

CRÉDOC

Enquête "Conditions de vie et Aspirations des Français"

Vague de fin 1993

**Les services préférés par les Français,
lors d'un achat de gros équipement électro-ménager
dans une grande surface**

Document réalisé à la demande de la Direction Générale de la Concurrence,
de la Consommation et de la Répression des Fraudes
(Ministère des Finances)

Sou1993-810

Enq. cond. de vie et asp. des Fr. -
Vag. de fin 1993 - Les services
préférés par les Fr., lors d'un achat
de gros éq. él.-ménag. dans une
grande surf. Avril 1994.

CRÉDOC-Bibliothèque



, rue du Chevaleret
0 1 3 - P A R I S

AVRIL 1994



Enquête "Conditions de vie et Aspirations des Français"

Vague de fin 1993

**Les services préférés par les Français,
lors d'un achat de gros équipement électro-ménager
dans une grande surface**

**Document réalisé à la demande de la Direction Générale de la Concurrence,
de la Consommation et de la Répression des Fraudes
(Ministère des Finances)**

CD-GH

AVRIL 1994

142, rue du Chevaleret
7 5 0 1 3 - P A R I S

CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANCAIS

Le département "Conditions de vie et Aspirations des Français" est composé de :

- . Georges Hatchuel (Directeur adjoint du CREDOC)
- . Franck Berthuit, Catherine Duflos, Ariane Dufour, Françoise Gros, Lucette Laurent.

C R E D O C

Président : Bernard Schaefer
Directeur : Robert Rochefort

Sommaire

	<i>Pages</i>
Avant-propos	1
Résumé	2
Les services préférés par les Français lors d'un achat de gros équipement électro-ménager dans une grande surface	4
1. "Le service après-vente" et "l'offre de garanties" sont les deux services auxquels les Français attachent le plus d'importance	6
2. Quelques variations de sensibilité dans la population	11
2.1 Les femmes sont un peu plus sensibles aux services proposés que les hommes	11
2.2 Plus les Français sont âgés, plus ils tendent à attacher de l'importance aux services	12
2.3 La hiérarchie des services varie peu selon les différentes catégories socio-professionnelles	13
2.4 Une hiérarchie maintenue quel que soit le diplôme de l'enquêté	16
2.5 "La garde des enfants le temps de l'achat" : un service un peu différent	19
Annexes	21

Avant-propos

Ce document présente les résultats des questions insérées, à la demande de la **Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes** du **Ministère de l'Economie et des Finances**, dans la vague de fin 1993 de l'enquête du Crédoc sur les *"Conditions de vie et les Aspirations des Français"*.

L'enquête a été réalisée en face à face, en décembre 1993-janvier 1994, auprès d'un échantillon de 2001 personnes de nationalité française, âgées de 18 ans et plus, sélectionnées selon la méthode des quotas. Ceux-ci (région, taille d'agglomération, âge, sexe, PCS) ont été calculés d'après les résultats du dernier recensement disponible (1990). Afin d'assurer la représentativité par rapport à la population nationale, un redressement a été effectué à partir des variables suivantes : âge, sexe, PCS et taille d'agglomération¹.

Les questions traitées concernent l'importance que la population attache à certains types de services que l'on peut attendre lorsque l'on effectue des achats dans une grande surface.

On trouvera ci-après :

- * les résultats d'ensemble obtenus aux questions posées;
- * un commentaire des principales tendances observées.

Ces informations sont accompagnées, en annexe, d'un certain nombre de données statistiques utiles. Elles sont précédées d'une brève synthèse résumant les principaux résultats de l'étude.

¹ Pour plus de précisions sur les caractéristiques techniques de l'enquête, on pourra se reporter au rapport intitulé *"Premiers résultats de la vague de fin 1993"* (Crédoc, rapport n° 144, mars 1994). On trouvera dans ce rapport les résultats de l'ensemble des questions de l'enquête.

Résumé

Selon les Français, les deux services le plus importants lors d'un achat de gros équipement électro-ménager dans une grande surface sont *"l'efficacité du service après-vente"* et *"les garanties offertes"*. Ces deux services arrivent en tête de la hiérarchie, obtenant le meilleur score avec, à égalité, une note moyenne de 8,3 sur 9.

Ensuite viennent *"la capacité du vendeur à bien conseiller"* et *"la démonstration du fonctionnement de l'appareil"*.

Mais en réalité, la hiérarchie des services apparaît assez concentrée, ce qui signifie que les Français attachent, globalement, de l'importance à l'existence de la plupart des services liés à la consommation sur lesquels ils ont été interrogés dans le cadre de l'enquête.

Seule *"la garde des enfants le temps de l'achat"* constitue un service un peu "à part" : il est celui qui est le moins apprécié des Français au sein de la liste proposée, il l'est également des parents de jeunes enfants, même si ces derniers y sont un peu plus réceptifs qu'en moyenne.

Quelques variations de sensibilité peuvent être repérées dans la population. Deux tendances principales peuvent être retenues :

- . Les femmes semblent être un peu plus sensibles aux services proposés que les hommes;
- . L'importance attachée à ces services tend à croître avec l'âge : les jeunes y sont systématiquement moins attachés et les plus âgés le sont systématiquement plus.

Toutefois, les variations relevées, même si elles mettent en évidence quelques sensibilités différentes selon les catégories, ne modifient pour ainsi dire pas la hiérarchie des services selon les groupes sociaux. Force est de constater que, quels que soient le sexe, l'âge, le diplôme, l'appartenance sociale ou le lieu d'habitation, les Français se montrent avant tout attachés à l'efficacité du service après-vente

(maintenance, réparation) et aux garanties offertes. Mais tous les autres services évoqués - sauf la garde des enfants - obtiennent une note satisfaisante. Cela tient probablement au fait que la plupart de ces services apparaissent fondamentaux à une très grande partie de la population dans le cas de ce type d'achat dans une grande surface.

Les services préférés par les Français lors d'un achat de gros équipement électro-ménager dans une grande surface

Lorsque le consommateur effectue un achat de gros équipement électro-ménager dans une grande surface, divers services peuvent lui être proposés : cela peut aller de la démonstration du fonctionnement de l'appareil aux garanties offertes, en passant par la livraison à domicile ou par la reprise de l'ancien appareil. Dix de ces services ont été soumis aux Français, à charge pour eux d'indiquer leurs préférences en les hiérarchisant.

Pour ce faire, il était proposé aux enquêtés d'attribuer à chacun des services évoqués une note de 1 à 9, traduisant l'importance qu'ils accordent à chacun d'entre eux.

