

Une étude



pour



Les garanties et assurances affinitaires peuvent-elles simplifier la vie des Européens ?

Mars 2016

Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique – Opinion

Marion Desreumaux, Directrice d'études au Département Politique – Opinion

Marine Rey, Chargée d'études senior au Département Politique – Opinion

Sommaire

Méthodologie d'enquête	P.3
Les besoins de protection des consommateurs	P.4
L'attitude générale à l'égard du risque et des garanties et assurances affinitaires	P.21
Recherche d'information et souscription	P.37
Usage des garanties et assurances affinitaires	P.54
Et après ? Attentes émergentes à l'encontre des garanties et assurances affinitaires	P.68



Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **19** au **29 février 2016**.

Échantillons de :

- **1000** personnes, représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.
- **1000** personnes, représentatif des Allemands âgés de 18 ans et plus.
- **1000** personnes, représentatif des Belges âgés de 18 ans et plus.
- **1000** personnes, représentatif des Espagnols âgés de 18 ans et plus.
- **1000** personnes, représentatif des Italiens âgés de 18 ans et plus.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e)**.

Chaque pays a de plus été remis à son poids dans la sortie « Europe ».



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Dans les tableaux, les chiffres en vert sont ceux qui ressortent significativement en positif par rapport à la moyenne et en rouge ceux qui ressortent en négatif.
- Sur les cartes, les pays en vert sont ceux qui ressortent significativement en positif par rapport à la moyenne et en rouge ceux qui ressortent en négatif.

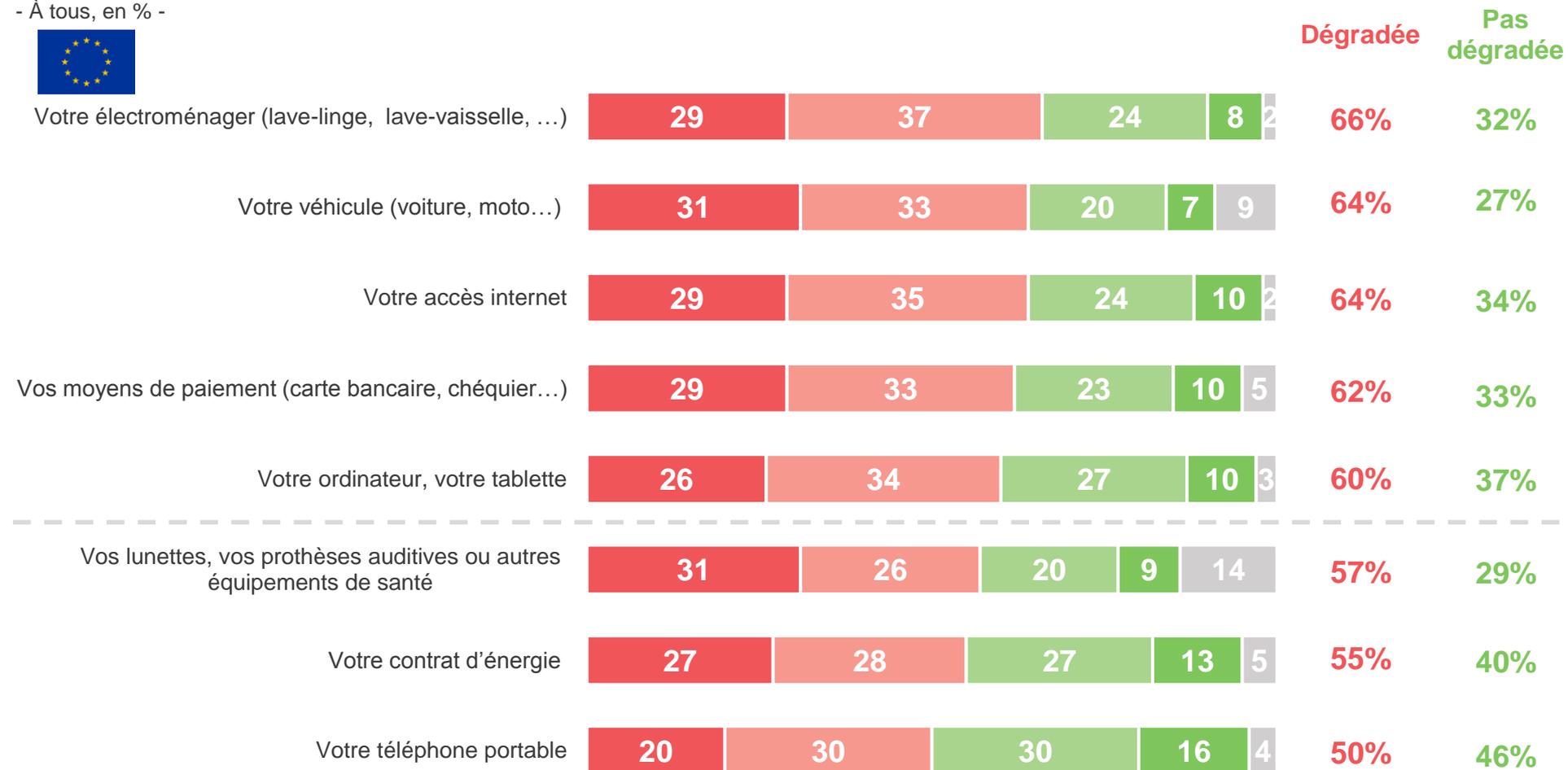
Les besoins de protection des consommateurs



Plus de 6 répondants sur 10 estiment que leur qualité de vie serait dégradée en cas de problème avec leur électroménager, leur véhicule, leur accès Internet ou leurs moyens de paiement

Selon vous, votre qualité de vie serait-elle très, assez, peu ou pas du tout dégradée si vous rencontriez des problèmes (du type perte, vol, casse, annulation...) concernant ... ?

- À tous, en % -



- Votre qualité de vie serait très dégradée
- Votre qualité de vie serait assez dégradée
- Votre qualité de vie serait un peu dégradée
- Votre qualité de vie ne serait pas du tout dégradée
- Ne se prononce pas / Non concerné

La qualité de vie est jugée moins impactée en cas de problèmes avec les vacances ou loisirs

Selon vous, votre qualité de vie serait-elle très, assez, peu ou pas du tout dégradée si vous rencontriez des problèmes (du type perte, vol, casse, annulation...) concernant ... ?

- À tous, en % -



Dégradée Pas dégradée



- Votre qualité de vie serait très dégradée
- Votre qualité de vie serait assez dégradée
- Votre qualité de vie serait un peu dégradée
- Votre qualité de vie ne serait pas du tout dégradée
- Ne se prononce pas / Non concerné

Les Italiens sont plus susceptibles d'estimer que leur qualité de vie serait dégradée en cas de problèmes matériels

Selon vous, votre qualité de vie serait-elle très, assez, peu ou pas du tout dégradée si vous rencontriez des problèmes (du type perte, vol, casse, annulation...) concernant ... ?

- À tous, en % de réponses « **Dégradée** » -

						
Electroménager	66	60	68	71	68	58
Véhicule	64	64	61	71	62	57
Accès internet	64	61	67	66	62	56
Moyens de paiement	62	71	57	60	61	58
Ordinateur, tablette	60	60	61	60	58	54
Equipements de santé	57	59	54	58	58	53
Contrat d'énergie	55	45	40	75	68	42
Téléphone portable	50	46	45	58	57	41
Télévision	45	46	48	45	41	44
Vacances	41	44	42	37	40	33
Animaux domestiques	40	40	38	44	42	35
Prêt immobilier	39	42	30	40	49	36
Sorties	21	22	23	18	19	20
Appareil-photo ou caméra	20	22	19	21	20	16

Les pays du Sud apparaissent plus sensibles à la dégradation de leur qualité de vie que les pays du Nord

Selon vous, votre qualité de vie serait-elle très, assez, peu ou pas du tout dégradée si vous rencontriez des problèmes (du type perte, vol, casse, annulation...) concernant ... ?

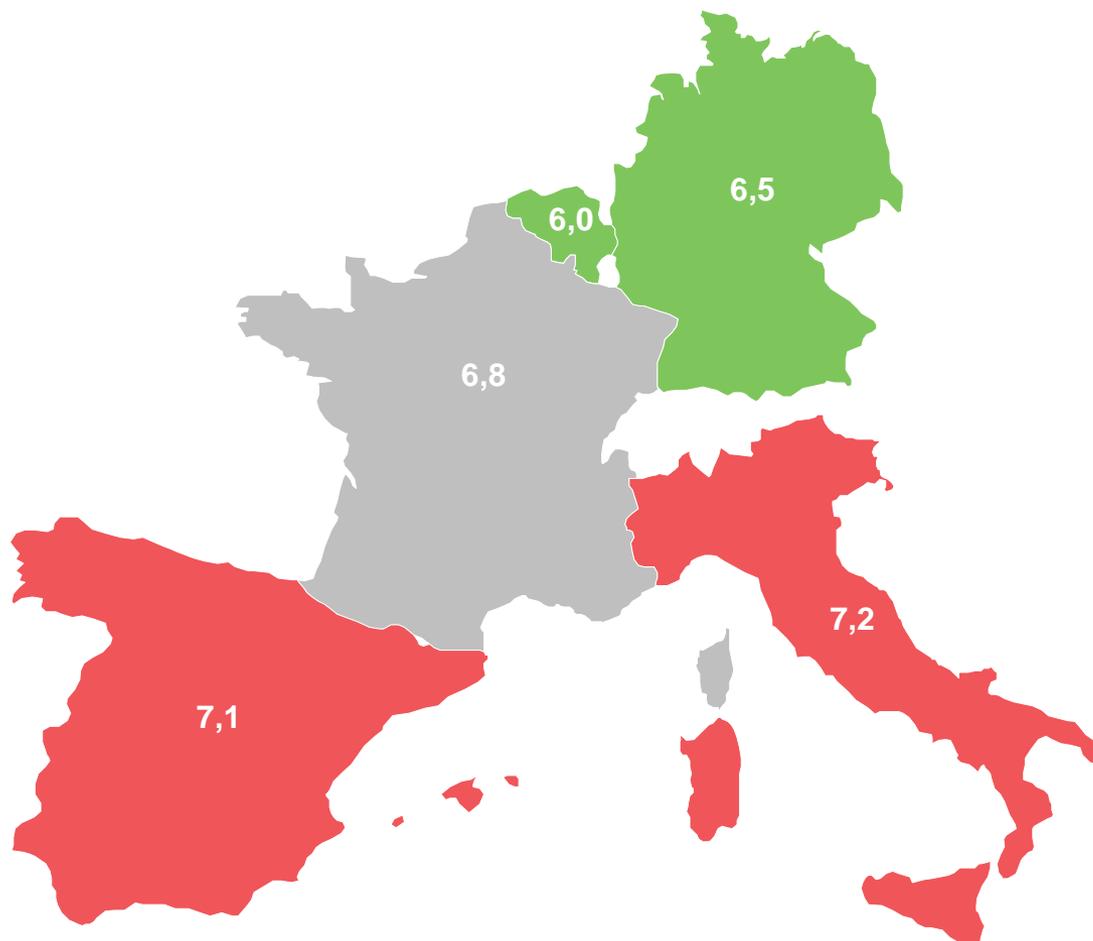
- À tous -

	Moyenne du nombre de domaines qui impacteraient la qualité de vie	Peu sensibles (Moins de 5 domaines)	Moyennement sensibles (5 à 9 domaines)	Fortement sensibles (10 domaines ou plus)
	6,8	26%	48%	26%
	6,8	28%	45%	27%
	6,5	28%	50%	22%
	7,2	23%	48%	29%
	7,1	25%	45%	30%
	6,0	34%	49%	17%

Les pays du Sud apparaissent plus sensibles à la dégradation de leur qualité de vie que les pays du Nord

Selon vous, votre qualité de vie serait-elle très, assez, peu ou pas du tout dégradée si vous rencontriez des problèmes (du type perte, vol, casse, annulation...) concernant ... ?

