

*Centre de recherche  
pour l'étude  
et l'observation  
des conditions  
de vie*

**Sou1995-920**

*142, rue du Chevaleret*

*75013 PARIS*

*Tél. (1) 40 77 85 00*

*Fax (1) 40 77 85 09*

**CREDOC-DIRECTION  
IMPORTANT**

Ce rapport est actuellement soumis à embargo ou à diffusion restreinte par le commanditaire de l'étude dont il traite. Il vous est adressé au titre de vos responsabilités à l'égard du Centre.

**NOUS VOUS DEMANDONS DE NE PAS  
LE DIFFUSER**

**La demande des ménages français  
en services de proximité, test de leur  
sensibilité à leurs prix / Aude Collierie  
de Borely, J.L. Volatier. Octobre  
1995.**

CREDOC•Bibliothèque



**CREDOC**

ENTREPRISE DE RECHERCHE



**La demande des ménages français  
en matière de services de proximité  
et test de leur sensibilité  
aux prix de ces services**

Aude COLLERIE DE BORELY

Jean Luc VOLATIER

avec la collaboration de Claire EVANS et Sophie LEBRETON

Cette étude a été réalisée à la demande  
de la Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques  
du Ministère du Travail, du Dialogue Social et de la Participation  
pour le Secrétariat d'Etat auprès du Premier Ministre, pour l'Emploi

---

**Département Prospective de la Consommation**

---

**Octobre 1995**

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

---

## Sommaire

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>
<b>I. LES SERVICES DE PROXIMITÉ</b> .....	<b>3</b>
<b>II. LA DEMANDE</b> .....	<b>7</b>
II.1. QUELS SERVICES ?.....	7
II.1.1 <i>Les services utilisés aujourd'hui</i> .....	7
II.1.2 <i>La demande potentielle de services</i> .....	10
II.2. QUELLES CIBLES POUR QUELS SERVICES ? .....	16
▷ <i>Entretien du linge</i> .....	17
▷ <i>Le nettoyage des vitres</i> .....	18
▷ <i>Le ménage courant</i> .....	19
▷ <i>Le jardinage</i> .....	20
▷ <i>Le raccommodage et la couture</i> .....	21
▷ <i>La garde d'enfant à domicile</i> .....	22
▷ <i>La garde d'enfant à l'extérieur du domicile</i> .....	23
▷ <i>La garde d'enfant le soir</i> .....	24
▷ <i>Aider l'enfant à faire ses devoirs</i> .....	25
II.3. LE COÛT DES SERVICES .....	26
▷ <i>Les tarifs pratiqués et attendus</i> .....	26
▷ <i>Vers un tarif incitatif</i> .....	30
II.4. LES TRAVAUX POUR LA MAISON .....	35
<b>III. LES FREINS</b> .....	<b>39</b>
<b>IV. L'ACCÈS AUX SERVICES</b> .....	<b>43</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>49</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>51</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>53</b>
ANNEXE 1: LE QUESTIONNAIRE .....	55
ANNEXE 2 : TRIS CROISÉS .....	77

## Table des figures

Figure 1 : Part des ménages ayant recours aux services d'une personne extérieure rémunérée pour les services courants .....	8
Figure 2 : Part des ménages avec enfants de moins de 15 ans faisant appel à une personne extérieure rémunérée pour les gardes d'enfants .....	9
Figure 3 : Part des ménages n'ayant pas recours aux services mais éventuellement intéressés .....	11
Figure 4 : Comparaison entre les nombres d'heures moyens souhaités et ceux pratiqués .....	12
Figure 5 : Ratios Prêt à faire appel / Fait déjà appel .....	13
Figure 6 : Estimations d'emplois équivalent temps plein supplémentaires .....	14
Figure 7 : Les tarifs horaires pratiqués .....	27
Figure 8 : Les tarifs horaires attendus .....	28
Figure 9 : Les ratios tarif horaire pratiqué / tarif horaire attendu .....	29
Figure 10 : Part des ménages prêts à souscrire à des services .....	30
Figure 11 : Ménages utilisateurs ou prêts à l'être selon le tarif horaire .....	31
Figure 12 : Sensibilité au prix horaire pratiqué (Les employeurs actuels ou potentiels) .....	31
Figure 13 : Part des ménages prêts à consommer plus de services selon le prix et le revenu par UNITÉ DE CONSOMMATION .....	32
Figure 14 : Sensibilité au prix horaire pratiqué (Les ménages non intéressés par certains services) .....	33
Figure 15 : Part des ménages prêts à consommer des services selon le prix et le revenu par UNITÉ DE CONSOMMATION .....	34
Figure 16 : Je vais vous citer une liste de travaux pour la maison, vous me direz pour chacun d'entre eux si vous-même ou une personne de votre ménage le fait en général ou si votre ménage fait appel à une personne que vous payez ? .....	35
Figure 17 : Part des ménages faisant appel à un artisan, une entreprise ou une autre personne pour réaliser des travaux .....	36
Figure 18 : Raison de la non utilisation des services de proximité .....	40
Figure 19 : Coexistence de freins .....	41
Figure 20 : Pour trouver les personnes que vous employez, quelles premières démarches avez-vous faites ? (qu'elles aient abouti ou non) .....	43
Figure 21 : Par quelle structure avez-vous finalement trouvé la personne ? .....	44
Figure 22 : Les parcours type d'accès aux services .....	47
Figure 23 : Les utilisateurs des relations : Les principales catégories socio-démographiques et les services .....	47
Figure 24 : Les utilisateurs des structures officielles : Les principales catégories socio-démographiques et les services .....	48
Figure 25 : Les utilisateurs des petites annonces : Principales catégories socio-démographiques .....	48

## INTRODUCTION

---

Depuis plusieurs années, on assiste à un développement important des services marchands rendus aux ménages et aux entreprises, tandis que la consommation de biens industriels semble atteindre dans certains secteurs des seuils de saturation.

Dans ce cadre, l'offre de services de proximité prêts à améliorer la vie quotidienne des individus, à leur épargner des efforts ou à répondre à des contraintes de temps fortes s'est accrue. Aujourd'hui, il est ainsi possible de faire appel à tout type de services : du plus classique (entretien courant du domicile ou du linge) au plus inattendu (aide aux démarches administratives). Néanmoins, notre pays est en retard en ce domaine, comparativement à la situation nord-américaine. En 1989, selon l'OCDE, la part des services marchands et non marchands représentent 73 % de l'emploi total aux États-Unis contre 65 % en France.

Par ailleurs, les effets sur l'emploi diffèrent. Alors que les Etats Unis sont marqués par une quasi stagnation de la productivité par tête et que la croissance de la valeur ajoutée des services marchands s'y traduit par une répercussion intégrale sur l'emploi, les trois grands pays européens, Allemagne, Royaume-Uni et France, réalisent de forts gains de productivité dans le secteur des services et, malgré une croissance régulière, subissent une certaine atonie de la création d'emplois<sup>1</sup>.

Il est vrai que de nombreux obstacles existent à la diffusion des services de proximité. On a tendance à penser en premier lieu à la contrainte financière, car "les services coûtent cher", ou en tout cas sont parfois perçus comme tels par les ménages. Une enquête du CRÉDOC sur la consommation, réalisée en fin 1994, montrait que les ménages faisant appel aux services de proximité étaient principalement des ménages aux revenus élevés<sup>2</sup>. Mais ce manque de

---

<sup>1</sup> GAUVIN Annie, BARBEZIEUX Philippe, DEVYS Christophe, HUSSON Michel, SIGONNEY Pierre, *Choisir l'emploi*, Rapport du groupe «Emploi» présidé par Bernard BRUNHES, La documentation Française, janvier 1993.

<sup>2</sup> Aude COLLERIE DE BORELY, Jean-Luc VOLATIER, « *Le consommateur de 1995 face à la reprise économique* », CRÉDOC Cahier de Recherche N°71, juin 1995.

diffusion des services de proximité dans les couches moyennes ne signifie pas forcément la prééminence du frein monétaire. Bien que peu d'études l'aient mis en évidence, il existe sans doute également des réticences psychologiques qui tiennent de la résistance face à la marchandisation des modes de vie. En effet, ces services se substituent bien souvent à ce qui était réalisé au préalable bénévolement par la famille ou le voisinage. Un manque de confiance à l'égard des conditions de mise en oeuvre de ces services (qualité des prestations, disponibilité des prestataires, etc.) peut aussi en ralentir le développement. Enfin, on parle aussi parfois de la "servilité" dans laquelle on enfermerait ceux qui font profession d'exercer ces services. L'image négative des "domestiques" d'autrefois peut faire reculer aussi bien les offreurs que les demandeurs.

Pour faciliter l'accès aux services de proximité, les pouvoirs publics ont mis en place le chèque "emploi-services". Son utilisation rend plus aisées les diverses démarches engagées traditionnellement pour la rémunération de la personne embauchée (inscription à l'URSSAF, calcul des cotisations, ...). Néanmoins, son usage demeure pour l'instant limité du fait de son introduction récente mais aussi des contraintes d'horaires (le chèque emploi-services est réservé actuellement aux emplois dont la durée n'excède pas huit heures par semaine). Les premiers temps du chèque emploi-services démontrent qu'il s'implante aisément. Les importantes réductions fiscales qu'il permet à l'utilisateur contribuent aussi à expliquer l'intérêt porté par les consommateurs.

Le gouvernement souhaite donc un élargissement de l'utilisation du chèque "emploi-services" et plus généralement de ces services de proximité. A cet effet, il a demandé à la Délégation à l'Emploi et à la DARES du Ministère du Travail d'étudier les possibilités de développement en ces domaines.

La DARES a interrogé le CRÉDOC sur la capacité de réaliser une enquête rapide auprès des ménages destinée à mieux connaître leur demande en services de proximité, leurs attentes générales sur leur mise en place et les prix qu'ils se déclarent prêts à payer pour y faire appel.

Cette enquête a été réalisée du 20 au 30 septembre 1995 par téléphone depuis l'atelier d'enquêtes du CRÉDOC. Un échantillon de 1000 ménages, représentatif de la population des ménages français a été interrogé. Les résultats bruts obtenus sont donnés en annexe 1.

Dans ce rapport, nous rappelons dans une première partie introductive la problématique des services de proximité. Dans une seconde partie, nous présentons une estimation de la demande actuelle et potentielle en services de proximité, puis nous étudions l'impact du coût du service et des autres freins éventuels sur la demande potentielle. Enfin, nous consacrons une dernière partie aux pratiques et aspirations sur les modalités d'accès aux services de proximité.

## I. LES SERVICES DE PROXIMITÉ

---

Avant de présenter les résultats obtenus par l'enquête, il nous a semblé important de préciser ce que nous entendons ici par service de proximité. Nous essayons donc dans cette première partie de répondre aux questions :

- comment définir les services de proximité ?
- quel est le champ de l'étude ?

### ► Les services marchands aux entreprises ou aux particuliers

Rares sont les études approfondies sur les services de proximité. Ceux-ci sont généralement intégrés dans un ensemble plus important correspondant *aux services aux particuliers*. Dans le secteur des services, l'INSEE distingue :

- les services rendus aux entreprises (services de conseil, services d'intermédiation — administration de biens, promotion immobilière—, services logistiques —services de gestion, nettoyage, gardiennage, ...—) ;
- le commerce et la réparation de l'automobile ;
- l'hôtellerie et la restauration ;
- les services rendus aux particuliers hors santé et action sociale (réparations diverses, activités sportives et culturelles, services personnels, nettoyage et assainissement) ;
- la santé et l'action sociale.

Entre 1982 et 1990, les services marchands ont créé un million d'emplois, au rythme de 3,5 % par an (contre un taux de croissance pour toutes les activités de 0,4 %). Ce sont surtout les services aux entreprises (et particulièrement les activités de conseil et d'études) qui connaissent une importante croissance. L'augmentation de l'emploi dans les activités de

services rendus aux particuliers (culture, services personnels) représente une création nette de 200 000 emplois entre 1975 et 1990.

Les services aux ménages qui représentent près de 30 % du tertiaire n'ont pas échappé au ralentissement général de l'activité à la fin des années quatre-vingts. Le taux de croissance en volume de la valeur ajoutée était de 1 % contre 3 % en moyenne annuelle sur 85-90.

Le poids des services aux personnes apparaît légèrement inférieur à ce que connaissent les autres pays industrialisés<sup>1</sup>. La France, avec une part du tertiaire dans l'emploi de 65,1 %, occupe une situation moyenne dans l'ensemble des pays industrialisés si l'on inclut l'ensemble des services aux particuliers et aux entreprises, marchands et non marchands. Elle se positionne derrière les États-Unis, le paradigme de la «société de services» (avec près des trois quarts des emplois dans le tertiaire), mais devant le Japon (55,7 %), l'Allemagne (56,2 %) et l'Italie (59,9 %).

### ▷ Les services de proximité

L'étude INSEE-BIPE<sup>2</sup> de 1993 classait les services aux particuliers sous un angle fonctionnel. Parmi les services étudiés, on peut citer les transports collectifs, la protection de l'environnement, l'accessibilité des commerces, la sécurité des biens et des personnes (baisse des dégradations, diminution de la délinquance, ...), l'assistance aux jeunes en difficulté, les aides à la scolarité, l'amélioration de la qualité des services par une présence humaine (pousseurs de caddie, stations service, agents d'accueil, ...). Beaucoup de ces services sont pris en charge financièrement ou organisés par les pouvoirs publics. Le chèque emploi-services est inadapté pour la plupart d'entre eux.

Le champ de notre étude se restreint donc volontairement aux services *domestiques* aux personnes et exclut les services aux personnes dépendantes âgées qui font l'objet d'études spécifiques<sup>3</sup> et les services aux collectivités locales. De plus, nous ne nous intéressons pas à la

---

<sup>1</sup> GAUVIN Annie, BARBEZIEUX Philippe, DEVYS Christophe, HUSSON Michel, SIGONNEY Pierre, *Choisir l'emploi*, Rapport du groupe «Emploi» présidé par Bernard BRUNHES, La documentation Française, janvier 1993

<sup>2</sup> CETTE Gilbert, CUNÉO Philippe, EYSSARTIER Didier, COMBIER Jérôme et POUQUET Laurent, *Nouveaux emplois de services, les 10 services de solidarité*, Futuribles, n°174, mars 1993

<sup>3</sup> ODAS, « *Personnes âgées, villes et emplois de proximité* », Congrès de l'Association des Maires de France, AMF, Novembre 1994

demande de services marchands pris en charge quasi exclusivement par les entreprises (restauration hors foyer, commerce alimentaire spécialisé, etc.).

Notre champ d'étude est donc, par nécessité de clarté, d'homogénéité et d'obtention rapide de résultats, restrictif par rapport à l'ensemble des prestations que couvrent les services aux particuliers<sup>1</sup>. Il comprend la liste suivante de services :

- L'entretien du linge
- Le nettoyage des vitres
- Le ménage courant
- Les courses courantes
- La cuisine et vaisselle quotidiennes
- La promenade d'un animal domestique
- L'entretien courant de la voiture (hors réparation)
- Le jardinage d'entretien
- Les démarches administratives
- Le raccommodage et la couture d'entretien
- La garde d'un enfant la journée à domicile
- La garde d'un enfant la journée à l'extérieur (hors crèche)
- La garde d'un enfant le soir (baby sitting)
- L'accompagnement d'un enfant (école, activités extra-scolaires)
- L'aide à un enfant pour faire ses devoirs
- Le bricolage (pose d'étagères, tapisser une pièce, petits travaux d'électricité, ...)
- Les gros travaux d'aménagement du logement (intérieur ou extérieur : plomberie, peinture, toiture, électricité, pose de carrelage, )
- Les gros travaux de jardinage (refaire une pelouse, tailler un arbre, ...)
- La réparation d'un véhicule
- La réparation d'un appareil électroménager, d'un équipement à la maison.

---

<sup>1</sup> Voir SALMON Christophe, *Les services à la personne, services aux consommateurs et services de proximité : des marchés à développer par l'innovation dans l'offre et par le professionnalisme des intervenants*, rapport du groupe de travail "services à la personne" du comité de liaison des services présidé par Georges DROUIN, CNPF, avril 1994

Ces services concernent pour la plupart d'entre eux la vie de tous les jours. C'est en effet au quotidien qu'apparaissent aujourd'hui des besoins non satisfaits ou partiellement satisfaits, en raison de transformations en profondeur des structures familiales, sociales et démographiques depuis des décennies. Le vieillissement de la population, l'activité accrue des femmes, les modifications de la structure familiale, la mobilité professionnelle, ... font que certaines fonctions, autrefois assurées par les ménages eux-mêmes, et souvent par les femmes, tendent à rentrer dans la sphère de l'économie marchande.

La garde d'enfants à domicile avec une participation plus grande des femmes à la sphère professionnelle apparaît comme un fort potentiel d'emplois nouveaux. La France offre déjà un important dispositif de soutien aux familles pour la garde des jeunes enfants. Pourtant, près d'un demi million d'enfants de moins de trois ans sont gardés soit par les grands-parents, soit par des nourrices ou gardes à domiciles non agréées. Par ailleurs, le choix actuel du mode de garde semble ne pas satisfaire la grande majorité des parents<sup>1</sup> :

«(...) il existe des «décalages» importants entre les souhaits et la réalité :

Sur l'ensemble des personnes ayant eu un enfant, on relève :

- **une demande insatisfaite en crèches collectives** : 11 % ont adopté ce mode de garde pour leur dernier enfant, 19 % considèrent que c'est le plus satisfaisant quand la mère travaille.
- le «transfert» se fait surtout sur la nourrice non agréée qui est nettement plus utilisée qu'on ne le souhaiterait : 21 % des pratiques, 8 % des «préférences». Les décalages sont nettement moins forts pour le recours aux grands-parents (28 % des pratiques, 24 % des préférences).
- il apparaît **une certaine demande insatisfaite en nourrice agréée** : 30 % des parents auraient souhaité y avoir recours, 24 % ont pu le faire.»

Les services aux particuliers apparaissent comme des gisements potentiels de nouveaux emplois sous réserve de l'existence d'une demande solvable et d'une bonne identification des besoins. L'enquête réalisée par le CRÉDOC à la demande de la DARES vise à mieux connaître la demande en matière de services aux particuliers (l'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées n'étant pas abordée).

---

<sup>1</sup> DUFLOS Catherine, DUFOUR Ariane, KOWALSKI Anne-Delphine, *Prestations familiales, modes de garde et relations parents / grands enfants*, CREDOC, Collection des Rapports n°156, décembre 1994

## II. LA DEMANDE

---

---

### II.1. QUELS SERVICES ?

Nous avons distingué dans l'étude :

- les services courants hors gardes d'enfants ;
- les modes de garde d'enfants ;
- les services exceptionnels (gros travaux, etc.).

Nous avons volontairement omis de parler du statut de l'employé de service pour intégrer, dans la mesure du possible, le travail au noir.

#### II.1.1 Les services utilisés aujourd'hui

##### ▷ Les services courants

Les services auxquels les ménages français ont le plus recours aujourd'hui sont le ménage courant (poussière, aspirateur), le nettoyage des vitres et l'entretien du linge (lavage et repassage). A l'opposé, payer quelqu'un pour promener un animal domestique ou faire les courses courantes reste très rare. Le tableau ci-dessous donne pour chaque service, la part des ménages y ayant recours en faisant appel à une personne extérieure rémunérée.

**Figure 1 : Part des ménages ayant recours aux services d'une personne extérieure rémunérée pour les services courants**

	Part des ménages
Le ménage courant	8,4 %
Le nettoyage des vitres	7,2 %
L'entretien du linge (repassage)	5,9 %
Le jardinage d'entretien	4,5 %
Le raccommodage et couture d'entretien	4,1 %
Les démarches administratives	1,5 %
La cuisine et la vaisselle quotidiennes	0,8 %
L'entretien courant de la voiture	0,8 %
Les courses courantes	0,4 %
Promener un animal domestique	0,2 %

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Au total, 20,1 % des foyers français font appel à au moins un des services précédents et ce, globalement, pour 4,6 heures par semaine en moyenne. Cela représente 510 000 emplois équivalent temps plein<sup>1</sup>. A titre de comparaison, l'INSEE a recensé, en 1990, 416 000 emplois dans les services rendus aux particuliers (services personnels et nettoyage)<sup>2</sup>.

Lors de l'enquête Consommation du CRÉDOC de fin 1994<sup>3</sup>, le thème des services de proximité était abordé en demandant aux enquêtés s'ils étaient prêts à payer quelqu'un pour les aider à accomplir certaines tâches. Les chiffres obtenus pour le ménage courant, l'entretien du linge et les démarches administratives étaient très proches de ceux obtenus ici.

En revanche, concernant les courses courantes et l'entretien de la voiture, les parts des personnes ayant répondu "Oui je le fait déjà" étaient supérieures à celles obtenues dans cette étude. Ces écarts peuvent s'expliquer par la présence combinée de plusieurs effets. Tout d'abord, la formulation de la question est différente et surtout le champ d'étude est plus restrictif pour l'enquête spécifique sur les Services de Proximité puisque les commerces et les entreprises (pressing, garages, ...) ne sont pas pris en compte. Un effet conjoncturel s'ajoute à cet effet formulatif : l'enquête Services de Proximité a eu lieu en septembre dernier alors que

<sup>1</sup> Le recensement de 1990 dénombre 21 542 152 ménages en France métropolitaine. Nous avons considéré que les demandeurs de services de proximité s'abstiennent d'employer quelqu'un pendant leurs vacances.

<sup>2</sup> INSEE, *Activité professionnelle et emploi. Permanences et inflexions depuis 10 ans*. Economie Statistique, n°261, 1993.

<sup>3</sup> Aude COLLIERIE DE BORELY, Jean-Luc VOLATIER, « *Le consommateur de 1995 face à la reprise économique* », CRÉDOC Cahier de Recherche N°71, juin 1995

le moral et l'optimisme des Français se sont dégradés très sensiblement depuis<sup>1</sup>. Moins confiants envers l'avenir, les Français sont sans doute moins enclins à acheter des services.

### ► Les gardes d'enfants

Concernant les services destinés aux ménages avec enfant(s) de moins de 15 ans, c'est la garde d'enfants en dehors du domicile qui est le service le plus pratiqué. Par ailleurs, près d'un ménage avec enfants sur sept fait garder, souvent ou occasionnellement, ses enfants le soir, voire la nuit entière. Le marché du baby sitting qui se révèle ici important, et pour lequel on fait bien souvent appel à une personne non déclarée ou bénévole (étudiante, voisine, amie, ...) apparaît ainsi comme un marché important.

Le tableau suivant donne pour chaque service, la part des ménages avec enfant(s) de moins de 15 ans faisant appel à une personne extérieure rémunérée, ainsi que les nombres d'heures moyen et médian par semaine.

*Figure 2 : Part des ménages avec enfants de moins de 15 ans faisant appel à une personne extérieure rémunérée pour les gardes d'enfants*

	Part des ménages avec enfant	Nombre moyen d'heures par semaine	Nombre médian d'heures par semaine	Effectif (pour le calcul du nombre d'heures)
Garder un enfant à l'extérieur	15,4 %	27 h 42	30 h 00	47
Garder un enfant le soir	14,0 %	7 h 30	1 h 48	39
Accompagner un enfant	4,1 %	8 h 00	5 h 30	12
Garder un enfant à domicile	3,5 %	24 h 00	25 h 00	8
Aider un enfant à faire ses devoirs	1,6 %	5 h 30	4 h 30	6

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Le recours aux gardes d'enfants se fait surtout en journée, pour une durée qui équivaut souvent à trois ou quatre jours. Au regard des nombres d'heures hebdomadaires obtenus, il apparaît que les parents font garder leurs enfants plus longtemps lorsqu'ils le font à l'extérieur du domicile —près de quatre heures de plus en moyenne—.

<sup>1</sup> INSEE, *Enquête mensuelle de conjoncture auprès des ménages : septembre 1995*, Informations Rapides Série A, n° 267, octobre 1995

Le nombre hebdomadaire d'heures de garde le soir est assez élevé en raison des personnes qui font garder quotidiennement leurs enfants le soir ou la nuit complète (10 % des heures données sont supérieures à 25 heures par semaine). Le nombre médian hebdomadaire d'heures de garde le soir, à savoir près de deux heures par semaine, donne une meilleure idée des pratiques de « baby-sitting » de la majorité des ménages avec enfants.

De plus, très peu d'enfants se font aider dans leur scolarité par une personne extérieure au ménage. En revanche, ceux qui sont aidés le sont environ une heure par jour.

### II.1.2. La demande potentielle de services

De nombreux ménages n'ont pas recours aux différents types de services proposés mais sont prêts à y faire appel. Les services les plus classiques comme le **ménage courant et l'entretien du linge** se retrouvent dans les premières positions en terme de nombre de ménages éventuellement intéressés comme le montre le tableau suivant. Mais certains services moins répandus actuellement —comme la couture et le raccommodage ou le jardinage d'entretien— sont assez fréquemment cités dans les intentions. Les souhaits de payer quelqu'un pour promener un animal domestique restent rares. Sans doute, la garde d'un animal pendant les congés rencontrerait plus d'attrait.

*Figure 3 : Part des ménages n'ayant pas recours aux services mais éventuellement intéressés*

	Part des ménages
Le ménage courant	11,9 %
L'entretien du linge	9,7 %
Le raccommodage et couture d'entretien	8,3 %
Le nettoyage des vitres	7,2 %
Le jardinage d'entretien	5,4 %
Les démarches administratives	4,6 %
La cuisine et la vaisselle quotidienne	2,9 %
L'entretien courant de la voiture	2,6 %
Les courses courantes	2,5 %
Promener un animal domestique	0,8 %

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Près d'un tiers (31,5 % précisément) des ménages sont prêts à utiliser au moins un des services listés ci-dessus.

Globalement, les personnes seraient prêtes à faire appel à une personne extérieure rémunérée pour 3,9 heures de travail par semaine en moyenne. Cela représenterait environ 675 000 emplois équivalent temps plein. Dans l'absolu et sans évoquer les questions de coûts, on peut donc dire que *la demande potentielle de services de proximité dépasse l'utilisation actuelle.*

En éliminant les personnes les moins "motivées"<sup>1</sup>, les ménages les moins réticents à utiliser au moins un des services représentent 21,6 % des ménages pour un nombre global de 4 heures par semaine en moyenne. Cela représenterait environ 477 000 emplois équivalent temps plein.

D'autres services à caractère plus ponctuel ont été cités par les enquêtés comme le gros ménage du logement, le cirage des parquets, le lessivage de la cuisine, le nettoyage du canapé en cuir, ou encore le nettoyage de la moquette.

<sup>1</sup> Nous éliminons ici les ménages prêts à avoir recours à un service mais pour un prix inférieur au premier quartile du prix du marché actuel et les ménages non employeurs citant plus de quatre raisons pour lesquelles ils n'emploient pas (cf. chapitre III).

Les services de garde intéressant les ménages avec enfant(s) ne sont pas les mêmes que ceux actuellement utilisés. En effet, alors que **la garde d'enfant à l'extérieur est le mode de garde le plus utilisé actuellement, c'est le mode de garde à domicile qui semble intéresser le plus les ménages prêts éventuellement à faire garder leur(s) enfant(s)**. On retrouve bien les conclusions de l'étude CRÉDOC citée précédemment révélant une insatisfaction quant aux possibilités offertes en matière de modes de garde d'enfant.

L'aide scolaire apportée à un ou plusieurs enfants en parallèle de la scolarisation représente également une forte demande de la part de ces ménages.

On observera que, mise à part la garde d'enfant le soir, les nombres d'heures moyens par semaine souhaités sont inférieurs à ceux actuellement pratiqués.

Figure 4 : Comparaison entre les nombres d'heures moyens souhaités et ceux pratiqués

	Part des ménages avec enfants	Nombre d'heures moyen par semaine	Nombre d'heures médian par semaine	Effectif (pour le calcul du nombre d'heures)
Garder un enfant à domicile	13,3 %	19 h 36	20 h 00	39
Aider un enfant à faire ses devoirs	12,9 %	2 h 50	2 h 00	36
Garder un enfant le soir	12,1 %	10 h 00	4 h 00	35
Accompagner un enfant	9,3 %	4 h 50	5 h 00	25
Garder un enfant à l'extérieur	6,5 %	25 h 24	27 h 30	16

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

La demande potentielle des services de proximité s'avère donc bien différente de la population utilisatrice : plus nombreuse, plus diverse pour des quantités de travail plus faibles.

Pour mieux cerner la potentialité des différents marchés, le ratio "*nombre de ménages prêts à faire appel / nombre de ménages faisant appel*" permet de mettre en évidence les services pour lesquels le fonctionnement actuel du marché et le rapport offre/demande se révèlent peu satisfaisant.

Ce sont principalement des services actuellement peu utilisés : aide scolaire, courses courantes, cuisine et vaisselle quotidiennes, entretien courant de la voiture et démarches administratives.

*Figure 5 : Ratios Prêt à faire appel / Fait déjà appel*

Service	Ratio
Les courses courantes	5,8
Promener un animal	4,8 *
La cuisine et la vaisselle quotidiennes	3,5
L'entretien de la voiture	3,3
Les démarches administratives	3,2
Le raccommodage et la couture	2,0
L'entretien du linge	1,6
Le ménage courant	1,4
Le jardinage	1,2
Le nettoyage des vitres	1,0
Aider un enfant à faire ses devoirs	8,1
Garder un enfant à domicile	3,8
Accompagner un enfant	2,3
Garder un enfant le soir	0,9
Garder un enfant à l'extérieur	0,4

\* : effectifs faibles.

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

On peut donc se demander si ces services sont pénalisés par leur apparition récente sur le marché et la difficulté à faire se rencontrer offre et demande. Il y a certes une demande insatisfaite, mais elle reste très "ciblée" pour chaque service. Elle pourrait être augmentée par une amélioration de l'offre en termes de communication et de ciblage de l'information.

### ► Potentiel de créations d'emplois dans l'absolu

Certains services, comme l'aide scolaire, la garde d'enfants à domicile, la couture ou même encore le ménage courant et l'entretien du linge possèdent de très forts potentiels en termes d'heures de travail. Nous donnons ci-dessous une estimation des emplois équivalent temps plein correspondant à la satisfaction d'une part de la demande potentielle théorique mesurée dans cette enquête et, d'autre part, de la demande plus restrictive des ménages les plus enclins à embaucher (pour un tarif proche du tarif pratiqué et connaissant relativement moins de freins, voir définition en note page 11).

Figure 6 : Estimations d'emplois équivalent temps plein supplémentaires

	Demande potentielle théorique	Demande restreinte
(part*nbre de ménages) * (nombre d'heures moyen/39)		
L'entretien du linge	155 380	120 636
Le nettoyage des vitres	23 862	12 428
Le ménage courant	341 802	326 778
Le raccommodage et la couture	22 923	17 399
Le jardinage	59 655	42 919
Les courses courantes	37 284	20 051
Promener un animal	9 722	12 373
La cuisine et la vaisselle quotidiennes	80 093	62 251
Les démarches administratives	10 163	6 628
L'entretien de la voiture	5 745	3 314

(part*nbre de ménages avec enfants <sup>1</sup> ) * (nombre d'heures moyen/39)		
Garder un enfant à domicile	451 547	327 730
Garder un enfant à l'extérieur	285 984	237 742
Garder un enfant le soir	209 595	169 754
Accompagner un enfant	77 325	59 431
Aider un enfant dans leur scolarité	62 567	50 303

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Le total de l'ensemble des emplois temps plein potentiels calculé à partir de ce tableau est bien sûr supérieur à celui obtenu globalement et cité en page 11. En effet, dans certains cas, deux ou trois services peuvent être réalisés dans la même heure de travail.

Ces estimations sont potentielles et théoriques. Elles ne sont fournies que pour donner un ordre de grandeur plutôt "maximal" du volume d'emplois nouveaux que pourrait engendrer la satisfaction de cette demande latente.

<sup>1</sup> Le recensement de 1990 de l'INSEE dénombre 6 755 532 familles avec enfant(s) en France Métropolitaine.

Il faut par ailleurs prendre en compte deux phénomènes qui ont pu intervenir dans les déclarations des enquêtés.

- D'une part, concernant les modes de garde pour enfant, il y a pour certains ménages un effet de substitution, à savoir que certains ménages, pratiquant un mode de garde souhaiterait pouvoir avoir recours à un autre mode de garde. C'est le cas surtout pour les ménages faisant garder leur(s) enfant(s) à l'extérieur puisque 22 % d'entre eux seraient prêts à le(s) faire garder à domicile.
- D'autre part, certaines personnes envisageraient peut-être de faire appel à une seule personne pour effectuer plusieurs tâches. Ce thème a été abordé dans l'enquête en posant la question suivante aux personnes faisant ou prêtes à faire appel à au moins deux services :

Préférez-vous faire appel à une seule personne pour effectuer les différentes tâches que vous faites faire actuellement par des personnes extérieures rémunérées ?