On trouvera, page suivante, le libellé exact des questions posées.

Bien entendu, la liste des services proposés ne pouvait être exhaustive. Mais l'investigation réalisée permet de fournir une première série d'informations intéressantes, pour l'instant limitées aux achats dans une grande surface. En effet, le traitement de ces informations permet, en classant entre eux les différents services, d'avoir une idée relativement précise des attentes des Français en ce domaine et d'établir une sorte de hiérarchie entre elles. On verra cependant que cette hiérarchie varie peu selon les groupes sociaux, même si certaines catégories semblent un peu plus sensibles à l'ensemble de ces services.

Voici une liste de services qui peuvent exister lorsque vous effectuez un achat d'un gros équipement électro-ménager dans une grande surface. Pour chacun d'entre eux, vous me donnerez une note comprise entre 1 et 9 permettant de mesurer l'importance que, vous personnellement, vous attachez à ce service.

*Vous donnerez la note 1 aux services auxquels vous accordez le moins d'importance et la note 9 à ceux qui sont pour vous le plus importants.
(Présentez la liste - l'enquête doit fournir une note pour chaque ligne)*

	/ / / / / / / / / / 1 Service pas important du tout 9 service très important	Note
a) Garde des enfants le temps de l'achat		
b) Trouver facilement la personne pour vous renseigner		
c) Capacité du vendeur à bien conseiller		
d) Démonstration du fonctionnement de l'appareil		
e) Livraison à domicile de l'appareil		
f) Garanties offertes		
g) Efficacité du service après-vente (maintenance, réparation).....		
h) Mise en fonctionnement de l'appareil au domicile		
i) Affichage ou présentation de tests comparatifs		
j) Reprise de l'ancien appareil		

1. "Le service après-vente" et "l'offre de garanties" sont les deux services auxquels les Français attachent le plus d'importance

Selon les Français, les deux services le plus importants lors d'un achat d'un gros équipement électro-ménager dans une grande surface sont : *l'efficacité du service après-vente (maintenance, réparation)* et *les garanties offertes*. Ces deux services obtiennent le meilleur score, à égalité, avec une note moyenne de 8,3 sur 9 (tableau 1). Ce sont donc des services "post-achat" et liés à l'utilisation du produit que les consommateurs attendent le plus.

Mais les Français sont également très sensibles à des services qui s'effectuent au moment de l'achat. La *capacité du vendeur à bien conseiller* et la *démonstration du fonctionnement de l'appareil* sont en effet les deux dimensions suivantes attendues, avec des notes moyennes élevées (respectivement 7,7 et 7,6).

Dans la hiérarchisation des services, trois autres retiennent encore fortement l'attention de nos concitoyens (notes moyennes autour de 7) : il s'agit, dans l'ordre de préférence, de la *livraison*, de la *mise en fonctionnement de l'appareil au domicile* et, au moment de l'achat, de la *facilité à trouver la personne pour renseigner*.

Un peu moins recherchés des Français, les *affichages de tests comparatifs* ou la *reprise de l'ancien appareil* ne sont pas pour autant des dimensions absentes des attentes des consommateurs. Ces services obtiennent un score encore relativement élevé, avec une note moyenne de 6.

Enfin, à l'autre extrême, on remarque que *la garde des enfants le temps de l'achat* n'est pas, selon nos concitoyens, un service qui compte vraiment pour eux : cette modalité occupe, avec une note moyenne de 4,6, la dernière place du classement (tableau 1).

Tableau n° 1
Les notes moyennes attribuées à chacun des services proposés¹

	Note moyenne sur 9
<i>(Classement par ordre décroissant de la note moyenne)</i>	
. Efficacité du service après-vente (maintenance, réparation)	8,3
. Garanties offertes	8,3
. Capacité du vendeur à bien conseiller	7,7
. Démonstration du fonctionnement de l'appareil	7,6
. Livraison à domicile de l'appareil	7,3
. Mise en fonctionnement de l'appareil au domicile	7,3
. Trouver facilement la personne pour vous renseigner	7,2
. Affichage ou présentation de tests comparatifs	6,1
. Reprise de l'ancien appareil	6,0
. Garde des enfants le temps de l'achat	4,6

Source : Crédoc, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Note de lecture : en moyenne, la note attribuée au service "*Efficacité du service après-vente*" est de 8,3 sur 9.

La hiérarchie des services apparaît donc assez concentrée : sur les dix proposés, neuf obtiennent une note moyenne supérieure à 6 sur 9. Autrement dit, on peut dire que les **Français attachent, globalement, de l'importance à l'existence de la plupart des services liés à la consommation sur lesquels nous les avons interrogés.**

Cependant, la note "moyenne" obtenue ne s'explique pas de la même façon pour tous les services. Si l'on regarde l'échelle de notation (de 1 à 9), deux services se distinguent très nettement par le pourcentage massif de personnes qui leur ont attribué la note maximale d'importance : il s'agit de l'*efficacité du service après-vente* (68% des Français lui ont donné la note 9) et les *garanties offertes* (64%). Ce sont donc bien là les deux services que les consommateurs attendent en premier lieu (tableau 2).

La part des Français qui ont fourni la note 9 décroît ensuite selon les services, de 48% en ce qui concerne la *capacité du vendeur à bien conseiller* à 19% à propos de l'*affichage de tests comparatifs*. Dans la plupart de ces cas, les notes ne sont donc plus concentrées sur la valeur maximale, mais s'échelonnent entre les notes 6 et 9

¹ Chaque enquêté devait fournir une note de 1 à 9 pour chaque service. La note 9 correspond aux services qui sont, pour l'enquêté, le plus importants; la note 1, à ceux qui sont, pour lui, le moins importants.

(tableau 2). De fait, la part des Français qui ont attribué une note supérieure à 5 est alors largement majoritaire : elle varie de 87% en ce qui concerne la capacité de conseil du vendeur à 57% pour le service de reprise de l'ancien appareil.

