harris INTERACTIVE

AHEAD OF WHAT'S NEXT.

Fédération du service aux particuliers

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

© Harris Interactive

10/2011

Sommaire

Méthodologie d'enquête	p.03
Image et connaissance des services à la personne	p.04
Perception des métiers des services à la personne	p.37

© Harris Interactive

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).*

- *Aide à la lecture : les chiffres sur fond vert sont ceux qui apparaissent le plus significativement au dessus du chiffre auprès de l'ensemble de la population interrogée tandis que les chiffres sur fond orange sont ceux qui apparaissent le plus significativement en-dessous.*

© Harris Interactive

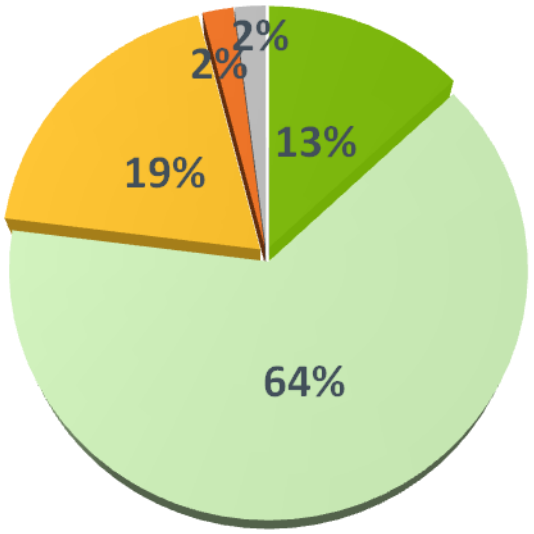
Image et connaissance des services à la personne

© Harris Interactive

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

© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Sexe		Age					Région d'habitation						CSP			Niveau de diplôme		
		Un homme	Une femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Région Parisienne	ST Province	Nord-Est	Nord-Ouest	Sud-Est	Sud-Ouest	CSP+	CSP-	Inactifs	Inférieur au bac	Bac à Bac +2	Supérieur à Bac+2
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.) ?																				
ST Bonne image	***77%***	***74%***	***78%***	***82%***	***79%***	***77%***	***75%***	***73%***	***76%***	***77%***	***78%***	***70%***	***79%***	***82%***	***75%***	***78%***	***76%***	***75%***	***74%***	***79%***
Très bonne	13%	11%	14%	25%	10%	13%	13%	7%	14%	12%	10%	14%	12%	13%	11%	14%	12%	15%	10%	14%
Assez bonne	64%	63%	64%	57%	69%	63%	62%	66%	62%	64%	67%	56%	67%	69%	64%	64%	64%	61%	64%	66%
ST Mauvaise image	***21%***	***23%***	***20%***	***15%***	***18%***	***20%***	***23%***	***27%***	***21%***	***22%***	***20%***	***28%***	***19%***	***17%***	***21%***	***20%***	***22%***	***22%***	***24%***	***18%***
Assez mauvaise	19%	21%	18%	14%	17%	17%	19%	27%	18%	20%	19%	25%	18%	16%	19%	18%	21%	19%	23%	16%
Très mauvaise	2%	2%	2%	1%	1%	3%	4%	-	3%	2%	1%	3%	1%	1%	2%	2%	1%	3%	1%	2%
Ne se prononce pas	2%	2%	2%	3%	2%	3%	3%	-	3%	2%	2%	2%	2%	1%	3%	2%	2%	3%	1%	3%

© Harris Interactive

Résultats détaillés

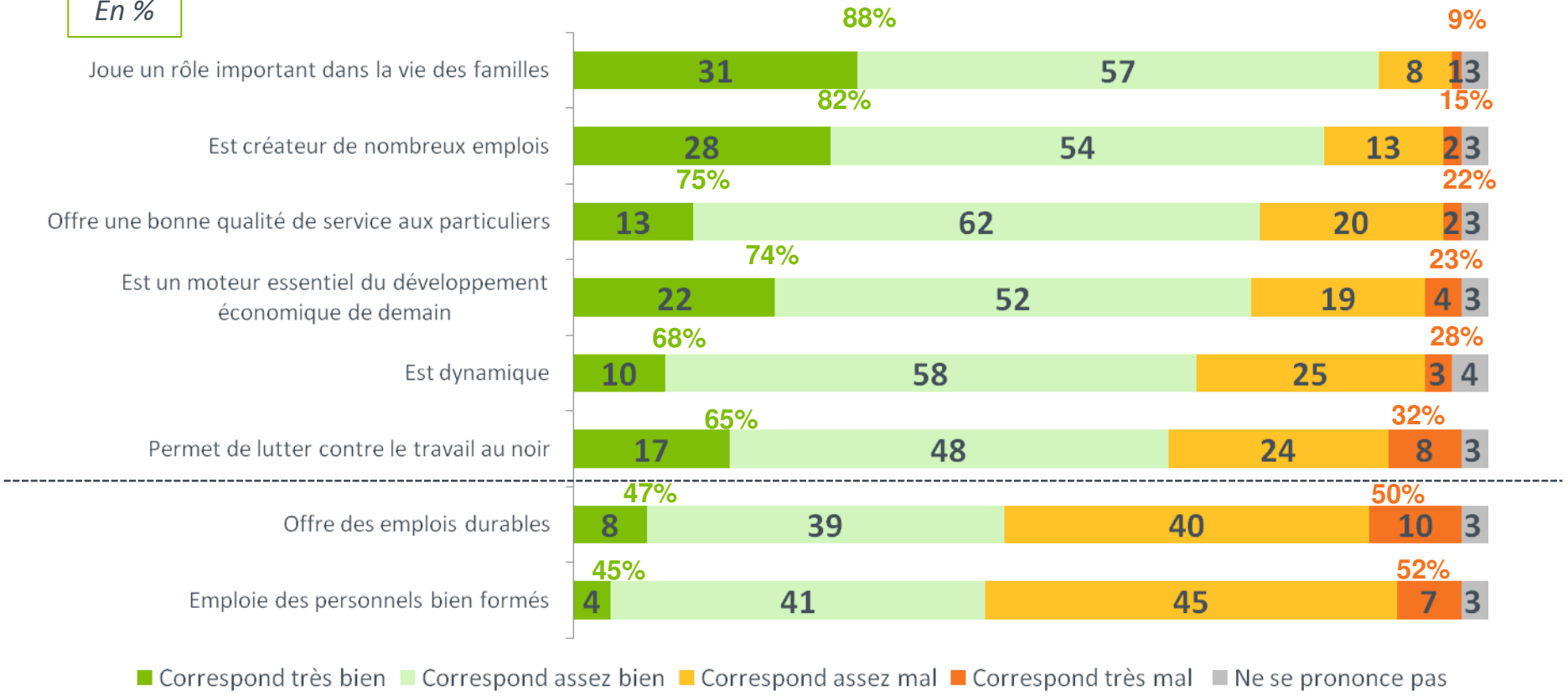
	Total	Revenus nets mensuels du foyer					Situation familiale				Enfants scolarisés			Recours au soutien scolaire au cours des 12 derniers mois		Satisfaction à l'égard de ces services	
		Moins de 1 200 euros nets par mois	1 200 à moins de 2 300 euros	2 300 à moins de 3 500 euros	3 500 à moins de 5 000 euros	Plus de 5 000 euros	Seul(e) sans enfant	Famille monoparentale	En couple sans enfant	En couple avec enfant(s)	Aucun enfant scolarisé	Au moins un enfant scolarisé mais aucun au collège / lycée	Au moins un enfant scolarisé au collège ou lycée	A eu recours au soutien scolaire	N'a pas eu recours au soutien scolaire	ST Satisfait	ST Pas satisfait
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.) ?																	
ST Bonne image	***77%***	***73%***	***76%***	***82%***	***79%***	***85%***	***74%***	***69%***	***78%***	***78%***	***77%***	***79%***	***74%***	***87%***	***76%***	***81%***	***48%***
Très bonne	13%	19%	13%	10%	10%	19%	13%	17%	11%	13%	13%	14%	12%	22%	12%	17%	5%
Assez bonne	64%	54%	63%	72%	69%	66%	61%	53%	66%	65%	64%	65%	62%	64%	63%	63%	43%
ST Mauvaise image	***21%***	***25%***	***22%***	***17%***	***19%***	***14%***	***23%***	***31%***	***21%***	***19%***	***21%***	***20%***	***23%***	***13%***	***22%***	***18%***	***51%***
Assez mauvaise	19%	22%	20%	15%	18%	12%	21%	29%	19%	17%	20%	19%	19%	10%	20%	17%	40%
Très mauvaise	2%	3%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	3%	4%	2%	1%	11%
Ne se prononce pas	2%	1%	2%	2%	2%	1%	3%	-	1%	3%	2%	1%	3%	-	2%	1%	1%

