

Je  CHANGE.fr

On gagne toujours à comparer

L'observatoire des factures courantes
Février 2016

“opinionway”



LA MÉTHODOLOGIE

La méthodologie



L'étude a été réalisée auprès d'un échantillon de 1000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées les 20 et 21 janvier 2016.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« **Sondage OpinionWay pour Jechange.fr** »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

Le profil des répondants

Population française âgée de 18 ans et plus

Source : INSEE, Bilan démographique 2014.



Sexe	%
Hommes	48%
Femmes	52%



Age	%
18-24 ans	11%
25-34 ans	16%
35-49 ans	27%
50-64 ans	25%
65 ans et plus	21%



Région	%
Ile-de-France	18%
Nord ouest	23%
Nord est	23%
Sud ouest	11%
Sud est	25%



Activité professionnelle	%
Agriculteurs	1%
Catégories socioprofessionnelles supérieures	27%
Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	3%
Professions libérales / Cadres	9%
Professions intermédiaires	15%
Catégories populaires	32%
Employés	18%
Ouvriers	14%
Inactifs	40%
Retraités	27%
Autres inactifs	13%

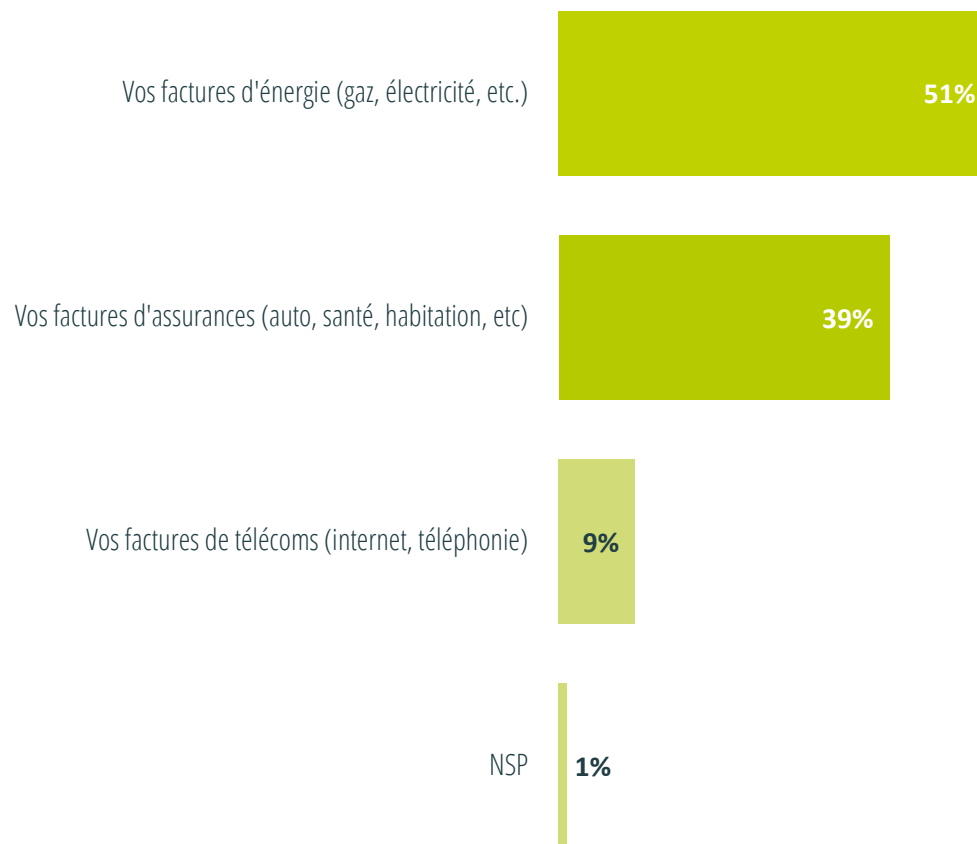


Taille d'agglomération	%
Une commune rurale	23%
De 2000 à 19 999 habitants	17%
De 20 000 à 99 999 habitants	14%
100 000 habitants et plus	30%
Agglomération parisienne	16%

