

4 ACTIFS SUR 10 DÉCLARENT AVOIR EU RECOURS AUX SERVICES À LA PERSONNE

37% des actifs de 30-60 ans en Hauts-de-France déclarent avoir eu recours à des services à la personne au cours des deux dernières années 2014, 2015

Parmi eux :

- ▶ 8 sur 10 se sont adressés à des professionnels
- ▶ 3 sur 10 apportent eux-mêmes une aide à leur entourage

Les principales motivations du recours aux SAP



L'INFO EN +

18% des usagers mentionnent également les motifs suivants :

- n'avoir personne de leur entourage pour rendre service
- ne pas vouloir dépendre de leurs proches
- avoir bénéficié d'une recommandation pour le choix du service

Les principaux recours aux SAP



30%

Entretien de la maison (ménage, repassage, jardinage, bricolage)



21%

Maintien à domicile (maladie, handicap, dépendance)



8%

Garde d'enfants à domicile



8%

Livraison à domicile (repas, courses)

93% des usagers sont satisfaits de la prestation rendue par les professionnels des SAP

6 ACTIFS SUR 10 NE RECOURENT PAS AUX SAP



Agir auprès des actifs ne recourant pas aux professionnels des SAP

9 ACTIFS SUR 10 ONT UNE BONNE IMAGE DES PROFESSIONNELS DES SAP



4 ACTIFS SUR 10 CONNAISSENT MAL LES OFFRES ET LES PRESTATIONS DES SAP



Renforcer la communication sur l'offre des SAP à partir de leur image et de la satisfaction des usagers

3 USAGERS SUR 10 SONT PRÊTS À CONSACRER UN BUDGET PLUS IMPORTANT AUX SAP

28% des usagers sont prêts à consacrer un budget plus important pour recourir aux SAP

Pour les usagers, qu'ils aient eu recours à un professionnel ou non :

la consommation moyenne est de :



le budget moyen est de :



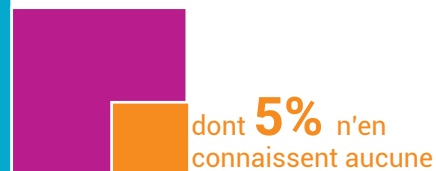
95% des usagers connaissent au moins **1 des 4 grandes catégories d'aides** de :

- l'État
 - déductions fiscales
 - Chèque Emploi Service Universel (CESU)
- la Caisse d'Allocations Familiales
 - Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE)
- les Conseils départementaux
 - Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
 - Prestation de Compensation du Handicap (PCH)
 - ...



70%
d'entre eux ont accédé à au moins l'une de ces aides

30%
d'entre eux n'ont accédé à aucune aide



4 ACTIFS SUR 10 JUGENT LES SAP PEU ABORDABLES FINANCIÈREMENT



Vulgariser les aides financières et faciliter les démarches pour favoriser le recours déclaré aux SAP

Leviers et obstacles du recours aux professionnels des SAP

LEVIERS

- ❶ Compétences, disponibilité et qualités professionnelles de l'intervenant
- ❷ Garanties de qualité du service rendu
- ❸ Même personne sur la durée de prestation
- ❹ Aide financière
- ❺ Démarches administratives simples
- ❻ Rapport qualité-prix avantageux
- ❼ Recommandation par une personne de confiance
- ❽ Informations sur les aides et services



OBSTACLES

- ❶ Manque de confiance en la qualité du travail d'une personne extérieure
- ❷ Coût horaire
- ❸ Manque d'engagement dans la durée ou le risque de changement d'intervenant en cours de prestation
- ❹ Prestation pas assez personnalisée
- ❺ Méconnaissance des démarches, du coût, des prestataires ou des services
- ❻ Méconnaissance des services possibles ou des professionnels
- ❼ Réticence face à l'intrusion d'une personne au sein du domicile
- ❽ Crainte d'être jugé par l'entourage si recours à un intervenant

Propositions pour développer le recours aux SAP



UN POTENTIEL DE DÉVELOPPEMENT À INVESTIR, UNE COMMUNICATION À RENFORCER, UN ACCÈS À FACILITER, UN RECOURS À SUSCITER

Au regard des usages et besoins des actifs et des potentialités de développement identifiés dans cette étude, il ressort **3 recommandations** principales pour booster le recours aux SAP :

- 1. Promouvoir une communication pédagogique et pragmatique sur l'offre de SAP** (quels services ? rendus par qui ? avec quelles garanties ?) **et leurs modalités d'accès** (quelles démarches administratives ? auprès de qui ? avec quelles aides financières ?)
- 2. Proposer une accessibilité simplifiée, personnalisée et sécurisée aux SAP**, de type plate-forme 7j/7, 24h/24, garantissant leur lisibilité, fiabilité, qualité, disponibilité, continuité, traçabilité et favorisant leur évaluation et leur diversification
- 3. Susciter le recours aux SAP avec des mesures incitatives et inclusives** impliquant les employeurs de la région, type «pour toute reprise d'emploi, 2 heures de SAP offertes» en CESU préfinancé sur le principe «essayer c'est l'adopter»

Pour en savoir plus, téléchargez l'intégralité de l'étude sur www.c2rp.fr

Méthodologie

Cette étude est centrée sur les actifs de 30 à 60 ans, usagers ou non des services à la personne. Elle présente un caractère unique d'observation des potentialités de cette filière en région Hauts-de-France.

OBJECTIFS :

- Quantifier et qualifier les caractéristiques de la demande de services à la personne (SAP) en région
- Identifier les freins et leviers au développement et à l'émergence de la consommation de services à la personne

MÉTHODE :

- 2 focus group auprès d'un panel de 40 usagers ou non des SAP
- 1 enquête téléphonique entre le 18 et le 30 mai 2016, auprès de 1 500 actifs de 30-60 ans usagers ou non des SAP, répartis dans les zones d'emploi de la région Hauts-de-France
- Mobilisation de l'expertise du cabinet Croff conseils et du C2RP sur l'exploitation des résultats

Contacts :

Institut Catholique de Lille
60 Boulevard Vauban
59016 LILLE
Tel : 03 20 13 40 61
www.univ-catholique.fr
Loïc Aubrée et Agathe Douchet

C2RP
3 boulevard de Belfort
59000 LILLE
Tel : 03 20 90 73 00
www.c2rp.fr
Sandrine Watiau et Ophélie Costenoble

Etude réalisée par :



Contribution de :

