

**Février 2014**

*Contacts :*

*Frédéric DABI*

*Adeline MERCERON*

*Guillaume MARCHAL*

*[Prenom.nom@ifop.com](mailto:Prenom.nom@ifop.com)*

# ***Les Français et les services à la personne***

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 **1032 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*).

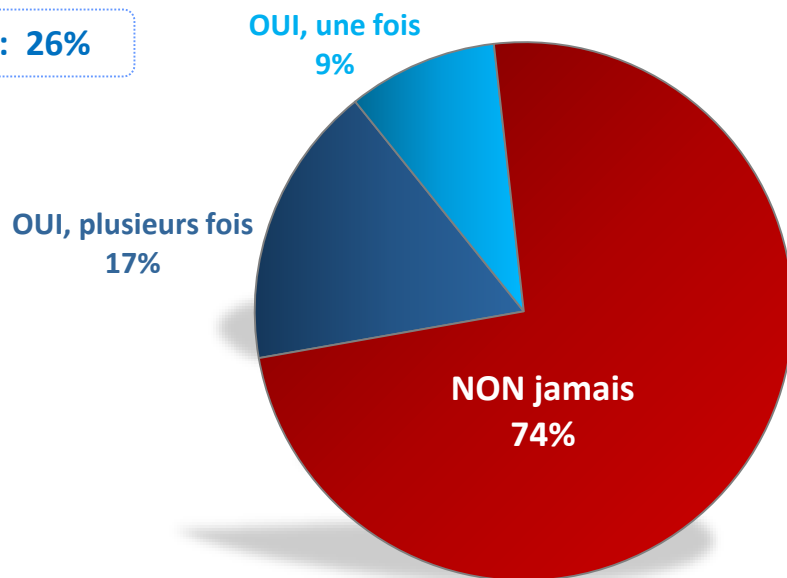
Dates de terrain :

Du 19 au 21 février 2014

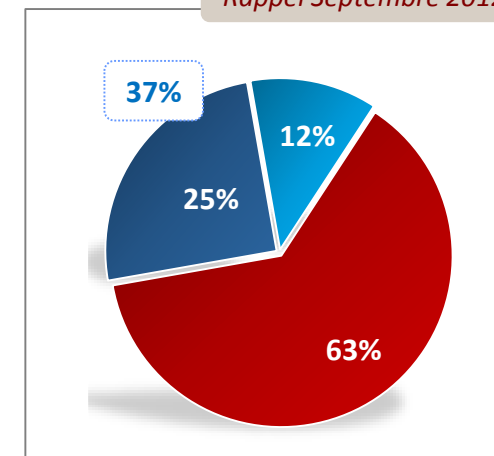
**Question :** Avez-vous déjà eu recours pour votre foyer aux services à la personne (via les chèques emplois services notamment) que ce soit pour du ménage, des gardes de votre enfant, du petit bricolage, du jardinage, de l'aide aux devoirs scolaires, du portage de repas à une personne handicapée/âgée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

**Total OUI : 26%**

↘ -11 points en 15 mois



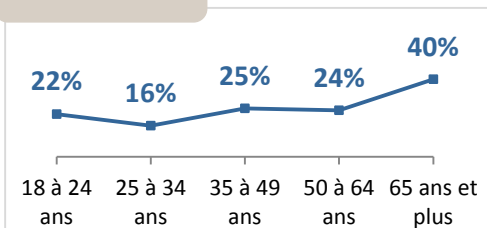
Rappel Septembre 2012



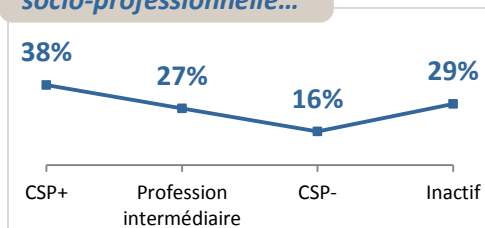
Etude réalisée du 25 au 27 septembre 2012 auprès d'un échantillon de 1001 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Un recours aux services à la personnes qui varie fortement selon la structure du foyer

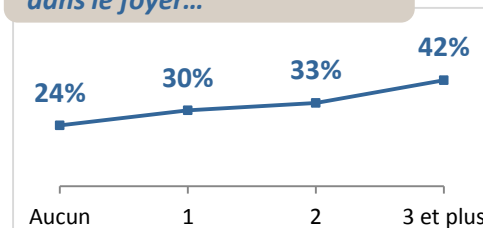
Selon l'âge...