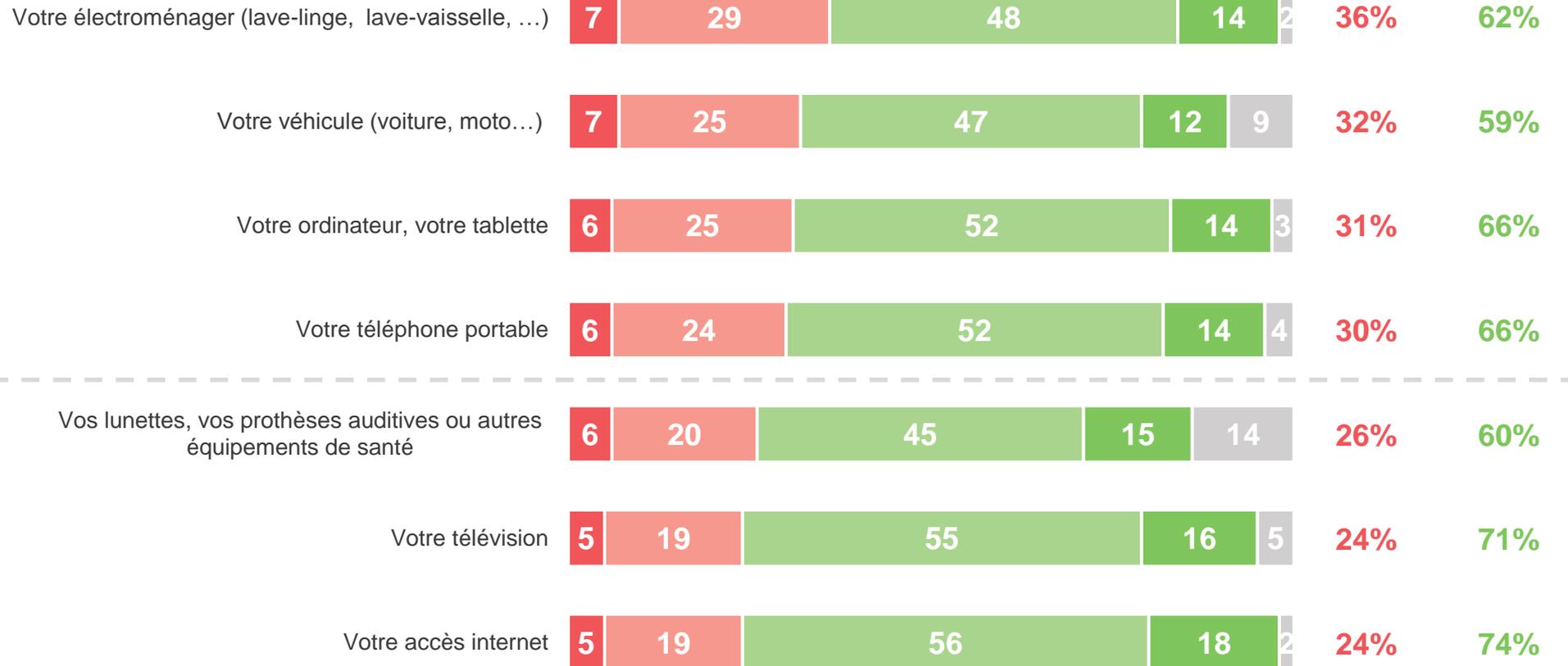
- À tous, moyenne du nombre de domaines qui impacteraient la qualité de vie -



Environ un tiers des répondants juge probable des problèmes dans les années à venir avec leur électroménager, leur véhicule, leur ordinateur ou téléphone mobile

Et selon vous, est-il très, assez, peu ou pas du tout probable que vous ayez des problèmes (du type perte, vol, casse, annulation...) dans les années qui viennent concernant ... ?

- À tous, en % -



- Très probable
- Assez probable
- Peu probable
- Pas du tout probable
- Ne se prononce pas / Non concerné

Les répondants anticipent moins des problèmes avec leurs moyens de paiement

Et selon vous, est-il très, assez, peu ou pas du tout probable que vous ayez des problèmes (du type perte, vol, casse, annulation...) dans les années qui viennent concernant ... ?

- À tous, en % -



Probable **Pas probable**

Vos animaux domestiques (problèmes de santé...)



22% **46%**

Vos vacances



22% **69%**

Vos moyens de paiement (carte bancaire, chéquier...)



22% **73%**

Votre appareil-photo ou votre caméra



18% **71%**

Vos sorties du type spectacles, concerts...



16% **70%**

Votre contrat d'énergie



16% **78%**

Votre prêt immobilier (défaut de paiement, revente anticipée...)



14% **49%**

- Très probable
- Assez probable
- Peu probable
- Pas du tout probable
- Ne se prononce pas / Non concerné

Les Espagnols et surtout les Français anticipent plus la survenue de ces différents types de problème

Et selon vous, est-il très, assez, peu ou pas du tout probable que vous ayez des problèmes (du type perte, vol, casse, annulation...) dans les années qui viennent concernant ... ?

- À tous, en % de réponses « **Probable** » -

						
Electroménager	36	45	27	33	38	34
Véhicule	32	40	22	34	34	29
Ordinateur, tablette	31	40	22	28	35	33
Téléphone portable	30	36	19	33	36	27
Equipements de santé	26	34	19	23	28	23
Télévision	24	31	18	23	24	25
Accès internet	24	31	15	24	27	18
Animaux domestiques	22	27	18	23	22	21
Vacances	22	25	14	27	26	17
Moyens de paiement	22	28	14	24	24	17
Appareil-photo ou caméra	18	24	11	20	19	16
Sorties	16	20	11	18	18	14
Contrat d'énergie	16	19	12	16	20	14
Prêt immobilier	14	16	10	14	19	8

Les Français sont ceux qui craignent le plus de problèmes dans les années à venir et les Allemands ceux qui en anticipent le moins

Et selon vous, est-il très, assez, peu ou pas du tout probable que vous ayez des problèmes (du type perte, vol, casse, annulation...) dans les années qui viennent concernant ... ?

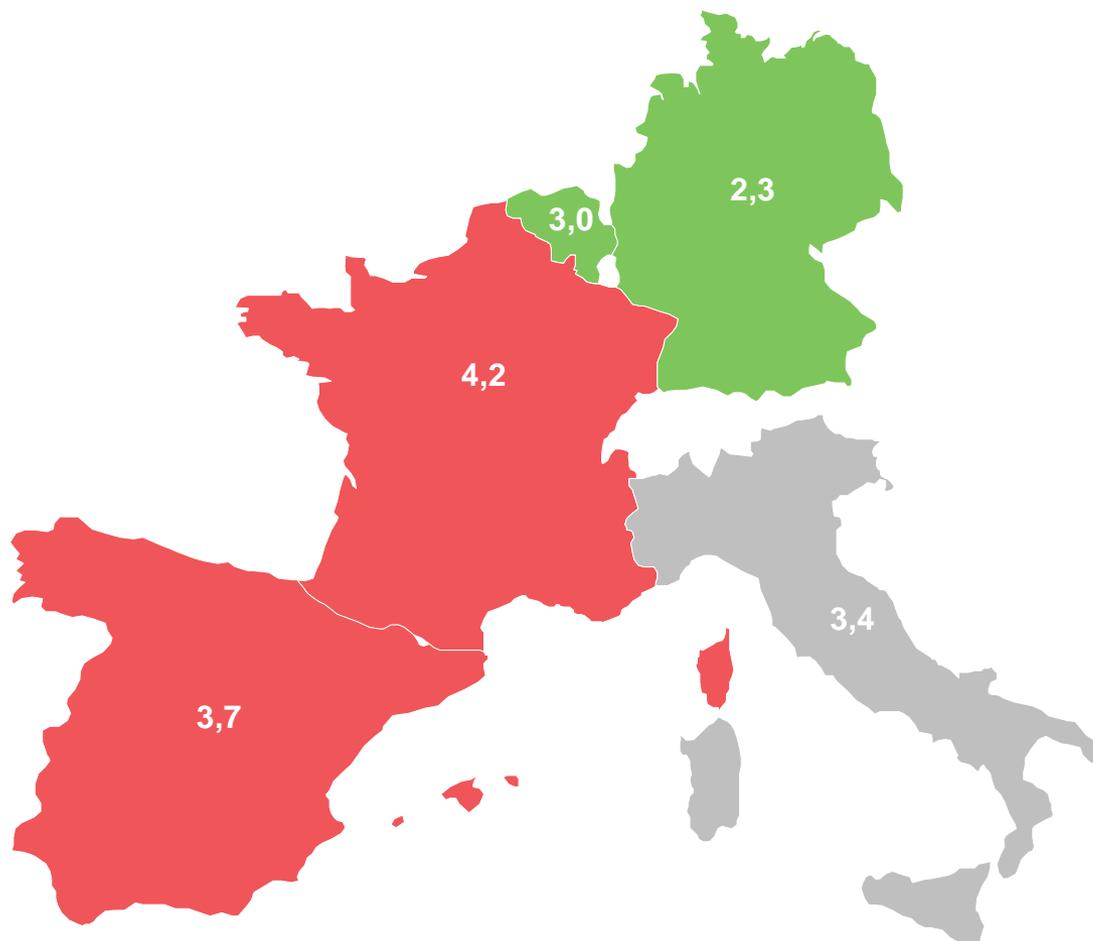
- À tous -

	Moyenne du nombre de domaines où des problèmes sont anticipés	Aucun problème anticipé (Aucun domaine)	Peu de problèmes anticipés (1 à 4 domaines)	Quelques problèmes anticipés (5 à 9 domaines)	Beaucoup de problèmes anticipés (10 domaines ou plus)
	3,3	39%	31%	19%	11%
	4,2	34%	28%	22%	16%
	2,3	50%	29%	14%	7%
	3,4	38%	32%	19%	11%
	3,7	33%	34%	21%	12%
	3,0	39%	35%	18%	8%

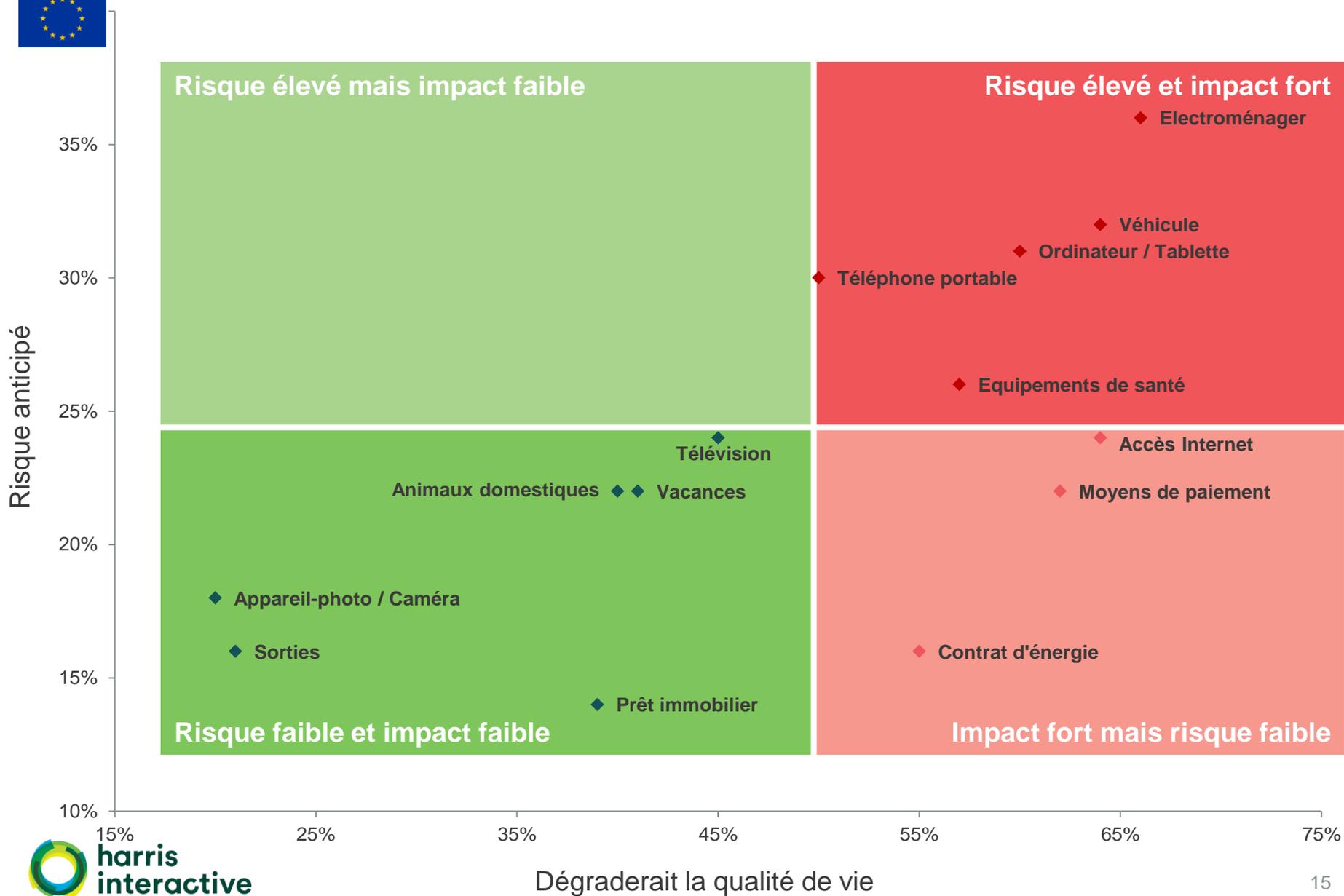
Les Français sont ceux qui craignent le plus de problèmes dans les années à venir et les Allemands ceux qui en anticipent le moins

Et selon vous, est-il très, assez, peu ou pas du tout probable que vous ayez des problèmes (du type perte, vol, casse, annulation...) dans les années qui viennent concernant ... ?

