



L'Opinion tranchée

Produits hightech et crainte de la « casse »
dans la perspective des fêtes de fin d'année

Observatoire « Conso 360 » Odoxa-FG2A-RTL
Vague 3

LEVÉE D'EMBARGO CE MERCREDI 19 DECEMBRE 2018 À 06H

Sondage réalisé pour



et



Méthodologie



Recueil

Echantillon de Français de 18 ans et plus interrogé par Internet les **13 et 14 décembre 2018**



Echantillon

Echantillon de **990 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)

**« ALERTE conso » pour les fêtes : Les Français comptent dépenser moins pour leurs cadeaux !
La peur de la « casse » notamment sur les téléphones, freine un consommateur sur quatre**

Principaux enseignements de notre observatoire :

1) ALERTE CONSO : 1 Français sur 2 (48%) compte dépenser moins que l'année dernière pour les fêtes de fin d'année. Cela signifie « juste » que **ceux qui dépenseront moins sont 5 fois plus nombreux que ceux qui envisagent de dépenser plus qu'en 2017**

2) Les produits hightech/techno/électroménager seront encore les champions des achats lors des fêtes et des soldes : 4 Français sur 10 comptent acheter l'un de ces objets en cadeau ... et 1 sur 5 mettra un smartphone ou une tablette au pied du sapin... **MAIS** cette folie pour les produits hightech et les smartphones a une limite : **une crainte de la « casse » qui anguisse 6 Français sur 10**

3) D'ailleurs cette crainte s'explique d'expérience : aujourd'hui près d'1 Français sur 4 a un écran de smartphone abîmé/cassé et, élargie à l'échelle familiale la statistique explose : **on trouve des écrans abîmés ou cassés dans 4 familles sur 10** (que l'on ne répare pas car c'est « trop cher »)

L'œil du sondeur :

Gaël Sliman, Président d'Odoxa (2/2)

4) Résultat, au moment d'offrir une tablette/un smartphone à ses enfants ou un proche : **6 Français sur 10 ont peur de la casse de l'écran...** et, assez logiquement dès lors, **cette peur de la casse est un frein à l'achat pour près d'un quart des Français !** Que de business perdu...

5) Souscrire une assurance complémentaire spécifique est donc jugé « utile » par une large majorité de Français pour de nombreux produits et usages et par 1 Français sur 2 s'agissant du Hitech... **MAIS pourtant, la souscription d'une assurance contre les problèmes de casse, de vol ou de perte est encore très peu répandue** : seulement moins d'un quart des Français y a déjà eu recours. Et l'alternative possible, la location n'est guère plus envisagée : seulement 1 Français sur 5 envisagerait de louer plutôt qu'acheter son smartphone pour le changer régulièrement quand il est abîmé

Au regard de l'impact de cette peur de la casse, il semble donc capital, à la fois pour les consommateurs eux-mêmes, et pour notre économie, que le marché puisse proposer aux consommateurs des solutions (assurances complémentaires, location, etc.) abordables et jugées crédibles pour palier à cette peur de la casse.

*Gaël Sliman,
Président d'Odoxa*

L'œil de l'expert (1/4) : Patrick Raffort, Président de la FG2A

Les trois enseignements clés de notre observatoire

Pour sa « dernière » de l'année 2018, notre observatoire « Conso 360 » nous livre, une fois de plus, des résultats intéressants à plus d'un titre. Je retiens trois enseignements majeurs qui rejoignent justement nos analyses et réflexions à la FG2A.

D'abord, le premier enseignement de notre étude concerne la place qu'occupe la téléphonie et les produits électroniques et high-tech dans la hotte du père Noël : pour les Français, ces équipements sont depuis des années maintenant des « must » absolus en termes de consommation et, donc, représentent à leurs yeux assez logiquement des cadeaux permettant de ne pas se tromper.

Mais... problème, ces objets sont fragiles et notre sondage révèle qu'un quart des Français a lui-même entre les mains un téléphone avec un écran abimé ou cassé et que, si on élargit la mesure au cercle familial large, on ne compte pas moins de 4 familles sur 10 où il existe un téléphone endommagé.

