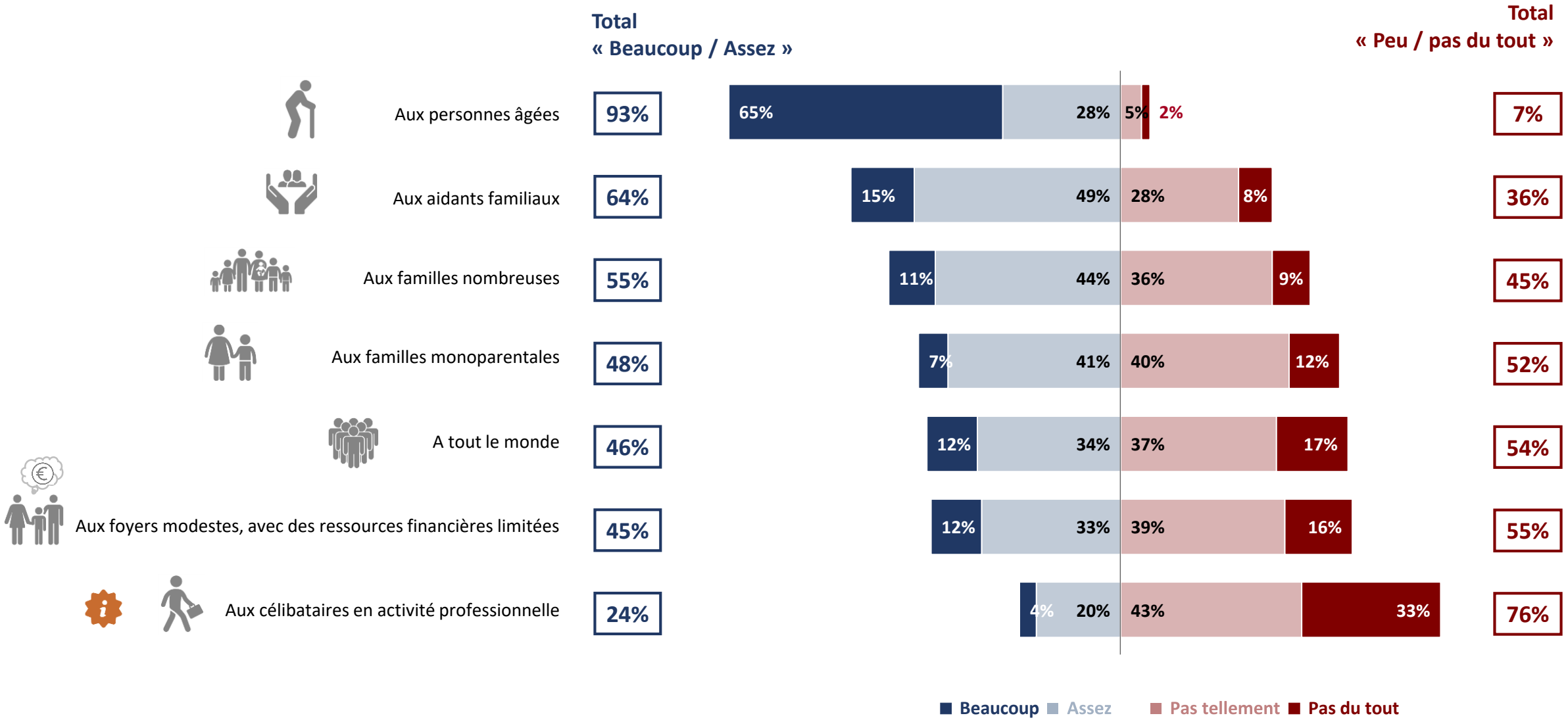


Régions dans lesquelles les difficultés sont les plus grandes

Régions dans lesquelles les difficultés sont les moins nombreuses

Les personnes âgées sont de loin perçues comme le public cible des services à la personne, bien devant les aidants et les familles. Les actifs célibataires ne sont en revanche que très peu associés à ce type de prestations

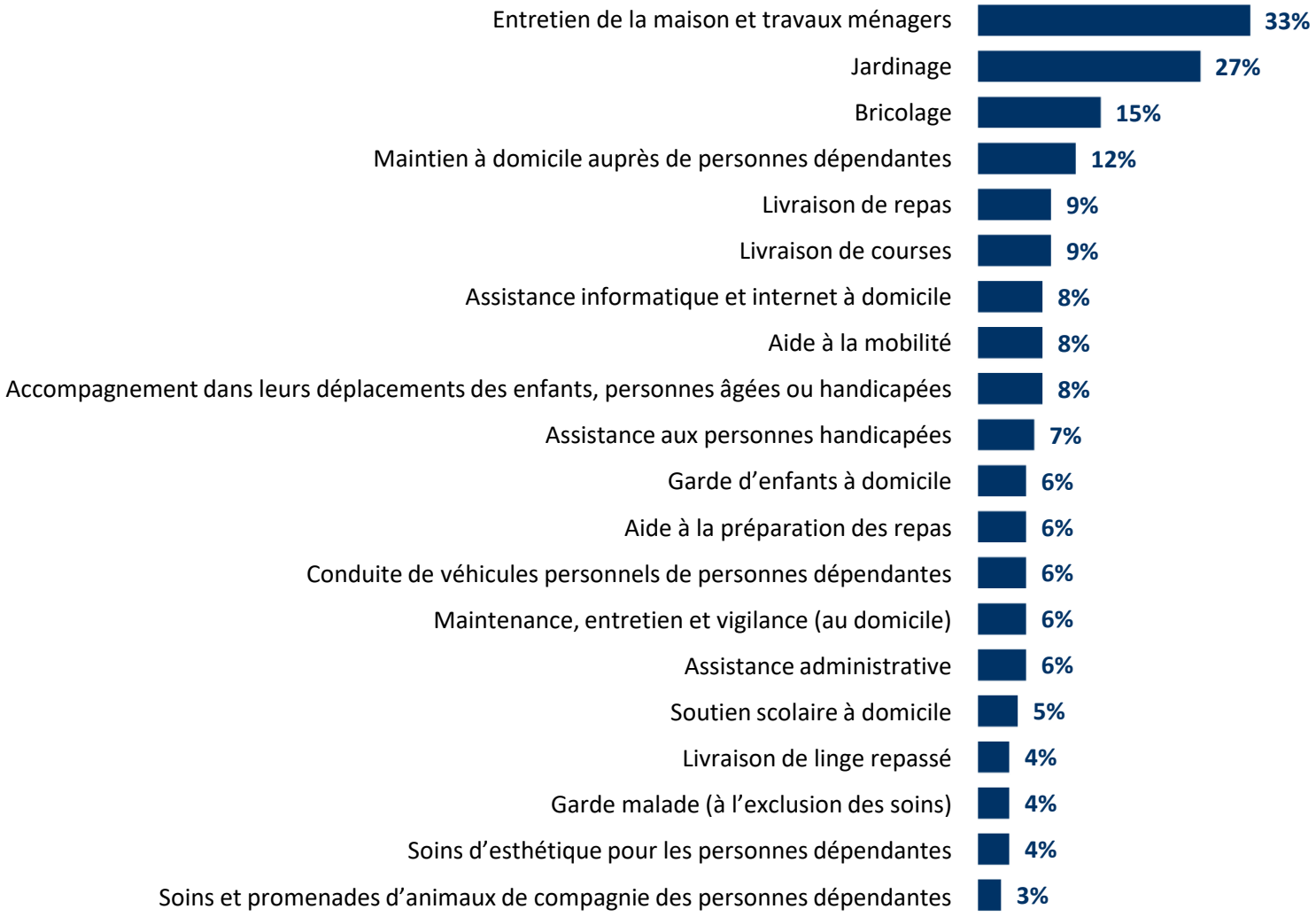
Question : En pensant aux services à la personne (services de proximité), diriez-vous qu'ils s'adressent en priorité aux publics suivants ?