© Harris Interactive

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 %



© Harris Interactive

Résultats détaillés – tableau récapitulatif

	Total	Sexe		Age					Région d'habitation						CSP			Niveau de diplôme		
		Un homme	Une femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Région Parisienne	ST Province	Nord-Est	Nord-Ouest	Sud-Est	Sud-Ouest	CSP+	CSP-	Inactifs	Inférieur au bac	Bac à Bac +2	Supérieur à Bac+2
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 ? **- ST Bien**																				
Joue un rôle important dans la vie des familles	88%	84%	91%	84%	87%	87%	87%	93%	87%	88%	86%	89%	89%	88%	86%	86%	90%	89%	87%	88%
Est créateur de nombreux emplois	82%	78%	85%	80%	85%	80%	84%	80%	83%	82%	82%	82%	80%	81%	84%	79%	82%	76%	82%	85%
Offre une bonne qualité de service aux particuliers	75%	74%	75%	78%	75%	75%	75%	71%	66%	76%	76%	72%	79%	79%	73%	76%	75%	78%	73%	74%
Est un moteur essentiel du développement économique de demain	74%	68%	79%	72%	72%	77%	75%	72%	72%	75%	74%	81%	71%	71%	74%	76%	73%	74%	79%	69%
Est dynamique	68%	62%	74%	76%	76%	69%	67%	60%	67%	69%	69%	72%	64%	73%	68%	72%	66%	70%	71%	65%
Permet de lutter contre le travail au noir	65%	65%	65%	53%	61%	59%	67%	78%	64%	65%	68%	66%	61%	65%	63%	59%	70%	64%	62%	69%
Offre des emplois durables	47%	47%	47%	39%	35%	46%	49%	59%	42%	48%	46%	51%	49%	46%	38%	48%	52%	53%	48%	42%
Emploie des personnels bien formés	45%	40%	49%	57%	39%	47%	46%	40%	40%	46%	49%	49%	39%	48%	37%	52%	45%	53%	47%	37%
Aucun	5%	6%	4%	4%	3%	6%	6%	3%	5%	5%	5%	4%	4%	7%	4%	7%	4%	6%	5%	3%

© Harris Interactive

Résultats détaillés – tableau récapitulatif

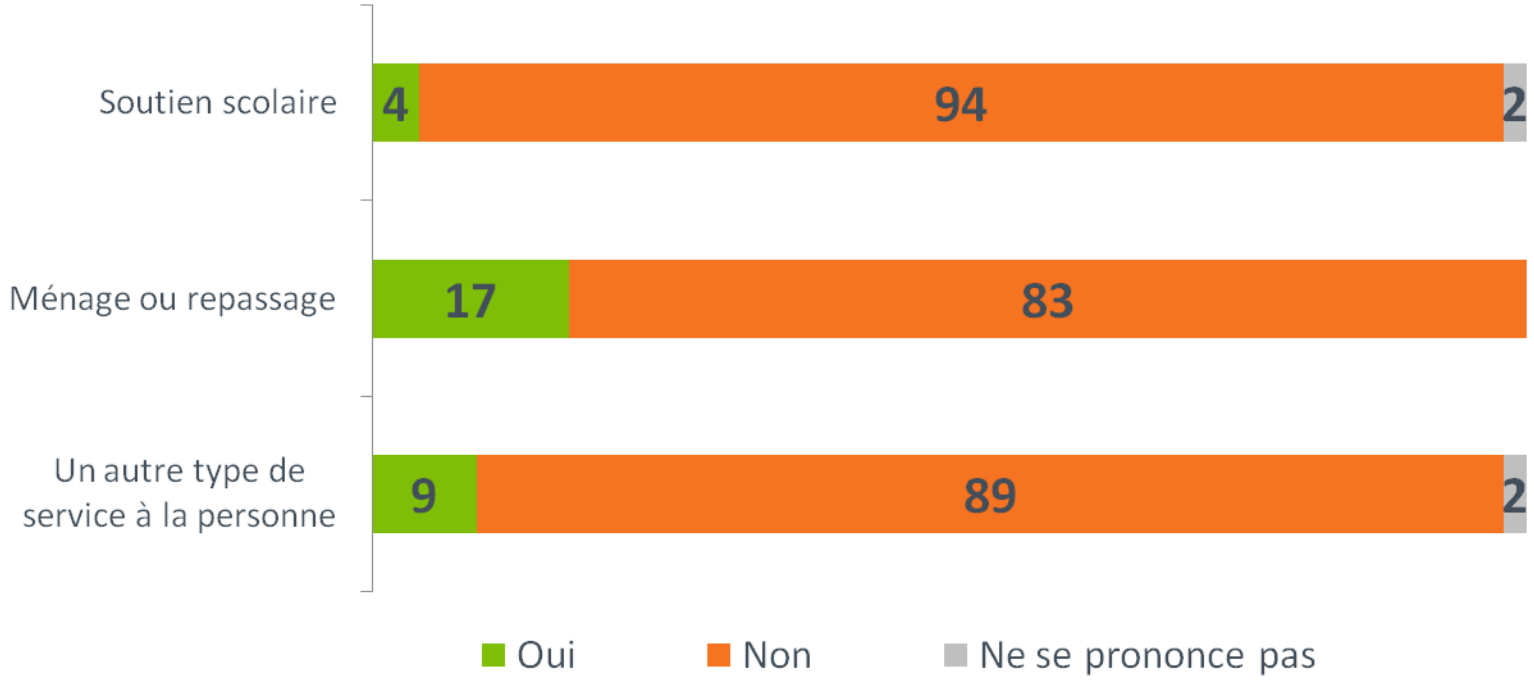
	Total	Revenus nets mensuels du foyer					Situation familiale				Enfants scolarisés			Image des services à la personne		Recours au soutien scolaire au cours des 12 derniers mois		Satisfaction à l'égard de ces services	
		Moins de 1 200 euros nets par mois	1 200 à moins de 2 300 euros	2 300 à moins de 3 500 euros	3 500 à moins de 5 000 euros	Plus de 5 000 euros	Seul(e) sans enfant	Famille monoparentale	En couple sans enfant	En couple avec enfant(s)	Aucun enfant scolarisé	Au moins un enfant scolarisé mais aucun au collège / lycée	Au moins un enfant scolarisé au collège ou lycée	ST Bonne image	ST Mauvaise image	A eu recours au soutien scolaire	N'a pas eu recours au soutien scolaire	ST Satisfait	ST Pas satisfait
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 ? **- ST Bien**																			
Joue un rôle important dans la vie des familles	88%	81%	89%	90%	88%	88%	84%	88%	91%	87%	88%	90%	85%	93%	74%	92%	88%	94%	84%
Est créateur de nombreux emplois	82%	75%	81%	83%	84%	92%	83%	71%	83%	82%	82%	83%	79%	87%	67%	93%	82%	86%	66%
Offre une bonne qualité de service aux particuliers	75%	69%	75%	81%	79%	77%	71%	76%	76%	75%	74%	78%	74%	87%	33%	69%	75%	76%	52%
Est un moteur essentiel du développement économique de demain	74%	61%	76%	78%	76%	75%	65%	80%	76%	78%	72%	82%	77%	78%	64%	91%	74%	80%	55%
Est dynamique	68%	64%	71%	72%	69%	70%	66%	73%	68%	71%	68%	76%	67%	79%	35%	63%	69%	69%	57%
Permet de lutter contre le travail au noir	65%	56%	65%	69%	61%	82%	64%	69%	70%	60%	68%	59%	58%	69%	52%	63%	65%	68%	63%
Offre des emplois durables	47%	34%	48%	51%	53%	52%	44%	44%	50%	46%	49%	47%	42%	52%	31%	47%	46%	57%	31%
Emploie des personnels bien formés	45%	44%	51%	53%	32%	43%	47%	58%	44%	42%	45%	44%	45%	51%	25%	46%	45%	44%	27%
Aucun	5%	7%	5%	4%	4%	2%	7%	6%	3%	4%	5%	2%	7%	3%	9%	-	5%	-	2%

© Harris Interactive

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 %



© Harris Interactive

Résultats détaillés – tableau récapitulatif

	Total	Sexe		Age					Région d'habitation						CSP			Niveau de diplôme		
		Un homme	Une femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Région Parisienne	ST Province	Nord-Est	Nord-Ouest	Sud-Est	Sud-Ouest	CSP+	CSP-	Inactifs	Inférieur au bac	Bac à Bac +2	Supérieur à Bac+2
Pour chacun des services à domicile suivants, y avez-vous personnellement eu recours au cours des douze derniers mois ? **ST Oui**																				
Soutien scolaire	4%	4%	4%	3%	1%	8%	4%	2%	9%	3%	3%	2%	3%	5%	6%	4%	3%	3%	5%	4%
Ménage ou repassage	17%	20%	14%	5%	12%	16%	16%	28%	25%	15%	11%	16%	17%	13%	21%	10%	19%	15%	11%	24%
Un autre type de service à la personne	9%	9%	10%	7%	6%	11%	11%	10%	13%	9%	7%	11%	9%	6%	13%	6%	9%	5%	9%	13%
Aucun	76%	73%	79%	86%	84%	75%	76%	65%	62%	79%	83%	77%	76%	81%	70%	84%	73%	80%	80%	68%

© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Revenus nets mensuels du foyer					Situation familiale				Enfants scolarisés			Image des services à la personne		Recours au soutien scolaire au cours des 12 derniers mois		Satisfaction à l'égard de ces services	
		Moins de 1 200 euros nets par mois	1 200 à moins de 2 300 euros	2 300 à moins de 3 500 euros	3 500 à moins de 5 000 euros	Plus de 5 000 euros	Seul(e) sans enfant	Famille monoparentale	En couple sans enfant	En couple avec enfant(s)	Aucun enfant scolarisé	Au moins un enfant scolarisé mais aucun au collège / lycée	Au moins un enfant scolarisé au collège ou lycée	ST Bonne image	ST Mauvaise image	A eu recours au soutien scolaire	N'a pas eu recours au soutien scolaire	ST Satisfait	ST Pas satisfait
Pour chacun des services à domicile suivants, y avez-vous personnellement eu recours au cours des douze derniers mois ?																			
ST Oui																			
Soutien scolaire	4%	2%	2%	3%	5%	10%	2%	6%	2%	7%	2%	3%	11%	4%	2%	100%	-	17%	9%
Ménage ou repassage	17%	9%	9%	16%	26%	37%	12%	16%	19%	18%	16%	24%	15%	17%	17%	41%	15%	69%	63%
Un autre type de service à la personne	9%	6%	6%	9%	10%	17%	8%	5%	10%	11%	9%	12%	8%	9%	13%	23%	8%	37%	53%
Aucun	76%	87%	85%	76%	66%	54%	84%	74%	73%	73%	77%	67%	74%	75%	76%	-	80%	-	-

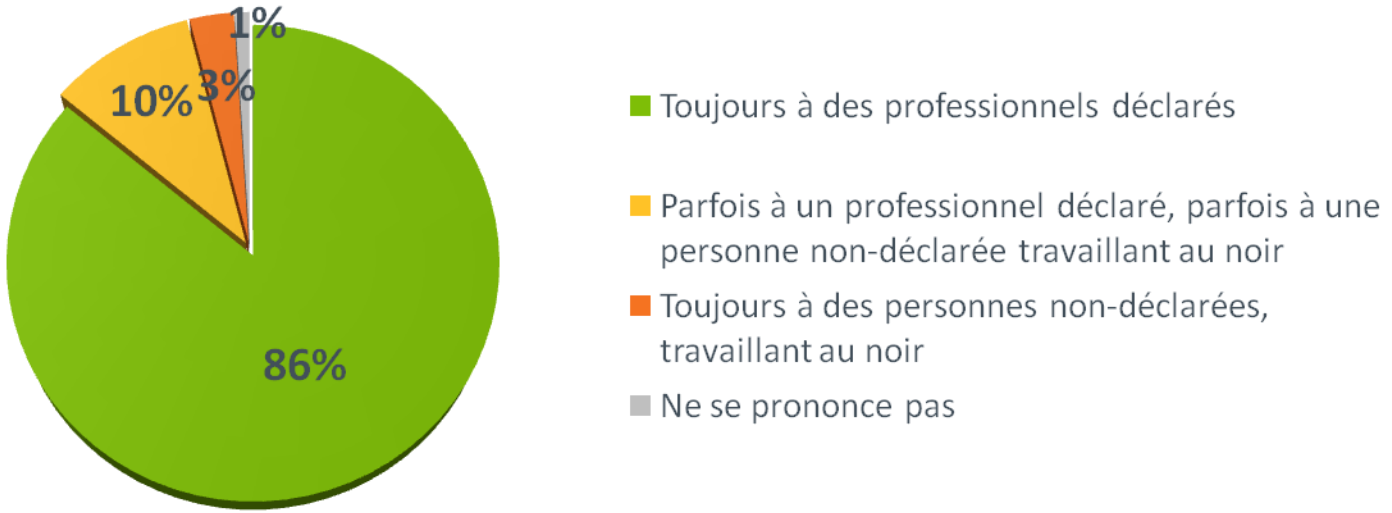
© Harris Interactive

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%



© Harris Interactive

Résultats détaillés – tableau récapitulatif

	Total	Sexe		Age					Région d'habitation		CSP			Niveau de diplôme		
		Un homme	Une femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Région Parisienne	ST Province	CSP+	CSP-	Inactifs	Inférieur au bac	Bac à Bac +2	Supérieur à Bac+2
Et pour ces services à votre domicile, avez-vous eu recours... ?																
Toujours à des professionnels déclarés	86%	90%	81%	80%	76%	83%	84%	95%	76%	90%	83%	76%	93%	96%	78%	88%
ST A déjà eu recours au travail au noir	***13%***	***9%***	***18%***	***20%***	***24%***	***15%***	***15%***	***5%***	***23%***	***9%***	***15%***	***24%***	***7%***	***4%***	***22%***	***11%***
Parfois à un professionnel déclaré, parfois à une personne non-déclarée travaillant au noir	10%	8%	13%	20%	16%	10%	11%	5%	19%	7%	13%	15%	6%	-	18%	9%
Toujours à des personnes non-déclarées, travaillant au noir	3%	1%	5%	-	7%	5%	4%	-	4%	3%	2%	9%	1%	4%	4%	2%
Ne se prononce pas	1%	1%	1%	-	-	2%	1%	-	1%	0%	2%	-	-	-	-	1%

En raison de la taille de la population de base, les résultats détaillés sont à prendre avec prudence.

© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Revenus nets mensuels du foyer					Situation familiale				Enfants scolarisés			Image des services à la personne		Recours au soutien scolaire au cours des 12 derniers mois		Satisfaction à l'égard de ces services	
		Moins de 1 200 euros nets par mois	1 200 à moins de 2 300 euros	2 300 à moins de 3 500 euros	3 500 à moins de 5 000 euros	Plus de 5 000 euros	Seul(e) sans enfant	Famille monoparentale	En couple sans enfant	En couple avec enfant(s)	Aucun enfant scolarisé	Au moins un enfant scolarisé mais aucun au collège / lycée	Au moins un enfant scolarisé au collège ou lycée	ST Bonne image	ST Mauvaise image	A eu recours au soutien scolaire	N'a pas eu recours au soutien scolaire	ST Satisfait	ST Pas satisfait
Et pour ces services à votre domicile, avez-vous eu recours... ?																			
Toujours à des professionnels déclarés	86%	92%	87%	80%	87%	93%	86%	81%	92%	81%	90%	80%	79%	85%	89%	78%	89%	86%	89%
ST A déjà eu recours au travail au noir	***13%***	***8%***	***10%***	***19%***	***13%***	***7%***	***13%***	***17%***	***8%***	***18%***	***10%***	***19%***	***19%***	***14%***	***11%***	***20%***	***10%***	***14%***	***10%***
Parfois à un professionnel déclaré, parfois à une personne non-déclarée travaillant au noir	10%	8%	9%	16%	9%	5%	12%	13%	7%	12%	9%	14%	11%	11%	8%	11%	8%	10%	10%
Toujours à des personnes non-déclarées, travaillant au noir	3%	-	1%	3%	4%	2%	1%	4%	1%	6%	1%	5%	8%	3%	2%	9%	2%	3%	-
Ne se prononce pas	1%	-	3%	1%	-	-	1%	3%	-	1%	-	1%	1%	1%	1%	2%	-	-	2%

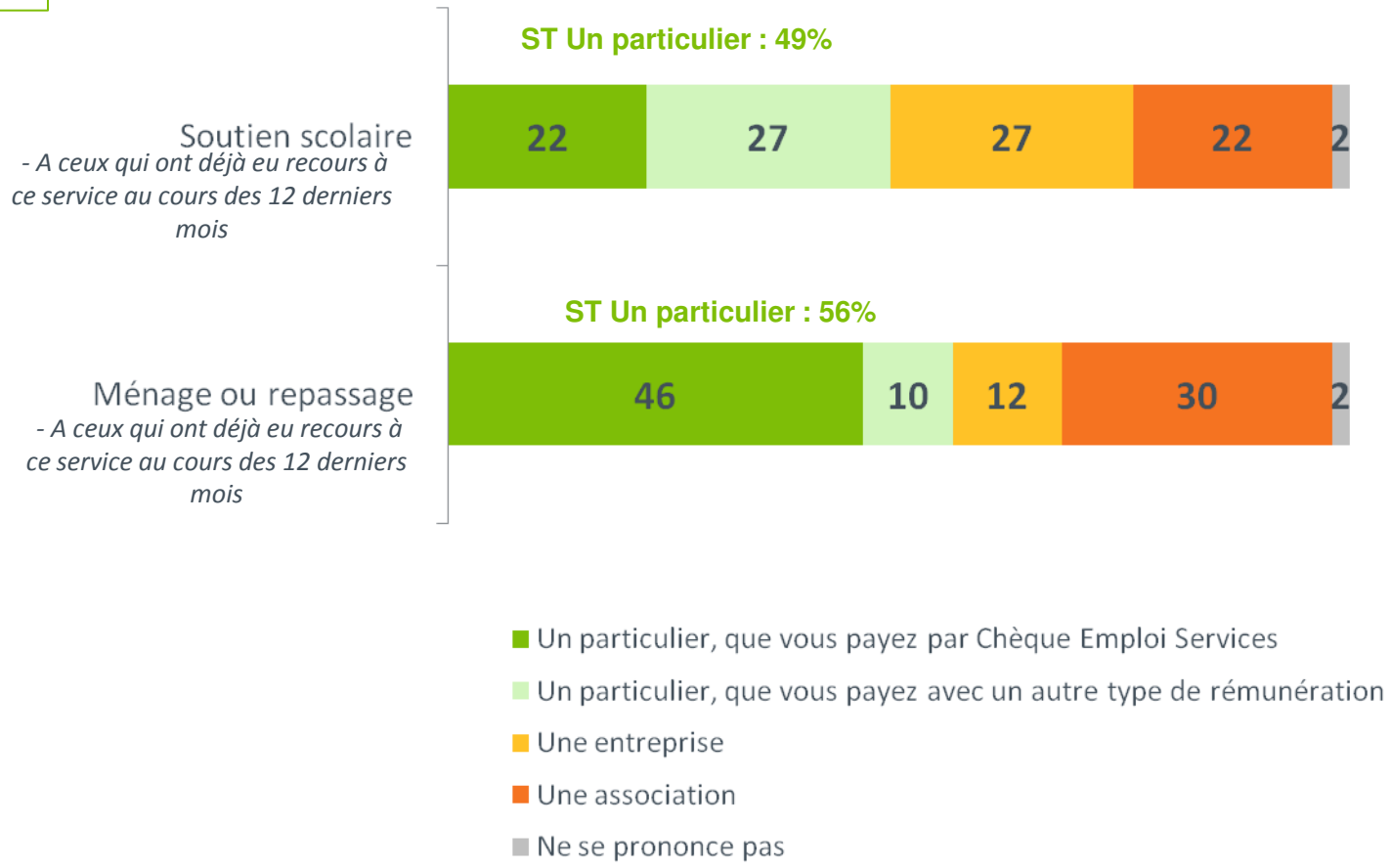
En raison de la taille de la population de base, les résultats détaillés sont à prendre avec prudence.

