

ifop

# Le regard des Français sur les entreprises de maintien à domicile des personnes dépendantes

N° 19590

Vos contacts Ifop :

Frédéric Dabi

[frederic.dabi@ifop.com](mailto:frederic.dabi@ifop.com)

Cécile Lacroix-Lanoë

[cecile.lacroix-lanoë@ifop.com](mailto:cecile.lacroix-lanoë@ifop.com)

Juin 2011

# 1 | La méthodologie



Étude réalisée pour : **Fédération du service aux particuliers**

Échantillon : Echantillon de **955** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil : Les interviews ont eu lieu par téléphone.

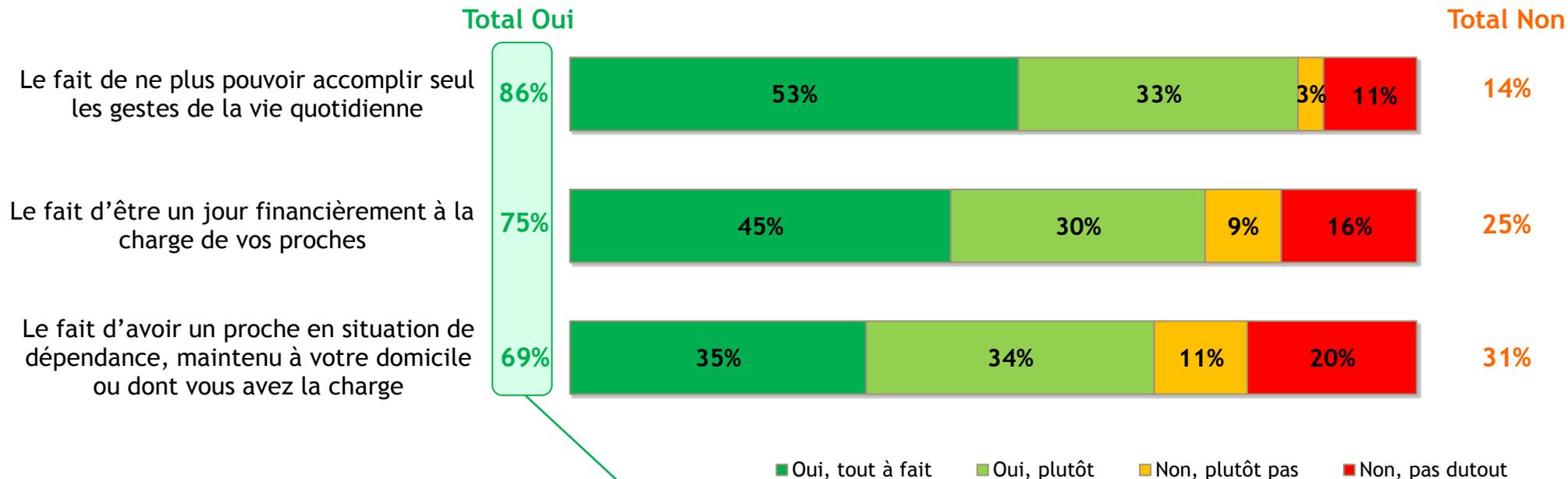
Dates de terrain : Du 16 au 17 juin 2011



