

# ODOXA

L'Opinion tranchée

*La consommation à l'heure du covid-19*

Observatoire « Conso 360 » Odoxa-FG2A-RTL

Vague 7

LEVÉE D'EMBARGO LE LUNDI 30 MARS 2020 A 6H

Sondage réalisé pour



et



# Méthodologie



## Recueil

Echantillon de Français de 18 ans et plus interrogé par Internet les 24 et 25 mars 2020.



## Echantillon

Echantillon de 1 005 personnes issues d'un échantillon 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, niveau de diplôme et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

# Précisions sur les marges d'erreur

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.

Taille de l'Echantillon	Si le pourcentage observé est de ...					
	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
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
3000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8

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].

# L'œil du sondeur :

## Gaël Sliman, Président d'Odoxa (1/2)

**Le covid-19 bouleverse les comportements de consommation des Français et surtout leurs projets de réservations (vacances notamment) ... or, ils ignorent largement si et comment ils seront couverts**

### Principaux enseignements du sondage :

- 1) Près de deux Français sur trois (65%) affirment avoir changé leurs comportements de consommation depuis le confinement.**
- 2) S'agissant des réservations (vacances, vols, locations, séjours, spectacles) l'impact n'est pas moins spectaculaire. Si l'on cumule les personnes ayant déjà dû annuler leurs réservations et ceux qui envisagent de le faire à l'avenir, en tout, 6 Français sur 10 (59%) ont déjà annulé une réservation OU ont modifié/comptent modifier leurs projets de vacances.**
- 3) Dans le détail, 4 Français sur 10 – et 55% des cadres – ont d'ores et déjà dû annuler des réservations à cause du virus. Or, la majorité d'entre eux (57%) ne sait pas si ces annulations leurs seront remboursées ou, pire encore, sait déjà qu'ils ne seront jamais remboursés.**
- 4) Par ailleurs, le covid-19 a/aura aussi un impact énorme sur l'avenir des projets de vacances des Français : près d'un Français sur deux (43%) modifie ou modifiera ses projets de vacances à cause du covid-19.**

## L'œil du sondeur :

### Gaël Sliman, Président d'Odoxa (2/2)

5) Là encore, **60% des Français ignorent quelles sont leurs assurances** susceptibles de les couvrir lors de ces annulations. Ce n'est guère mieux auprès de ceux qui sont directement concernés par le sujet : 52% des Français concernés par des annulations ignorent aussi quelles assurances sont susceptibles de les couvrir.

6) Et pour les autres, c'est-à-dire les 39% de Français qui savent quelles sont ces assurances, le bilan n'est guère fameux non plus : **4 sur 10 n'ont finalement pas été couverts**, 1 sur 2 n'a pas une idée précise des services proposés par ces assurances et 6 sur 10 ne les trouvent « pas claires ».

7) Malheureusement, les annonces faites cette semaine par le Premier ministre pour rassurer les Français à ce sujet ont fait « pschitt » : **seulement 1 Français sur 2 (51%) fait confiance au gouvernement** pour tenir la promesse faite par E. Philippe de mettre en place un dispositif de compensation en cas de séjour annulé.

8) Résultat, près d'**un Français sur quatre (22%) serait intéressé par une assurance spécifique** leur apportant un soutien administratif pour gérer leurs annulations (et remboursements) de leurs vacances.

9) Mais le sujet des annulations de vacances et séjours n'est qu'un aspect du problème lié aux conséquences du covid-19 sur l'économie. Il en existe de nombreuses autres... Ainsi, qu'en est-il de la question du télétravail ? **Plus de 8 Français sur 10 (83%) ne savent pas s'ils disposent d'une assurance spécifique pour les couvrir sur ce point.**

**Bref... il y a encore du pain sur la planche pour les acteurs privés comme publics pour rassurer les Français concernant les conséquences économiques de cette épidémie...**

## L'œil de l'expert (1/3) :

# Patrick Raffort, Président de la FG2A

**Covid-19, annulations et assurances ... Déjà peu connaisseurs de leur couverture assurantielle en temps normal, les Français sont particulièrement perdus dans la situation inédite actuelle, mais sur ce point aussi, il y aura bien un « avant » et un « après » Covid-19**

Cette étude fait la démonstration que les Français n'ont ni les réflexes de l'assurance, ni les connaissances essentielles sur les mécanismes de prise en charge en cas de sinistre. En effet, 60 % des Français ignorent les assurances susceptibles de les couvrir, et pour ceux qui pensent les connaître très peu ont une idée précise des garanties et 40 % ont fait l'objet d'un refus.