© Harris Interactive

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 %



© Harris Interactive

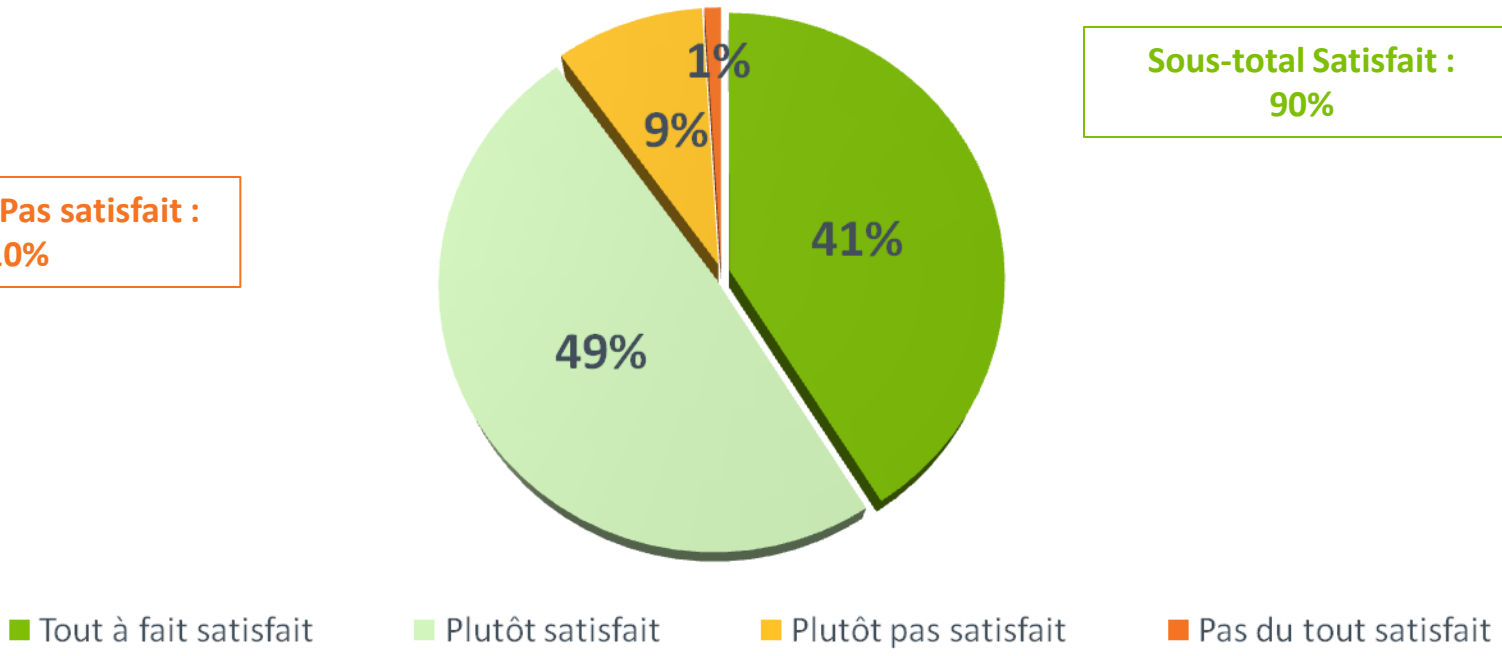
Les utilisateurs de services à domicile s'en déclarent satisfaits

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 -

Sous-total Satisfait : 90%

Sous-total Pas satisfait : 10%



© Harris Interactive

Résultats détaillés – tableau récapitulatif

	Total	Sexe		Age					Région d'habitation		CSP			Niveau de diplôme		
		Un homme	Une femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Région Parisienne	ST Province	CSP+	CSP-	Inactifs	Inférieur au bac	Bac à Bac +2	Supérieur à Bac+2
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?																
ST Satisfait	***90%***	***91%***	***89%***	***80%***	***98%***	***87%***	***84%***	***96%***	***89%***	***90%***	***85%***	***91%***	***93%***	***93%***	***87%***	***91%***
Tout à fait satisfait	41%	40%	43%	49%	37%	39%	39%	46%	26%	48%	36%	40%	46%	33%	49%	39%
Plutôt satisfait	49%	50%	46%	31%	61%	48%	45%	50%	63%	43%	49%	51%	47%	60%	38%	51%
ST Pas satisfait	***10%***	***9%***	***11%***	***20%***	***2%***	***13%***	***16%***	***4%***	***11%***	***10%***	***14%***	***9%***	***7%***	***7%***	***13%***	***9%***
Plutôt pas satisfait	9%	8%	9%	8%	2%	10%	16%	4%	10%	8%	13%	5%	7%	6%	10%	9%
Pas du tout satisfait	1%	1%	2%	12%	-	3%	-	-	1%	2%	2%	5%	-	2%	3%	-
Ne se prononce pas	-	-	-	-	-	1%	-	-	1%	-	-	-	-	-	-	-

En raison de la taille de la population de base, les résultats détaillés sont à prendre avec prudence.

© Harris Interactive

Résultats détaillés

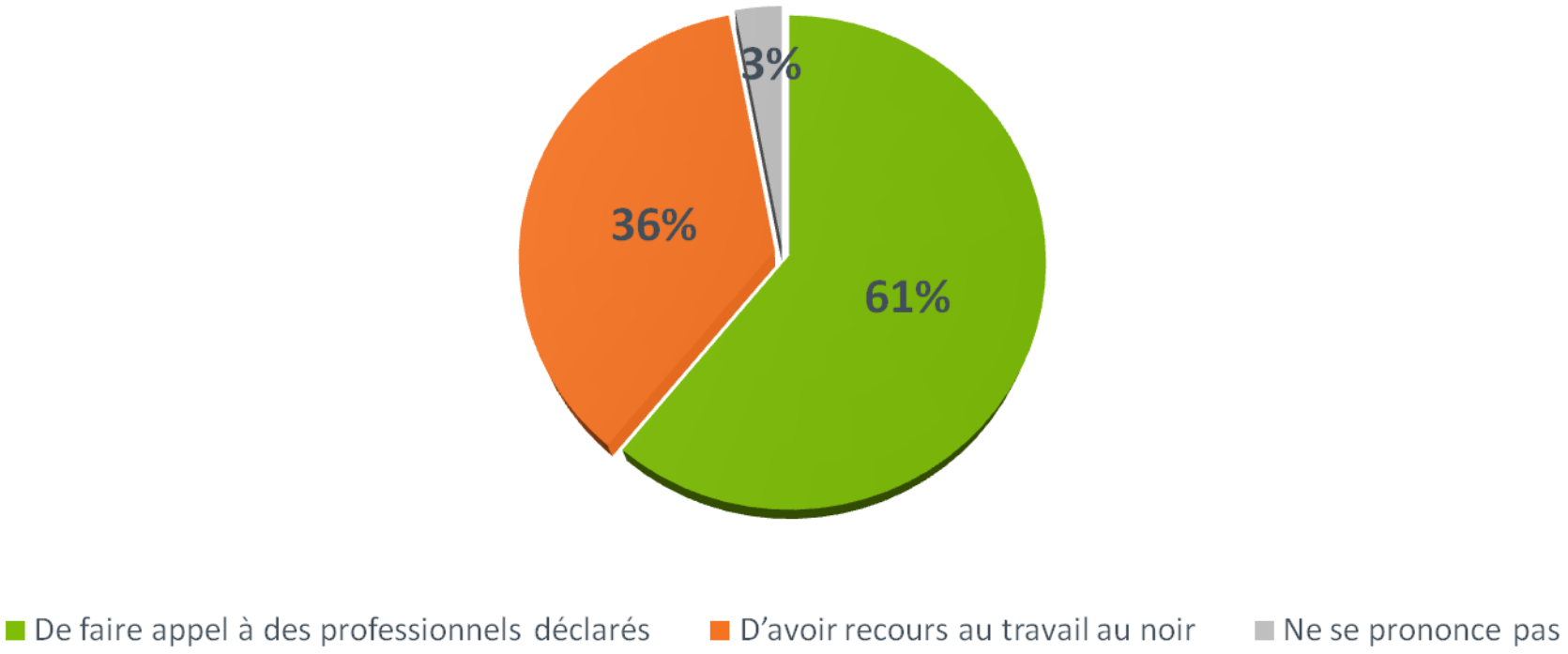
	Total	Revenus nets mensuels du foyer					Situation familiale				Enfants scolarisés			Image des services à la personne		Recours au soutien scolaire au cours des 12 derniers mois		Satisfaction à l'égard de ces services	
		Moins de 1 200 euros nets par mois	1 200 à moins de 2 300 euros	2 300 à moins de 3 500 euros	3 500 à moins de 5 000 euros	Plus de 5 000 euros	Seul(e) sans enfant	Famille monoparentale	En couple sans enfant	En couple avec enfant(s)	Aucun enfant scolarisé	Au moins un enfant scolarisé mais aucun au collège / lycée	Au moins un enfant scolarisé au collège ou lycée	ST Bonne image	ST Mauvaise image	A eu recours au soutien scolaire	N'a pas eu recours au soutien scolaire	ST Satisfait	ST Pas satisfait
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?																			
ST Satisfait	***90%***	***71%***	***87%***	***86%***	***95%***	***94%***	***80%***	***88%***	***91%***	***94%***	***88%***	***95%***	***91%***	***94%***	***76%***	***93%***	***89%***	***100%***	-
Tout à fait satisfait	41%	39%	51%	34%	45%	29%	55%	36%	40%	37%	41%	42%	40%	43%	34%	45%	39%	46%	-
Plutôt satisfait	49%	32%	37%	52%	50%	65%	25%	52%	51%	57%	47%	52%	51%	50%	42%	49%	49%	54%	-
ST Pas satisfait	***10%***	***29%***	***12%***	***14%***	***5%***	***6%***	***20%***	***12%***	***9%***	***6%***	***12%***	***5%***	***8%***	***6%***	***24%***	***6%***	***11%***	-	***100%***
Plutôt pas satisfait	9%	12%	12%	13%	4%	5%	14%	12%	9%	5%	10%	4%	7%	5%	22%	6%	9%	-	86%
Pas du tout satisfait	1%	18%	-	1%	1%	1%	5%	-	0%	1%	2%	1%	1%	1%	2%	-	2%	-	14%
Ne se prononce pas	0%	-	1%	-	-	-	-	-	-	0%	-	-	1%	0%	-	1%	-	-	-