C'est assez extraordinaire, et pourtant les résultats de notre étude ne me surprennent pas : ils corroborent des chiffres obtenus sur certains programmes d'assurances dont la « sinistralité » atteint des taux de fréquence allant de 20 à 25 %, et même de 50% pour les assurances foyer...

L'œil de l'expert (2/4) : Patrick Raffort, Président de la FG2A

Ensuite, le deuxième enseignement souligné par l'étude est qu'il existe une et unique raison poussant les Français à ne pas faire réparer leurs équipements et plus particulièrement leur téléphone... et cette raison c'est le prix des réparations.

Là encore, cela ne devrait pas nous surprendre : une réparation d'un écran d'iPhone va de 200 euros pour un iPhone 7 à 350 euros pour un iPhone XS et nous ne parlons que de l'écran, même situation pour les téléphones Samsung avec des prix sensiblement comparables, et la situation est même plus inquiétante pour certains téléphones plus abordables comme par exemple le Huawei P10 lite acheté neuf à 240 euros et qui en cas de casse de l'écran coutera à son propriétaire 160 euros de réparation soit 67 % du prix neuf.

Et encore... la facture pour le consommateur peut encore s'alourdir car de nombreux dommages sont jugés par les constructeurs comme étant irréparables, le consommateur devra s'acquitter alors d'un montant bien plus élevé.

Les Français ont donc des raisons d'être inquiets sur les frais de réparation susceptibles de représenter des sommes importantes, certains consommateurs pourraient être tentés de s'adresser à des officines proposant des solutions bon marché, cependant ils devront être particulièrement vigilants, car ils n'auront pas de certitude sur l'origine des pièces ni sur l'agrément des réparateurs par les constructeurs. Ce type de réparation hors des réseaux agréés est susceptible de faire perdre la garantie constructeur des appareils encore sous garantie.

L'œil de l'expert (3/4) : Patrick Raffort, Président de la FG2A

Des taux de fréquence aussi élevés et des coûts de réparation aussi coûteux expliquent le coût élevé des assurances.

Pour répondre au deuxième élément chiffré de l'étude à savoir que 40 % des familles sont concernés par un appareil endommagé, la solution réside certainement dans des assurances foyer ou familles qui permettent de prendre en charge de 2 à 3 sinistres par an et un montant plafonné le plus souvent à hauteur de 2000 euros.

Ces assurances sont disponibles le plus souvent auprès des opérateurs, des distributeurs de produits technologiques et des banquiers, le consommateur devra veiller à bien regarder les garanties, les faits générateurs couverts et les plafonds

Concernant la location, l'étude ODOXA nous apporte également des informations sur le fait que cela ne semble pas constituer une alternative intéressante pour les Français alors que cette solution trouve de plus en plus son public aux États unis.

La différence réside peut être dans ce qu'outre-Atlantique les contrats de location prévoient une assurance, intègre une solution de reprise et une solution pertinente de suppression des données.

L'œil de l'expert (4/4) : Patrick Raffort, Président de la FG2A

L'étude nous apporte enfin un troisième et dernier éclairage intéressant sur le fait que les Français trouvent utiles les assurances affinitaires, mais considèrent pour un nombre important d'entre eux qu'ils disposent déjà d'assurances incluses dans d'autres contrats cartes bancaires, multirisque habitation, auto etc....

Sans remettre en cause le fait qu'il y a dans certains contrats des garanties affinitaires intéressantes, il est indispensable de vérifier l'étendue des garanties et les faits générateurs couverts. Afin de donner une illustration les CB apportent des garanties en matière d'assurance voyage, mais en fonction des pays et des activités les montants de garanties peuvent être insuffisants. Il existe des sites qui permettent de vérifier l'adéquation des garanties à la destination choisie, ainsi le consommateur pourra soit choisir de souscrire une assurance complémentaire ou prendre une carte bancaire supérieure afin de bénéficier de garanties plus élevées.