Plus d'un senior sur deux déclare avoir déjà eu recours à au moins un service d'aide à la personne notamment pour des services liés à leur domicile : entretien, ménage de leur maison, jardinage ou bricolage

Question : Pour chacun des services à la personne suivants, pour lesquels il existe des professionnels, y avez-vous déjà eu recours, pour vous personnellement ou pour l'un de vos proches ? Oui / non

Récapitulatif : « Oui »



58% des seniors interrogés déclarent avoir eu recours à AU MOINS UN de ces services

1 service	: **18%**
2 services	: **15%**
3 services	: **9%**
4 services et +	: **16%**

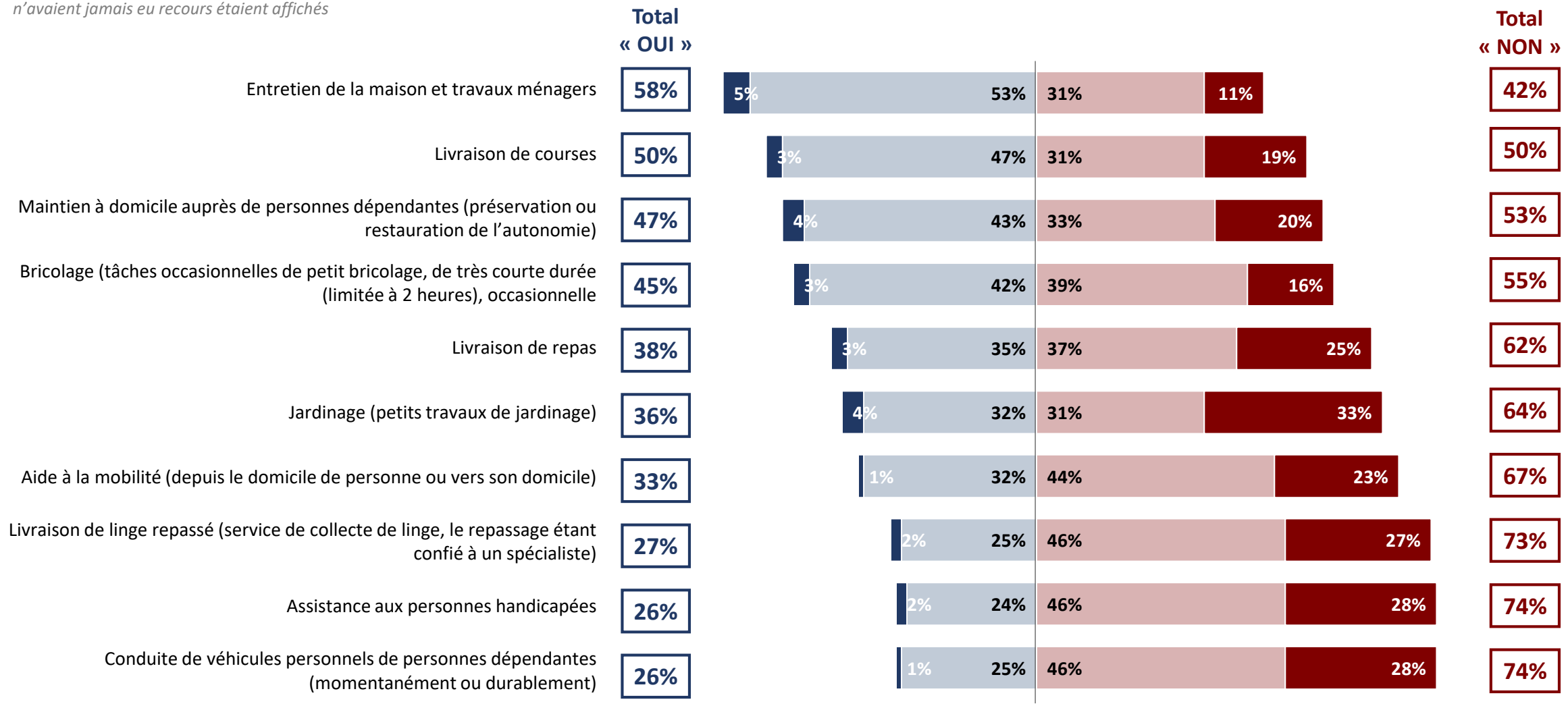
42% des seniors interrogés déclarent n'avoir eu recours à AUCUN de ces services

NB : la présentation des services aux interviewés était davantage détaillée

Déjà parmi les plus répandus, les services liés à l'entretien de la maison et aux travaux ménagers sont de loin ceux qui pourraient intéresser le plus de personnes, devant la livraison de courses, un service encore peu répandu *(1/2)*

Question : Et pour chacun des services à la personne auxquels vous n'avez jamais eu recours, pensez-vous que vous pourriez dans les années à venir faire appel à des professionnels pour vous personnellement ?

Base : seuls les services auxquels les répondants n'avaient jamais eu recours étaient affichés