Oui .....	62,9 %
Non .....	24,1 %
C'est le cas actuellement .....	10,5 %
N.S.P. ....	2,5 %

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Les résultats montrent clairement qu'une grande majorité de ménages pratiquant ou prêt à pratiquer deux services est intéressée par l'embauche d'une seule personne « multitâches ». D'une part, cela représente moins d'efforts pour trouver les personnes qui conviennent et moins de démarches administratives et, d'autre part, c'est un moyen d'optimiser la confiance que l'on peut avoir pour une personne.

Un ménage "pluri-employeur" sur dix seulement le fait actuellement et ce, essentiellement pour les services couplés suivants :

- ménage courant et nettoyage des vitres,
- ménage courant et entretien du linge,
- garde de l'enfant la journée et le soir.

## II.2. QUELLES CIBLES POUR QUELS SERVICES ?

Certains services décèlent, on l'a vu une demande potentielle importante. Mais avant de tester la solidité de cette demande, il est important de mieux cerner les cibles à viser. Les graphiques suivants montrent pour chacun des services étudiés la répartition des ménages « employeurs » et « prêts à employer » parmi différentes catégories socio-démographiques.

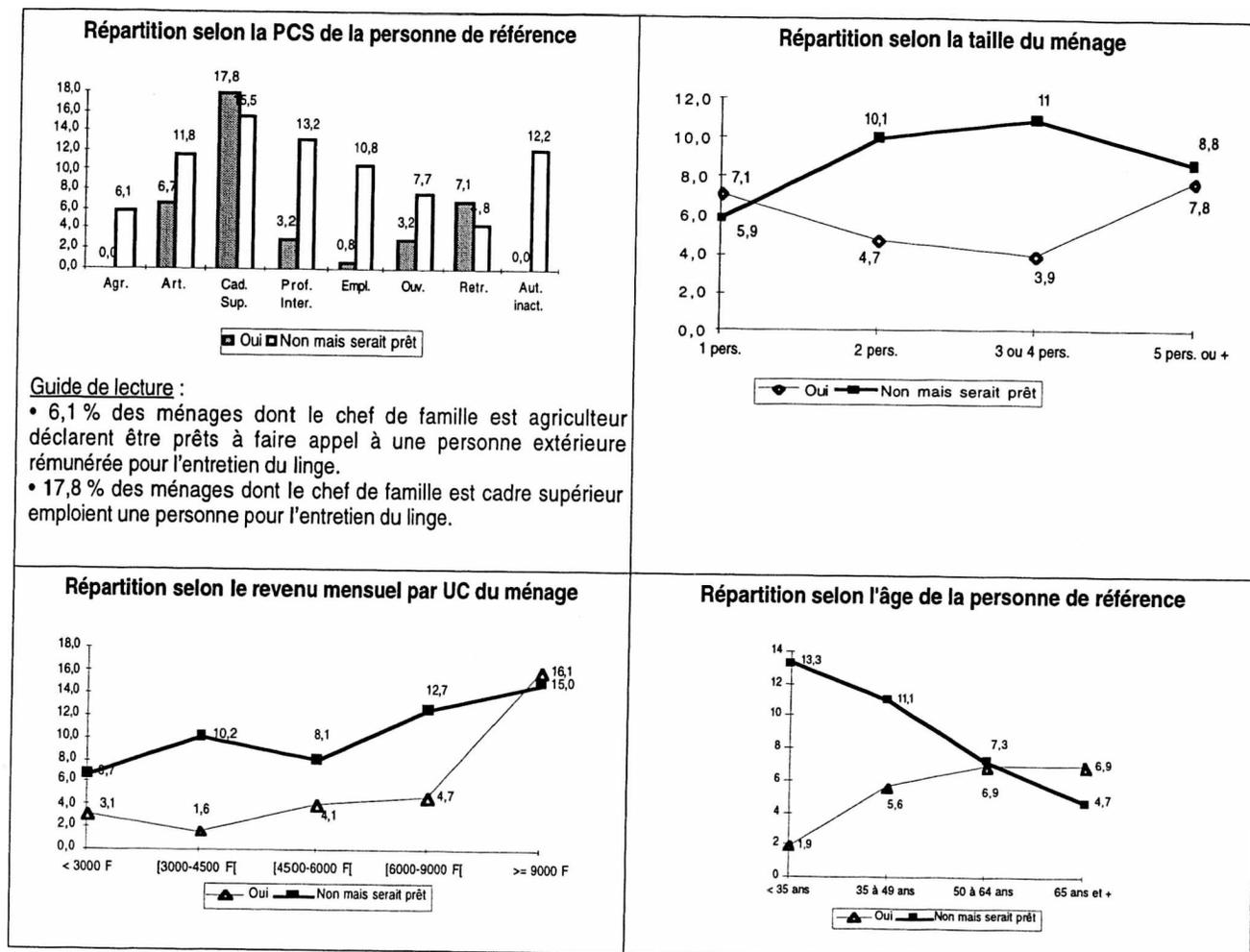
Quatre variables ont été retenues pour déterminer et mieux appréhender les éventuelles poches de futurs employeurs : la PCS et l'âge de la personne de référence du ménage, la taille du ménage et le revenu par unité de consommation<sup>1</sup>.

En confirmation de l'enquête plus grossière menée en 1994 par le CRÉDOC, c'est parmi les catégories les plus aisées que l'on compte le plus de personnes faisant appel à des personnes extérieures rémunérées pour les aider dans les tâches domestiques. A l'inverse, c'est parmi les catégories moyennes que l'on observe les plus forts potentiels.

---

<sup>1</sup> En faisant l'hypothèse que les différents membres du ménage n'interviennent pas de façon identique dans la répartition du budget d'un ménage, il est d'usage fréquent de considérer dans le calcul du revenu par tête non pas la taille réelle du ménage mais le nombre d'unités de consommation, sachant que le premier adulte compte pour 1, les suivants pour 0,7 et les enfants pour 0,5.

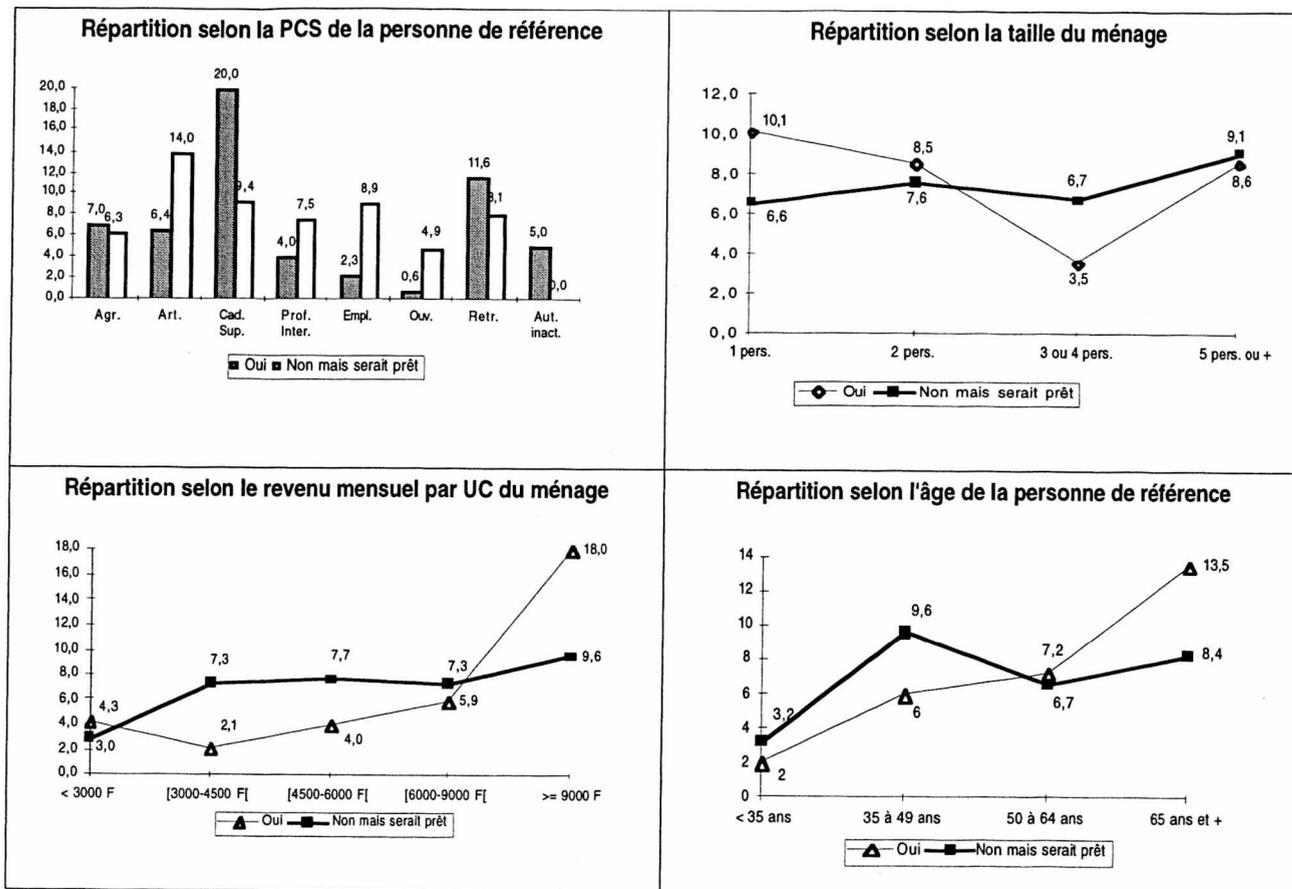
## ▷ Entretien du linge



Ce sont surtout les ménages dont le chef de famille est cadre supérieur qui font appel à une personne rémunérée pour le lavage et/ou le repassage du linge. Ces ménages sont plutôt soit de taille importante (plus de cinq personnes) soit composés d'une seule personne. Par ailleurs, le part d'employeurs augmente d'une part, avec le revenu par unité de consommation et d'autre part avec l'âge de la personne de référence.

Par contre, la demande potentielle touche à la fois des catégories solvables (cadres supérieurs, professions intermédiaires, revenus par unité de consommation élevés) mais également des ménages appartenant à des catégories socio-économiques modestes (revenus par unité de consommation de 3 000 à 6 000 Francs, employés, artisans et petits commerçants). La demande diminue lorsque le chef de ménage est plus âgé.

## ► Le nettoyage des vitres

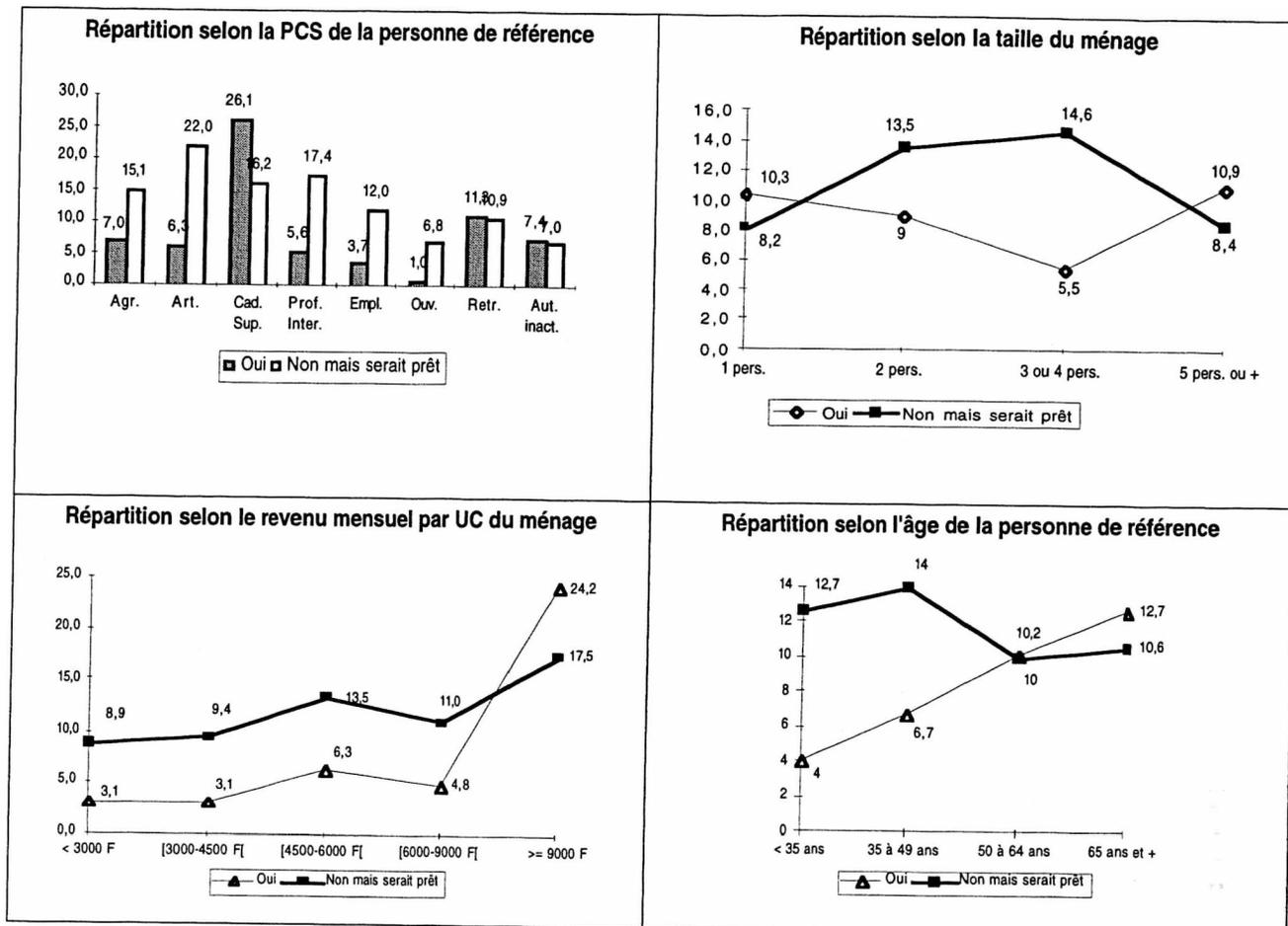


CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

C'est parmi les couches sociales élevées que l'on trouve le plus d'employeurs de « laveurs de vitres » (particulièrement les cadres supérieurs et les retraités dont les revenus sont supérieurs à 9 000 Francs par unité de consommation).

Mais la demande est relativement homogène dans l'ensemble de la population des ménages ayant des revenus par unité de consommation supérieurs à 3 000 Francs et ce, quelle que soit la taille du ménage. Certaines catégories professionnelles rassemblent plus de demandeurs : les artisans et petits commerçants, les employés et les cadres supérieurs. De plus, ce sont parmi les ménages les plus âgés que l'on trouve le plus de personnes intéressées à faire faire le nettoyage des vitres par une personne extérieure rémunérée.

## ▷ Le ménage courant



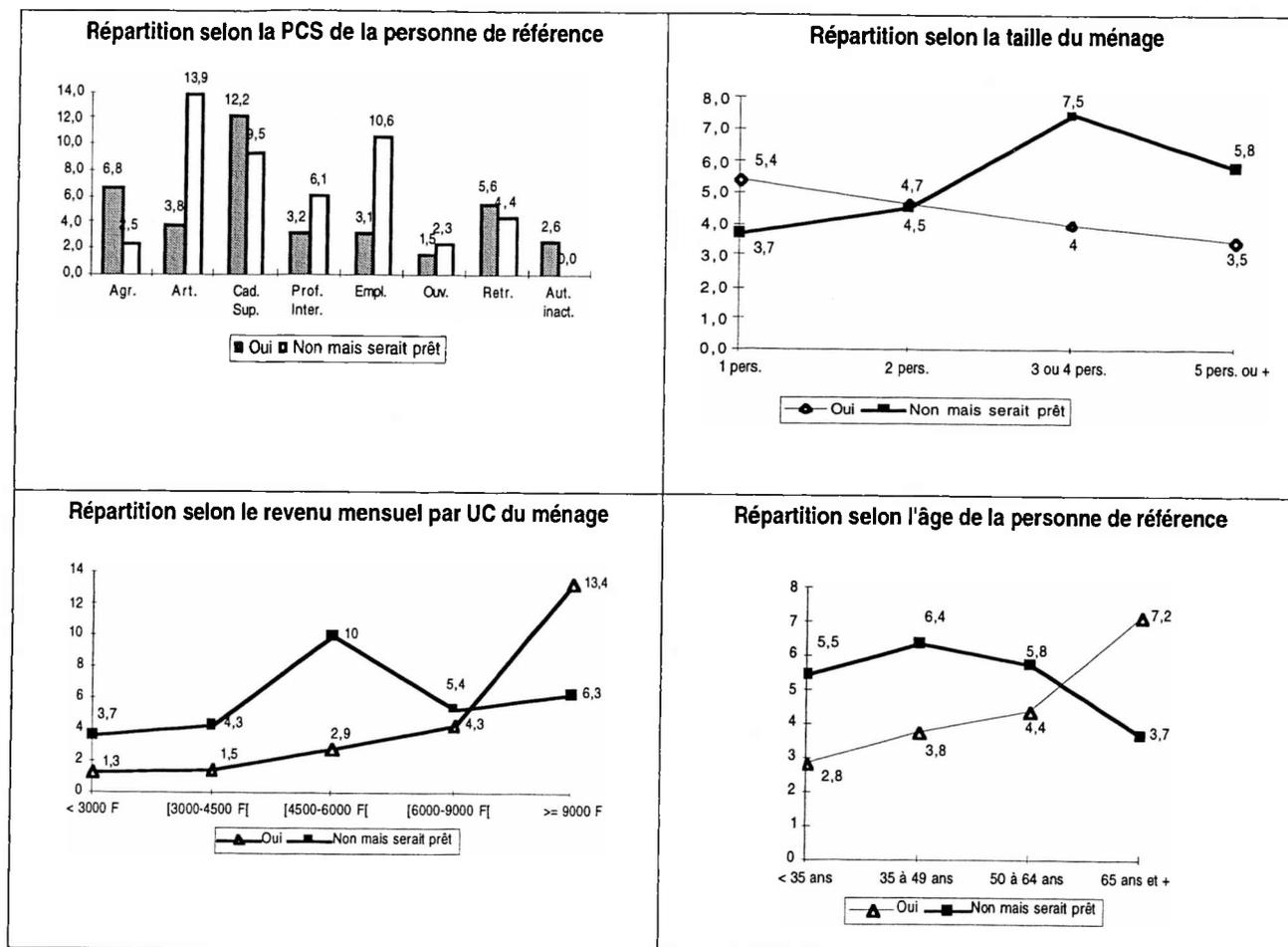
CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Comme précédemment, les employeurs sont plus nombreux chez les cadres supérieurs et les retraités et les ménages dont les revenus par unité de consommation sont très élevés.

La cible potentielle rassemble les ménages aux revenus par unité de consommation supérieurs à 4 500 Francs et ceci dans toutes les catégories professionnelles : les artisans et petits commerçants, les agriculteurs qui sont peu demandeurs des autres services, les employés.

La demande est plus forte parmi les dont la personne de référence est âgée de moins de 50 ans. De plus, les ménages de deux ou trois personnes sont plus intéressés que les ménages de taille plus importante. Serait-ce en raison d'une plus grande participation de tous les membres de la famille aux différentes tâches domestiques ?

## ▷ Le jardinage

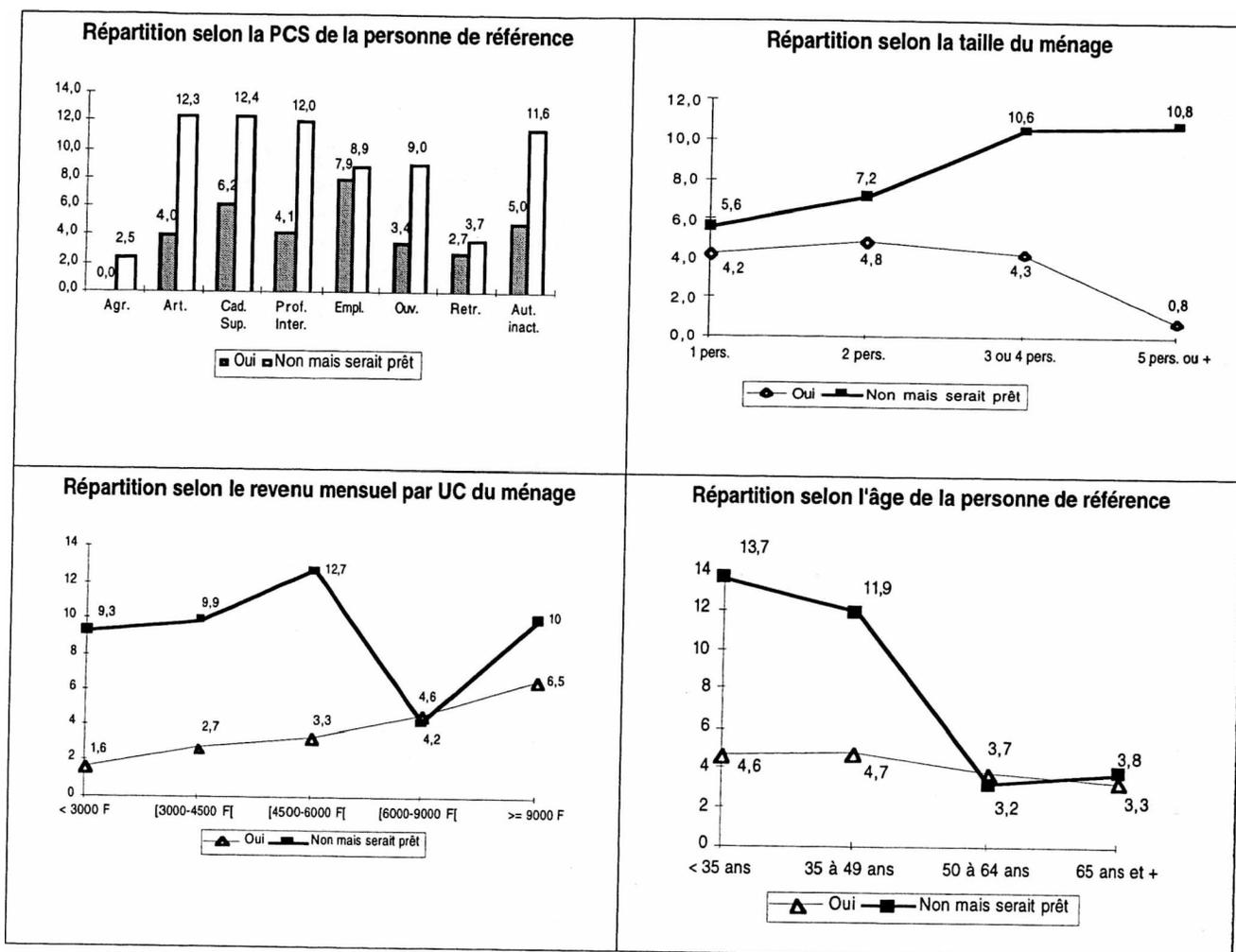


CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Le jardinage apparaît ici comme le service dont la demande est la plus homogène sur l'ensemble des revenus avec un pic pour les ménages aux revenus par unité de consommation de 4 500 à 6 000 Francs.

Les artisans et petits commerçants ainsi que les employés sont les plus intéressés par l'embauche d'un jardinier pour l'entretien courant du jardin.

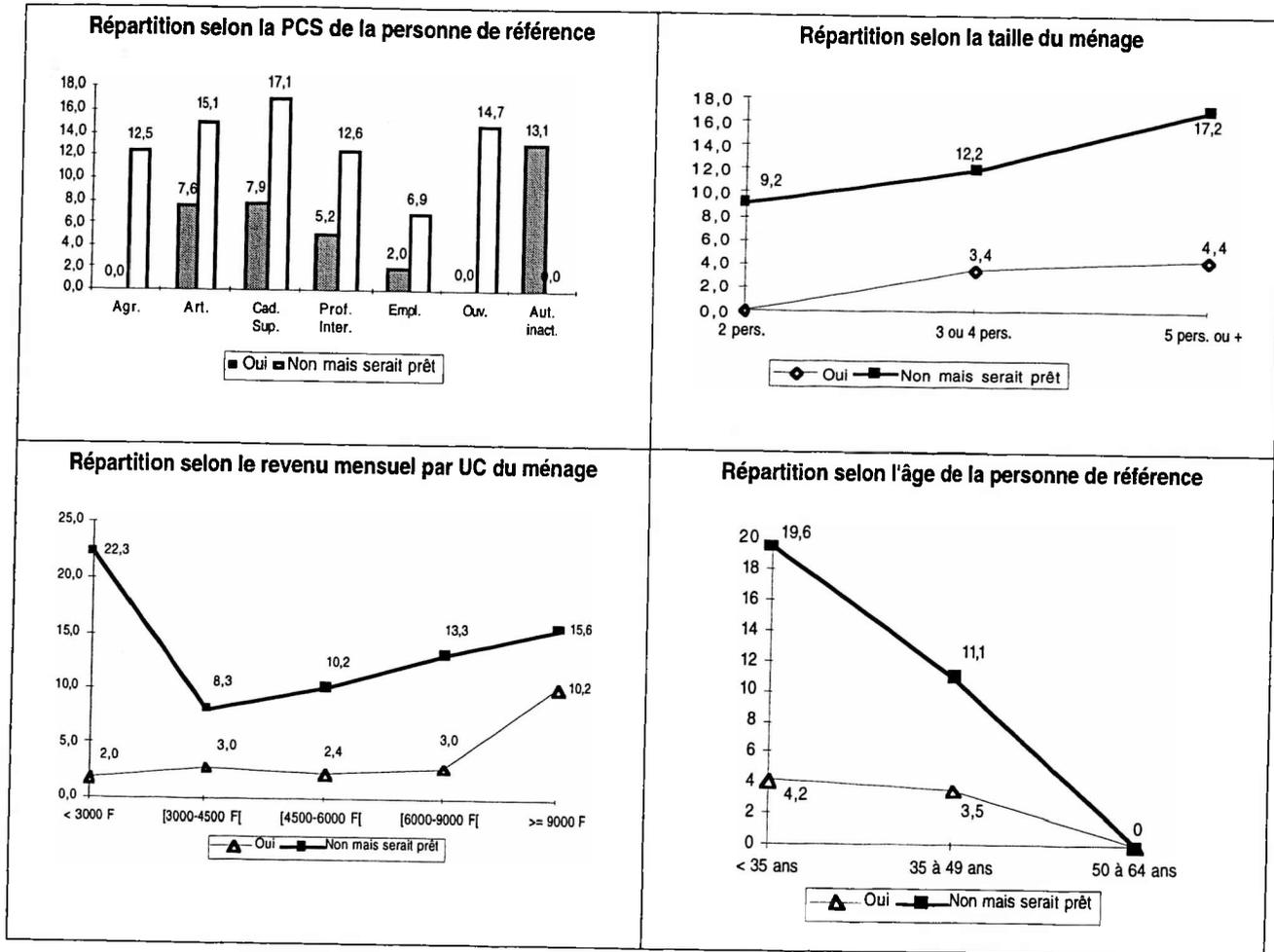
► **Le raccommodage et la couture**



CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

La demande est forte dans toutes les couches sociales, exception faite des agriculteurs et des retraités, et pour tous les niveaux de revenus. Elle augmente avec la taille du ménage, la charge de travaux de couture et raccommodage devenant alors plus lourde et le temps disponible à y consacrer plus difficile à trouver. Les "jeunes" ménages sont relativement plus demandeurs.

## ► La garde d'enfant à domicile

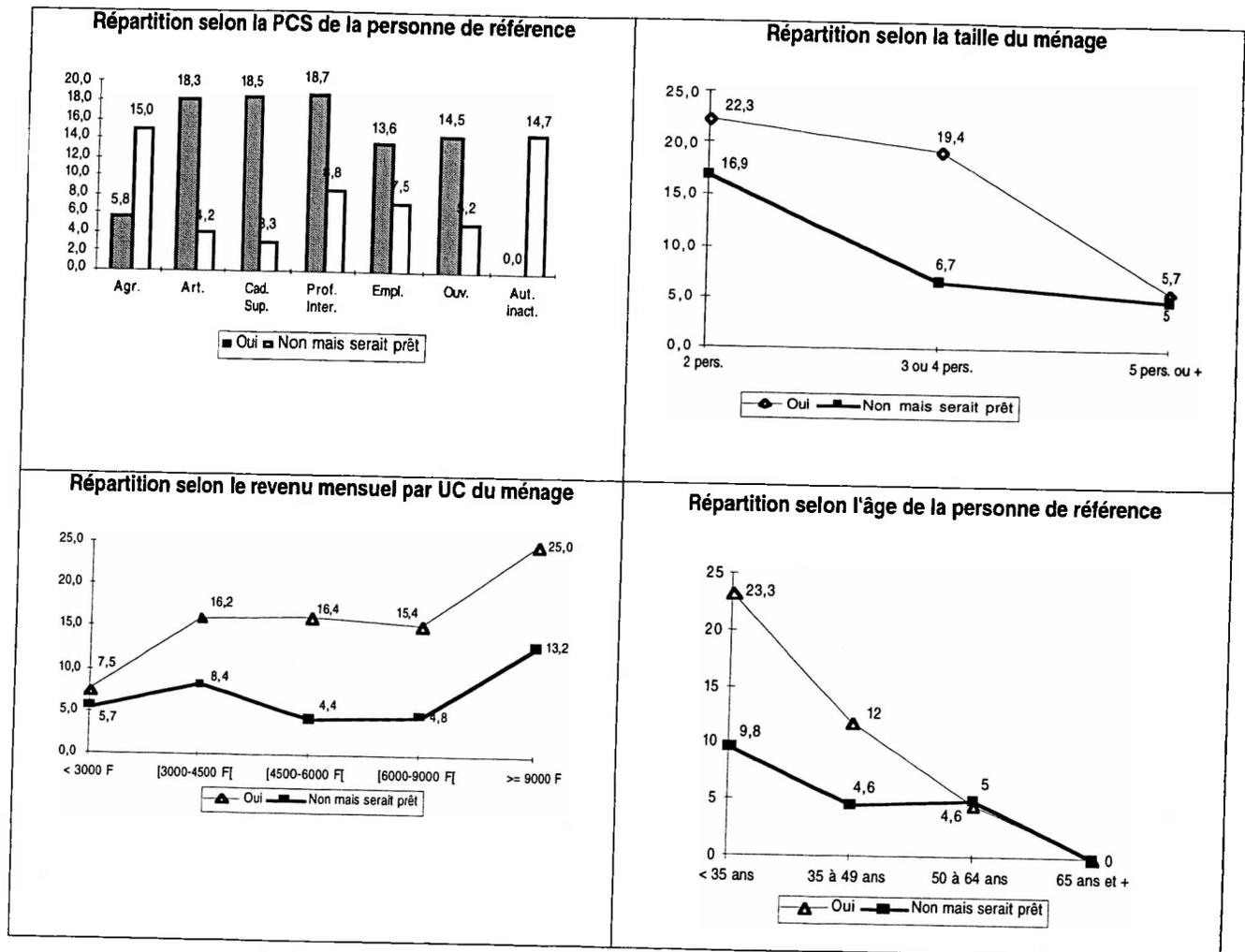


CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Si la demande est forte parmi toutes les catégories socio-économiques, elle est cependant plus importante chez les bas revenus. On note quand même que les ouvriers peu demandeurs des autres services apparaissent ici très intéressés par ce mode de garde.

La demande augmente avec la taille du ménage. Ce mode de garde adopté pour plusieurs enfants entraîne moins de frais et apporte plus de commodité.