LES RESULTATS

Les factures que l'on souhaite diminuer

Q. De quelles factures souhaiteriez-vous le plus réduire le montant?



Les factures que l'on souhaite diminuer

Q. De quelles factures souhaiteriez-vous le plus réduire le montant?



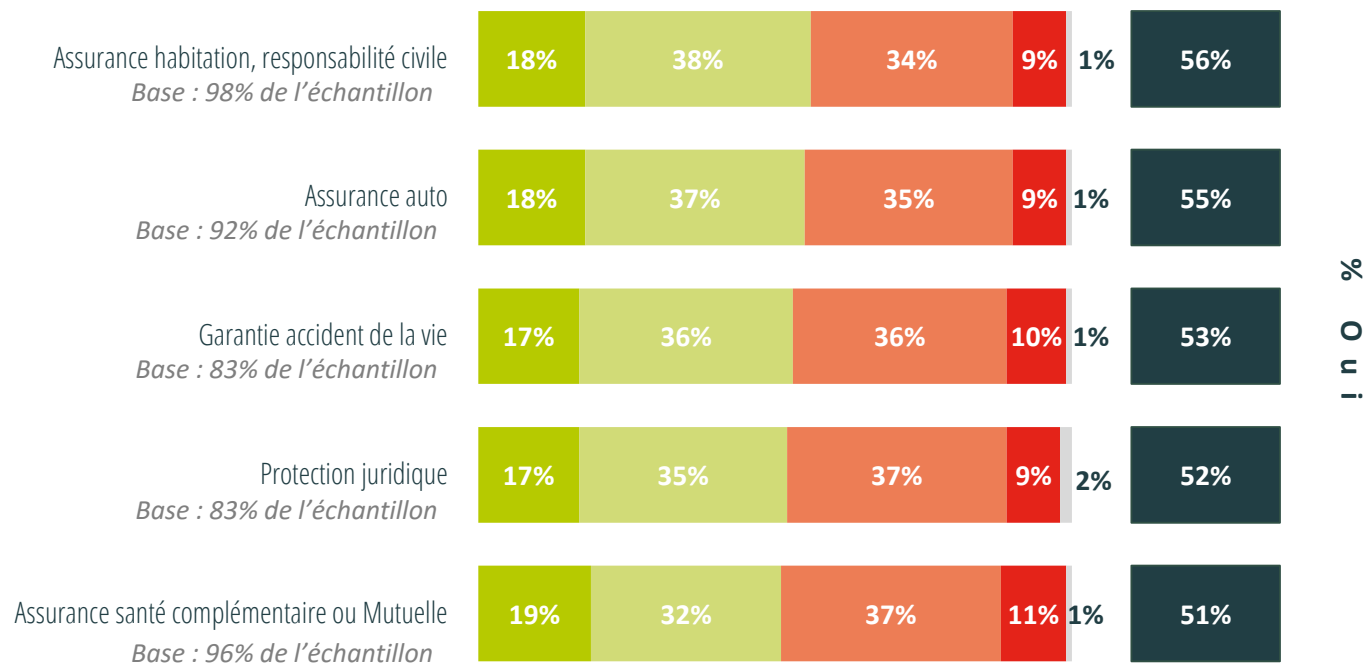
	% Total	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Vos factures d'énergie (gaz, électricité, etc.)	51%	48%	54%	41%	53%	54%	54%	48%	48%	56%	49%
Vos factures d'assurances (auto, santé, habitation, etc.)	39%	42%	37%	44%	35%	38%	38%	43%	40%	35%	42%
Vos factures de télécoms (internet, téléphonie)	9%	9%	9%	14%	12%	7%	7%	9%	12%	8%	9%

L'opportunité d'un changement de prestataire pour ses assurances



Q. Selon vous, pourriez-vous faire des économies ou augmenter les garanties (tout en maintenant le même montant de cotisation) en changeant de fournisseur pour chacune des prestations suivantes ?

Question posée à ceux qui possèdent chacun des types d'assurance



■ Oui, certainement
 ■ Oui, probablement
 ■ Non, probablement pas
 ■ Non, certainement pas
 ■ NSP

L'opportunité d'un changement de prestataire pour ses assurances



Q. Selon vous, pourriez-vous faire des économies ou augmenter les garanties (tout en maintenant le même montant de cotisation) en changeant de fournisseur pour chacune des prestations suivantes ?

Question posée à ceux qui possèdent chacun des types d'assurance

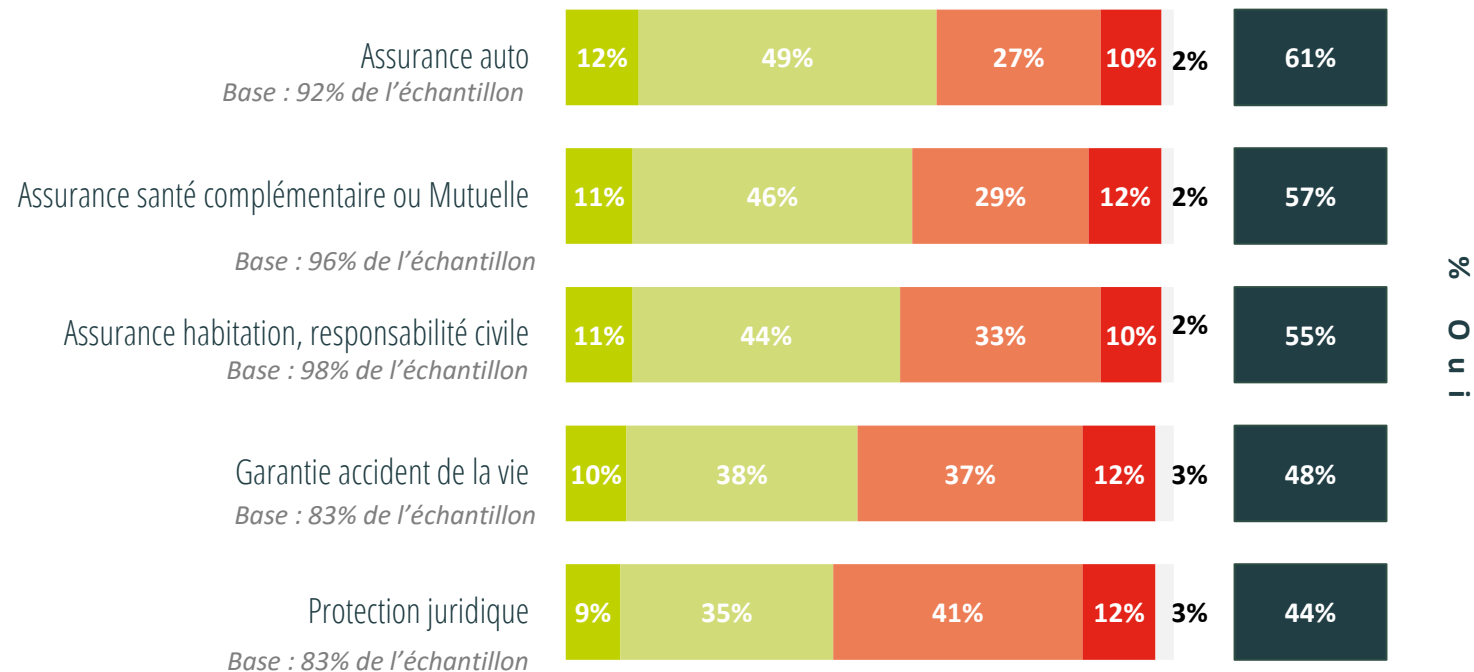
	% Oui	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Assurance habitation, responsabilité civile	56%	60%	51%	47%	63%	58%	57%	49%	63%	56%	49%
Assurance auto	55%	59%	51%	53%	56%	61%	58%	45%	60%	57%	50%
Garantie accident de la vie	53%	57%	50%	43%	57%	57%	57%	47%	64%	49%	49%
Protection juridique	52%	56%	49%	40%	60%	59%	54%	44%	59%	52%	46%
Assurance santé complémentaire ou Mutuelle	51%	52%	49%	49%	50%	55%	51%	46%	60%	47%	47%