Bref, l'étude confirme ce que nous avons toujours pensé à la FG2A : à la fois miser sur l'intelligence et la bonne information d'un consommateur éclairé et en même temps tout faire pour pouvoir lui proposer des assurances répondant à ses besoins et surtout en qui il puisse avoir pleinement confiance.

Patrick Raffort,
Président de la FG2A



*La « Conso » à l'occasion
des fêtes de fin d'année*

ALERTE CONSO : 1 Français sur 2 compte dépenser moins que l'année dernière pour les fêtes de fin d'année; c'est 5 fois plus que ceux qui envisagent de dépenser plus qu'en 2017



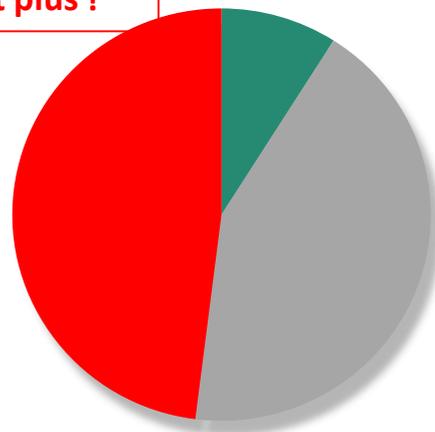
Cette année, pour les fêtes de fin d'année, pensez-vous que vous dépenserez plus d'argent (cadeaux, repas, festivités...) que l'année dernière, moins d'argent que l'année dernière, ou autant d'argent que l'année dernière ?

Un Français sur deux dépensera moins cette année.

Ceux qui dépenseront moins cette année sont 5 fois plus nombreux que ceux qui dépenseront plus !

Vous dépenserez moins
que l'année dernière
48%

39% des CSP+ / 48% des CSP-
Revenus < 1500€ : 59%



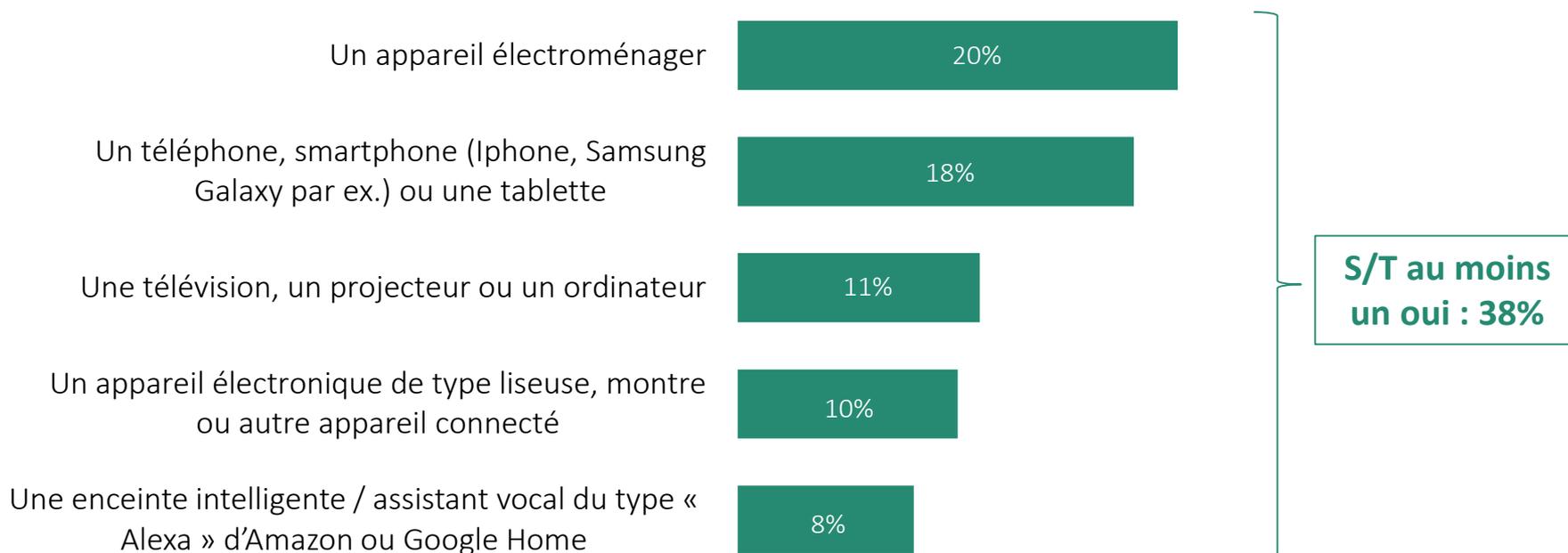
Vous dépenserez plus que l'année dernière
9%