Tableau n° 2
Les services classés selon le nombre de notes élevées obtenues

	(En %)	
<i>(Classement par ordre décroissant du premier pourcentage)</i>	% d'individus ayant attribué au service la note 9	% d'individus ayant attribué au service une note supérieure à 5
. Efficacité du service après-vente (maintenance, réparation)	68,3	93,2
. Garanties offertes	63,6	94,8
. Capacité du vendeur à bien conseiller	48,0	87,0
. Démonstration du fonctionnement de l'appareil	45,4	84,6
. Livraison à domicile de l'appareil	42,9	79,0
. Mise en fonctionnement de l'appareil au domicile	41,4	79,4
. Trouver facilement la personne pour vous renseigner	38,1	79,3
. Reprise de l'ancien appareil	23,5	56,4
. Affichage ou présentation de tests comparatifs	19,3	59,7
. Garde des enfants le temps de l'achat	14,5	38,4

Source : Crédoc, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Note de lecture : 68,3% des Français ont attribué la note maximale de 9 à "l'efficacité du service après-vente"; ils sont 93,2% à lui avoir donné une note supérieure à 5.

La comparaison des tableaux 1 et 2 appelle deux remarques principales :

- La hiérarchie des services est quasiment la même que l'on s'intéresse à la note moyenne ou au nombre de "bonnes notes" obtenues. Trois services sont en tête : *l'après-vente efficace, les garanties offertes, les compétences et les capacités du vendeur*. On remarque simplement que la possibilité de reprise de l'ancien appareil passe devant la présentation de tests comparatifs au tableau 2; mais il s'agit là de services situés en queue de liste.
- La garde des enfants le temps de l'achat occupe dans les deux tableaux une place un peu "à part" parmi les services évoqués : moins de 15% des Français lui ont donné la note 9 et moins de 40%, une note supérieure à 5. C'est le seul cas qui recueille le

plus de notes entre 1 et 5, un quart de la population lui ayant même attribué la note minimale de 1 (tableau 3).

Il est vrai que ce type de service ne s'adresse qu'à une partie des Français, ceux qui ont de jeunes enfants. Toutefois, nous verrons que ces parents ne sont pas franchement plus sensibilisés par un tel service que la moyenne de la population. Il est vrai aussi qu'il ne se situe pas tout à fait sur le même plan que les autres. Il est donc probablement apparu plus secondaire dans l'esprit des consommateurs, attentifs, avant tout, aux conditions de vente du produit qu'ils achètent.

Tableau 3
Répartition de la population
selon les notes d'importance attribuées à chacun des services
(Notes possibles de 1 à 9¹)

(Classement des services par ordre décroissant de la note moyenne)	% des enquêtés ayant donné la note										Rappel : note moyenne
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total*	
Efficacité du service après-vente..	0,7	0,5	0,5	1,4	3,4	4,4	5,6	14,9	68,3	100,0	8,3
Garanties offertes.....	0,3	0,2	0,4	0,6	3,5	5,5	7,0	18,7	63,6	100,0	8,3
Capacité du vendeur à bien conseiller	1,2	0,8	1,7	2,2	6,9	7,5	11,7	19,8	48,0	100,0	7,7
Démonstration du fonctionnement de l'appareil.....	1,6	1,3	1,8	2,0	8,5	8,3	12,1	18,8	45,4	100,0	7,6
Livraison à domicile de l'appareil	2,4	2,1	2,2	3,0	11,0	8,6	9,8	17,7	42,9	100,0	7,3
Mise en fonctionnement de l'appareil au domicile.....	2,3	1,7	2,3	3,4	10,6	8,5	12,8	16,7	41,4	100,0	7,3
Trouver facilement la personne pour vous renseigner	2,2	1,8	3,0	3,8	9,7	8,9	13,8	18,5	38,1	100,0	7,2
Affichage ou présentation de tests comparatifs.....	6,1	5,1	4,6	5,6	18,6	12,1	14,8	13,5	19,3	100,0	6,1
Reprise de l'ancien appareil.....	6,9	5,8	5,0	7,1	18,5	10,0	11,9	11,0	23,5	100,0	6,0
Garde des enfants le temps de l'achat	25,6	8,9	7,2	6,2	13,4	7,0	9,5	7,4	14,5	100,0	4,6

Source : Crédoc, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

* Y compris les réponses *ne sait pas* (taux de l'ordre de 0,3%).

Lecture du tableau : 0,7% des Français ont donné la note 1 à la modalité : *efficacité du service après-vente*; ils sont 0,5% à avoir attribué la note 2 à ce service, 3,4% la note 5 et 68,3% la note 9. Ce service obtient, en moyenne, la note de 8,3 sur 9.

¹ La note 1 correspondait aux services considérés par l'enquêté comme le moins importants et la note 9 à ceux considérés par l'enquêté comme le plus importants.

Le regroupement des réponses en trois grandes catégories d'importance - note faible, moyenne ou élevée (cf. tableau 4) - permet de synthétiser les résultats :

- Quatre services, sur les dix proposés, se particularisent davantage par l'importance ou la très grande importance que les Français leur accordent : il s'agit des garanties offertes, du service après-vente, de la capacité du vendeur à bien conseiller et de la démonstration du fonctionnement de l'appareil.
- Trois services se distinguent plutôt par le faible degré d'importance que l'opinion leur attribue : ce sont la garde des enfants le temps de l'achat, la reprise de l'ancien appareil et la présentation de tests comparatifs.
- Enfin, trois services se particularisent un peu moins, mais ils constituent des services néanmoins attendus par les Français puisqu'environ 79 % les considèrent importants : ce sont la livraison, la mise en fonctionnement de l'appareil au domicile et la facilité à obtenir une personne pour renseigner.

Tableau 4
Répartition des services selon l'importance que les Français leur attribuent

(Classement par ordre décroissant des % de la troisième colonne)	(En %)		
	Faible degré d'importance (notes 1 à 4)	Importance "moyenne" (note 5)	degré élevé d'importance (notes 6 à 9)
. Garanties offertes	1,5	3,5	94,8
. Efficacité du service après-vente (maintenance, réparation)	3,1	3,4	93,2
. Capacité du vendeur à bien conseiller	5,9	6,9	87,0
. Démonstration du fonctionnement de l'appareil	6,7	8,5	84,6
. Mise en fonctionnement de l'appareil au domicile	9,7	10,6	79,4
. Trouver facilement la personne pour vous renseigner	10,8	9,7	79,3
. Livraison à domicile de l'appareil	9,6	11,0	79,0
. Affichage ou présentation de tests comparatifs	21,4	18,6	59,7
. Reprise de l'ancien appareil	24,9	18,5	56,4
. Garde des enfants le temps de l'achat	47,8	13,4	38,4

Source : Crédoc, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Note de lecture : 94,8% des Français ont attribué une note comprise entre 6 et 9 au service : "garanties offertes"; ils sont 3,5% à lui avoir donné la note 5 et 1,5% à l'avoir noté entre 1 et 4.