Cette situation est bien évidemment exacerbée par le fait que l'épidémie est une situation exceptionnelle et qui fait partie des exclusions traditionnelles dans beaucoup de contrats, sauf certains contrats qui disposent d'une garantie « annulation tout sauf » qui prévoit le remboursement des frais d'annulation, en cas « d'événement imprévisible rendant le voyage impossible », ce qui, évidemment, est le cas en l'espèce.

Pour les Français à l'étranger aussi, la question s'est posée, notamment en ce qui concerne la prise en charge des frais médicaux et d'un éventuel rapatriement sanitaire en cas de maladie. Là encore, un certain flou demeure à ce sujet puisqu'il s'agit, là aussi, d'une exclusion traditionnelle, mais elle n'est pas systématique.

Comme le disait méchamment Martine Aubry à propos de François Hollande avant la présidentielle de 2012, « quand c'est flou, c'est qu'il y a un loup » ... il ne faudrait pas que les Français en arrive à penser de même à propos de leurs assurances.

## L'œil de l'expert (2/3) :

# Patrick Raffort, Président de la FG2A

**Malheureusement, il ne semble pas que la dernière intervention d'Edouard Philippe à ce sujet lundi dernier soit parvenue à rassurer nos concitoyens.**

Pourtant, son annonce de mettre en place un dispositif de compensation constitue une prise de position forte du politique aussi bien pour les entreprises du voyage que pour les Français.

Mais, le Premier ministre n'a pas convaincu puisque seulement un Français sur deux fait confiance au gouvernement pour tenir son engagement à ce sujet. Il est probable que le côté encore très théorique et pas assez pratique de cette annonce grève la confiance de nos concitoyens à ce propos.

**Dernier élément, et non des moindres, de ce panorama de l'ignorance des Français sur les assurances dont ils pourront bénéficier dans cette période d'angoisse : le télétravail.**

Alors qu'un maximum de salariés est enjoint de s'y adonner (et le fait déjà), 8 Français sur 10 ne connaissent pas leur niveau de couverture assurantiel à ce sujet.

Ils ignorent ainsi probablement que le Code du travail autorise le recours au télétravail sans l'accord du salarié « en cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure » ([article L1222-11 du Code du travail](#)). Mais ils ignorent surtout qu'en principe, le salarié en position de télétravail est couvert par son employeur qui doit, lui, disposer d'une assurance multirisques informatique pour couvrir les équipements professionnels confiés par l'employeur (vol, dommages aux équipements, etc..)

**Bonne nouvelle ignorée, donc, aucune démarche ne doit être réalisée par le salarié pour se prémunir de tout risque concernant les équipements en question.** Finalement ce n'est que dans les situations où le salarié utilise des équipements personnels, qu'il doit se renseigner et vérifier dans son contrat d'assurance (MRH) que ceux-ci sont bien couverts pour cette utilisation-là, car ils ne seraient pas couverts par l'assurance de l'employeur.

## L'œil de l'expert (3/3) :

# Patrick Raffort, Président de la FG2A

Notre étude vient donc confirmer une fois de plus le manque de culture assurantielle des Français et surtout leur manque d'intérêt pour l'assurance... jusqu'à ce qu'ils en aient vraiment besoin (comme aujourd'hui). Car l'intérêt pour l'assurance arrive toujours avec la gestion d'un sinistre pour soi ou pour un proche.

Sur ce point, cette épidémie aura sans doute une conséquence pédagogique positive sur le rapport des Français à leur assurance : celle de faire davantage prendre conscience de l'étendue des risques dont ils peuvent être victimes, notamment au moment où ils organisent leurs vacances. En effet, même pour les Français les plus avertis, cette épidémie totalement imprévisible le prouve, il existe de nombreuses situations totalement impossibles à anticiper qui peuvent bouleverser toute leur organisation.

**Patrick Raffort, Président de la FG2A**



# *Les résultats de l'enquête*

# Deux Français sur trois (65%) affirment avoir changé leurs comportements de consommation depuis le confinement



Depuis le confinement de la population pour limiter la propagation du virus « Covid-19 », diriez-vous que ...

Vos comportements de consommation ont changé (fréquence des courses, nature de vos achats, etc.)