La compréhension des garanties des contrats d'assurance



Q. De manière générale, diriez-vous que l'ensemble des garanties figurant dans votre contrat... sont facilement compréhensibles ?

Question posée à ceux qui possèdent chacun des types d'assurance



La compréhension des garanties des contrats d'assurance

Q. De manière générale, diriez-vous que l'ensemble des garanties figurant dans votre contrat... sont facilement compréhensibles ?



Question posée à ceux qui possèdent chacun des types d'assurance

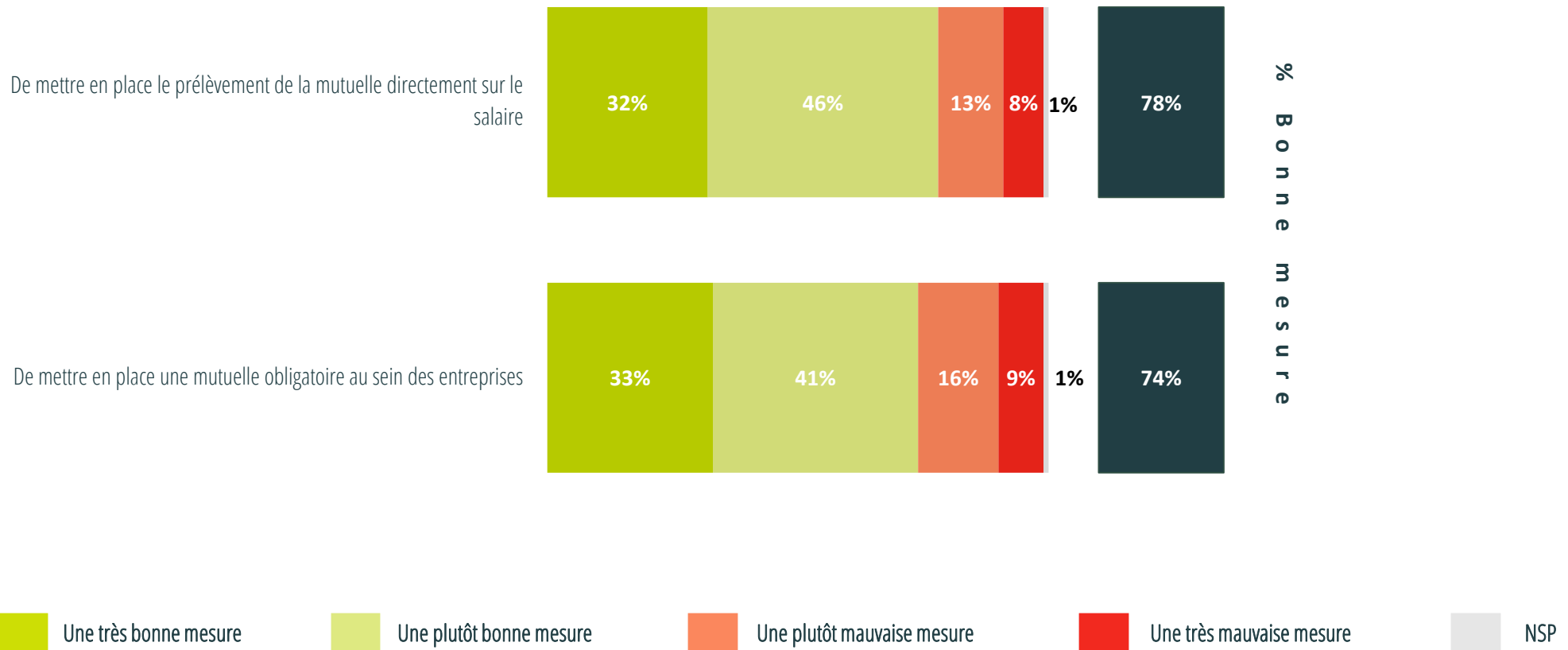
	% Oui	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Assurance auto	61%	63%	59%	66%	61%	52%	59%	74%	61%	58%	64%
Assurance habitation, responsabilité civile	55%	54%	55%	62%	52%	47%	51%	66%	54%	52%	58%
Garantie accident de la vie	48%	50%	46%	57%	51%	40%	46%	54%	48%	46%	50%
Assurance santé complémentaire ou Mutuelle	57%	57%	58%	64%	60%	48%	56%	64%	60%	51%	59%
Protection juridique	44%	45%	43%	49%	42%	39%	42%	52%	40%	44%	48%

L'obligation de souscrire à une mutuelle via son entreprise



Depuis le premier janvier 2016, la loi oblige toutes les entreprises du secteur privé à fournir à leurs salariés une mutuelle qu'elles financent en partie. Sauf dérogation particulière, les salariés sont obligés de souscrire à cette mutuelle.