En raison de la taille de la population de base, les résultats détaillés sont à prendre avec prudence.

© Harris Interactive

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 ?



© Harris Interactive

Résultats détaillés – tableau récapitulatif

	Total	Sexe		Age					Région d'habitation						CSP			Niveau de diplôme		
		Un homme	Une femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Région Parisienne	ST Province	Nord-Est	Nord-Ouest	Sud-Est	Sud-Ouest	CSP+	CSP-	Inactifs	Inférieur au bac	Bac à Bac +2	Supérieur à Bac+2
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	61%	57%	64%	40%	50%	61%	68%	71%	57%	61%	59%	62%	61%	65%	56%	58%	66%	59%	62%	61%
D'avoir recours au travail au noir	36%	38%	34%	58%	49%	35%	30%	22%	39%	35%	35%	36%	35%	31%	42%	40%	29%	33%	36%	37%
Ne se prononce pas	3%	5%	2%	2%	1%	4%	2%	7%	4%	3%	6%	1%	3%	4%	2%	2%	5%	8%	2%	2%

© Harris Interactive

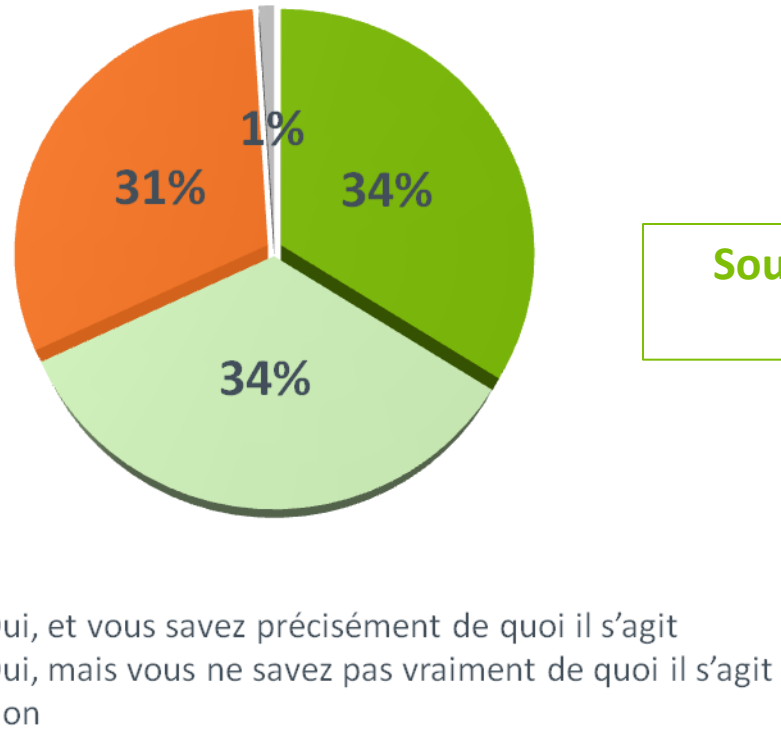
Résultats détaillés

	Total	Revenus nets mensuels du foyer					Situation familiale				Enfants scolarisés			Image des services à la personne		Recours au soutien scolaire au cours des 12 derniers mois		Satisfaction à l'égard de ces services	
		Moins de 1 200 euros nets par mois	1 200 à moins de 2 300 euros	2 300 à moins de 3 500 euros	3 500 à moins de 5 000 euros	Plus de 5 000 euros	Seul(e) sans enfant	Famille monoparentale	En couple sans enfant	En couple avec enfant(s)	Aucun enfant scolarisé	Au moins un enfant scolarisé mais aucun au collège / lycée	Au moins un enfant scolarisé au collège ou lycée	ST Bonne image	ST Mauvaise image	A eu recours au soutien scolaire	N'a pas eu recours au soutien scolaire	ST Satisfait	ST Pas satisfait
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	61%	51%	56%	64%	62%	72%	55%	62%	62%	64%	61%	62%	60%	63%	55%	63%	60%	69%	64%
D'avoir recours au travail au noir	36%	47%	41%	30%	37%	28%	42%	35%	33%	34%	35%	37%	37%	33%	44%	34%	36%	29%	34%
Ne se prononce pas	3%	2%	4%	6%	1%	-	3%	3%	5%	3%	4%	2%	3%	4%	1%	2%	3%	2%	2%

© Harris Interactive

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%

© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Sexe		Age					Région d'habitation						CSP			Niveau de diplôme		
		Un homme	Une femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Région Parisienne	ST Province	Nord-Est	Nord-Ouest	Sud-Est	Sud-Ouest	CSP+	CSP-	Inactifs	Inférieur au bac	Bac à Bac +2	Supérieur à Bac+2
Connaissez-vous les aides financières auxquelles vous avez droit lorsque vous avez recours à des services à la personne ?																				
ST Oui	***68%***	***64%***	***71%***	***58%***	***78%***	***67%***	***69%***	***65%***	***73%***	***67%***	***66%***	***64%***	***70%***	***67%***	***75%***	***64%***	***66%***	***51%***	***70%***	***77%***
Oui, et vous savez précisément de quoi il s'agit	34%	37%	31%	20%	28%	34%	36%	43%	41%	32%	33%	30%	34%	34%	38%	27%	37%	26%	33%	40%
Oui, mais vous ne savez pas vraiment de quoi il s'agit	34%	27%	40%	37%	50%	33%	32%	22%	31%	34%	33%	34%	36%	33%	37%	38%	29%	24%	37%	36%
Non	31%	35%	28%	42%	21%	31%	31%	35%	27%	33%	33%	36%	29%	33%	25%	34%	34%	47%	29%	23%
Ne se prononce pas	1%	1%	1%	-	1%	2%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-	2%	-	2%	1%	-