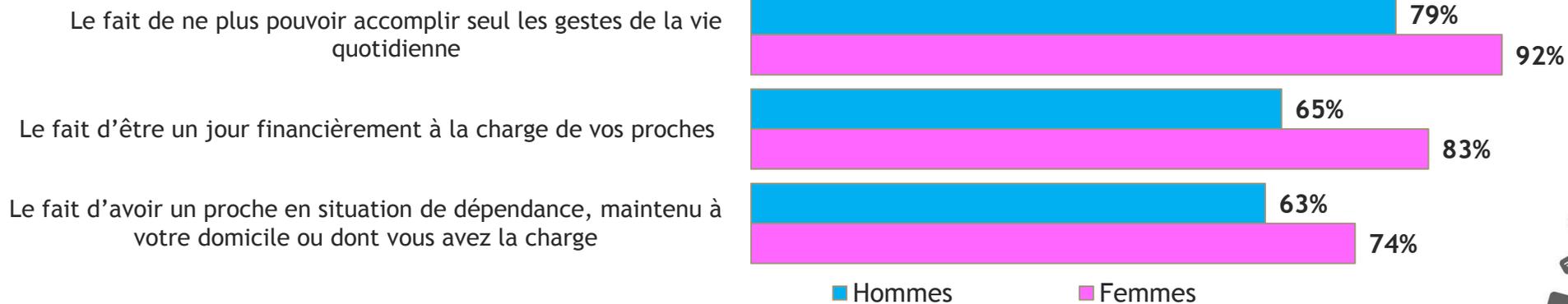
# 2 | Les résultats de l'étude



**Question :** D'une manière générale, diriez-vous que les questions suivantes liées à la dépendance vous inquiètent ?

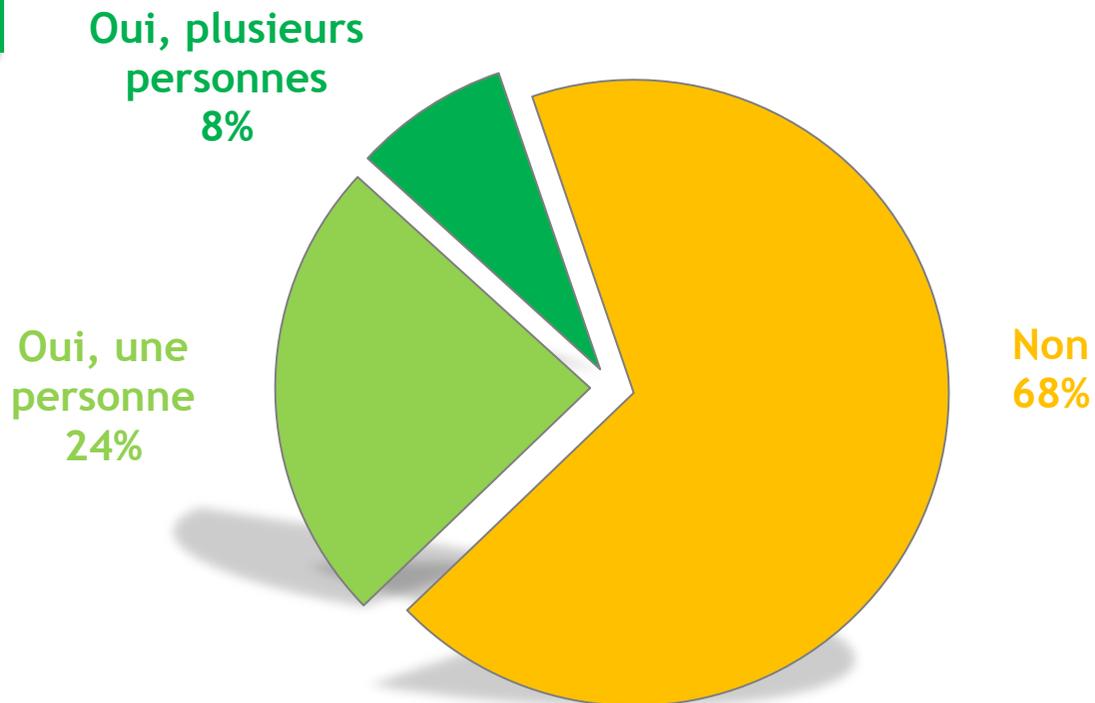