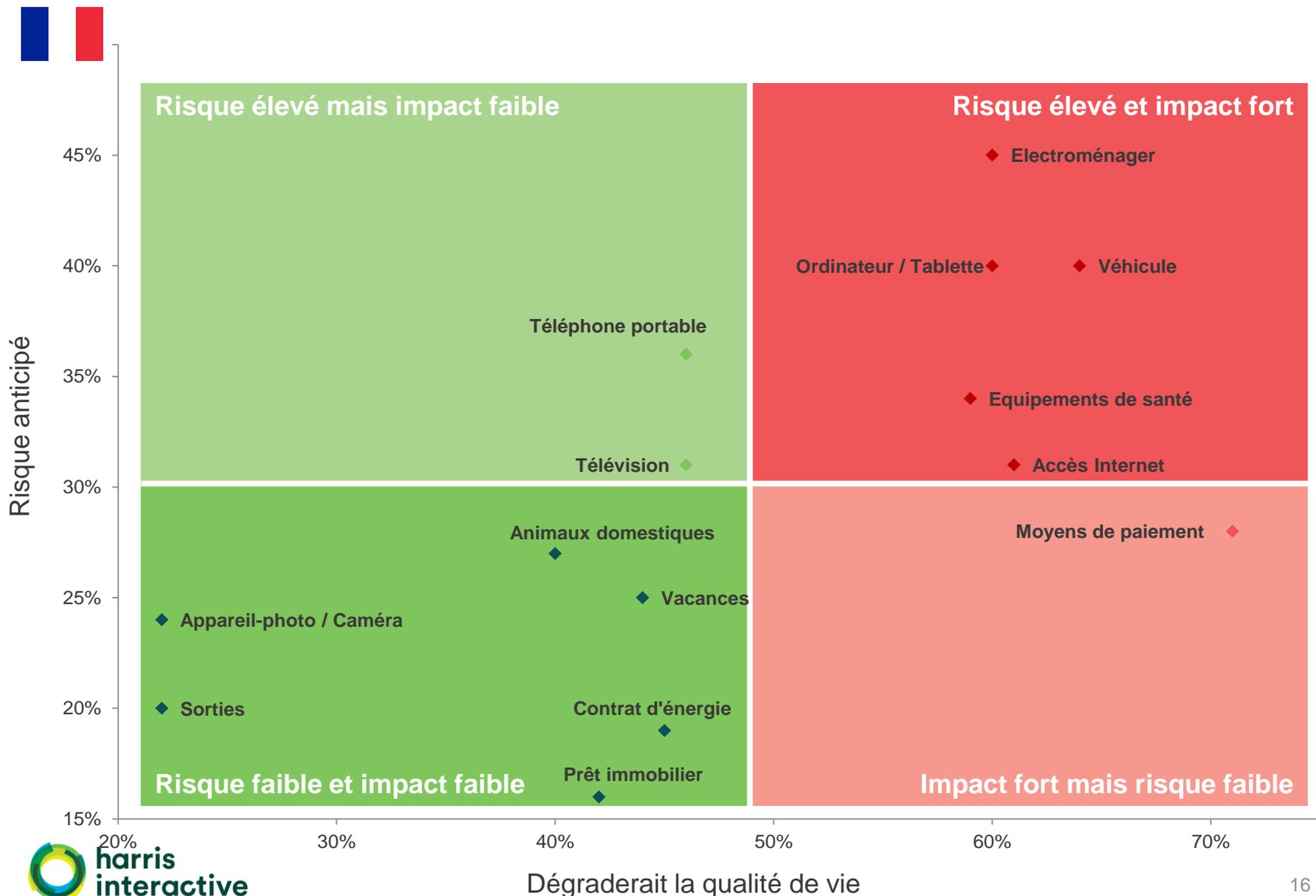
- À tous, moyenne du nombre de domaines où des problèmes sont anticipés -