### ► La garde d'enfant à l'extérieur du domicile

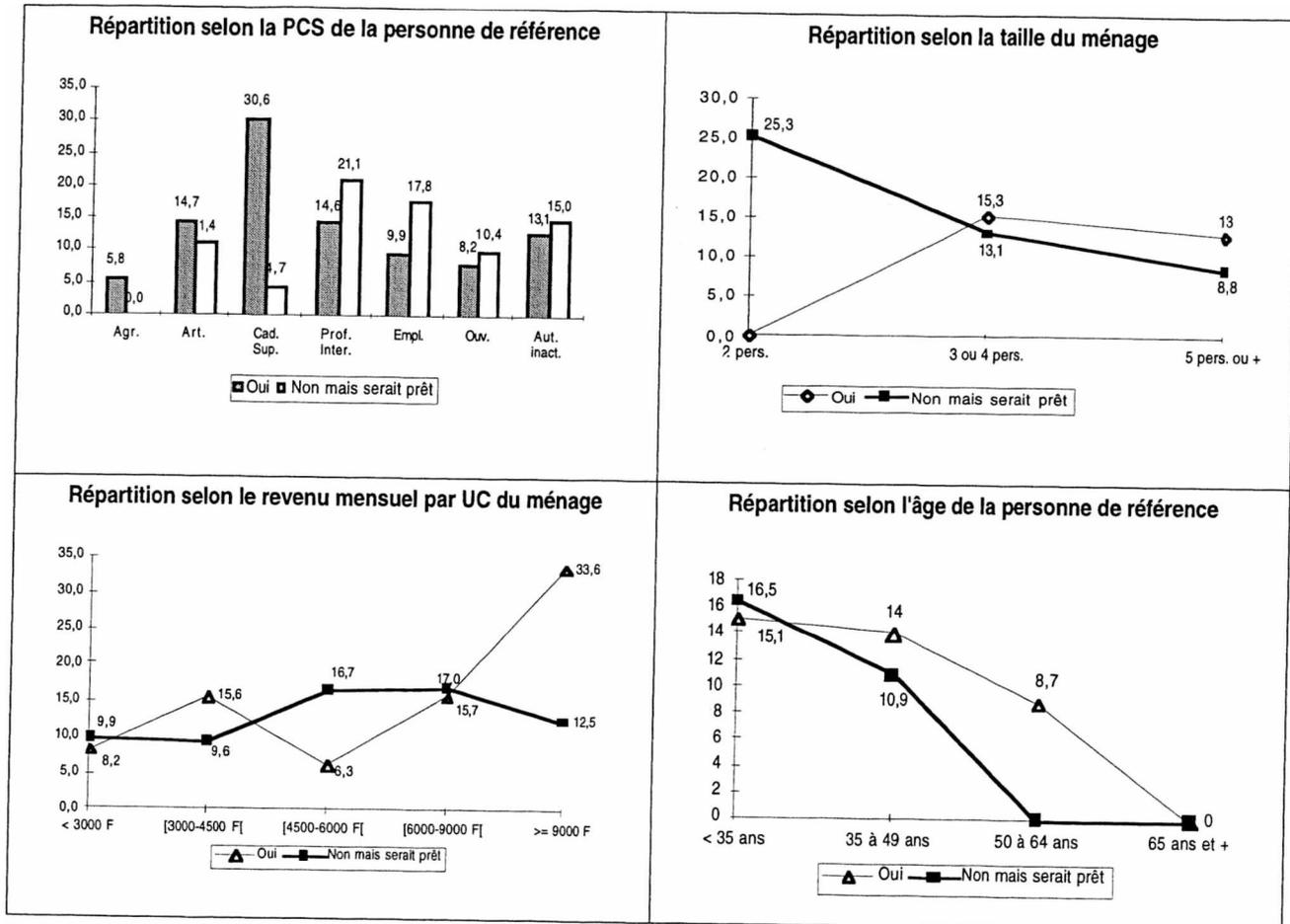


CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

La garde à l'extérieur du domicile est également pratiquée dans toutes les catégories professionnelles.

Mais à l'inverse de la garde à domicile, la demande est plus ciblée parmi les forts revenus, les ménages de deux ou trois personnes, les agriculteurs et les inactifs.

## ► La garde d'enfant le soir



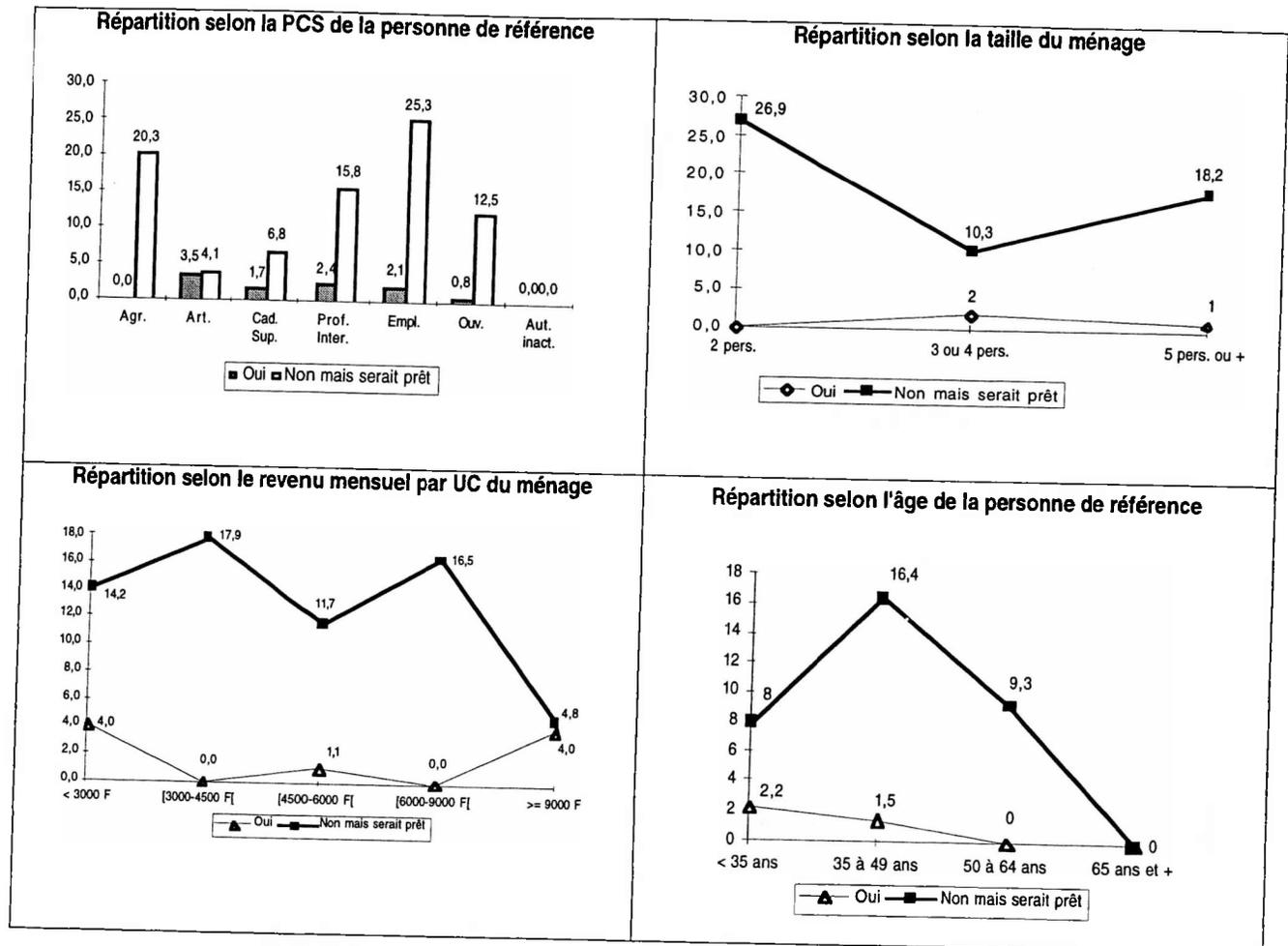
CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Plus d'un tiers des cadres supérieurs font appel à une personne extérieure rémunérée pour garder un ou plusieurs enfants le soir. Cette pratique est moins courante dans les autres foyers.

Mais il existe une demande importante parmi les professions intermédiaires, les employés et les inactifs ainsi que parmi les revenus par unité de consommation moyens.

Lorsque la taille du ménage augmente, la demande baisse. Sans doute, les sorties nocturnes sont alors moins fréquentes pour des raisons de logistique.

▷ Aider l'enfant à faire ses devoirs



CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

La demande est forte pour les revenus inférieurs à 9 000 Francs par unité de consommation, les agriculteurs, les professions intermédiaires, les employés et les ouvriers.

Elle est par ailleurs plus forte dans les familles monoparentales et les ménages dont la personne de référence est âgée de 35 à 49 ans.

### **II.3. LE COÛT DES SERVICES**

Quels sont les tarifs pratiqués actuellement ? Quels sont les prix attendus par les personnes se déclarant prêtes à employer une personne ? Quels tarifs pourraient faire changer d'avis les personnes actuellement non intéressées par le recours à un tel service ?

Telles sont les questions abordées dans ce chapitre.

#### **▷ Les tarifs pratiqués et attendus**

Pour obtenir des effectifs d'enquêtés suffisants, nous avons regroupé les services pour lesquels trop peu de personnes étaient impliquées.

Nous avons calculé des tarifs horaires bruts —ce que l'enquêté « débourse »—, y compris d'éventuelles charges sociales. Ces tarifs horaires moyens déclarés sont bien entendu imprécis, les personnes ayant eu souvent du mal à répondre à une telle question<sup>1</sup>.

Les deux tableaux suivants donnent pour chaque service considéré dans l'enquête, les tarifs horaires d'une part pratiqués par les employeurs actuels et d'autre part, envisagés par les personnes éventuellement intéressées à faire appel à une personne extérieure rémunérée pour les aider.

---

<sup>1</sup> Pour faciliter la réponse, le choix était libre de donner un coût horaire, journalier, hebdomadaire ou mensuel. Les tarifs proposés ci-dessous ont été calculés uniquement à partir des tarifs horaires. C'est d'ailleurs la formule qui a été quasi exclusivement utilisée par les enquêtés pour tarifier un service.

*Figure 7 : Les tarifs horaires pratiqués en Francs*

	Moyenne	Médiane	1er quartile	2ème quartile	Effectifs
Le jardinage	51	50	40	55	19
L'entretien du linge	46	50	39	51	46
Le raccommodage et la couture	44*	45	40	50	9
Le ménage courant	43	40	36	50	63
Le nettoyage des vitres	42	40	37	50	44
Autres services	39	39	35	50	12
ENSEMBLE	44	37	40	50	193

\* tarif souvent donné à la tâche de 10 Francs à 80 Francs, moyenne de 41 Francs à la tâche, médiane de 40 Francs.

	Moyenne	Médiane	1er quartile	2ème quartile	Effectifs
Garder un enfant le soir	30	30	25	35	29
Garder un enfant à domicile	29	30	23	35	8
Garder un enfant à l'extérieur	16**	12	10	17	17

\*\* tarif souvent donné pour la journée de 55 Francs à 92 Francs, moyenne de 82 Francs la journée, médiane de 80 Francs.

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Les prix pratiqués pour les services courants sont relativement uniformes. Ils rentrent en général dans une fourchette de 35 à 50 Francs par heure.

Concernant les services offerts aux ménages avec enfants, le mode de garde d'enfant à l'extérieur du domicile se distingue par un tarif relativement peu élevé. Une assistante maternelle travaillant à son domicile peut évidemment s'occuper de tâches personnelles pendant qu'elle garde les enfants, ce qui explique la faiblesse de ce tarif horaire. Le coût du baby sitting en soirée (23 à 35 Francs de l'heure) est comparable à celui de la garde d'enfant à domicile en journée.

Figure 8 : Les tarifs horaires attendus en Francs

	Moyenne	Médiane	1er quartile	2ème quartile	Effectifs
Le jardinage	45	40	37	50	31
Le ménage courant	44	40	36	50	91
L'entretien du linge	44	40	37	50	80
Le raccommodage et la couture	44*	45	38	50	53
Le nettoyage des vitres	42	39	35	50	42
Autres services	41	40	35	50	61
ENSEMBLE	43	36	40	50	358

\* tarif souvent donné à la tâche de 35 Francs à 70 Francs, moyenne de 49,2 Francs à la tâche, médiane de 50 Francs.

	Moyenne	Médiane	1er quartile	2ème quartile	Effectifs
Aider un enfant à faire ses devoirs	48	50,	30	60	23
Garder un enfant le soir	34	35	20	50	24
Garder un enfant à domicile	29	25	20	38	25
Garder un enfant à l'extérieur	22	13	10	35	8

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

La fourchette des prix attendus est identique à celle des prix pratiqués à savoir de 35 à 50 Francs l'heure. Les prix moyens et médians sont très proches les uns des autres, avoisinant les 44 Francs.

Pour la première série de services, un quart des ménages serait prêt à payer une personne à un prix de 50 Francs de l'heure. Ce tarif horaire ne varie pas selon le type de service souhaité.

L'aide scolaire en soirée ("aider l'enfant à faire ses devoirs") semble justifier des tarifs relativement élevés, ce qui peut être dû au manque d'offre de services dans ce domaine, on l'a vu plus haut, ou bien à la reconnaissance d'une qualification plus importante.

Le ratio "tarif horaire moyen pratiqué / tarif horaire moyen attendu" permet de mettre en évidence **une connaissance relativement bonne des "prix du marché"**.

*Figure 9 : Les ratios tarif horaire pratiqué / tarif horaire attendu*

Le jardinage	1,14
L'entretien du linge	1,03
Le nettoyage des vitres	1,00
Le raccommodage et la couture	1,00
Le ménage courant	0,96
Garder un enfant à domicile	0,99
Garder un enfant le soir	0,87
Aider un enfant à faire ses devoirs	0,86
Garder un enfant à l'extérieur	0,75

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Cependant, il est manifeste que pour un nombre non négligeable de services, les prix attendus peuvent être supérieurs aux prix du marché. C'est tout particulièrement vrai pour l'ensemble des services offerts aux ménages avec enfants. Il y a là un manque d'information, les personnes intéressées par ces services ayant peut-être une fausse idée des tarifs pratiqués. De plus, les aides diverses émanant des divers services publics (CAF, AFEMA) sont parfois peu connues, ainsi que la déduction fiscale qui n'intervient qu'avec un décalage d'un an.

## ▷ Vers un tarif incitatif

Quel tarif horaire pourrait inciter d'une part les employeurs actuels ou potentiels à acheter davantage de services et d'autre part les réfractaires à changer d'avis ?

### • Les employeurs actuels ou potentiels

Leur demande de services apparaît globalement assez sensible aux prix pratiqués. Le tableau ci-dessous donne le pourcentage de ménages prêts à souscrire à plus de services pour un prix unitaire horaire de 20 Francs, 30 Francs et 40 Francs.

Figure 10 : Part des ménages prêts à souscrire à des services

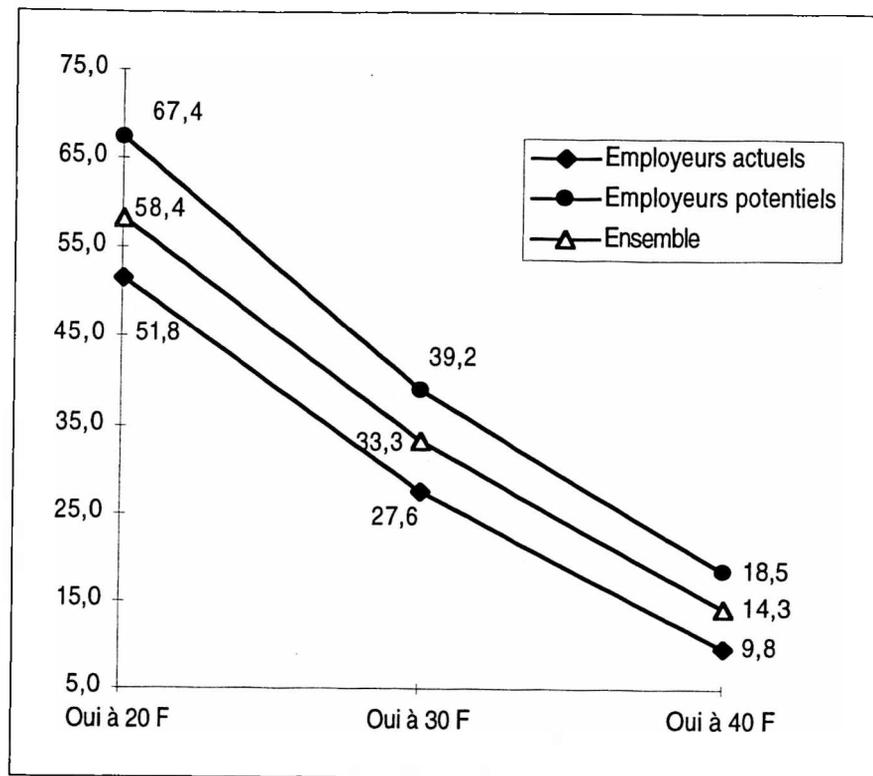
	Pourcentage
Non à 20 F	34,4
Oui à 20 F et Non à 30 F	22,3
Oui à 20 et 30 F et Non à 40 F	17,5
Oui à 20, 30 et 40 F	14,3
Ne sait pas	11,5
ENSEMBLE	100,0

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Plus de la moitié de ces ménages (58,4 %<sup>1</sup>) sont prêts à utiliser davantage d'heures de services de proximité pour un tarif horaire de 20 Francs. Ils ne sont plus qu'un tiers (33,3 %) à 30 Francs et 14,3 % à 40 Francs, ce qui est très logique puisqu'on devient alors très proche des prix actuellement pratiqués.

Seulement un tiers des ménages déjà utilisateurs ou prêts à l'être ne sont pas intéressés à demander davantage de services pour un prix horaire de 20 Francs.

<sup>1</sup> Certains ménages (4,2 % exactement) déclarent être prêts à utiliser davantage de services à 20 Francs/heure mais ne savent pas répondre à 30 Francs/heure ou 40 Francs/heure. Ils sont inclus dans la rubrique 'Ne sait pas' de la figure 10.

*Figure 11 : Ménages utilisateurs ou prêts à l'être selon le prix*

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Le tarif horaire paraît être un obstacle moins important pour les ménages se déclarant intéressés par certains services que pour les employeurs actuels. Ces derniers sont en effet moins nombreux en proportion à souhaiter employer davantage et ce, à chaque niveau de prix.

Le nombre d'heures de service demandé par ménage apparaît aussi très sensible au prix pratiqué. En effet, le nombre d'heures supplémentaires que les personnes seraient prêtes à payer augmente quand le prix proposé diminue.

*Figure 12 : Sensibilité au prix horaire pratiqué (Les employeurs actuels ou potentiels)*

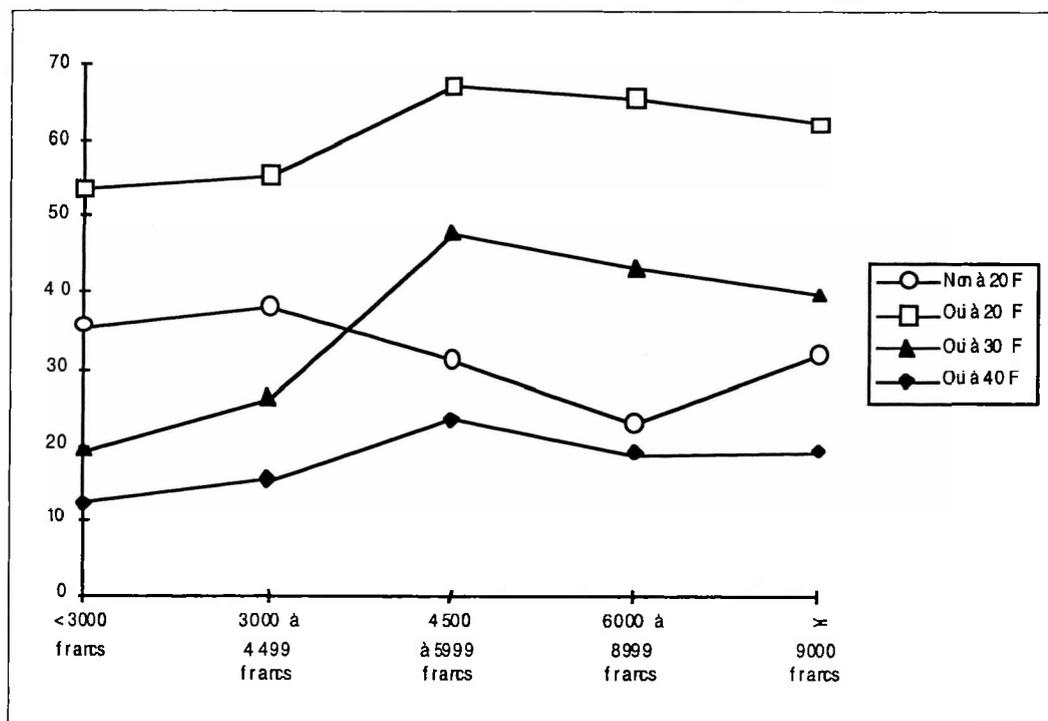
	Part des ménages	Nombre d'heures moyen
A 20 Francs	58,4 %	4,2
A 30 Francs	33,3 %	4,0
A 40 Francs	14,3 %	3,2

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Mais ce prix permettant d'utiliser davantage d'heures de service varie assez peu avec le revenu du ménage. Le prix de 30 Francs de l'heure semble motiver davantage les ménages de revenus moyens. Les opinions des personnes aux revenus les plus modestes se révèlent bien tranchées : soit le prix est voisin de 20 Francs et elles sont intéressées d'accroître leur utilisation de services, soit elles ne le sont pas.

**Figure 13 : Part des ménages prêts à consommer plus de services selon le prix et le revenu par UNITÉ DE CONSOMMATION**

*Population des ménages ne pratiquant pas mais prêts à le faire*



CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

### • Les ménages non intéressés par certains services

De nombreux ménages ont déclaré ne pas être intéressés par certains services. Le tableau suivant donne la proportion de ces ménages qui changeraient d'avis pour un prix horaire annoncé de 20 Francs, 30 Francs et 40 Francs.

Figure 14 : Sensibilité au prix horaire pratiqué (Les ménages non intéressés par certains services)

	Pourcentage
Non à 20 F	73,2
Oui à 20 F et Non à 30 F	6,3
Oui à 20 et 30 F et Non à 40 F	7,1
Oui à 20, 30 et 40 F	7,4
Ne sait pas	6,0
ENSEMBLE	100,0

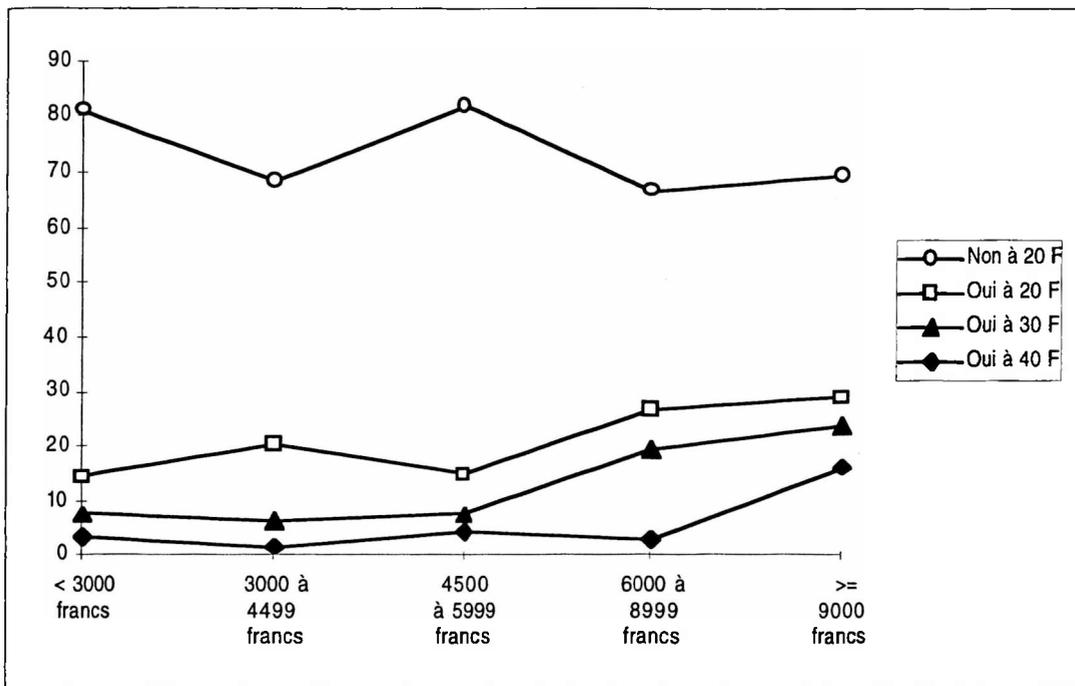
CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Il paraît clair que ce n'est pas principalement la contrainte budgétaire qui freine les ménages non intéressés. Ceux qui ne changeraient pas d'avis pour 20 Francs/heure représentent près des trois quarts des ménages se déclarant nullement intéressés par au moins un des services. Un signe renforce encore cette impression : les ménages aux revenus inférieurs à 3 000 Francs/UC qui ne sont intéressés par aucun service sont 80 % à ne pas vouloir changer d'avis à un prix de 20 Francs/heure.

Dans cette population de réfractaires, la sensibilité au prix du service serait même plus forte pour les ménages à hauts revenus. Un effet "opportuniste" semble exister au delà de 6 000 Francs de revenus par UC : certains de ces ménages ne sont pas spontanément intéressés par un service de proximité, sauf si le prix est inférieur à 20 Francs ou 30 Francs/heure.

**Figure 15 : Part des ménages prêts à consommer des services selon le prix et le revenu par UNITÉ DE CONSOMMATION**

*Population des ménages ne pratiquant pas et non prêts à le faire*



CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Ces personnes ont donc sans doute d'autres raisons pour ne pas faire appel à des personnes extérieures rémunérées. Le chapitre suivant, consacré aux freins existants, étudie plus précisément les raisons pour lesquelles ces ménages, qui n'emploient pas et ne sont pas prêts à employer, ne changeraient pas d'avis même à un prix de 20 Francs.

En conclusion, l'étude met en évidence l'existence d'un effet prix chez ceux qui utilisent actuellement des services et chez ceux qui sont prêts à pratiquer. Il est quasi inexistant pour les ménages qui n'envisagent pas le recours à l'un des services. Ce résultat assez logique montre bien que la demande théorique estimée en "partie II" est plutôt une demande théorique maximale, sauf si l'on considère comme envisageable un coût horaire de moins de 30 Francs. Dans ce cas, ce seraient davantage des utilisateurs actuels qui augmenteraient leur utilisation que de nouveaux utilisateurs qui se révéleraient.

## II.4. LES TRAVAUX POUR LA MAISON

Le champ de notre étude est plus large que les services domestiques et comprend également différents types de travaux pour lesquels les ménages sont susceptibles de faire appel à une personne extérieure qu'ils payent ou ne payent pas. Il ne s'agit pas ici de mesurer le recours à des personnes rémunérées extérieures au ménage, mais au contraire d'avoir une indication du travail réalisé par le ménage ou par un parent ou ami et qui pourrait faire l'objet d'une marchandisation.

*Figure 16 : Je vais vous citer une liste de travaux pour la maison, vous me direz pour chacun d'entre eux si vous-même ou une personne de votre ménage le fait en général ou si votre ménage fait appel à une personne que vous payez ?*

	En payant (%)	Sans payer (%)	En général le fait lui-même (%)	Sans objet ou Ne sait pas (%)	Ensemble (%)
Réparer un appareil électroménager, un équipement à la maison	65,2	6,5	24,5	3,8	100
Réparer un véhicule	65,0	4,8	16,1	14,1	100
Les gros travaux d'aménagement du logement (intérieur ou extérieur : plomberie, peinture, toiture, électricité, pose de carrelage, ...)	48,4	9,9	31,6	10,1	100
Le bricolage (pose d'étagères, tapisser une pièce, petits travaux d'électricité, ...)	9,3	13,3	74,8	2,6	100
Les gros travaux de jardinage (refaire une pelouse, tailler un arbre, ...)	8,8	5,6	50,5	35,1	100

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Il faut rajouter à cette liste l'entretien de la chaudière et, plus généralement, le bon fonctionnement du chauffage et le ramonage de la cheminée qui ont souvent été cités parmi les autres travaux réalisés par des personnes rémunérées.

Il apparaît clairement que les gros travaux de jardinage et le bricolage sont presque toujours réalisés par le ménage. Le "do it yourself" est devenu la règle, sauf pour les travaux de réparation très techniques (électroménager, voiture).

**Figure 17 : Part des ménages faisant appel à un artisan, une entreprise ou une autre personne pour réaliser des travaux**

	Artisan / Entreprise	Autre personne
Le bricolage (pose d'étagères, tapisser une pièce, petits travaux d'électricité, ...)	83,5 %	16,5 %
Les gros travaux d'aménagement du logement (intérieur ou extérieur : plomberie, peinture, toiture, électricité, pose de carrelage, ...)	93,6 %	6,4 %
Les gros travaux de jardinage (refaire une pelouse, tailler un arbre, ...)	69,8 %	30,2 %
Réparer un véhicule	97,7 %	2,4 %
Réparer un appareil électroménager	98,5 %	1,5 %

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Une très grande majorité des ménages (81,7 %) font habituellement eux mêmes au moins un de ces travaux. A noter qu'ils sont 5 % à faire eux-mêmes l'ensemble des travaux cités. Ces "bricoleurs" ont donné les principales raisons pour lesquelles ils effectuaient eux-mêmes ce type de gros travaux. Les réponses spontanées sont listées ci-dessous par ordre décroissant d'importance :

- ça représente une économie .....52,4 %
- je suis capable / je suis bricoleur .....43,3 %
- c'est un plaisir.....41,8 %
- j'ai du temps libre .....19,0 %
- on est jamais mieux servi que par soi-même .....9,2 %
- je me méfie / j'aime pas qu'on vienne chez moi .....5,5 %
- c'est plus rapide .....4,0 %

On le voit clairement, le fait de faire soi-même les types de travaux ponctuels tels que le bricolage, le jardinage, l'aménagement du logement, ... repose sur trois raisons : l'économie, le plaisir et le savoir-faire. Beaucoup de personnes sont prêtes à faire ces travaux soit parce que ceux-ci sont directement liés à leur métier (maçonnerie, plomberie, ...) soit tout simplement parce qu'ils représentent un passe-temps pour ces personnes qui prennent du plaisir à bricoler.

Mais il ne faut pas négliger d'autres raisons pour lesquelles les ménages préfèrent faire eux même certains travaux. En effet, la qualité des services —rapidité et qualité du travail— est parfois remise en cause. Par ailleurs, certaines réponses soulèvent spontanément le problème de la confiance vis-à-vis de personnes inconnues venant s'introduire dans le domicile.

### III. LES FREINS

---

Les ménages ne faisant appel à aucun des services de proximité (ménage, linge, ...) déclarent le faire principalement "parce qu'ils préfèrent tout faire eux-mêmes". La réticence psychologique à déléguer des travaux apparaît ici pleinement : on n'a pas le sentiment d'avoir besoin de faire appel à ces services si on préfère tout faire soi-même.

Parmi les freins au développement des nouveaux emplois de services, l'obstacle financier n'arrive qu'en troisième position. 55,6 % des ménages non employeurs déclarent ne pas avoir de budget à y consacrer. Nous avons vu au chapitre précédent que les ménages réticents n'étaient pas attirés par une baisse sensible du coût de ces services (20Francs/heure par exemple). La motivation financière n'apparaît donc pas essentielle pour cette catégorie de non utilisateurs actuels.

D'autres raisons ont été évoquées, parmi lesquelles on retrouve plus fréquemment l'existence d'une offre familiale donc gratuite, l'image "luxueuse" de certains de ces services, voire même une réticence morale : près d'un ménage sur cinq estime le recours aux services de proximité contraire à ses principes.

Figure 18 : Raison de la non utilisation des services de proximité

## Population des ménages non employeurs

	Part des ménages
Vous préférez tout faire vous-même	81,9 %
Vous n'en avez pas besoin	72,6 %
Vous n'avez pas de budget à y consacrer	55,6 %
Vous faites appel à un membre de la famille	34,6 %
Vous trouvez que "c'est un luxe"	27,3 %
C'est contraire à vos principes	17,0 %
Vous faites appel à un ami, un voisin de façon bénévole	14,7 %
Vous ne savez pas à qui vous adresser	12,2 %
Vous avez du mal à trouver une personne qui vous convienne	6,5 %
Vous avez été insatisfait(e) d'une expérience précédente	3,6 %

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Les items proposés peuvent être regroupés en quatre groupes correspondant à quatre raisons principales pour ne pas embaucher une personne à domicile :

- l'absence de besoin : on a le sentiment de ne pas avoir besoin d'aide extérieure ou on préfère faire soi-même.....(93 % des ménages)
- le frein budgétaire : le budget du ménage ne permet pas de payer un service .....(56 % des ménages)
- l'offre gratuite : on fait appel à un membre de la famille ou à un ami .....(40 % des ménages)
- les difficultés à trouver : ne sait pas à qui s'adresser, a du mal à trouver ou a été insatisfait .....(17 % des ménages)

Deux idées prédominent ici (voir figure 19):

- l'absence de besoin, largement majoritaire est associée à l'absence de frein budgétaire, ce qui confirme le diagnostic initial : le frein budgétaire n'est pas ici essentiel ;
- l'existence d'une aide gratuite est liée aux difficultés à trouver et au frein budgétaire. La solidarité de proximité et la débrouille s'accommodent mal des réseaux institutionnalisés et d'une marchandisation.

Figure 19 : Coexistence de freins

Situation	Influence	Frein budgétaire	Absence de besoin	Offre gratuite	Difficultés à trouver
Frein budgétaire			89,2 %	42,5 %	17,1 %
Pas de frein budgétaire			97 %	37,4 %	16,7 %
Difficultés à trouver	56,4 %		91,2 %	47,2 %	
Pas de difficultés à trouver	55,5 %		93,0 %	38,9 %	
Ensemble	55,6 %		92,7 %	40,3 %	16,9 %

Guide de lecture : parmi les ménages déclarant ne pas avoir le budget pour embaucher une personne, 42,5 % ont profité d'une offre gratuite. Les ménages profitant de cette offre gratuite sont 40,3 % dans l'ensemble des ménages non employeurs.

