

Les Services entre particuliers

Analyse des attentes et pratiques des Français
envers la nouvelle économie collaborative

Décembre 2014

Rédigé par:

Olivier Savinelli, Directeur d'Etudes

Thierry Backer, Directeur du Département Services

16 services entre particuliers passés au crible



Savoir-faire, expertise

- Bricolage et mécanique (peinture, montage de meubles, plomberie...)
- Jardinage
- Soins esthétiques (coiffure, manucure...)
- Couture, textile
- Dépannage informatique (télécoms...)

Tâches domestiques

- Baby sitting
- Soutien scolaire
- Soins des chiens ou chats (Pet sitting)

Locations

- Prestation de sous-location d'appartements ou de chambres pour les vacances
- Location de voiture
- Location d'objets (pour les travaux, pour les loisirs, costumes,...)

Aides

- Déménagement ou aide au transport d'objets lourds
- Aide à la préparation d'une fête, un repas etc.
- Aide aux démarches de recherche de logement
- Aide aux démarches administratives, aux courses alimentaires



Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée en ligne à partir de l'accès panel Harris Interactive



Echantillon de 1000 personnes représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus



Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région d'habitation de l'interviewé(e)



Enquête réalisée du 15 au 22 octobre 2014

Un tiers des Français a déjà fait appel aux services d'un particulier



36%

des Français ont déjà fait appel aux services d'un particulier

14%

Ont proposé leurs services et ont fait appel aux services d'un particulier

29%

des Français ont déjà proposé leurs services en tant que particulier

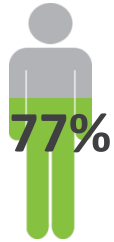
Par service on entend: une activité ou une prestation proposée en tant que particulier ou auquel on fait appel parmi une liste de 16 services: Jardinage ; Bricolage et mécanique ; Dépannage informatique (télécoms...) ; Prestation de sous-location d'appartements ou de chambres pour les vacances ; Baby sitting ; Soins des chiens ou chats (Pet sitting) ; Soutien scolaire ; Déménagement ou aide au transport d'objets lourds ; Aide aux courses alimentaires ; Soins esthétiques (coiffure, manucure...) ; Location de voiture ; Location d'objets (pour les travaux, pour les loisirs, costumes,...) ; Aide à la préparation d'une fête, un repas etc. ; Aide aux démarches administratives ; Aide aux démarches de recherche de logement

Parmi la liste des activités /prestations suivantes, vous arrive t-il d'en pratiquer certaines d'entre elles entre particuliers ? De faire appel aux services d'un particulier ? De proposer vos services en tant que particulier?

Freins et bénéfices associés aux échanges de services entre particuliers (synthèse)

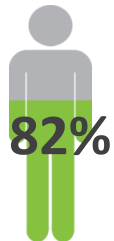


Une demande de services entre particuliers poussée par une pénurie d'offres dans le circuit professionnel...



C'est difficile de trouver un professionnel qui accepte de réaliser les petites prestations

...mais également par des avantages bien compris



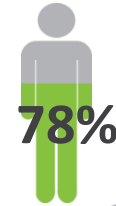
Les prestations entre particuliers sont moins chères que celles des circuits traditionnels

Des avantages encore plus appréciés dans la pratique

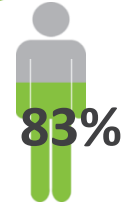
> Ceux qui ont déjà pratiqué l'échange de prestations de service sont encore plus d'accord pour dire qu'elles sont moins chères que celles des circuits traditionnels

Des blocages d'ordre éthique...

C'est compliqué si on veut faire ça honnêtement

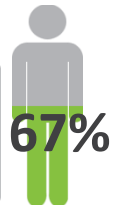


Il y a un risque que cet argent ne soit jamais déclaré



...des inquiétudes quant aux résultats...

