

Etude sur l'usage des CESU RH préfinancés

Restitution de l'étude

APECESU

Mai 2021

Harris interactive pour l'APECESU

Olivier Savinelli

Directeur de Clientèle - Département Services - osavinelli@harrisinteractive.fr

Nadine Porge

Directrice adjointe Département Services - nporge@harrisinteractive.fr

Une étude pour comprendre les usages et les attentes des bénéficiaires de CESU RH préfinancés

Une étude commanditée par l'APECESU

- L'**association professionnelle** des émetteurs de CESU (APECESU), fondée en 2008, regroupe l'ensemble des émetteurs CESU.
- Elle a pour objectifs de représenter les intérêts professionnels de ses membres, d'étudier et de défendre, notamment auprès des pouvoirs publics et des médias, tous les aspects législatifs, réglementaires, économiques et sociaux du dispositif du CESU RH préfinancé, d'étudier et de proposer aux pouvoirs publics des évolutions et des améliorations du dispositif.
- La précédente édition datait de 2012 et celle de 2020 vise à offrir une vision dynamique et comparative.

3 objectifs

- ✓ **Profil** des bénéficiaires de CESU RH préfinancés
- ✓ **Attribution** des CESU RH préfinancés aux salariés et **usages** par les bénéficiaires
- ✓ **Bénéfice** des CESU RH préfinancés sur l'activité des services à la personne



Note : les dates du terrain d'enquête ont coïncidé quasiment intégralement avec la période de confinement qui a eu lieu en France du 30 octobre au 15 décembre 2020. Sans que l'on puisse en déterminer l'impact, il est possible que cette situation ait affecté les réponses des bénéficiaires de CESU RH par rapport à une situation hors Covid-19.

Méthodologie



Enquête réalisée en ligne



Auprès des bénéficiaires de CESU RH préfinancés

3189 interviews réalisées

Interception des répondants sur les sites Internet des émetteurs



Domiserve
Edenred France
Groupe Up
Natixis Intertitres
Sodexo Pass France

Echantillon d'analyse représentatif des bénéficiaires : redressé directement par Harris Interactive selon les parts de marché de chaque émetteur, de manière confidentielle et neutre

Les pourcentages sont exprimés sur la base des répondants concernés pour chaque item.



Terrain d'enquête du 20 octobre au 20 novembre 2020



Questionnaire de 12 minutes

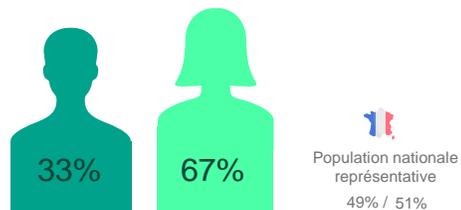


1

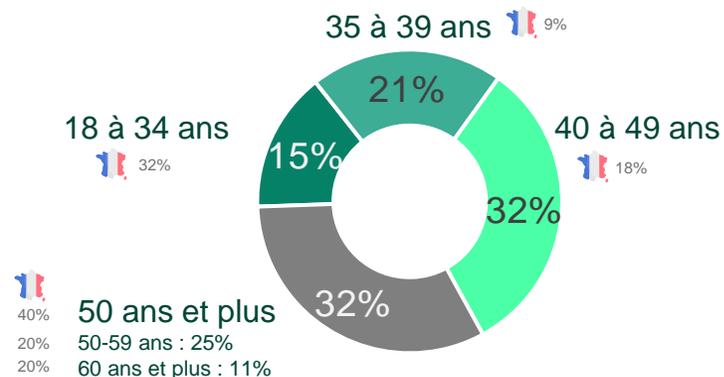
- Profil-type du bénéficiaire
de CESU RH préfinancés

Profil-type de bénéficiaire de CESU RH préfinancés (1/2)