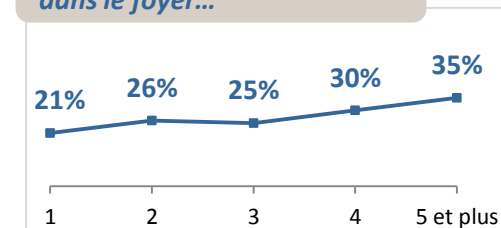
Selon la catégorie socio-professionnelle...



Selon le nombre d'enfants dans le foyer...

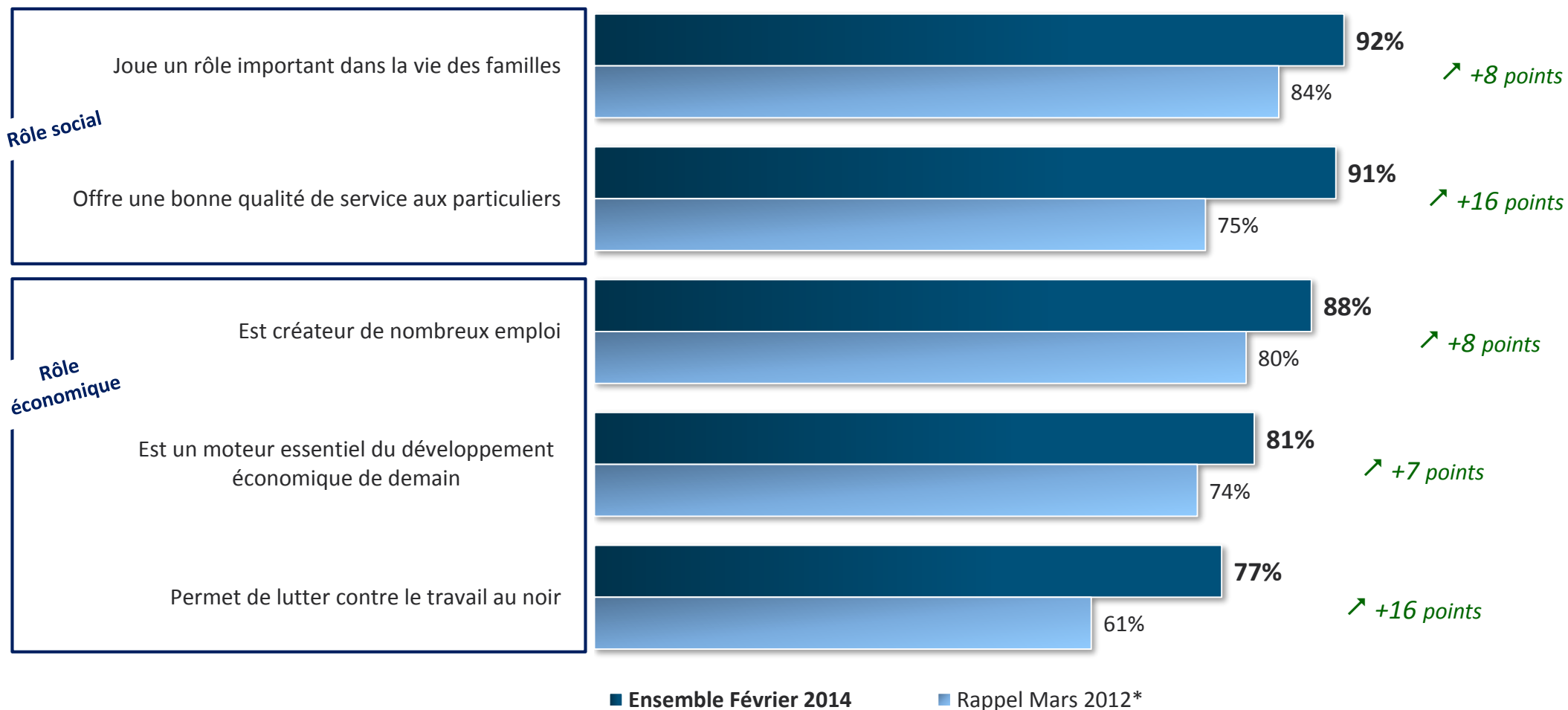


Selon le nombre de personnes dans le foyer...