Vous dépenserez autant
que l'année dernière
43%

Les produits hightech/techno/électroménager seront encore les champions des achats lors des fêtes et des soldes : 4 Français sur 10 comptent acheter l'un de ces objets en cadeau ... et 1 sur 5 mettra un smartphone ou une tablette au pied du sapin



Pour les fêtes de fin d'année, et les soldes du début de l'année prochaine, avez-vous prévu d'acheter pour vous-même ou d'offrir à l'un de vos proches l'un des produits suivants :



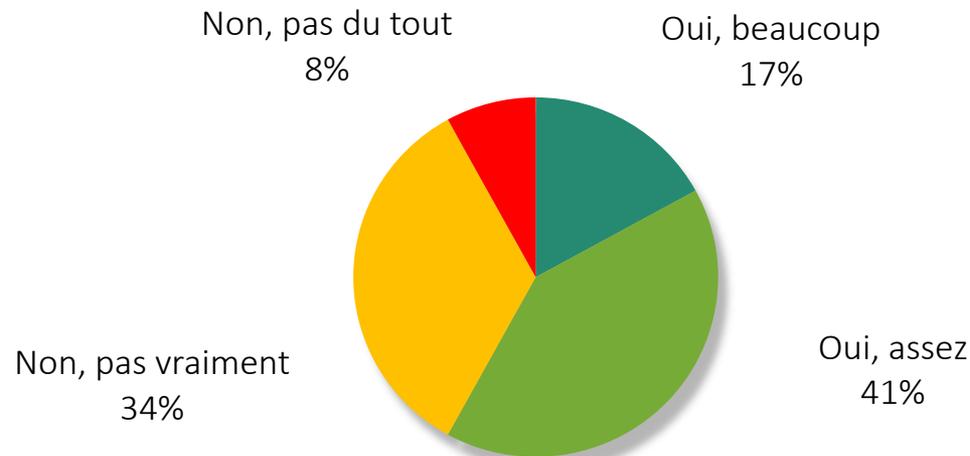
MAIS ... cette folie pour les produits hightech et les smartphone a une limite : une crainte de la « casse » qui angoisse 6 Français sur 10



S'agissant des produits technologiques comme les tablettes, smartphones et autres appareils électroniques potentiellement fragiles, diriez-vous que vous avez peur de la « casse » ?

ST Non : 42%

ST Oui : 58%





*Produits hightech « cassés »
et impact sur les fêtes*

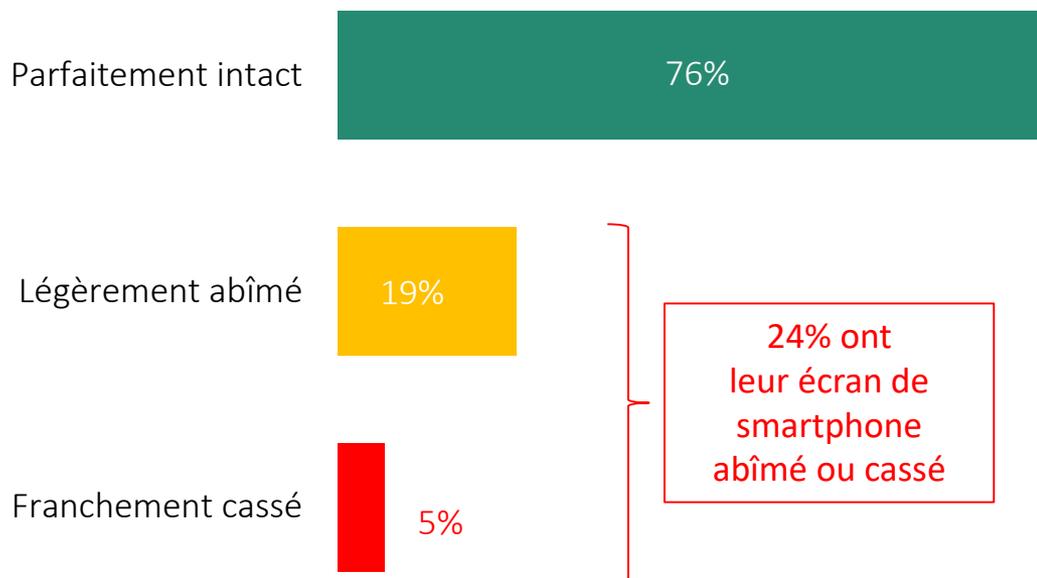
D'ailleurs cette crainte s'explique d'expérience : aujourd'hui près d'1 Français sur 4 a un écran de smartphone abîmé/cassé