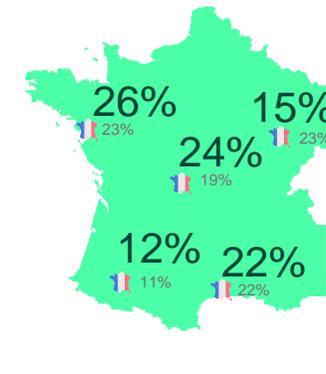
Une majorité d'utilisatrices



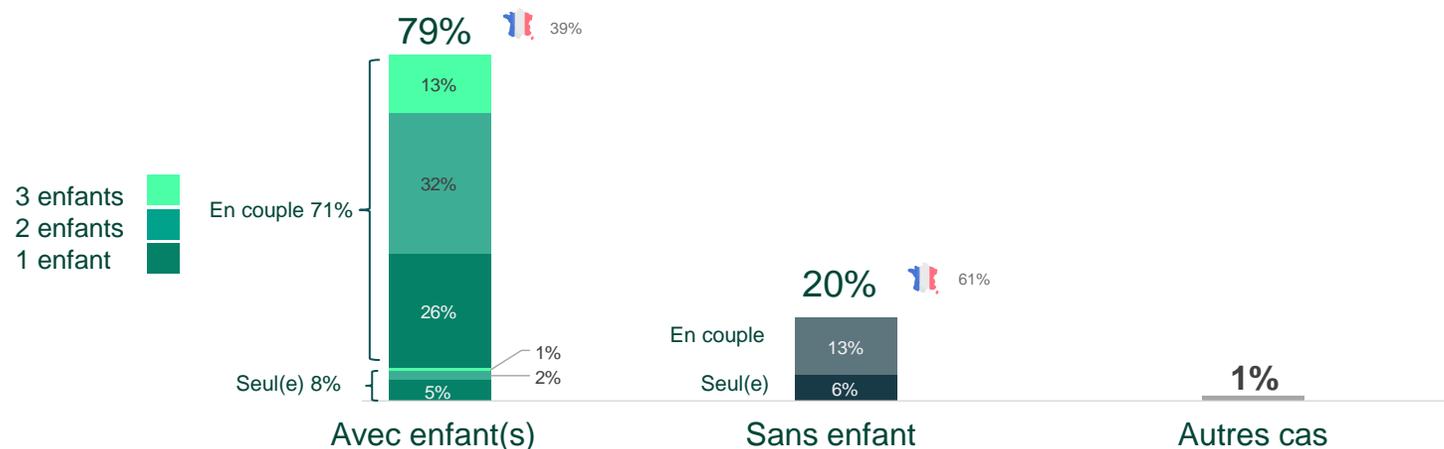
Age moyen : 44 ans



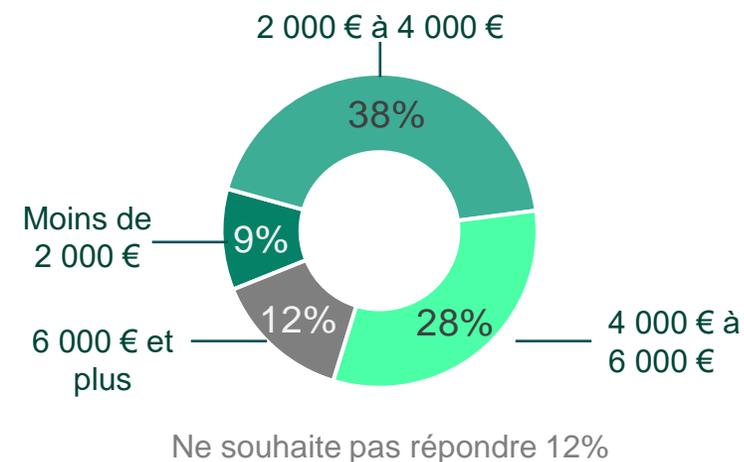
Répartition géographique représentative



Une prépondérance des ménages avec enfant

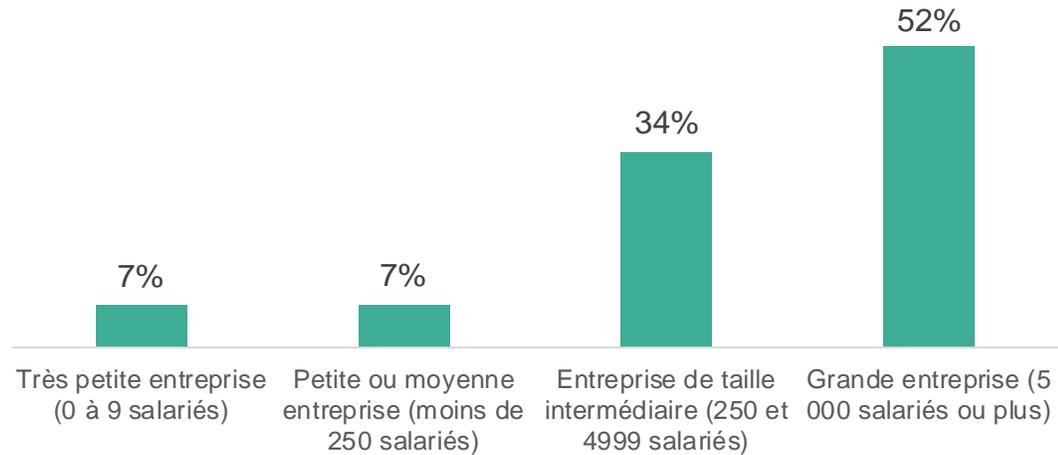


Revenu net mensuel du foyer se situant dans la moyenne française

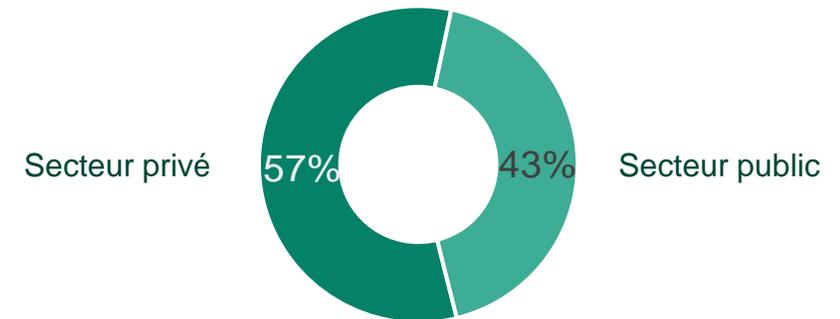


Profil-type de bénéficiaire de CESU RH préfinancés (2/2)

Une majorité de bénéficiaires travaillant dans de grandes structures



Un dispositif qui s'adresse quasiment autant au privé qu'au public



Deux profils-types qui se dégagent sur la garde d'enfant et les aides ménagères



Les bénéficiaires ayant recours à la garde d'enfant(s)

Moins âgés 38 ans
Seul(e) avec enfant(s) 10%
En couple avec enfants 90%

Des enfants en bas âge		Nombre d'enfants :	
Moins de 3 ans	53%	1	31%
3 à 5 ans	47%	2	47%
6 à 10 ans	46%	3 et plus	22%

Majoritairement des catégories socio-professionnelles **intermédiaires** 29% **et inférieures** 30%

Travaillant dans le secteur public 54%

Avec des revenus intermédiaires
2 000 € à moins de 4 000 € par mois : 47%

% estimant que les CESU RH préfinancés sont **insuffisants** pour régler l'ensemble des services à la personne : 82%
Part restant à charge : 62%



Les bénéficiaires ayant recours à l'aide ménagère

Légèrement **plus âgés** (48 ans en moyenne)
35% de 40-49 ans
43% de 50-64 ans

Enfants également plus âgés :