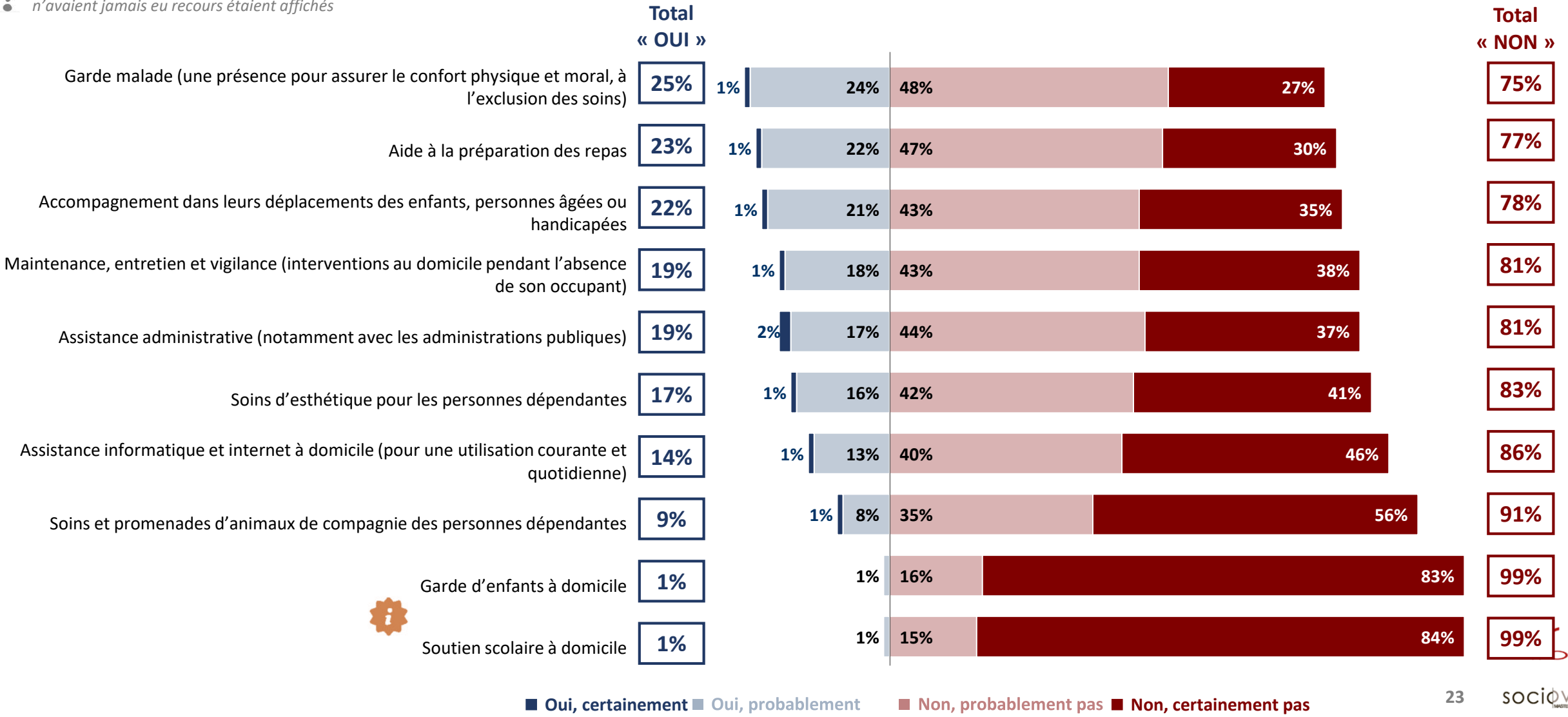
NB : la présentation des services aux interviewés était davantage détaillée

Assez logiquement, compte tenu de leur statut de senior, les services liés aux enfants (garde ou soutien scolaire) constituent les services au plus faible potentiel auprès de cette cible

(2/2)

Question : Et pour chacun des services à la personne auxquels vous n'avez jamais eu recours, pensez-vous que vous pourriez dans les années à venir faire appel à des professionnels pour vous personnellement ?

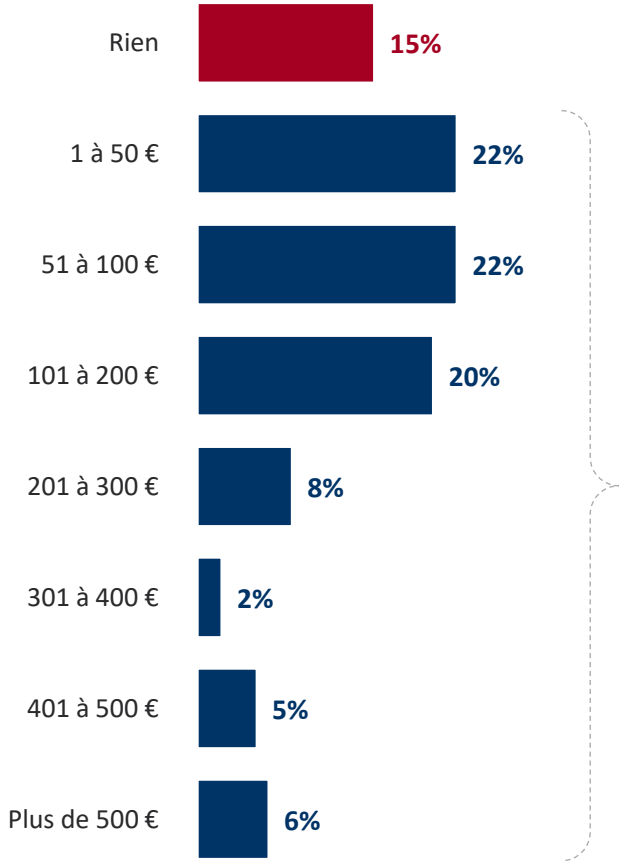
Base : seuls les services auxquels les répondants n'avaient jamais eu recours étaient affichés



sociovision

B2 Le budget moyen mensuel envisagé pour recourir aux services à la personne (avant défiscalisation) est assez logiquement fortement corrélé au niveau de revenus, mais également à l'âge et à l'expérience de ce type de services

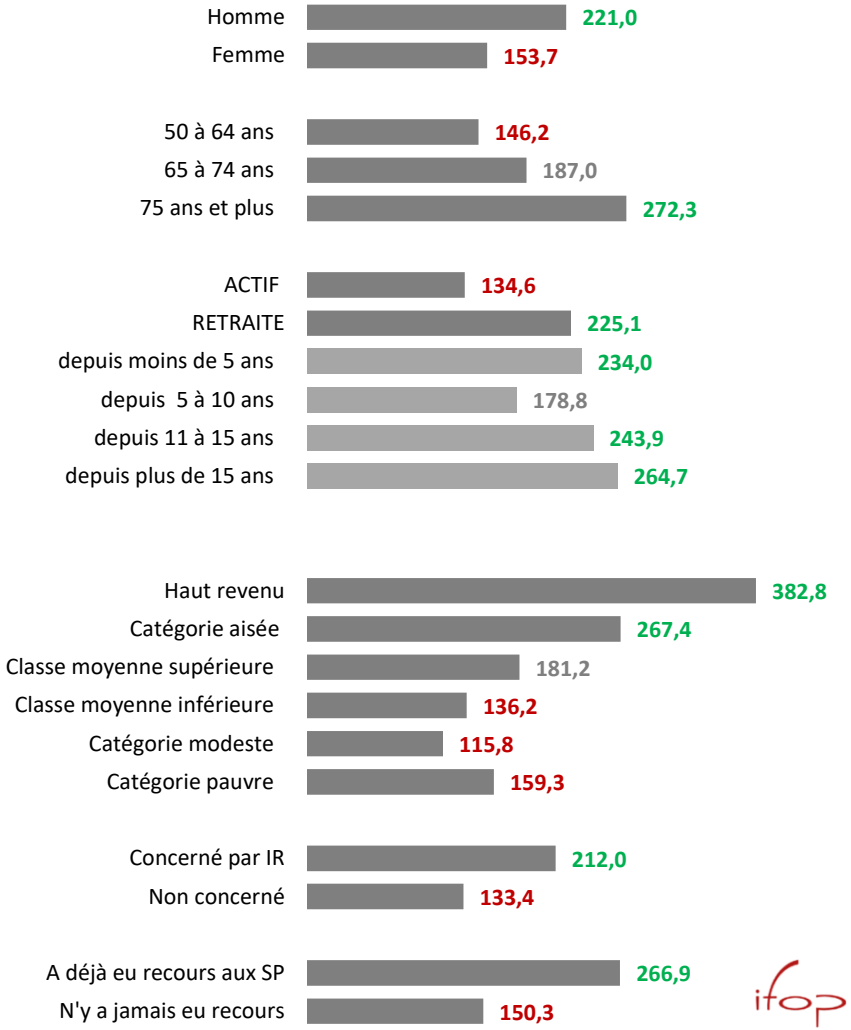
Question : Quel budget moyen mensuel (avant défiscalisation) seriez-vous prêt à consacrer chaque mois pour bénéficier d'un ou plusieurs services à la personne ? (question ouverte)