**Question :** 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 ...*



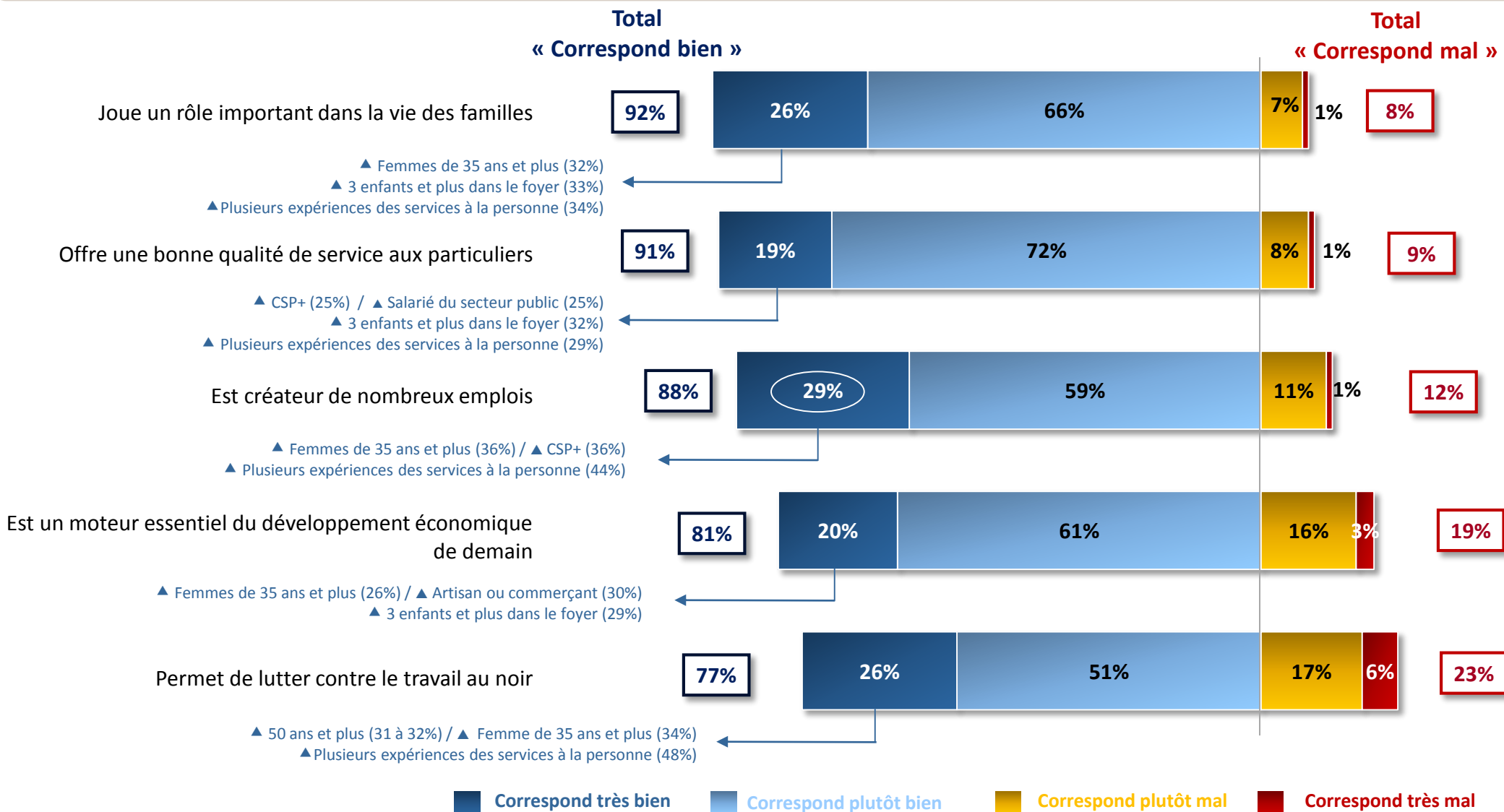
■ Ensemble Février 2014

■ Rappel Mars 2012\*

(\* ) Etude Ifop pour La Fédération du Service aux particuliers réalisée du 8 au 12 mars 2012 par questionnaire auto-administré en ligne auprès d'un échantillon de 934 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, selon la méthode des quotas.