Q. Dans l'ensemble, trouvez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou mauvaise mesure... ?



L'obligation de souscrire à une mutuelle via son entreprise



Depuis le premier janvier 2016, la loi oblige toutes les entreprises du secteur privé à fournir à leurs salariés une mutuelle qu'elles financent en partie. Sauf dérogation particulière, les salariés sont obligés de souscrire à cette mutuelle.

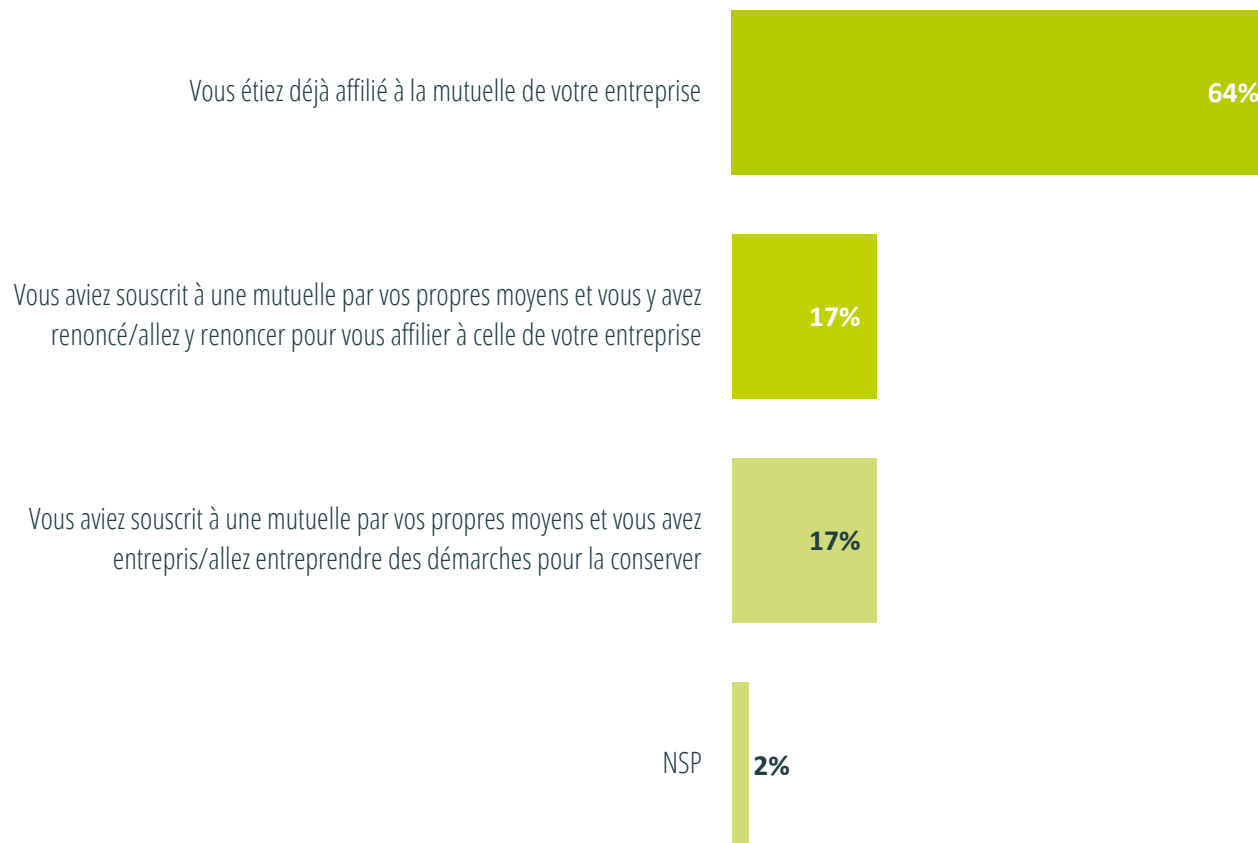
Q. Dans l'ensemble, trouvez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou mauvaise mesure... ?

	% Bonne mesure	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
De mettre en place le prélèvement de la mutuelle directement sur le salaire	78%	79%	77%	84%	76%	70%	82%	81%	76%	76%	82%
De mettre en place une mutuelle obligatoire au sein des entreprises	74%	74%	73%	73%	71%	69%	78%	78%	73%	71%	78%

Les conditions de rattachement à la mutuelle d'entreprise par les salariés

Q : Et vous-même, dans quelles conditions avez-vous souscrit à cette mutuelle d'entreprise ?

Question posée uniquement aux salariés du secteur privé, soit 32% de l'échantillon.



Les conditions de rattachement à la mutuelle d'entreprise par les salariés

Q : Et vous-même, dans quelles conditions avez-vous souscrit à cette mutuelle d'entreprise ?

Question posée uniquement aux salariés du secteur privé, soit 32% de l'échantillon.

