



Les Français et la « multi-assurance »

Etude réalisée par



pour



Publiée le 7 décembre 2015

Recueil



Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français interrogés par Internet les **12 et 13 novembre 2015**

Echantillon



Echantillon de **1 002 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Chaque sondage présente une incertitude statistique que l'on appelle marge d'erreur.

Cette marge d'erreur signifie que le résultat d'un sondage se situe, avec un niveau de confiance de 95%, de part et d'autre de la valeur observée.

La marge d'erreur dépend de la taille de l'échantillon ainsi que du pourcentage observé.

Si le pourcentage observé est de ...

Taille de l'Echantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
800	1,5	2,5	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2

Lecture du tableau : Dans un échantillon de 1000 personnes, si le pourcentage observé est de 20%, la marge d'erreur est égale à 2,5%. Le pourcentage réel est donc compris dans l'intervalle [17,5 ; 22,5].

Les Français multi-assurés... mais pas franchement rassurés sur l'utilité de ces assurances additionnelles

Etre assuré, c'est bien, être « trop » assuré... cela ne sert à rien ! Odoxa a interrogé les Français sur les assurances affinitaires souvent proposées au moment des achats de Noël (hi-fi, high-tech, électroménager). S'ils sont très nombreux à les souscrire, ils ne le font pas toujours « en connaissance de cause » et sont bien conscients de se retrouver dans la situation -bien peu rentable- de « multi-assurés ».

Plus d'un Français sur 2 souscrit aux assurances de type « affinitaire »...

L'assurance affinitaire couvre des objets que l'on achète, notamment high tech ou électro-ménager. Elle peut être proposée sous différentes appellations : assurances casse et vol, remplacement à neuf, garantie 100% remboursé ou encore prolongation de garantie.

Dans notre enquête, plus d'un Français sur deux (52%) affirme souscrire à ce type d'assurance lorsqu'il achète un bien soit parfois (40%), soit le plus souvent (10%), soit systématiquement (2%). Il ne s'agit pas d'un « luxe » que s'offriraient les Français les plus à l'aise financièrement puisque ce sont les classes moyennes « inférieures » (les Français gagnant entre 1 500€ et 2 499€ par ménage) qui les souscrivent le plus (57%).

... et la moitié de ceux-là ne connaît pas les modalités et conditions de garanties

Les Français achètent donc massivement ce type d'assurance sans toutefois forcément savoir ce qu'ils ont signé. Ainsi, la moitié de ceux qui prennent -au moins parfois- ce type de couvertures (49% contre 50%), ne connaissent pas les modalités et conditions de garantie. Ils ne sont même que 7% à les connaître « très précisément ». Pourtant, dans la plupart des enquêtes d'opinion, les Français savent généralement bien ce qu'ils dépensent et se disent économes et soucieux du suivi de leurs comptes. Pour ces assurances additionnelles, ils semblent donc faire une exception. A leur décharge, dans un rapport d'août 2013, la Direction générale de la concurrence et de la répression des fraudes notait « la difficulté d'obtenir, pour le consommateur, une information précontractuelle de qualité compte tenu des modalités de commercialisation de ces contrats ».

C'est avant tout la peur d'une « défaillance » du produit qui fait souscrire à ce type d'assurances

Pourquoi les Français souscrivent-ils à une assurance dite « affinitaire » ? Avant tout, de peur que le produit acheté ne les « lâche » prématurément : la première raison citée tient ainsi au fait que le prix de l'assurance était faible rapporté à la valeur et l'utilité du produit (36%). Suit le manque de confiance en la qualité et la durée de vie du matériel (29%). Une assurance souscrite donc de manière un peu « automatique » pour éviter, dans un souci d'économie, que le montant payé pour le bien soit finalement beaucoup plus élevé que la dépense initialement consentie. Suivent deux autres motivations : l'idée que ces assurances couvrent des risques qu'aucune autre des assurances du consommateur ne couvre (18%) à quasi égalité avec le fait que le vendeur s'est montré convaincant (17%).