MOYENNE :
184,2 €

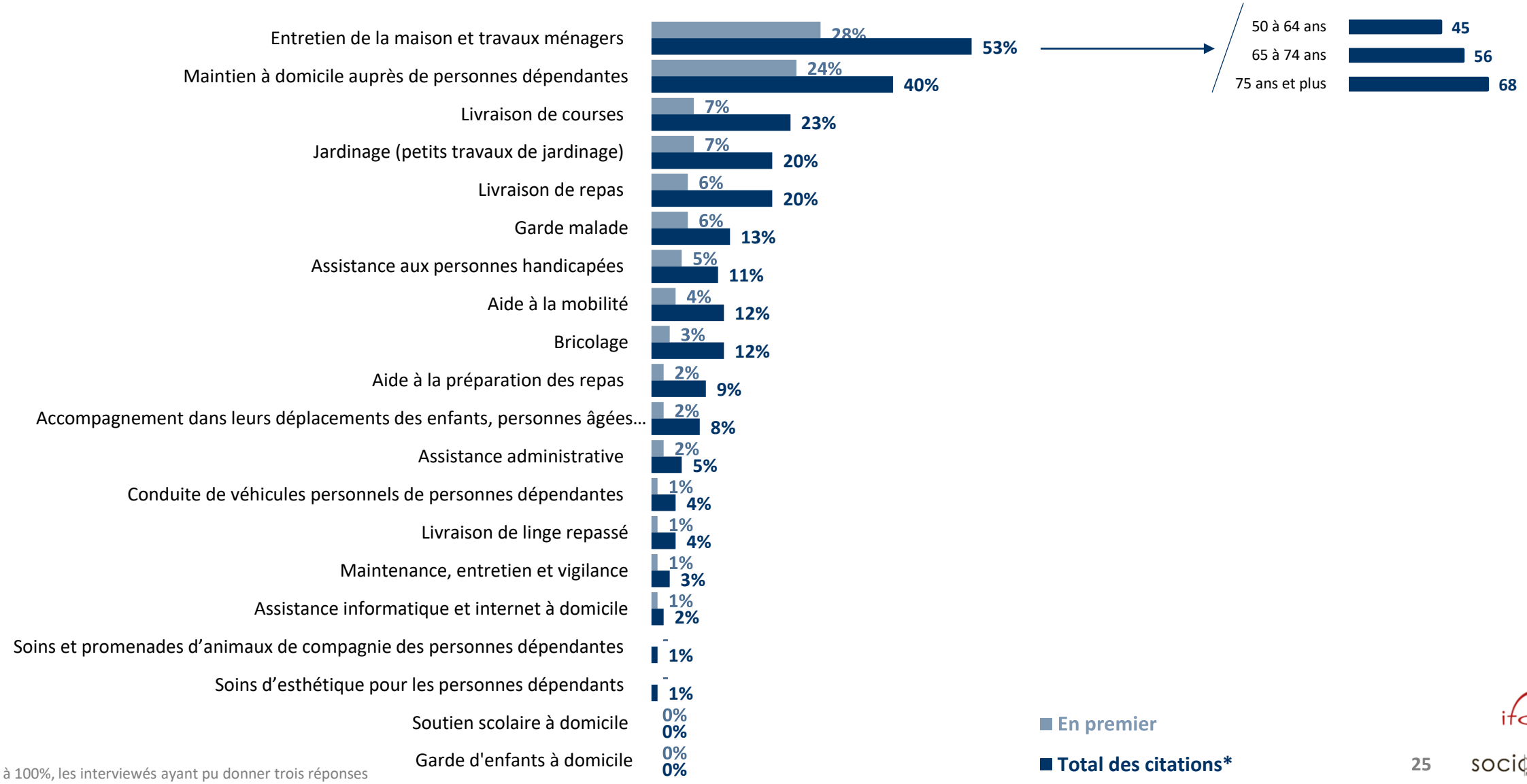
… soit environ 2200€ par an

Quel budget moyen mensuel consenti pour recourir à ces services ?



L'entretien de la maison et l'aide au maintien à domicile constituent les services jugés les plus essentiels dans la perspective de son vieillissement

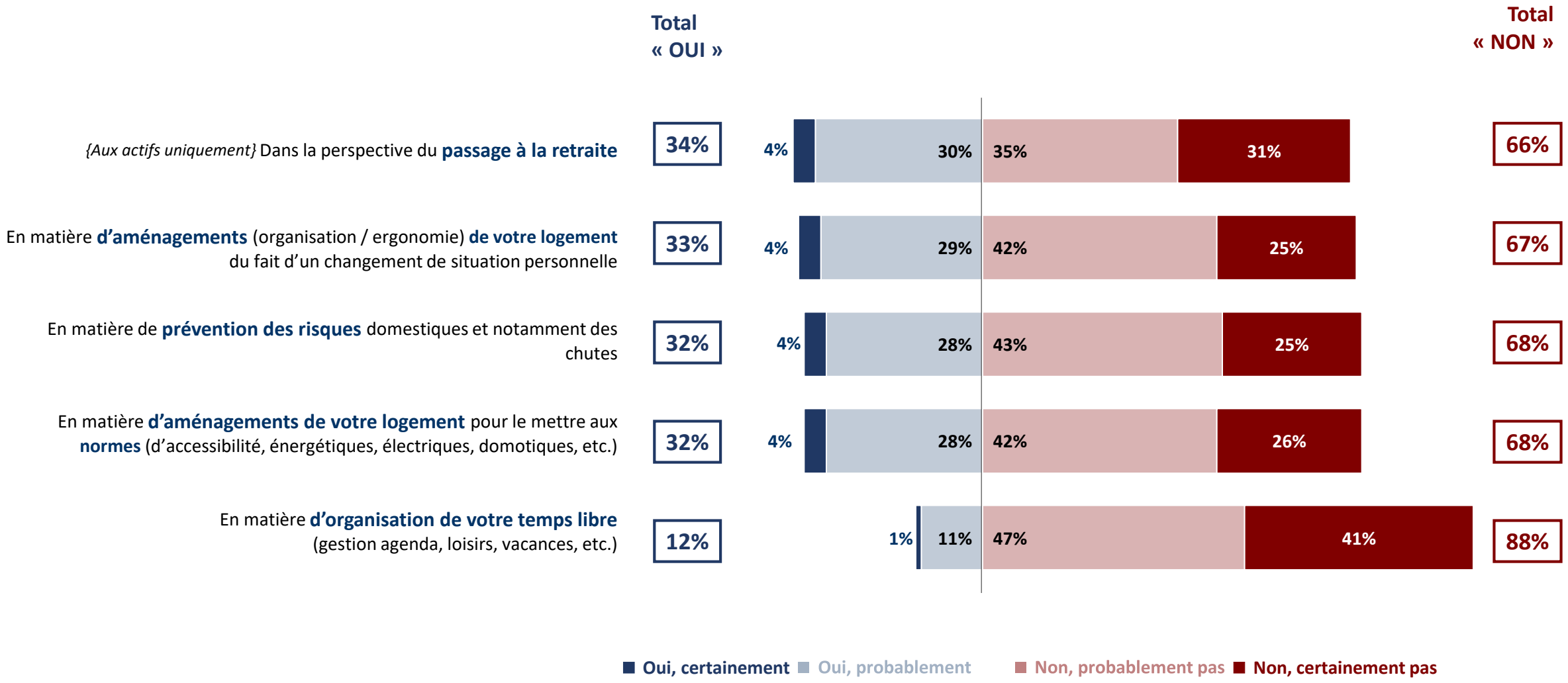
Question : Et parmi ces services à la personne, quels sont les trois qui vous paraissent les plus essentiels pour vous ou vos proches dans la perspective de votre vieillissement ? En premier ? Et ensuite ?