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

L'existence de réticences psychologiques fortes contraste avec le faible niveau d'insatisfaction due à une expérience précédente. Seulement 3,6 % des utilisateurs déclarent ne plus faire appel à un service à cause d'une déception antérieure. On peut donc imaginer que ces réticences sont très générales et peu liées à des craintes précises.

Pourtant, l'existence d'une garantie sociale de qualité des services de proximité apparaît nécessaire. Les souhaits de **labelisation** des services de proximité sont très majoritaires.

Seriez-vous favorable à ce que soit instauré un certificat officiel garantissant la qualité du service proposé aux particuliers ?

Oui ..... 73,9 %

Non ..... 14,0 %

Ne sait pas ..... 12,1 %

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Près des trois-quarts des ménages apprécieraient la présence d'un label de qualité pour les services. C'est certainement un moyen non négligeable pour inciter les ménages les plus méfiants à faire appel à une personne extérieure.

Les ménages non intéressés par le label de qualité sont sceptiques au sujet de l'efficacité d'une telle garantie ou n'en ont pas besoin. Cinq raisons principales sont données dans leurs argumentations :

- 39 % ont davantage confiance dans leur propre expérience ou dans leur contact personnel avec la personne embauchée ;
- 24 % pensent tout simplement que ce certificat serait inutile ;
- 13 % ne sont pas intéressés par l'offre de services donc par là, ne se sentent pas concernés par ce sujet ;
- 4 % voient l'instauration d'un certificat comme un obstacle à l'emploi ;
- 4 % pensent que ça compliquerait les démarches administratives.

L'importance de la relation de personne à personne apparaît ici pleinement. L'étude des modes d'accès aux services souligne encore plus nettement le rôle prééminent de ces relations interpersonnelles.

#### IV. L'ACCÈS AUX SERVICES

Nous l'avons vu, les problèmes liés à l'accès aux services ne sont pas négligeables. Plus d'un ménage non utilisateur sur dix (12,2 %) ne sait pas à qui s'adresser pour trouver une personne rémunérée pouvant effectuer un service.

Aujourd'hui, lorsque l'on cherche à employer une personne, c'est avant tout autour de soi que l'on va chercher. Les premières démarches pour trouver quelqu'un sont données ci-dessous par ordre décroissant d'importance :

*Figure 20 : Pour trouver les personnes que vous employez, quelles premières démarches avez-vous faites ? (qu'elles aient abouti ou non)*

	Part des ménages
Vous avez demandé autour de vous	63,7 %
Vous connaissiez déjà quelqu'un	56,3 %
Vous avez contacté votre mairie ou un service public (CAF, PMI)	23,4 %
Vous avez contacté une association	14,6 %
Vous avez regardé les petites annonces ou vous en avez posé une	13,7 %

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Près des deux tiers des ménages qui emploient actuellement une personne ont commencé par demander autour d'eux pour la trouver. Plus de la moitié s'est adressée à des personnes susceptibles de travailler pour eux qu'ils connaissaient déjà.

L'utilisation des petites annonces occupe la dernière place des actions engagées réflexes lorsqu'on veut trouver quelqu'un à embaucher.

Parmi les autres premières démarches citées par les enquêtés, apparaissent aussi l'ANPE, la publicité, la recherche par Minitel ou Botin et le centre médico-social.

Les structures par lesquelles les ménages utilisateurs ont finalement trouvé la personne qui convient sont en première approche le reflet des démarches amorcées initialement.

*Figure 21 : Par quelle structure avez-vous finalement trouvé la personne ?*

	Part des ménages
Vous avez fait appel à quelqu'un que vous connaissiez déjà (ou que l'on vous a conseillé autour de vous)	53,0 %
Par votre mairie ou un service public (CAF, PMI)	16,1 %
Par une petite annonce	9,6 %
Par une ou des associations	9,3 %
Par une entreprise	2,2 %

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Les parcours empruntés pour avoir accès aux services ont pu être reconstruits en étudiant simultanément la première démarche adoptée et la structure qui a finalement abouti à l'embauche.

Pour chaque première démarche engagée, nous donnons ci-après les parcours les plus fréquemment pratiqués.

▷ **Première démarche : LES PETITES ANNONCES**

Structure finale

Association	Service public Mairie	Entreprise	Petite annonce	Personne déjà connue
7,3 %	16,2 %	2,0 %	56,4 %	27,7 %

Guide de lecture : 7,3 % des ménages ayant consulté les petites annonces en premier lieu ont finalement trouvé la personne par une association

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

L'utilisation des petites annonces (passage ou consultation) est relativement efficace puisque plus d'un ménage sur deux ayant consulté ou passé une petite annonce a réussi à trouver la personne qui convenait pour cette démarche. Dans le cas contraire, c'est surtout vers son entourage et ses connaissances qu'on se retourne pour trouver la personne à employer.

▷ **Première démarche : LES ASSOCIATIONS**

Structure finale

Association	Service public Mairie	Entreprise	Petite annonce	Personne déjà connue
56,6 %	21,4 %	4,2 %	10,0 %	39,3 %

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

La prise de contact initiale avec une association permet pour plus d'un ménage sur deux d'aboutir à l'embauche. La recherche auprès d'une association s'accompagne éventuellement d'une réorientation vers les services publics (CAF, ...) ou la mairie qui apportent une solution le cas échéant.

► **Première démarche : LES SERVICES PUBLICS ET LA MAIRIE**

Structure finale

Association	Service public Mairie	Entreprise	Petite annonce	Personne déjà connue
13,9 %	63,0 %	3,8 %	18,5 %	24,6 %

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Pour près des deux tiers des ménages s'adressant aux services publics, la demande est satisfaite directement. C'est le taux de succès le plus élevé de tous les moyens initialement utilisés (mis à part évidemment le cas où l'employé est déjà connu). Sinon, c'est auprès des associations ou par l'intermédiaire des petites annonces que ces ménages trouvent la personne et relativement moins souvent autour de soi.

**Première démarche : LA PERSONNE DÉJÀ CONNUE**

Structure finale

Association	Service public Mairie	Entreprise	Petite annonce	Personne déjà connue
5,9 %	6,4 %	1,4 %	5,8 %	86,3 %

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Ce n'est pas parce qu'on connaissait initialement quelqu'un qu'on l'a finalement embauché. Le taux de succès est cependant ici maximal.

**Première démarche : S'ADRESSER AUTOUR DE SOI**

Structure finale

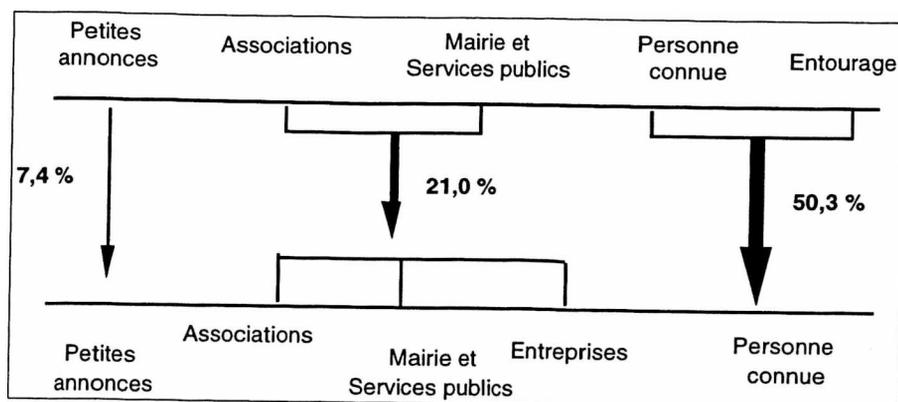
Association	Service public Mairie	Entreprise	Petite annonce	Personne déjà connue
6,2 %	11,3 %	1,4 %	9 %	53,7 %

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Les relations personnelles semblent être aussi assez efficaces.

Trois parcours type ressortent de cette analyse et sont rappelés sur le graphique suivant. Nous donnons ci-après les caractéristiques socio-démographiques qui les caractérisent ainsi que les types de services pour lesquels ils sont significativement plus utilisés.

Figure 22 : Les parcours type d'accès aux services



Guide de lecture : 7,4 % des ménages employeurs ont suivi le parcours petites annonces/petites annonces pour trouver une personne à employer.

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Il apparaît clairement que dans la recherche d'une personne à employer, la part de l'informel est très forte par rapport à celle relative aux structures organisées.

Figure 23 : Les utilisateurs des relations : Les principales catégories socio-démographiques et les services

Principales catégories socio-démographiques	En pourcentage
Chef de famille sans diplôme ou CEP ou Brevet des Collèges	64,5
Revenus mensuels de 5 000 à 8 000 Francs	68,9
Personne vivant seule	63,0
Chef de famille ouvrier	64,2
Maison individuelle	53,5
ENSEMBLE	50,3

Guide de lecture : les utilisateurs des relations sont 64,5 % parmi les ménages dont le chef de famille est sans diplôme ou diplômé du CEP ou du Brevet des Collèges alors qu'ils ne sont que 50,3 % dans l'ensemble des ménages employeurs.

Les services	En pourcentage
Fait faire le jardinage	65,1
Fait faire le raccomodage	62,9
ENSEMBLE	50,3

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

*Figure 24 : Les utilisateurs des structures officielles : Les principales catégories socio-démographiques et les services*

Principales catégories socio-démographiques	En pourcentage
Chef de famille exerçant une profession intermédiaire	19,8
Enfants de moins de 15 ans	12,8
ENSEMBLE	21,0

Les services	
Fait garder un enfant à l'extérieur	40,7
ENSEMBLE	21,0

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Les structures officielles sont utilisées plus fréquemment pour la recherche d'une assistante maternelle.

*Figure 25 : Les utilisateurs des petites annonces : Principales catégories socio-démographiques*

	En pourcentage
Chef de famille cadre supérieur	19,8
Enfants de moins de 15 ans	12,8
ENSEMBLE	7,4

CRÉDOC—DARES - Enquête Services de proximité septembre 1995

Aucun service n'est caractéristique des utilisateurs des petites annonces.

L'"informel" est plus courant dans les milieux modestes ou peu diplômés. Les milieux cadres sont plus nombreux à privilégier les petites annonces, les mairies, les services publics et les associations.

---

## CONCLUSION

---

La demande des ménages en matière de services de proximité se dirige vers des services classiques comme le ménage courant, l'entretien du linge et la garde d'enfants — particulièrement la garde à domicile et la garde d'enfants le soir — mais également vers des aides moins couramment utilisées aujourd'hui comme l'aide à la scolarisation des enfants, le jardinage ou les travaux de raccommodage et de couture.

Globalement, c'est dans une population de ménages appartenant à une catégorie socio-économique moyenne (revenus mensuels par unité de consommation de 4 500 à 6 000 francs, employés et ouvriers) que l'on observe une plus grande demande potentielle. Cette demande en services apparaît plus ou moins sensible au prix selon sa situation.

Parmi les ménages déjà employeurs (un ménage sur cinq) ou prêts à le devenir (près d'un ménage sur quatre), un tarif horaire de l'ordre de 30 francs amènerait une majorité des ménages et tout particulièrement ceux aux revenus moyens à consommer davantage de services.

Par contre, les ménages qui n'emploient pas et ne sont pas prêts à le faire (qui représentent 56 % des ménages français) apparaissent comme une cible difficile à diriger vers une consommation de services. Le prix n'est pas l'unique raison. Près de 80 % d'entre eux en effet ne changeraient pas d'avis, et ce quel que soit le niveau de revenus. Le plaisir et le savoir-faire, l'existence d'une réticence morale, l'opportunité d'une offre gratuite, la méfiance envers la personne employée ou la qualité de la prestation ou tout simplement l'absence d'un sentiment de besoin font que ces ménages n'envisagent pas de faire appel à une personne extérieure.

La revalorisation des services en matière de qualité permettrait à la fois de redorer le blason de ces emplois et de regagner la confiance des consommateurs. Dans ce cadre là,

l'instauration d'un certificat garantissant la qualité des services répond de façon majoritaire aux souhaits exprimés.

C'est en particulier pour résoudre ces problèmes de confiance lors de l'embauche que l'utilisation des réseaux personnels pour trouver la personne qui convient est très importante. Cette étude fait en effet apparaître que les modes « informels » d'accès aux services sont plus couramment pratiqués et notamment dans les couches sociales moyennes ou modestes qui forment justement les plus gros contingents de la demande potentielle. Parmi les milieux plus favorisés, les démarches auprès des services publics, des associations et des entreprises sont plus fréquemment privilégiées.

---

---

**BIBLIOGRAPHIE**

---

---

- ARNAUD Gilles, LEPRINCE Frédérique, (1990).- *Nouvelles demandes, nouveaux services*, Rapport du groupe présidé par M. Xavier GREFFE, Commissariat Général du Plan, La Documentation Française, septembre.
- CETTE Gilbert, CUNÉO Philippe, EYSSARTIER Didier, COMBIER Jérôme et POUQUET Laurent, (1993).- "Nouveaux emplois de services, les 10 services de solidarité", *Futuribles*, n°174, mars.
- COLLERIE DE BORELY Aude, VOLATIER Jean-Luc, (1995).- « *Le consommateur de 1995 face à la reprise économique* », CRÉDOC Cahier de Recherche n°71, juin.
- DUFLOS Catherine, DUFOUR Ariane, KOWALSKI Anne-Delphine, (1994).- *Prestations familiales, modes de garde et relations parents / grands enfants*, CRÉDOC, Collection des Rapports n°156, décembre.
- GAUVIN Annie, BARBEZIEUX Philippe, DEVYS Christophe, HUSSON Michel, SIGONNEY Pierre, *Choisir l'emploi*, Rapport du groupe «Emploi» présidé par Bernard BRUNHES, La documentation Française, janvier 1993
- INSEE, (1993).- "Activité professionnelle et emploi. Permanences et inflexions depuis 10 ans". *Economie Statistique*, n°261.
- INSEE, (1995).- "Enquête mensuelle de conjoncture auprès des ménages : septembre 1995", *Informations Rapides Série A*, n° 267, octobre.
- ODAS, (1994).- « *Personnes âgées, villes et emplois de proximité* », Congrès de l'Association des Maires de France, AMF, novembre.
- SALMON Christophe, (1994).- *Les services à la personne, services aux consommateurs et services de proximité : des marchés à développer par l'innovation dans l'offre et par le professionnalisme des intervenants*, rapport du groupe de travail "Services à la personne" du Comité de liaison des services présidé par Georges DROUIN, CNPF, avril.

**ANNEXES**

---

---

## **ANNEXE 1 : LE QUESTIONNAIRE**

**Étude sur la demande des ménages français  
en matière de services de proximité  
et test de leur sensibilité aux prix de ces services**

Région : ( à partir des listes téléphoniques) \_\_\_\_\_

Taille d'agglomération : ( à partir des listes téléphoniques) \_\_\_\_\_

Nom de l'enquêteur : \_\_\_\_\_

*Bonjour Madame, Monsieur, je suis Mlle / Mme / M ..... du CRÉDOC. Nous réalisons une étude sur la pratique des services destinés aux particuliers tels que le ménage du logement, l'entretien du linge, la garde d'enfants, etc..... Puis je vous poser quelques questions ? Le questionnaire dure une quinzaine de minutes.*

*Consigne enquêteur : interroger un adulte du ménage*

**Q1. Pour chacune des activités courantes de la maison que je vais vous citer, pouvez-vous indiquer si votre ménage fait appel, même occasionnellement, à une personne extérieure rémunérée ? (consigne enquêteurs : les commerces — pressing, garage, livraison de pizzas, ... — ne rentrent pas dans le champ de l'étude)**

L'entretien du linge	Oui ..... 5,4 % Non mais serait prêt..... 9,1 % Non ..... 85,5 %
Le nettoyage des vitres	Oui ..... 7,2 % Non mais serait prêt..... 7,2 % Non ..... 85,6 %
Le ménage courant	Oui ..... 8,4 % Non mais serait prêt..... 11,9 % Non ..... 79,7 %

Les courses courantes	Oui ..... 0,4 % Non mais serait prêt ..... 2,4 % Non ..... 97,2 %
La cuisine et la vaisselle quotidiennes	Oui ..... 0,8 % Non mais serait prêt ..... 2,9 % Non ..... 96,3 %
Promener un animal domestique (coder Sans Objet si pas d'animal)	Oui ..... 0,2 % Non mais serait prêt ..... 0,8 % Non ..... 54,5 % Sans objet ..... 44,5 %
L'entretien courant de la voiture (hors réparation)	Oui ..... 0,8 % Non mais serait prêt ..... 2,6 % Non ..... 82,8 % Sans objet ..... 13,8 %
Le jardinage d'entretien (coder Sans Objet si pas de jardin)	Oui ..... 4,5 % Non mais serait prêt ..... 5,4 % Non ..... 62,8 % Sans objet ..... 27,3 %
Les démarches administratives	Oui ..... 1,5 % Non mais serait prêt ..... 4,6 % Non ..... 93,9 %
Le raccommodage et la couture d'entretien	Oui ..... 4,1 % Non mais serait prêt ..... 8,3 % Non ..... 86,9 % Sans objet ..... 0,7 %
Autres activités domestiques courantes (à préciser) .....	- Oui pour 22 autres services - Non mais prêt pour 31 autres

**Q2a. Question posée si au moins un service utilisé  
sinon => Q2b**

**Vous faites appel à un ou plusieurs services. Globalement, pour combien d'heures par semaine ?**

*Moyenne calculée sur 197 personnes ayant répondu à la question :  
4,6 heures par semaine*

**Q2b. Question posée si au moins un service prêt à être utilisé  
sinon => Q3**

**Vous êtes intéressé pour faire appel à un ou plusieurs services. Globalement, pour combien d'heures par semaine ?**

*Moyenne calculée sur 281 personnes ayant répondu à la question :  
3,9 heures par semaine*

**Q3. Si au moins un service utilisé ou susceptible d'être utilisé, poser Q3a. Sinon, passer à Q4.**

**Q3a. Parmi les services auxquels vous faites appel ou auxquels vous seriez prêt à faire appel, y en a-t-il un ou plusieurs auxquels vous feriez davantage appel si le prix proposé n'était que de 20 F de l'heure ?**

*Question posée aux 439 personnes faisant ou prêts à faire appel à au moins un service.*

Oui .....	58,4 %	=> Q3b
Non .....	34,4 %	=> Q4
Ne sait pas .....	7,2 %	=> Q4

**Q3b. Combien d'heures supplémentaires par semaine seriez-vous prêt à payer pour un prix horaire de 20 F ?**

*Moyenne calculée sur 238 personnes ayant répondu Oui à la question :*

4,2 heures par semaine

**Q3c. Et pour un prix de 30 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services auxquels vous feriez davantage appel ?**

*Question posée aux 262 personnes prêts à faire davantage appel pour un prix de 20 F/heure.*

Oui .....	57,0 %	=> Q3d
Non .....	38,1 %	=> Q4
Ne sait pas .....	4,9 %	=> Q4

**Q3d. Combien d'heures supplémentaires par semaine seriez-vous prêt à payer pour un prix horaire de 30 F ?**

*Moyenne calculée sur 139 personnes ayant répondu Oui à la question :*

4 heures par semaine

**Q3e. Et pour un prix de 40 F de l'heure, y a t-il un ou plusieurs services auxquels vous feriez davantage appel ?**

*Question posée aux 154 personnes prêts à faire davantage appel pour un prix de 30 F/heure.*

Oui.....	42,8 %	=> Q3f
Non.....	52,8 %	=> Q4
Ne sait pas .....	4,4 %	=> Q4

**Q3f. Combien d'heures supplémentaires par semaine seriez-vous prêt à payer pour un prix horaire de 40 F ?**

*Moyenne calculée sur 58 personnes ayant répondu à la question :*

3,2 heures par semaine

**Q4. Question posée à ceux qui ne souhaiteraient pas faire appel à au moins un service (au moins un code « 3 » à la question 1).**

**Q4a. Pour les services auxquels vous ne faites pas appel actuellement ou ne seriez pas prêt à le faire, changeriez-vous d'avis si le prix proposé était de 20 F de l'heure ?**

*Question posée aux 635 personnes non prêtes à faire appel à au moins un service.*

Oui.....	22,2 %	=> Q4b
Non.....	73,2 %	=> Q5
Ne sait pas .....	4,6 %	=> Q5

**Q4b. Et si vous changiez d'avis, combien d'heures par semaine seriez-vous prêt à payer pour un prix horaire de 20 F ?**

*Moyenne calculée sur 126 personnes ayant répondu Oui à la question :*

5,1 heures par semaine

**Q4c. Et pour un prix de 30 F de l'heure, y a t-il un ou plusieurs services pour lesquels vous changeriez d'avis et auxquels vous feriez appel ?**

*Question posée aux 141 personnes qui changeraient d'avis à 20 F/heure.*

Oui.....	68,5 %	=> Q4d
Non.....	28,4 %	=> Q5
Ne sait pas .....	3,1 %	=> Q5

**Q4d. Et si vous changiez d'avis, combien d'heures par semaine seriez-vous prêt à payer pour un prix horaire de 30 F ?**

*Moyenne calculée sur 87 personnes ayant répondu Oui à la question :*

3,7 heures par semaine

**Q4e. Et pour un prix de 40 F de l'heure, y a t-il un ou plusieurs services pour lesquels vous changeriez d'avis et auxquels vous feriez appel ?**

*Question posée aux 96 personnes qui changeraient d'avis à 30 F/heure.*

Oui ..... 48,4 %    => Q4f

Non ..... 46,7 %    => Q5

Ne sait pas ..... 4,9 %    => Q5

**Q4f. Et si vous changiez d'avis, combien d'heures par semaine seriez-vous prêt à payer pour un prix horaire de 40 F ?**

*Moyenne calculée sur 42 personnes ayant répondu à la question :*

2,6 heures par semaine

**Q5. Question posée si aucun service utilisé (aucun '1' à la question Q1) sinon => Q5b**  
**Pouvez-vous indiquer les raisons pour lesquelles vous ne faites pas appel à une personne rémunérée pour ces types de travaux ? (répondez oui ou non pour chacune des raisons suivantes)**

*posée en aléatoire à partir de la troisième*

*Question posée aux 748 personnes qui ne font appel à aucun service*

	Oui	Non	N.S.P.
Vous préférez tout faire vous-même .....	81,9 %	18,0 %	0,1 %
Vous n'en avez pas besoin .....	72,6 %	27,1 %	0,3 %
Vous n'avez pas de budget à y consacrer .....	55,6 %	44,1 %	0,3 %
Vous faites appel à un membre de la famille .....	34,6 %	65,4 %	-
Vous trouvez que "c'est un luxe" .....	27,3 %	71,8 %	0,9 %
C'est contraire à vos principes .....	17,0 %	82,2 %	0,8 %
Vous faites appel à un ami, un voisin de façon bénévole .....	14,7 %	85,3 %	-
Vous ne savez pas à qui vous adresser .....	12,2 %	86,5 %	1,3 %
Vous avez du mal à trouver une personne qui vous convienne .....	6,5 %	90,5 %	3,0 %
Vous avez été insatisfait(e) d'une expérience précédente .....	3,6 %	96,2 %	0,2 %
Autre (à préciser) : 76 autres raisons ont été évoquées			

**Q5b . Y a t-il dans votre ménage des enfants de moins de 15 ans ?**

Oui .....29,3 % =&gt; Q6

Non .....70,7 % =&gt; Q7

**Q6. Pour chacune des activités ci-dessous, pouvez-vous indiquer si votre ménage fait appel habituellement à une personne extérieure rémunérée ?***Question posée aux 335 personnes appartenant à des foyers avec enfant de moins de 15 ans.*

Garder un enfant la journée à votre domicile	Oui ..... 3,5 % Non mais serait prêt..... 13,3 % Non ..... 83,2 %
Garder un enfant la journée à l'extérieur (hors crèche)	Oui ..... 15,4 % Non mais serait prêt..... 6,9 % Non ..... 77,7 %
Garder un enfant le soir (baby sitting)	Oui ..... 14,0 % Non mais serait prêt..... 12,1 % Non ..... 73,9 %
Accompagner un enfant (école, activités extra-scolaires)	Oui ..... 4,1 % Non mais serait prêt..... 9,2 % Non ..... 86,7 %
Aider un enfant à faire ses devoirs	Oui ..... 1,6 % Non mais serait prêt..... 12,9 % Non ..... 85,5 %

**Q7. Questions posées si au moins un service cité à Q1 et Q6 sinon => Q8****Q7a. Pour trouver les personnes que vous employez, quelles premières démarches avez-vous faites (qu'elles aient ou non abouti) ?***Question posée aux 266 personnes faisant appel à au moins un des services cités*

	Oui	Non	N.S.P.
Vous avez demandé autour de vous	63,7 %	36,3 %	-
Vous connaissiez déjà quelqu'un	56,3 %	42,8 %	0,9 %
Vous avez contacté votre mairie ou un service public (CAF, PMI)	23,4 %	76,3 %	0,3 %
Vous avez contacté une association	14,6 %	85,4 %	-
Vous avez regardé les petites annonces ou vous en avez posé une	13,7 %	85,9 %	0,4 %
Autre (à préciser) : 7 autres premières démarches ont été mentionnées			

**Q7b. Par quelle structure avez-vous finalement trouvé la personne ?**

	Oui	Non	N.S.P.
Vous avez fait appel à quelqu'un que vous connaissiez déjà	53,0 %	45,4 %	1,6 %
Par votre mairie ou un service public (CAF, PMI)	16,1 %	82,5 %	1,4 %
Par une petite annonce	9,6 %	88,7 %	1,7 %
Par une ou des associations	9,3 %	89,1 %	1,6 %
Par une entreprise	2,2 %	95,8 %	2,0 %
Autre (à préciser) : 15 autres structures ont été citées			

**Q8a. Question posée si au moins deux services cités (modalités 1 et 2) à Q1 et Q6  
sinon => Q9**

**Préfereriez-vous faire appel à une seule personne pour effectuer les différentes tâches que vous faites faire actuellement par des personnes extérieures rémunérées ?**

*Question posée aux 313 personnes faisant ou prêtes à faire appel pour deux services*

Oui ..... 62,9 % => Q9

Non ..... 24,1 % => Q8b

C'est le cas actuellement..... 10,5 % => Q9

N.S.P..... 2,5 % => Q9

=> passer à Q10

**Q9. Question posée si aucun service cité à Q1 et Q6**

**Pour trouver la ou les personnes que vous souhaiteriez employer, quelle serait votre première démarche ? (plusieurs possibilités vous sont proposées, pour chacune vous me direz si vous l'utiliserez)**

*Question posée aux 742 personnes ne faisant appel à aucun service*

	Oui	Non	N.S.P.
Vous demanderiez autour de vous	77,9 %	18,6 %	3,5 %
Vous prendriez contact avec des personnes que vous connaissez déjà	76,7 %	20,7 %	2,6 %
Vous contacteriez votre mairie ou un service public (CAF, PMI)	68,9 %	26,6 %	4,5 %
Vous contacteriez une association	53,9 %	38,6 %	7,6 %
Vous regarderiez les petites annonces ou vous en poseriez une	42,2 %	54,1 %	3,7 %
Autre (à préciser) : 46 autres premières démarches sont évoquées			

**Q10 . Je vais vous citer une liste de travaux pour la maison, vous me direz pour chacun d'entre eux si vous-même ou une personne de votre ménage le fait en général ou si votre ménage fait appel à une personne que vous payez ?**

*(consigne enquêteur : poser la question en ligne)*

<p><b>Bricolage</b> (pose d'étagères, tapisser une pièce, petits travaux d'électricité, ...)</p>	<p>Vous ou quelqu'un de votre ménage le fait le plus souvent -----74,8 %</p> <p>Vous faites appel à quelqu'un d'autre que vous payez ----- 9,2 %</p> <p>Vous faites appel à quelqu'un d'autre sans la payer ----- 13,3 %</p> <p>Sans objet ----- 2,5 %</p> <p>Ne sait pas ----- 0,2 %</p>	<p>A qui faites-vous appel le plus souvent ?</p> <p>Une entreprise ou un artisan à son compte ----- 83,5 %</p> <p>Une autre personne rémunérée -- 16,5 %</p>
<p><b>Gros travaux d'aménagement du logement</b> (intérieur ou extérieur : plomberie, peinture, toiture, électricité, pose de carrelage, )</p>	<p>Vous ou quelqu'un de votre ménage le fait le plus souvent -----31,6 %</p> <p>Vous faites appel à quelqu'un d'autre que vous payez ----- 48,4 %</p> <p>Vous faites appel à quelqu'un d'autre sans la payer ----- 9,9 %</p> <p>Sans objet ----- 9,5 %</p> <p>Ne sait pas ----- 0,6 %</p>	<p>A qui faites-vous appel le plus souvent ?</p> <p>Une entreprise ou un artisan à son compte ----- 93,6 %</p> <p>Une autre personne rémunérée --- -6,4 %</p>
<p><b>Gros travaux de jardinage</b> (refaire une pelouse, tailler un arbre, ...)</p>	<p>Vous ou quelqu'un de votre ménage le fait le plus souvent -----50,5 %</p> <p>Vous faites appel à quelqu'un d'autre que vous payez ----- 8,8 %</p> <p>Vous faites appel à quelqu'un d'autre sans la payer ----- 5,6 %</p> <p>Sans objet ----- 34,7 %</p> <p>Ne sait pas ----- 0,4 %</p>	<p>A qui faites-vous appel le plus souvent ?</p> <p>Une entreprise ou un artisan à son compte ----- 69,8 %</p> <p>Une autre personne rémunérée -- 30,2 %</p>
<p><b>Réparer un véhicule</b></p>	<p>Vous ou quelqu'un de votre ménage le fait le plus souvent -----16,1 %</p> <p>Vous faites appel à quelqu'un d'autre que vous payez ----- 65,0 %</p> <p>Vous faites appel à quelqu'un d'autre sans la payer ----- 4,8 %</p> <p>Sans objet ----- 13,9 %</p> <p>Ne sait pas ----- 0,2 %</p>	<p>A qui faites-vous appel le plus souvent ?</p> <p>Une entreprise ou un artisan à son compte ----- 97,6 %</p> <p>Une autre personne rémunérée --- -2,4 %</p>

Réparer un appareil électroménager, un équipement à la maison	Vous ou quelqu'un de votre ménage le fait le plus souvent ----- 24,5 % Vous faites appel à quelqu'un d'autre que vous payez ----- 65,2 % Vous faites appel à quelqu'un d'autre sans la payer ----- 6,4 % Sans objet ----- 2,8 % Ne sait pas ----- 1,1 %	A qui faites-vous appel le plus souvent ?  Une entreprise ou un artisan à son compte ----- 98,5 % Une autre personne rémunérée --- 1,5 %
Voyez vous d'autres travaux ponctuels que vous faites faire par quelqu'un que vous payez ? ..... .....	84 autres petits travaux cités	A qui faites-vous appel le plus souvent ?  Une entreprise ou un artisan à son compte ----- 87,3 % Une autre personne rémunérée -- 12,7 %

**Q11. Question posée si un des travaux ci-dessus est réalisé par l'enquêté lui-même.**

**Vous m'avez dit faire certains travaux vous-même, pour quelle raison principalement les faites-vous vous-même ? (noter en clair)**

**Q12. Avez-vous déjà entendu parler des chèques emploi services ?**

Oui et je les ai déjà utilisés ..... 2,6 %

Oui mais je ne les ai pas utilisés ..... 72,1 %

Non ..... 25,2 %

Ne sait pas ..... 0,1 %

**Q13a. Dans les deux dernières années, avez-vous eu recours à un service tel que l'entretien du linge, le ménage courant, les courses courantes, etc... que vous auriez arrêté depuis ?**

Oui ..... 3,7 %      => Q13b

Non ..... 96,2 %      => Q14

Ne sait pas ..... 0,1 %      => Q14

**Q13b. Pour quels services ? (plusieurs réponses possible)**

*41 personnes ont répondu Oui à la question précédente.*

*Nous donnons ci-dessous les effectifs non pondérés.*

Entretien du linge .....	13
Nettoyage des vitres.....	18
Ménage courant.....	6
Courses courantes.....	2
Cuisine et vaisselle quotidiennes.....	3
Promener un animal domestique.....	0
Entretien courant de la voiture (hors réparation) .....	0
Jardinage d'entretien .....	5
Démarches administratives .....	0
Raccommodage et couture d'entretien.....	1
Garder un enfant la journée.....	11
Garder un enfant le soir.....	4
Accompagner un enfant (école, activités extra-scolaires) .....	1
Aider un enfant à faire ses devoirs .....	2
Bricolage (pose d'étagères, tapisser une pièce, petits travaux d'électricité, ...).....	2
Gros travaux de jardinage (refaire une pelouse, tailler un arbre, ...) .....	1
Réparer un véhicule.....	0
Réparer un appareil électroménager, un équipement à la maison.....	0
Autres (à préciser) .....	2

**Q13c. Est-ce que ...(effectifs non pondérés)**

C'est la personne qui voulait arrêter de travailler pour vous..... 6

C'est vous qui avez décidé d'arrêter de l'employer..... 35

**Q13d. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous cessé de faire appel à ce service ?***(plusieurs réponses possible, poser en aléatoire)***(effectifs non pondérés)**

	Oui	Non	N.S.P.
La personne ne convenait pas .....	6	35	-
Vous n'aviez plus de budget à y consacrer .....	9	31	1
Vous préférez le faire vous-même .....	10	30	1
Vous n'en n'aviez plus besoin .....	21	19	1
Vous ne saviez pas à qui vous adresser après le départ de votre employé(e) .....	3	37	1
C'était un luxe .....	4	36	1
Ça vous gênait d'employer quelqu'un .....	3	37	1
Un parent ou un ami peut vous aider .....	2	38	1
Autre (à préciser) : .....	8	31	2

**Q14. Seriez-vous favorable à ce que soit instauré un certificat officiel garantissant la qualité du service proposé aux particuliers ?**

Oui ..... 73,9 %

Non ..... 14,0 %

Ne sait pas ..... 12,1 %

**Si non, pour quelles raisons seriez-vous défavorable à ce certificat officiel ?**


---



---

**SIGNALÉTIQUE****Je vais maintenant vous poser des questions sur votre ménage.****Q15. Noter le sexe de la personne interrogée :**

Homme ..... 35 %

Femme ..... 65 %

**Q16. Quel âge avez-vous ?      / \_ / \_ /**

<b>Q17. Êtes-vous ...</b>	Célibataire .....	18,8 %
	Marié ou vivant maritalement .....	62,4 %
	Veuf .....	13,3 %
	Divorcé ou séparé .....	5,5 %

**Q18. Quel est votre lien avec le chef de famille (*comprendre personne de référence*) ?**

Chef de famille .....	55,6 %
Conjoint(e), compagne(on) .....	39,2 %
Enfant .....	4,9 %
Autre .....	0,3 %

**Q19. Quelle est votre situation actuelle ?**

Vous exercez une profession.....	49,7 %	=> Q20a
Vous êtes étudiant ou élève.....	5,0 %	} => Q21
Vous êtes femme au foyer.....	12,5 %	
Vous êtes malade de longue durée ou invalide .....	1,7 %	} => Q20a
Vous êtes retraité.....	25,4 %	
Vous êtes chômeur ayant déjà travaillé.....	4,1 %	} => Q21
Vous êtes militaire de contingent.....	0,4 %	
Vous êtes titulaire d'une pension de réversion (en n'ayant jamais travaillé) .....	0,5 %	
Vous êtes à la recherche d'un premier emploi.....	0,1 %	
Refus .....	0,6 %	

**Q20a. Quelle est votre profession (profession antérieure pour les chômeurs ou les retraités) ?**

Notez en clair : .....