L'écran de votre smartphone (comme un Iphone ou un Samsung Galaxy par exemple) est-il ...

Auprès des Français concernés

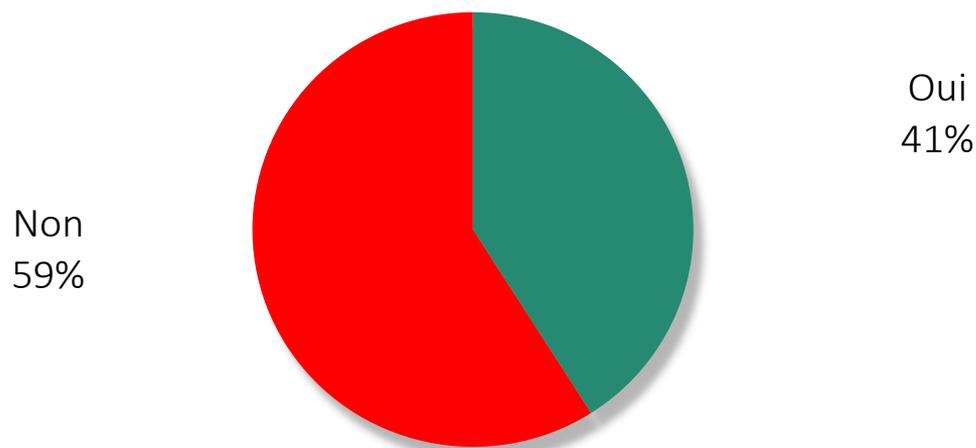
(8% ne possèdent pas de smartphone)



Elargi à l'échelle familiale la statistique explose : on trouve des écrans abîmés ou cassés dans 4 familles sur 10