2. Quelques variations de sensibilité dans la population

L'importance que les Français attachent aux services se nuance, nous l'avons vu, selon les types de services. Mais elle pourrait aussi varier selon les catégories de population.

Deux tendances principales peuvent être, de ce point de vue, mises en avant :

- les femmes semblent être, en moyenne, un peu plus sensibles aux services proposés que les hommes;
- l'importance attachée à ces services tend à croître avec l'âge : les plus jeunes y sont systématiquement moins attachés et les plus âgés le sont systématiquement plus.

Mais il reste qu'un constat demeure : quels que soient le groupe ou la catégorie socio-démographique retenue, la hiérarchie des services reste la même, sans mettre en évidence d'inflexions profondes ou de préférences très différentes entre les divers types de consommateurs.

2.1 Les femmes sont un peu plus sensibles aux services proposés que les hommes

On remarque que les femmes tendent à accorder un peu plus d'importance aux services évoqués que les hommes : la "note moyenne" correspondant à chacun des services apparaît, en effet, un peu plus élevée dans la population féminine que dans celle des hommes. Ceci peut être vérifié dans tous les cas - sauf l'affichage de tests comparatifs - même si les écarts ne sont pas très importants.

Trois services tendent à être relativement plus appréciés des femmes : la garde des enfants le temps de l'achat, la mise en fonctionnement de l'appareil au domicile et la livraison à domicile de l'appareil acheté. Par contre, les femmes n'apparaissent pas plus attachées que les hommes à l'affichage ou à la présentation de tests comparatifs (tableau 5).

Tableau 5
L'importance accordée aux services :
notes moyennes selon le sexe

	<i>(Notes moyennes)</i>		
	Femmes	Hommes	Ensemble Français
Efficacité du service après-vente.....	8,4	8,2	8,3
Garanties offertes	8,4	8,2	8,3
Capacité du vendeur à bien conseiller	7,8	7,6	7,7
Démonstration du fonctionnement de l'appareil	7,7	7,4	7,6
Livraison à domicile de l'appareil	7,5	7,1	7,3
Mise en fonctionnement de l'appareil au domicile	7,5	7,0	7,3
Trouver facilement la personne pour renseigner.....	7,3	7,1	7,2
Affichage ou présentation de tests comparatifs	6,0	6,1	6,1
Reprise de l'ancien appareil	6,1	5,8	6,0
Garde des enfants le temps de l'achat.....	4,9	4,2	4,6

Source : Crédoc, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

On notera que la hiérarchie des services ne se modifie pour ainsi dire pas, que ce soit chez les femmes, chez les hommes ou dans l'ensemble de la population.

2.2 Plus les Français sont âgés, plus ils tendent à attacher de l'importance aux services

Un peu plus net apparaît le lien entre l'importance accordée aux services et l'âge des enquêtés : plus les Français sont âgés, plus ils ont tendance à attacher de l'importance aux services proposés. On constate en effet que, globalement, la note moyenne s'élève régulièrement au fur et à mesure que l'âge augmente : dans tous les cas - sauf les tests comparatifs -, les jeunes de moins de 25 ans attachent un peu moins d'importance que la moyenne des Français à ces services tandis que les personnes de plus de 60 ans leur en accordent plus (tableau 6).

Quelques remarques complémentaires peuvent être formulées à la lecture du tableau 6:

- Chez les personnes de plus de 60 ans, 6 services sur les 10 proposés obtiennent un score très élevé, avec une note moyenne tournant autour de 8 sur 9. Cela montre l'importance que ce groupe de population accorde, au-delà de la hiérarchie mise en évidence, à chacun de ces services. En particulier, trois sont très demandés par les

plus de 60 ans : la démonstration du fonctionnement de l'appareil, la livraison à domicile et la mise en fonctionnement sur place.

Tableau 6
L'importance accordée aux services :
notes moyennes selon l'âge

	<i>(Notes moyennes)</i>				
	Moins de 25 ans	25-39 ans	40-59 ans	60 ans et plus	Ensemble Français
Efficacité du service après-vente	8,1	8,2	8,3	8,4	8,3
Garanties offertes	8,1	8,2	8,3	8,5	8,3
Capacité du vendeur à bien conseiller.....	7,2	7,7	7,8	7,9	7,7
Démonstration du fonctionnement de l'appareil	7,1	7,3	7,7	8,0	7,6
Livraison à domicile de l'appareil.....	6,8	7,0	7,3	8,0	7,3
Mise en fonctionnement de l'appareil au domicile	6,5	6,9	7,3	8,0	7,3
Trouver facilement la personne pour renseigner	6,7	7,2	7,3	7,5	7,2
Affichage ou présentation de tests comparatifs..	5,7	6,2	6,2	5,9	6,1
Reprise de l'ancien appareil	5,8	5,7	5,9	6,5	6,0
Garde des enfants le temps de l'achat	4,1	4,7	4,5	4,7	4,6

Source : Crédoc, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

- Chez les personnes âgées, ce sont les garanties offertes qui prennent la première place des services attendus, devant le service après-vente. Les qualités de conseil du vendeur ne prennent chez elles que la sixième place (contre la troisième en moyenne).
- Chez les jeunes, moins de 25 ans ou 25-39 ans, la mise en fonctionnement de l'appareil au domicile paraît moins importante que de pouvoir facilement trouver quelqu'un pour obtenir des renseignements.
- Enfin, la reprise de l'ancien appareil intéresse plus les 60 ans, tandis que les tests comparatifs sont relativement plus demandés par les 25-59 ans.

2.3 La hiérarchie des services varie peu selon les différentes catégories socio-professionnelles

Quand l'analyse est réalisée par catégorie socio-professionnelle, on note d'abord un décalage systématique de sensibilité aux services entre, d'un côté, les inactifs (femmes au foyer, retraités) et de l'autre, les actifs. Ce résultat est lié aux deux effets signalés

précédemment : "l'effet âge" d'abord, l'effet "sexe" ensuite. On constate ainsi que, d'une façon générale, les notes moyennes attribuées par les inactifs sont, dans la plupart des cas, un peu plus élevées que celles fournies par l'ensemble des Français (tableau 7). Ceci traduit l'importance accrue que ces groupes de population accordent aux services liés à ce type d'achat.

Mais au-delà des différences de sensibilité, un autre élément domine : on ne peut qu'être frappé du peu de variations qui apparaissent dans la *hiérarchie* des services.