(consigne enquêteur : si chef d'entreprise, noter le nombre de salariés)

**Q20b. Dans quelle catégorie socioprofessionnelle vous placez vous ?**

Agriculteurs exploitants .....	2,0 %
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise .....	2,4 %
Cadres et professions intellectuelles supérieures.....	6,6 %
Professions intermédiaires .....	11,2 %
Employés .....	20,2 %
Ouvriers .....	11,2 %
Retraités .....	25,7 %
Autres inactifs .....	20,1 %
Refus.....	0,6 %

**Q21. Quel est le diplôme d'enseignement général ou technique le plus élevé que vous avez obtenu ?**

Sans diplôme ou CEP ou Brevet des collèges.....	36,2 %
CAP ou BEP ou équivalent .....	24,6 %
Baccalauréat, BT ou équivalent.....	16,6 %
DEUG, DUT, BTS ou équivalent (Bac + 2).....	8,1 %
Licence, maîtrise ou équivalent.....	6,6 %
Diplôme de 3ème cycle universitaire, diplôme d'ingénieur .....	4,6 %
Autre.....	1,9 %
Refus.....	1,4 %

Si Q17=1 (l'interviewé est le chef de famille) allez en Q28

**RENSEIGNEMENTS SUR LE CHEF DE FAMILLE**

**Je vais vous poser maintenant quelques questions sur le chef de famille (votre conjoint si vous vivez en couple, ou votre père ...)**

**Q22. Sexe du chef de famille**

Homme .....	76,2 %
Femme .....	23,8 %

**Q23. Quel âge a-t-il (elle) ?** ..... /\_/\_/\_/

Moins de 35 ans .....	22,5 %
De 35 à 49 ans .....	29,5 %
De 50 à 64 ans .....	23,2 %
65 ans et plus .....	24,8 %

**Q24. Est-il (elle)...**

Célibataire .....	14,1 %
Marié ou vivant maritalement .....	65,9 %
Veuf .....	14,0 %
Divorcé ou séparé .....	6,0 %

**Q25. Quelle est sa situation actuelle ?**

Exerce une profession .....	60,3 %	}	=> Q26a
Est étudiant ou élève .....	2,4 %		
Est femme au foyer .....	1,9 %	}	=> Q27
Est malade de longue durée ou invalide.....	1,9 %		
Est retraité .....	29,4 %	}	=> Q26a
Est chômeur ayant déjà travaillé .....	2,9 %		
Est militaire de contingent .....	-	}	=> Q27
Est titulaire d'une pension de réversion (en n'ayant jamais travaillé) .....	0,4 %		
Est à la recherche d'un premier emploi .....	-		
Refus .....	0,8 %		

**Q26a. Quelle est sa profession (profession antérieure pour les chômeurs et les retraités) ?**

Notez en clair :

-----  
(consigne enquêteur : si chef d'entreprise, noter le nombre de salariés)

**Q26b. Dans quelle catégorie socioprofessionnelle le placez vous ?**

Agriculteurs exploitants .....	.3,3 %
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise .....	.5,0 %
Cadres et professions intellectuelles supérieures.....	10,0 %
Professions intermédiaires .....	13,1 %
Employés .....	10,3 %
Ouvriers .....	21,2 %
Retraités .....	29,7 %
Autres inactifs .....	7,4 %

**Q27. Quel est le diplôme d'enseignement général ou technique le plus élevé qu'il a obtenu ?**

Sans diplôme ou CEP ou Brevet des collèges.....	34,6 %
CAP ou BEP ou équivalent .....	28,0 %
Baccalauréat, BT ou équivalent .....	12,2 %
DEUG, DUT, BTS ou équivalent (Bac + 2) .....	7,1 %
Licence, maîtrise ou équivalent .....	4,7 %
Diplôme de 3ème cycle universitaire, diplôme d'ingénieur .....	6,6 %
Autre.....	3,0 %
Refus .....	3,8 %

**COMPOSITION DU MÉNAGE****Q28. Combien de personnes vivent actuellement dans votre ménage y compris vous-même ?**

Une personne.....	26,9 %
Deux personnes .....	29,6 %
Trois ou quatre personnes .....	33,5 %
Plus de cinq personnes .....	10,0 %

**Q29. Dans votre ménage, combien y a-t-il d'enfants de :**

2 ans et moins	(concerne	85 ménages) .....	J _ _ _	
3 à 5 ans	(concerne	119 ménages) .....	J _ _ _	<b>dont scolarisés</b> / _ _ _
De 6 à 10 ans	(concerne	166 ménages) .....	J _ _ _	(concerne 106 ménages)
De 11 à 15 ans	(concerne	139 ménages) .....	J _ _ _	
De 16 à 18 ans	(concerne	116 ménages) .....	J _ _ _	
19 ans et plus	(concerne	194 ménages) .....	J _ _ _	

**Q27. Êtes-vous, vous ou le ménage auquel vous appartenez ?**

Propriétaire en accession .....	8,7 %
Propriétaire .....	56,1 %
Locataire ou sous-locataire .....	30,8 %
Logé gratuitement.....	2,9 %
Autre .....	1,0 %
Ne sait pas .....	0,5 %

**Q28. Votre ménage habite-t-il ?**

Dans une maison individuelle .....	70,5 %
Dans un appartement .....	29,3 %
Autre .....	0,2 %

**Q29. Votre ménage dispose-t-il d'un jardin ?**

Oui .....	67,0 %
Non .....	33,0 %

**Q30. Pour pouvoir analyser les résultats de cette enquête, nous avons besoin d'avoir quelques renseignements sur vos revenus. Ils resteront bien sûr tout à fait confidentiels et anonymes.**

**Q30a. Pouvez-vous m'indiquer le code qui correspond globalement au revenu mensuel de votre ménage (tous revenus confondus : prestations sociales, allocations, pensions ...) après cotisations sociales et avant impôts ?**

**Je vous propose des tranches dans lesquelles vous pouvez vous situer :**

Moins de 5 000 Francs .....	10,7 %
De 5 000 à 8 000 Francs .....	18,9 %
De 8 000 à 12 000 Francs .....	18,9 %
De 12 000 à 24 000 Francs .....	21,6 %
De 24 000 à 36 000 Francs .....	4,9 %
Plus de 36 000 Francs .....	2,2 %
N.S.P. ....	6,6 %
Refus.....	16,2 %

**Q30b. A combien s'élève par mois le cumul des revenus de tous les membres du ménage (salaires, retraites, chômage, primes, RMI...)?**

| \_\_\_\_\_ | Francs / mois

**Q30c. Quel est le montant mensuel des prestations familiales que vous, ou votre ménage, percevez ?**

| \_\_\_\_\_ | Francs / mois

**Q30d. Quel est le montant des autres rentrées d'argent que vous ou les autres membres de votre ménage percevez (pensions d'invalidité, loyers, assurance vie...)?**

| \_\_\_\_\_ | Francs / mois

**Q31. Noter la taille d'agglomération**

Commune rurale .....	24,5 %
Unité urbaine de moins de 20 000 habitants .....	15,8 %
Unité urbaine de 20 000 à 99 999 habitants .....	13,6 %
Unité urbaine de plus de 100 000 habitants .....	28,9 %
Unité urbaine de Paris .....	17,2 %

**Q32. Noter le département de résidence qui permet de recoder la région :**

Ile de France .....	19,4 %
Bassin Parisien EST .....	8,2 %
Bassin Parisien OUEST.....	9,6 %
Nord.....	6,4 %
Est.....	8,6 %
Ouest.....	13,0 %
Sud-Ouest .....	10,8 %
Centre Est .....	11,8 %
Méditerranée.....	12,2 %

**ANNEXE 2 : TRIS CROISÉS**

Nous présentons dans cette annexe, l'ensemble des tris croisés selon l'âge du chef de ménage, la taille du foyer, la catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage et le revenu par unité de consommation du chef de ménage.

Les questions sont données dans l'ordre du questionnaire.

### Exemple de lecture

**Pour l'activité courante de la maison que je vais vous citer, pouvez-vous indiquer si votre ménage fait appel, même occasionnellement, à une personne extérieure rémunérée ?**

#### **Entretien du linge**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	8.0 1.9	30.4 5.6	29.8 6.9	31.8 6.9	5.4
Non	22.3 84.8	28.8 83.3	23.3 85.8	25.6 88.4	85.5
Non mais serait prêt	32.9 13.3	36.0 11.1	18.6 7.3	12.6 4.7	9.1
	22.5	29.5	23.2	24.8	

#### Guide de lecture :

- 22.5 % des chefs de ménage interrogés ont moins de 35 ans
- 5.4 % des chefs de ménage interrogés font appel à une personne extérieure rémunérée pour l'entretien du linge.
- % ligne : 8 % des chefs de ménage déclarant faire appel à une personne rémunérée pour l'entretien du linge ont moins de 35 ans.
- % colonne : 1.9 % des chefs de ménage de moins de 35 ans déclarent faire appel à une personne rémunérée pour l'entretien du linge.

### a) TRIS CROISÉS SELON L'ÂGE DU CHEF DE MÉNAGE

**Q1. Pour chacune des activités courantes de la maison que je vais vous citer, pouvez-vous indiquer si votre ménage fait appel, même occasionnellement, à une personne extérieure rémunérée ?**

#### Entretien du linge

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	8.0 1.9	30.4 5.6	29.8 6.9	31.8 6.9	5.4
Non	22.3 84.8	28.8 83.3	23.3 85.8	25.6 88.4	85.5
Non mais serait prêt	32.9 13.3	36.0 11.1	18.6 7.3	12.6 4.7	9.1
	22.5	29.5	23.2	24.8	

#### Nettoyage des vitres

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	6.1 2.0	24.6 6.0	23.1 7.2	46.2 13.5	7.2
Non	24.9 94.9	29.1 84.4	23.3 86.1	22.6 78.1	85.6
Non mais serait	9.99 3.2	39.5 9.6	21.6 6.7	28.9 8.4	7.1
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Ménage courant**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	10.7 4.0	23.7 6.7	28.3 10.2	37.3 12.7	8.4
Non	23.5 83.3	29.4 79.3	23.2 79.8	23.9 76.7	79.7
Non mais serait prêt	24.0 12.7	34.6 14.0	19.4 10.0	22.0 10.6	11.9
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Courses courantes**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	0.0 0.0	0.0 0.0	65.9 1.2	34.1 0.6	0.4
Non	22.6 97.3	29.8 98.0	23.2 97.3	24.4 95.8	97.1
Non mais serait prêt	24.5 2.7	24.3 2.0	14.9 1.6	36.4 3.6	2.5
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Cuisine et vaisselle**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	36.2 1.3	10.8 0.3	27.2 0.96	25.8 0.9	0.8
Non	22.3 95.1	29.3 95.4	23.4 97.1	25.1 97.3	96.2
Non mais serait prêt	24.6 3.2	44.2 4.3	15.4 1.9	15.8 1.8	2.9
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Promener un animal**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	0.0 0.0	52.9 0.3	47.1 0.3	0.0 0.0	0.1
Oui	22.1 53.5	34.3 63.3	26.0 61.0	17.6 38.7	54.5
Sans objet	23.1 45.8	23.5 35.4	19.5 37.5	33.9 61.0	44.6
Non mais serait prêt	18.9 0.7	37.6 1.0	34.6 1.2	9.0 0.3	0.8
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Entretien de la voiture**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	18.2 0.7	34.7 0.95	23.9 0.8	23.3 0.8	0.8
Non	22.7 83.5	33.0 92.4	25.3 90.5	19.0 63.6	82.8
Sans objet	17.5 10.7	6.5 3.0	12.9 7.6	63.1 35.0	13.8
Non mais serait prêt	44.1 5.1	40.5 3.6	9.4 1.1	6.0 0.6	2.6
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Jardinage**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	13.8 2.8	24.5 3.8	22.5 4.4	39.2 7.2	4.5
Non	16.5 45.9	32.9 69.9	25.4 68.7	25.2 63.7	62.7
Sans objet	37.3 45.3	21.6 20.0	18.0 21.1	23.1 25.4	27.3
NSP	100.0 0.5	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.1
Non mais serait prêt	23.1 5.5	34.9 6.4	25.0 5.8	17.1 3.7	5.4
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Démarches administratives**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	58.6 3.8	20.5 1.0	20.9 1.3	0.0 0.0	1.5
Non	21.6 90.1	29.2 92.6	23.7 95.7	25.6 96.7	93.8
Sans objet	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 0.6	0.2
Non mais serait prêt	29.8 6.1	40.8 6.4	15.1 3.0	14.3 2.7	4.6
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Raccommode et couture**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	25.3 4.6	34.0 4.7	21.0 3.7	19.8 3.3	4.1
Non	21.2 81.8	28.0 82.3	24.9 93.1	26.0 91.1	86.9
Sans objet	0.0 0.0	40.1 1.0	0.0 0.0	59.9 1.9	0.8
Non mais serait prêt	37.1 13.7	42.6 11.9	9.0 3.2	11.4 3.8	8.3
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Q3a. Parmi les services auxquels vous faites appel ou auxquels vous seriez prêt à faire appel, y en a-t-il un ou plusieurs auxquels vous feriez davantage appel si le prix proposé n'était que de 20 F de l'heure ?**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	26.9 68.2	38.8 66.7	18.3 55.2	16.0 39.6	58.4
Non	18.2 27.1	27.4 27.7	22.2 39.5	32.3 46.9	34.4
NSP	15.2 4.7	26.2 5.5	14.4 5.3	44.4 13.5	7.2
	23.1	34.0	19.3	23.7	

**Q3c. Et pour un prix de 30 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services auxquels vous feriez davantage appel ?**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	27.0 57.3	43.1 63.3	13.0 40.7	16.9 60.0	57.0
Non	27.7 39.2	35.5 34.9	21.6 45.2	15.3 36.3	38.2
NSP	19.7 3.5	14.8 1.8	53.3 14.1	12.3 3.7	4.8
	26.9	38.8	18.3	16.0	

**Q3e. Et pour un prix de 40 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services auxquels vous feriez davantage appel ?**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	26.1 41.4	42.4 42.2	14.2 46.7	17.3 43.9	42.8
Non	27.2 53.0	45.2 55.4	13.2 53.4	14.5 45.3	52.8
NSP	34.4 5.6	23.9 2.5	0.0 0.0	41.6 10.9	4.4
	27.0	43.1	13.0	16.9	

**Q4a. Pour les services auxquels vous ne faites pas appel actuellement ou ne seriez pas prêt à le faire, changeriez-vous d'avis si le prix proposé était de 20 F de l'heure ?**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	24.6 24.3	40.3 32.4	21.7 19.3	13.4 12.1	22.3
Non	21.3 69.5	24.6 64.9	26.0 76.0	28.2 83.1	73.2
NSP	30.8 6.3	16.6 2.7	26.0 4.7	26.6 4.9	4.6
	22.5	27.7	25.0	24.8	

**Q4c. Et pour un prix de 30 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services pour lesquels vous changeriez d'avis et auxquels vous feriez appel ?**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	28.1 78.4	37.1 62.9	23.9 75.4	10.9 55.6	68.4
Non	18.6 21.6	47.3 33.4	18.8 24.7	15.2 32.3	28.4
NSP	0.0 0.0	47.9 3.7	0.0 0.0	52.1 12.1	3.1
	24.6	40.3	21.7	13.4	

**Q4e. Et pour un prix de 40 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services pour lesquels vous changeriez d'avis et auxquels vous feriez appel ?**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	25.2 43.4	40.6 52.9	29.3 59.3	5.0 21.9	48.4
Non	34.1 56.6	35.2 44.4	12.5 24.5	18.2 78.1	46.7
NSP	0.0 0.0	20.3 2.7	79.7 16.3	0.0 0.0	4.9
	28.1	37.1	23.9	10.9	

**Q5. Pouvez-vous indiquer les raisons pour lesquelles vous ne faites pas appel à une personne rémunérée pour ces types de travaux ?**

**Appel à un membre de la famille**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	26.3 39.3	29.4 34.8	19.2 28.1	25.1 36.0	34.6
Non	21.4 60.7	29.1 65.2	25.9 71.9	23.5 64.0	65.5
	23.1	29.2	23.6	24.1	

**Appel à un ami**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	27.7 17.7	28.6 14.4	22.5 14.0	21.1 12.9	14.7
Non	22.3 82.4	29.3 85.6	23.8 86.0	24.6 87.1	85.3
	23.1	29.2	23.6	24.1	

**Pas de budget**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	23.5 56.6	34.1 64.9	22.0 51.8	20.4 47.2	55.6
Non	22.7 43.5	22.7 34.3	25.8 48.2	28.8 52.8	44.1
NSP	0.0 0.0	100.0 0.8	0.0 0.0	0.0 0.0	0.3
	23.1	29.2	23.6	24.1	

**Préfère faire soi-même**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	22.1 78.2	26.1 73.1	25.4 88.1	26.4 89.9	81.9
Non	28.0 21.8	42.9 26.4	15.6 11.9	13.5 10.1	18.0
NSP	0.0 0.0	100.0 0.5	0.0 0.0	0.0 0.0	0.1
	23.1	29.2	23.6	24.1	

**Ne sait pas à qui s'adresser**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	29.4 15.6	23.4 9.8	31.5 16.3	15.8 8.0	12.3
Non	22.5 84.0	29.8 88.1	22.3 81.7	25.5 91.6	86.5
NSP	6.8 0.4	48.5 2.1	36.5 2.0	8.1 0.4	1.3
	23.1	29.2	23.6	24.1	

**Pas de personne qui convienne**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	20.6 5.8	30.9 6.9	28.4 7.8	20.1 5.4	6.5
Non	23.6 92.3	29.3 90.7	23.3 89.4	23.9 89.8	90.5
NSP	14.4 1.9	24.5 2.5	22.5 2.8	38.6 4.8	3.0
	23.1	29.2	23.6	24.1	

**Insatisfaite d'une expérience**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	21.8 3.4	40.2 5.0	29.1 4.5	9.0 1.4	3.6
Non	23.2 96.6	28.9 95.0	23.5 95.5	24.5 97.7	96.2
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 0.9	0.2
	23.1	29.2	23.6	24.1	

**C'est un luxe**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	28.6 33.8	38.8 36.3	22.2 25.7	10.4 11.8	27.3
Non	21.3 66.2	25.5 62.8	24.1 73.2	29.1 86.8	71.8
NSP	0.0 0.0	32.4 1.0	30.1 1.1	37.5 1.3	0.9
	23.1	29.2	23.6	24.1	

**Pas besoin**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	22.0 69.1	27.3 67.9	23.3 71.7	27.4 82.5	72.6
Non	26.0 30.5	34.2 31.7	24.7 28.3	15.1 17.0	27.1
NSP	32.0 0.5	33.2 0.4	0.0 0.0	34.8 0.5	0.3
	23.1	29.2	23.6	24.1	

**Contraire à vos principes**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	15.2 11.2	32.3 18.8	25.3 18.2	27.3 19.3	17.0
Non	24.6 87.5	28.4 80.0	23.3 81.3	23.6 80.7	82.2
NSP	39.3 1.4	44.8 1.2	16.0 0.5	0.0 0.0	0.8
	23.1	29.2	23.6	24.1	

**Q5b. Y a t-il dans votre ménage des enfants de moins de 15 ans ?**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	35.2 45.7	58.1 57.6	6.5 8.3	0.2 0.3	29.3
Non	17.3 54.3	17.7 42.4	30.1 91.8	34.9 99.7	70.7
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Q6. Pour chacune des activités ci-dessous, pouvez-vous indiquer si votre ménage fait appel habituellement à une personne extérieure rémunérée ?****Garder un enfant à domicile**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	41.8 4.2	58.2 3.5	0.0 0.0	0.0 0.0	3.5
Non	32.2 76.2	59.6 85.4	7.9 100.0	0.3 100.0	83.2
Non mais serait prêt	51.6 19.6	48.4 11.1	0.0 0.0	0.0 0.0	13.3
	35.2	58.1	6.5	0.2	

**Garder un enfant la journée à l'extérieur**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	53.0 23.3	45.1 12.0	2.0 4.6	0.0 0.0	15.4
Non	30.3 66.9	61.8 82.8	7.6 90.4	0.3 100.0	77.7
Sans objet	0.0 0.0	100.0 0.6	0.0 0.0	0.0 0.0	0.4
Non mais serait prêt	53.4 9.8	41.6 4.6	5.1 5.0	0.0 0.0	6.5
	35.2	58.1	6.5	0.2	

**Garder un enfant le soir**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	38.0 15.1	58.0 14.0	4.1 8.7	0.0 0.0	14.0
Non	32.5 68.4	59.1 75.2	8.1 91.3	0.3 100.0	73.9
Non mais serait prêt	47.9 16.5	52.1 10.9	0.0 0.0	0.0 0.0	12.1
	35.2	58.1	6.5	0.2	

**Accompagner un enfant**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	46.4 5.4	53.6 3.8	0.0 0.0	0.0 0.0	4.1
Non	33.8 83.3	58.8 87.8	7.2 95.0	0.3 100.0	86.7
Non mais serait prêt	43.2 11.4	53.3 8.5	3.5 5.0	0.0 0.0	9.3
	35.2	58.1	6.5	0.2	

**Aider un enfant pour devoirs**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	47.3 2.2	52.8 1.5	0.0 0.0	0.0 0.0	1.6
Non	37.0 89.9	55.8 82.1	6.9 90.7	0.3 100.0	85.5
Non mais serait prêt	21.6 8.0	73.7 16.4	4.7 9.3	0.0 0.0	12.9
	35.2	58.1	6.5	0.2	

**Q7a. Pour trouver les personnes que vous employez, quelles premières démarches avez-vous faites (qu'elles aient ou non abouti) ?****Petites annonces**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	50.3 27.2	32.2 13.6	11.5 8.7	6.0 3.5	13.7
Non	21.5 72.8	32.8 86.4	18.9 89.4	26.9 96.5	85.9
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 1.9	0.0 0.0	0.3
	25.4	32.6	18.1	23.9	

**Contact association**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	37.2 21.4	26.5 11.9	18.5 14.9	17.8 10.9	14.6
Non	23.4 78.6	33.6 88.1	18.1 85.1	25.0 89.1	85.4
	25.4	32.6	18.1	23.9	

**Demande en mairie ou à un service public**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	43.8 40.4	27.4 19.7	10.99 14.2	17.8 17.4	23.4
Non	19.8 59.6	34.3 80.3	20.4 85.8	25.5 81.4	76.3
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 1.2	0.3
	25.4	32.6	18.1	23.9	

**A une personne déjà connue**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	24.0 53.3	32.8 56.7	15.6 48.4	27.6 64.9	56.3
Non	26.3 44.3	33.0 43.4	21.8 51.6	18.9 33.9	42.8
NSP	68.2 2.4	0.0 0.0	0.0 0.0	31.9 1.2	0.9
	25.4	32.6	18.1	23.9	

**Demande autour de vous**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	28.6 71.7	33.4 65.3	19.6 68.8	18.5 49.3	63.7
Non	19.8 28.3	31.2 34.7	15.6 31.2	33.5 50.7	36.3
	25.4	32.6	18.1	23.9	

### Q7b. Par quelle structure avez-vous finalement trouvé la personne ?

#### Par association

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	22.5 8.2	27.1 7.7	25.2 12.9	25.2 9.8	9.3
Non	25.4 89.2	32.9 90.1	17.7 87.1	23.9 89.1	89.1
NSP	39.3 2.6	43.7 2.2	0.0 0.0	17.0 1.2	1.6
	25.4	32.6	18.1	23.9	

#### Par mairie ou Service Public

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	41.0 26.1	20.9 10.4	16.0 14.2	22.1 14.9	16.1
Non	22.0 71.4	34.5 87.5	18.9 85.8	24.7 85.1	82.5
NSP	47.4 2.6	52.6 2.2	0.0 0.0	0.0 0.0	1.4
	25.4	32.6	18.1	23.9	

#### Par entreprise

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	38.9 3.4	33.4 2.3	0.0 0.0	27.7 2.5	2.2
Non	24.9 94.1	32.1 94.4	18.9 100.0	24.1 96.3	95.8
NSP	32.1 2.6	54.1 3.4	0.0 0.0	13.9 1.2	2.0
	25.4	32.6	18.1	23.9	

**Par petite annonce**

% ligne % colonne	Moins de	De 35 à	De 50 à	65 ans	
	35 ans	49 ans	64 ans	et plus	
Oui	38.0	37.1	16.6	8.3	9.6
	14.3	10.9	8.7	3.3	
Non	23.8	31.5	18.7	26.1	88.7
	83.1	85.8	91.3	96.7	
NSP	37.2	62.8	0.0	0.0	1.7
	2.6	3.4	0.0	0.0	
	25.4	32.6	18.1	23.9	

**Personne déjà connue**

% ligne % colonne	Moins de	De 35 à	De 50 à	65 ans	
	35 ans	49 ans	64 ans	et plus	
Oui	22.3	35.4	16.7	25.6	53.0
	46.6	57.7	48.8	56.7	
Non	28.4	28.9	20.5	22.2	45.4
	50.8	40.3	51.3	42.1	
NSP	40.4	42.2	0.0	17.5	1.6
	2.6	2.1	0.0	1.2	
	25.4	32.6	18.1	23.9	

**Q8a. Préférez-vous faire appel à une seule personne pour effectuer les différentes tâches que vous faites faire actuellement par des personnes extérieures rémunérées ?**

% ligne % colonne	Moins de	De 35 à	De 50 à	65 ans	
	35 ans	49 ans	64 ans	et plus	
Oui	33.2	36.3	16.6	13.9	62.9
	75.6	60.2	61.5	50.1	
Non	22.5	50.5	18.4	8.6	24.1
	19.6	32.1	26.3	11.9	
C'est le cas actuellement	12.7	20.0	19.9	47.5	10.4
	4.8	5.5	12.3	28.4	
NSP	0.0	32.8	0.0	67.2	2.5
	0.0	2.2	0.0	9.7	
	27.6	38.0	16.9	17.5	

**Q9. Pour trouver la ou les personnes que vous souhaiteriez employer, quelle serait votre première démarche ?**

**Petites annonces**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	32.2 63.1	35.1 52.0	18.1 30.6	14.6 24.5	42.2
Non	14.5 36.4	23.4 44.5	29.3 63.6	32.8 70.9	54.1
NSP	2.5 0.4	26.7 3.5	39.2 5.8	31.6 4.7	3.7
	21.5	28.5	25.0	25.1	

**Autour de vous**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	24.4 88.3	31.7 86.8	24.1 75.1	19.9 61.7	77.9
Non	13.6 11.8	18.2 11.9	28.0 20.8	40.2 29.9	18.6
NSP	0.0 0.0	10.4 1.3	28.9 4.0	60.8 8.5	3.5
	21.5	28.5	25.0	25.1	

**Contact association**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	20.7 51.8	31.2 59.1	24.9 53.8	23.2 49.8	53.9
Non	25.5 45.7	26.2 35.6	23.1 35.7	25.2 38.9	38.6
NSP	7.2 2.5	20.3 5.4	34.9 10.6	37.6 11.3	7.6
	21.5	28.5	25.0	25.1	

**Contact avec mairie ou Service public**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	19.6 62.8	28.8 69.8	26.0 71.7	25.6 70.5	68.9
Non	27.7 34.2	31.0 28.9	20.7 22.0	20.7 22.0	26.6
NSP	14.4 3.0	8.5 1.3	35.2 6.4	42.1 7.6	4.5
	21.5	28.5	25.0	25.1	

**Contact avec personnes connues**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	23.6 84.3	30.8 83.0	25.3 77.8	20.3 62.1	76.7
Non	15.8 15.2	21.4 15.6	22.8 18.9	40.1 33.1	20.7
NSP	4.7 0.6	16.2 1.5	32.3 3.3	46.8 4.8	2.6
	21.5	28.5	25.0	25.1	

**Q10. Je vais vous citer une liste de travaux pour la maison, vous me direz pour chacun d'entre eux si vous-même ou une personne de votre ménage le fait en général ou si votre ménage fait appel à une personne que vous payez ?**

### Bricolage

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	23.7 78.9	35.1 89.0	24.2 78.0	17.0 51.2	74.8
Appel à quelqu'un en le payant	12.1 5.0	14.0 4.4	23.7 9.4	50.2 18.7	9.2
Appel à quelqu'un sans le payer	25.5 15.1	12.5 5.7	19.9 11.4	42.0 22.6	13.3
Sans objet	5.6 0.6	11.4 0.96	10.9 1.2	72.1 7.3	2.5
NSP	54.7 0.4	0.0 0.0	0.0 0.0	45.3 0.3	0.2
	22.5	29.5	23.2	24.8	

### Gros travaux aménagement

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	26.1 36.6	38.5 41.2	22.3 30.3	13.1 16.7	31.6
Appel à quelqu'un en le payant	15.3 32.9	27.5 45.2	26.8 55.9	30.4 59.5	48.4
Appel à quelqu'un sans le payer	39.7 17.5	19.8 6.6	14.4 6.1	26.1 10.4	9.9
Sans objet	26.7 11.2	20.2 6.5	18.9 7.7	34.3 13.1	9.5
NSP	64.0 1.8	24.5 0.5	0.0 0.0	11.5 0.3	0.6
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Gros travaux jardinage**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	16.2 36.3	38.5 65.8	25.2 54.9	20.2 41.1	50.5
Appel à quelqu'un en le payant	11.8 4.6	23.3 7.0	36.5 13.9	28.4 10.1	8.8
Appel à quelqu'un sans le payer	5.1 1.3	16.5 3.1	25.2 6.1	53.2 12.0	5.6
Sans objet	37.0 57.1	20.3 23.9	16.9 25.2	25.9 36.2	34.7
NSP	44.7 0.8	18.4 0.2	0.0 0.0	37.0 0.6	0.4
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Réparer un véhicule**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	33.6 24.1	37.9 20.7	20.4 14.2	8.1 5.3	16.1
Appel à quelqu'un en le payant	19.8 57.1	32.2 70.9	26.8 75.1	21.3 55.9	65.0
Appel à quelqu'un sans le payer	40.1 8.5	33.5 5.4	20.4 4.2	6.0 1.2	4.8
Sans objet	16.1 10.0	5.8 2.7	10.9 6.5	67.2 37.7	13.9
NSP	51.5 0.4	48.5 0.3	0.0 0.0	0.0 0.0	0.1
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Réparer appareil électroménager**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	23.7	34.7	26.3	15.3	24.5
	25.7	28.8	27.7	15.1	
Appel à quelqu'un en le payant	22.8	29.2	22.8	25.2	65.2
	66.0	64.6	64.0	66.5	
Appel à quelqu'un sans le payer	21.9	14.6	15.8	47.7	6.4
	6.3	3.2	4.4	12.4	
Sans objet	9.4	24.1	29.2	37.3	2.8
	1.2	2.3	3.5	4.2	
NSP	17.0	32.6	8.0	42.4	1.1
	0.8	1.2	0.4	1.8	
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**A qui faites-vous appel le plus souvent ?****Bricolage**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Entreprise ou artisan	13.6	11.9	21.8	52.7	83.5
	93.4	70.9	76.8	87.6	
Autre personne rémunérée	4.8	24.6	33.1	37.5	16.6
	6.6	29.1	23.2	12.4	
	12.1	14.0	23.7	50.2	