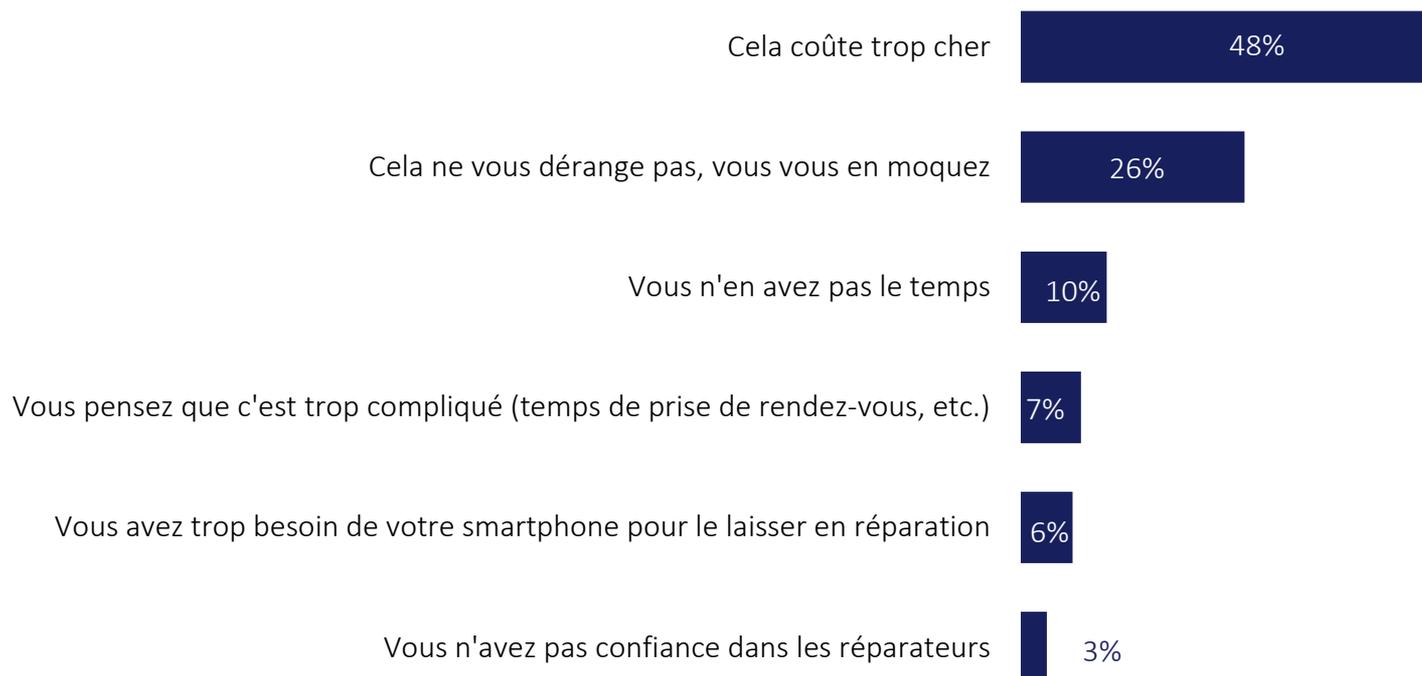
Et dans votre famille l'un de vos membres a-t-il un smartphone ou une tablette dont l'écran serait abîmé ou cassé ?



Le prix est de loin la principale raison de ne pas réparer cet écran abîmé ou cassé : c'est le 1^{er} argument avancé par près d'un Français sur deux (48%), soit près du double de la second raison (26%)



A ceux ayant un écran cassé/abîmé (le leur ou dans leur famille)
Pourquoi ne faites-vous pas réparer cet écran abîmé ou cassé ?



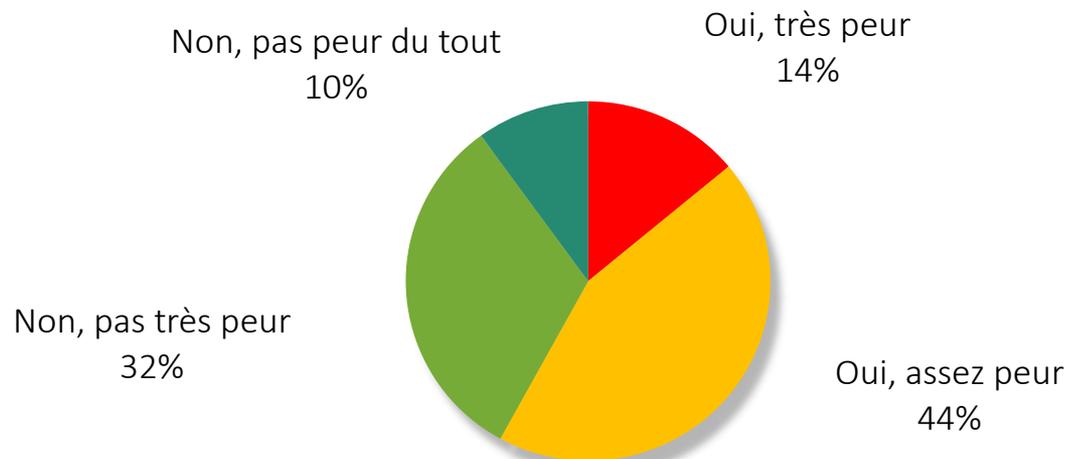
Résultat, au moment d'offrir une tablette/un smartphone à ses enfants ou un proche : 6 Français sur 10 ont peur de la casse de l'écran



Au moment d'offrir une tablette ou un smartphone (Iphone) à l'un de vos enfants, ou un proche, auriez-vous peur qu'il le casse ou abîme son écran ?