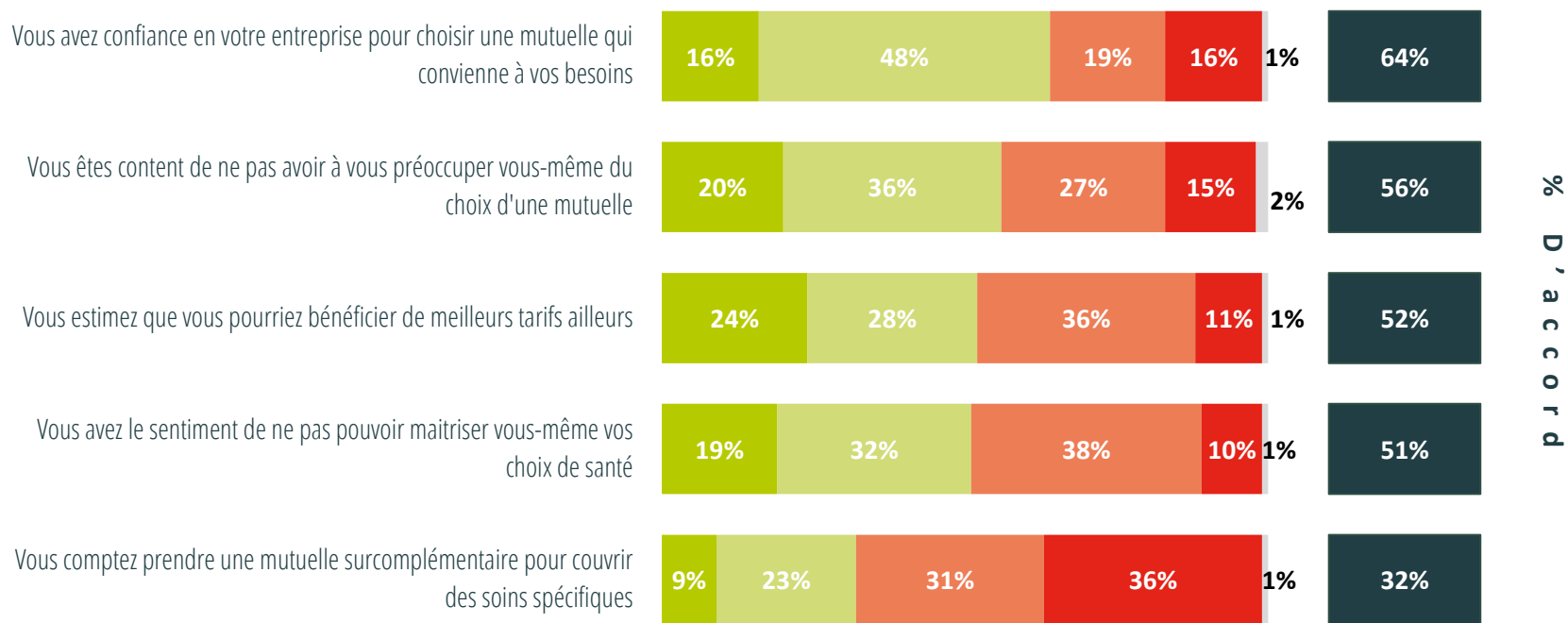


	% Total	Sexe		Âge			CSP	
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50 ans et +	CSP+	CSP-
Vous êtes déjà affilié à la mutuelle de votre entreprise	64%	74%	54%	67%	64%	59%	65%	64%
Vous aviez souscrit à une mutuelle par vos propres moyens et vous y avez renoncé/allez y renoncer pour vous affilier à celle de votre entreprise	17%	13%	21%	24%	15%	12%	19%	16%
Vous aviez souscrit à une mutuelle par vos propres moyens et vous avez entrepris/allez entreprendre des démarches pour la conserver	17%	11%	22%	6%	18%	29%	16%	16%

Le jugement porté sur les mutuelles obligatoires

Q. Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes concernant la mutuelle obligatoire ?

Question posée uniquement aux salariés du secteur privé, soit 32% de l'échantillon.



Le jugement porté sur les mutuelles obligatoires

Q. Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes concernant la mutuelle obligatoire ?

Question posée uniquement aux salariés du secteur privé, soit 32% de l'échantillon.