**Gros travaux aménagement**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Entreprise ou artisan	15.3	27.8	26.3	30.6	93.6
	93.5	94.4	92.1	94.2	
Autre personne rémunérée	15.5	24.0	33.2	27.4	6.4
	6.5	5.6	8.0	5.8	
	15.3	27.5	26.8	30.4	

**Gros travaux jardinage**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Entreprise ou artisan	10.7 63.2	21.8 65.3	41.8 79.9	25.7 63.3	69.8
Autre personne rémunérée	14.3 36.8	26.8 34.7	24.4 20.2	34.5 36.8	30.2
	11.8	23.3	36.5	28.4	

**Réparer un véhicule**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Entreprise ou artisan	20.1 99.3	31.6 95.8	27.0 98.4	21.3 97.9	97.7
Autre personne rémunérée	5.7 0.7	57.9 4.2	17.7 1.6	18.7 2.1	2.4
	19.8	32.2	26.8	21.3	

**Réparer appareil électroménager**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Entreprise ou artisan	22.9 98.8	28.8 97.0	22.9 99.3	25.4 99.1	98.5
Autre personne rémunérée	17.9 1.2	57.1 3.0	10.7 0.7	14.3 0.9	1.5
	22.8	29.2	22.8	25.2	

**Q12. Avez-vous déjà entendu parler des chèques emploi services ?**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui déjà utilisés	16.9 2.0	32.4 2.9	39.1 4.5	11.7 1.3	2.7
Oui mais jamais utilisés	23.8 76.4	31.1 76.0	22.3 69.3	22.7 66.2	72.1
Non	19.4 21.6	24.7 21.1	24.2 26.2	31.8 32.3	25.2
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 0.3	0.1
	22.5	29.5	23.2	24.8	

**Q14 Seriez-vous favorable à ce que soit instauré un certificat officiel garantissant la qualité du service proposé aux particuliers ?**

% ligne % colonne	Moins de 35 ans	De 35 à 49 ans	De 50 à 64 ans	65 ans et plus	
Oui	26.2 86.1	30.3 75.9	22.0 70.2	21.5 64.1	74.0
Non	12.8 7.9	34.1 16.1	22.1 13.3	31.1 17.5	14.0
NSP	11.1 6.0	19.6 8.0	31.7 16.6	37.6 18.4	12.1
	22.5	29.5	23.2	24.8	

## b) TRIS CROISÉS SELON LA TAILLE DU FOYER

**Q1. Pour chacune des activités courantes de la maison que je vais vous citer, pouvez-vous indiquer si votre ménage fait appel, même occasionnellement, à une personne extérieure rémunérée ?**

### Entretien du linge

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	35.5 7.1	25.9 4.7	24.3 3.9	14.3 7.8	5.4
Non	27.4 87.0	29.5 85.2	33.4 85.1	9.8 83.5	85.5
Non mais serait prêt	17.4 5.9	32.6 10.1	40.4 11.0	9.6 8.8	9.1
	27.0	29.6	33.5	10.0	

### Nettoyage des vitres

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	37.6 10.1	34.6 8.5	16.0 3.5	11.9 8.6	7.2
Non	26.2 83.3	29.0 83.9	35.2 89.9	9.6 82.4	85.6
Non mais serait prêt	24.8 6.6	31.3 7.6	31.3 6.7	12.6 9.1	7.1
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Ménage courant**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	33.1 10.3	31.9 9.0	22.1 5.5	13.0 10.9	8.4
Non	27.6 81.5	28.7 77.5	33.6 79.9	10.1 80.7	79.7
Non mais serait prêt	18.5 8.2	33.5 13.5	41.1 14.6	7.0 8.4	11.9
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Courses courantes**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	82.2 1.3	17.8 0.3	0.0 0.0	0.0 0.0	0.4
Non	26.6 95.9	29.3 96.2	34.0 98.6	10.1 98.4	97.1
Non mais serait prêt	31.6 2.9	42.4 3.5	19.5 1.4	6.5 1.6	2.5
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Cuisine et vaisselle**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	54.6 1.7	17.4 0.5	9.1 0.2	18.9 1.6	0.8
Non	27.3 97.5	29.4 95.6	33.3 95.7	10.0 96.7	96.2
Sans objet	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 0.3	0.0 0.0	0.1
Non mais serait prêt	8.3 0.9	40.7 4.0	44.9 3.9	6.1 1.7	2.9
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Promener un animal**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	0.0 0.0	0.0 0.0	47.1 0.2	52.9 0.9	0.1
Non	19.4 39.1	30.2 55.7	38.8 63.1	11.6 63.4	54.5
Sans objet	36.5 60.3	28.4 42.7	27.4 36.4	7.8 34.9	44.6
Non mais serait prêt	18.9 0.6	58.3 1.6	13.2 0.3	9.7 0.8	0.8
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Entretien de la voiture**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	0.0 0.0	41.4 1.1	9.8 0.2	48.8 4.0	0.8
Non	19.9 61.2	32.0 89.5	37.7 93.2	10.4 86.4	82.8
Sans objet	71.8 36.6	18.3 8.5	7.3 3.0	2.6 3.6	13.8
Non mais serait prêt	22.4 2.2	9.1 0.8	45.6 3.6	22.9 6.0	2.6
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Jardinage**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	32.0 5.4	30.8 4.7	29.4 4.0	7.8 3.5	4.5
Non	19.6 45.7	30.2 64.1	37.9 70.9	12.2 76.8	62.7
Sans objet	44.7 45.3	28.5 26.3	21.8 17.7	5.1 13.9	27.3
NSP	0.0 0.0	100.0 0.4	0.0 0.0	0.0 0.0	0.1
Non mais serait prêt	18.4 3.7	24.7 4.5	46.3 7.5	10.7 5.8	5.4
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Démarches administratives**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	46.0 2.5	17.1 0.8	32.3 1.4	4.6 0.7	1.5
Non	26.3 91.6	30.0 95.0	33.5 93.8	10.2 95.8	93.8
Sans objet	100.0 0.6	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.2
Non mais serait prêt	31.2 5.4	26.4 4.1	34.9 4.8	7.6 3.5	4.6
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Raccommo**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	27.9 4.2	35.2 4.8	35.0 4.3	2.0 0.8	4.1
Non	27.8 89.7	29.5 86.8	32.5 84.2	10.2 88.4	86.9
Sans objet	18.1 0.5	41.9 1.1	40.1 0.9	0.0 0.0	0.8
Non mais serait prêt	18.1 5.6	25.8 7.2	43.0 10.6	13.1 10.8	8.3
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Q3a. Parmi les services auxquels vous faites appel ou auxquels vous seriez prêt à faire appel, y en a-t-il un ou plusieurs auxquels vous feriez davantage appel si le prix proposé n'était que de 20 F de l'heure ?**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	23.3 47.7	26.0 56.4	38.5 66.9	12.2 65.2	58.4
Non	36.3 43.8	29.6 37.7	24.7 25.2	9.4 29.7	34.4
NSP	33.5 8.4	22.0 5.9	36.7 7.8	7.8 5.1	7.2
	28.5	27.0	33.6	10.9	

**Q3c. Et pour un prix de 30 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services auxquels vous feriez davantage appel ?**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	19.4	29.3	38.3	13.0	
	47.5	64.2	56.7	61.0	57.0
Non	28.5	22.8	37.9	10.8	
	46.7	33.4	37.5	33.9	38.2
NSP	27.9	13.0	46.4	12.7	
	5.8	2.4	5.8	5.1	4.8
	28.5	27.0	33.6	10.9	

**Q3e. Et pour un prix de 40 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services auxquels vous feriez davantage appel ?**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	19.3	32.8	34.3	13.6	
	42.6	47.9	38.4	44.8	42.8
Non	18.7	27.9	42.9	10.5	
	50.8	50.2	59.1	42.8	52.8
NSP	29.1	12.6	21.6	36.7	
	6.6	1.9	2.5	12.4	4.4
	19.4	29.3	38.3	13.0	

**Q4a. Pour les services auxquels vous ne faites pas appel actuellement ou ne seriez pas prêt à le faire, changeriez-vous d'avis si le prix proposé était de 20 F de l'heure ?**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	25.9	28.2	33.6	12.3	
	22.9	19.8	22.3	28.3	22.3
Non	25.0	33.2	32.9	8.9	
	72.8	76.7	71.9	67.1	73.2
NSP	23.4	24.4	42.5	9.8	
	4.3	3.5	5.8	4.6	4.6
	25.1	31.7	33.5	9.7	

**Q4c. Et pour un prix de 30 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services pour lesquels vous changeriez d'avis et auxquels vous feriez appel ?**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	28.7	27.7	31.1	12.5	
	76.0	67.1	63.4	69.3	68.4
Non	18.0	30.8	37.9	13.3	
	19.7	31.0	32.1	30.7	28.4
NSP	35.3	16.8	47.9	0.0	
	4.3	1.9	4.5	0.0	3.1
	25.9	28.2	33.6	12.3	

**Q4e. Et pour un prix de 40 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services pour lesquels vous changeriez d'avis et auxquels vous feriez appel ?**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	25.3	22.9	28.9	22.9	
	42.6	40.1	44.9	88.7	48.4
Non	27.0	33.3	36.7	3.0	
	43.9	56.3	55.1	11.3	46.7
NSP	79.7	20.3	0.0	0.0	
	13.5	3.6	0.0	0.0	4.9
	28.7	27.7	31.1	12.5	

**Q5. Pouvez-vous indiquer les raisons pour lesquelles vous ne faites pas appel à une personne rémunérée pour ces types de travaux ?**

**Appel à un membre de la famille**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	25.8	24.3	36.7	13.3	
	34.9	27.0	37.2	49.0	34.6
Non	25.3	34.6	32.8	7.3	
	65.1	73.0	62.9	51.0	65.5
	25.5	31.0	34.2	9.4	

**Appel à un ami**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	38.8	23.4	28.9	8.9	
	22.4	11.1	12.5	13.9	14.7
Non	23.2	32.3	35.1	9.4	
	77.6	88.9	87.5	86.1	85.3
	25.5	31.0	34.2	9.4	

**Pas de budget**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	26.3	28.2	36.1	9.5	
	57.3	50.5	58.8	56.2	55.6
Non	24.6	34.8	31.6	9.0	
	42.7	49.5	40.8	42.4	44.1
NSP	0.0	0.0	49.2	50.8	
	0.0	0.0	0.4	1.3	0.3
	25.5	31.0	34.2	9.4	

**Préfère faire soi-même**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	25.2	32.1	34.0	8.8	
	80.8	84.8	81.4	76.8	81.9
Non	27.2	26.3	34.5	12.0	
	19.2	15.2	18.2	23.2	18.0
NSP	0.0	0.0	100.0	0.0	
	0.0	0.0	0.4	0.0	0.1
	25.5	31.0	34.2	9.4	

**Ne sait pas à qui s'adresser**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	24.6	32.8	32.1	10.5	
	11.8	13.0	11.5	13.8	12.3
Non	25.7	30.6	34.7	9.0	
	87.3	85.2	87.8	83.7	86.5
NSP	17.6	44.2	19.5	18.8	
	0.9	1.8	0.7	2.6	1.3
	25.5	31.0	34.2	9.4	

**Pas de personne qui convienne**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	33.7	24.6	28.6	13.1	
	8.6	5.2	5.4	9.1	6.5
Non	24.7	31.0	35.0	9.3	
	87.7	90.6	92.8	89.6	90.5
NSP	31.5	44.4	19.9	4.1	
	3.7	4.3	1.7	1.3	3.0
	25.5	31.0	34.2	9.4	

**Insatisfaite d'une expérience**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	34.2 4.9	27.9 3.3	26.1 2.8	11.8 4.6	3.6
Non	25.0 94.3	31.2 96.8	34.5 97.2	9.3 95.4	96.2
NSP	100.0 0.9	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.2
	25.5	31.0	34.2	9.4	

**C'est un luxe**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	24.0 25.7	22.8 20.1	41.5 33.2	11.7 34.1	27.3
Non	26.1 73.5	34.3 79.5	31.0 65.2	8.6 65.9	71.8
NSP	22.7 0.8	14.9 0.4	62.5 1.6	0.0 0.0	0.9
	25.5	31.0	34.2	9.4	

**Pas besoin**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	26.5 75.4	31.6 73.9	32.9 69.9	9.0 70.2	72.6
Non	23.1 24.6	29.5 25.7	37.1 29.5	10.3 29.8	27.1
NSP	0.0 0.0	34.8 0.4	65.2 0.6	0.0 0.0	0.3
	25.5	31.0	34.2	9.4	

**Contraire à vos principes**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	25.7	33.9	26.0	14.5	
	17.1	18.6	12.9	26.4	17.0
Non	25.4	30.5	35.7	8.4	
	82.0	80.8	86.0	73.6	82.2
NSP	26.2	26.9	46.9	0.0	
	0.8	0.7	1.1	0.0	0.8
	25.5	31.0	34.2	9.4	

**Q5b. Y a t-il dans votre ménage des enfants de moins de 15 ans ?**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	1.2	3.2	67.7	27.9	
	1.3	3.1	59.2	81.8	29.3
Non	37.6	40.5	19.4	2.6	
	98.7	96.9	40.9	18.2	70.7
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Q6. Pour chacune des activités ci-dessous, pouvez-vous indiquer si votre ménage fait appel habituellement à une personne extérieure rémunérée ?****garder un enfant à domicile**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	0.0	0.0	65.5	34.5	
	0.0	0.0	3.4	4.4	3.5
Non	1.5	3.5	68.8	26.3	
	100.0	90.8	84.4	78.4	83.2
Non mais serait prêt	0.0	2.2	61.9	36.0	
	0.0	9.2	12.2	17.2	13.3
	1.2	3.2	67.7	27.9	

**Garder un enfant à l'extérieur du domicile**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	0.0 0.0	4.6 22.3	85.2 19.4	10.2 5.7	15.4
Non	1.6 100.0	2.5 60.8	64.4 73.9	31.6 88.0	77.7
Sans objet	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 1.3	0.4
Non mais serait prêt	0.0 0.0	8.3 16.9	69.99 6.7	21.7 5.0	6.5
	1.2	3.2	67.7	27.9	

**Garder un enfant le soir**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	0.0 0.0	0.0 0.0	74.1 15.3	25.9 13.0	14.0
Non	1.7 100.0	3.2 74.7	65.6 71.6	29.5 78.2	73.9
Non mais serait prêt	0.0 0.0	6.6 25.3	73.2 13.1	20.1 8.8	12.1
	1.2	3.2	67.7	27.9	

**Accompagner un enfant**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	0.0 0.0	6.7 8.6	78.8 4.7	14.6 2.1	4.1
Non	1.4 100.0	3.0 82.3	67.3 86.2	28.2 87.8	86.7
Non mais serait prêt	0.0 0.0	3.2 9.2	66.4 9.1	30.4 10.1	9.3
	1.2	3.2	67.7	27.9	

**Aider un enfant à faire ses devoirs**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	0.0 0.0	0.0 0.0	83.0 2.0	17.0 1.0	1.6
Non	1.4 100.0	2.7 73.1	69.5 87.7	26.4 80.8	85.5
Non mais serait prêt	0.0 0.0	6.6 26.9	54.1 10.3	39.3 18.2	12.9
	1.2	3.2	67.7	27.9	

**Q7a. Pour trouver les personnes que vous employez, quelles premières démarches avez-vous faites (qu'elles aient ou non abouti) ?**

**Petites annonces**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	18.4 9.7	14.8 9.2	50.0 17.3	16.9 19.1	13.7
Non	27.4 90.3	22.8 89.2	38.3 82.8	11.4 80.9	85.9
NSP	0.0 0.0	100.0 1.6	0.0 0.0	0.0 0.0	0.3
	26.1	22.0	39.8	12.1	

**Contact association**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	12.2 6.8	32.8 21.8	41.4 15.2	13.7 16.5	14.6
Non	28.5 93.2	20.1 78.2	39.5 84.8	11.9 83.5	85.4
	26.1	22.0	39.8	12.1	

**Contact mairie ou Service Public**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	23.6	14.6	49.7	12.0	
	21.2	15.6	29.2	23.2	23.4
Non	26.9	24.0	36.9	12.2	
	78.8	83.2	70.8	76.9	76.3
NSP	0.0	100.0	0.0	0.0	
	0.0	1.3	0.0	0.0	0.3
	26.1	22.0	39.8	12.1	

**Personne déjà connue**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	34.5	19.8	33.4	12.4	
	74.5	50.6	47.2	57.4	56.3
Non	14.2	24.7	49.1	12.1	
	23.3	48.1	52.8	42.6	42.8
NSP	68.2	31.9	0.0	0.0	
	2.3	1.3	0.0	0.0	0.9
	26.1	22.0	39.8	12.1	

**Demande autour de vous**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	23.6	22.8	41.8	11.8	
	57.7	66.2	66.9	62.1	63.7
Non	30.5	20.5	36.4	12.7	
	42.3	33.8	33.2	38.0	36.3
	26.1	22.0	39.8	12.1	

**Q7b. Par quelle structure avez-vous finalement trouvé la personne ?****Par association**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	19.2 6.8	35.4 14.9	37.7 8.8	7.7 5.9	9.3
Non	27.3 93.2	20.3 82.2	40.1 89.7	12.3 90.7	89.1
NSP	0.0 0.0	38.7 2.9	36.0 1.5	25.3 3.4	1.6
	26.1	22.0	39.8	12.1	

**Par mairie ou Service public**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	23.0 14.2	16.7 12.3	49.0 19.9	11.3 15.0	16.1
Non	27.1 85.8	22.9 86.1	38.0 78.7	12.0 81.6	82.5
NSP	0.0 0.0	26.2 1.6	43.3 1.5	30.5 3.4	1.4
	26.1	22.0	39.8	12.1	

**Par une entreprise**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	27.2 2.3	27.7 2.8	21.1 1.2	24.0 4.4	2.2
Non	26.6 97.7	21.7 94.3	40.1 96.4	11.7 92.2	95.8
NSP	0.0 0.0	31.6 2.9	47.8 2.4	20.6 3.4	2.0
	26.1	22.0	39.8	12.1	

**Par petite annonce**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	26.3	14.7	35.1	23.8	
	9.6	6.4	8.4	18.8	9.6
Non	26.6	22.8	40.0	10.6	
	90.4	92.0	89.2	77.8	88.7
NSP	0.0	20.6	55.5	24.0	
	0.0	1.6	2.4	3.4	1.7
	26.1	22.0	39.8	12.1	

**Par une personne déjà connue**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	31.0	21.0	35.6	12.4	
	63.0	50.5	47.4	54.3	53.0
Non	21.3	22.6	44.0	12.2	
	37.0	46.6	50.2	45.7	45.4
NSP	0.0	39.8	60.2	0.0	
	0.0	2.9	2.4	0.0	1.6
	26.1	22.0	39.8	12.1	

**Q8a. Préférez-vous faire appel à une seule personne pour effectuer les différentes tâches que vous faites faire actuellement par des personnes extérieures rémunérées ?**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	18.9	23.6	47.2	10.3	
	60.7	59.8	69.6	50.3	62.9
Non	7.4	27.0	43.3	22.3	
	9.2	26.3	24.5	41.6	24.1
C'est le cas actuellement	42.8	30.7	19.1	7.4	
	22.8	12.9	4.7	6.0	10.4
NSP	57.6	9.7	22.1	10.7	
	7.4	1.0	1.3	2.1	2.5
	19.6	24.8	42.7	12.9	

**Q9. Pour trouver la ou les personnes que vous souhaiteriez employer, quelle serait votre première démarche ?**

**Petites annonces**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	23.3	28.4	37.3	11.0	
	36.1	37.2	50.2	50.1	42.2
Non	30.6	34.4	27.0	8.0	
	60.7	57.8	46.7	47.0	54.1
NSP	23.3	43.6	25.9	7.2	
	3.2	5.0	3.1	2.9	3.7
	27.3	32.2	31.3	9.2	

**Autour de vous**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	25.6	30.7	34.3	9.5	
	73.2	74.3	85.2	79.9	77.9
Non	31.4	37.6	22.8	8.2	
	21.4	21.7	13.6	16.5	18.6
NSP	42.6	37.1	10.9	9.5	
	5.5	4.0	1.2	3.6	3.5
	27.3	32.2	31.3	9.2	

**Contact association**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	26.6	32.1	32.5	8.9	
	52.6	53.7	55.8	51.7	53.9
Non	26.7	32.3	31.0	10.0	
	37.8	38.8	38.2	41.6	38.6
NSP	34.9	32.3	24.7	8.2	
	9.7	7.6	6.0	6.7	7.6
	27.3	32.2	31.3	9.2	

**Contact avec mairie ou Service Public**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	27.3	31.2	31.5	10.0	
	69.1	66.8	69.3	74.5	68.9
Non	25.5	33.1	32.9	8.5	
	24.9	27.3	27.9	24.4	26.6
NSP	36.5	42.0	19.3	2.3	
	6.1	5.9	2.8	1.1	4.5
	27.3	32.2	31.3	9.2	

**Contact avec personnes connues**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Oui	25.1 70.7	31.0 73.8	34.5 84.4	9.5 78.6	76.7
Non	34.5 26.2	35.3 22.7	21.9 14.5	8.3 18.7	20.7
NSP	32.4 3.1	43.8 3.5	13.9 1.2	9.9 2.8	2.6
	27.3	32.2	31.3	9.2	

**Q10. Je vais vous citer une liste de travaux pour la maison, vous me direz pour chacun d'entre eux si vous-même ou une personne de votre ménage le fait en général ou si votre ménage fait appel à une personne que vous payez ?**

**Bricolage**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	17.3 47.9	31.1 78.6	39.4 87.9	12.3 91.9	74.8
Appel à quelqu'un en le payant	42.4 14.6	31.8 9.9	19.5 5.4	6.3 5.8	9.2
Appel à quelqu'un sans le payer	63.1 31.2	21.8 9.8	13.5 5.4	1.7 2.2	13.3
Sans objet	69.0 6.4	16.4 1.4	14.6 1.1	0.0 0.0	2.5
NSP	0.0 0.0	45.3 0.3	54.7 0.3	0.0 0.0	0.2
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Gros travaux aménagement**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	13.2 15.5	29.2 31.2	42.6 40.1	15.0 47.4	31.6
Appel à quelqu'un en le payant	27.6 49.6	32.8 53.7	31.5 45.6	8.1 39.4	48.4
Appel à quelqu'un sans le payer	52.3 19.2	19.0 6.4	22.0 6.5	6.8 6.7	9.9
Sans objet	44.9 15.8	23.7 7.6	25.3 7.1	6.1 5.8	9.5
NSP	0.0 0.0	50.0 1.1	37.7 0.7	12.3 0.8	0.6
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Gros travaux de jardinage**

% ligne % colonne	1 personne	2 pers.	3 ou 4 pers.	5 pers.	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	10.9 20.3	31.4 53.7	43.0 64.8	14.7 74.4	50.5
Appel à quelqu'un en le payant	31.7 10.4	29.5 8.8	33.0 8.7	5.9 5.2	8.8
Appel à quelqu'un sans le payer	56.0 11.6	26.1 4.9	13.5 2.2	4.5 2.5	5.6
Sans objet	44.4 57.2	27.5 32.3	23.2 24.1	4.9 17.2	34.7
NSP	37.0 0.5	25.1 0.3	19.6 0.2	18.4 0.7	0.4
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Réparer un véhicule**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Vous ou quelqu'un	8.6	26.5	49.3	15.6	
le fait le + svt	5.1	14.5	23.7	25.1	16.1
Appel à quelqu'un	20.95	33.2	35.6	10.3	
en le payant	50.6	73.0	69.1	66.8	65.0
Appel à quelqu'un	35.7	22.6	30.1	11.6	
sans le payer	6.4	3.7	4.3	5.6	4.8
Sans objet	73.6	18.8	5.8	1.8	
	38.0	8.9	2.4	2.5	13.9
NSP	0.0	0.0	100.0	0.0	
	0.0	0.0	0.5	0.0	0.1
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Réparer appareil électroménager**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Vous ou quelqu'un	12.9	31.0	40.3	15.8	
le fait le + svt	11.7	25.6	29.4	38.8	24.5
Appel à quelqu'un	28.4	29.7	33.3	8.6	
en le payant	68.7	65.6	64.9	56.0	65.2
Appel à quelqu'un	61.6	18.0	17.9	2.5	
sans le payer	14.7	3.9	3.5	1.6	6.4
Sans objet	36.9	35.8	17.5	9.9	
	3.9	3.4	1.5	2.8	2.8
NSP	28.3	39.7	23.9	8.1	
	1.1	1.4	0.8	0.9	1.1
	27.0	29.6	33.5	10.0	

## A qui faites-vous appel le plus souvent ?

### Bricolage

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Entreprise ou artisan	38.7	32.8	21.0	7.6	83.5
	76.0	86.2	89.8	100.0	
Autre personne rémunérée	61.5	26.5	12.0	0.0	16.6
	24.0	13.8	10.2	0.0	
	42.4	31.8	19.5	6.3	

### Gros travaux aménagement

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Entreprise ou artisan	26.4	33.4	32.1	8.1	93.6
	89.7	95.3	95.1	93.9	
Autre personne rémunérée	44.1	24.1	24.0	7.8	6.4
	10.3	4.7	4.9	6.2	
	27.6	32.8	31.5	8.1	

### Gros travaux de jardinage

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Entreprise ou artisan	29.2	30.2	35.0	5.6	69.8
	64.3	71.5	74.1	66.7	
Autre personne rémunérée	37.5	27.8	28.3	6.5	30.2
	35.8	28.5	25.9	33.3	
	31.7	29.5	33.0	5.9	

### Réparer un véhicule

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Entreprise ou artisan	20.2	33.5	35.8	10.5	97.7
	94.1	98.4	98.3	100.0	
Autre personne rémunérée	52.4	22.0	25.7	0.0	2.4
	5.9	1.6	1.7	0.0	
	21.0	33.2	35.6	10.3	

**Réparer appareil électroménager**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Entreprise ou artisan	28.3	29.8	33.2	8.7	98.5
	98.4	98.5	98.1	100.0	
Autre personne rémunérée	30.6	28.6	40.8	0.0	1.5
	1.7	1.5	1.9	0.0	
	28.4	29.7	33.3	8.6	

**Q12. Avez-vous déjà entendu parler des chèques emploi services ?**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui déjà utilisés	12.8	39.0	37.7	10.5	2.7
	1.3	3.5	3.0	2.8	
Oui mais jamais utilisés	26.2	29.5	33.7	10.6	72.1
	70.2	71.9	72.5	76.7	
Non	30.6	28.7	32.6	8.1	25.2
	28.6	24.4	24.5	20.5	
NSP	0.0	100.0	0.0	0.0	0.1
	0.0	0.2	0.0	0.0	
	27.0	29.6	33.5	10.0	

**Q14 Seriez-vous favorable à ce que soit instauré un certificat officiel garantissant la qualité du service proposé aux particuliers ?**

% ligne	1	2	3 ou 4	5	
% colonne	personne	pers.	pers.	pers.	
Oui	25.2	28.6	35.7	10.6	74.0
	69.0	71.5	78.7	78.7	
Non	31.0	28.3	32.0	8.7	14.0
	16.1	13.4	13.3	12.2	
NSP	33.2	37.0	22.3	7.5	12.1
	14.9	15.2	8.0	9.1	
	27.0	29.6	33.5	10.0	

### c) TRIS CROISÉS SELON LA PCS DU CHEF DE MÉNAGE

**Q1. Pour chacune des activités courantes de la maison que je vais vous citer, pouvez-vous indiquer si votre ménage fait appel, même occasionnellement, à une personne extérieure rémunérée ?**

#### Entretien du linge

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	0.0	6.3	33.1	7.8	1.5	12.4	39.0	0.0	5.4
	0.0	6.7	17.8	3.2	0.8	3.2	7.1	0.0	
Non	3.6	4.8	7.8	12.8	10.6	22.1	30.6	7.6	85.5
	93.9	81.6	66.7	83.6	88.4	89.2	88.2	87.8	
Non mais serait prêt	2.2	6.5	17.0	19.0	12.2	17.8	15.5	9.9	9.1
	6.1	11.8	15.5	13.2	10.8	7.7	4.8	12.2	
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

#### Nettoyage des vitres

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	3.2	4.5	27.7	7.2	3.3	1.6	47.5	5.1	7.2
	7.0	6.4	20.0	4.0	2.3	0.6	11.6	5.0	
Non	3.3	4.7	8.3	13.6	10.7	23.4	27.9	8.3	85.6
	86.7	79.6	70.6	88.6	88.8	94.5	80.4	95.0	
Non mais serait prêt	2.9	9.8	13.2	13.6	12.7	14.5	33.3	0.0	7.1
	6.3	14.0	9.4	7.5	8.9	4.9	8.1	0.0	
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Ménage courant**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	2.7 7.0	3.8 6.3	31.1 26.1	8.8 5.6	4.5 3.7	2.5 1.0	40.1 11.3	6.6 7.4	8.4
Non	3.2 77.9	4.6 71.7	7.3 57.7	12.7 77.0	10.9 84.4	24.5 92.2	29.0 77.8	8.0 85.6	79.7
Non mais serait prêt	4.2 15.1	9.3 22.0	13.6 16.2	19.1 17.4	10.3 12.0	12.1 6.8	27.0 10.9	4.4 7.0	11.9
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Courses courantes**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	0.0 0.0	0.0 0.0	48.2 2.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	51.8 0.7	0.0 0.0	0.4
Non	3.3 96.4	5.1 97.7	10.0 97.3	13.1 97.3	10.1 95.7	21.5 98.4	29.5 96.4	7.5 97.9	97.1
Non mais serait prêt	4.8 3.6	4.7 2.3	3.0 0.7	14.4 2.7	18.1 4.3	14.0 1.6	34.8 2.9	6.4 2.1	2.5
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Cuisine et vaisselle**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	0.0 0.0	0.0 0.0	17.2 1.4	0.0 0.0	19.0 1.5	10.8 0.4	53.0 1.5	0.0 0.0	0.8
Non	3.3 97.0	5.3 100.0	9.8 94.4	13.3 97.5	10.4 97.7	20.4 92.8	29.8 96.5	7.7 100.0	96.3
Non mais serait prêt	3.5 3.0	0.0 0.0	14.5 4.2	11.4 2.5	2.8 0.8	46.7 6.4	21.1 2.1	0.0 0.0	2.9
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Promener un animal**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	52.9 0.4	47.1 0.3	0.0 0.0	0.1
Non	5.4 90.1	5.4 58.5	9.9 53.9	14.2 59.1	11.3 59.7	24.9 64.1	23.3 42.8	5.5 40.4	54.5
Sans objet	0.7 9.9	4.4 39.2	10.0 44.3	12.0 40.9	9.1 39.3	16.6 35.0	37.6 56.4	9.6 57.5	44.6
Non mais serait prêt	0.0 0.0	14.7 2.4	22.6 1.8	0.0 0.0	12.3 1.0	13.2 0.5	18.4 0.5	18.9 2.1	0.8
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Entretien de la voiture**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	28.4 7.0	0.0 0.0	9.8 0.8	8.6 0.5	9.6 0.8	34.7 1.3	8.9 0.2	0.0 0.0	0.8
Non	3.7 93.0	5.9 96.0	11.4 94.0	15.0 95.0	9.6 77.8	23.3 91.0	26.2 73.2	4.9 54.9	82.8
Sans objet	0.0 0.0	0.0 0.0	1.9 2.7	1.7 1.8	12.1 16.2	5.9 3.8	55.2 25.6	23.2 43.0	13.8
Non mais serait prêt	0.0 0.0	7.7 4.0	9.6 2.5	13.3 2.7	20.5 5.2	31.5 3.9	11.5 1.0	5.9 2.1	2.6
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Jardinage**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	4.9 6.8	4.3 3.8	27.0 12.2	9.2 3.2	7.0 3.1	6.8 1.5	36.6 5.6	4.3 2.6	4.5
Non	4.6 87.3	5.1 63.7	8.7 54.6	12.1 57.8	7.6 46.3	23.7 70.2	31.5 66.5	6.7 56.7	62.7
Sans objet	0.4 3.4	3.4 18.6	8.7 23.8	15.8 33.0	15.1 40.1	19.8 25.5	25.7 23.6	11.1 40.7	27.3
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 0.5	0.0 0.0	0.0 0.0	0.1
Non mais serait prêt	1.5 2.5	13.0 13.9	17.6 9.5	14.7 6.1	20.1 10.6	9.2 2.3	24.0 4.4	0.0 0.0	5.4
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Démarches administratives**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	14.5 6.4	13.3 3.8	34.4 5.0	4.8 0.5	15.2 2.2	7.2 0.5	0.0 0.0	10.6 2.1	1.5
Non	2.8 80.9	5.0 92.5	9.6 90.1	13.4 95.6	10.1 92.6	21.2 93.8	30.4 96.0	7.5 94.6	93.8
Sans objet	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 0.5	0.0 0.0	0.2
Non mais serait prêt	9.0 12.7	4.0 3.7	10.6 4.9	11.0 3.9	11.7 5.3	26.0 5.7	22.4 3.5	5.3 3.3	4.6
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Raccommodage et couture**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	0.0 0.0	5.0 4.0	15.2 6.2	13.3 4.1	20.0 7.9	17.7 3.4	19.8 2.7	9.1 5.0	4.1
Non	3.7 97.5	4.9 83.7	9.3 80.6	12.7 83.9	9.8 83.2	21.1 86.5	31.5 92.1	7.1 83.5	86.9
Sans objet	0.0 0.0	0.0 0.0	11.3 0.9	0.0 0.0	0.0 0.0	28.8 1.0	59.9 1.5	0.0 0.0	0.8
Non mais serait prêt	0.99 2.5	7.5 12.3	15.0 12.4	19.0 12.0	11.0 8.9	23.1 9.0	13.1 3.7	10.4 11.6	8.3
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Q3a. Parmi les services auxquels vous faites appel ou auxquels vous seriez prêt à faire appel, y en a-t-il un ou plusieurs auxquels vous feriez davantage appel si le prix proposé n'était que de 20 F de l'heure ?**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	4.0 66.0	6.3 57.0	17.6 65.5	16.5 68.9	11.0 54.2	18.3 65.8	19.0 41.6	7.4 77.4	58.4
Non	3.5 34.0	7.3 39.0	15.2 33.2	9.9 24.4	13.2 38.2	11.7 24.8	35.6 45.8	3.7 22.6	34.4
NSP	0.0 0.0	3.6 4.0	2.8 1.3	13.1 6.7	12.6 7.6	21.3 9.4	46.7 12.6	0.0 0.0	7.2
	3.5	6.5	15.7	14.0	11.9	16.2	26.7	5.6	