© Harris Interactive

Résultats détaillés

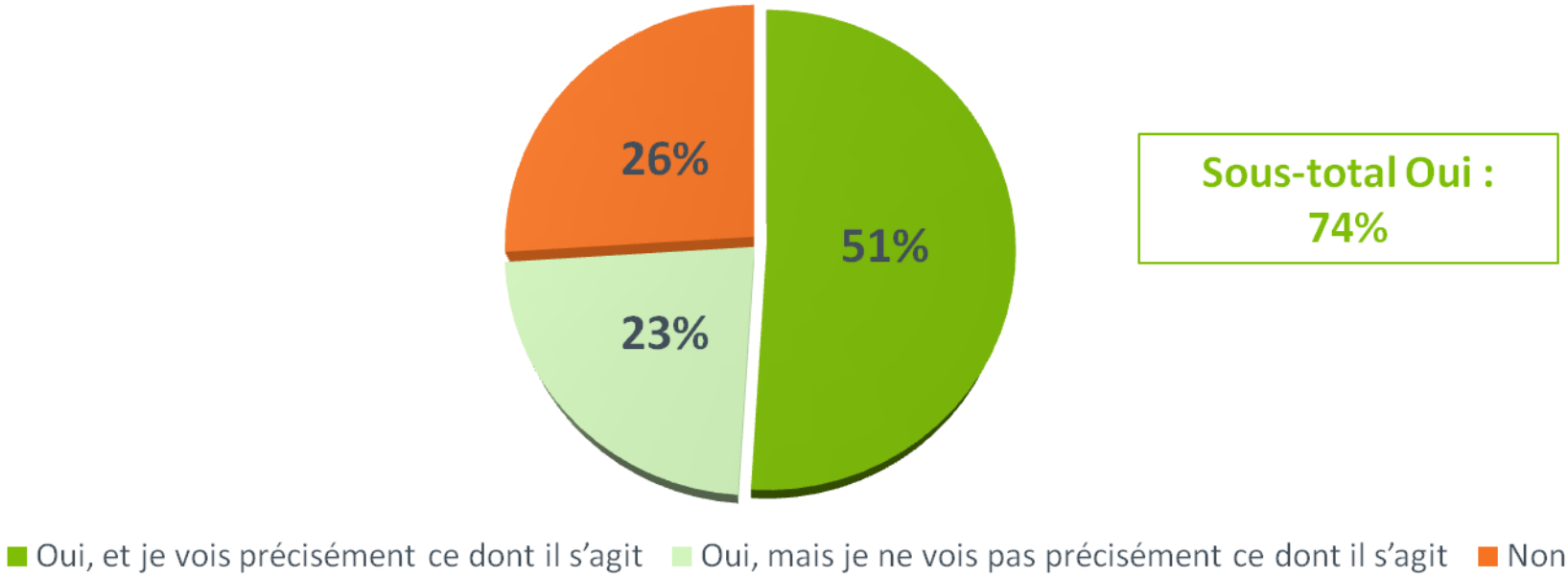
	Total	Revenus nets mensuels du foyer					Situation familiale				Enfants scolarisés			Image des services à la personne		Recours au soutien scolaire au cours des 12 derniers mois		Satisfaction à l'égard de ces services	
		Moins de 1 200 euros nets par mois	1 200 à moins de 2 300 euros	2 300 à moins de 3 500 euros	3 500 à moins de 5 000 euros	Plus de 5 000 euros	Seul(e) sans enfant	Famille monoparentale	En couple sans enfant	En couple avec enfant(s)	Aucun enfant scolarisé	Au moins un enfant scolarisé mais aucun au collège / lycée	Au moins un enfant scolarisé au collège ou lycée	ST Bonne image	ST Mauvaise image	A eu recours au soutien scolaire	N'a pas eu recours au soutien scolaire	ST Satisfait	ST Pas satisfait
Connaissez-vous les aides financières auxquelles vous avez droit lorsque vous avez recours à des services à la personne ?																			
ST Oui	***68%***	***55%***	***59%***	***71%***	***82%***	***81%***	***56%***	***66%***	***72%***	***73%***	***67%***	***80%***	***65%***	***70%***	***62%***	***87%***	***67%***	***87%***	***91%***
Oui, et vous savez précisément de quoi il s'agit	34%	18%	26%	35%	43%	56%	24%	24%	42%	35%	35%	41%	29%	34%	37%	64%	32%	69%	62%
Oui, mais vous ne savez pas vraiment de quoi il s'agit	34%	37%	33%	36%	39%	25%	32%	42%	29%	38%	32%	39%	36%	36%	26%	23%	35%	18%	29%
Non	31%	45%	39%	29%	18%	19%	44%	32%	28%	26%	33%	20%	33%	30%	37%	13%	33%	13%	9%
Ne se prononce pas	1%	-	2%	-	-	-	-	2%	1%	1%	1%	-	2%	1%	-	-	1%	-	-

© Harris Interactive

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 -

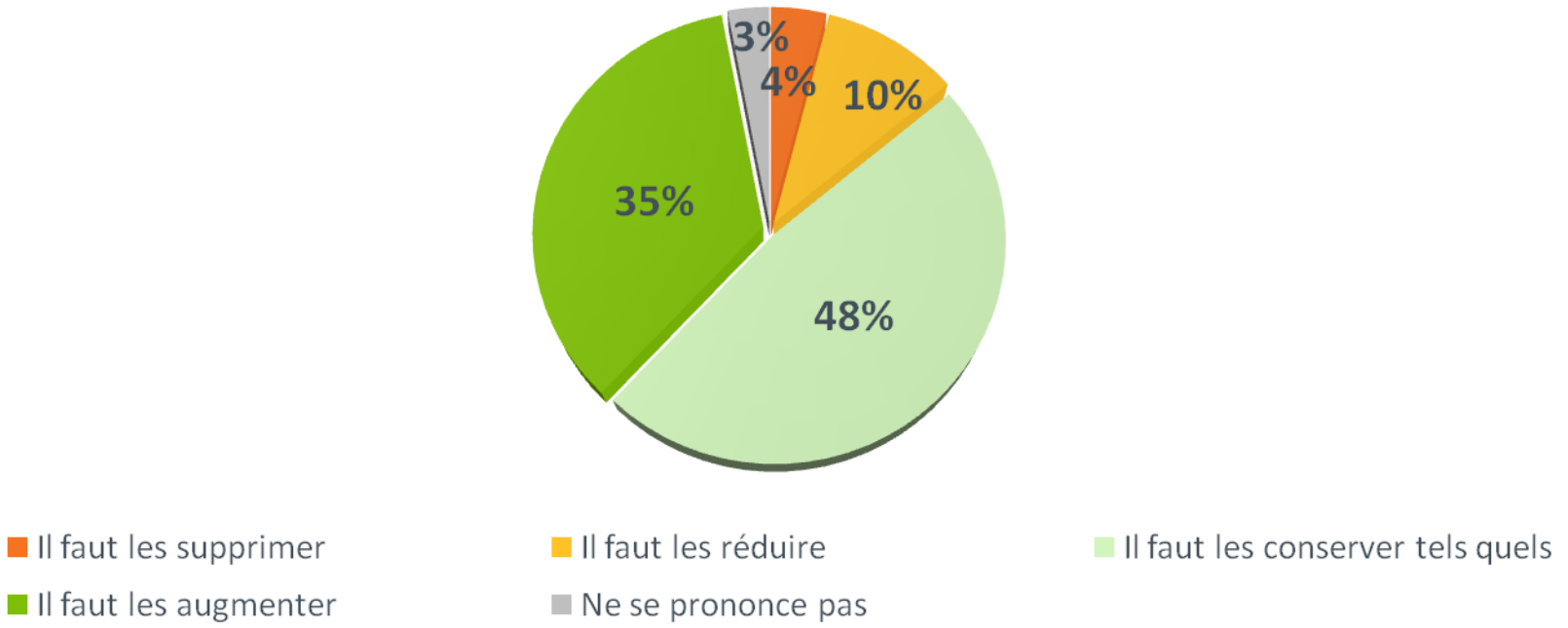


Sous-total Oui : 74%

© Harris Interactive

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 … ?



© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Sexe		Age					Région d'habitation						CSP			Niveau de diplôme		
		Un homme	Une femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Région Parisienne	ST Province	Nord-Est	Nord-Ouest	Sud-Est	Sud-Ouest	CSP+	CSP-	Inactifs	Inférieur au bac	Bac à Bac +2	Supérieur à Bac+2
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	4%	6%	2%	4%	4%	3%	3%	5%	4%	4%	4%	4%	4%	3%	4%	4%	4%	5%	3%	5%
Il faut les réduire	10%	12%	8%	6%	8%	8%	13%	11%	9%	10%	13%	11%	8%	5%	9%	8%	11%	9%	9%	11%
Il faut les augmenter	35%	28%	41%	31%	34%	43%	36%	26%	31%	36%	33%	37%	32%	46%	35%	45%	27%	41%	40%	26%
Il faut les conserver tels quels	48%	50%	47%	56%	52%	42%	45%	52%	54%	47%	46%	46%	54%	38%	50%	40%	54%	42%	46%	56%
Ne se prononce pas	3%	4%	2%	4%	1%	3%	3%	5%	2%	3%	3%	2%	3%	8%	2%	2%	4%	4%	3%	2%

© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Revenus nets mensuels du foyer					Situation familiale				Enfants scolarisés			Image des services à la personne		Recours au soutien scolaire au cours des 12 derniers mois		Satisfaction à l'égard de ces services	
		Moins de 1 200 euros nets par mois	1 200 à moins de 2 300 euros	2 300 à moins de 3 500 euros	3 500 à moins de 5 000 euros	Plus de 5 000 euros	Seul(e) sans enfant	Famille monoparentale	En couple sans enfant	En couple avec enfant(s)	Aucun enfant scolarisé	Au moins un enfant scolarisé mais aucun au collège / lycée	Au moins un enfant scolarisé au collège ou lycée	ST Bonne image	ST Mauvaise image	A eu recours au soutien scolaire	N'a pas eu recours au soutien scolaire	ST Satisfait	ST Pas satisfait
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	4%	6%	3%	3%	6%	3%	5%	4%	3%	4%	4%	3%	3%	4%	5%	2%	4%	3%	-
Il faut les réduire	10%	8%	10%	8%	11%	7%	7%	6%	14%	8%	10%	10%	8%	9%	12%	5%	10%	7%	5%
Il faut les augmenter	35%	40%	39%	35%	28%	28%	31%	43%	28%	43%	31%	37%	45%	33%	43%	51%	35%	36%	32%
Il faut les conserver tels quels	48%	45%	44%	49%	54%	60%	53%	45%	50%	44%	50%	48%	43%	52%	38%	41%	48%	54%	61%
Ne se prononce pas	3%	2%	4%	4%	2%	2%	3%	3%	5%	1%	4%	3%	1%	3%	2%	1%	3%	-	2%