11 à 14 ans 33%
15 à 17 ans 46%

Des catégories socio professionnelles **supérieures** 63%

Travaillant dans le secteur privé 66%

Des revenus plus élevés
4 000 € et plus : 48%



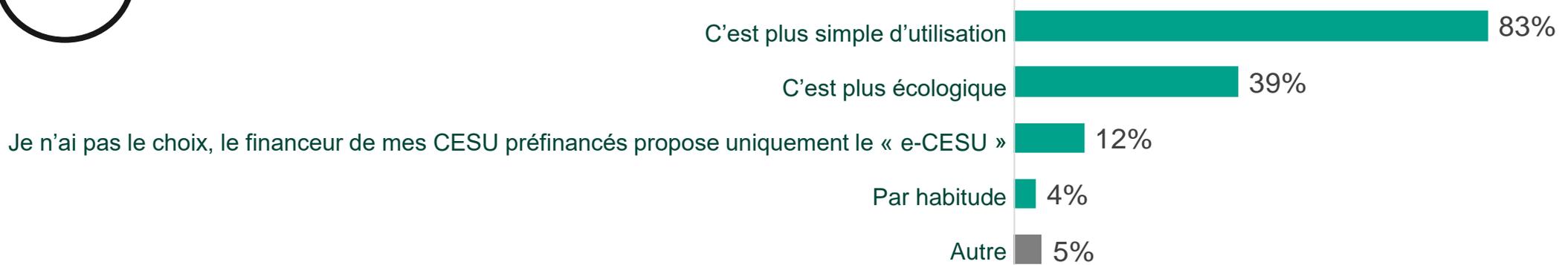
2

- Usages des CESU RH préfinancés et évolutions attendues

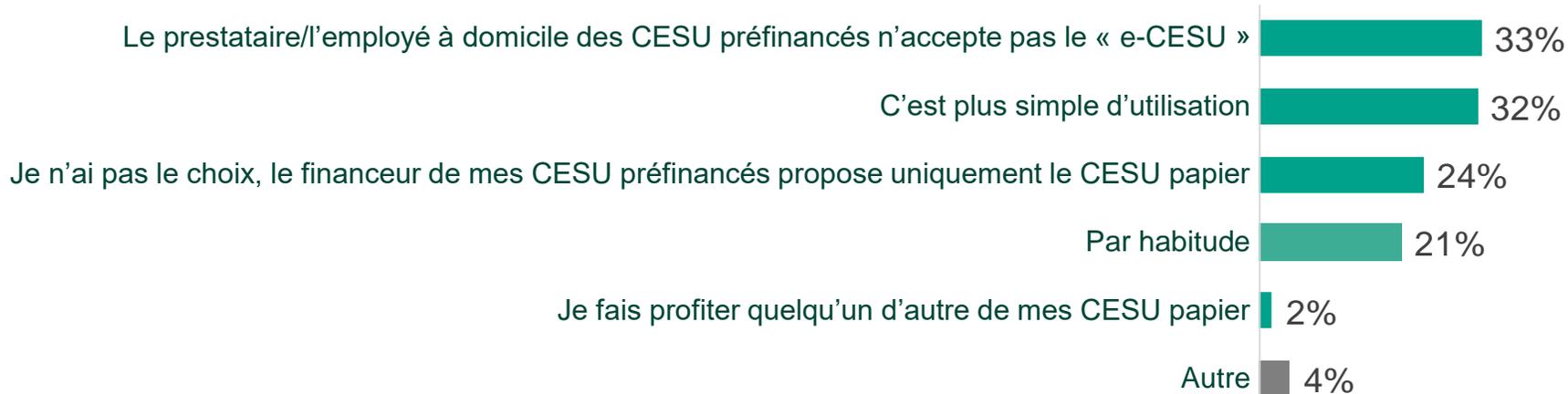
Un e-CESU qui apporte plus de simplicité d'usage que le papier



La simplicité d'utilisation du e-CESU plébiscitée



Le choix du CESU papier plutôt contraint

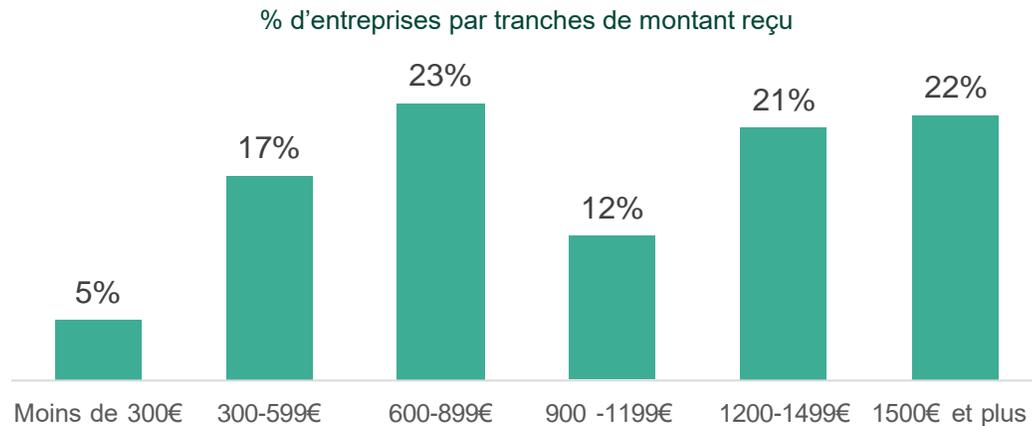


Montant annuel moyen de CESU perçu : 1 100€

Soit moins d'une heure de garde d'enfant par semaine (hors charges sociales)

Un montant moyen annuel de **1 094 €**

Mais 58% des bénéficiaires perçoivent moins

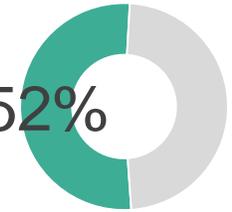


Relativement stable depuis 2012

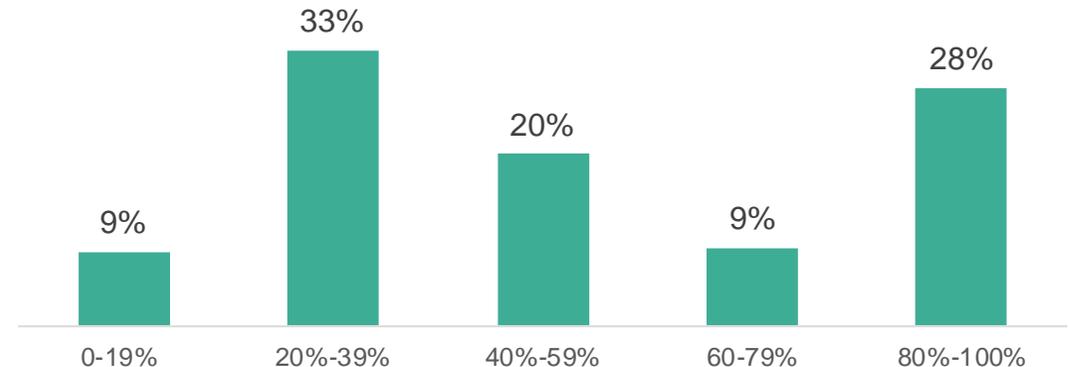
Pour rappel : plafond d'exonération fixé à 1 830€