Les prestations entre particuliers ne sont pas sécurisées



...mais une praticité massivement comprise

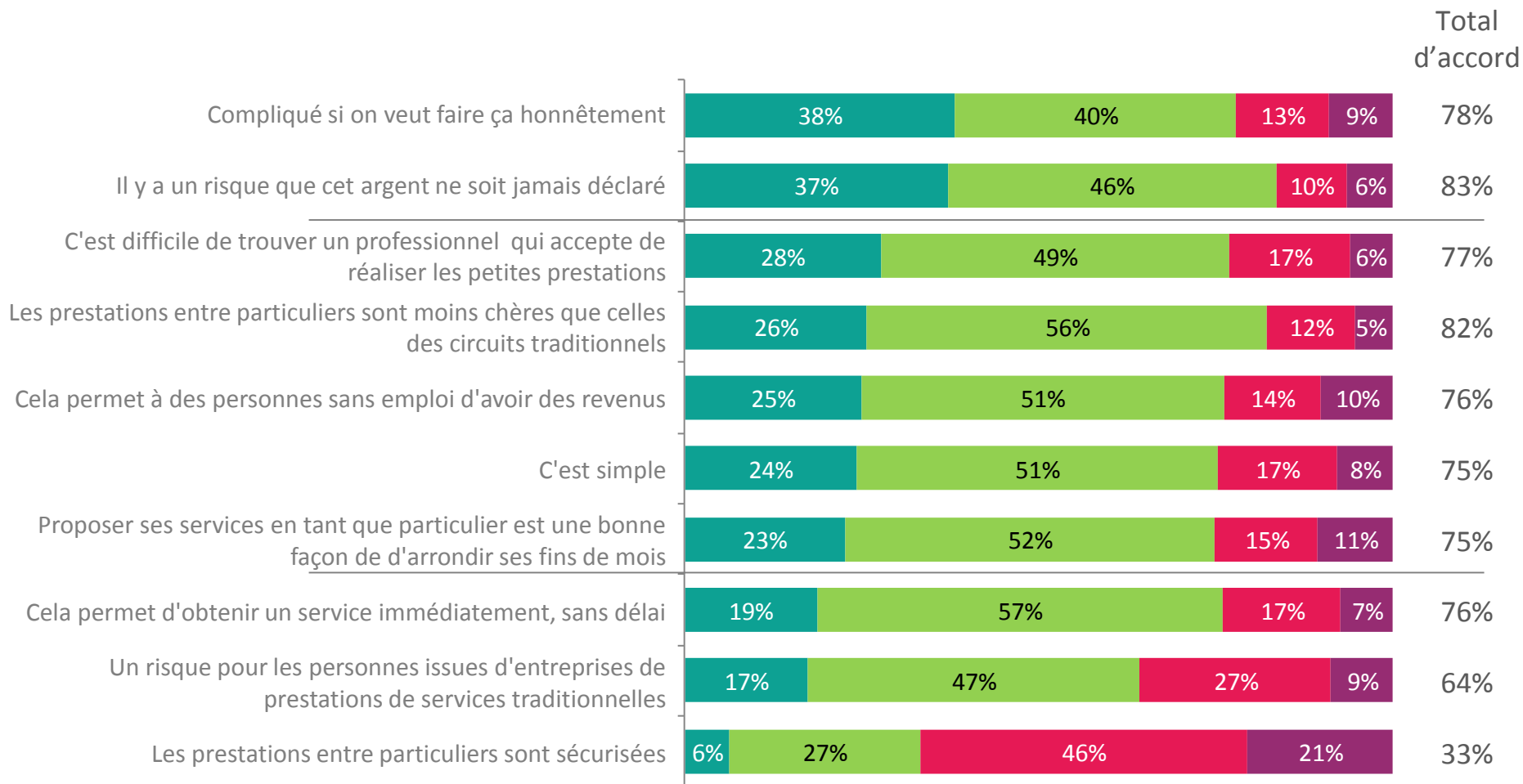
C'est simple



Des appréhensions qui s'atténuent en partie par la pratique

> Ceux qui ont déjà pratiqué l'échange de services estiment toujours que c'est compliqué de faire ça honnêtement
> En revanche, les craintes liées à l'absence de sécurisation des prestations ont tendance à sauter

Freins et bénéfices associés aux échanges de services entre particuliers (détail)



Tout à fait d'accord

Plutôt d'accord

Plutôt pas d'accord

Pas du tout d'accord

Deux autres volets de cette étude sont disponibles sur demande :

- > **Volet 2 : La pratique des Français en matière de services entre particuliers : combien de Français proposent leurs services en tant que particulier et combien font appel aux services de particuliers? Quelles sont les prestations les plus demandées, les plus proposées ? Quelle est la part de ces services échangés à titre gratuit ou contre rémunération ? Note de synthèse format PPT : 500 € HT**
- > **Volet 3 : Typologie des Français face aux échanges de services entre Particuliers : qui sont les Français qui proposent ou font appel aux services de particuliers? Y a-t-il un profil type de Français participant à cette nouvelle économie? Note de synthèse format PPT : 500 € HT**

Pour plus d'informations, merci de contacter :

Olivier Savinelli
Directeur d'Etudes
osavinelli@harrisinteractive.fr +33(0)1 44 87 60 34

Arnaud Weil
Business Developer
aweil@harrisinteractive.fr +33(0)1 44 87 60 51

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut – Harris Interactive-, la taille de l'échantillon.

Harris Interactive France est un acteur historique du marché des études.

Dirigé par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, l'institut propose des approches innovantes, qualitatives et quantitatives, en France comme à l'international.

Animé par l'énergie de la passion, porté par l'innovation et convaincu que le marché est en pleine mutation, Harris Interactive accompagne ses clients face à leurs nouveaux challenges et repense avec eux le métier des études.

Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint ITWP (société mère de Toluna) permettant ainsi à ce groupe international d'étendre sa présence dans la filière études.

Suivez l'actualité de Harris Interactive France sur www.harrisinteractive.fr, [Facebook](#), [Twitter](#) et [LinkedIn](#).