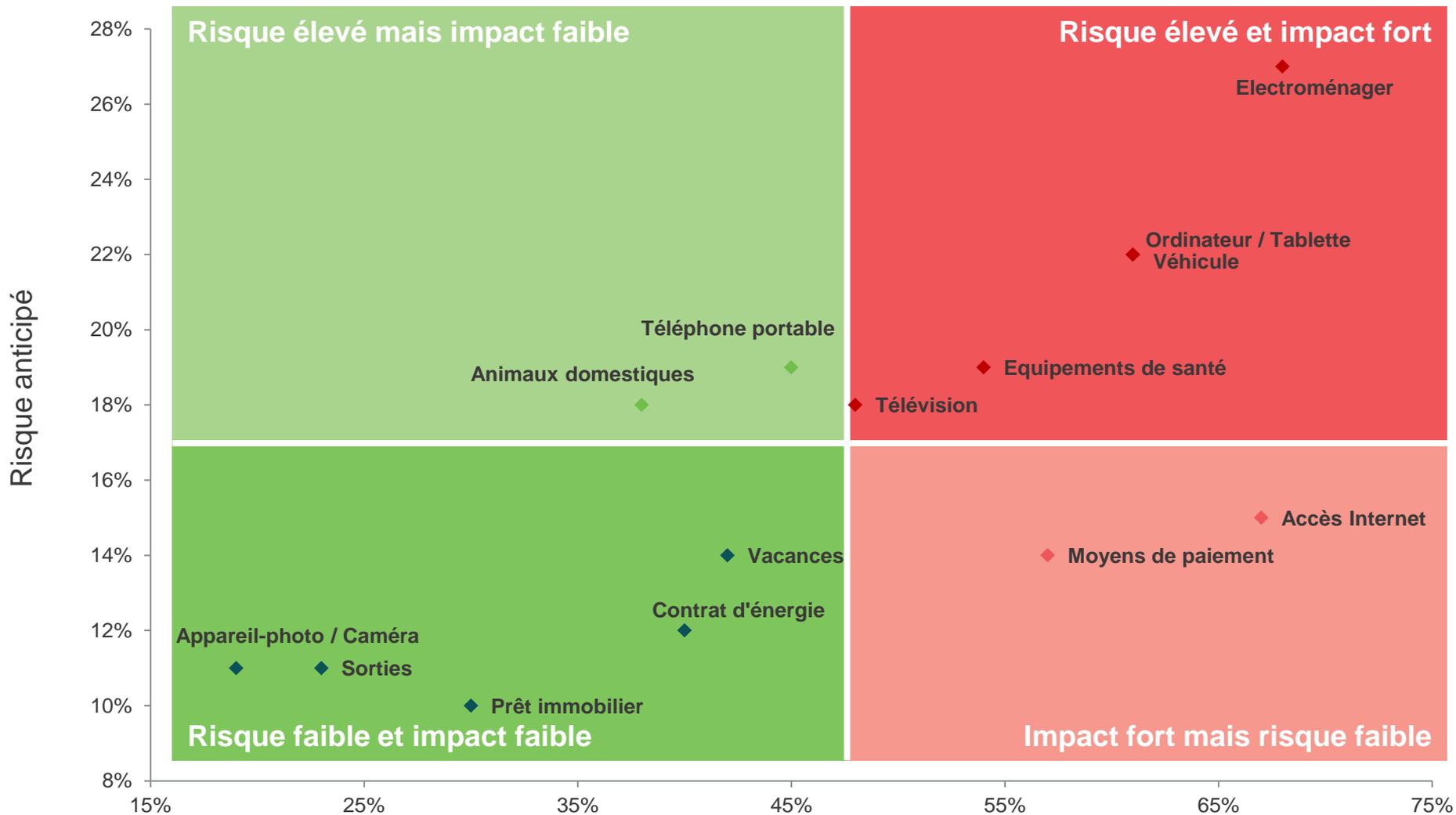
Mapping Ensemble



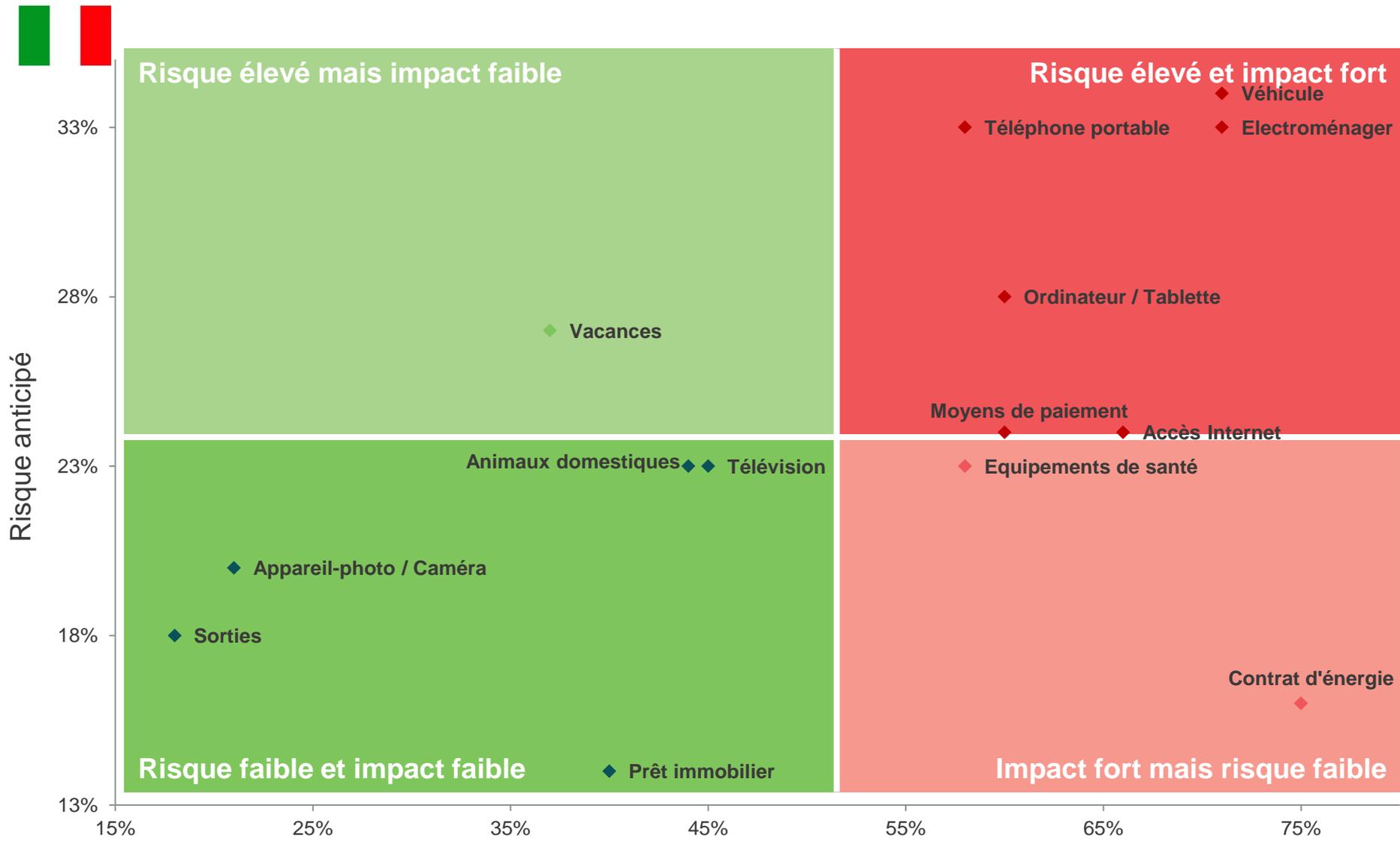
Mapping France



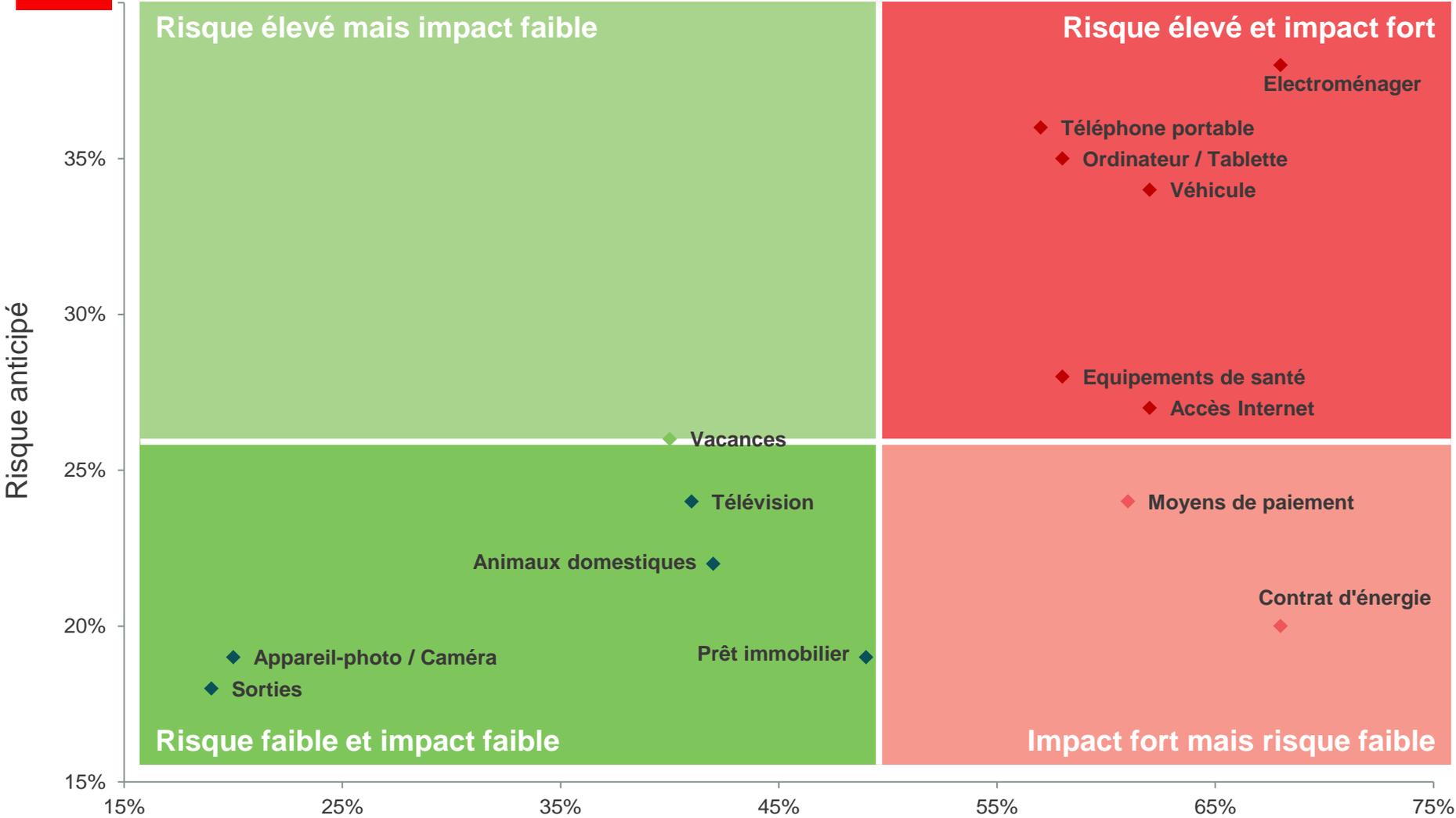
Mapping Allemagne



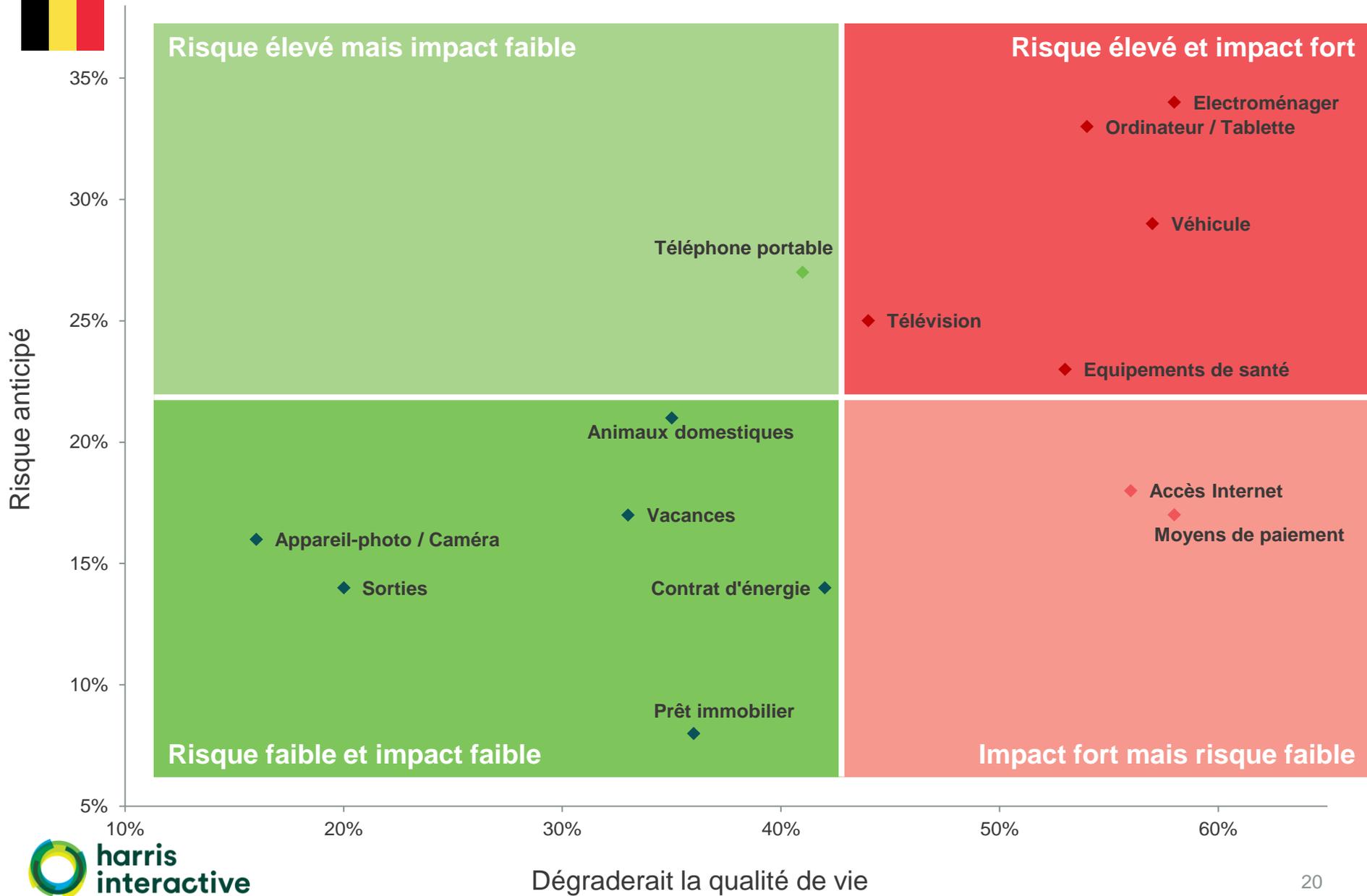
Mapping Italie



Mapping Espagne



Mapping Belgique



L'attitude générale à l'égard du risque et des garanties et assurances affinitaires



Information présentée aux répondants

Dans la suite de cette étude, nous allons parler des garanties et assurances affinitaires : il s'agit de toute garantie liée à un bien ou service comme par exemple une extension de garantie pour de l'électroménager, une assurance pour un téléphone portable, des protections associées à la carte de paiement... Cela peut donc couvrir de nombreux produits ou services de consommation courante :

- Achats en téléphonie,
- High-tech,
- Produits techniques,
- Grande distribution,
- Banque,
- Automobile,
- Voyage,
- Spectacle...



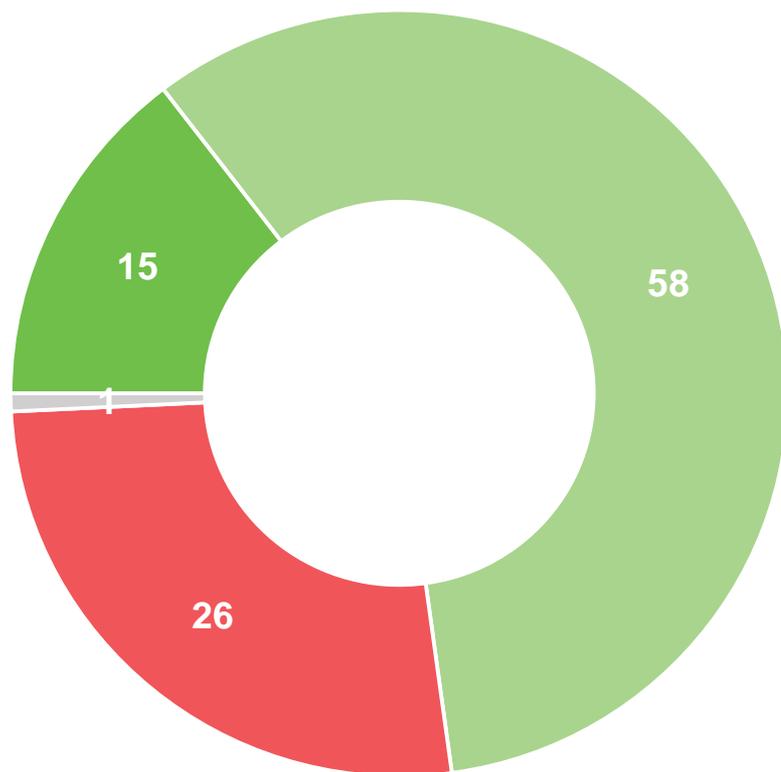
Si un quart des répondants déclare ne jamais prendre une assurance ou garantie affinitaire, la plupart mentionnent le faire de temps en temps

Lorsque vous achetez un produit ou un service, diriez-vous que de manière générale vous prenez ... ?

- À tous, en % -



Au moins de temps en temps : 73%

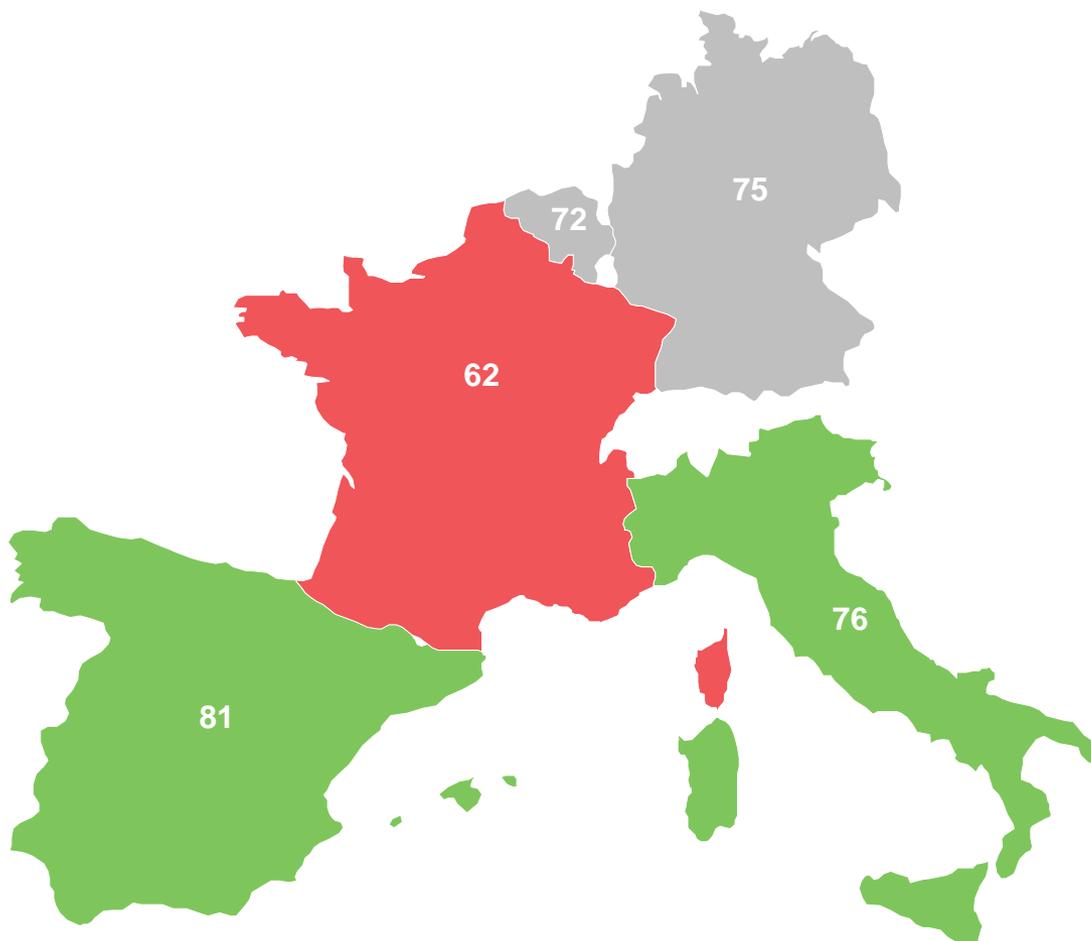


- Systématiquement une assurance ou une garantie pour le protéger
- De temps en temps une assurance ou une garantie pour le protéger
- Jamais une assurance ou une garantie pour le protéger
- Ne se prononce pas

Les Français, bien que plus inquiets à l'égard de la probabilité des risques apparaissent comme les moins susceptibles d'opter pour les assurances

Lorsque vous achetez un produit ou un service, diriez-vous que de manière générale vous prenez ... ?