## Focus : TOTAL Oui - en fonction de l'âge

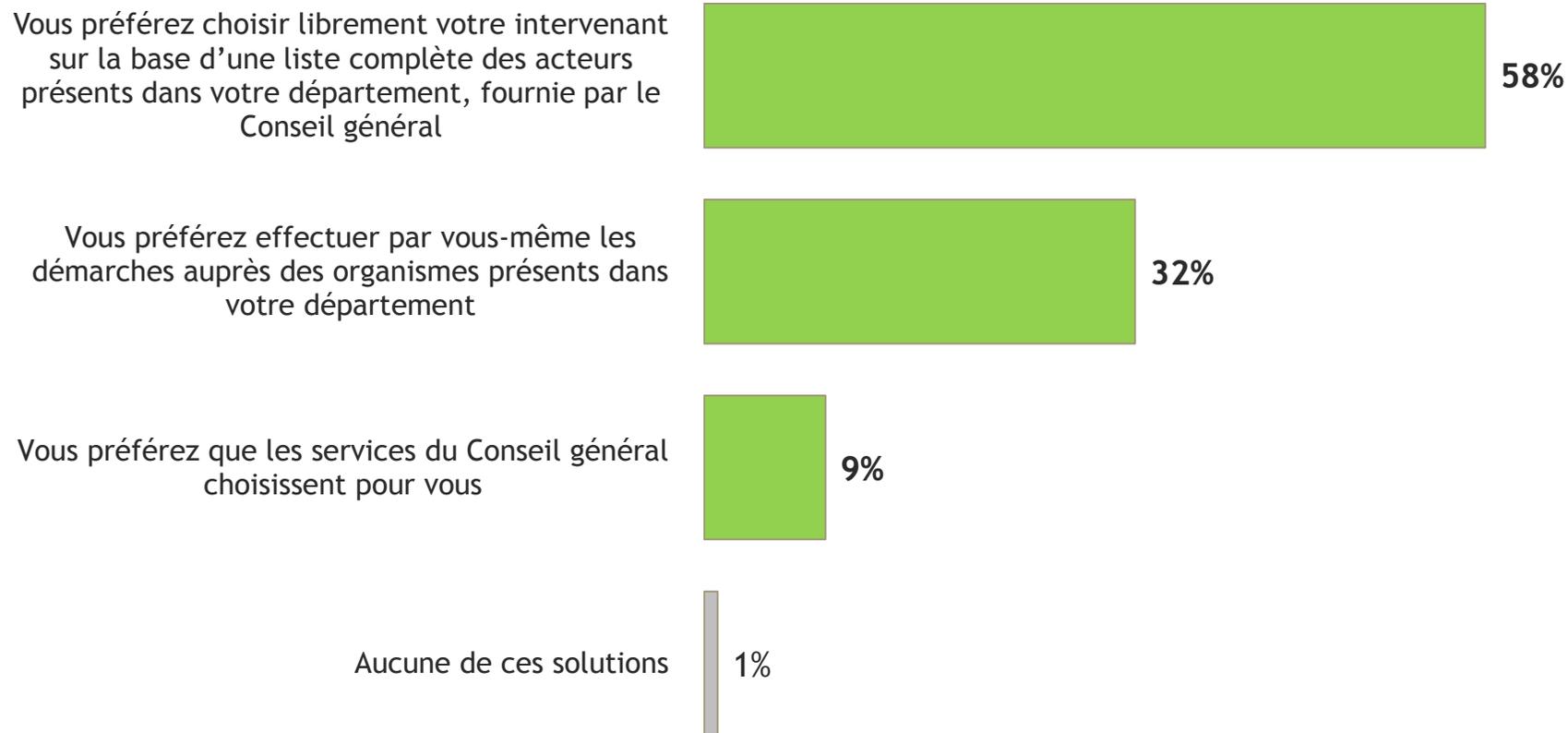


Question : Vous-même, avez-vous dans votre entourage une personne en situation de dépendance ?