© Harris Interactive

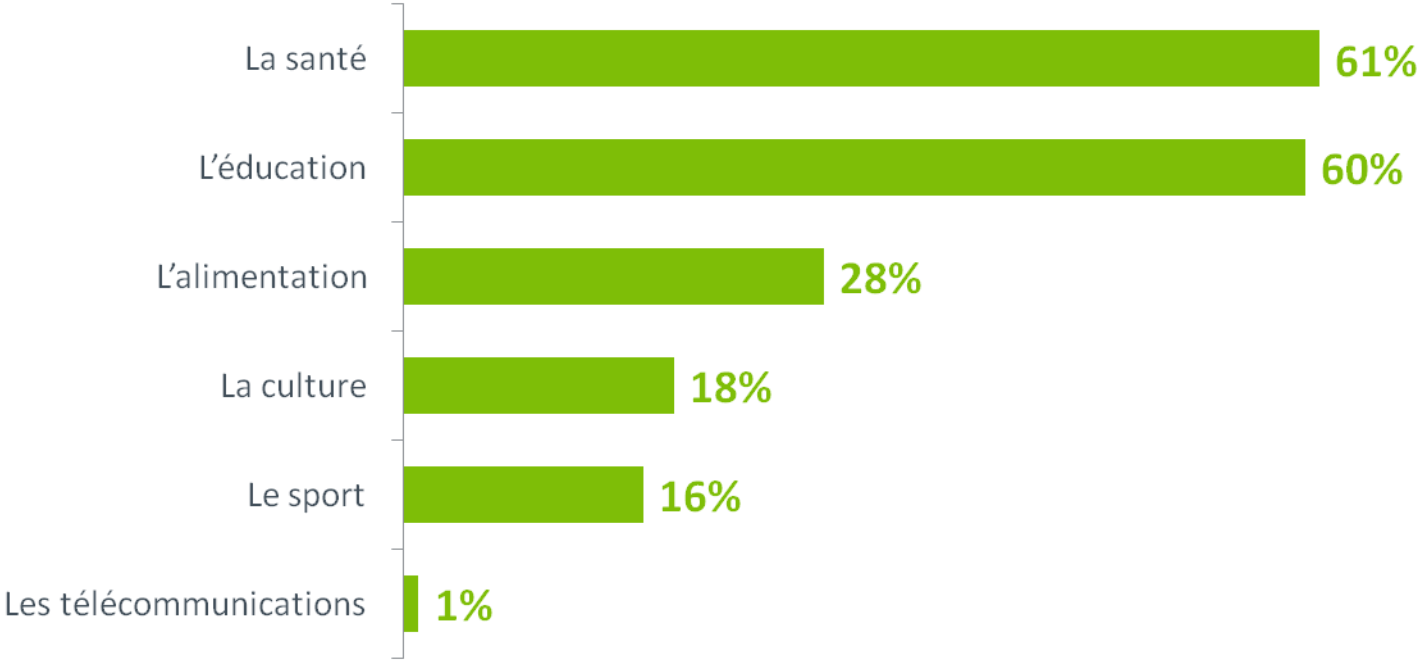
Perception des métiers des services à la personne

© Harris Interactive

La santé et l'éducation sont les domaines dans lesquels les parents sont le plus prêts à envisager des dépenses supplémentaires pour leurs enfants

Parmi les postes de dépense suivants concernant vos enfants, quels sont les deux pour lesquels vous êtes le plus prêt à faire des dépenses supplémentaires ?

- A ceux qui ont des enfants scolarisés au collège ou au lycée, soit 32% de l'échantillon -



© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Sexe		Age			Région d'habitation		CSP		Niveau de diplôme		
		Un homme	Une femme	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	Région Parisienne	ST Province	CSP+	CSP-	Inférieur au bac	Bac à Bac +2	Supérieur à Bac+2
Parmi les postes de dépense suivants concernant vos enfants, quels sont les deux pour lesquels vous êtes le plus prêt à faire des dépenses supplémentaires ?													
L'éducation	60%	62%	58%	37%	60%	64%	60%	60%	70%	53%	54%	60%	67%
La santé	61%	53%	68%	88%	61%	59%	58%	62%	50%	71%	68%	66%	47%
L'alimentation	28%	28%	28%	63%	28%	25%	27%	29%	24%	30%	40%	26%	18%
La culture	18%	23%	14%	-	16%	26%	20%	17%	28%	10%	12%	14%	31%
Le sport	16%	17%	16%	12%	18%	10%	18%	16%	15%	16%	13%	16%	20%
Les télécommunications	1%	2%	1%	-	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%
Ne se prononce pas	-	-	-	-	-	-	2%	-	1%	-	-	-	-

En raison de la taille de la population de base, les résultats détaillés sont à prendre avec prudence.

© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Revenus nets mensuels du foyer					Situation familiale		Image des services à la personne		Recours au soutien scolaire au cours des 12 derniers mois		Satisfaction à l'égard de ces services	
		Moins de 1 200 euros nets par mois	1 200 à moins de 2 300 euros	2 300 à moins de 3 500 euros	3 500 à moins de 5 000 euros	Plus de 5 000 euros	Famille monoparentale	En couple avec enfant(s)	ST Bonne image	ST Mauvaise image	A eu recours au soutien scolaire	N'a pas eu recours au soutien scolaire	ST Satisfait	ST Pas satisfait
Parmi les postes de dépense suivants concernant vos enfants, quels sont les deux pour lesquels vous êtes le plus prêt à faire des dépenses supplémentaires ?														
L'éducation	60%	33%	58%	60%	70%	76%	52%	62%	60%	60%	64%	59%	65%	77%
La santé	61%	79%	68%	62%	51%	44%	62%	61%	61%	61%	51%	63%	53%	81%
L'alimentation	28%	54%	29%	30%	18%	19%	40%	26%	27%	33%	29%	28%	21%	19%
La culture	18%	6%	16%	14%	29%	24%	13%	19%	18%	17%	22%	17%	28%	-
Le sport	16%	18%	17%	12%	16%	23%	19%	16%	17%	14%	20%	16%	18%	23%
Les télécommunications	1%	3%	-	1%	1%	3%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-
Ne se prononce pas	0%	-	-	-	1%	-	-	0%	0%	1%	-	0%	-	-

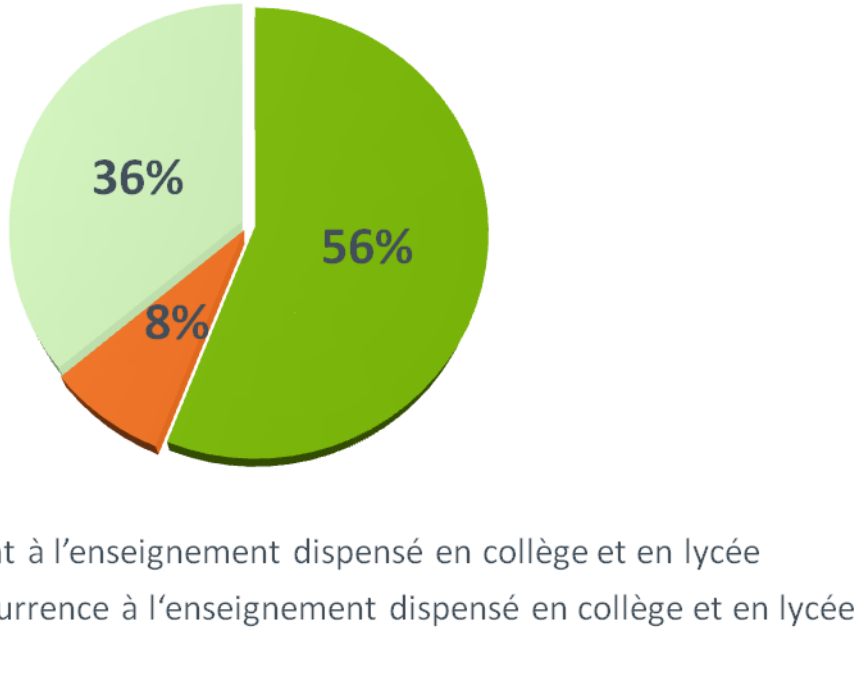
En raison de la taille de la population de base, les résultats détaillés sont à prendre avec prudence.

© Harris Interactive

Les parents jugent majoritairement que le soutien scolaire est un bon complément de l'enseignement classique

Parlons maintenant du soutien scolaire. Pour vous, le soutien scolaire est-il plutôt… ?