**Question :** 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 ...*

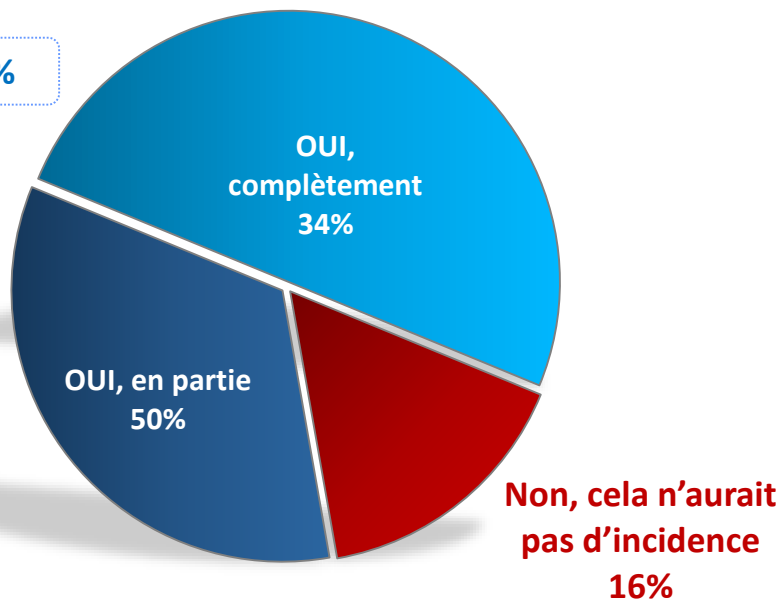


# L'impact d'une baisse de la déduction fiscale de 50% sur le recours aux services à la personne

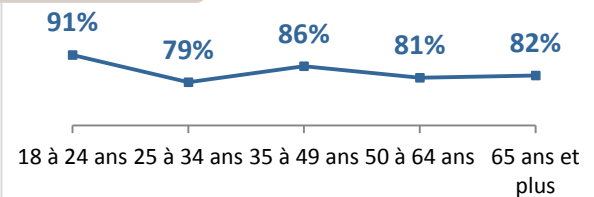
**Question :** Une révision à la baisse des 50 % de réduction d'impôt actuellement autorisée pour la réalisation d'un service à la personne à votre domicile vous inciterait-elle à réduire, voire à renoncer à un tel service ?

**Base :** question posée uniquement à ceux qui ont actuellement recours au SALP, soit 26% de l'échantillon

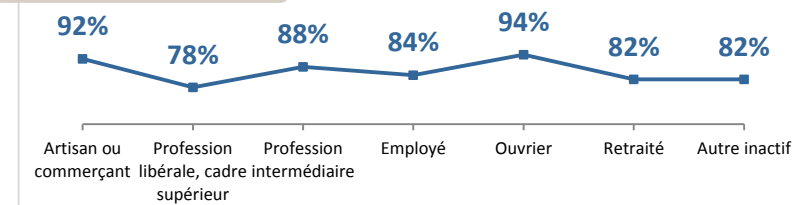
Total OUI : 84%



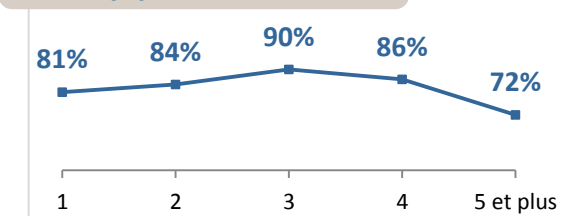
Selon l'âge...



Selon la profession...