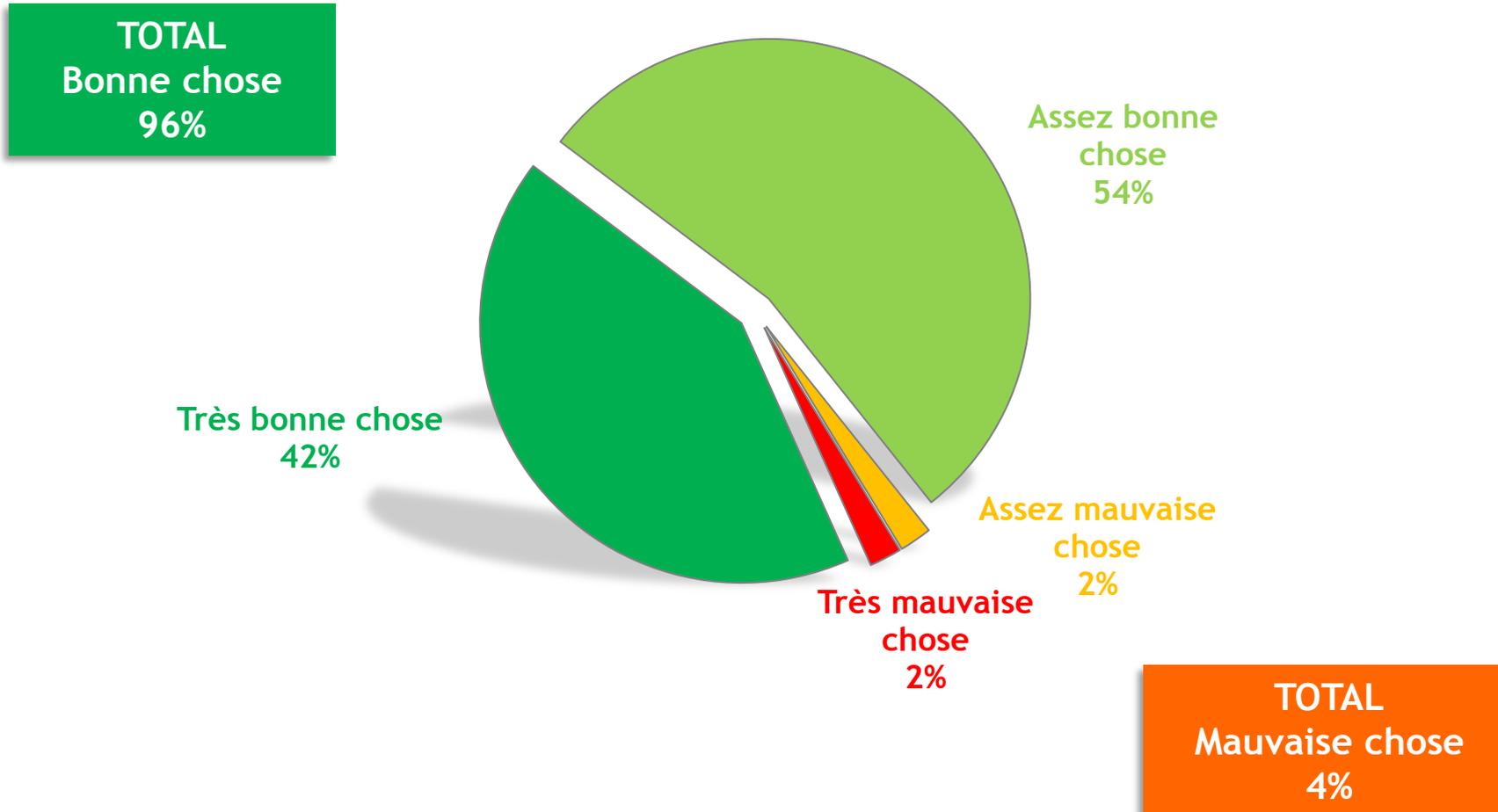
**TOTAL Oui**  
32%



*Question : Nous allons maintenant parler des services liés au maintien à domicile des personnes dépendantes, c'est-à-dire la préparation des repas, les courses, le ménage, la toilette. Si vous-même ou l'un de vos proches étiez en situation de dépendance et que vous deviez faire appel à des services de maintien à domicile, laquelle de ces solutions aurait votre préférence pour choisir l'organisme prestataire de maintien à domicile ?*



*Question : Aujourd'hui, il existe différents acteurs et modes d'intervention, entreprises, associations, un salarié directement employé par un particulier, etc., intervenant dans le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes. Diriez-vous que cette diversité est une bonne ou une mauvaise chose ?*

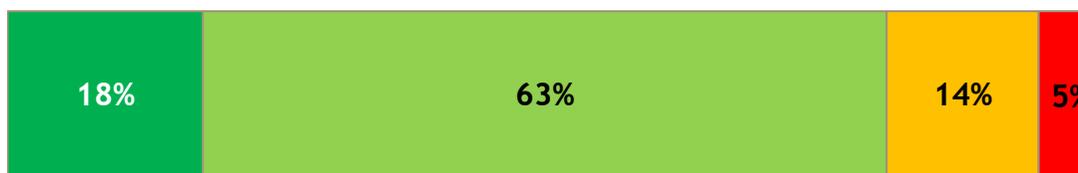


**Question :** D'une manière générale, diriez-vous que vous faites tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout confiance aux entreprises spécialisées en matière d'aide au maintien à domicile des personnes dépendantes ?