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

Alors que l'intérêt porté à différents services à la personne s'est révélé être plutôt significatif, les prestations d'accompagnement et de conseils peinent à convaincre les seniors et ne constituent pas aujourd'hui une réelle attente

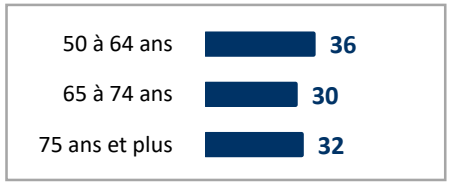
Question : Vous personnellement, seriez-vous intéressé(e) par des services du type accompagnement et conseils... ?

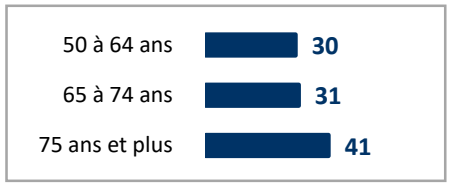


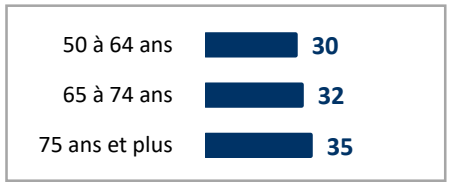
Un intérêt pour de nouveaux services inégal selon l'âge des seniors

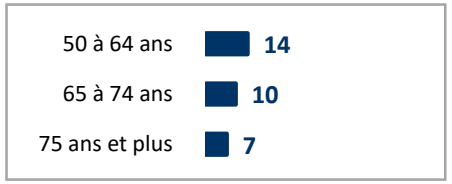
	Total « OUI »
En matière **d'aménagements** (organisation / ergonomie) de votre **logement** du fait d'un changement de situation personnelle	33%
En matière de **prévention des risques** domestiques et notamment des chutes	32%
En matière **d'aménagements de votre logement** pour le mettre aux normes (d'accessibilité, énergétiques, électriques, domotiques, etc.)	32%
En matière **d'organisation de votre temps libre** (gestion agenda, loisirs, vacances, etc.)	12%

Age

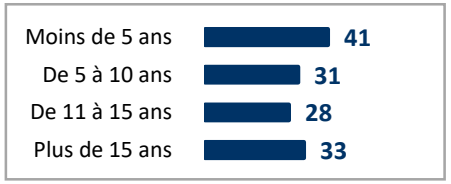


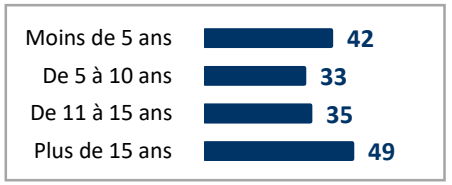


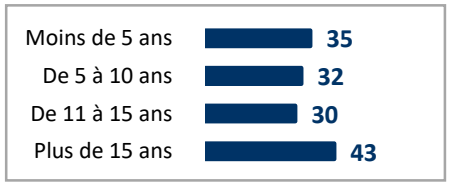


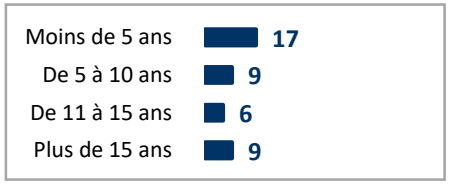


Ancienneté de la retraite









A L'état d'esprit des seniors en 2018 : un moral en baisse

B Vie quotidienne et services à la personne : un intérêt réel chez les seniors

C L'habitat senior : l'idéal du vieillir chez soi

C1 Vieillir chez soi : une absolue priorité pour les seniors

C2 Les aides actuelles et leur perception

C1 Vieillir chez soi : une absolue priorité pour les seniors

La maison idéale ? Avant tout un cocon, mais aussi un lieu d'activités

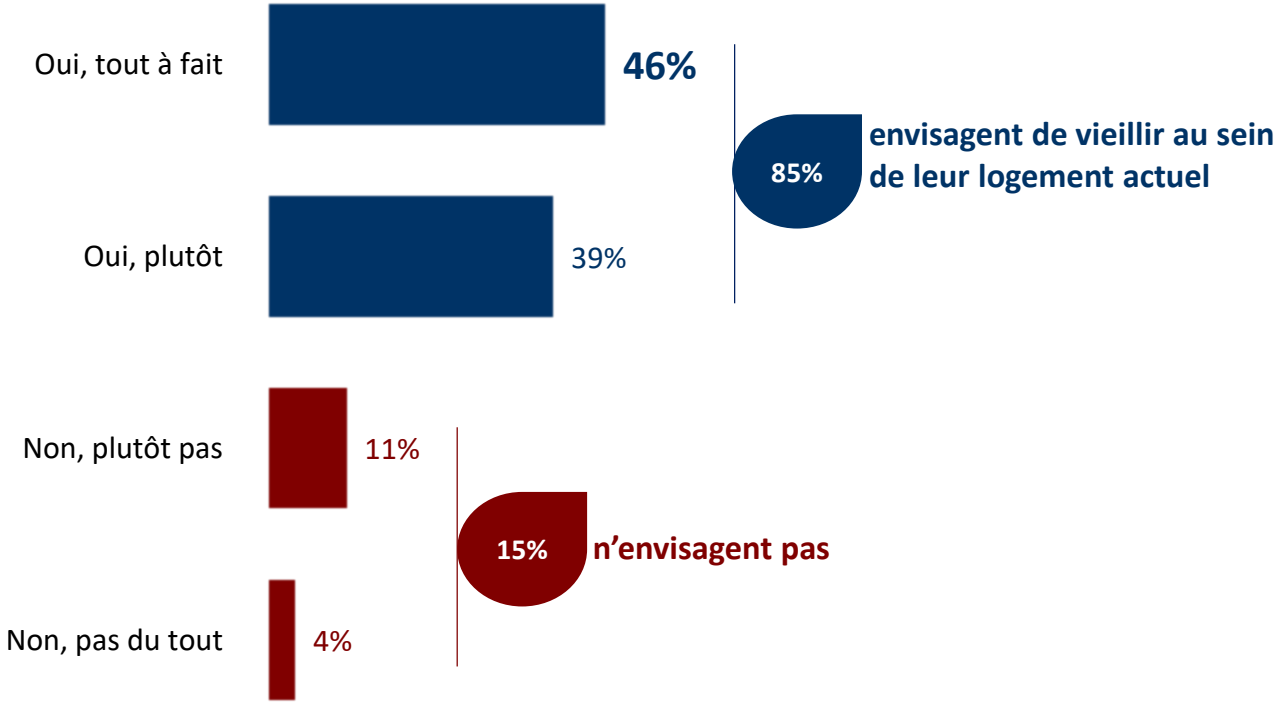
Mon lieu d'habitation idéal, c'est...
(max. 3 réponses)
Top 5% sur 13 propositions