→ 69% chez les 65 ans et plus vs 59% chez les 18-24 ans

Vous avez peur en faisant vos courses



→ 64% des femmes, 60% des CSP+, 62% dans l'agglomération parisienne

Vous faites davantage de stocks en prévision de nouvelles difficultés (pâtes, produits d'hygiène, etc.)



→ 31% des CSP+, 31% dans l'agglomération parisienne

ST au moins un effet : 84%

Vous faites plus qu'auparavant des achats alimentaires en ligne / par internet



Vous faites plus qu'auparavant des achats en ligne / par internet « non-alimentaires » (vêtements, etc.)

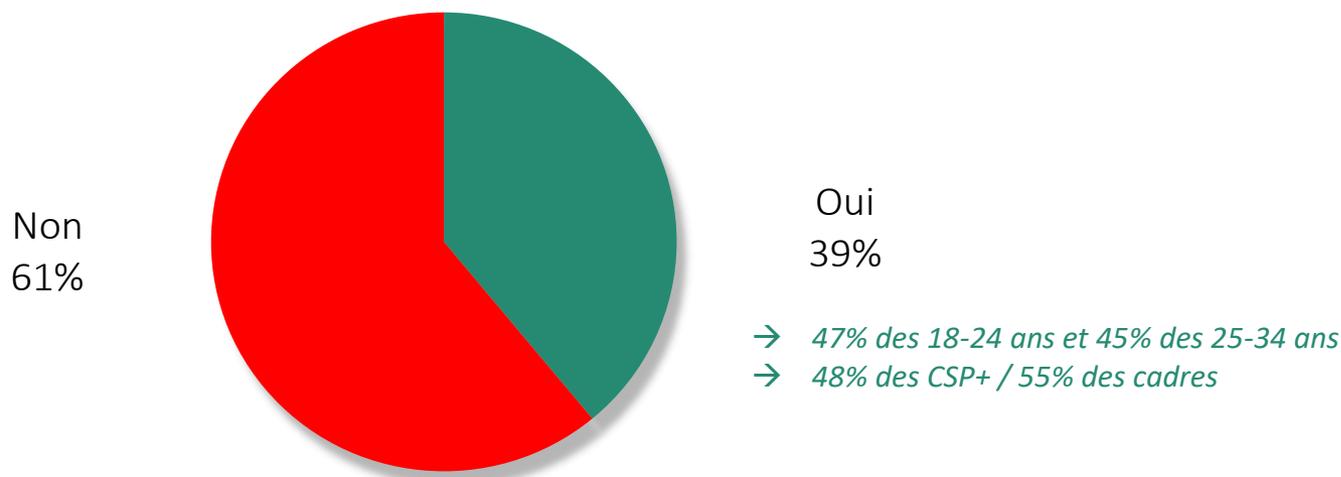


■ Oui ■ Non ■ NSP

## 4 Français sur 10 ont dû annuler des réservations à cause du virus...



A cause du virus avez-vous dû annuler des réservations que vous aviez déjà effectuées (vacances – vols ou location-séjours, spectacles et autres réservations diverses) ?



...et la majorité d'entre eux ne sait pas si ces annulations seront remboursées ou sait déjà qu'ils ne le seront jamais