## Total Confiance

## Total Pas confiance

81%



19%

■ Tout à fait confiance    ■ Plutôt confiance    ■ Plutôt pas confiance    ■ Pas du tout confiance

### Focus : Total Confiance

#### En fonction du sexe



#### En fonction de l'âge



Homme

Femme

18-24 ans

25-34 ans

35-49 ans

50-64 ans

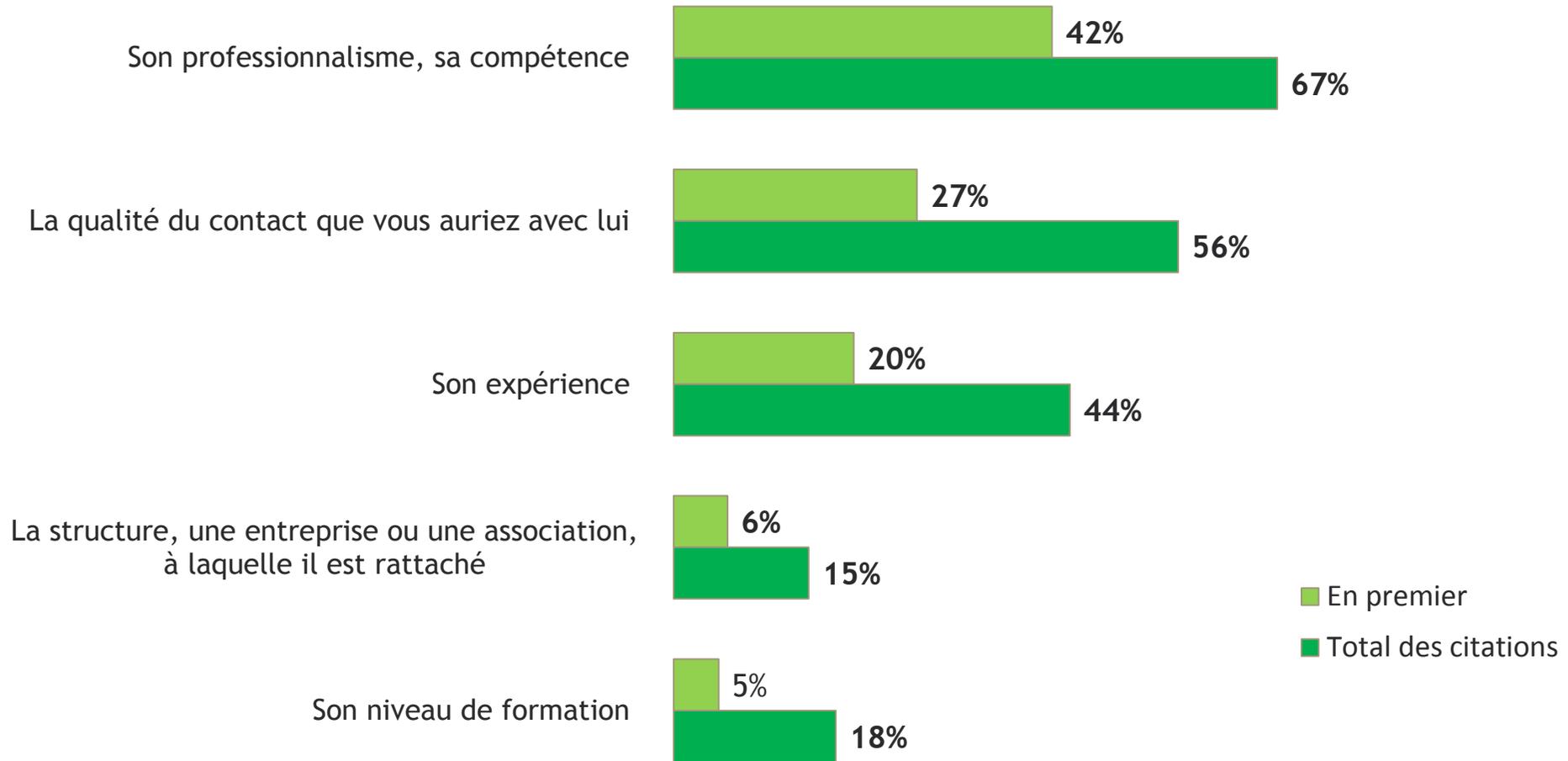
65 ans et +





# Les critères les plus importants pour le choix d'un intervenant auprès d'une personne âgée dépendante

*Question : Si vous étiez amené à faire le choix d'un intervenant auprès d'une personne âgée dépendante, à quel critère parmi les suivants accorderiez-vous le plus d'importance ?*



## Une inquiétude forte face à la dépendance

- ➔ **La dépendance constitue une crainte largement partagée par les Français. Cette inquiétude concerne avant tout sa propre situation** puisque 86% des Français déclarent craindre de ne plus pouvoir accomplir seuls les gestes de la vie quotidienne (dont 53% « tout à fait »). L'inquiétude en matière financière se révèle moins unanime bien que présente chez les trois quart des personnes interrogées : 75% des Français déclarent être inquiets d'être un jour financièrement à la charge de leurs proches (et 45% « tout à fait »). Un peu plus en retrait, mais tout de même très forte au sein de l'opinion publique, **la peur d'avoir à charge un proche dans une situation de dépendance préoccupe 69% des personnes interrogées** (et 35% « tout à fait »).

Ces peurs sont davantage l'apanage des femmes : 92% d'entre elles (contre 79% des hommes) craignent de ne plus pouvoir accomplir seules les gestes de la vie quotidienne, 83% (contre 65% des hommes) ont peur d'être financièrement à la charge de leurs proches et 74% (contre 63% des hommes) se déclarent inquiètes d'avoir un proche en situation de dépendance à leur charge.