6 Français sur 10 trouvent ce type d'assurances inutiles

Le regard des Français sur ces assurances est globalement très critique : 61% les trouvent inutiles quand 38% les jugent utiles. Il est vrai que la principale réserve des associations de consommateurs sur les assurances affinitaires est largement partagée par la population : 71% des Français considèrent qu'elles font généralement doublon avec d'autres assurances (contre seulement 28% qui pensent qu'elles couvrent des risques qu'aucune assurance ne couvre). Paradoxalement, même ceux qui souscrivent à ces assurances estiment très majoritairement (58%) qu'elles font généralement doublon. L'assurance affinitaire apparaît décidément comme une protection « au cas où », peu réfléchie. En creux, c'est aussi la méconnaissance du contenu des autres contrats d'assurance et de leurs garanties (habitation, automobile, carte bleue) qui apparaît.

7 Français sur 10 estiment qu'il est difficile de résilier ces contrats d'assurance

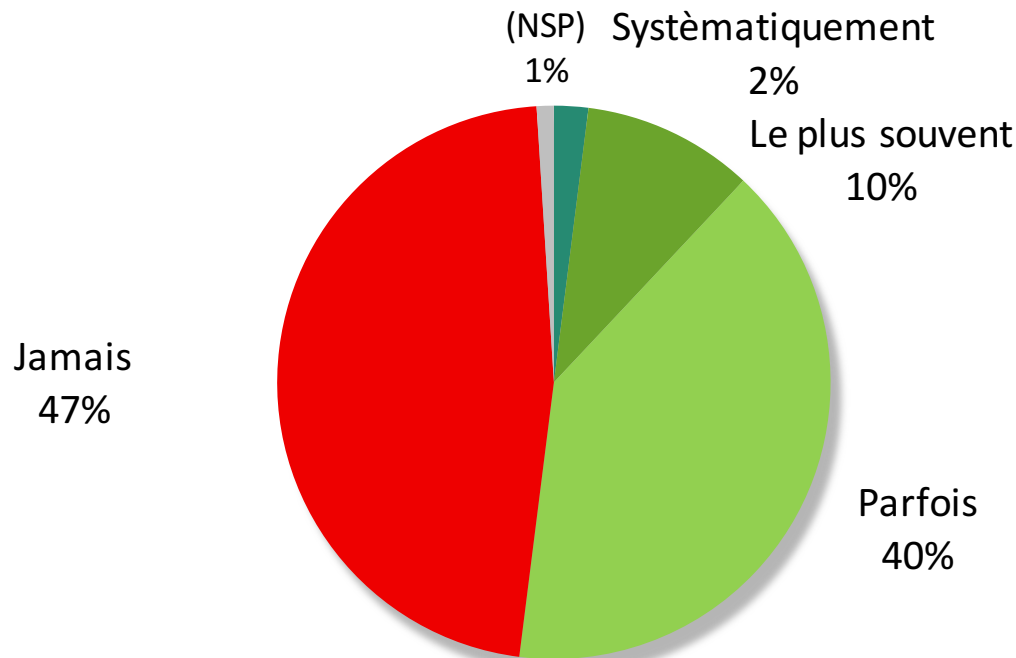
Enfin, les assurances affinitaires apparaissent comme difficiles à résilier pour 68% des Français (31% disent le contraire). Il est donc probable qu'une majorité de Français ignore qu'au droit de renonciation (exercé dans les 14 jours suivant l'achat) s'ajoute aujourd'hui la possibilité -offerte par la loi Hamon- de résilier une police d'assurance à tout moment au bout d'un an de souscription. Cela n'empêche pas de rester vigilant afin de choisir l'assurance qui correspond le mieux à ses besoins... sans multiplier les contrats et perdre en pouvoir d'achat.

Plus d'un Français sur 2 souscrit aux assurances de type « affinitaire »...

Nous allons parler des contrats d'assurance auxquels vous avez peut-être déjà souscrits en dehors des assurances obligatoires (assurance habitation, responsabilité civile ou assurance automobile). Il s'agit des assurances complémentaires et spécifiques aux produits du type électroménagers, hi-fi ou high-tech, appelées « assurance casse et vol », remplacement à neuf », « garantie 100% remboursé » ou encore « extensions de garantie ».

Vous-même, vous arrive-t-il de souscrire à ce type de contrats pour un achat de ce type de produits...