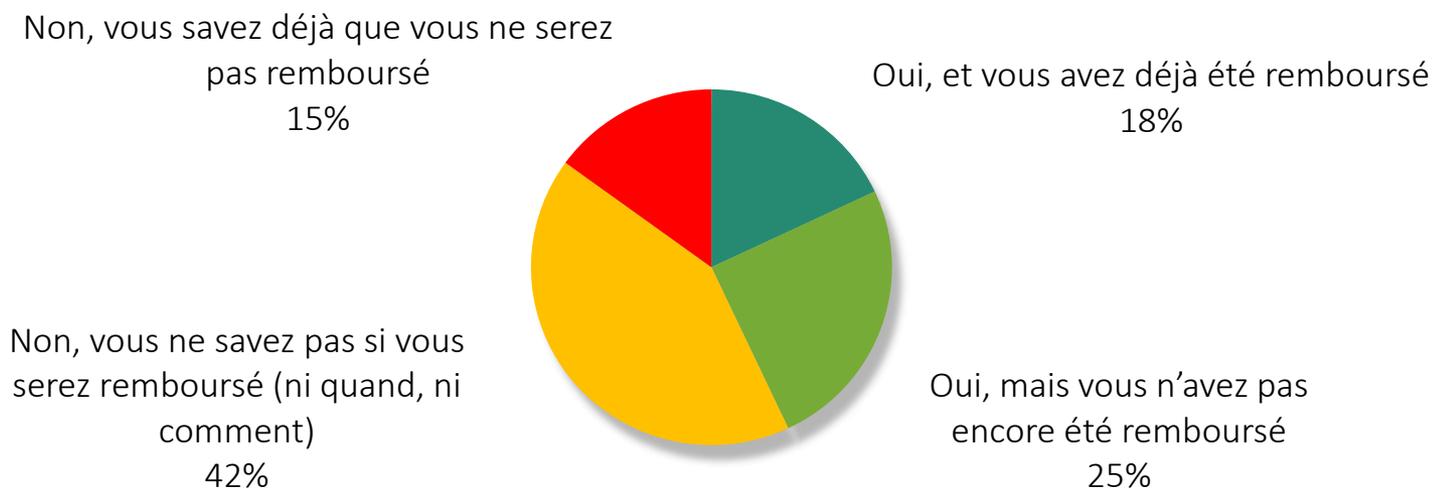


Aux Français qui ont dû annuler des réservations :

Et savez-vous si vous serez remboursés pour ces annulations ?

ST Non : 57%

ST Oui : 43%



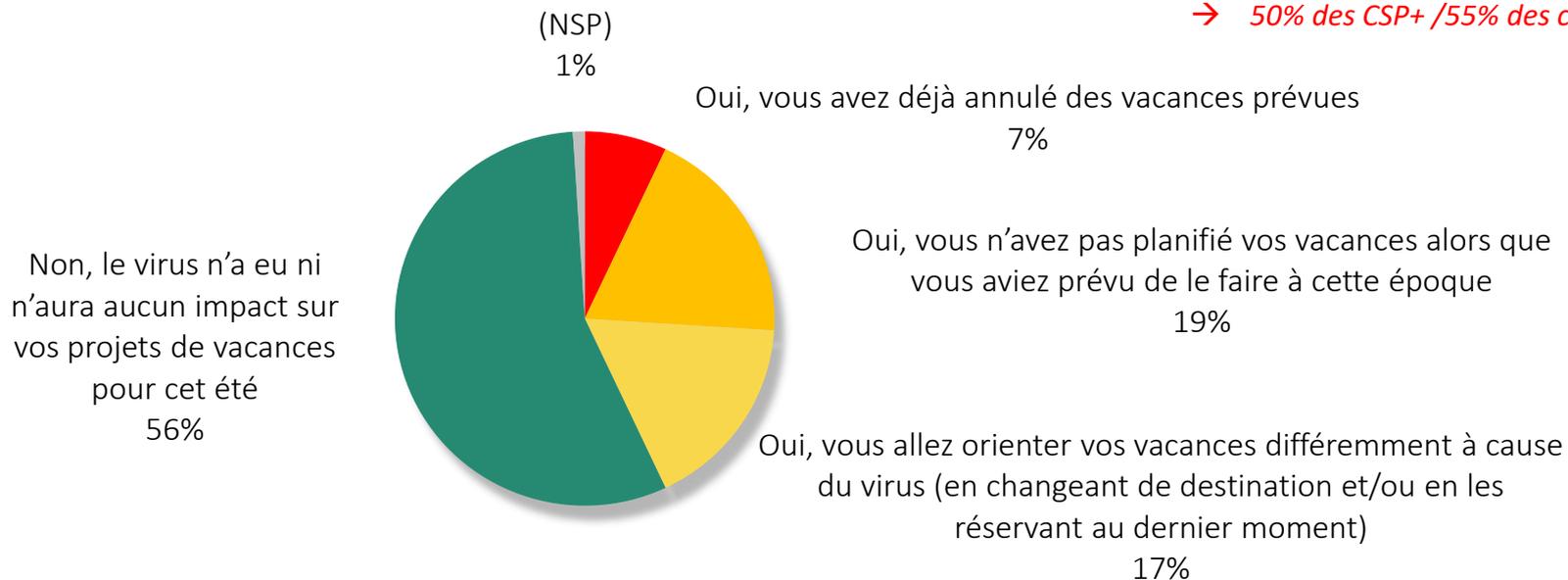
# Sur l'avenir aussi le covid-19 a un impact phénoménal : près d'un Français sur deux (43%) modifie ou modifiera ses projets de vacances à cause du covid-19



Et l'apparition du virus a-t-il un impact sur vos projets de vacances pour cet été ?