Cette absence relative de variations apparaît d'abord quand on examine les notes moyennes attribuées à chaque type de service par chaque catégorie (tableau 7).

Tableau 7
L'importance accordée aux services :
notes moyennes selon la catégorie socio-professionnelle

	<i>(Notes moyennes)</i>							
	Cadre sup, prof. lib.	Cadre moyen	Employé	Ouvrier	Indépend (hors prof. lib.)	Reste au foyer	Retraité	Ensemble Français
Efficacité du service après-vente	8,3	8,3	8,3	8,0	8,3	8,4	8,4	8,3
Garanties offertes	8,2	8,2	8,2	8,2	8,4	8,3	8,4	8,3
Capacité de conseil du vendeur	7,7	7,7	7,6	7,6	7,7	7,8	7,9	7,7
Démonstration de l'appareil	7,2	7,4	7,4	7,4	7,5	7,7	8,0	7,6
Livraison à domicile	6,9	7,0	7,0	7,2	6,8	7,5	8,0	7,3
Mise en fonctionnement	6,2	6,8	7,2	7,2	7,0	7,6	8,0	7,3
Trouver personne (renseigner)	7,1	7,2	7,3	6,9	7,2	7,4	7,4	7,2
Affichage tests comparatifs	5,6	6,1	6,0	6,4	5,8	6,1	6,0	6,1
Reprise de l'ancien appareil	5,3	5,4	5,8	6,2	5,5	6,2	6,5	6,0
Garde des enfants temps achat	3,8	4,2	4,7	4,6	4,3	5,3	4,7	4,6

Source : Crédoc, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Mais elle apparaît tout autant quand la hiérarchie est réalisée à partir des "bonnes notes" attribuées à chaque service : ainsi, si l'on retient, pour chaque catégorie socio-professionnelle, le pourcentage d'individus ayant donné la note maximale (c'est-à-dire 9) à chaque service concerné, la hiérarchie obtenue varie également bien peu (tableau 8).

Tableau 8
La hiérarchie des services dans différentes catégories socio-professionnelles ⁽¹⁾

	Cadre sup, prof. lib.	Cadre moyen	Employé	Ouvrier	Indépend (hors prof. lib.)	Reste au foyer	Retraité	Ensemble Français
Efficacité du service après-vente .	1	1	1	1	1	1	1	1
Garanties offertes	2	2	2	2	2	2	2	2
Capacité du vendeur à bien conseiller	3	3	3	3	3	3	6	3
Démonstration du fonctionnement de l'appareil	4	4	4	4	4	4	5	4
Livraison à domicile de l'appareil	6	6	5	5	7	6	3	5
Mise en fonctionnement de l'appareil au domicile	7	7	7	6	5	5	4	6
Trouver facilement la personne pour renseigner	5	5	6	7	6	7	7	7
Affichage ou présentation de tests comparatifs	9	8	9	9	8	10	9	8
Reprise de l'ancien appareil	8	9	8	8	9	8	8	9
Garde des enfants le temps de l'achat.....	10	10	10	10	10	9	10	10

Source : Crédoc, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

(1) Cette hiérarchie a été élaborée, dans chaque PCS, à partir du pourcentage d'individus ayant fourni la note "9" à chaque service. Les services sont ensuite classés, dans chaque colonne, par ordre décroissant de ces pourcentages.

Note de lecture : chez les employés, l'efficacité du service après-vente prend la 1ère place, les garanties la 2ème place et la reprise de l'ancien appareil la 8ème.

Ce classement permet de mettre en avant les cinq éléments suivants :

- Quelle que soit la catégorie sociale, les **deux premiers services** attendus sont les mêmes : d'abord **l'efficacité du service après-vente**, ensuite **les garanties offertes**. Remarquons cependant que chez les ouvriers et les indépendants, la note moyenne traduisant l'attachement aux garanties est plus élevée que celle relative au service après-vente (tableau 7).
- Chez les **retraités**, c'est la livraison de l'appareil à domicile qui prend la troisième place, suivie de la mise en fonctionnement sur place, puis de la démonstration du fonctionnement. Ces personnes sont surtout sensibles, soit à ménager leurs efforts compte tenu de leur âge (livraison), soit à être en capacité de bien comprendre le

fonctionnement de l'appareil (démonstration sur le lieu de vente, mise en fonctionnement au domicile). C'est la seule catégorie qui fait passer ces trois critères avant les qualités de conseil du vendeur.

- Chez les **cadres** (supérieurs ou moyens), la possibilité de trouver facilement la personne qui puisse renseigner est mieux classée qu'en moyenne (cinquième place au lieu de septième).
- Chez les **femmes au foyer**, la livraison à domicile passe après la mise en fonctionnement sur place et l'affichage des tests comparatifs prend la dernière place.
- Enfin, chez les **indépendants** (hors professions libérales), la hiérarchie des services est également la même qu'en moyenne, sauf la livraison à domicile qui est moins bien notée et perd deux places.

Certes, ces variations mettent en évidence quelques sensibilités différentes selon les catégories mais, grosso modo, la hiérarchie des services varie peu. **Cela tient probablement au fait que l'essentiel des services proposés (au moins les sept premiers) apparaissent fondamentaux à une très grande partie de la population dans le cas de l'achat d'un gros électro-ménager en grande surface.**

2.4 Une hiérarchie maintenue quel que soit le diplôme de l'enquêté

Révélatrice des faibles variations qui apparaissent dans la hiérarchie des préférences selon les groupes sociaux, l'analyse selon le niveau de diplôme apporte peu d'éléments vraiment différents.

On relève cependant que :

- les non-diplômés tendraient à être un peu plus demandeurs que les diplômés de **services liés à l'utilisation de l'appareil acheté** (tableau 9) : démonstration du fonctionnement au moment de l'achat et surtout mise en fonctionnement au domicile (dans ce dernier cas, notes moyennes de 7,8 chez les personnes sans diplômes et de 6,7 chez les individus diplômés du supérieur).

Ils sont également un peu plus sensibilisés par les problèmes de livraison et de reprise de l'ancien matériel. On retrouve là une partie des éléments déjà mis en évidence chez les personnes âgées ou retraitées (dont un grand nombre ne sont pas diplômées).