ST Non : 42%

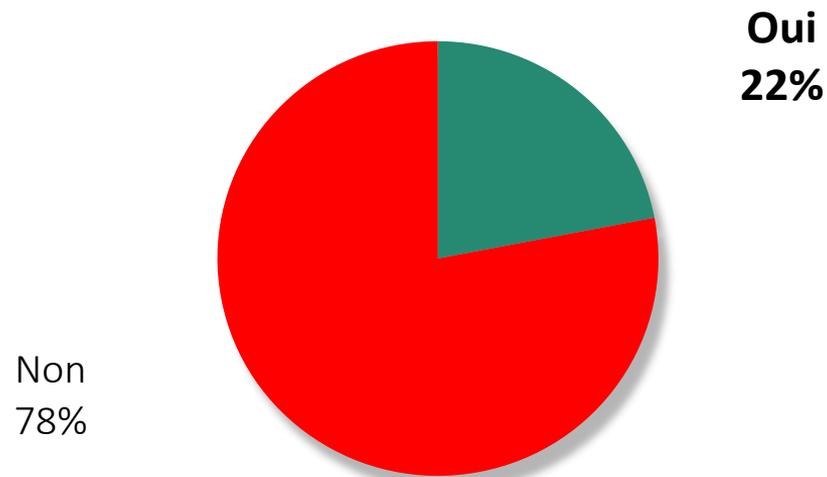
ST Oui : 58%



Assez logiquement dès lors, cette peur de la casse est un frein à l'achat pour près d'un quart des Français ! Que de business perdu...



Est-ce que cette crainte, peut vous empêcher d'effectuer ce genre d'achat pour vous-même ou de cadeau pour un de vos proches ?



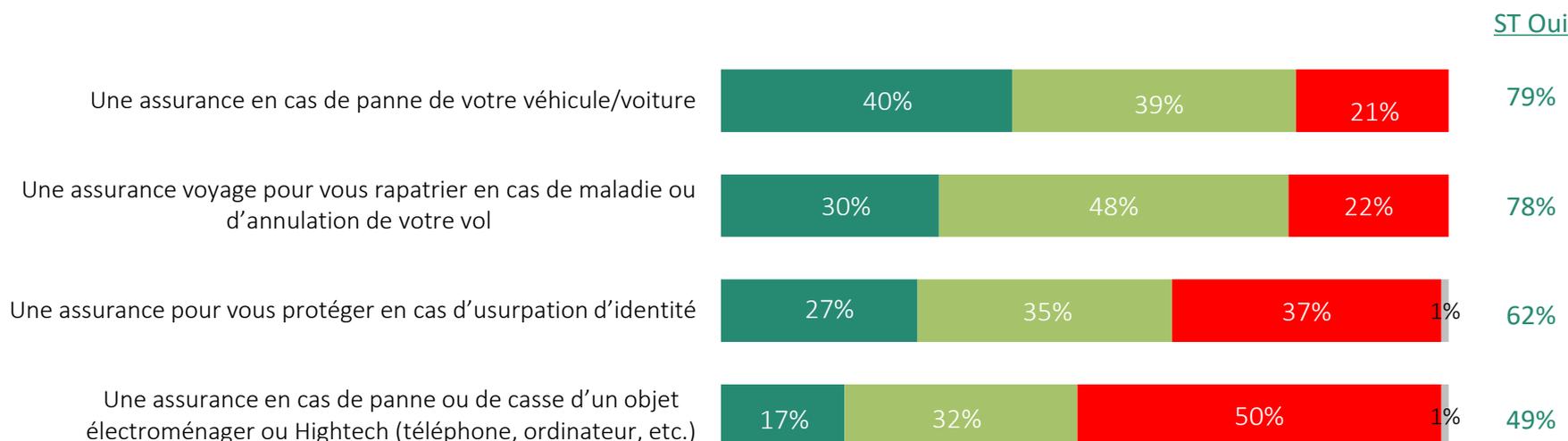


Se prémunir de la casse

Souscrire une assurance complémentaire spécifique est donc jugé « utile » par une large majorité de Français pour de nombreux produits et usages et par 1 Français sur 2 s'agissant du Hitech...