**Q3c. Et pour un prix de 30 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services auxquels vous feriez davantage appel ?**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre  sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre  inactif	
Oui	2.7 39.1	7.7 69.9	20.3 65.5	18.8 65.2	11.2 58.0	16.8 52.4	18.3 54.9	4.2 32.6	57.0
Non	5.3 50.2	5.0 30.1	14.3 31.0	14.1 32.8	12.1 42.0	19.7 41.1	20.1 40.4	9.5 49.1	38.2
NSP	8.9 10.8	0.0 0.0	12.7 3.5	7.0 2.1	0.0 0.0	24.8 6.6	18.7 4.8	27.9 18.3	4.8
	4.0	6.3	17.	16.5	11.0	18.3	19.0	7.4	

**Q3e. Et pour un prix de 40 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services auxquels vous feriez davantage appel ?**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre  sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre  inactif	
Oui	0.0 0.0	8.0 44.4	15.9 33.7	20.9 47.6	13.8 52.9	15.1 38.6	20.8 48.7	5.4 55.0	42.8
Non	5.2 100.0	8.1 55.6	23.5 61.1	16.9 47.3	10.0 47.1	18.4 58.1	16.8 48.3	1.2 14.7	52.8
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	23.9 5.2	21.6 5.1	0.0 0.0	12.8 3.4	12.6 3.0	29.1 30.3	4.4
	2.7	7.7	20.3	18.8	11.2	16.8	18.3	4.2	

**Q4a. Pour les services auxquels vous ne faites pas appel actuellement ou ne seriez pas prêt à le faire, changeriez-vous d'avis si le prix proposé était de 20 F de l'heure ?**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre  sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre  inactif	
Oui	0.8 6.7	5.4 27.4	9.9 33.4	20.1 33.6	13.6 31.9	22.5 20.8	20.0 14.4	7.7 20.0	22.3
Non	3.3 87.3	4.1 68.8	5.9 64.7	11.3 62.2	8.0 61.8	24.8 75.4	34.1 80.8	8.6 73.5	73.2
NSP	3.6 6.0	3.7 3.8	2.8 2.0	12.2 4.2	13.2 6.3	20.4 3.9	32.0 4.7	12.2 6.5	4.6
	2.8	4.4	6.6	13.3	9.5	24.0	30.9	8.5	

**Q4c. Et pour un prix de 30 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services pour lesquels vous changeriez d'avis et auxquels vous feriez appel ?**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	1.2 100.0	5.7 72.2	11.8 81.1	22.6 77.1	14.7 73.7	17.0 51.7	19.1 65.3	8.0 71.2	68.4
Non	0.0 0.0	0.0 0.0	6.6 19.0	16.2 22.9	12.6 26.3	38.1 48.3	18.8 26.6	7.8 28.8	68.4
NSP	0.0 0.0	47.9 27.8	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	52.1 8.1	0.0 0.0	3.1
	0.8	5.4	9.9	20.1	13.6	22.5	20.0	7.7	

**Q4e. Et pour un prix de 40 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services pour lesquels vous changeriez d'avis et auxquels vous feriez appel ?**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	0.0 0.0 0.0	2.2 4.5 38.4	7.9 16.4 67.4	8.7 18.0 38.4	8.7 18.0 59.5	9.5 19.7 56.1	5.7 11.7 29.6	5.7 11.7 71.3	48.4
Non	1.2 2.6 100.0	3.5 7.5 61.6	2.9 6.1 24.2	14.0 29.9 61.7	5.9 12.7 40.5	7.5 15.9 43.9	11.8 25.3 62.0	0.0 0.0 0.0	46.7
NSP	0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0	0.99 20.3 8.4	0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0	1.6 32.8 8.4	2.3 46.9 28.7	4.9
	1.2	5.7	11.8	22.6	14.7	17.0	19.1	8.0	

**Q5. Pouvez-vous indiquer les raisons pour lesquelles vous ne faites pas appel à une personne rémunérée pour ces types de travaux ?**

**Appel à un membre de la famille**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	2.0 23.2	3.5 25.9	9.4 45.0	13.2 33.8	9.8 33.1	25.5 36.7	28.0 32.4	8.7 39.6	34.6
Non	3.5 76.8	5.3 74.1	6.1 55.0	13.6 66.2	10.4 66.9	23.2 63.3	30.9 67.6	7.0 60.4	65.5
	3.0	4.6	7.2	13.5	10.2	24.0	29.9	7.6	

**Appel à un ami**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	1.0 4.8	2.6 8.2	4.0 8.2	12.5 13.7	14.6 21.0	23.5 14.4	30.4 15.0	11.4 22.1	14.7
Non	3.3 95.2	5.0 91.8	7.7 91.8	13.6 86.3	9.4 79.0	24.1 85.7	29.8 85.0	6.9 77.9	85.3
	3.0	4.6	7.2	13.5	10.2	24.0	29.9	7.6	

**Pas de budget**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	3.3 61.9	3.9 47.0	5.8 44.7	14.4 59.4	11.1 60.8	28.8 66.6	24.3 45.2	8.4 61.6	55.6
Non	2.6 38.1	5.6 53.0	8.7 53.6	12.4 40.6	9.1 39.2	17.9 32.9	37.2 54.9	6.6 38.4	44.1
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	49.2 1.7	0.0 0.0	0.0 0.0	50.8 0.5	0.0 0.0	0.0 0.0	0.3
	3.0	4.6	7.2	13.5	10.2	24.0	29.9	7.6	

**Préfère faire soi-même**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	3.3 91.5	4.8 85.3	6.9 78.1	11.5 69.9	9.3 74.5	23.6 80.5	32.9 90.1	7.7 82.5	81.9
Non	1.4 8.5	3.8 14.7	8.8 21.9	22.6 30.1	14.5 25.5	25.3 18.9	16.4 9.9	7.4 17.5	18.0
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 0.6	0.0 0.0	0.0 0.0	0.1
	3.0	4.6	7.2	13.5	10.2	24.0	29.9	7.6	

**Ne sait pas à qui s'adresser**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	5.7 23.3	5.9 15.4	9.8 16.6	11.8 10.8	6.9 8.3	26.0 13.2	24.6 10.1	9.5 15.3	12.3
Non	2.7 76.7	4.5 84.6	6.9 83.4	13.6 87.4	10.5 88.9	23.8 85.6	30.6 88.5	7.4 84.7	86.5
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	19.5 1.8	22.9 2.9	23.0 1.2	34.6 1.5	0.0 0.0	1.3
	3.0	4.6	7.2	13.5	10.2	24.0	29.9	7.6	

**Pas de personne qui convienne**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	2.4 5.3	8.3 11.7	13.4 12.1	15.6 7.5	11.2 7.2	10.1 2.7	28.9 6.3	10.1 8.6	6.5
Non	3.1 94.7	4.5 88.3	6.6 83.4	13.5 90.8	9.9 88.2	25.4 95.7	29.6 89.5	7.3 87.5	90.5
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	11.0 4.5	7.8 1.7	15.9 4.6	13.1 1.6	42.4 4.2	9.9 3.9	3.0
	3.0	4.6	7.2	13.5	10.2	24.0	29.9	7.6	

**Insatisfaite d'une expérience**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	0.0 0.0	4.1 3.2	12.0 6.1	14.0 3.8	24.5 8.7	21.9 3.3	15.0 1.8	8.4 4.0	3.6
Non	3.1 100.0	4.7 96.8	7.0 94.0	13.5 96.2	9.7 91.3	24.2 96.7	30.3 97.4	7.6 96.0	96.2
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 0.8	0.0 0.0	0.2
	3.0	4.6	7.2	13.5	10.2	24.0	29.9	7.6	

**C'est un luxe**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	2.9 26.9	5.4 31.7	9.0 34.1	19.3 39.1	12.9 34.6	26.7 30.3	13.5 12.3	10.3 37.0	27.3
Non	3.0 73.1	4.2 65.1	6.4 64.2	11.4 60.9	9.3 65.4	23.1 69.0	36.1 86.6	6.5 61.3	71.8
NSP	0.0 0.0	17.4 3.2	14.0 1.7	0.0 0.0	0.0 0.0	18.4 0.7	35.4 1.0	14.9 1.7	0.9
	3.0	4.6	7.2	13.5	10.2	24.0	29.9	7.6	

**Pas besoin**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	2.9 69.3	4.7 74.2	7.3 73.2	11.9 64.1	9.0 64.0	23.4 70.8	33.2 80.6	7.7 73.3	72.6
Non	3.4 30.8	4.4 25.8	6.4 23.9	17.9 35.9	13.6 36.0	25.9 29.2	21.0 19.0	7.5 26.7	27.1
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	65.2 2.9	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	34.8 0.4	0.0 0.0	0.3
	3.0	4.6	7.2	13.5	10.2	24.0	29.9	7.6	

**Contraire à vos principes**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	5.7 32.6	4.3 15.7	6.4 15.0	16.6 20.9	9.7 16.3	20.3 14.4	25.2 14.3	11.9 26.6	17.0
Non	2.5 67.4	4.8 84.3	7.4 85.0	13.0 79.1	9.7 78.3	24.9 85.1	31.2 85.7	6.7 72.0	82.2
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	69.6 5.4	17.4 0.6	0.0 0.0	13.1 1.4	0.8
	3.0	4.6	7.2	13.5	10.2	24.0	29.9	7.6	

**Q5b. Y a t-il dans votre ménage des enfants de moins de 15 ans ?**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	4.8 43.0	8.9 51.8	15.9 46.4	20.5 45.8	10.8 30.7	36.5 50.4	0.4 0.4	2.2 8.8	29.3
Non	2.6 57.0	3.5 48.2	7.6 53.6	10.0 54.2	10.1 69.3	14.9 49.6	41.8 99.6	9.6 91.2	70.7
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Q6. Pour chacune des activités ci-dessous, pouvez-vous indiquer si votre ménage fait appel habituellement à une personne extérieure rémunérée ?**

**Garder un enfant à domicile**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	0.0 0.0	19.4 7.6	35.8 7.9	30.5 5.2	6.0 2.0	0.0 0.0	0.0 0.0	8.3 13.1	3.5
Non	5.1 87.5	8.3 77.4	14.3 75.0	20.3 82.2	11.8 91.2	37.4 85.3	0.5 100.0	2.3 86.9	83.2
Non mais serait prêt	4.5 12.5	10.1 15.1	20.4 17.1	19.3 12.6	5.6 6.9	40.2 14.7	0.0 0.0	0.0 0.0	13.3
	4.8	8.9	15.9	20.5	10.8	36.5	0.4	2.2	

**Garder un enfant à l'extérieur du domicile**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	1.8 5.8	10.6 18.3	19.1 18.5	24.9 18.7	9.5 13.6	34.2 14.5	0.0 0.0	0.0 0.0	15.4
Non	4.9 79.2	8.9 77.5	16.0 78.2	19.1 72.5	10.9 78.9	37.2 79.3	0.5 100.0	2.4 85.3	77.7
Sans objet	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 1.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.4
Non mais serait prêt	11.1 15.0	5.8 4.2	8.2 3.3	28.0 8.8	12.5 7.5	29.3 5.2	0.0 0.0	5.1 14.7	6.5
	4.8	8.9	15.9	20.5	10.8	36.5	0.4	2.2	

**Garder un enfant le soir**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. intern.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	2.0 5.8	9.4 14.7	34.7 30.6	21.5 14.6	7.6 9.9	21.4 8.2	1.3 43.9	2.1 13.1	14.0
Non	6.1 94.2	9.0 74.0	13.9 64.7	17.8 64.3	10.5 72.3	40.2 81.4	0.3 56.1	2.2 71.9	73.9
Non mais serait prêt	0.0 0.0	8.4 11.4	6.2 4.7	35.7 21.1	15.9 17.8	31.2 10.4	0.0 0.0	2.8 15.0	12.1
	4.8	8.9	15.9	20.5	10.8	36.5	0.4	2.2	

**Accompagner un enfant**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre  sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre  inactif	
Oui	0.0 0.0	8.4 3.8	34.5 8.9	19.1 3.8	7.1 2.7	30.9 3.5	0.0 0.0	0.0 0.0	4.1
Non	5.6 100.0	8.8 85.7	15.8 86.2	19.8 83.5	10.2 81.9	37.2 88.5	0.5 100.0	2.2 85.3	86.7
Non mais serait prêt	0.0 0.0	10.1 10.5	8.5 4.9	28.2 12.7	17.9 15.4	31.8 8.1	0.0 0.0	3.5 14.7	9.3
	4.8	8.9	15.9	20.5	10.8	36.5	0.4	2.2	

**Aider un enfant pour faire ses devoirs**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre  sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre  inactif	
Oui	0.0 0.0	19.5 3.5	17.0 1.7	30.5 2.4	14.1 2.1	18.9 0.8	0.0 0.0	0.0 0.0	1.6
Non	4.5 79.7	9.7 92.4	17.0 91.5	19.6 81.8	9.2 72.6	37.0 86.7	0.5 100.0	2.6 100.0	85.5
Non mais serait prêt	7.6 20.3	2.8 4.1	8.3 6.8	25.1 15.8	21.1 25.3	35.2 12.5	0.0 0.0	0.0 0.0	12.9
	4.8	8.9	15.9	20.5	10.8	36.5	0.4	2.2	

**Q7a. Pour trouver les personnes que vous employez, quelles premières démarches avez-vous faites (qu'elles aient ou non abouti) ?**

**Petites annonces**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre  sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre  inactif	
Oui	2.3 13.0	8.9 16.6	39.1 25.4	12.0 11.9	10.4 16.2	16.2 13.8	6.0 3.3	5.0 13.1	13.7
Non	2.5 87.1	7.2 83.4	18.0 73.0	14.2 88.1	8.6 83.8	16.2 86.2	28.1 96.7	5.3 86.9	85.9
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 1.6	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.3
	2.5	7.4	21.1	13.8	8.8	16.2	25.0	5.3	

**Contact association**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	3.0 17.6	4.6 9.0	21.9 15.1	14.9 15.7	14.3 23.6	15.2 13.7	19.8 11.6	6.5 18.2	14.6
Non	2.4 82.4	7.9 91.0	21.0 84.9	13.7 84.3	7.9 76.4	16.3 86.3	25.8 88.4	5.0 81.8	85.4
	2.5	7.4	21.1	13.8	8.8	16.2	25.0	5.3	

**Contact mairie ou service public**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	1.7 16.5	7.6 24.3	17.8 19.7	16.5 27.9	9.1 23.9	17.2 24.9	19.8 18.6	10.3 45.9	23.4
Non	2.7 83.5	7.3 75.8	22.2 80.3	13.1 72.1	8.8 76.1	15.9 75.1	26.3 80.3	3.7 54.1	76.3
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 1.1	0.0 0.0	0.3
	2.5	7.4	21.1	13.8	8.8	16.2	25.0	5.3	

**Personne déjà connue**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	3.0 69.4	6.7 51.4	15.3 40.8	11.9 48.5	9.4 60.0	19.8 69.1	28.0 63.2	5.8 61.8	56.3
Non	1.8 30.6	8.4 48.7	29.2 59.2	16.7 51.6	8.3 40.0	11.7 30.9	20.8 35.6	3.3 26.9	42.8
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	31.9 1.1	68.2 11.4	0.9
	2.5	7.4	21.1	13.8	8.8	16.2	25.0	5.3	

**Demande autour de vous**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	1.8 46.1	6.7 57.8	25.4 76.5	12.5 57.8	11.0 79.6	17.6 69.6	19.6 50.0	5.4 65.4	63.7
Non	3.7 54.0	8.6 42.2	13.7 23.5	16.1 42.2	5.0 20.4	13.6 30.4	34.4 50.0	5.0 34.7	36.3
	2.5	7.4	21.1	13.8	8.8	16.2	25.0	5.3	

**Q7b. Par quelle structure avez-vous finalement trouvé la personne ?****Par association**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	4.7 17.6	3.6 4.5	11.4 5.0	17.7 11.9	19.8 20.8	8.1 4.6	28.3 10.5	6.4 11.4	9.3
Non	2.3 82.4	7.9 95.5	22.6 95.0	13.4 86.0	7.5 75.8	16.8 92.8	24.7 88.3	4.8 81.8	89.1
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	17.6 2.1	18.4 3.4	25.3 2.6	17.0 1.1	21.8 6.8	1.6
	2.5	7.4	21.1	13.8	8.8	16.2	25.0	5.3	

**Par mairie ou Service public**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	0.0 0.0	11.1 24.3	14.3 10.9	16.7 19.5	7.0 12.8	13.1 13.1	25.0 16.2	12.8 39.1	16.1
Non	3.0 100.0	6.8 75.8	22.8 89.1	13.2 78.4	9.0 83.8	16.5 84.3	25.4 83.8	3.4 54.1	82.5
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	21.2 2.1	22.1 3.4	30.5 2.6	0.0 0.0	26.2 6.8	1.4
	2.5	7.4	21.1	13.8	8.8	16.2	25.0	5.3	

**Par entreprise**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	0.0 0.0	21.1 6.3	24.0 2.5	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	27.7 2.4	27.2 11.4	2.2
Non	2.6 100.0	7.2 93.7	21.5 97.5	13.8 95.2	8.9 96.6	16.4 97.4	25.1 96.4	4.5 81.8	95.8
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	32.8 4.8	15.0 3.4	20.6 2.6	13.9 1.1	17.7 6.8	2.0
	2.5	7.4	21.1	13.8	8.8	16.2	25.0	5.3	

**Par petite annonce**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	3.3 13.0	5.0 6.5	51.9 23.5	6.2 4.3	0.0 0.0	15.5 9.2	8.3 3.2	9.7 17.7	9.6
Non	2.4 87.1	7.8 93.5	18.2 76.5	14.2 90.9	9.6 96.6	16.1 88.3	27.2 96.8	4.5 75.5	88.7
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	38.1 4.8	17.4 3.4	24.0 2.6	0.0 0.0	20.6 6.8	1.7
	2.5	7.4	21.1	13.8	8.8	16.2	25.0	5.3	

**Personne déjà connue**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	2.5 52.9	7.3 52.6	16.5 41.4	11.9 45.7	10.0 59.7	19.9 65.4	26.1 55.4	5.9 59.1	53.0
Non	2.6 47.1	7.7 47.5	27.3 58.6	15.1 49.5	7.2 36.9	12.3 34.6	23.9 43.5	3.9 34.1	45.4
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	41.3 4.8	18.9 3.4	0.0 0.0	17.5 1.1	22.3 6.8	1.6
	2.5	7.4	21.1	13.8	8.8	16.2	25.0	5.3	

**Q8a. Préférez-vous faire appel à une seule personne pour effectuer les différentes tâches que vous faites faire actuellement par des personnes extérieure rémunérées ?**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre  sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre  inactif	
Oui	2.8 57.0	9.3 71.3	18.1 60.3	16.1 65.7	11.3 66.9	18.8 67.8	16.9 50.8	6.6 78.4	62.9
Non	4.0 30.9	6.7 19.9	25.6 32.6	14.9 23.2	10.2 23.1	22.0 30.4	11.9 13.7	4.7 21.6	24.1
C'est le cas actuellement	3.6 12.1	6.9 8.8	10.2 5.6	11.1 7.5	10.2 9.96	3.1 1.9	54.9 27.4	0.0 0.0	10.4
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	10.7 1.4	22.1 3.6	0.0 0.0	0.0 0.0	67.2 8.1	0.0 0.0	2.5
	3.1	8.2	18.9	15.5	10.7	17.5	20.9	5.3	

**Q9. Pour trouver la ou les personnes que vous souhaiteriez employer, quelle serait votre première démarche ?**

**Petites annonces**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre  sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre  inactif	
Oui	3.0 36.0	5.1 50.6	5.8 39.9	15.7 51.4	14.1 55.3	29.3 54.0	20.4 27.4	6.6 33.8	42.2
Non	3.4 52.1	3.6 45.8	6.6 58.1	11.2 47.0	8.5 42.8	18.7 44.2	38.2 66.1	9.8 64.7	54.1
NSP	11.4 11.8	4.2 3.7	3.4 2.1	5.8 1.7	5.6 1.9	11.5 1.9	54.9 6.5	3.3 1.5	3.7
	3.6	4.3	6.2	12.9	10.8	22.9	31.3	8.2	

**Autour de vous**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre  sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre  inactif	
Oui	3.5 76.0	4.7 85.9	6.2 78.3	14.4 87.4	11.7 84.5	25.7 87.3	27.0 67.3	6.9 65.3	77.9
Non	3.8 19.8	2.4 10.6	7.2 21.7	8.1 11.8	8.3 14.4	14.4 11.7	40.5 24.1	15.3 34.7	18.6
NSP	4.3 4.2	4.3 3.5	0.0 0.0	3.2 0.9	3.4 1.1	7.2 1.1	77.7 8.7	0.0 0.0	3.5
	3.6	4.3	6.2	12.9	10.8	22.9	31.3	8.2	

**Contact association**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	3.4 51.6	3.2 40.1	6.7 58.5	14.0 58.8	9.5 47.5	23.7 55.6	28.9 49.7	10.7 70.5	53.9
Non	3.7 40.4	5.6 50.9	5.8 36.2	12.4 37.3	14.1 50.7	23.2 39.0	30.98 38.2	4.2 19.8	38.6
NSP	3.8 8.1	5.1 9.1	4.4 5.4	6.6 3.9	2.7 1.9	16.5 5.5	50.4 12.2	10.5 9.7	7.6
	3.6	4.3	6.2	12.9	10.8	22.9	31.3	8.2	

**Contact avec mairie ou Service public**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	3.5 68.3	4.8 78.3	5.2 58.7	11.9 63.9	10.5 67.3	24.7 74.1	31.6 69.6	7.7 64.8	68.9
Non	3.1 23.3	3.0 18.5	9.6 41.3	16.6 34.3	12.4 30.7	20.5 23.8	25.2 21.4	9.6 31.0	26.6
NSP	6.6 8.3	3.1 3.3	0.0 0.0	5.2 1.8	4.7 2.0	10.8 2.1	62.1 9.0	7.6 4.2	4.5
	3.6	4.3	6.2	12.9	10.8	22.9	31.3	8.2	

**Contact avec personnes connues**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	3.9 84.2	5.0 89.3	5.8 72.0	13.0 77.6	12.5 88.8	24.7 82.5	27.3 66.8	8.0 74.8	76.7
Non	2.0 11.5	2.2 10.7	8.3 28.0	13.9 22.4	5.8 11.2	16.8 15.1	41.7 27.6	9.4 23.7	20.7
NSP	5.9 4.3	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	20.9 2.4	68.2 5.6	5.0 1.6	2.6
	3.6	4.3	6.2	12.9	10.8	22.9	31.3	8.2	

**Q10. Je vais vous citer une liste de travaux pour la maison, vous me direz pour chacun d'entre eux si vous-même ou une personne de votre ménage le fait en général ou si votre ménage fait appel à une personne que vous payez ?**

### Bricolage

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	4.1 94.0	5.9 86.6	11.8 87.8	15.0 85.8	9.4 68.7	25.5 90.1	23.5 59.3	4.8 48.3	74.8
Appel à quelqu'un en le payant	1.2 3.5	4.2 7.6	8.1 7.4	9.2 6.5	5.6 5.1	5.6 2.4	56.0 17.4	10.3 12.7	9.2
Appel à quelqu'un sans le payer	0.6 2.5	1.5 3.8	3.6 4.8	6.6 6.7	19.5 25.4	10.5 6.6	38.1 17.1	19.6 35.1	13.3
Sans objet	0.0 0.0	4.0 2.0	0.0 0.0	5.6 1.1	3.6 0.9	3.8 0.5	71.2 6.0	11.8 4.0	2.5
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	54.7 0.4	45.3 0.3	0.0 0.0	0.2
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

### Gros travaux d'aménagement

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	4.3 41.6	5.1 31.7	10.9 34.4	16.0 38.5	7.1 21.8	33.1 49.3	19.3 20.5	4.3 18.2	31.6
Appel à quelqu'un en le payant	3.7 55.0	5.3 50.7	11.9 57.6	12.2 45.2	11.2 52.8	13.2 30.2	35.6 58.2	6.9 44.6	48.4
Appel à quelqu'un sans le payer	0.0 0.0	4.0 7.9	3.3 3.2	11.9 9.0	17.9 17.3	21.6 10.1	22.4 7.5	18.8 25.1	9.9
Sans objet	1.2 3.4	4.2 7.8	4.3 4.0	6.9 5.0	8.9 8.2	22.4 9.99	42.8 13.6	9.5 12.1	9.5
NSP	0.0 0.0	15.2 1.9	12.3 0.8	47.4 2.3	0.0 0.0	13.6 0.4	11.5 0.3	0.0 0.0	0.6
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Gros travaux de jardinage**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre  sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre  inactif	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	5.7 87.2	4.9 49.1	10.3 51.7	14.6 56.2	7.3 35.9	26.9 64.2	26.4 44.9	4.0 27.1	50.5
Appel à quelqu'un en le payant	3.5 9.4	8.0 13.9	21.5 18.9	9.8 6.6	12.3 10.5	5.0 2.1	32.8 9.7	7.1 8.4	8.8
Appel à quelqu'un sans le payer	0.0 0.0	4.3 4.7	4.5 2.5	4.9 2.1	10.2 5.5	9.4 2.5	52.9 10.0	13.9 10.5	5.6
Sans objet	0.3 3.4	4.4 30.3	7.5 26.1	13.0 34.5	14.2 48.0	19.1 31.3	29.9 35.0	11.6 54.0	34.7
NSP	0.0 0.0	25.1 1.9	18.4 0.7	19.6 0.6	0.0 0.0	0.0 0.0	37.0 0.5	0.0 0.0	0.4
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Réparer un véhicule**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan  ptit com	Cadre  sup.	Prof.  interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre  inactif	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	3.4 16.9	7.4 23.6	7.4 11.8	14.9 18.3	8.6 13.5	43.0 32.7	12.3 6.7	3.0 6.5	16.1
Appel à quelqu'un en le payant	4.0 79.9	5.5 70.4	13.4 86.8	15.0 74.6	9.0 57.1	18.3 56.3	29.7 65.1	5.0 44.0	65.0
Appel à quelqu'un sans le payer	2.2 3.2	4.3 4.1	0.0 0.0	14.2 5.2	32.1 15.0	29.9 6.8	7.8 1.3	9.6 6.2	4.8
Sans objet	0.0 0.0	0.7 2.0	1.0 1.4	1.1 1.2	10.7 14.5	5.8 3.8	57.5 26.9	23.2 43.4	13.9
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	48.5 0.6	0.0 0.0	51.5 0.4	0.0 0.0	0.0 0.0	0.1
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Réparer appareil électroménager**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	3.2 23.9	4.5 21.7	13.8 33.7	18.6 34.7	9.5 22.7	27.3 31.5	20.2 16.7	2.9 9.4	24.5
Appel à quelqu'un en le payant	3.8 76.1	5.2 66.4	9.2 59.9	11.8 58.5	10.9 69.3	20.1 61.9	31.3 68.9	7.8 68.2	65.2
Appel à quelqu'un sans le payer	0.0 0.0	4.7 6.0	7.1 4.6	8.3 4.1	12.8 8.0	11.3 3.5	40.9 8.9	14.9 12.9	6.4
Sans objet	0.0 0.0	10.5 5.8	0.0 0.0	3.3 0.7	0.0 0.0	20.7 2.8	40.5 3.9	25.1 9.5	2.8
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	17.1 1.8	24.4 2.0	0.0 0.0	8.1 0.4	50.4 1.8	0.0 0.0	1.1
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**A qui faites-vous appel le plus souvent ?****Bricolage**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Entreprise ou artisan	1.5 100.0	5.0 100.0	4.9 50.8	8.6 78.5	6.7 100.0	6.7 100.0	62.0 92.5	4.6 37.4	83.5
Autre personne rémunérée	0.0 0.0	0.0 0.0	24.0 49.2	11.9 21.5	0.0 0.0	0.0 0.0	25.3 7.5	38.8 62.7	16.6
	1.2	4.2	8.1	9.2	5.6	5.6	56.0	10.3	

**Gros travaux d'aménagement**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Entreprise ou artisan	3.7 93.7	5.7 100.0	11.7 91.9	12.0 91.4	11.2 94.0	13.2 93.7	36.4 95.7	6.1 83.3	93.6
Autre personne rémunérée	3.7 6.3	0.0 0.0	15.1 8.1	16.4 8.6	10.4 6.0	13.0 6.3	23.7 4.3	17.8 16.7	6.4
	3.7	5.3	11.9	12.2	11.2	13.2	35.6	6.9	

**Gros travaux de jardinage**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Entreprise ou artisan	3.1 62.3	10.0 87.7	21.9 71.1	6.0 42.2	10.9 61.6	7.1 100.0	34.0 72.2	7.0 69.0	69.8
Autre personne rémunérée	4.4 37.7	3.3 12.3	20.5 28.9	18.8 57.8	15.6 38.4	0.0 0.0	30.2 27.8	7.3 31.0	30.2
	3.5	8.0	21.5	9.8	12.3	5.0	32.8	7.1	

**Réparer un véhicule**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Entreprise ou artisan	4.1 100.0	5.3 94.2	13.4 97.7	15.3 99.1	9.2 100.0	17.7 94.3	29.9 98.1	5.2 100.0	97.7
Autre personne rémunérée	0.0 0.0	13.6 5.8	13.0 2.3	5.8 0.9	0.0 0.0	44.2 5.7	23.4 1.9	0.0 0.0	2.4
	4.0	5.5	13.4	15.0	9.0	18.3	29.7	5.0	

**Réparer appareil électroménager**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. interm.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Entreprise ou artisan	3.7 96.0	5.2 100.0	9.3 100.0	11.6 97.5	10.8 97.7	20.1 98.3	31.6 99.3	7.6 96.5	98.5
Autre personne rémunérée	10.0 4.0	0.0 0.0	0.0 0.0	19.7 2.6	16.3 2.3	21.8 1.7	14.3 0.7	17.9 3.5	1.5
	3.8	5.2	9.2	11.8	10.9	20.1	31.3	7.8	