Tableau 9
L'importance accordée aux services :
notes moyennes selon le niveau de diplôme

(Notes moyennes)

	Aucun diplôme, cep	Bepc et technique de niveau inférieur au bac	Bac et technique de niveau bac	Etudes supérieures, grandes écoles	Ensemble des Français
Efficacité du service après-vente.....	8,3	8,2	8,5	8,3	8,3
Garanties offertes	8,4	8,2	8,2	8,2	8,3
Capacité du vendeur à bien conseiller	7,8	7,7	7,5	7,8	7,7
Démonstration du fonctionnement de l'appareil	7,8	7,5	7,3	7,4	7,6
Livraison à domicile de l'appareil	7,6	7,2	7,1	7,1	7,3
Mise en fonctionnement de l'appareil au domicile	7,8	7,2	7,0	6,7	7,3
Trouver facilement la personne pour renseigner .	7,3	7,1	7,2	7,3	7,2
Affichage ou présentation de tests comparatifs ...	6,0	6,2	5,9	5,8	6,1
Reprise de l'ancien appareil.....	6,3	6,0	5,8	5,5	6,0
Garde des enfants le temps de l'achat.....	4,8	4,7	4,3	4,0	4,6

Source : Crédoc, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

- Les diplômés du supérieur accordent une importance un peu plus grande qu'en moyenne aux **contacts avec quelqu'un qui puisse les conseiller** : cela apparaît, certes, dans la note donnée à la *capacité du vendeur à bien conseiller*; mais on relève surtout que la possibilité de trouver facilement la personne qui puisse renseigner est classée en quatrième position chez les possesseurs du baccalauréat et en cinquième position chez les diplômés du supérieur (contre la place de septième en moyenne), quand on observe le classement obtenu sur la base des notes maximales (tableau 10).

Tableau 10
La hiérarchie des services selon le niveau de diplôme (1)

	Aucun diplôme, cep	Bepc et technique de niveau inférieur au bac	Bac et technique de niveau bac	Etudes supérieures, grandes écoles	Ensemble des Français
Efficacité du service après-vente.....	1	1	1	1	1
Garanties offertes.....	2	2	2	2	2
Capacité du vendeur à bien conseiller	5	3	3	3	3
Démonstration du fonctionnement de l'appareil	4	4	6	4	4
Livraison à domicile de l'appareil	6	5	5	6	5
Mise en fonctionnement de l'appareil au domicile	3	6	7	7	6
Trouver facilement la personne pour renseigner ..	7	7	4	5	7
Affichage ou présentation de tests comparatifs	9	9	9	8	8
Reprise de l'ancien appareil.....	8	8	8	9	9
Garde des enfants le temps de l'achat.....	10	10	10	10	10

Source : Crédoc, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

(1) Cette hiérarchie a été élaborée, pour chaque niveau de diplôme, à partir du pourcentage d'individus ayant fourni la note "9" à chaque service. Les services sont ensuite classés, dans chaque colonne, par ordre décroissant de ces pourcentages.

Note de lecture : chez les "sans diplômes", la mise en fonctionnement de l'appareil au domicile prend la 3ème place, la capacité du vendeur à bien conseiller la 5ème place et la reprise de l'ancien appareil la 8ème.

Quand l'analyse est réalisée selon d'autres critères, encore une fois, les variations dans le classement des différents services restent faibles. Tout au plus peut-on remarquer que les habitants des communes rurales (moins de 2000 habitants) sembleraient être un peu plus sensibles aux services proposés, en particulier à la démonstration du fonctionnement de l'appareil, à sa mise en fonctionnement au domicile et à l'affichage de tests comparatifs¹. La garde des enfants le temps de l'achat apparaîtrait, quant à elle, un peu mieux appréciée à Paris et dans l'agglomération parisienne (note moyenne proche de 5 sur 9), même si ce service reste, dans ce cas aussi, en dernière place du classement.

En fin de compte, quels que soient leurs diplômes, leur âge, leur appartenance sociale ou leur lieu d'habitation, force est de constater que les Français se montrent, avant tout, attachés à l'efficacité du service après-vente (maintenance, réparation) et aux

¹ Cf. Tableau A1 en annexe.

garanties offertes¹. Mais tous les autres services évoqués obtiennent une note satisfaisante, traduisant l'importance que les Français leur accordent, sauf "la garde des enfants le temps de l'achat".

2.5 "La garde des enfants le temps de l'achat" : un service un peu différent

Nous avons vu que le service de garde des enfants le temps de l'achat se distingue des autres par la moindre importance que les Français lui accordent dans la hiérarchie des services proposés. Il occupe, rappelons-le, la dernière place, avec une note moyenne de 4,6 sur 9.

Les parents de jeunes enfants, plus directement concernés par le problème, lui attribuent un peu plus d'importance, mais sans toutefois se mobiliser véritablement pour ce type de service (note moyenne de 5,1 contre 4,6); celui-ci reste le moins attendu des Français, qu'ils aient ou non des enfants de moins de 3 ans ou de moins de 6 ans.

Les pères de jeunes enfants n'apparaissent pas avoir, sur cet aspect, un avis très différent de celui des mères, surtout lorsque les enfants ont moins de 3 ans. Par contre, lorsqu'elles n'ont pas ou plus de jeunes enfants, les femmes restent plus sensibles que les hommes à ce service (tableau 11).

Tableau 11
"La garde des enfants le temps de l'achat"
- Notes moyennes -

	(Notes moyennes)		
	Femmes	Hommes	Ensemble
. A des enfants de moins de 3 ans	5,2	5,1	5,1
. N'a pas d'enfants de moins de 3 ans	4,8	4,1	4,5
. A des enfants de moins de 6 ans	5,2	4,7	5,0
. N'a pas d'enfants de moins de 6 ans	4,8	4,1	4,5
Ensemble de la population	4,9	4,2	4,6

Source : Crédoc, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

¹ On trouvera en annexe diverses informations confirmant cela, quels que soient l'âge, le sexe ou la catégorie sociale de l'enquêté.

Il reste que, même si *la garde des enfants le temps de l'achat* est le type de service que les Français attendent le moins, celui-ci est un peu mieux apprécié des parents qui ont de jeunes enfants : 48 % des individus ayant des enfants de moins de 3 ans et 45 % de ceux ayant des enfants de moins de 6 ans lui ont attribué une note comprise entre 6 et 9, contre 38 % en moyenne sur l'ensemble de la population (cf. tableaux en annexe).