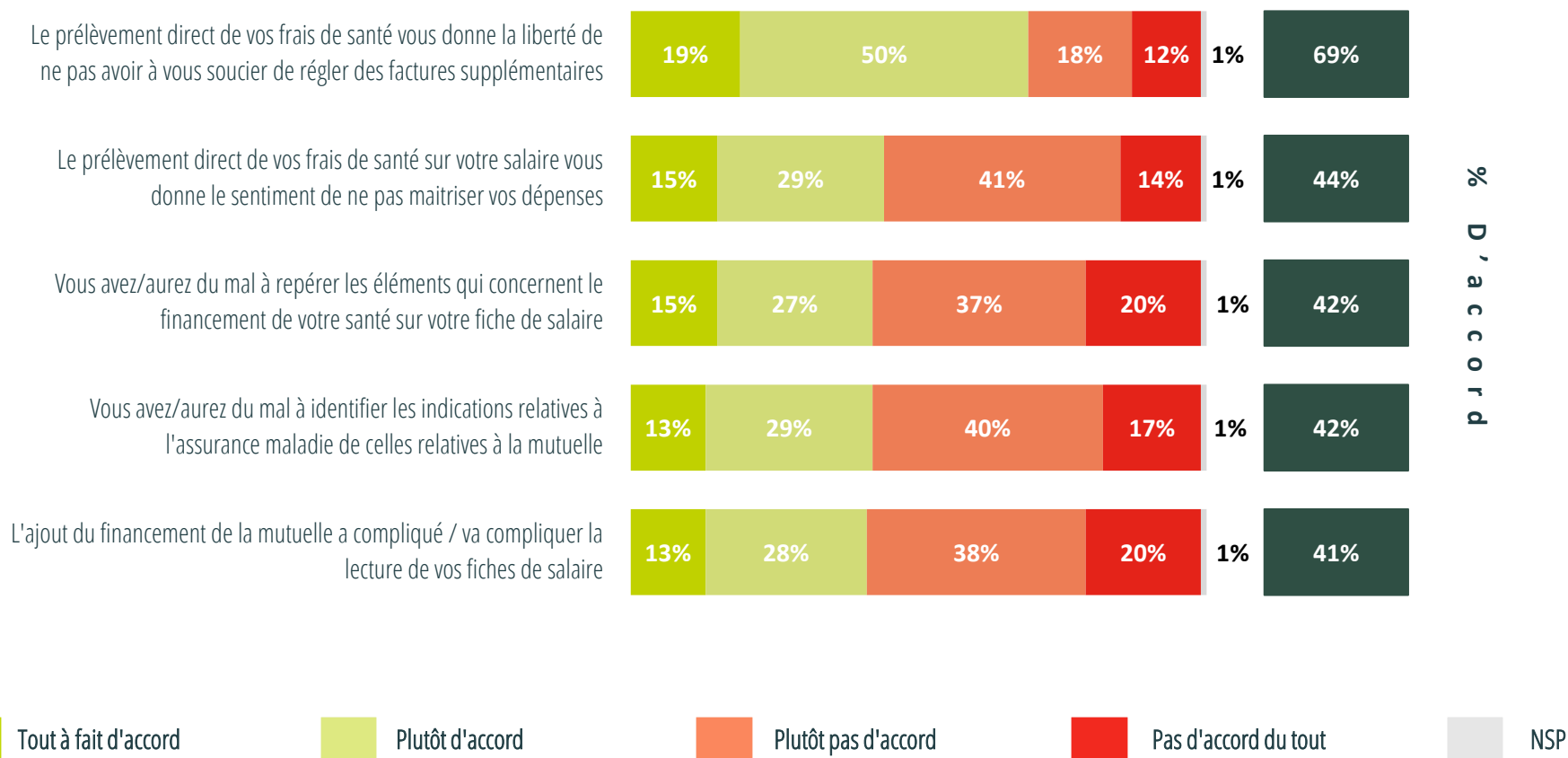
	% D'accord	Sexe		Âge			CSP	
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50 ans et +	CSP+	CSP-
Vous avez confiance en votre entreprise pour choisir une mutuelle qui convienne à vos besoins	64%	65%	63%	70%	59%	68%	65%	63%
Vous êtes content de ne pas avoir à vous préoccuper vous-même du choix d'une mutuelle	56%	57%	56%	69%	46%	57%	59%	54%
Vous estimez que vous pourriez bénéficier de meilleurs tarifs ailleurs	52%	48%	54%	57%	49%	48%	57%	47%
Vous avez le sentiment de ne pas pouvoir maîtriser vous-même vos choix de santé	51%	47%	56%	41%	60%	49%	56%	48%
Vous comptez prendre une mutuelle surcomplémentaire pour couvrir des soins spécifiques	32%	35%	29%	34%	29%	35%	39%	26%

L'impact de la cotisation à la mutuelle sur le bulletin de salaire



Q. Et concernant votre fiche de salaire, êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?

Question posée uniquement aux salariés du secteur privé, soit 32% de l'échantillon.



L'impact de la cotisation à la mutuelle sur le bulletin de salaire

Q. Et concernant votre fiche de salaire, êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?

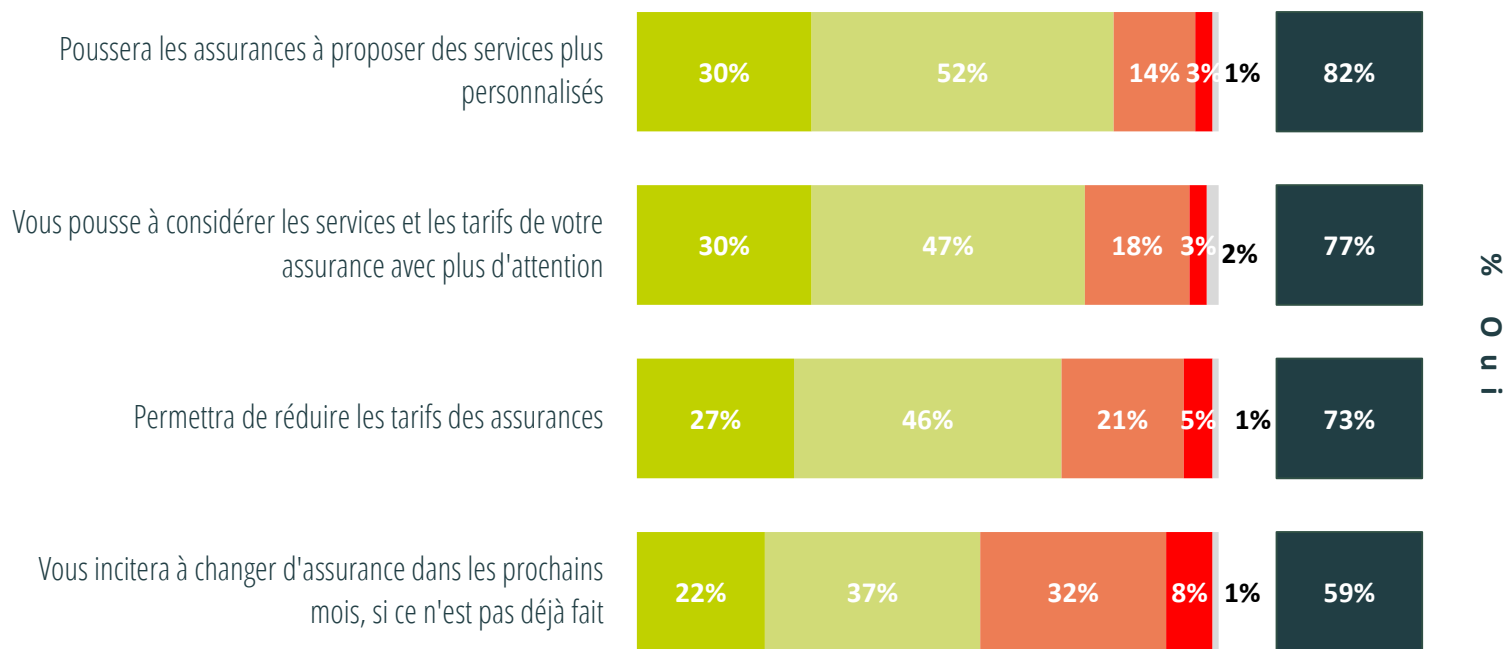
Question posée uniquement aux salariés du secteur privé, soit 32% de l'échantillon.