**ST Oui : 43%**

→ 52% pour les 18-24 ans & 54% pour les 25-34 ans  
→ 50% des CSP+ / 55% des cadres



# Or 60% des Français ignorent quelles sont leurs assurances susceptibles de les couvrir lors d'annulations



Savez-vous quelles sont les assurances dont vous disposez qui sont susceptibles de vous couvrir sur ces annulations et leur remboursement ?

ST Oui : 39%

→ 41% des 50-64 ans & 43% des 65 ans et plus

→ 52% des Français gagnant plus de 3500€/mois

→ 44% des Français les plus diplômés (niveau supérieur au bac)



→ 67% auprès des 18-24 ans

# Regard détaillé porté sur les assurances couvrant les annulations



À ceux qui savent quelles sont leurs assurances susceptibles de les couvrir lors d'annulations :  
S'agissant des assurances vous couvrant sur ces questions d'annulations, diriez-vous ...



*(uniquement auprès des Français concernés)*

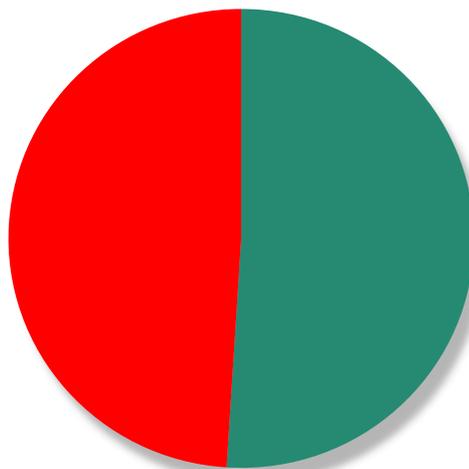
■ Oui      ■ Non

# Seul 1 Français sur 2 fait confiance au gouvernement pour mettre en place un dispositif de compensation en cas de séjour annulé



Le Premier ministre a annoncé lundi dernier à la télévision que les voyages et séjours qui ont été annulés du fait de l'épidémie donneront lieu à un avoir garanti par l'Etat vous permettant de prendre ce séjour/ ce vol dans les 18 mois suivants son annulation. Faites-vous confiance au gouvernement et aux acteurs du tourisme pour réellement mettre en place ce dispositif ?

Non  
49%



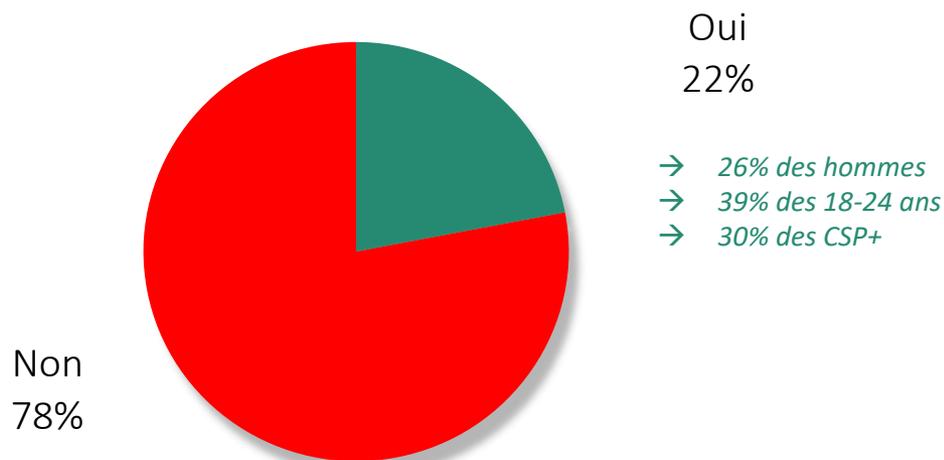
Oui  
51%

→ 56% des CSP+ / 62% des cadres

Près d'un Français sur quatre (22%) serait intéressé par une assurance leur apportant un soutien administratif spécifique pour gérer leurs annulations (et remboursements) de leurs vacances



Est-ce que vous seriez intéressé par une assurance vous apportant un soutien administratif spécifique pour gérer toutes vos annulations et leurs remboursements ?



# Plus de 8 Français sur 10 ne savent pas s'ils disposent d'une assurance spécifique pour les couvrir sur le télétravail



Savez-vous si l'une de vos assurances vous couvre spécifiquement pour le télétravail ?



ST Oui : 17 %

- 24% des salariés
- 30% des CSP+
- 37% des cadres