ANNEXES

Tableau A1

**L'importance accordée aux services : notes moyennes selon
la taille d'agglomération de résidence de l'enquêté**

(Notes moyennes)

	Moins de 2000 hab.	2000 à 20 000 hab.	20 000 à 100 000 hab.	100 000 hab. et plus	Paris et agglo de Paris	Ensemble Français
Efficacité du service après-vente.....	8,4	8,1	8,3	8,3	8,2	8,3
Garanties offertes	8,4	8,3	8,3	8,2	8,3	8,3
Capacité du vendeur à bien conseiller ...	7,8	7,6	7,7	7,7	7,6	7,7
Démonstration du fonctionnement de l'appareil	7,8	7,4	7,8	7,4	7,4	7,6
Livraison à domicile de l'appareil	7,4	7,1	7,4	7,3	7,4	7,3
Mise en fonctionnement de l'appareil au domicile	7,6	7,1	7,4	7,1	7,2	7,3
Trouver facilement la personne pour renseigner	7,3	7,1	7,2	7,1	7,2	7,2
Affichage ou présentation de tests comparatifs.....	6,4	5,8	6,1	5,9	5,8	6,1
Reprise de l'ancien appareil	6,2	5,9	5,9	5,9	6,1	6,0
Garde des enfants le temps de l'achat....	4,6	4,7	4,8	4,1	4,9	4,6

Source : Crédoc, Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Tableau A2

**L'importance accordée au service
"Garanties offertes"**

(En %)

	% de personnes ayant donné la note 9	% de personnes ayant donné une note de 6 à 9
Ensemble des Français	63,6	94,8
<i>Sexe :</i> . Homme.....	59,7	93,5
. Femme	67,1	95,9
<i>Age :</i> . Moins de 25 ans	54,6	92,7
. 25-39 ans.....	61,8	94,2
. 40-59 ans.....	63,7	95,5
. 60 ans et plus.....	70,7	95,9
<i>Principales PCS :</i>		
. Cadre	58,0	94,3
. Employé.....	59,8	95,1
. Ouvrier	64,5	95,0
. Indépendant.....	70,4	95,2
. Reste au foyer	66,9	94,7
. Retraité	70,0	95,3

Source : Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Lecture du tableau : 59,7% des hommes et 67,1% des femmes ont attribué la note 9 au service: "garanties offertes"; c'est le cas de 63,6% de l'ensemble des Français. 93,5% des hommes et 95,9% des femmes ont donné à ce service une note allant de 6 à 9; c'est le cas de 94,8% de l'ensemble de la population.

Tableau A3

L'importance accordée au service
"Efficacité du service après-vente (maintenance, réparation)"

(En %)

	% de personnes ayant donné la note 9	% de personnes ayant donné une note de 6 à 9
Ensemble des Français	68,3	93,2
<i>Sexe :</i> . Homme.....	66,0	91,8
. Femme	70,4	94,8
<i>Age :</i> . Moins de 25 ans	62,8	91,8
. 25-39 ans.....	66,8	92,1
. 40-59 ans.....	69,4	94,7
. 60 ans et plus.....	71,8	93,6
<i>Principales PCS :</i>		
. Cadre	63,2	94,5
. Employé.....	70,1	94,2
. Ouvrier	68,7	89,0
. Indépendant.....	74,3	91,6
. Reste au foyer	68,1	96,6
. Retraité.....	72,2	93,0

Source : Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Lecture du tableau : 62,8% des individus de moins de 25 ans ont attribué la note 9 au service : "efficacité du service après-vente"; c'est le cas de 68,3% de l'ensemble des Français. 91,8% des moins de 25 ans ont donné à ce service une note allant de 6 à 9; c'est le cas de 93,2% de l'ensemble de la population.

Tableau A4

**L'importance accordée au service
"Capacité du vendeur à bien conseiller"**

(En %)

	% de personnes ayant donné la note 9	% de personnes ayant donné une note de 6 à 9
Ensemble des Français	48,0	87,0
<i>Sexe :</i> . Homme.....	44,6	84,7
. Femme	51,1	89,0
<i>Age :</i> . Moins de 25 ans	39,7	79,9
. 25-39 ans.....	46,6	86,4
. 40-59 ans.....	49,1	89,1
. 60 ans et plus.....	52,9	88,9
<i>Principales PCS :</i>		
. Cadre	47,1	85,9
. Employé.....	45,6	87,2
. Ouvrier	47,0	87,5
. Indépendant.....	49,6	85,5
. Reste au foyer	51,9	90,0
. Retraité.....	50,8	88,4

Source : Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Lecture du tableau : 52,9% des personnes de plus de 60 ans ont attribué la note 9 au service : "capacité du vendeur à bien conseiller"; c'est le cas de 48% de l'ensemble des Français. 88,9% des plus de 60 ans ont donné à ce service une note allant de 6 à 9; c'est le cas de 87% de l'ensemble de la population.

Tableau A5

**L'importance accordée au service
"Démonstration du fonctionnement de l'appareil"**

(En %)

	% de personnes ayant donné la note 9	% de personnes ayant donné une note de 6 à 9
Ensemble des Français	45,4	84,6
<i>Sexe :</i> . Homme.....	42,0	82,1
. Femme	48,5	86,9
<i>Age :</i> . Moins de 25 ans	33,2	79,5
. 25-39 ans.....	40,3	81,8
. 40-59 ans.....	46,3	86,0
. 60 ans et plus.....	57,2	89,2
<i>Principales PCS :</i>		
. Cadre	40,5	81,6
. Employé.....	41,0	85,2
. Ouvrier	43,3	81,8
. Indépendant.....	42,8	81,0
. Reste au foyer	50,6	87,3
. Retraité.....	55,3	89,8

Source : Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Lecture du tableau : 40,5% des cadres ont attribué la note 9 au service : "démonstration du fonctionnement de l'appareil"; c'est le cas de 45,4% de l'ensemble des Français. 81,6% des cadres ont donné à ce service une note allant de 6 à 9; c'est le cas de 84,6% de l'ensemble de la population.

Tableau A6

**L'importance accordée au service
"Mise en fonctionnement de l'appareil au domicile"**

(En %)

	% de personnes ayant donné la note 9	% de personnes ayant donné une note de 6 à 9
Ensemble des Français	41,4	79,4
<i>Sexe :</i> . Homme.....	35,6	75,0
. Femme	46,5	83,3
<i>Age :</i> . Moins de 25 ans	23,4	67,3
. 25-39 ans.....	33,4	73,9
. 40-59 ans.....	43,2	80,7
. 60 ans et plus.....	58,7	91,1
<i>Principales PCS :</i>		
. Cadre	31,5	66,8
. Employé.....	37,1	79,3
. Ouvrier.....	38,2	79,0
. Indépendant.....	37,1	74,2
. Reste au foyer.....	47,2	86,0
. Retraité.....	57,2	90,8

Source : Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Lecture du tableau : 37,1% des employés ont attribué la note 9 au service : "mise en fonctionnement de l'appareil au domicile"; c'est le cas de 41,4% de l'ensemble des Français. 79,3% des employés ont donné à ce service une note allant de 6 à 9; c'est le cas de 79,4% de l'ensemble de la population.