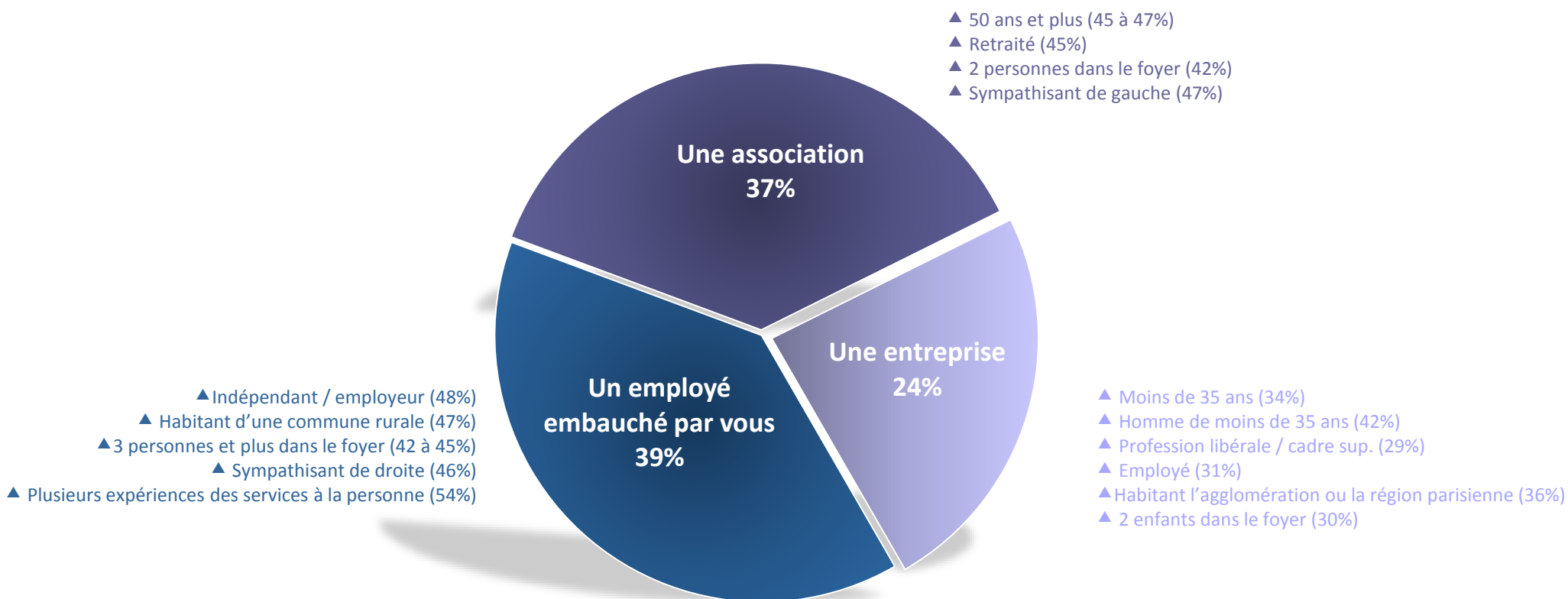


Selon le nombre de personnes dans le foyer...



# L'acteur susceptible d'offrir une prestation de services à domicile inspirant le plus confiance

**Question :** Parmi les acteurs suivants susceptibles d'offrir une prestation de services à domicile, à qui faites-vous (feriez-vous) le plus confiance ?



**Plus d'un français sur quatre (26%) 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, de l'aide aux devoirs scolaires, du portage de repas, etc., un résultat qui enregistre une baisse significative de 11 points par rapport à septembre 2012. Dans le détail on observe que, comme en 2012, la plupart des personnes qui déclarent y avoir eu recours l'ont fait à plusieurs reprises (17%), une proportion « d'habitues » également en retrait (-8 points).

A l'instar de ce que nous observions il y a 15 mois, on relève une réelle continuité quant aux catégories de personnes qui recourent le plus à ce genre de services. Ainsi, on notera que les personnes les plus âgées (40% des 65 ans et plus), notamment les retraités (33%) déclarent davantage que la moyenne des Français y avoir déjà fait appel. De même, le critère socio-professionnel demeure clivant concernant cette pratique, puisque dans les catégories privilégiées, la proportion de Français ayant eu recours à ce type de services atteint 38%, contre seulement 16% dans les catégories plus modestes. Enfin, c'est également dans les foyers les plus nombreux que le recours à des professionnels des services à la personne est le plus courant, que ce soit dans les foyers composés de cinq personnes et plus (35%) ou dans lesquels il y a le plus grand nombre d'enfants (42%).

