



Paris, le 16 juillet 2013  
**COMMUNIQUE DE PRESSE**

**OBSERVATOIRE AXA VOTRE SERVICE**  
ENTRE VRAIS SOUCIS ET TRACAS DU QUOTIDIEN,  
LES FRANÇAIS CHERCHENT DE L'AIDE

*Dans le cadre de l'Observatoire AXA Votre Service, AXA France a confié à l'Institut CSA la réalisation d'une étude\* sur les préoccupations quotidiennes des Français.*

### **FAIRE FACE A 10 SOUCIS A LA FOIS**

**10 : nombre moyen de soucis évoqués par les Français quand on leur demande ce qui les préoccupe.** C'est le premier enseignement de la 1<sup>ère</sup> édition de l'Observatoire AXA Votre Service des préoccupations et attentes des Français. Le nombre de soucis est plus ou moins important selon les tranches de vie. Les jeunes, les ménages avec enfants et les familles monoparentales sont les catégories qui cumulent le plus de sujets de préoccupation.

### **SE PREOCCUPER DU QUOTIDIEN**

Si certaines préoccupations ressortant de l'enquête renvoient aux grands sujets de société : santé, logement, éducation, recherche d'un emploi ou retraite ; la majeure partie se trouve ancrée dans la vie de tous les jours.

Ainsi, première surprise, sans doute symptomatique de l'évolution des modes de vie, **la protection des données personnelles sur internet arrive en tête des préoccupations. Elle est citée par 82% des Français et est un réel souci pour 49% d'entre eux.**

Par ailleurs, **l'installation à l'étranger est un sujet qui préoccupe un Français sur deux, et 60% des moins de 30 ans.**

### **DES INQUIETUDES POUR LES PLUS JEUNES ET LES PLUS AGES**

Certaines préoccupations génèrent des inquiétudes fortes :

Les risques auxquels sont exposés les adolescents (alcool, drogue, violence à l'école...) sont particulièrement ressentis. Ils préoccupent plus de 8 Français sur 10 et sont un réel souci pour près d'un sur deux. **91% des Français pensent que les jeunes sont de plus en plus exposés à des risques** et face à ces difficultés, 69% des parents (74% des femmes) déclarent se sentir démunis.

A l'autre bout de la pyramide des âges, la dépendance génère autant de craintes. Ce sujet inquiète bien au-delà des seniors puisqu'il préoccupe 80% des Français et est considéré par 50% d'entre eux comme un souci qui les touche personnellement.

## **DES JOURNEES TROP COURTES**

**75% des Français déclarent manquer de temps pour s'occuper de ce qu'ils ont à faire dans une journée.**

Ils sont 37% à rêver de pouvoir déléguer certaines activités contraignantes.

Sans surprise, les tâches ménagères arrivent en tête des activités qui prennent trop de temps (citées par 49% des Français et 60% des familles).

Une majorité de Français considère même que le manque de temps est un problème pour s'occuper de sa santé. **Ainsi 57% des Français déclarent renoncer à une consultation médicale en cas de souci de santé léger, par crainte du temps à y consacrer, cette proportion atteint 71% chez les jeunes.**

## **UN FORT BESOIN D'AIDE**

**Neuf Français sur dix indiquent avoir besoin d'aide ou de plus d'aide pour résoudre au moins un des soucis auquel ils sont confrontés quotidiennement (91%).** Et dans plus d'un cas sur trois, ils se déclarent prêts à payer pour un service susceptible de les aider (34%).

Certaines catégories de la population cumulent les sujets de préoccupation et expriment un plus grand besoin d'assistance. C'est le cas des familles monoparentales, souvent plus fragiles et précaires. Elles cumulent près de 14 soucis en moyenne et expriment de fortes attentes pour organiser l'éducation des enfants (réel souci pour 55% d'entre elles). C'est aussi le cas des jeunes, préoccupés par la recherche d'un travail mais aussi en quête d'initiation pour la gestion des tâches administratives ou de leur budget (préoccupations partagées par 86% des 18-24 ans).

Le top 5 des soucis des jeunes couvre un très large spectre puisqu'il inclut à la fois : la recherche d'un travail ; la gestion du quotidien (tâches administratives et budget) ; les risques numériques ; le logement ; l'accès à la santé.

Quelle que soit la catégorie de population, le besoin d'assistance ou de service apparaît lié à la complexité des sujets et génère un besoin d'expertise (juridique, patrimoniale, fiscale), d'autant que l'accès au bon prestataire ou à la bonne information est perçu comme difficile par de nombreux Français.

Ainsi, 87% des Français indiquent avoir parfois peur de tomber sur des professionnels peu recommandables, **86% indiquent avoir du mal à démêler le vrai du faux sur internet** et 82% ont le sentiment de ne pas toujours avoir dans leurs relations la bonne personne pour les aider.

*\*Méthodologie de l'enquête: Etude réalisée par CSA via internet auprès d'un échantillon national représentatif de 2.407 personnes âgées de 18 ans et plus, constitué d'après la méthode des quotas après stratification par région et taille d'agglomération.*

*Le questionnaire aborde 31 thèmes de préoccupation selon une échelle d'intensité en 4 points:*

- N'est pas une préoccupation.*
- Est une préoccupation personnelle sans être un souci.*
- Est une préoccupation personnelle et constitue un léger souci.*
- Est une préoccupation personnelle et constitue un gros souci.*

*Les 31 thèmes ont été identifiés à partir d'une étude qualitative préalable au cours de laquelle 5 groupes de Français de tout âge ont pu exprimer toutes leurs préoccupations et attentes de façon exploratoire.*

Retrouvez la liste des 31 thèmes de préoccupation abordés dans l'Observatoire AXA Votre Service, ainsi que les principaux résultats de l'étude sur **[www.observatoire-axa.fr](http://www.observatoire-axa.fr)**

**Contact presse CSA**

Léda Bontosoglou • 01 57 00 58 50 • [leda.bontosoglou@csa.eu](mailto:leda.bontosoglou@csa.eu)