	Ensemble des Français	Seniors
Un **cocon chaleureux** pour ma famille	67	65
Un **endroit protégé**, dans lequel on se sent en totale sécurité	52	53
UN LIEU OÙ JE PEUX BRICOLER, JARDINER, FAIRE DES AMÉNAGEMENTS	31	**40**
Un lieu de **partage et d'ouverture** aux autres	25	26
Un espace en contact direct et en harmonie avec la **nature**	20	22

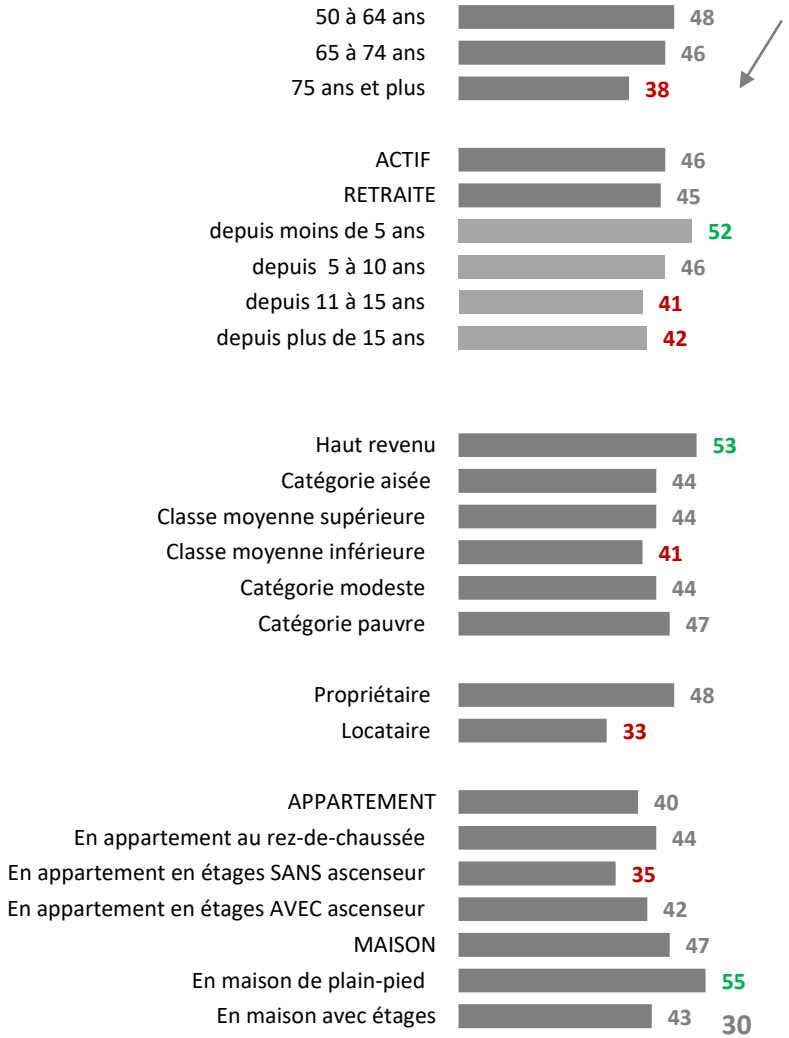
Source : Observatoire Sociovision France 2018

Dans une projection à 10 ans, plus de 8 seniors sur 10 envisagent de vieillir au sein de leur logement actuel, une perspective notamment évoquée par les plus jeunes et par ceux vivant en pavillon de plain-pied

Question : Pourriez-vous envisager de vieillir au sein du logement que vous occupez actuellement (sur une échéance de 10 à 15 ans) ?



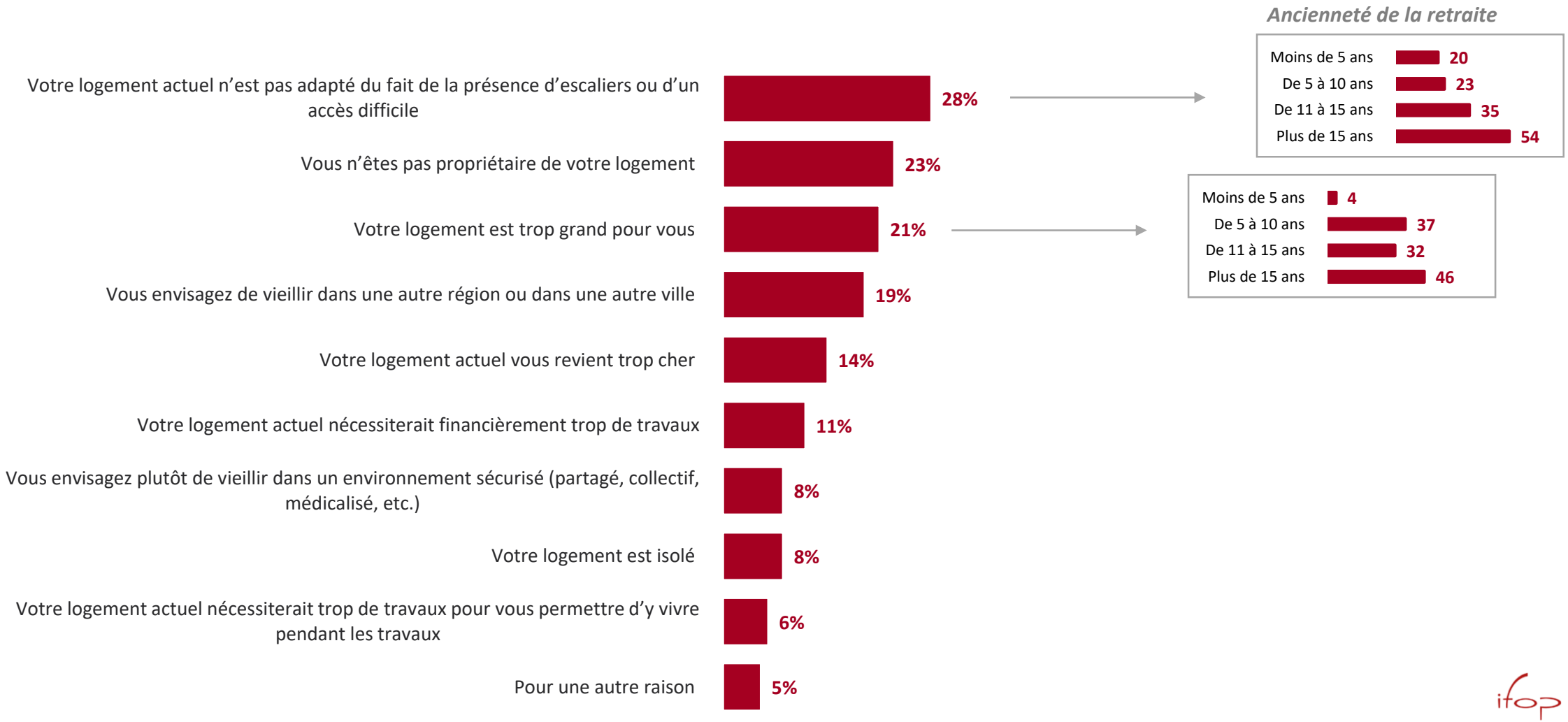
*Qui sont ces seniors qui envisagent « **TOUT À FAIT** » de vieillir au sein de leur logement ?*
(moyenne n=46%)