Un financement à part égale
entre employeur et bénéficiaire

Part financée par l'employeur **52%**

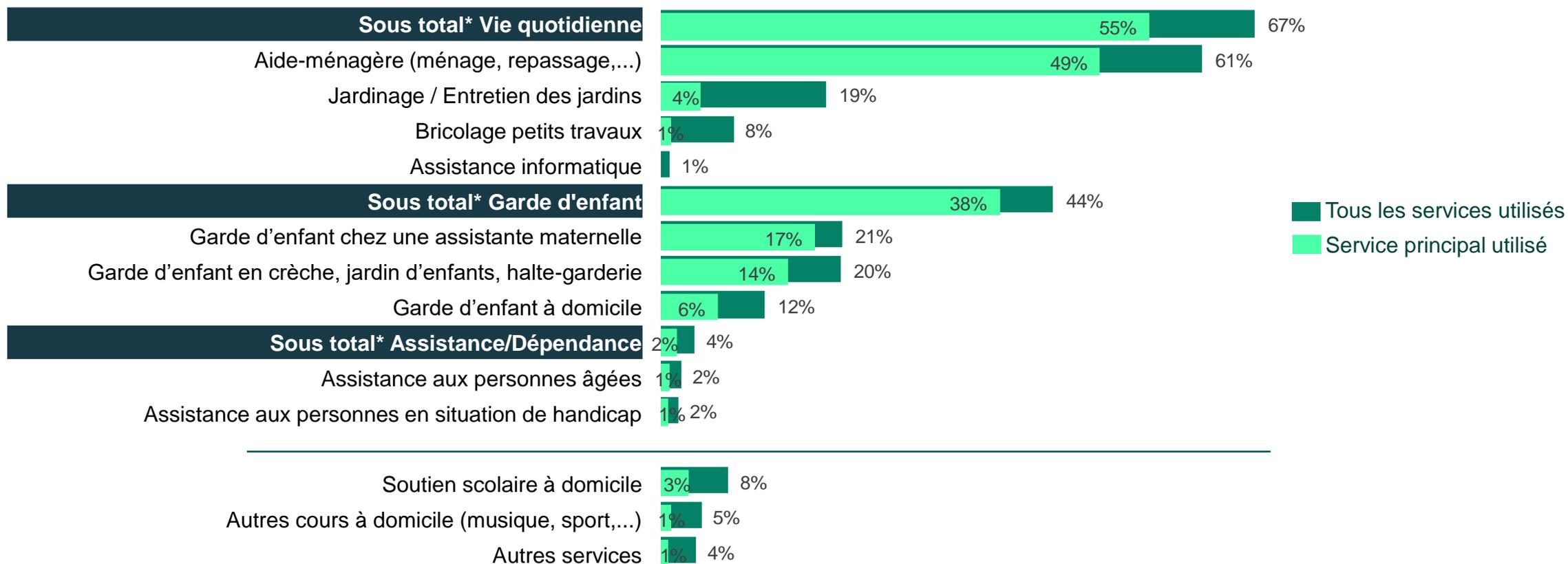


% d'entreprises par tranches de montant financé par l'employeur



Une utilisation majoritairement orientée vers les services de la vie quotidienne et de garde d'enfants

En moyenne 1,6 service utilisé



Sous total*: % de bénéficiaires ayant cité l'un des services de la liste

Rappel : la situation de confinement a potentiellement impacté les besoins de services à la personne des bénéficiaires

L'emploi direct toujours plébiscité mais en baisse

6 bénéficiaires sur 10 qui emploient directement leur intervenant

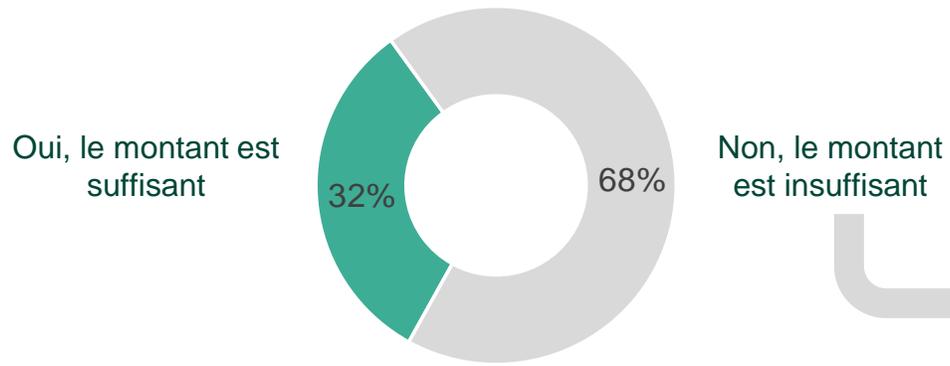


Résultats 2012 : Employeur direct 75% / prestataire de service 17%

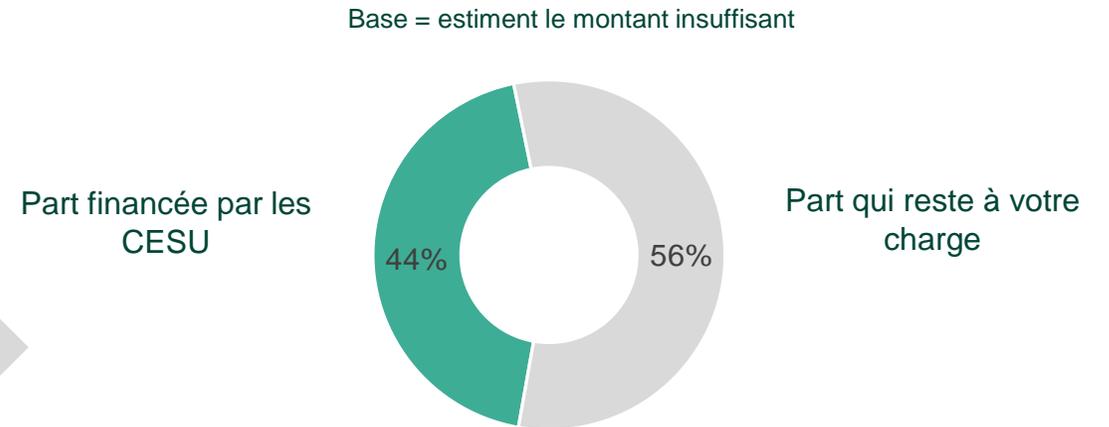
Question : Généralement, à qui faites-vous appel pour assurer cette prestation ou ces prestations de service ?