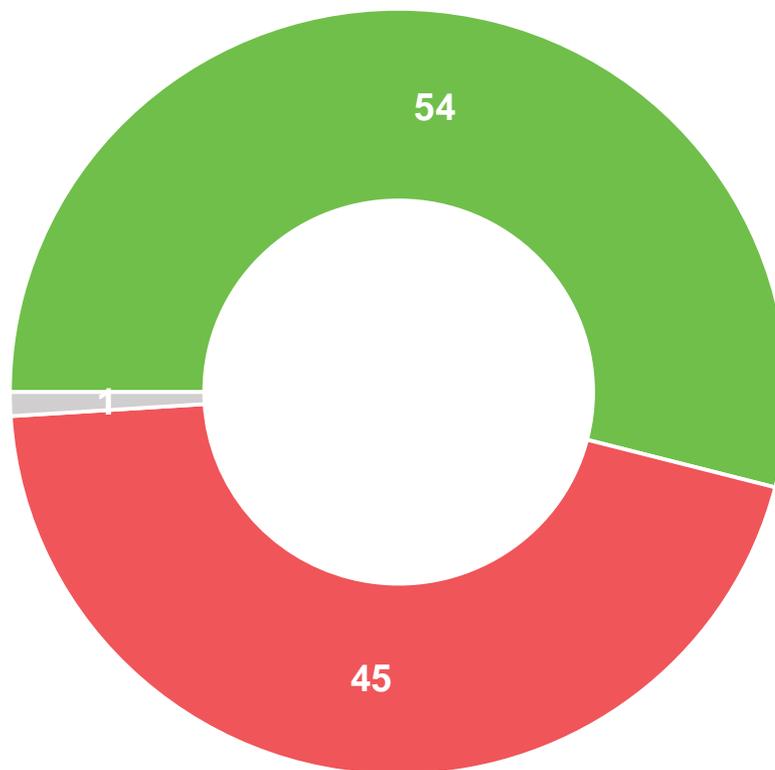
- À tous, en % de réponses « Au moins de temps en temps » -



54% affirment préférer être couverts face aux risques quand 45% n'y pensent pas trop, préfèrent se débrouiller le cas échéant

Diriez-vous plutôt que... ?

- À tous, en % -

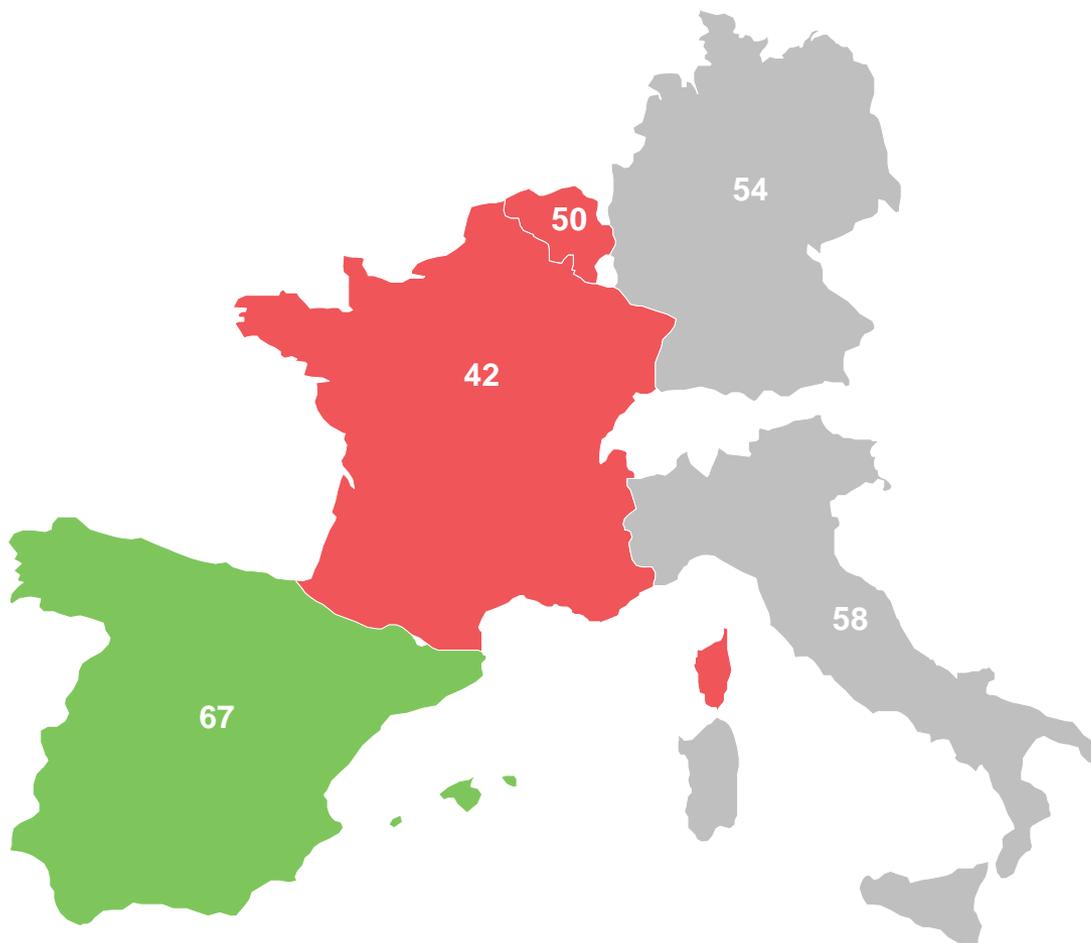


- Vous aimez bien avoir l'esprit tranquille, anticiper les difficultés et être couvert grâce à ce type de garanties et d'assurances
- Vous ne pensez pas trop aux risques et vous préférez vous débrouiller quand les problèmes arrivent sans ce type de garanties et d'assurances
- Ne se prononce pas

Français et Belges s'affichent les moins nombreux à préférer être couverts, contrairement aux Espagnols

Diriez-vous plutôt que... ?

- À tous, en % de réponses « Vous aimez bien avoir l'esprit tranquille » -



Ceux qui ne prennent pas systématiquement les garanties ou assurances déclarent que celles-ci leur semblent trop chères par rapport aux protections offertes

Lorsque vous ne prenez pas de garantie ou d'assurance en achetant un produit ou un service, c'est parce que ... ? – Réponses données à l'aide d'une liste, trois réponses possibles

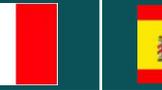
- Aux personnes qui indiquent ne pas prendre systématiquement les garanties et assurances, en % -



Les Allemands ne prenant pas systématiquement d'assurances répondent plus souvent qu'ils pensent ne pas en avoir besoin et que cela plus rentable de racheter le produit ou service

Lorsque vous ne prenez pas de garantie ou d'assurance en achetant un produit ou un service, c'est parce que ... ? – Réponses données à l'aide d'une liste, trois réponses possibles

- Aux personnes qui indiquent ne pas prendre systématiquement les garanties et assurances, en % -

						
Vous trouvez ça trop cher pour les protections offertes	52	55	54	49	45	56
Vous pensez qu'il sera plus rentable de racheter le produit ou le service en cas de problème que de prendre l'assurance	35	29	41	36	32	34
Vous pensez que vous n'en aurez pas besoin	35	29	41	32	37	37
Vous pensez que vous n'arriverez pas à faire marcher l'assurance si un jour vous en avez besoin, les démarches vous semblent trop compliquées pour que l'assurance fonctionne	17	17	10	26	17	16
Vous n'avez pas les moyens de la payer	17	17	19	19	10	14
Vous ne savez pas si vous êtes déjà couvert par une autre assurance pour ce produit ou service ou vous pensez que vous l'êtes	13	15	15	5	15	12
Vous ne faites pas confiance au vendeur pour vous proposer l'assurance adéquate	11	15	12	5	10	15
Vous ne comprenez pas vraiment ce que l'assurance couvre	11	11	8	17	9	7
Vous pensez que ce sera trop compliqué de résilier si vous ne souhaitez plus être assuré	9	5	9	12	9	6
Vous n'avez pas le temps de bien vous renseigner pour faire votre choix	6	5	6	6	5	4

Le fait de souscrire une garantie ou assurance affinitaire repose avant tout sur le sentiment que cela sera rentable en cas de problème

Lorsque vous prenez une garantie ou assurance en achetant un produit ou un service, c'est avant tout parce que ... ? – Réponses données à l'aide d'une liste, trois réponses possibles

- Aux personnes qui indiquent prendre au moins de temps en temps les garanties et assurances, en % -



Vous pensez que cela sera rentable en cas de problème **42**

Par principe, vous préférez vous sentir protégé en cas de problème **32**

Vous avez des doutes quant à la qualité / durée de vie du produit ou à la fiabilité du service **24**

Vous avez déjà eu une mauvaise expérience et avez regretté de n'avoir pas pris ce type de garantie ou assurance **21**

Vous craignez des aléas personnels (devoir annuler une réservation, etc.) **20**

Vous préférez réparer un produit que le racheter une fois que vous vous êtes habitué à son utilisation **18**

Vous préférez réparer un produit que le racheter par conscience écologique **17**

Le vendeur vous a convaincu que c'était nécessaire **11**

Autre **1**

Les Italiens soulignent encore davantage cette raison

Lorsque vous prenez une garantie ou assurance en achetant un produit ou un service, c'est avant tout parce que ... ? – Réponses données à l'aide d'une liste, trois réponses possibles

- Aux personnes qui indiquent prendre au moins de temps en temps les garanties et assurances, en % -

						
Vous pensez que cela sera rentable en cas de problème	42	34	43	50	40	45
Par principe, vous préférez vous sentir protégé en cas de problème	32	28	29	35	35	34
Vous avez des doutes quant à la qualité / durée de vie du produit ou à la fiabilité du service	24	25	29	24	17	17
Vous avez déjà eu une mauvaise expérience et avez regretté de n'avoir pas pris ce type de garantie ou assurance	21	19	23	19	23	16
Vous craignez des aléas personnels (devoir annuler une réservation, etc.)	20	21	19	15	25	33
Vous préférez réparer un produit que le racheter une fois que vous vous êtes habitué à son utilisation	18	16	22	18	14	18
Vous préférez réparer un produit que le racheter par conscience écologique	17	16	19	19	14	13
Le vendeur vous a convaincu que c'était nécessaire	11	12	12	8	12	12

Autant de répondants déclarent regretter avoir pris que de n'avoir pas pris une garantie ou assurance affinitaire : 3 sur 10 dans les deux cas

Personnellement, vous est-il déjà arrivé de ... ?

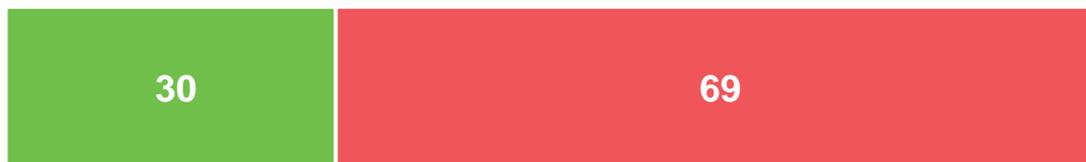
- À tous, en % -



Regretter d'avoir pris une garantie ou une assurance en achetant un produit ou un service



Regretter de ne pas avoir pris une garantie ou une assurance en achetant un produit ou un service



Ne pas faire jouer une garantie ou une assurance sur un produit ou un service avec lequel vous avez rencontré un problème alors que vous étiez couvert



■ Oui

■ Non

■ Ne se prononce pas

Les Français sont les plus nombreux à déclarer avoir regretté d'avoir pris une telle assurance, les Espagnols à ne pas en avoir pris une

Personnellement, vous est-il déjà arrivé de ... ?

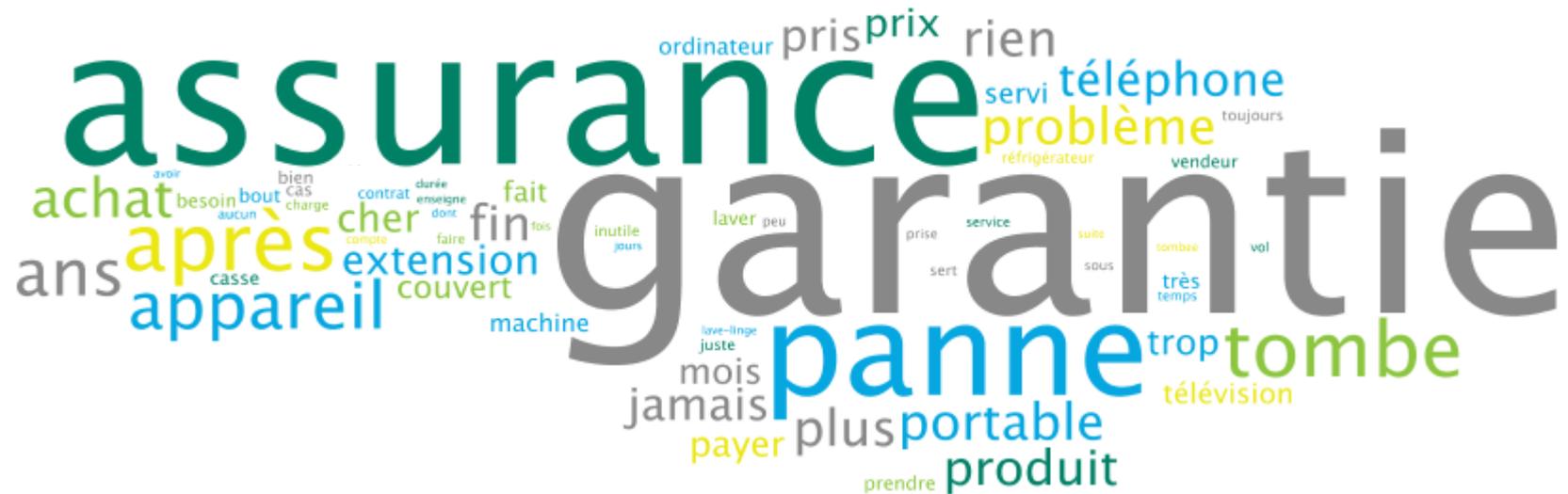
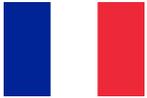
- À tous, en % de réponses « Oui »-