	% D'accord	Sexe		Âge			CSP	
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50 ans et +	CSP+	CSP-
Le prélèvement direct de vos frais de santé vous donne la liberté de ne pas avoir à vous soucier de régler des factures supplémentaires	69%	72%	65%	78%	61%	72%	72%	67%
Le prélèvement direct de vos frais de santé sur votre salaire vous donne le sentiment de ne pas maîtriser vos dépenses	44%	45%	44%	46%	44%	40%	48%	40%
Vous avez/aurez du mal à repérer les éléments qui concernent le financement de votre santé sur votre fiche de salaire	42%	42%	43%	45%	43%	36%	38%	45%
Vous avez/aurez du mal à identifier les indications relatives à l'assurance maladie de celles relatives à la mutuelle	42%	41%	42%	50%	41%	28%	40%	42%
L'ajout du financement de la mutuelle a compliqué / va compliquer la lecture de vos fiches de salaire	41%	39%	43%	49%	39%	32%	36%	43%

Les perspectives ouvertes par la loi Hamon

Q. Depuis le 1er janvier 2015 la loi Hamon permet, après un an d'engagement, de résilier ses contrats d'assurance (hors mutuelles) à tout moment. Considérez-vous que cette mesure... ?



Les perspectives ouvertes par la loi Hamon

Q. Depuis le 1er janvier 2015 la loi Hamon permet, après un an d'engagement, de résilier ses contrats d'assurance (hors mutuelles) à tout moment. Considérez-vous que cette mesure... ?



	% Oui	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs
Poussera les assurances à proposer des services plus personnalisés	82%	79%	85%	89%	77%	77%	85%	85%	86%	74%	85%
Vous pousse à considérer les services et les tarifs de votre assurance avec plus d'attention	77%	77%	78%	87%	70%	78%	80%	75%	83%	71%	78%
Permettra de réduire les tarifs des assurances	73%	70%	76%	77%	75%	73%	72%	68%	77%	72%	69%
Vous incitera à changer d'assurance dans les prochains mois, si ce n'est pas déjà fait	59%	59%	59%	58%	65%	68%	58%	45%	67%	63%	49%

SYNTHÈSE

L'observatoire des factures courantes : les factures d'assurances

La loi Hamon, une nouvelle donne pour les assurances et les consommateurs.

- Depuis son entrée en vigueur, la loi Hamon amène les Français à reconsidérer leurs prestations d'assurance. Selon eux, son premier effet est de forcer les assurances à adapter leurs prestations pour séduire, en proposant une offre plus personnalisée (82% d'accord).
 - Second élément, les Français estiment que depuis cette loi, ils sont davantage attentifs à leurs tarifs d'assurance (77%). Si l'ensemble des catégories se retrouvent dans ce constat, quel que soit leur niveau de revenus, on constate que les cadres supérieurs se disent plus particulièrement vigilants (83% contre 71% des classes populaires).
 - Dans le même temps qu'elle a développé leur vigilance, la loi Hamon a créé une attente de la part des Français quant à la baisse des tarifs d'assurance. 73% d'entre eux estiment que les compagnies seront amenées à réduire leurs tarifs. On remarque que les Français les plus jeunes se montrent les plus demandeurs quant à cette réduction (76% chez les personnes âgées de moins de 35 ans, contre 68% des personnes âgées de 65 ans et plus).
 - Pour 59% des Français, cette loi représente également une incitation à changer d'assurance dans les prochains mois. Principaux intéressés, les Français âgés de 35 à 49 ans (68%), les Franciliens (67%), ou les personnes ayant au moins un enfant de moins de 18 ans au sein de leur foyer (68%).
- Après les factures d'énergie (51%), les factures d'assurance représentent le second type de facture que les Français aimeraient réduire (39%), loin devant les factures de télécoms (9%).
 - Des résultats d'ensemble relativement uniformes dissimulent des perceptions diverses au sein des catégories. Ainsi 54% des habitants de région estiment que la réduction du montant des factures d'énergie est une priorité contre seulement 40% des Franciliens, davantage concernés par l'envie de réduire leurs factures d'assurance (48% contre 37% en région).
 - Cette opposition est également marquée entre les cadres, privilégiant majoritairement la réduction de leurs factures d'assurance (44%) alors que les ouvriers (37%) sont plus touchés par l'impact des factures d'énergie. Les jeunes âgés de 18 à 24 ans semblent beaucoup plus désireux de réduire le montant de leurs factures d'assurances (44%) et de leurs factures télécoms (14% d'entre eux contre 7% chez les interrogés âgés de 50 à 64 ans).