L'inquiétude vis-à-vis de la dépendance augmente avec l'âge. Une exception doit pourtant être relevée : les Français âgés de plus de 65 ans se déclarent moins inquiets que la moyenne concernant leur éventuelle situation de dépendance financière. Cette inquiétude ne concerne « que » 68% d'entre eux (contre 75% des Français en moyenne), probablement parce ces personnes ont déjà connaissance des dispositions pour parer à cette éventualité.

Enfin, les personnes ayant dans leur entourage au moins une personne en situation de dépendance craignent davantage d'avoir à leur charge un de leurs proches en situation de dépendance (72% contre 66% des personnes n'ayant pas de proches en situation de dépendance) et d'être un jour financièrement dépendants (78% contre 72%).

- ➔ **L'inquiétude vis-à-vis de la dépendance dépasse largement le cercle des personnes qui y sont confrontées. Un tiers des Français (32%) a dans son entourage au moins une personne en situation de dépendance** : 24% déclarent être confrontés à la dépendance d'un de leurs proches et 8% de plusieurs de leurs proches. 68% des Français n'ont aucun proche dans cette situation.

La dépendance de personnes proches touchent toutes les catégories également, quel que soit leur âge ou leur catégorie socioprofessionnelle.



## Les Français apprécient d'avoir le choix du prestataire de service de maintien à domicile

- ➔ Pour choisir un service de maintien à domicile, les Français préfèrent avoir eux-mêmes le choix du prestataire : seuls 9% d'entre eux affichent une préférence pour un choix effectué par les services du Conseil général. Le libre choix sur la base d'une liste complète des acteurs présents dans le département fournie par le Conseil général apparaît comme la solution la plus appréciée en étant citée par une majorité des personnes interrogées (58%). Un tiers des Français (32%) déclare préférer effectuer les démarches entièrement par eux-mêmes.