						
Regretter d'avoir pris une garantie ou une assurance en achetant un produit ou un service	31	41	26	25	35	29
Regretter de ne pas avoir pris une garantie ou une assurance en achetant un produit ou un service	30	26	30	29	40	22
Ne pas faire jouer une garantie ou une assurance sur un produit ou un service avec lequel vous avez rencontré un problème alors que vous étiez couvert	27	24	25	30	34	25

Des regrets exprimés avant tout parce que l'assurance n'a pas servi ou n'a pas couvert les dommages

Dans quelles circonstances avez-vous regretté d'avoir pris une garantie ou une assurance en achetant un produit ou un service? (racontez un exemple) – *Question ouverte, réponses spontanées*

- Aux personnes indiquant qu'elles ont déjà regretté d'en avoir pris -



Des regrets exprimés avant tout parce que l'assurance n'a pas servi ou n'a pas couvert les dommages

Dans quelles circonstances avez-vous regretté d'avoir pris une garantie ou une assurance en achetant un produit ou un service? (racontez un exemple) – *Question ouverte, réponses spontanées*

- Aux personnes indiquant qu'elles ont déjà regretté d'en avoir pris -

« L'un de mes appareils électroménagers s'est cassé et la garantie ne le couvrait pas. »

« La chaîne de magasins dans laquelle j'avais acheté le réfrigérateur sous garantie a fermé du jour au lendemain, en cas de problème je n'avais donc nulle part où m'adresser, j'ai donc perdu l'argent de la garantie. »

« C'était trop cher et absolument pas nécessaire. »

« Dans le cas d'un imprévu personnel qui m'a empêché de faire un voyage que j'avais payé. »

« J'ai payé 100 € de plus pour l'assurance et l'appareil n'a jamais eu de problèmes. »

« On nous a dit que la valeur actuelle était bien inférieure au prix d'achat, ils ne nous ont donc pratiquement rien donné. »

« Les produits ont souvent une durée de 10 ans et les assurances ne couvrent que un ou deux ans après la garantie légale. »

« J'ai oublié de renvoyer le document pour l'extension de garantie et 3 jours après la date limite le réfrigérateur a cassé. »

« J'ai acheté un iPhone reconditionné et l'assurance ne couvrait pas les frais d'envoi quand j'ai eu un problème. »

« Sur une voiture, car les clauses ne couvrent pas tout. »

Des regrets face à des événements imprévus et l'absence de solutions ainsi qu'à des problèmes rencontrés juste après l'expiration d'une garantie

Dans quelles circonstances avez-vous regretté de ne pas avoir pris une garantie ou une assurance en achetant un produit ou un service ? (racontez un exemple) – Question ouverte, réponses spontanées

- Aux personnes indiquant qu'elles ont déjà regretté de ne pas en avoir pris -

« Ils ne réparent pas les mobiles sans garantie. »

« Je n'avais pas pris l'extension de garantie pour un téléphone portable qui a éclaté juste après l'expiration de la garantie obligatoire de 2 ans. »

« Pour un voyage que j'ai dû annuler du fait de problèmes de santé. »

« Car l'appareil était défectueux. »

« J'ai cassé l'écran de mon téléphone en le faisant tomber, l'assurance aurait couvert ce type d'événement. »

« Lors d'un accident de voiture, l'assurance couvrait les dommages pour les tiers mais pas pour moi-même. »

« Un produit de grande valeur qui a cessé de fonctionner irrémédiablement. »

« Lorsqu'on m'a volé la moto. »

« On nous a proposé une extension de garantie pour un lave-linge, nous ne l'avons pas prise et quelques mois après l'expiration de la garantie il est tombé en panne. »

« Il m'est arrivé de perdre ma valise dans un aéroport et je n'avais pas d'assurance donc pas d'indemnisation. »

Recherche d'information et souscription



37% se sentent mal informés sur les garanties et assurance affinitaires

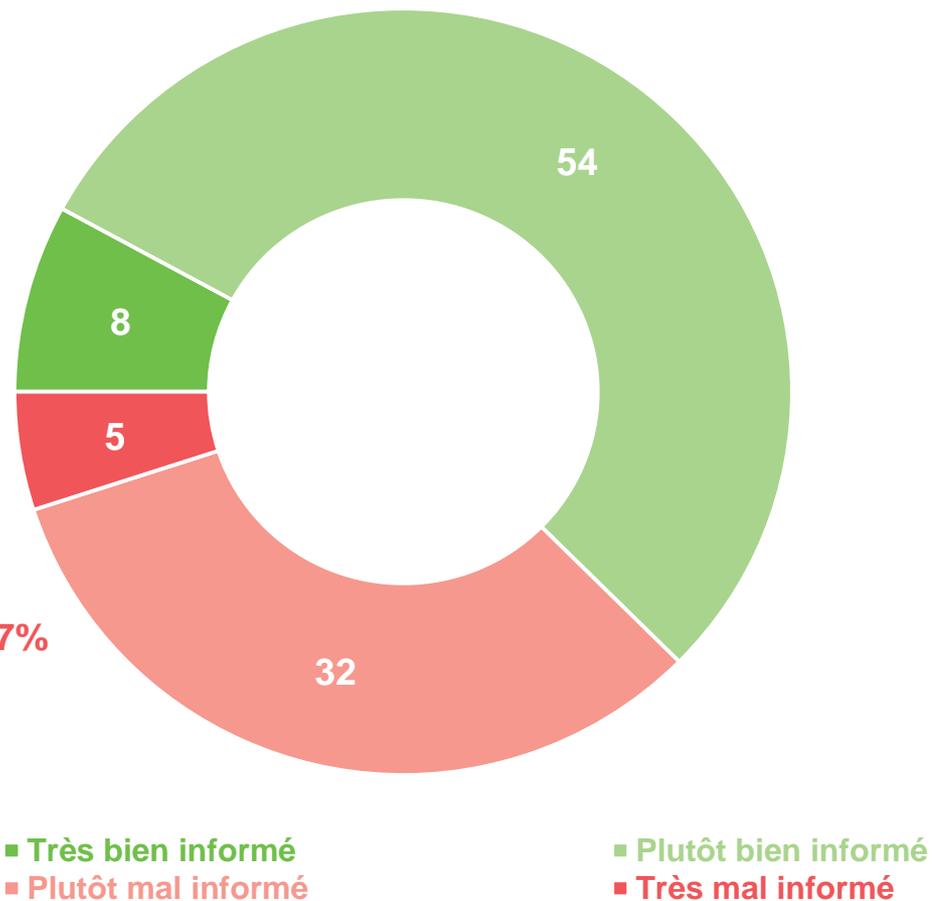
De manière générale, vous sentez-vous très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal informé sur les assurances et garanties lorsque vous achetez un produit ou un service (conditions de souscription et de résiliation, produits couverts, garanties, exclusions...)?

- À tous, en % -



Bien informé : 62%

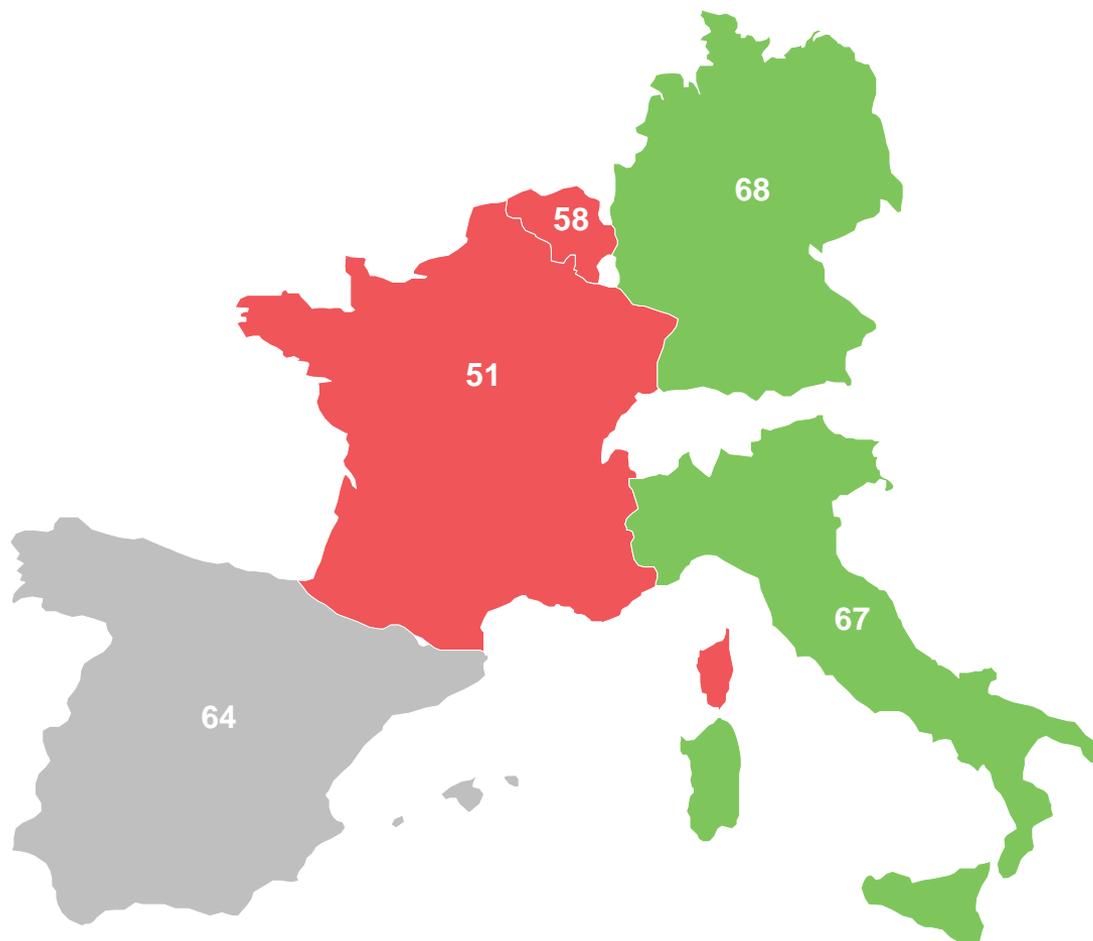
Mal informé : 37%



Les Allemands et Italiens se sentent mieux informés que les Belges et les Français

De manière générale, vous sentez-vous très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal informé sur les assurances et garanties lorsque vous achetez un produit ou un service (conditions de souscription et de résiliation, produits couverts, garanties, exclusions...) ?

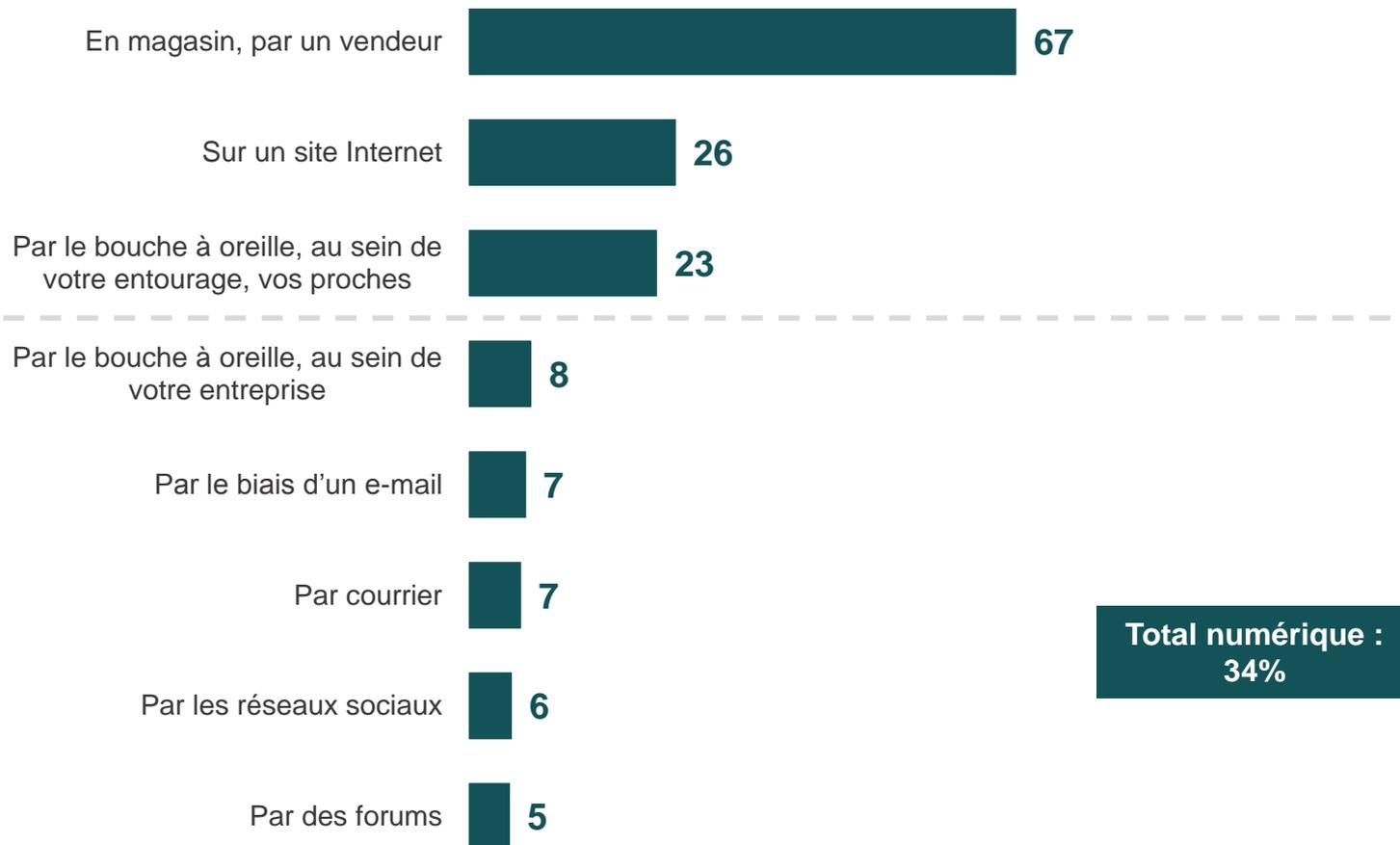
- À tous, en % de réponses « **Bien informé** » -