Les raisons incitant à ne pas vieillir dans son logement actuel sont multiples. La présence d'escaliers apparait toutefois comme un frein réel

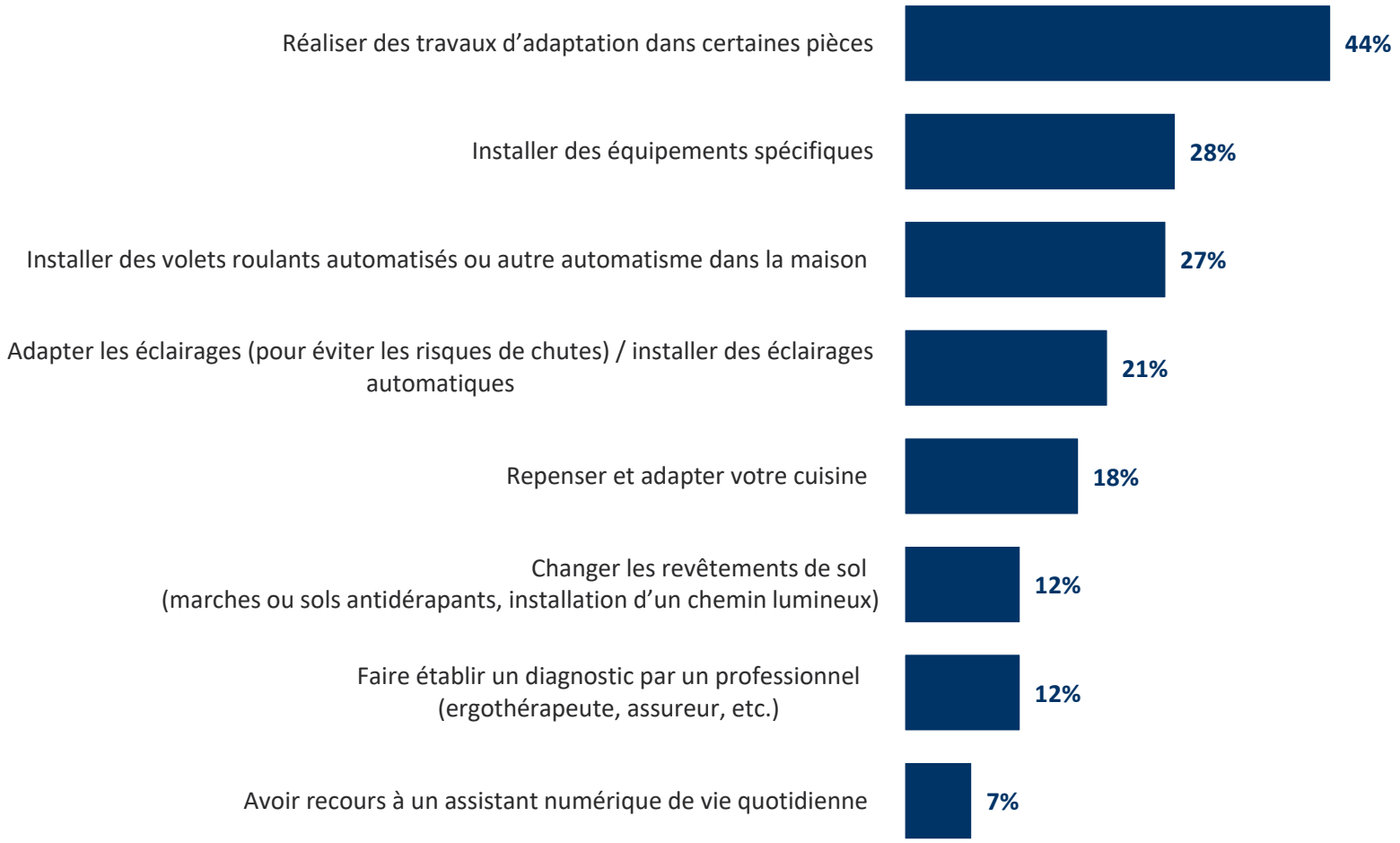
Question : Quelles raisons principales vous inciteraient à ne pas vieillir au sein de votre logement actuel ?

Base : A ceux qui n'envisagent pas de vieillir au sein de leur logement, soit 15% de l'échantillon