S/T souscrit : 52%



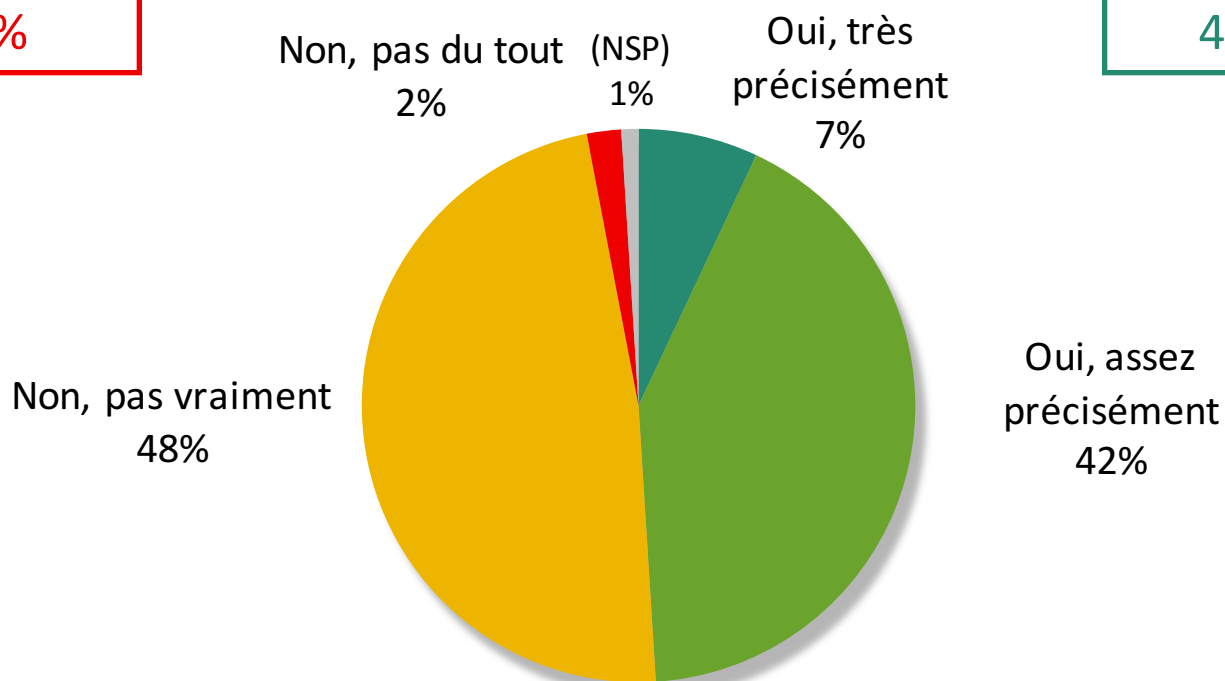
... et la moitié de ceux-là ne connaît pas les modalités et conditions de garanties

Si vous devez penser à ce(s) contrat(s) que vous avez souscrit(s), diriez-vous que vous connaissez les modalités et conditions de garanties ?

A ceux qui ont souscrit un contrat d'assurance souscrit en dehors des assurances obligatoires