Le plus souvent, l'information se fait par le vendeur

De manière générale, via quel média avez-vous connu les assurances et garanties que vous avez souscrites ? – Réponses données à l'aide d'une liste, plusieurs réponses possibles

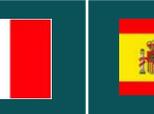
- À tous, en % -



L'information via un site Internet ou un e-mail apparaît plus fréquente en Allemagne

De manière générale, via quel média avez-vous connu les assurances et garanties que vous avez souscrites ? – Réponses données à l'aide d'une liste, plusieurs réponses possibles

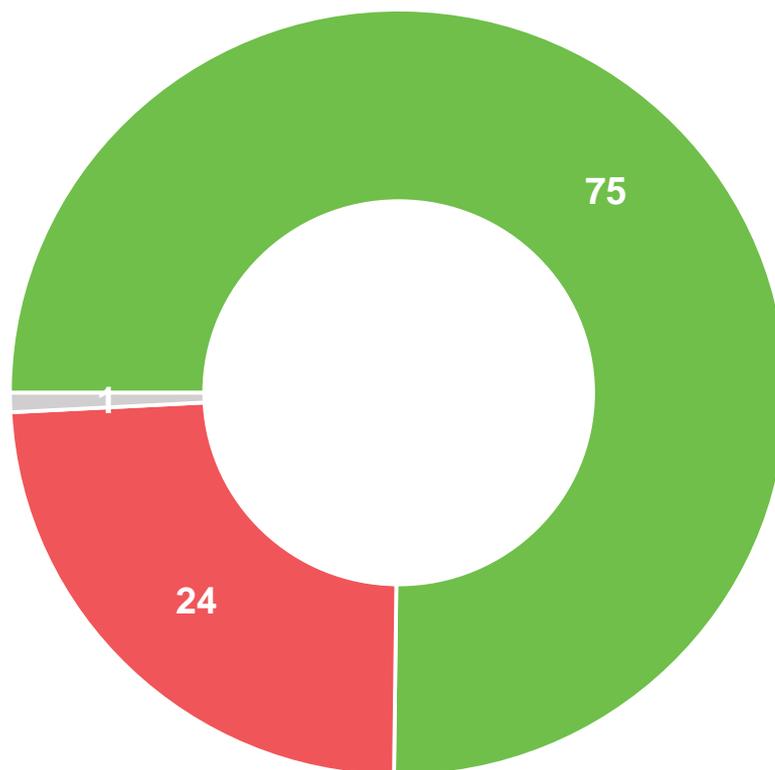
- À tous, en % -

						
En magasin, par un vendeur	67	64	65	72	67	61
Sur un site Internet	26	21	32	27	20	25
Par le bouche à oreille, au sein de votre entourage, vos proches	23	22	24	19	28	30
Par le bouche à oreille, au sein de votre entreprise	8	9	6	9	10	7
Par le biais d'un e-mail	7	4	9	8	9	6
Par courrier	7	8	8	3	7	10
Par les réseaux sociaux	6	4	4	7	8	5
Par des forums	5	5	5	6	6	4

3/4 des répondants considèrent que les nouveaux modes de communication favorisent l'information sur les garanties et assurances

Avez-vous le sentiment que les nouveaux modes de communication (sites Internet, application sur Smartphone...) ... ?

- À tous, en % -

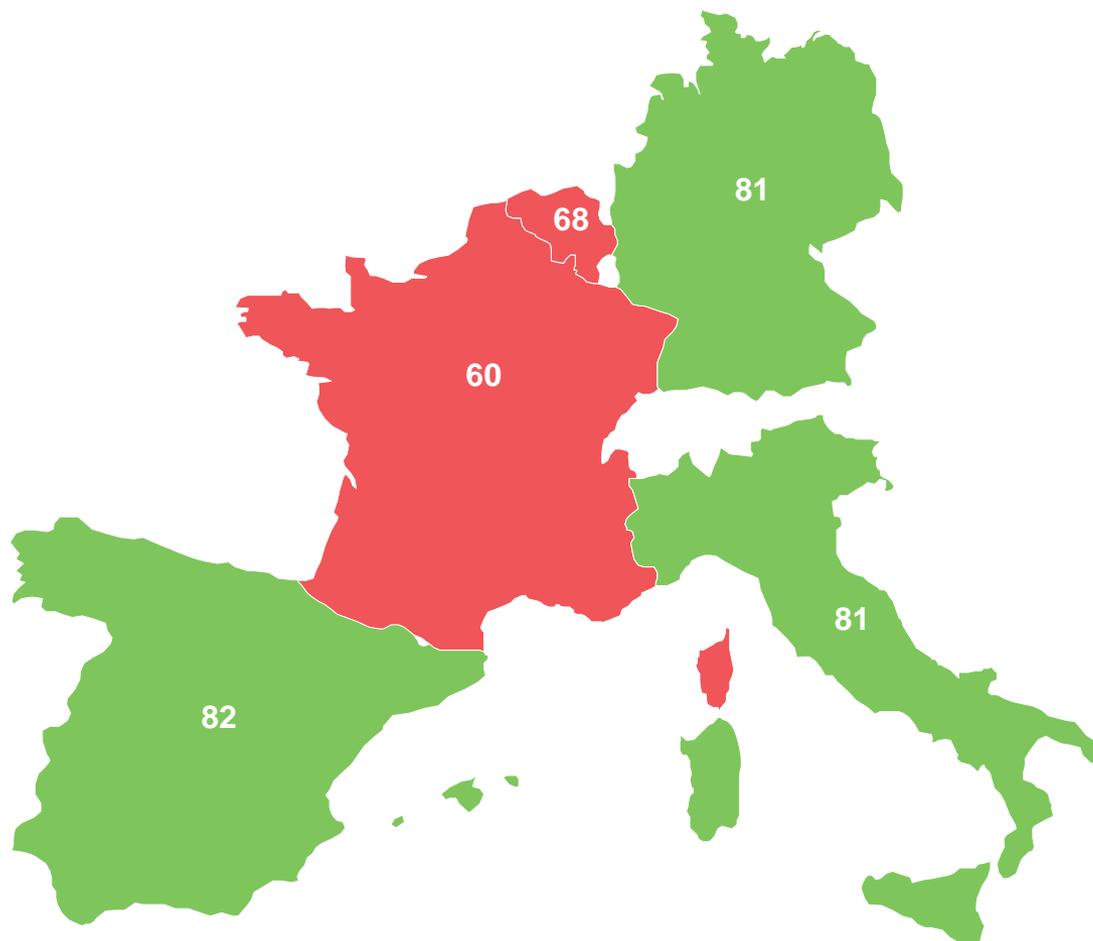


- Permettent d'être mieux informé sur les garanties et assurances
- Ne permettent pas d'être mieux informé sur les garanties et assurances
- Ne se prononce pas

Les Espagnols, Italiens et Allemands en sont plus convaincus que les Belges et les Français

Avez-vous le sentiment que les nouveaux modes de communication (sites Internet, application sur Smartphone...) ... ?

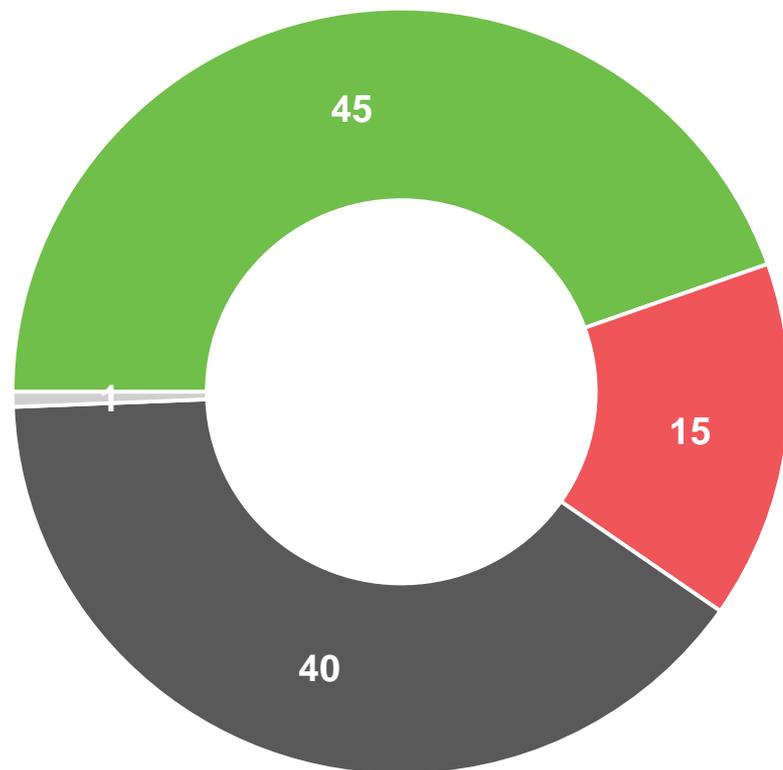
- À tous, en % de réponses « Les réseaux sociaux permettent d'être mieux informé sur les garanties et assurances » -



45% estiment même que les nouveaux modes de communication améliorent la relation entre assureurs et assurés

Avez-vous le sentiment que les nouveaux modes de communication (sites Internet, application sur Smartphone...) ... ?

- À tous, en % -

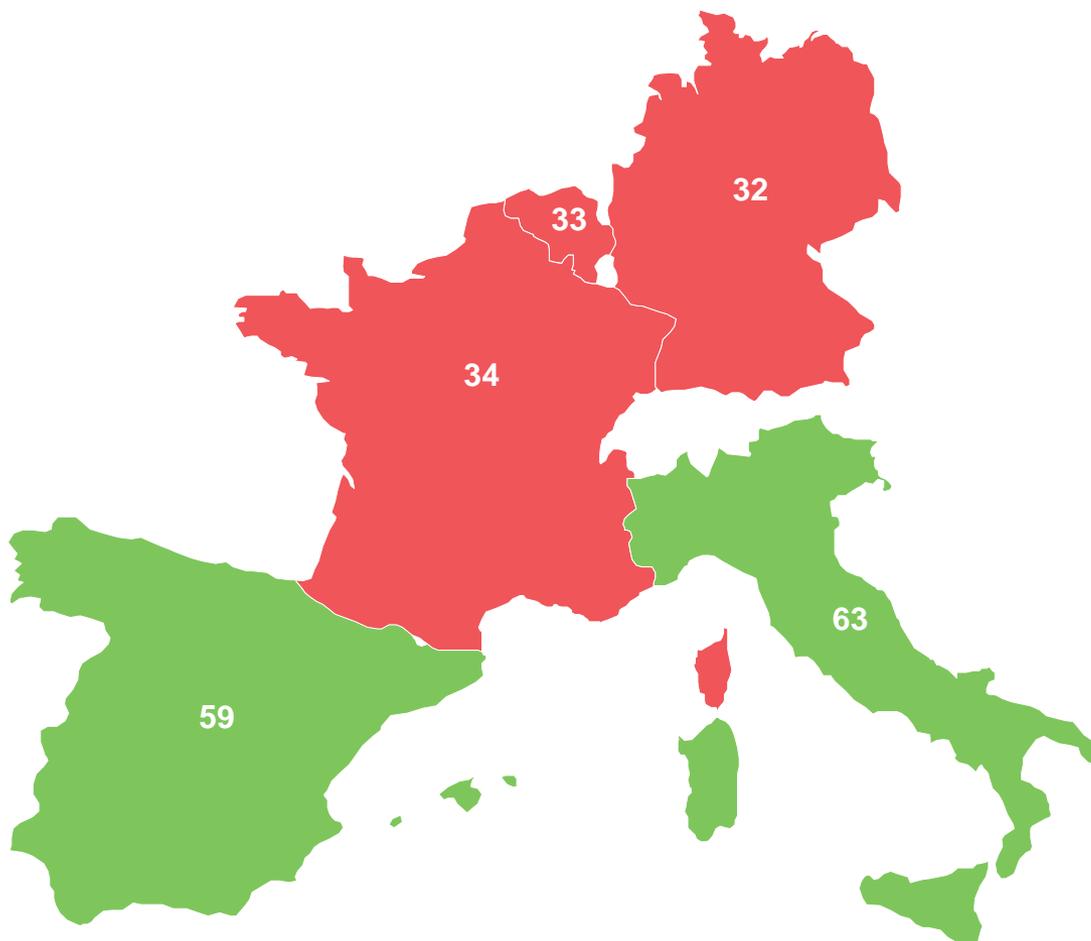


- Contribuent à améliorer la relation entre assureurs /distributeurs et clients
- Contribuent à détériorer la relation entre assureurs /distributeurs et clients
- N'ont pas d'influence sur la relation entre assureurs /distributeurs et clients
- Ne se prononce pas

De nouveau, Italiens et Espagnols sont plus positifs sur les conséquences des nouveaux modes de communication

Avez-vous le sentiment que les nouveaux modes de communication (sites Internet, application sur Smartphone...) ... ?