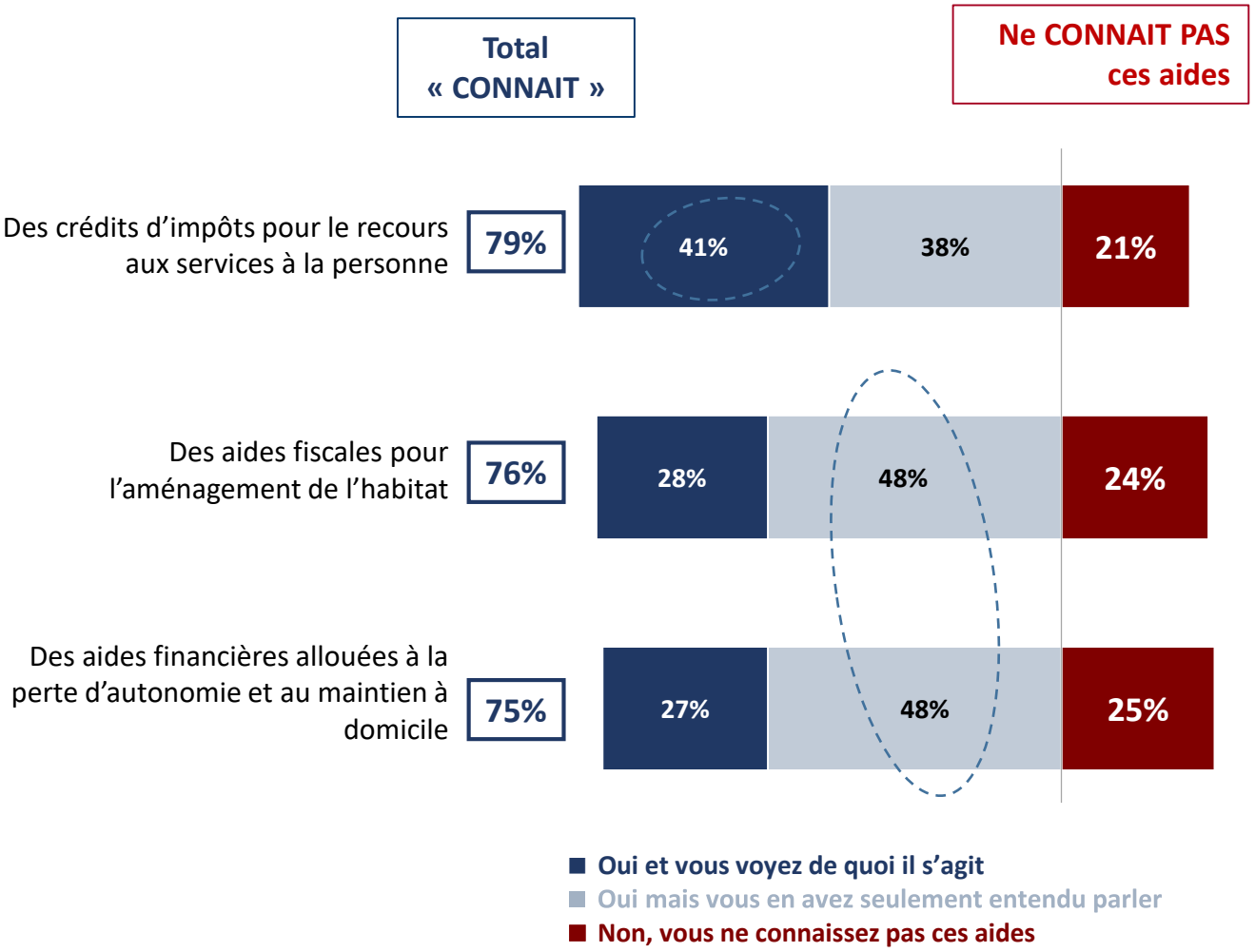
Parmi les modifications envisagées à court terme pour rester vivre dans son logement et y vieillir sereinement, les petits travaux d'aménagements de certaines pièces sont les plus fréquents

Question : Quels sont, parmi les suivants, les travaux que vous pourriez envisager de faire (ou que vous avez déjà fait au cours des 12 derniers mois) à court terme, pour adapter votre logement en perspective du vieillissement et y rester dans les années à venir ?

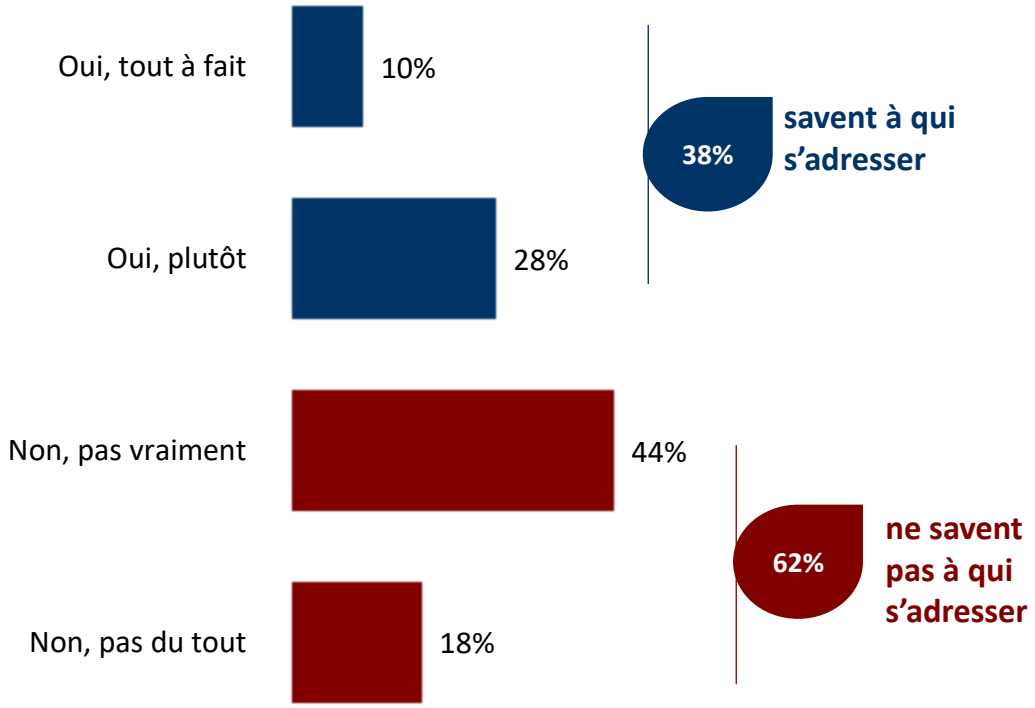


C2 Plus des trois quarts des seniors déclarent savoir qu'il existe différents dispositifs d'aides… mais peinent à savoir à qui s'adresser pour en bénéficier

Question : Savez-vous qu'il existe aujourd'hui … ?



Question : Enfin, savez-vous à qui vous adresser concernant vos droits et les aides auxquelles vous pouvez prétendre pour réaliser ces travaux et vieillir dans votre logement ?



Pour conclure

Un contexte de crise qui nourrit le pessimisme des séniors à la fois pour leur propre avenir, mais également pour la France.
Pour autant, **cette population globalement inquiète se révèle très hétérogène**. De fortes disparités apparaissent à la fois dans les perceptions, les attitudes et les attentes par rapport à l'avenir.

Cette population des séniors habituée à rendre service aux autres, pour qui les notions de solidarité, de convivialité et de proximité sont importantes **méconnaissent l'amplitude et le volume des services auxquels elle peut prétendre**, voire pour les plus jeunes semblent encore avoir des difficultés à se projeter dans son propre vieillissement.

Les séniors associent aujourd'hui aux services à la personne **une image figée, traditionnelle**. Les services consacrés au soutien des personnes en situation de dépendance ou relevant de petits travaux d'appoint au domicile restent les plus fréquents et les plus attendus, alors que des services plus novateurs et s'adressant au plus grand nombre semblent encore confidentiels**. L'image d'un secteur qui évolue reste encore à construire, mais le potentiel semble réel**.

Les seniors expriment un souhait clair et massif, celui de vieillir chez eux, quitte à y réaliser quelques aménagements pour y parvenir et à recourir aux services à la personne.

Les aides fiscales dont ils peuvent bénéficier pour se voir concrétiser cet idéal demeurent encore assez méconnues des seniors et notamment des plus jeunes d'entre eux. Le débat actuel sur le développement de ces aides et la fiscalité associée participera probablement à en accroître leur visibilité.

Se pose enfin pour l'avenir, **la question de l'évolution de ces services tant sur le contenu des offres que sur les canaux de diffusion de ces offres**. Dans une société poussée par le tout numérique, les acteurs des services à la personne doivent s'adapter à cette nouvelle réalité, une réalité qui chez les seniors progresse petit à petit mais qui se révèle très inégale s'agissant du recours au numérique dans les démarches du quotidien (notamment d'un point de vue générationnel).