

Les services entre particuliers en 2016

Baromètre Harris Interactive – Septembre 2016

QUE TROUVEREZ-VOUS DANS LE RAPPORT COMPLET ?

Rédigé par Nadine Porge – Directrice du pôle Distribution

Olivier Savinelli - Directeur d'Etudes quantitatives

Youssef Slaoui – Chargé d'Etudes quantitatives

L'échange de services entre particuliers en France en 2016

- Les **pratiques collaboratives**, les **échanges de biens et de services entre particuliers** s'installent dans le paysage économique et social des Français.
- Rendus possible et facilités par des **intermédiaires (sites Internet, associations, entreprises privées,...)**, leur succès semblent répondre à de vraies attentes des Français.
- Opérés à titre **onéreux ou gratuit**, ils suscitent de nombreuses questions notamment la place qu'ils occupent dans **l'économie traditionnelle** et la nécessité ou non de les encadrer.
- Harris Interactive a reconduit son enquête sur le sujet en août 2016

1

Quels sont les **bénéfices et les freins** associés aux échanges de services entre particuliers?

2

Combien de Français participent aux échanges de services ? Quels sont les services les plus proposés par les Français et les plus demandés ? Les échanges de services sont-ils effectués à titre gratuit ou contre rémunération ?

3

Qui sont les Français qui proposent ou font appel aux services de particuliers ?

- *23 services entre particuliers couvrant des secteurs variés : du co-voiturage au bricolage, de la location de biens personnels aux soins des chiens ou chats, du dépannage informatique aux soins esthétiques.*

23 services entre particuliers passés au crible

Savoir-faire, expertise	<ul style="list-style-type: none">• Bricolage et mécanique (peinture, montage de meubles, plomberie...)• Jardinage chez un autre particulier / Mise à disposition de son jardin• Soins esthétiques (coiffure, manucure...)• Dépannage informatique (télécoms...)• Coaching et conseils (sport, cuisine, décoration...) *• Entretien de la voiture, de la moto... *
Tâches domestiques	<ul style="list-style-type: none">• Baby sitting• Soutien scolaire• Soins des chiens ou chats (Pet sitting)
Mise à disposition d'un bien	<ul style="list-style-type: none">• Prestation de sous-location d'appartements ou de chambres pour les vacances• Co-voiturage *• Location d'objets (pour les travaux, pour les loisirs, costumes,...)• Location de garage, de cave, d'espace de stockage *• Accueil chez soi de visiteurs / touristes pour un repas, faire visiter sa ville... *• Location d'un véhicule à un particulier **• Voiture de transport avec chauffeur (Uber,...) **
Aides	<ul style="list-style-type: none">• Déménagement ou aide au transport d'objets lourds• Aide-ménagère (aux courses alimentaires,...)• Aide à la préparation d'une fête, un repas etc.• Aide aux démarches de recherche de logement• Aide aux démarches administratives, aux courses alimentaires
Echanges matériels et immatériels	<ul style="list-style-type: none">• Troc de vêtements, d'objets divers *• Prêts financiers entre particuliers *

Pour chaque service

Vous arrive t-il de pratiquer l'échange de services entre particuliers?

- Je fais appel aux services d'un particulier
- Je propose mes services en tant que particulier

Dans quelles conditions?

- Dans le cadre d'échange de services rendus en retour
- Contre rémunération

Perception des pratiques d'échange

Positionnement sur items d'image via échelle d'accord (« Tout à fait »
... « Plutôt d'accord »)

Méthodologie d'enquête



3 vagues d'enquête : 2014, 2015 et 2016
Vague 2016 réalisée du 23 au 25 août 2016



Enquête réalisée en ligne
A partir de l'Access panel Harris Interactive



Echantillon de 1000 personnes, représentatif de la population française
âgée de 18 ans et plus

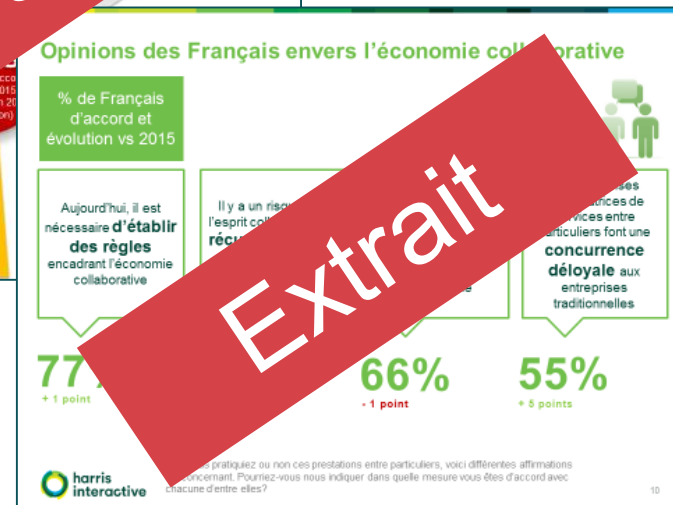
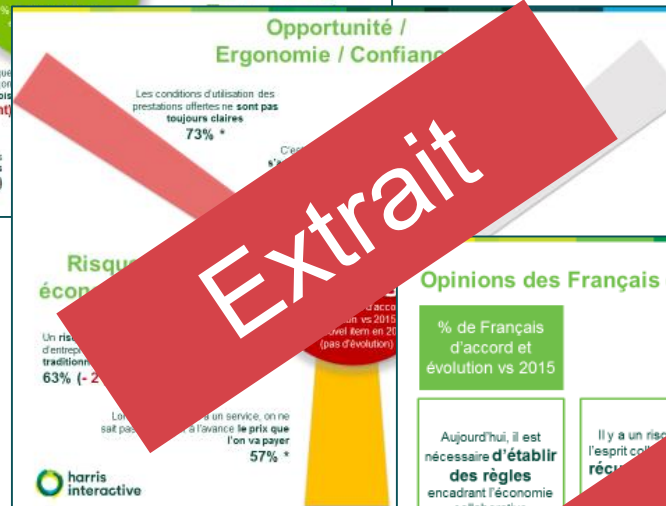
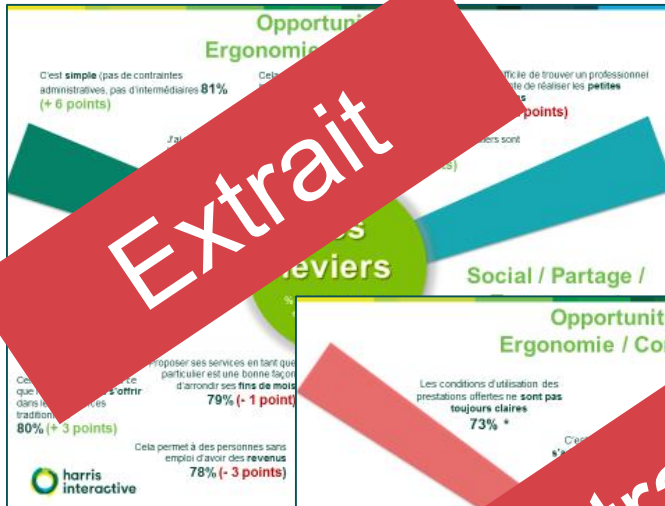


Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes :
sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région d'habitation de
l'interviewé(e)

+ / - x points : évolution par rapport à la vague 2015

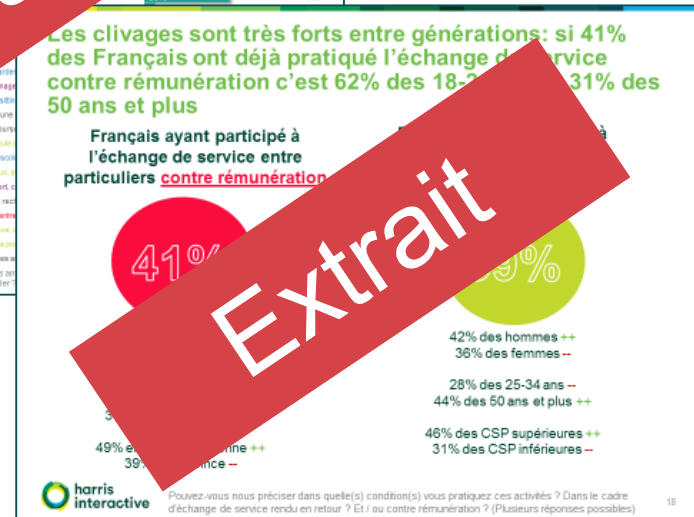
1

Quels sont les bénéfices et les freins associés aux pratiques d'échange de services entre particuliers ?



2

Combien de Français participent à l'échange de services entre particuliers ?



3

Qui sont les Français qui proposent ou font appel aux services de particuliers ?

Diversité des Français face aux services entre particuliers

Approche méthodologique :

- Afin de comprendre comment les Français utilisent les services entre particuliers, la question des comportements a été abordée.
- Cette analyse statistique a permis de rassembler les Français en fonction de leurs comportements et les distinguant le plus entre les groupes.

Les opportunistes
48%

Les militants
22%

Les opportunistes
4%

-2 points vs 2015

harris interactive

Diversité des Français face aux services entre particuliers

48% Ils recourent à l'échange par opportunité

22% Ils recourent à l'échange par obligation

- Ils profitent des bénéfices
- Ils se sentent bien
- Ils sont
- Ils sont

« Les pratiques traditionnelles sont moins chères que celles des concurrents »

« Proposer un service par particulier est une bonne façon d'arriver à ses fins de manière responsable »

« Cela permet de proposer ce que l'on ne peut pas s'offrir dans les commerces traditionnels »

harris interactive

Diversité des Français face aux services entre particuliers

Les militants
22%

Convaincus par le principe « gagnant gagnant »
dimension d'échange plus consciente

- Ils sont enthousiastes à l'égard des services entre particuliers
- Ils valorisent les dimensions écologiques, la consommation responsable, l'impact social
- Ils sont freinés toutefois par des préoccupations d'ordre éthique (le risque que l'argent ne soit utilisé de manière non responsable, fiscal flou ou complexe) et pratiques

« C'est une expérience enrichissante de vivre de nouvelles pratiques »

Ils font appel :
Co-voiturage, baby sitting, ...

Distants envers les prestations pouvant être soumises à contrat : Prestation de sous-location d'appartements ou de chambres pour les vacances

harris interactive

La totalité des résultats de l'enquête
Les analyses et conclusions de Harris Interactive
Les tris Excel par sexe, âge, CSP, régions

Prix de vente du rapport complet : 900 euros H.T.

Pour commander le rapport ou pour toute information
complémentaire sur cette étude contactez :

Olivier Savinelli - Directeur d'Etudes
osavinelli@harrisinteractive.fr +33(0)1 44 87 60 34
Nadine Porge - Directrice du pôle Distribution
nporge@harrisinteractive.fr +33(0)1 44 87 60 96



harris[™]
interactive
ahead of what's next