**Q12. Avez-vous déjà entendu parler des chèques emploi services ?**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. intern.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui déjà utilisés	0.0 0.0	9.98 5.2	26.0 6.9	12.6 2.6	2.9 0.8	23.7 3.0	20.6 1.8	4.2 1.5	2.7
Oui mais jamais utilisés	2.4 51.8	5.4 76.3	11.7 84.1	14.1 77.7	11.7 82.5	20.3 69.1	28.0 68.1	6.5 62.6	72.1
Non	6.3 48.2	3.7 18.4	3.6 9.1	10.3 19.8	6.8 16.8	23.5 28.0	35.1 29.8	10.6 35.9	25.2
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 0.2	0.0 0.0	0.1
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**Q14 Seriez-vous favorable à ce que soit instauré un certificat officiel garantissant la qualité du service proposé aux particuliers ?**

% ligne % colonne	Agricul- teur	Artisan ptit com	Cadre sup.	Prof. intern.	Employé	Ouvrier	Retraité	Autre inactif	
Oui	2.8 62.8	5.9 86.1	10.8 79.8	14.4 81.4	11.0 79.0	22.3 77.9	25.9 64.5	6.9 68.9	74.0
Non	3.1 13.2	2.2 6.0	11.2 15.6	9.8 10.5	7.9 10.8	21.2 14.0	34.8 16.4	9.8 18.5	14.0
NSP	6.5 24.0	3.3 7.9	3.8 4.6	8.8 8.2	8.7 10.3	14.2 8.1	46.9 19.1	7.8 12.6	12.1
	3.3	5.1	10.0	13.1	10.3	21.2	29.7	7.4	

**d) TRIS CROISÉS SELON LE REVENU**  
**PAR UNITÉ DE CONSOMMATION**

**Q1. Pour chacune des activités courantes de la maison que je vais vous citer, pouvez-vous indiquer si votre ménage fait appel, même occasionnellement, à une personne extérieure rémunérée ?**

**Entretien du linge**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	14.1 3.3	8.0 3.1	4.2 1.6	11.6 4.1	15.6 4.7	46.6 16.1	5.4
Non	24.8 92.8	14.8 90.3	14.7 88.2	15.8 87.8	17.3 82.6	12.6 69.0	85.5
Non mais serait prêt	9.6 3.8	10.2 6.7	15.9 10.2	13.7 8.1	25.0 12.7	25.7 15.0	9.1
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Nettoyage des vitres**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	25.7 8.2	8.4 4.3	4.1 2.1	8.5 4.0	14.5 5.9	38.9 18.0	7.2
Non	22.4 84.3	15.2 92.7	15.1 90.6	15.9 88.4	18.2 86.9	13.3 72.5	85.6
Non mais serait prêt	24.1 7.6	5.8 3.0	14.6 7.3	16.5 7.7	18.2 7.3	20.8 9.6	7.1
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Ménage courant**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	22.6 8.3	5.1 3.1	5.3 3.1	11.6 6.3	10.4 4.8	45.1 24.2	8.4
Non	23.0 80.4	15.5 88.1	15.6 87.5	15.5 80.2	19.0 84.2	11.5 58.4	79.7
Non mais serait prêt	21.5 11.3	10.4 8.9	11.3 9.4	17.4 13.5	16.5 10.97	22.9 17.5	11.9
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Courses courantes**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	51.8 0.9	0.0 0.0	0.0 0.0	48.2 1.3	0.0 0.0	0.0 0.0	0.4
Non	23.0 98.0	14.2 98.3	14.1 95.9	15.2 95.6	18.0 97.7	15.6 96.9	97.1
Non mais serait prêt	9.6 1.0	9.9 1.7	23.7 4.1	19.7 3.1	17.2 2.4	19.9 3.1	2.5
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Cuisine et vaisselle**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	8.9 0.3	17.3 1.0	48.1 2.8	0.0 0.0	8.5 0.4	17.2 0.9	0.8
Non	22.7 95.9	14.1 96.6	14.0 94.3	15.4 96.5	18.1 97.0	15.8 96.9	96.2
Sans objet	0.0 0.0	100.0 0.7	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.1
Non mais serait prêt	30.3 3.8	8.3 1.7	14.4 2.9	18.9 3.5	16.2 2.6	11.9 2.2	2.9
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Promener un animal**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	0.0 0.0	52.9 0.6	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	47.1 0.5	0.1
Non	20.4 48.7	17.2 67.1	15.5 59.4	15.9 56.2	16.4 49.8	14.6 50.8	54.5
Sans objet	26.1 50.99	9.8 31.2	12.8 40.1	14.9 43.2	19.99 49.7	16.4 46.7	44.6
Non mais serait prêt	9.4 0.3	18.9 1.1	9.0 0.5	12.3 0.7	13.2 0.6	37.3 1.9	0.8
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Entretien de la voiture**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	9.8 0.4	37.8 2.2	19.8 1.1	0.0 0.0	9.6 0.4	23.0 1.2	0.8
Non	21.6 78.4	12.1 71.9	14.5 84.3	16.5 88.7	18.6 85.9	16.7 88.3	82.8
Sans objet	33.4 20.2	22.9 22.5	12.1 11.7	10.2 9.1	14.1 10.8	7.3 6.4	13.8
Non mais serait prêt	9.6 1.1	18.1 3.4	15.5 2.9	12.7 2.2	19.3 2.8	24.8 4.1	2.6
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Jardinage**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	18.3 3.6	4.1 1.3	4.7 1.5	9.7 2.9	17.0 4.3	46.3 13.4	4.5
Non	25.2 69.3	15.8 70.9	15.5 68.5	15.2 62.0	14.7 51.3	13.5 54.0	62.7
Sans objet	19.7 23.6	12.3 24.1	13.4 25.7	14.2 25.1	25.7 39.0	14.7 25.6	27.3
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 0.7	0.1
Non mais serait prêt	14.5 3.4	9.5 3.7	11.3 4.3	28.5 10.0	18.0 5.4	18.3 6.3	5.4
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Démarches administratives**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	25.4 1.6	16.9 1.8	0.0 0.0	25.4 2.4	0.0 0.0	32.3 3.0	1.5
Non	22.6 93.1	14.0 94.0	14.3 94.1	15.1 91.9	18.5 96.4	15.5 92.9	93.8
Sans objet	100.0 0.7	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.2
Non mais serait prêt	22.7 4.6	12.8 4.3	18.0 5.9	18.8 5.7	13.8 3.6	13.9 4.1	4.6
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Raccommode et couture**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	27.2 4.9	5.7 1.6	9.6 2.7	12.4 3.3	20.3 4.6	24.9 6.5	4.1
Non	23.1 88.1	14.2 88.2	14.1 86.2	14.8 83.5	18.7 90.7	15.1 83.5	86.9
Sans objet	41.4 1.4	15.1 0.8	21.2 1.1	11.0 0.6	11.3 0.5	0.0 0.0	0.8
Non mais serait prêt	15.5 5.6	15.8 9.3	17.1 9.9	23.6 12.7	9.1 4.2	19.0 10.0	8.3
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Q3a. Parmi les services auxquels vous faites appel ou auxquels vous seriez prêt à faire appel, y en a-t-il un ou plusieurs auxquels vous feriez davantage appel si le prix proposé n'était que de 20 F de l'heure ?**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	19.4 55.2	7.7 47.5	10.9 53.0	16.8 62.1	17.7 55.6	27.6 68.2	58.4
Non	19.2 32.1	13.2 47.9	13.1 37.3	16.9 36.9	18.6 34.4	19.1 27.8	34.4
NSP	36.3 12.7	6.1 4.6	16.3 9.7	2.3 1.0	25.9 10.0	13.2 4.0	7.2
	20.5	9.5	12.1	15.8	18.6	23.6	

**Q3c. Et pour un prix de 30 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services auxquels vous feriez davantage appel ?**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	18.2 53.4	4.1 30.4	9.2 47.9	20.0 68.0	20.2 65.2	28.4 58.7	57.0
Non	20.5 40.3	11.6 57.2	14.2 49.4	13.0 29.6	14.5 31.4	26.2 36.3	38.2
NSP	25.0 6.2	19.7 12.4	6.0 2.6	8.5 2.5	12.3 3.4	28.5 5.0	4.8
	19.4	7.7	10.9	16.8	17.7	27.6	

**Q3e. Et pour un prix de 40 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services auxquels vous feriez davantage appel ?**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	16.0 37.6	6.7 69.8	10.3 48.1	21.3 45.8	20.9 44.3	24.8 37.4	42.8
Non	18.2 52.8	2.4 30.2	8.0 45.8	19.6 51.8	18.3 47.8	33.6 62.6	52.8
NSP	39.5 9.6	0.0 0.0	12.8 6.1	11.2 2.5	36.5 8.0	0.0 0.0	4.4
	18.2	4.1	9.2	20.0	20.2	28.4	

**Q4a. Pour les services auxquels vous ne faites pas appel actuellement ou ne seriez pas prêt à le faire, changeriez-vous d'avis si le prix proposé était de 20 F de l'heure ?**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	12.6 11.9	12.6 17.2	17.3 25.1	14.3 20.2	27.3 34.2	15.8 31.9	22.3
Non	26.3 81.3	17.8 79.4	13.8 66.0	16.7 77.6	15.1 62.2	10.3 68.1	73.2
NSP	35.4 6.8	12.3 3.4	30.1 8.9	7.9 2.3	14.3 3.7	0.0 0.0	4.6
	23.7	16.4	15.4	15.7	17.8	11.0	

**Q4c. Et pour un prix de 30 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services pour lesquels vous changeriez d'avis et auxquels vous feriez appel ?**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	15.4 83.4	10.9 59.0	10.1 39.9	13.5 64.6	29.7 74.3	20.5 88.5	68.5
Non	4.7 10.5	16.4 36.8	34.1 55.9	17.7 35.4	20.8 21.6	6.4 11.5	28.4
NSP	24.6 6.1	16.8 4.2	23.3 4.2	0.0 0.0	35.3 4.0	0.0 0.0	3.1
	12.6	12.6	17.3	14.3	27.3	15.8	

**Q4e. Et pour un prix de 40 F de l'heure, y a-t-il un ou plusieurs services pour lesquels vous changeriez d'avis et auxquels vous feriez appel ?**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	13.2 41.6	13.6 60.3	10.6 50.6	15.3 55.1	17.4 28.3	29.9 70.7	48.4
Non	14.4 43.6	9.3 39.7	10.7 49.4	12.9 44.9	42.1 66.3	10.7 24.5	46.7
NSP	46.9 14.8	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	32.8 5.4	20.3 4.8	4.9
	15.4	10.9	10.1	13.5	29.7	20.5	

**Q5. Pouvez-vous indiquer les raisons pour lesquelles vous ne faites pas appel à une personne rémunérée pour ces types de travaux ?**

**Appel à un membre de la famille**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	21.0 31.5	20.6 45.9	19.4 42.5	14.9 31.5	15.7 30.1	8.4 25.7	34.6
Non	24.2 68.5	12.8 54.1	13.8 57.5	17.2 68.5	19.3 69.9	12.8 74.3	65.5
	23.1	15.5	15.7	16.4	18.0	11.3	

**Appel à un ami**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	20.99 13.4	15.3 14.5	24.2 22.7	14.5 13.0	17.9 14.6	7.2 9.4	14.7
Non	23.5 86.6	15.6 85.5	14.3 77.4	16.7 87.0	18.0 85.4	12.0 90.6	85.3
	23.1	15.5	15.7	16.4	18.0	11.3	

**Pas de budget**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	18.4 44.3	18.0 64.7	19.2 67.8	17.6 59.7	18.0 55.7	8.8 43.4	55.6
Non	28.6 54.6	12.4 35.3	11.5 32.2	15.0 40.3	18.1 44.3	14.4 56.6	44.1
NSP	100.0 1.1	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.3
	23.1	15.5	15.7	16.4	18.0	11.3	

**Préfère faire soi-même**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	25.5 90.6	15.8 83.2	15.3 79.7	16.2 80.7	17.5 79.4	9.8 71.0	81.9
Non	11.3 8.8	14.5 16.8	17.7 20.3	17.6 19.3	20.7 20.6	18.2 29.0	18.0
NSP	100.0 0.6	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.1
	23.1	15.5	15.7	16.4	18.0	11.3	

**Ne sait pas à qui s'adresser**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	21.6 11.4	18.2 14.4	16.5 12.8	13.9 10.4	17.9 12.2	12.0 13.1	12.3
Non	23.2 87.0	15.2 84.7	15.5 85.2	16.6 87.5	18.2 87.2	11.3 86.9	86.5
NSP	27.6 1.5	11.4 0.9	24.9 2.0	27.2 2.1	8.9 0.6	0.0 0.0	1.3
	23.1	15.5	15.7	16.4	18.0	11.3	

**Pas de personne qui convienne**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	16.4 4.6	12.0 5.0	21.0 8.7	12.5 4.9	24.1 8.7	14.2 8.2	6.5
Non	23.3 91.3	15.7 91.8	15.8 90.7	16.6 91.5	18.2 91.3	10.5 84.3	90.5
NSP	31.7 4.1	16.7 3.2	3.2 0.6	19.8 3.6	0.0 0.0	28.6 7.6	3.0
	23.1	15.5	15.7	16.4	18.0	11.3	

**Insatisfaite d'une expérience**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	19.4 3.0	9.4 2.2	27.7 6.4	10.9 2.4	9.4 1.9	23.2 7.4	3.6
Non	23.3 97.0	15.8 97.8	15.3 93.6	16.6 97.6	18.2 96.9	10.8 92.6	96.2
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 1.2	0.0 0.0	0.2
	23.1	15.5	15.7	16.4	18.0	11.3	

**C'est un luxe**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	16.7 19.8	14.6 25.7	17.7 30.8	18.8 31.3	19.9 30.2	12.3 29.8	27.3
Non	24.8 77.2	15.8 73.3	15.2 69.2	15.7 68.7	17.5 69.8	11.0 70.2	71.8
NSP	81.7 3.1	18.4 1.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.9
	23.1	15.5	15.7	16.4	18.0	11.3	

**Pas besoin**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	22.8 71.8	15.5 72.8	14.4 66.5	17.6 77.8	17.7 71.3	12.0 77.1	72.6
Non	24.0 28.2	15.6 27.2	19.5 33.5	12.7 20.9	19.1 28.7	9.1 22.0	27.1
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	68.0 1.3	0.0 0.0	32.0 0.9	0.3
	23.1	15.5	15.7	16.4	18.0	11.3	

**Contraire à vos principes**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	26.7 19.7	14.2 15.6	18.6 20.1	10.9 11.4	18.6 17.6	10.98 16.6	17.0
Non	22.4 79.8	15.9 84.4	14.8 77.2	17.5 87.8	18.0 81.9	11.4 83.4	82.2
NSP	16.0 0.6	0.0 0.0	53.6 2.7	17.4 0.9	13.1 0.6	0.0 0.0	0.8
	23.1	15.5	15.7	16.4	18.0	11.3	

**Q5b. Y a-t-il dans votre ménage des enfants de moins de 15 ans ?**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	16.0 20.6	15.3 32.1	16.7 34.3	19.9 37.8	18.7 30.5	13.4 25.1	29.3
Non	25.6 79.4	13.4 68.0	13.2 65.7	13.5 62.2	17.6 69.5	16.6 74.9	70.7
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Q6. Pour chacune des activités ci-dessous, pouvez-vous indiquer si votre ménage fait appel habituellement à une personne extérieure rémunérée ?****Garder un enfant à domicile**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	8.3 1.8	8.7 2.0	14.2 3.0	13.7 2.4	16.0 3.0	39.1 10.2	3.5
Non	16.6 86.1	13.9 75.7	17.8 88.7	20.9 87.4	18.8 83.7	12.0 74.2	83.2
Non mais serait prêt	14.5 12.1	25.6 22.3	10.4 8.3	15.2 10.2	18.6 13.3	15.7 15.6	13.3
	16.0	15.3	16.7	19.9	18.7	13.4	

**Garder un enfant à l'extérieur du domicile**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	13.6 13.1	7.4 7.5	17.5 16.2	21.1 16.4	18.7 15.4	21.8 25.0	15.4
Non	17.1 82.9	16.6 84.4	16.2 75.4	20.3 79.3	19.1 79.7	10.7 61.8	77.7
NSP	0.0 0.0	100.0 2.4	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.4
Non mais serait prêt	9.9 4.0	13.6 5.7	21.7 8.4	13.5 4.4	14.0 4.8	27.4 13.2	6.5
	16.0	15.3	16.7	19.9	18.7	13.4	

**Garder un enfant le soir**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	10.2 8.9	9.0 8.2	18.7 15.6	9.0 6.3	20.9 15.7	32.3 33.6	14.0
Non	18.6 85.8	17.0 81.9	16.9 74.8	20.7 77.0	17.0 67.4	9.8 53.9	73.9
Non mais serait prêt	7.1 5.3	12.5 9.9	13.2 9.6	27.4 16.7	26.1 17.0	13.8 12.5	12.1
	16.0	15.3	16.7	19.9	18.7	13.4	

**Accompagner un enfant**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	5.6 1.4	16.5 4.4	7.1 1.7	20.0 4.1	14.6 3.2	36.2 11.0	4.1
Non	17.6 95.3	15.8 89.7	17.3 89.6	18.9 82.3	18.0 83.5	12.4 80.2	86.7
Non mais serait prêt	5.7 3.3	9.9 6.0	15.5 8.6	29.2 13.6	26.9 13.3	12.9 8.9	9.3
	16.0	15.3	16.7	19.9	18.7	13.4	

**Aider un enfant pour faire ses devoirs**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	14.2 1.4	38.4 4.0	0.0 0.0	14.1 1.1	0.0 0.0	33.3 4.0	1.6
Non	16.5 87.8	14.7 81.8	16.0 82.1	20.3 87.2	18.2 83.5	14.3 91.2	85.5
Non mais serait prêt	13.3 10.7	16.8 14.2	23.1 17.9	18.0 11.7	23.8 16.5	5.0 4.8	12.9
	16.0	15.3	16.7	19.9	18.7	13.4	

**Q7a. Pour trouver les personnes que vous employez, quelles premières démarches avez-vous faites (qu'elles aient ou non abouti) ?**

**Petites annonces**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	16.0 10.8	7.4 13.1	14.8 22.6	12.8 12.5	12.2 8.7	36.9 17.2	13.7
Non	21.2 89.3	7.8 86.9	8.1 77.4	14.4 87.5	20.5 91.3	28.1 81.7	85.9
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 1.2	0.3
	20.4	7.8	9.0	14.1	19.3	29.5	

**Contact avec une association**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	17.7 12.7	16.8 31.7	5.7 9.3	15.8 16.5	18.5 14.1	25.5 12.6	14.6
Non	20.8 87.3	6.2 68.4	9.5 90.7	13.8 83.6	19.4 86.0	30.2 87.4	85.4
	20.4	7.8	9.0	14.1	19.3	29.5	

**Contact mairie ou Service Public**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	15.9 18.3	9.6 29.1	17.7 46.1	15.0 24.9	18.6 22.6	23.1 18.3	23.4
Non	21.8 81.7	7.2 70.9	6.0 50.8	13.9 75.1	19.6 77.4	31.6 81.7	76.3
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 3.1	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.3
	20.4	7.8	9.0	14.1	19.3	29.5	

**Personne déjà connue**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	18.6 51.5	9.4 68.6	7.4 46.2	12.2 48.9	23.0 67.0	29.4 56.0	56.3
Non	23.1 48.5	4.3 23.7	10.6 50.7	16.8 51.2	14.9 33.1	30.3 44.0	42.8
NSP	0.0 0.0	68.2 7.7	31.9 3.1	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.9
	20.4	7.8	9.0	14.1	19.3	29.5	

**Demande autour de vous**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	21.4 67.1	7.2 58.8	9.7 68.9	13.4 60.5	18.9 62.3	29.5 63.7	63.7
Non	18.5 32.9	8.8 41.2	7.7 31.2	15.4 39.5	20.1 37.7	29.6 36.3	36.3
	20.4	7.8	9.0	14.1	19.3	29.5	

**Q7b. Par quelle structure avez-vous finalement trouvé la personne ?****Par association**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	24.2 11.0	24.1 28.8	3.1 3.2	21.1 13.9	10.3 4.9	17.2 5.4	9.3
Non	20.0 87.5	5.7 65.8	9.1 90.5	13.2 83.6	20.6 95.1	31.3 94.6	89.1
NSP	18.4 1.5	25.3 5.4	34.6 6.3	21.8 2.5	0.0 0.0	0.0 0.0	1.6
	20.4	7.8	9.0	14.1	19.3	29.5	

**Par une mairie ou un Service Public**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	16.4 12.9	11.0 23.0	18.4 33.0	12.9 14.7	17.1 14.3	24.3 13.3	16.1
Non	21.1 85.6	6.7 71.7	7.0 63.8	14.1 82.8	20.1 85.7	31.0 86.7	82.5
NSP	22.1 1.5	30.5 5.4	21.2 3.2	26.2 2.5	0.0 0.0	0.0 0.0	1.4
	20.4	7.8	9.0	14.1	19.3	29.5	

**Par entreprise**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	0.0 0.0	41.3 11.7	0.0 0.0	13.6 2.1	33.4 3.8	11.7 0.9	2.2
Non	20.95 98.5	6.7 82.9	8.4 89.5	14.0 95.3	19.4 96.2	30.5 99.1	95.8
NSP	15.0 1.5	20.6 5.4	46.7 10.5	17.7 2.5	0.0 0.0	0.0 0.0	2.0
	20.4	7.8	9.0	14.1	19.3	29.5	

**Par petite annonce**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	19.7 9.2	9.6 11.8	3.8 4.1	17.5 11.9	16.7 8.3	32.7 10.6	9.6
Non	20.5 89.3	7.2 82.8	9.0 88.6	13.6 85.6	19.95 91.7	29.8 89.4	88.7
NSP	17.4 1.5	24.0 5.4	38.1 7.4	20.6 2.5	0.0 0.0	0.0 0.0	1.7
	20.4	7.8	9.0	14.1	19.3	29.5	

**Personne déjà connue**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	17.6 45.9	9.5 64.9	7.8 46.1	13.2 49.6	24.4 66.9	27.5 49.5	53.0
Non	23.6 52.6	6.0 35.2	8.6 43.5	14.9 47.8	14.1 33.1	32.9 50.5	45.4
NSP	18.9 1.5	0.0 0.0	58.8 10.5	22.3 2.5	0.0 0.0	0.0 0.0	1.6
	20.4	7.8	9.0	14.1	19.3	29.5	

**Q8a. Préférez-vous faire appel à une seule personne pour effectuer les différentes tâches que vous faites faire actuellement par des personnes extérieure rémunérées ?**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	17.1 61.9	10.1 67.8	13.5 76.7	16.4 58.8	18.9 63.1	24.0 58.6	62.9
Non	15.1 21.1	10.5 27.2	5.4 11.7	19.9 27.5	17.9 22.9	31.1 29.1	24.1
C'est le cas actuellement	21.3 12.8	4.6 5.1	7.2 6.8	18.2 10.9	18.2 10.1	30.5 12.3	10.4
NSP	29.2 4.2	0.0 0.0	21.0 4.8	19.9 2.9	29.95 4.0	0.0 0.0	2.5
	17.4	9.4	11.1	17.5	18.9	25.8	

**Q9. Pour trouver la ou les personnes que vous souhaiteriez employer, quelle serait votre première démarche ?****Petites annonces**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	17.9 32.0	15.4 40.2	17.6 46.1	15.9 42.3	22.5 54.4	10.7 41.5	42.2
Non	26.7 61.1	17.2 57.6	14.6 49.4	16.5 56.3	13.7 42.5	11.3 56.2	54.1
NSP	43.8 6.9	9.6 2.2	19.5 4.5	5.9 1.4	14.7 3.1	6.6 2.3	3.7
	23.6	16.2	16.1	15.9	17.5	10.9	

**Autour de vous**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	21.2 69.8	15.0 72.2	17.6 85.4	16.4 80.7	18.3 81.7	11.6 83.2	77.9
Non	30.2 23.8	19.1 22.0	10.9 12.6	15.3 18.0	14.7 15.7	9.8 16.8	18.6
NSP	44.0 6.5	27.0 5.8	9.3 2.0	6.2 1.4	13.5 2.7	0.0 0.0	3.5
	23.6	16.2	16.1	15.9	17.5	10.9	

**Contact association**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	20.8 47.3	13.1 43.7	16.8 56.3	17.3 58.8	19.3 59.6	12.7 63.1	53.9
Non	25.0 40.9	18.6 44.4	15.1 36.2	16.2 39.3	15.5 34.1	9.7 34.5	38.6
NSP	36.9 11.8	25.4 11.9	15.8 7.5	4.0 1.9	14.4 6.2	3.5 2.5	7.6
	23.6	16.2	16.1	15.9	17.5	10.9	

**Contact avec une mairie ou un service public**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	25.0 72.9	15.9 67.7	16.9 72.3	15.2 66.1	17.1 67.4	10.0 63.8	68.9
Non	20.9 23.5	16.1 26.5	13.4 22.2	18.2 30.5	17.1 26.0	14.3 35.0	26.6
NSP	19.3 3.7	20.96 5.9	19.4 5.5	12.0 3.4	25.3 6.6	3.1 1.3	4.5
	23.6	16.2	16.1	15.9	17.5	10.9	

**Contact avec des personnes connues**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	22.2 72.0	16.9 80.2	16.5 78.9	16.2 78.4	17.9 78.8	10.3 72.8	76.7
Non	26.3 23.1	14.3 18.3	13.0 16.7	14.9 19.4	17.3 20.5	14.3 27.2	20.7
NSP	45.7 5.0	9.2 1.5	27.0 4.3	13.4 2.2	4.7 0.7	0.0 0.0	2.6
	23.6	16.2	16.1	15.9	17.5	10.9	

**Q10. Je vais vous citer une liste de travaux pour la maison, vous me direz pour chacun d'entre eux si vous-même ou une personne de votre ménage le fait en général ou si votre ménage fait appel à une personne que vous payez ?**

**Bricolage**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	20.6 67.7	13.5 72.2	14.3 75.2	16.2 78.8	18.8 78.3	16.6 79.1	74.8
Appel à quelqu'un en le payant	29.9 12.1	18.7 12.4	10.1 6.5	11.1 6.6	9.1 4.7	21.2 12.5	9.2
Appel à quelqu'un sans le payer	25.4 14.8	15.5 14.8	17.1 16.0	15.5 13.4	18.9 14.0	7.7 6.5	13.3
Sans objet	46.5 5.1	0.0 0.0	13.1 2.3	7.4 1.2	21.3 3.0	11.7 1.9	2.5
NSP	45.3 0.3	54.7 0.6	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.2
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Gros travaux aménagement**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	21.9 30.3	13.7 30.9	16.6 36.9	16.2 33.1	16.1 28.4	15.6 31.4	31.6
Appel à quelqu'un en le payant	23.1 49.0	12.8 44.2	12.7 43.2	14.4 45.3	18.5 50.1	18.6 57.4	48.4
Appel à quelqu'un sans le payer	22.7 9.9	19.8 14.0	13.9 9.7	14.9 9.6	22.5 12.4	6.2 3.9	9.9
Sans objet	23.5 9.7	16.1 10.9	15.4 10.3	18.1 11.1	16.5 8.7	10.4 6.3	9.5
NSP	39.0 1.1	0.0 0.0	0.0 0.0	23.5 1.0	12.1 0.4	25.5 1.1	0.6
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Gros travaux de jardinage**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	23.6 52.3	14.2 51.3	15.9 56.4	18.1 59.3	14.7 41.4	13.5 43.7	50.5
Appel à quelqu'un en le payant	18.3 7.1	14.3 9.0	6.2 3.9	10.9 6.2	11.6 5.7	38.7 21.8	8.8
Appel à quelqu'un sans le payer	26.6 6.5	14.6 5.8	23.4 9.2	6.1 2.2	16.5 5.1	12.9 4.6	5.6
Sans objet	21.5 32.8	13.7 33.9	12.5 30.6	14.3 32.3	24.7 47.8	13.3 29.5	34.7
NSP	80.4 1.4	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	19.6 0.5	0.4
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Réparer un véhicule**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	20.1 14.2	14.4 16.5	16.3 18.4	17.5 18.3	16.1 14.5	15.7 16.1	16.1
Appel à quelqu'un en le payant	21.5 61.3	11.8 54.8	14.0 64.0	16.0 67.7	18.7 67.7	18.0 74.7	65.0
Appel à quelqu'un sans le payer	14.0 3.0	25.7 8.8	18.8 6.3	21.0 6.5	15.0 4.0	5.6 1.7	4.8
Sans objet	35.3 21.6	19.97 19.9	10.8 10.6	7.7 6.9	17.8 13.8	8.4 7.5	13.9
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	51.5 0.6	48.5 0.5	0.0 0.0	0.0 0.0	0.1
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Réparer appareil électroménager**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Vous ou quelqu'un le fait le + svt	18.7 20.1	11.3 19.7	16.0 27.5	17.1 27.1	18.5 25.2	18.4 28.8	24.5
Appel à quelqu'un en le payant	21.8 62.3	15.3 71.2	13.9 63.6	16.2 68.5	17.8 64.7	15.1 63.0	65.2
Appel à quelqu'un sans le payer	33.7 9.5	14.0 6.5	15.1 6.8	6.3 2.7	21.6 7.8	9.2 3.8	6.4
Sans objet	43.5 5.4	12.7 2.6	7.6 1.5	6.3 1.2	8.4 1.3	21.4 3.9	2.8
NSP	59.0 2.7	0.0 0.0	7.5 0.6	8.0 0.5	17.0 1.0	8.6 0.6	1.1
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

## A qui faites-vous le plus souvent appel ?

### Bricolage

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Entreprise ou artisan	29.9 83.4	17.4 77.9	12.1 100.0	9.5 71.3	10.9 100.0	20.3 79.9	83.5
Autre personne rémunérée	30.0 16.6	25.0 22.1	0.0 0.0	19.2 28.7	0.0 0.0	25.8 20.1	16.6
	29.9	18.7	10.1	11.1	9.1	21.2	

### Gros travaux d'aménagement

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Entreprise ou artisan	23.1 93.6	12.7 92.8	13.4 99.0	14.4 93.6	18.7 94.2	17.8 89.7	93.6
Autre personne rémunérée	22.9 6.4	14.4 7.2	2.0 1.0	14.4 6.4	16.7 5.8	29.7 10.3	6.4
	23.1	12.8	12.7	14.4	18.5	18.6	

### Gros travaux de jardinage

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Entreprise ou artisan	16.6 63.5	17.7 86.1	5.2 58.5	9.5 61.1	13.9 83.3	37.1 66.9	69.8
Autre personne rémunérée	22.1 36.5	6.6 13.9	8.6 41.5	14.0 38.9	6.4 16.7	42.4 33.1	30.2
	18.3	14.3	6.2	10.9	11.6	38.7	

### Réparer un véhicule

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Entreprise ou artisan	21.4 97.4	11.6 96.0	14.1 98.4	16.1 98.1	18.8 98.1	18.0 97.6	97.7
Autre personne rémunérée	24.2 2.7	20.0 4.0	9.3 1.6	13.0 1.9	15.3 1.9	18.3 2.4	2.4
	21.5	11.8	14.0	16.0	18.7	18.0	

**Réparer appareil électroménager**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Entreprise ou artisan	21.5 97.1	15.4 99.1	14.1 100.0	16.3 99.0	17.9 99.0	14.9 97.3	98.5
Autre personne rémunérée	42.2 3.0	8.9 0.9	0.0 0.0	10.4 1.0	11.5 1.0	27.0 2.7	1.5
	21.8	15.3	13.9	16.2	17.8	15.1	

**Q12. Avez-vous déjà entendu parler des chèques emploi services ?**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui déjà utilisés	7.1 0.8	14.4 2.7	8.1 1.5	20.2 3.5	12.7 1.9	37.5 6.4	2.7
Oui mais jamais utilisés	20.5 64.9	11.5 59.1	14.2 72.1	15.7 73.5	20.5 82.4	17.6 81.1	72.1
Non	31.1 34.3	21.2 38.2	14.7 25.9	14.1 23.0	11.2 15.7	7.8 12.5	25.2
NSP	0.0 0.0	0.0 0.0	100.0 0.5	0.0 0.0	0.0 0.0	0.0 0.0	0.1
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

**Q14 Seriez-vous favorable à ce que soit instauré un certificat officiel garantissant la qualité du service proposé aux particuliers ?**

% ligne % colonne	Refus	Moins de 3000 F	De 3000 à 4499 F	De 4500 à 4999 F	De 5000 à 8999 F	9000 F et plus	
Oui	18.3 59.3	14.3 75.7	14.6 76.1	17.3 82.9	19.3 79.4	16.2 76.6	74.0
Non	29.98 18.4	12.6 12.6	9.5 9.4	11.1 10.0	17.1 13.3	19.7 17.5	14.0
NSP	42.1 22.4	13.6 11.7	17.1 14.6	9.0 7.1	10.7 7.2	7.5 5.8	12.1
	22.8	14.0	14.2	15.4	17.9	15.7	