Peu de différences entre les catégories de population sont à relever sur cette question. D'ailleurs, il n'existe aucune différence dans la préférence du mode de choix du prestataire selon la présence dans sa famille d'une personne en situation de dépendance.

- ➔ La diversité des acteurs et modes d'intervention dans le domaine du maintien à domicile des personnes âgées dépendantes est vue comme une bonne chose par la quasi-totalité des Français (96%), 42% de ceux-ci estimant qu'il s'agit d'une « très bonne chose » et 54% d'une « assez bonne chose ». Seules 4% des personnes interrogées considèrent cette diversité comme un élément négatif : 2% « une assez mauvaise chose » et 2% une « très mauvaise chose ».



## Les entreprises privées bénéficient d'une forte confiance des Français

- ➔ Les entreprises spécialisées dans les services de maintien à domicile des personnes dépendantes disposent d'une image très positive auprès des Français : 81% déclarent leur faire confiance et même 18% « tout à fait ». Cette confiance se révèle encore plus forte parmi les plus jeunes (87% des 18-24 ans contre 77% des plus de 65 ans). Elle est également plus grande chez les femmes (83%) que chez les hommes (78%).

## La forme de la structure constitue un critère secondaire lors du choix d'un prestataire en matière de maintien à domicile des personnes dépendantes

- ➔ Interrogés sur les critères auxquels ils accorderaient le plus d'importance pour effectuer leur choix d'un intervenant à domicile auprès d'une personne âgée dépendante, les répondants citent en priorité trois éléments : le **professionnalisme et la compétence** apparaissent comme le point le plus déterminant (67%). La **qualité du contact** s'avère également un élément majeur (56%) et l'**expérience**, un peu plus en retrait, constitue un critère de choix important (44%). En revanche, le **niveau de formation (18%)** et la **structure (entreprise ou association) à laquelle il est rattaché (15%)** apparaissent plus secondaires.



## Frédéric DABI

Directeur de département

[frederic.dabi@ifop.com](mailto:frederic.dabi@ifop.com)

## Cécile LACROIX-LANOË

Chargée d'études senior

[cecile.lacroix-lanoe@ifop.com](mailto:cecile.lacroix-lanoe@ifop.com)



Immeuble le Millénaire 2  
35 quai de la gare  
75019 Paris  
📞 01 45 84 14 44

### A propos du Groupe Ifop

L'ifop est depuis 1938 un des pionniers et l'un des leaders sur le marché des sondages d'opinion et des études marketing. Au delà de ses 3 pôles métiers (omnibus, panels, phone city), l'ifop est structuré autour de 6 secteurs porteurs et en résonance avec les mutations de la société et des marchés: Opinion et Stratégies d'entreprise; Consumer centré sur les marchés de la grande consommation, de la maison et du bien être; les Services articulés autour de 3 secteurs à fort potentiel, l'énergie, la banque et l'assurance et la mobilité; les Médias et le Numérique; et la Santé qui compte une organisation Global Healthcare.

Pour plus d'information : [www.ifop.com](http://www.ifop.com)

### A propos du Département Opinion et Stratégies d'entreprise de l'Ifop :

Le Département Opinion et Stratégies d'Entreprise de l'Ifop compte une vingtaine de professionnels de l'opinion publique indépendants. La mission de notre Département est d'accompagner dans leurs décisions stratégiques et leurs choix de communication l'ensemble des acteurs publics, privés ou associatifs, qu'ils relèvent de la sphère politique, économique, sociale, médiatique ou du développement durable. Il s'agit, au travers des dispositifs d'enquête quantitatifs et qualitatifs réalisés par le Département Opinion et Stratégies d'Entreprises d'éclairer nos clients sur les opinions, les attitudes et les comportements des groupes et des individus, dans toute leur diversité et complexité d'électeurs, de consommateurs, de salariés, d'usagers, d'épargnants, d'internautes...

Retrouvez le département sur Twitter : [@IfopOpinion](https://twitter.com/IfopOpinion) et Facebook : [ifop.opinion](https://www.facebook.com/ifop.opinion)

Consultez le site dédié à la prochaine élection présidentielle : [www.ifopelections.fr](http://www.ifopelections.fr)

