



Services à la personne : et du côté des utilisateurs ?

Une demande potentielle en forte hausse, une grande diversité des attentes des utilisateurs selon l'étude CerPhi /DOM PLUS

L'étude menée par le Centre d'Etude et de Recherche sur la Philanthropie (CerPhi) en collaboration avec DOM PLUS (*société d'intermédiation dans le secteur des services aux personnes auprès des grandes institutions du secteur économique et social*) analyse la demande des utilisateurs, actuels et futurs, de ces services. Riche d'enseignements, cette enquête confirme le fort potentiel de progression de la demande mais met également en exergue les freins actuels existants.

Dans le cadre du plan Borloo et de sa mesure phare le Chèque Emploi Service Universel (Cesu), DOM PLUS, reconnue pour son approche « Priorité à la personne » en matière d'accompagnement de la relation, souhaite aussi, avec cette étude, apporter un éclairage sur les attentes des utilisateurs en matière d'accès à ces services et de prise en compte de leurs demandes.

Une demande potentielle en hausse de 22%

- 47% des Français « pourraient avoir besoin d'au moins un service à la personne à l'avenir » (un résultat qui conforte les premières tendances identifiées par l'Observatoire Caisse d'Epargne 2006 sur les services à la personne : 44%). Ce qui représente une progression de 22% par rapport au 25% des interviewés déclarant avoir « déjà utilisé un service à la personne ».
- Une progression de la densité d'utilisation par utilisateur des services concernés par le Cesu : de 2,07 services utilisés en moyenne par utilisateur à 3,14 à l'avenir.
- Le coût estimé de ces services et la complexité des démarches demeurent les principaux freins pour respectivement 65% et 43% des interviewés (le Cesu devrait pouvoir lever en parti ces freins notamment le second). La confiance dans les personnes qui proposent ces services reste néanmoins problématique pour 22% d'entre eux.
- Le potentiel de progression concerne principalement : l'entretien de la maison (+14%), la préparation et la livraison de repas à domicile (+13%), l'assistance administrative ou juridique (+13%) et une attente particulière des 35-49ans en matière d'assistance informatique.

Une forte demande relationnelle et qualitative dans un secteur qui touche la vie privée

En matière d'accès à ces services et de prise en compte de la demande des utilisateurs, l'étude met pour la première fois en exergue une forte demande relationnelle, notamment parce qu'il s'agit de la vie privée et de questions touchant à la santé et au social (enfants, parents âgés, maladies, problèmes administratifs ou financiers...).

- 57% souhaitent qu'un interlocuteur unique suive leur dossier et les rappelle jusqu'à ce que leur demande soit satisfaite,

- 36% (et 43% des plus de 65 ans) souhaitent même être rappelés pour assurer un suivi de leur demande
- 67% souhaitent pouvoir accéder à ces services 7 jours sur 7

Des logiques différentes selon l'âge et les régions

Toujours en matière d'accès à ces services et de prise en compte de leur demande,

- les plus de 65 ans souhaitent très majoritairement un interlocuteur dédié (72%), voire même qu'une personne leur rende visite (71%), alors que les plus jeunes, les urbains et les chefs d'entreprises privilégient des services plus « standardisés » (59%) et uniquement par téléphone (entre 61 et 75%).
- les plus de 65 ans ne veulent que des prestataires garantis (68%) alors que les plus jeunes préfèrent (à 55%) des listes dans lesquelles ils aient le choix
- tous les publics plébiscitent le « guichet unique » et l'accès à ces services par le téléphone (54%, mais 21% par internet chez les moins de 35 ans)
- ce sont les opérateurs du secteur non marchand qui sont a priori les plus attendus pour l'orientation vers ces services (85% pour les mairies, 76% pour les associations et 47% pour les mutuelles et caisses de retraite, contre 25% pour les sociétés privées – mais 39% auprès des 35-49ans – et 9% pour l'employeur), résultats qu'il faut relativiser étant donné que ce type de services est encore rarement proposé pour l'heure par les acteurs marchands.
- Enfin si ce service d'orientation par téléphone est proposé par un organisme comme une banque, une mutuelle ou une assurance, près de 60% des utilisateurs potentiels considèrent que son coût devrait être inclus dans la prestation de base de l'émetteur (contre 40% de la clientèle potentielle qui opterait pour une solution de paiement individualisée, à l'utilisation ou au forfait).

Des enseignements qui, pour la première fois, mettent en exergue les attentes plutôt que les besoins et confirment que, outre la simplicité et la lisibilité de l'offre, les opérateurs publics et privés du Cesu vont devoir mettre en place des dispositifs adaptés à toute la palette des attentes et, dans le cas de certaines demandes complexes et de certaines populations, se mettre en mesure d'assurer un accompagnement personnalisé et très qualitatif de ces demandes.

EN SAVOIR PLUS

Retrouvez l'intégralité de la présentation de l'étude sur : www.domplus.fr.

Cette étude se trouve également en ligne sur le site de l'Agence Nationale des Services à la personne.

Précisions méthodologiques sur l'étude CerPhi-DOM PLUS :

- Etude réalisée par le Centre d'Etude et de Recherche sur la Philanthropie (CerPhi) par questionnaire en face à face réalisée au domicile des personnes du 6 au 12 juillet 2006.
- Echantillon de 841 personnes représentatif de la population française des 25 ans et plus.

Contact presse DOM PLUS

Catherine Poirier – 01 44 23 05 05/09 - e-mail : catherine.poirier@domplus.fr

En savoir plus sur DOM PLUS : www.domplus.fr

En savoir plus sur le CerPhi : www.cerphi.org