Tableau A7

**L'importance accordée au service
"Trouver facilement la personne pour renseigner"**

(En %)

	% de personnes ayant donné la note 9	% de personnes ayant donné une note de 6 à 9
Ensemble des Français	38,1	79,3
<i>Sexe :</i> . Homme.....	35,4	77,5
. Femme	40,5	80,8
<i>Age :</i> . Moins de 25 ans	28,6	72,1
. 25-39 ans.....	36,1	78,9
. 40-59 ans.....	37,6	81,0
. 60 ans et plus.....	46,4	81,5
<i>Principales PCS :</i>		
. Cadre	36,7	78,1
. Employé.....	38,2	79,8
. Ouvrier.....	35,5	75,9
. Indépendant.....	36,2	82,6
. Reste au foyer.....	39,1	82,0
. Retraité.....	44,9	80,8

Source : Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Lecture du tableau : 35,5% des ouvriers ont attribué la note 9 au service : "trouver facilement la personne pour renseigner"; c'est le cas de 38,1% de l'ensemble des Français. 75,9% des ouvriers ont donné à ce service une note allant de 6 à 9; c'est le cas de 79,3% de l'ensemble de la population.

Tableau A8

**L'importance accordée au service
"Livraison à domicile de l'appareil"**

(En %)

	% de personnes ayant donné la note 9	% de personnes ayant donné une note de 6 à 9
Ensemble des Français	42,9	79,0
<i>Sexe :</i> . Homme.....	38,2	74,9
. Femme	47,0	82,7
<i>Age :</i> . Moins de 25 ans	30,4	69,9
. 25-39 ans.....	36,5	75,7
. 40-59 ans.....	40,4	78,0
. 60 ans et plus.....	60,5	89,4
<i>Principales PCS :</i>		
. Cadre	34,0	73,2
. Employé.....	39,7	74,6
. Ouvrier.....	40,4	77,0
. Indépendant.....	31,7	69,9
. Reste au foyer	45,2	84,0
. Retraité.....	60,0	89,9

Source : Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Lecture du tableau : 31,7% des indépendants ont attribué la note 9 au service : "livraison à domicile de l'appareil"; c'est le cas de 42,9% de l'ensemble des Français. 69,9% des indépendants ont donné à ce service une note allant de 6 à 9; c'est le cas de 79% de l'ensemble de la population.

Tableau A9

**L'importance accordée au service
"Affichage ou présentation de tests comparatifs"**

(En %)

	% de personnes ayant donné la note 9	% de personnes ayant donné une note de 6 à 9
Ensemble des Français	19,3	59,7
<i>Sexe :</i> . Homme.....	20,6	59,7
. Femme	18,1	59,7
<i>Age :</i> . Moins de 25 ans	17,4	54,3
. 25-39 ans.....	19,6	62,4
. 40-59 ans.....	20,2	63,0
. 60 ans et plus.....	18,9	55,2
<i>Principales PCS :</i>		
. Cadre	18,1	58,2
. Employé.....	18,0	60,4
. Ouvrier.....	24,2	64,8
. Indépendant.....	18,4	53,7
. Reste au foyer.....	17,5	62,9
. Retraité.....	19,1	56,7

Source : Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Lecture du tableau : 17,5% des personnes restant au foyer ont attribué la note 9 au service : "affichage ou présentation de tests comparatifs"; c'est le cas de 19,3% de l'ensemble des Français. 62,9% des personnes au foyer ont donné à ce service une note allant de 6 à 9; c'est le cas de 59,7% de l'ensemble de la population.

Tableau A10

**L'importance accordée au service
"Reprise de l'ancien appareil"**

(En %)

	% de personnes ayant donné la note 9	% de personnes ayant donné une note de 6 à 9
Ensemble des Français	23,5	56,4
<i>Sexe :</i> . Homme.....	21,6	54,7
. Femme	25,1	57,9
<i>Age :</i> . Moins de 25 ans	20,2	51,9
. 25-39 ans.....	20,7	52,4
. 40-59 ans.....	21,3	55,5
. 60 ans et plus.....	31,4	64,8
<i>Principales PCS :</i>		
. Cadre	15,1	46,7
. Employé.....	20,6	53,8
. Ouvrier.....	29,9	59,1
. Indépendant.....	17,4	48,5
. Reste au foyer.....	25,3	62,7
. Retraité.....	30,1	64,1

Source : Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Lecture du tableau : 30,1% des retraités ont attribué la note 9 au service : "reprise de l'ancien appareil"; c'est le cas de 23,5% de l'ensemble des Français. 64,1% des retraités ont donné à ce service une note allant de 6 à 9; c'est le cas de 56,4% de l'ensemble de la population.

Tableau A11

**L'importance accordée au service
"Garde des enfants le temps de l'achat"**

(En %)

	% de personnes ayant donné la note 9	% de personnes ayant donné une note de 6 à 9
Ensemble des Français	14,5	38,4
<i>Sexe :</i> . Homme.....	12,0	32,2
. Femme	16,7	44,0
<i>Age :</i> . Moins de 25 ans	6,6	29,7
. 25-39 ans.....	16,5	39,1
. 40-59 ans.....	14,2	39,6
. 60 ans et plus.....	16,6	40,8
<i>Principales PCS :</i>		
. Cadre	9,8	32,2
. Employé.....	15,8	38,8
. Ouvrier.....	14,8	36,2
. Indépendant.....	14,5	35,2
. Reste au foyer.....	22,1	51,0
. Retraité.....	15,4	39,9
<i>A au moins un enfant de :</i>		
. Moins de 3 ans.....	18,7	47,8
. Moins de 6 ans.....	18,8	44,6

Source : Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français fin 1993.

Lecture du tableau : 18,7% des personnes ayant des enfants de moins de 3 ans ont attribué la note 9 au service : "garde des enfants le temps de l'achat"; c'est le cas de 14,5% de l'ensemble des Français. 47,8% des personnes ayant des enfants de moins de 3 ans ont donné à ce service une note allant de 6 à 9; c'est le cas de 38,4% de l'ensemble de la population.

1

C
R

N

19