L'observatoire des factures courantes : les factures d'assurance

Réduire des factures d'assurance parfois obscures, un enjeu pour la moitié des Français.

- Lorsqu'ils examinent leurs assurances, près d'un Français sur deux estime qu'il leur serait possible de faire des économies ou d'augmenter leurs garanties en changeant de fournisseur.
 - La principale assurance pour laquelle les Français ont ce sentiment est l'assurance habitation et responsabilités civile (56%) Les hommes en sont parmi les plus convaincus (60% contre 51% des femmes), de même que les personnes âgées de 25 à 34 ans (63%). 55% des Français pensent également pouvoir réduire leurs frais d'assurance auto en changeant de fournisseur, dont 18% *tout à fait*.
 - Certaines assurances, moins répandues au sein de la population, comme la garantie accident de la vie ou la protection juridique, apparaissent également comme perfectibles pour la moitié des personnes qui y ont souscrit (respectivement 53 et 52%), qu'il s'agisse de diminuer le tarif ou, pour le même tarif, d'améliorer les prestations.
 - Enfin, l'on constate qu'un Français sur deux (51%) estime également qu'ils pourraient réduire leur facture d'assurance santé ou de mutuelle. Parmi eux, principalement, les habitants d'Ile-de-France (64% contre 48% des habitants de région). Les salariés des entreprises privées, touchés par la réforme obligeant les entreprises à fournir une mutuelle à leurs salariés depuis Janvier 2016, font ce constat pour la moitié d'entre eux (50%).
- S'ajoutant à ce constat mitigé sur le rapport qualité-prix de leurs prestations, les Français rendent compte d'une certaine difficulté de lecture de leurs factures d'assurance. 59% d'entre eux estiment qu'au moins une de leurs factures d'assurance est difficile à lire.
 - Plus en détail, il apparaît que les factures des assurances les moins répandues dans la population sont également les plus complexes à déchiffrer pour ceux qui y ont souscrit : 53% des personnes ayant souscrit à une protection juridique et 49% des personnes ayant souscrit à une garantie accidents de la vie en témoignent.
 - Plus courantes, les assurances habitation (complexes pour 43%), assurances santé (41%) et assurances auto (37%), laissent tout de même perplexes près de quatre Français sur dix.

L'observatoire des factures courantes : les factures d'assurance

L'obligation par l'entreprise de fournir une mutuelle à ses salariés, une bonne mesure pour les Français et une vraie responsabilité pour l'entreprise.

- Pour une large majorité des Français, la loi obligeant les entreprises à fournir une mutuelle à leurs salariés et le prélèvement direct de la mutuelle sur le salaire qui l'accompagne sont de bonnes mesures (respectivement 74% et 78%). Les salariés du privé, principaux concernés par ces changements, s'y montrent majoritairement favorables : 76% considèrent que ces deux aspects sont positifs.
- Le rattachement à une mutuelle d'entreprise n'est finalement pas un phénomène nouveau pour les salariés du privé : 64% d'entre eux, avant même cette réforme, étaient affiliés à la mutuelle de leur entreprise. Au sein des 34% restant, la réforme divise. 17% ont choisi de se rallier à la mutuelle de leur entreprise, en abandonnant la mutuelle souscrite auparavant, 17% ont choisi d'entreprendre des démarches afin de conserver leur propre mutuelle.
- La satisfaction des salariés quant à l'obligation des entreprises à leur fournir une mutuelle apparaît ainsi comme le fruit d'une habitude et d'un certain confort.
 - Il apparaît en effet que pour les salariés, laisser la gestion de la mutuelle à son entreprise est une solution pratique et sûre. 64% d'entre eux font en effet confiance à leur entreprise pour choisir une mutuelle adaptée à leurs besoins et même 56% s'avouent soulagés de ne pas avoir à se préoccuper eux-mêmes de leur mutuelle. Ce soulagement est particulièrement présent pour les salariés les plus jeunes (69% parmi les salariés de moins de 35 ans).
 - 69% des salariés, et une nouvelle fois, particulièrement les moins de 35 ans (78%), s'estiment également heureux de ne pas recevoir de factures supplémentaires, du fait du prélèvement direct pour salaire.
- Confiance et soulagement du salarié impliquent néanmoins une véritable vigilance de la part de l'entreprise. Malgré ces aspects très positifs, les salariés restent attentifs à la qualité des prestations qui leur sont fournies et à la clarté de celles-ci.
 - Le sentiment qu'ils pourraient bénéficier de meilleurs tarifs ailleurs est toujours présent chez 52% des salariés, qui ont également l'impression de ne plus pouvoir maîtriser eux-mêmes leurs choix de santé (51%).
 - On identifie également une source de clivage autour de la question de la fiche de salaire, dont la lecture risque d'être encore compliquée suite à cette réforme. 42% des salariés estiment qu'ils auront du mal à identifier les éléments concernant leur santé sur leur fiche de salaire et 42% pensent qu'ils auront du mal à identifier informations relatives à l'assurance maladie de celles relatives à la mutuelle. Il s'agira alors pour les entreprises de rassurer quant à leur compétence à choisir la meilleure assurance et de communiquer sur les modifications apportées aux fiches de salaire, afin de convaincre leurs salariés.

Je  CHANGE.fr

On gagne toujours à comparer

“opinionway