- A ceux qui ont des enfants scolarisés au collège ou au lycée , soit 32% de l'échantillon -



© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Sexe		Age			Région d'habitation		CSP		Niveau de diplôme		
		Un homme	Une femme	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	Région Parisienne	ST Province	CSP+	CSP-	Inférieur au bac	Bac à Bac +2	Supérieur à Bac+2
Parlons maintenant du soutien scolaire. Pour vous, le soutien scolaire est-il plutôt... ?													
Un bon complément à l'enseignement dispensé en collège et en lycée	56%	57%	55%	25%	55%	63%	60%	55%	52%	63%	60%	55%	52%
Une forme de concurrence à l'enseignement dispensé en collège et en lycée	8%	8%	9%	-	9%	9%	11%	8%	11%	7%	4%	10%	12%
Ni l'un, ni l'autre	36%	35%	36%	75%	36%	29%	29%	37%	37%	30%	36%	35%	36%
Ne se prononce pas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

En raison de la taille de la population de base, les résultats détaillés sont à prendre avec prudence.

© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Revenus nets mensuels du foyer					Situation familiale		Image des services à la personne		Recours au soutien scolaire au cours des 12 derniers mois		Satisfaction à l'égard de ces services	
		Moins de 1 200 euros nets par mois	1 200 à moins de 2 300 euros	2 300 à moins de 3 500 euros	3 500 à moins de 5 000 euros	Plus de 5 000 euros	Famille monoparentale	En couple avec enfant(s)	ST Bonne image	ST Mauvaise image	A eu recours au soutien scolaire	N'a pas eu recours au soutien scolaire	ST Satisfait	ST Pas satisfait
Parlons maintenant du soutien scolaire. Pour vous, le soutien scolaire est-il plutôt... ?														
Un bon complément à l'enseignement dispensé en collège et en lycée	56%	35%	68%	55%	51%	55%	60%	55%	59%	49%	81%	53%	65%	48%
Une forme de concurrence à l'enseignement dispensé en collège et en lycée	8%	3%	6%	10%	11%	4%	5%	9%	7%	12%	4%	9%	9%	9%
Ni l'un, ni l'autre	36%	62%	26%	35%	38%	42%	35%	36%	34%	39%	15%	38%	26%	43%
Ne se prononce pas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

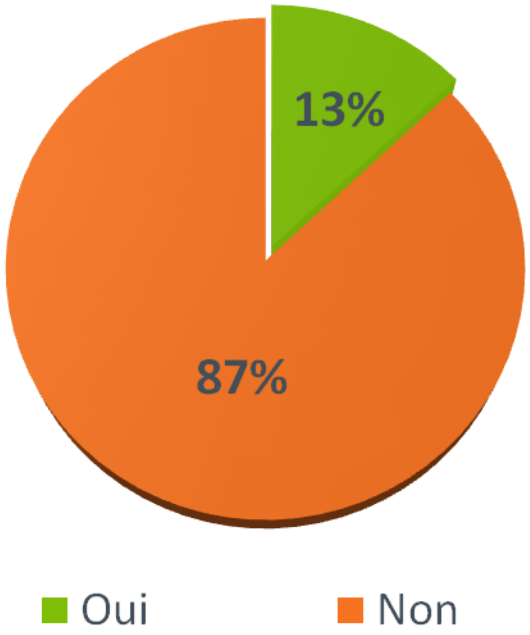
En raison de la taille de la population de base, les résultats détaillés sont à prendre avec prudence.

© Harris Interactive

13% des parents déclarent avoir déjà eu recours à un organisme certifié pour le soutien scolaire de leur enfant

Vous personnellement, avez-vous déjà eu recours à un organisme de soutien scolaire certifié (Acadomia, Complétude, Anacours, Cours Legendre, etc.) pour aider un de vos enfants dans sa scolarité ?

- A ceux qui ont des enfants scolarisés au collège ou au lycée , soit 32% de l'échantillon -



© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Sexe		Age			Région d'habitation		CSP		Niveau de diplôme		
		Un homme	Une femme	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	Région Parisienne	ST Province	CSP+	CSP-	Inférieur au bac	Bac à Bac +2	Supérieur à Bac+2
Vous personnellement, avez-vous déjà eu recours à un organisme de soutien scolaire certifié (Acadomia, Complétude, Anacours, Cours Legendre, etc.) pour aider un de vos enfants dans sa scolarité ?													
Oui	13%	13%	14%	-	11%	26%	24%	11%	20%	8%	11%	9%	23%
Non	87%	87%	86%	100%	89%	74%	76%	89%	80%	92%	89%	91%	77%
Ne se prononce pas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

En raison de la taille de la population de base, les résultats détaillés sont à prendre avec prudence.

© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Revenus nets mensuels du foyer					Situation familiale		Image des services à la personne		Recours au soutien scolaire au cours des 12 derniers mois		Satisfaction à l'égard de ces services	
		Moins de 1 200 euros nets par mois	1 200 à moins de 2 300 euros	2 300 à moins de 3 500 euros	3 500 à moins de 5 000 euros	Plus de 5 000 euros	Famille monoparentale	En couple avec enfant(s)	ST Bonne image	ST Mauvaise image	A eu recours au soutien scolaire	N'a pas eu recours au soutien scolaire	ST Satisfait	ST Pas satisfait
Vous personnellement, avez-vous déjà eu recours à un organisme de soutien scolaire certifié (Acadomia, Complétude, Anacours, Cours Legendre, etc.) pour aider un de vos enfants dans sa scolarité ?														
Oui	13%	7%	8%	11%	13%	34%	8%	15%	14%	11%	42%	9%	30%	28%
Non	87%	93%	92%	89%	87%	66%	92%	85%	86%	89%	58%	91%	70%	72%
Ne se prononce pas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

En raison de la taille de la population de base, les résultats détaillés sont à prendre avec prudence.

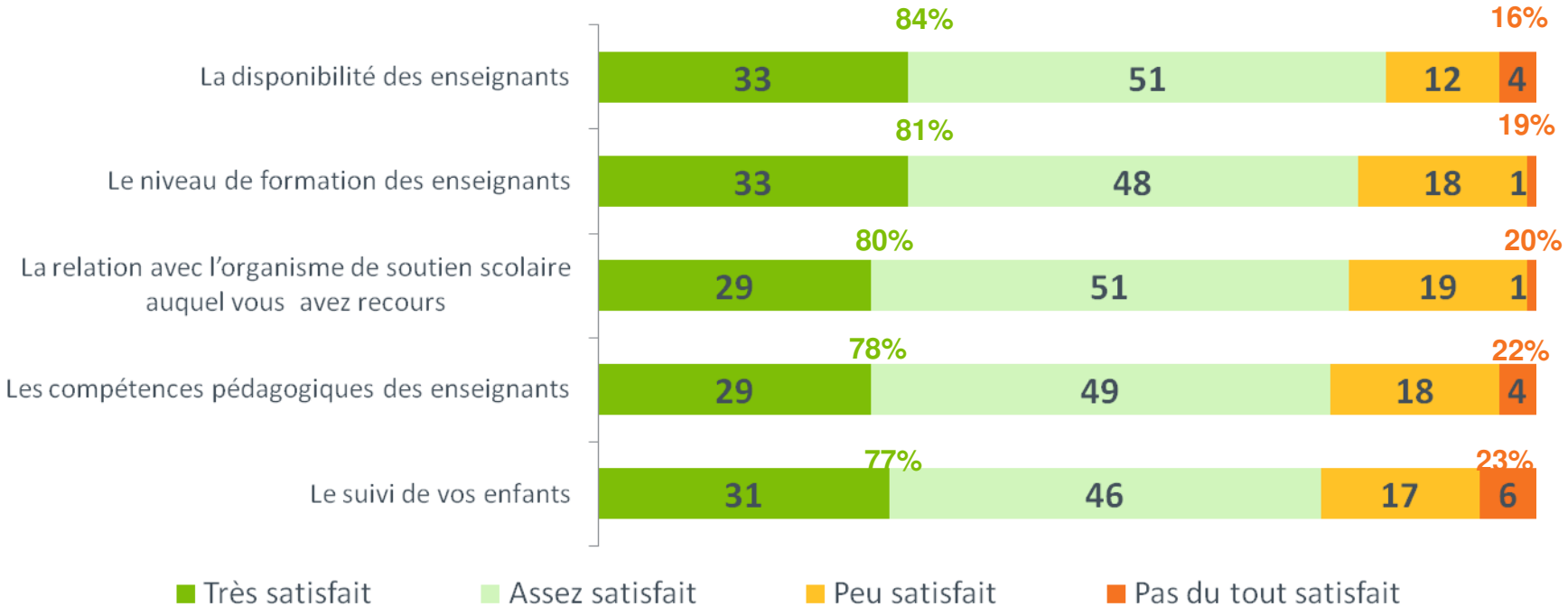
© Harris Interactive

Les parents concernés se montrent très satisfaits des prestations offertes par ces organismes certifiés

Et avez-vous été très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait par cet organisme en ce qui concerne… ?

En %

- A ceux qui ont des enfants scolarisés au collège ou au lycée et qui ont déjà eu recours à un organisme de soutien scolaire certifié* -



*En raison de la faiblesse des effectifs sur cette catégorie, les résultats sont à interpréter avec prudence

© Harris Interactive