Un montant jugé insuffisant par les bénéficiaires

Plus de 2/3 des bénéficiaires jugeant le montant perçu comme insuffisant pour couvrir les services auxquels ils ont recours



Avec plus de la moitié des dépenses restant à la charge des bénéficiaires



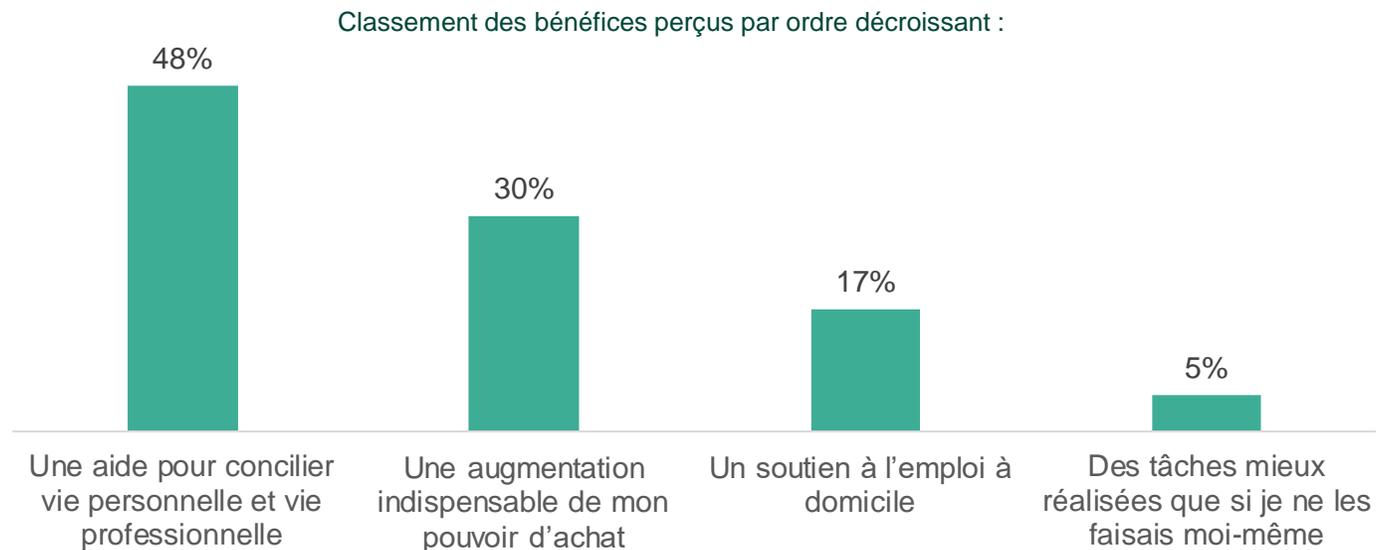


3

- **Bénéfices socio-économiques**
■ **du CESU RH préfinancé**

Un outil aux bénéfices sociaux et économiques mis en avant

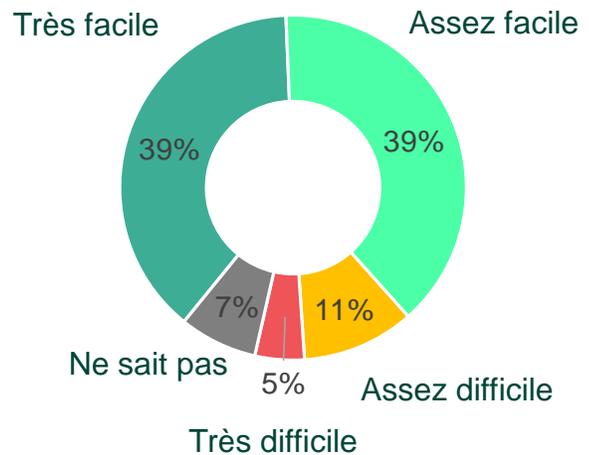
- Les CESU RH préfinancés majoritairement vus comme un outil social, au service de la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.
- Des bénéfices économiques au profit du bénéficiaire et de la filière des services à la personne



Déclaration des heures travaillées et paiement : des démarches jugées « faciles » avec le CESU

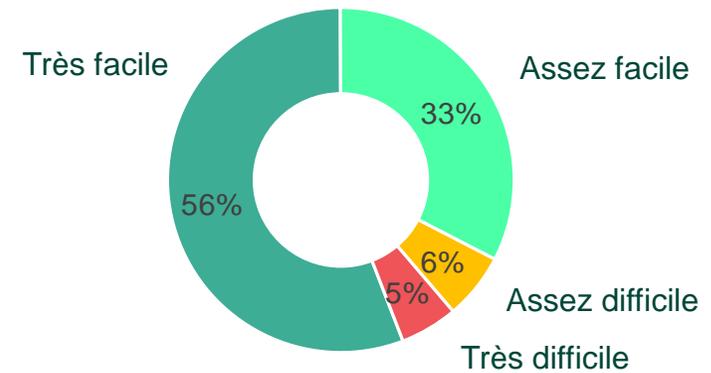
Une déclaration des heures travaillées perçue comme facile

