

**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)

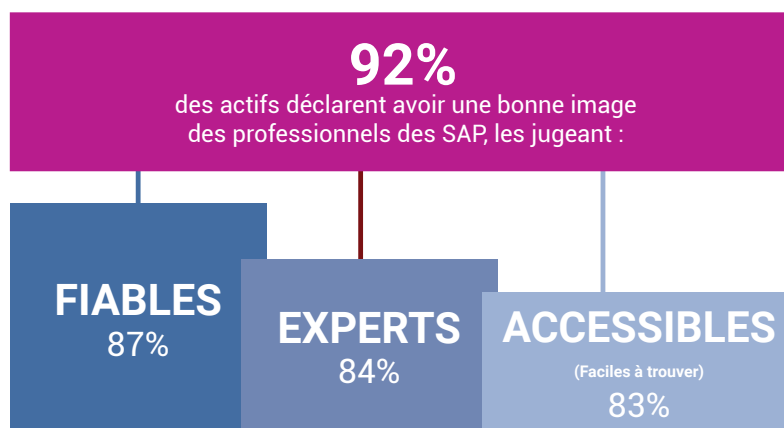
**93%** des usagers sont satisfaits de la prestation rendue par les professionnels des SAP

**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

dont **5%** n'en connaissent aucune

## 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](http://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](http://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](http://www.c2rp.fr)  
Sandrine Watiau et Ophélie Costenoble

Etude réalisée par :



Contribution de :