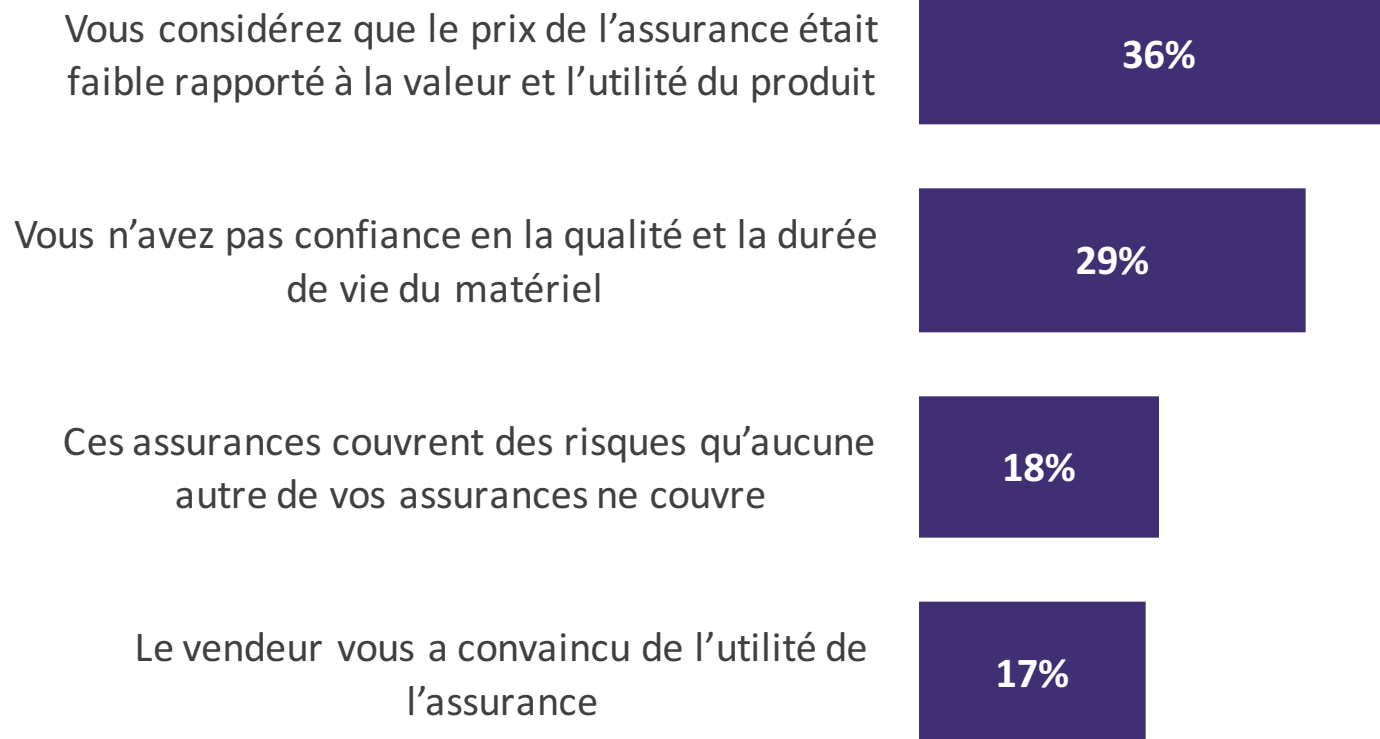
S/T Non :
50%

S/T Oui :
49%



C'est avant tout la peur d'une « défaillance » du produit qui fait souscrire à ce type d'assurances

De manière générale, pour quelle raison principale souscrivez-vous à ce type de contrats ?
A ceux qui ont déjà souscrit un contrat d'assurance souscrit en dehors des assurances obligatoires