Total facile 79%



Un paiement des heures travaillées perçue comme facile

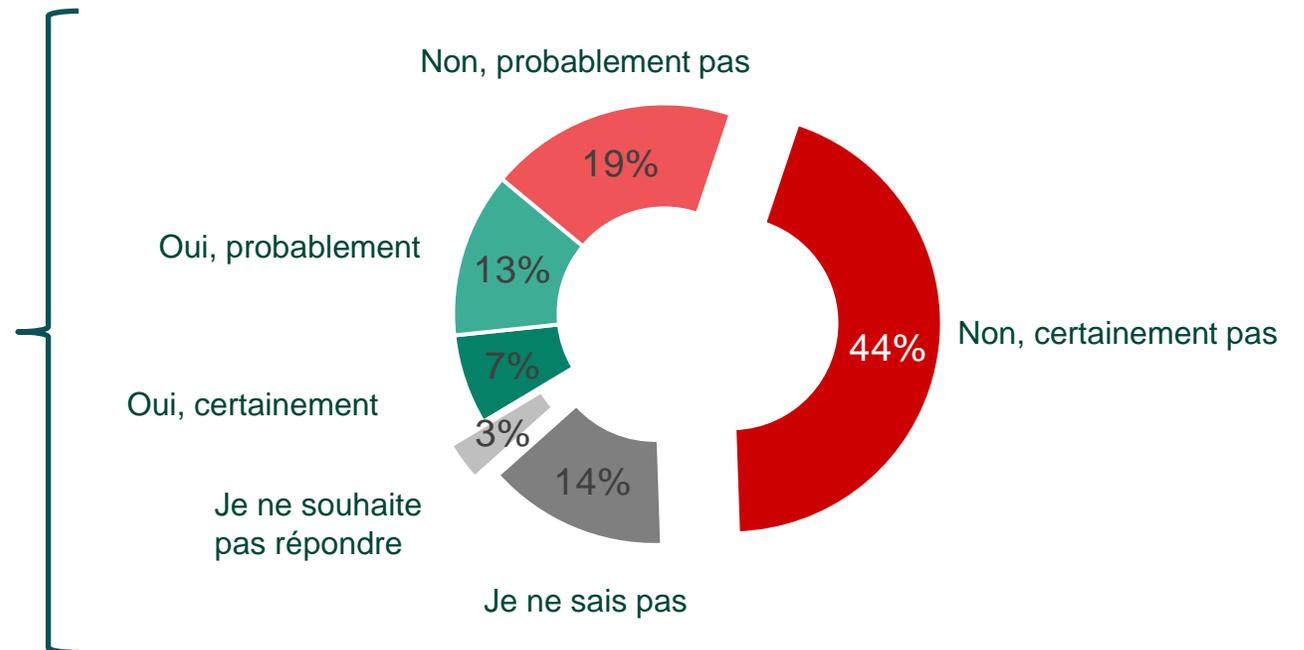
Total facile 89%



Les CESU RH préfinancés : un soutien fort aux emplois à domicile déclarés

56%

des utilisateurs de CESU RH préfinancés pourraient être tentés d'utiliser les services à la personne, sans nécessairement déclarer l'activité (s'ils ne bénéficiaient pas de CESU RH préfinancés)

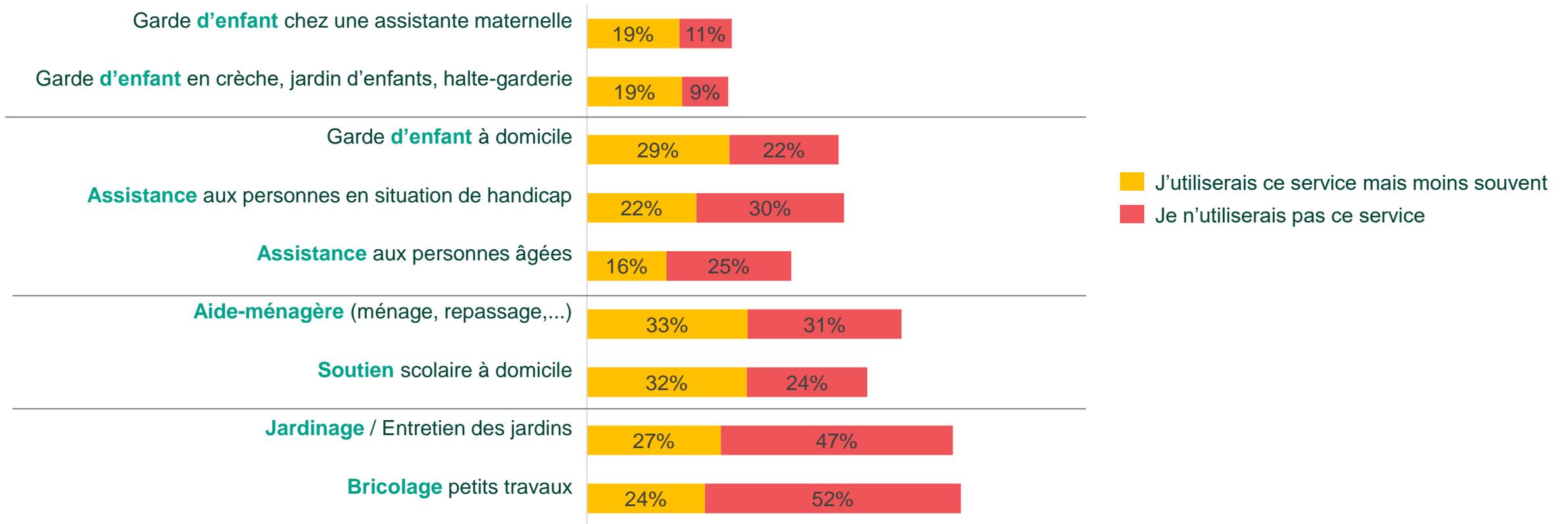


Question : Sans CESU préfinancé, est-ce que vous utiliseriez des services à la personne sans forcément les déclarer, ou sans les déclarer dans leur totalité ?