Plus globalement, dans chacun des cas de figure suivants, dites-moi si vous pensez que cela vaudrait la peine de souscrire une assurance complémentaire spécifique :

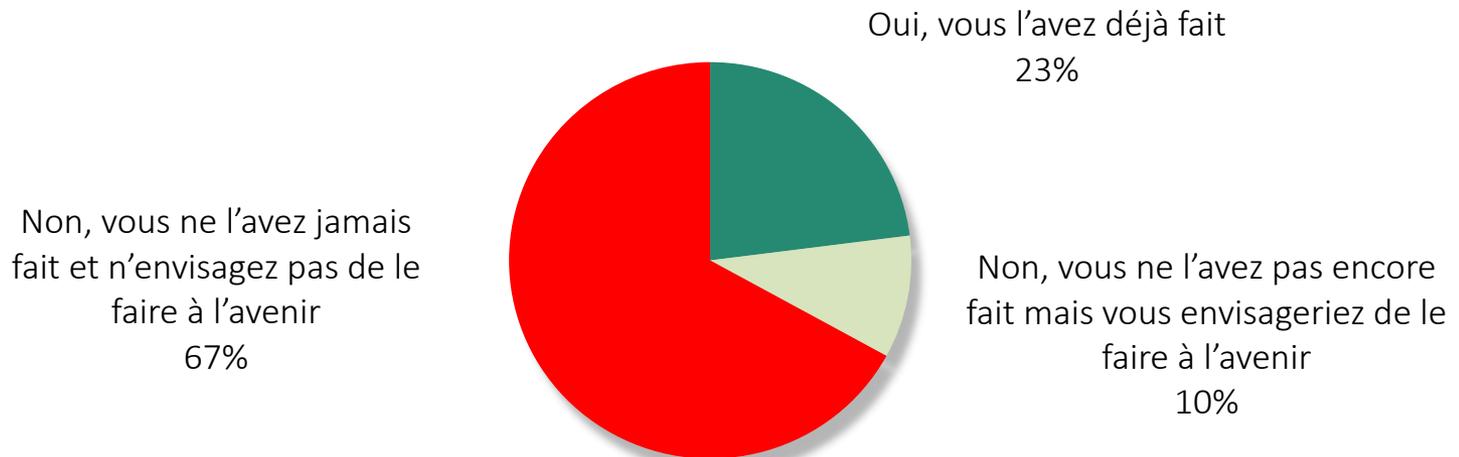


- Oui cela vaut la peine d'être assuré et de prendre une assurance complémentaire
- Oui cela vaut la peine d'être assuré mais il n'est pas utile de payer une assurance complémentaire parce que l'on est déjà couvert par ailleurs (autre assurance, carte bleue, etc.)
- Non cela ne vaut pas la peine d'être assuré contre ce type de risque (l'assurance revient trop cher par rapport à ce qu'elle apporte)
- (NSP)

MAIS pourtant, la souscription d'une assurance contre les problème de casse, de vol ou de perte est encore très peu répandue : seulement moins d'un quart des Français y a déjà eu recours



Avez-vous déjà souscrit une assurance contre ce genre de problème de casse, de vol ou de perte ?



Et l'alternative possible, la location n'est guère plus envisagée : seulement 1 Français sur 5 envisagerait de louer plutôt qu'acheter son smartphone pour le changer régulièrement quand il est abîmé



Et envisageriez-vous de louer plutôt que d'acheter votre téléphone/smartphone afin de pouvoir ainsi le changer régulièrement quand il est abîmé ou qu'il devient trop vieux ?

ST Non : 80%

ST Oui : 20%