**Les traits d'image associés au secteur des services à la personne sont, quant à eux, très positifs et progressent au sein de l'opinion dans un intervalle de près de deux ans.** Ainsi, la quasi-totalité des Français sur dix y voit un secteur qui joue un rôle important dans la vie des familles (92%, +8 points), et plus du quart (26%) estime même que cette affirmation « correspond très bien » au secteur. Les femmes de 35 ans et plus partagent particulièrement ce jugement, ainsi que les Français vivant dans des foyers nombreux ou ayant déjà eu recours plusieurs fois aux services à la personne. Au-delà du service rendu, ils sont presque autant à reconnaître la qualité du travail fourni, 91% des Français interrogés (+16 points) approuvant ainsi l'idée selon laquelle ce secteur offre une bonne qualité de services aux particuliers. Dans le détail, les personnes travaillant dans secteur public, vivant dans des foyers avec trois enfants ou plus ou ayant déjà eu plusieurs fois recours aux services à la personne sont parmi les plus nombreuses à attester de cette dimension.

Au-delà de ces deux aspects, **les Français reconnaissent également et très majoritairement les atouts économiques du secteur des services à la personne** : près de neuf Français sur dix y voient ainsi un secteur créateur de nombreux emplois (88%, +8 points en deux ans), qui constitue un moteur essentiel du développement économique de demain (81%, +7 points) et pour plus des trois quarts d'entre eux qui permet de lutter contre le travail au noir (77%, +16 points).



**Pour autant en dépit de jugements très positifs, une très forte majorité des Français ayant actuellement recours aux services à la personne pourraient y renoncer ou y avoir moins souvent recours en cas de baisse de la déduction fiscale de 50% actuellement autorisée.** Plus de huit sur dix (84%) affirment qu'ils pourraient réduire voire renoncer à ces services, soit en partie (50%) soit complètement (34%), quand seuls 16% d'entre eux considèrent qu'une révision à la baisse de cette déduction fiscale n'aurait pas d'incidence sur leurs habitudes.

Les plus jeunes en particulier (91% des moins de 25 ans), comme les artisans/commerçants et les ouvriers (respectivement 92% et 94%), sont parmi les nombreux à envisager une baisse de leur recours à ce genre de prestations.

Lorsqu'il s'agit de désigner à qui ils font le plus confiance, les Français sont finalement assez partagés et semblent considérer qu'embaucher soi-même son prestataire de services constitue la meilleure garantie. **Près de deux Français sur cinq (39%) feraient ainsi le plus confiance à un employé qu'ils auraient eux-mêmes embauché**, juste devant les associations (auxquelles 37% feraient le plus confiance) et les entreprises (qui recueilleraient la confiance de 24% d'entre eux). En matière de services à la personne, passer par un intermédiaire n'est peut-être pas encore évident pour bon nombre des Français. Ceux-ci ont probablement tendance à d'abord chercher dans leur réseau, parmi leurs proches, leurs collègues ou dans leur voisinage, une personne pouvant leur rendre le service recherché, avant de s'adresser à un acteur spécialisé dans le service à domicile.

C'est au sein des moins de 35 ans (34%), en particulier des hommes de moins de 35 ans (42%), mais aussi des habitants de l'agglomération parisienne et d'Île-de-France (36%), que la confiance accordée aux entreprises du secteur est plus importante (contre 24% en moyenne).

### **Ce qu'il faut retenir:**

*Dans un contexte de crise sociale et économique qui perdure et alors que plus d'un Français sur quatre a recours aux services à la personne, (une proportion qui tend à diminuer avec le temps), une baisse de la déduction fiscale de 50% actuellement autorisée aurait un effet néfaste pour la majorité d'entre eux. Ils seraient amenés à y avoir moins recours ou à y renoncer, quand bien même une très large majorité de Français, et en particulier les Français qui font appel aux professionnels du service à la personne, partagent des opinions positives sur ce secteur qui, entre autres, joue pour eux un rôle important dans la vie des familles et favorise la création d'emplois.*