L' effet déclencheur et l'effet multiplicateur au profit des dépenses SAP 1/2

Un CESU RH préfinancé créateur de croissance et d'emplois

Le CESU RH préfinancé rend possible le recours aux services d'aide ménagère, soutient le recours à la garde d'enfant et déclenche quasiment toute prestation liée au bricolage/jardinage

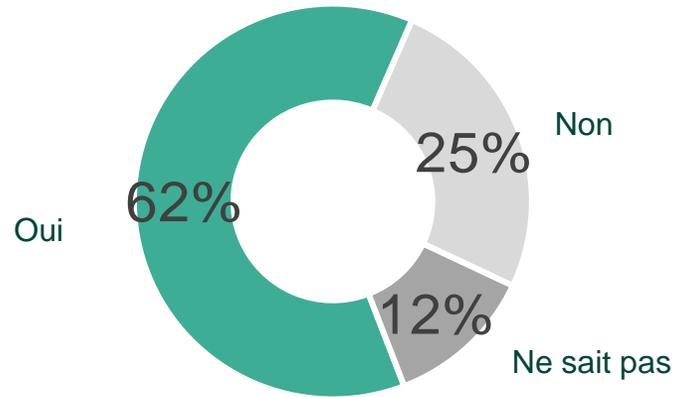


Question : Pour chacun de ces services, que feriez-vous si vous ne disposiez pas de CESU préfinancés ?

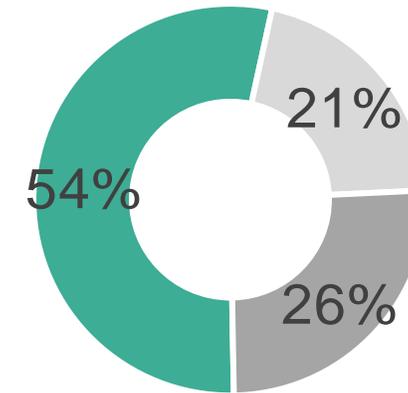
L' effet déclencheur et l'effet multiplicateur au profit des dépenses SAP 2/2

- Pour plus de la moitié des bénéficiaires, une augmentation potentielle du montant des CESU RH préfinancés aurait pour effet une intensification de l'usage des services actuellement utilisés et/ou le recours à de nouveaux services.

Davantage recours à des services utilisés actuellement



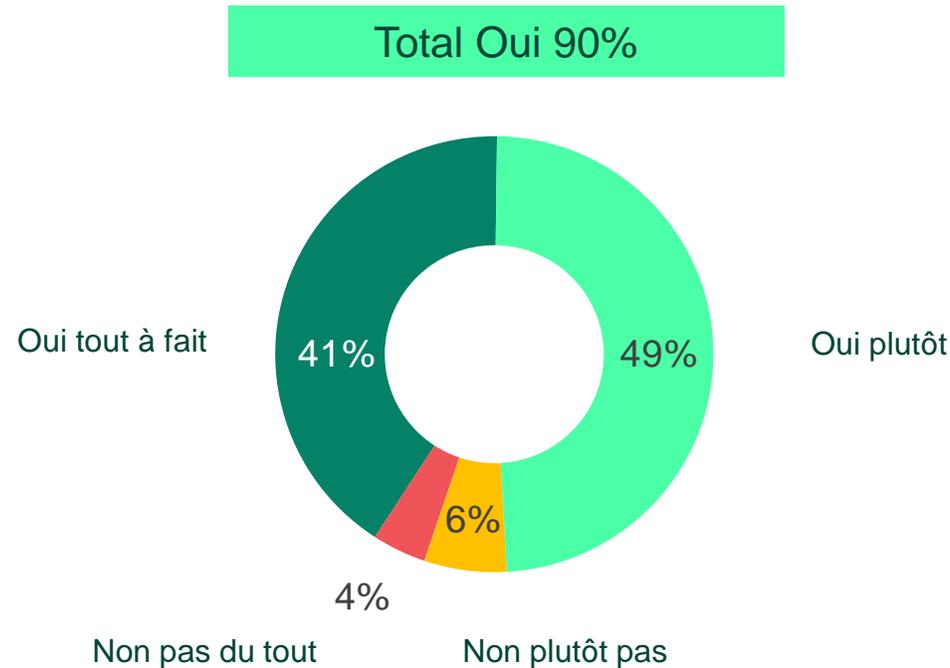
Davantage recours à de nouvelles prestations



Question : Si le montant des CESU préfinancés que vous recevez actuellement était plus élevé, auriez-vous davantage recours à des services à la personne ?

Les CESU RH préfinancés : un outil de financement des services de soutien scolaire

Les services de soutien scolaire à domicile jugés « efficaces »



Question : Vous utilisez les CESU préfinancés pour du soutien scolaire à domicile. Avez-vous constaté, grâce à ce soutien scolaire, une amélioration des résultats de votre enfant/vos enfants ?



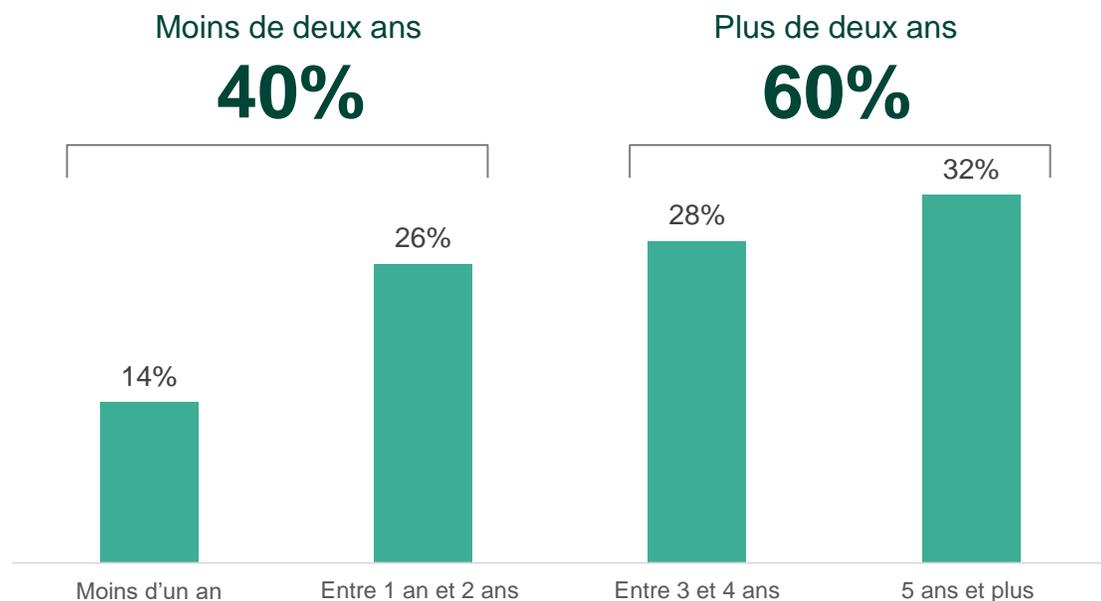
4

- **Satisfaction générale envers le dispositif avec de fortes attentes d'évolution**