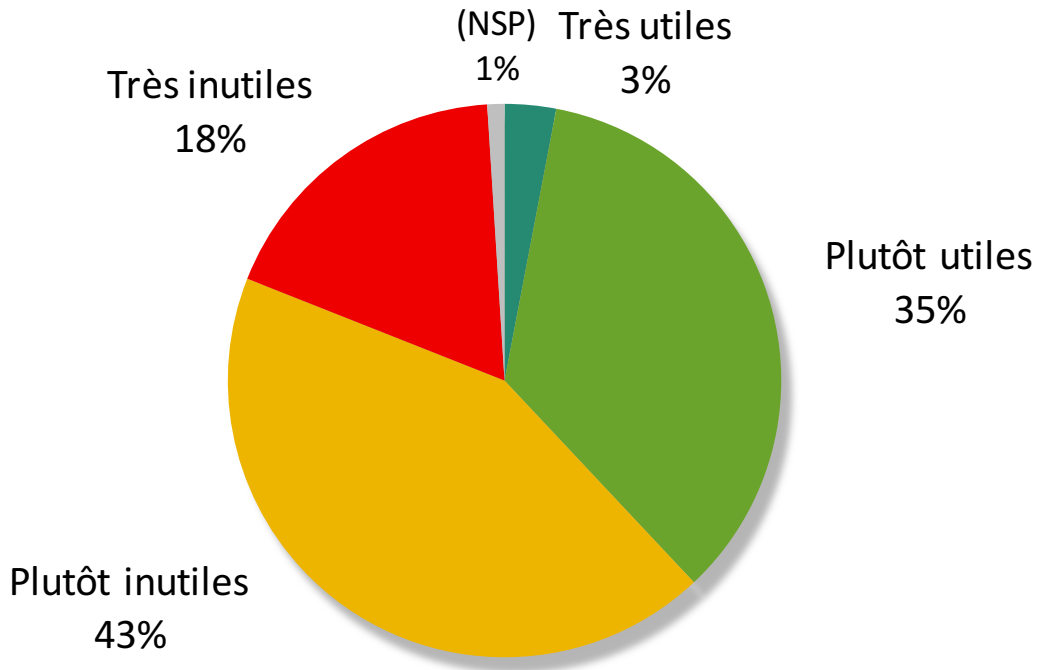


6 Français sur 10 trouvent ces assurances inutiles

Diriez-vous que ces assurances sont très utiles, plutôt utiles, plutôt inutiles ou très inutiles ?

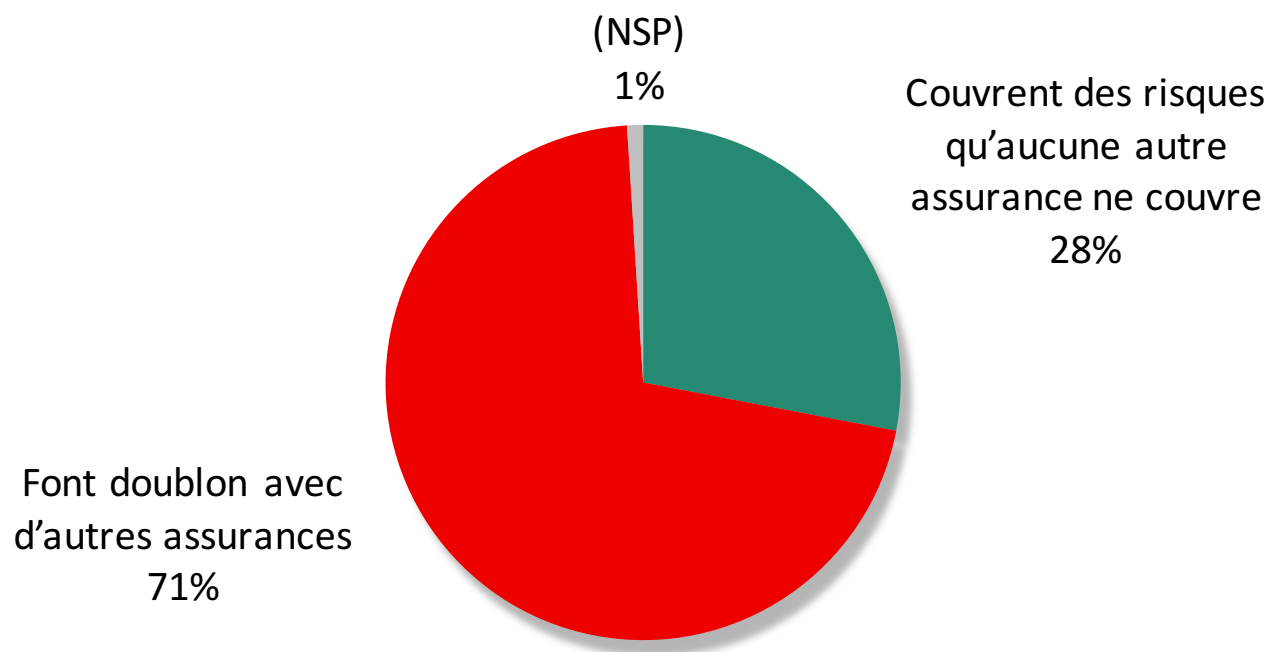
S/T Inutiles :
61%

S/T Utiles :
38%



7 Français sur 10 considèrent que ces assurances font doublon avec d'autres assurances

Et diriez-vous que ces assurances, généralement...



7 Français sur 10 estiment qu'il est difficile de résilier ces contrats d'assurance

Et selon vous, est-ce très facile, plutôt facile, plutôt difficile ou très difficile de résilier ces contrats d'assurance ?

S/T Difficile : 68%

S/T Facile : 31%