Un dispositif plébiscité se traduisant par une fidélité très forte

- Une majorité de bénéficiaires utilisant le CESU RH préfinancé depuis plus de 2 ans
- 7 bénéficiaires sur 10 qui recommanderaient l'utilisation du CESU RH préfinancé. Très peu de détracteurs.

Une fidélité importante au dispositif

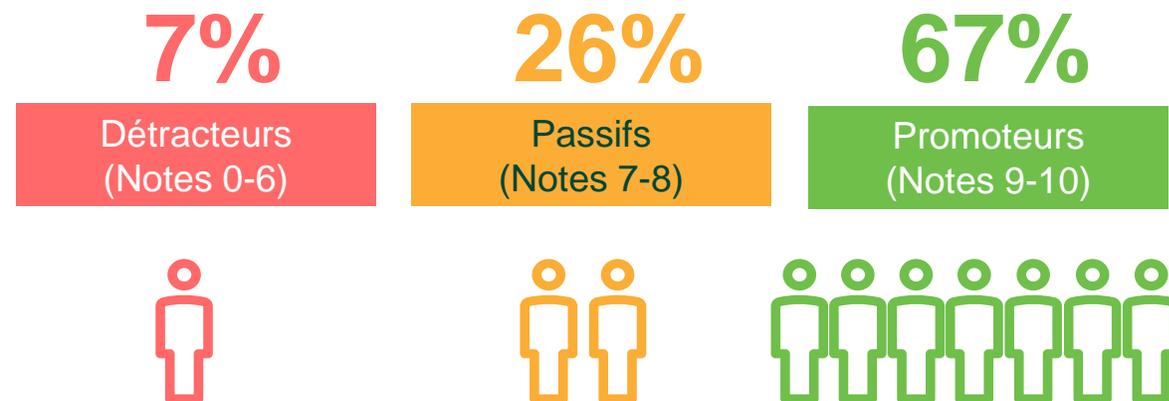


Question : Depuis combien de temps utilisez-vous le CESU préfinancé ?

Un « Net Promoter Score » positif

+60 points

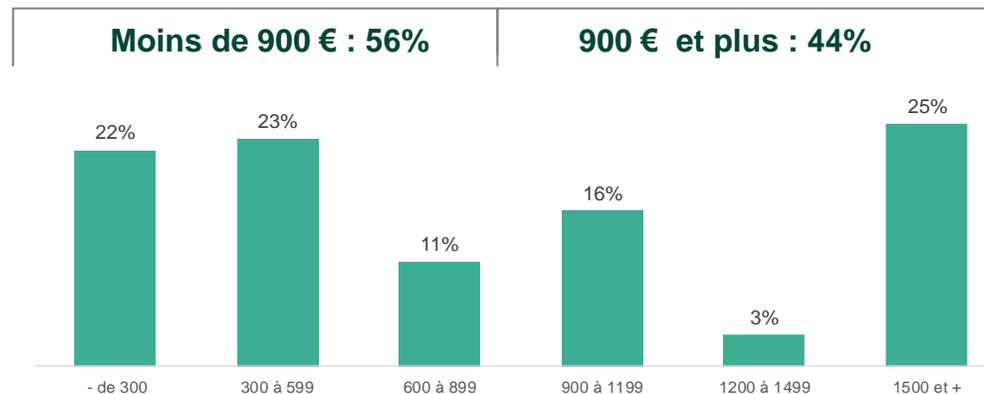
Promoteurs – Détracteurs (9-10) – (0-6)



Question : Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous l'utilisation des CESU préfinancés ?

Un doublement pur et simple du montant moyen actuellement reçu est souhaité par les bénéficiaires pour déclencher un usage additionnel de services à la personne.

Le souhait de voir doubler le montant de leurs CESU RH préfinancés

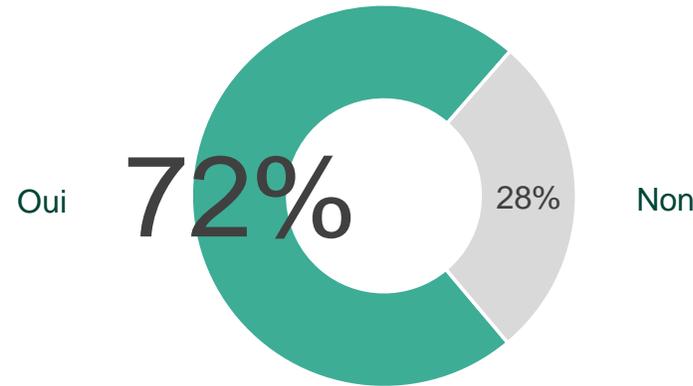


Montant additionnel moyen : **1 112 €**

Question : Quel est le montant additionnel annuel de CESU préfinancés dont vous auriez besoin pour faire appel à plus de services à la personne ?

Une forte attente des bénéficiaires pour pouvoir régler les charges sociales à l'aide de leurs CESU RH préfinancés

Près de $\frac{3}{4}$ des bénéficiaires de CESU RH préfinancés souhaiteraient pouvoir utiliser leur CESU pour payer les charges sociales de leur intervenant



Question : Si vous êtes l'employeur de votre intervenant, souhaiteriez-vous pouvoir utiliser vos CESU préfinancés pour payer les cotisations sociales de votre intervenant ?



**harris
interactive**

a toluna company