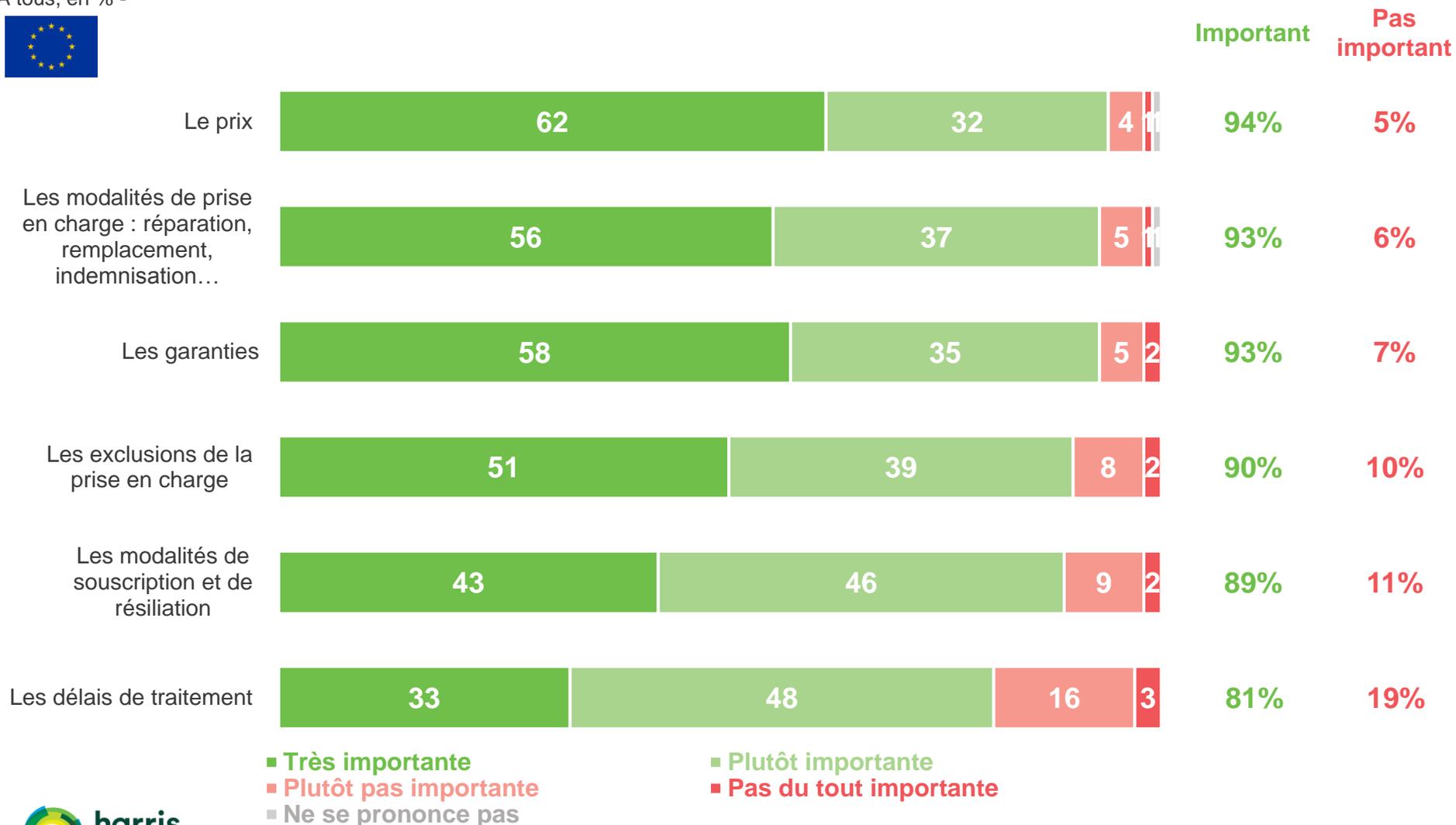
- À tous, en % de réponses « **Contribuent à améliorer la relation assureurs/clients** » -



Les consommateurs accordent de l'importance à tous ces points et particulièrement au prix

Chacune des informations suivantes est-elle très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importante pour vous au moment de choisir ou non de souscrire à une garantie / assurance lorsque vous achetez un produit ou un service ?

- À tous, en % -



Les Italiens accordent une importance encore plus marquée à tous ces points

Chacune des informations suivantes est-elle très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importante pour vous au moment de choisir ou non de souscrire à une garantie / assurance lorsque vous achetez un produit ou un service ?

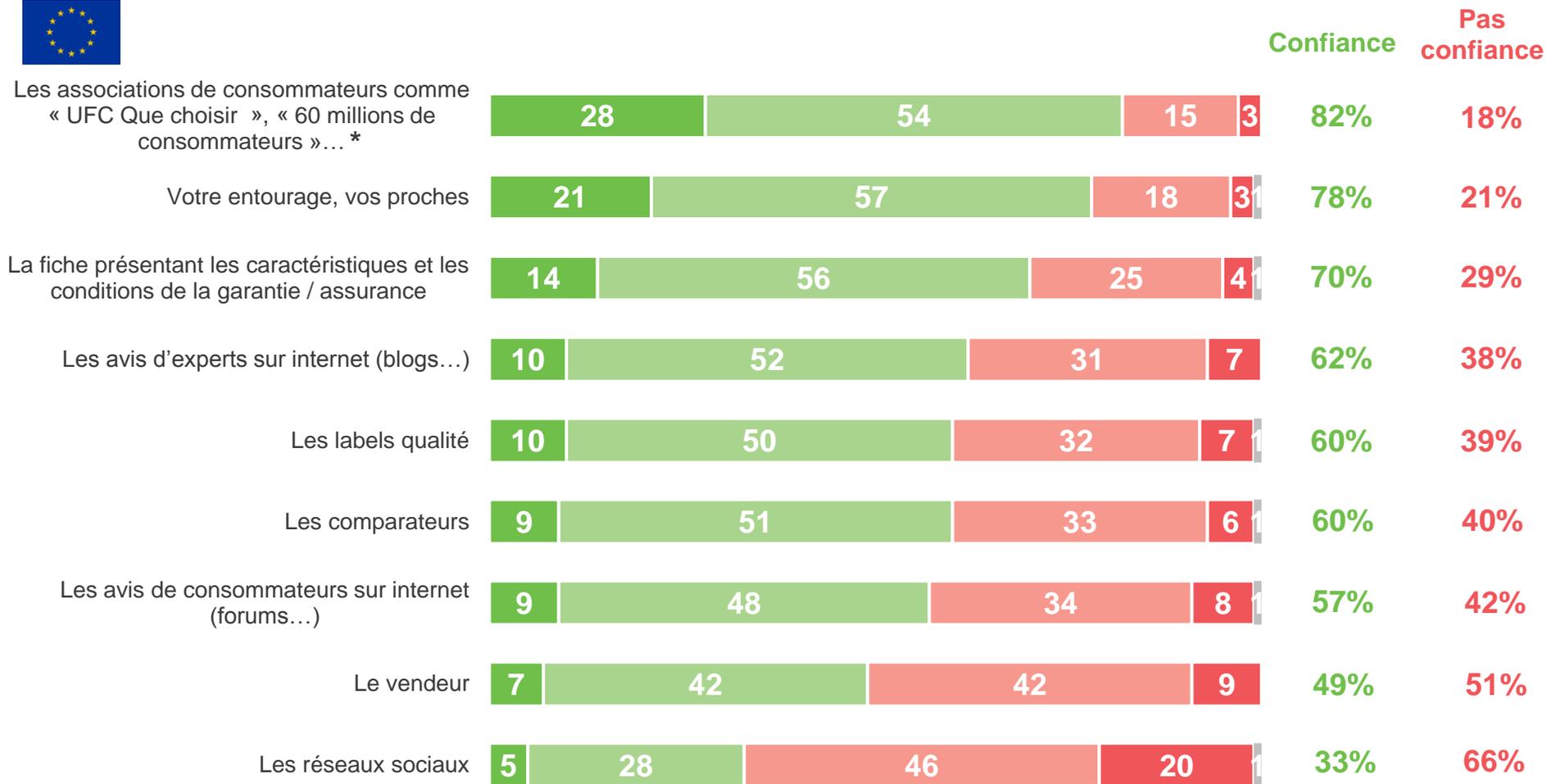
- À tous, en % de réponses « Très importante » -

						
Le prix	62	61	60	65	61	61
Les garanties	58	56	51	63	61	58
Les modalités de prise en charge : réparation, remplacement, indemnisation...	56	52	56	56	60	55
Les exclusions de la prise en charge	51	51	44	57	52	50
Les modalités de souscription et de résiliation	43	40	44	50	36	40
Les délais de traitement	33	32	21	45	39	34

Les associations de consommateurs et l'entourage ressortent comme les acteurs bénéficiant le plus de la confiance des répondants en termes d'information

Et pour vous informer sur les assurances et garanties lorsque vous achetez un produit ou un service, diriez-vous que vous faites tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout confiance aux informations obtenues par... ?

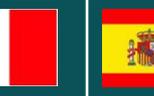
- À tous, en % -



Les Italiens font plus confiance aux informations trouvées en ligne, les Français se fient plus au bouche-à-oreille et aux labels

Et pour vous informer sur les assurances et garanties lorsque vous achetez un produit ou un service, diriez-vous que vous faites tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout confiance aux informations obtenues par... ?

- À tous, en % de réponses « **Confiance** » -

						
Les associations de consommateurs	82	86	81	79	83	80
Votre entourage, vos proches	78	85	73	77	79	84
La fiche présentant les caractéristiques et les conditions de la garantie / assurance	70	73	64	73	75	76
Les avis d'experts sur internet (forums...)	62	61	58	66	63	60
Les labels qualité	60	66	54	52	70	67
Les comparateurs	60	57	57	63	62	69
Les avis de consommateurs sur internet (forums)	57	60	47	65	60	58
Le vendeur	49	50	43	48	57	58
Les réseaux sociaux	33	34	24	39	40	33

Près d'un répondant sur deux aimerait que ses contacts sur les réseaux sociaux expriment leur avis sur leurs garanties et assurances

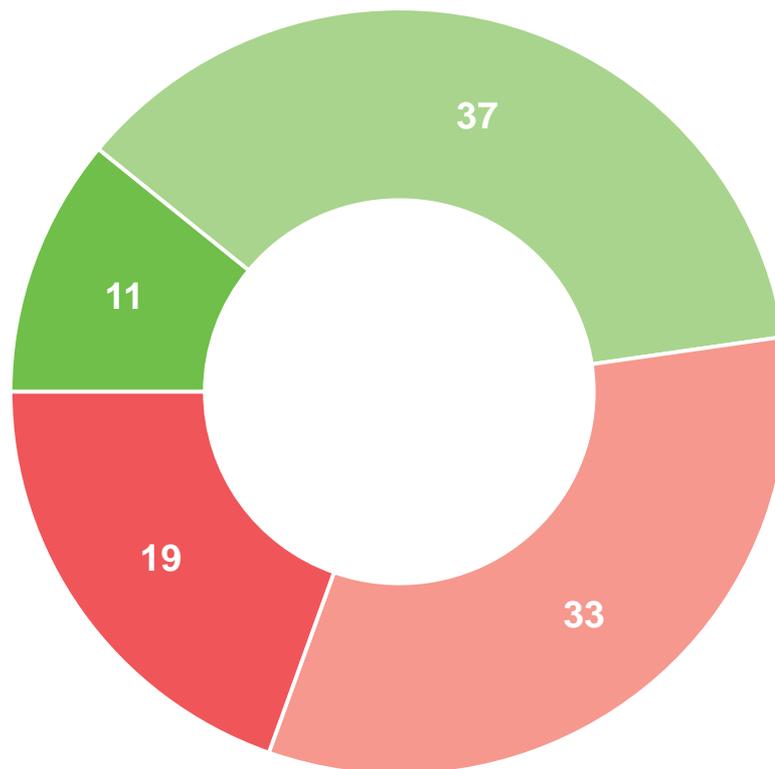
Personnellement, aimeriez-vous que vos contacts sur les réseaux sociaux donnent davantage leur opinion sur les garanties et assurances auxquelles ils peuvent souscrire afin de vous aider dans vos choix en cas de besoin ?

- À tous, en % -



Oui : 48%

Non : 52%



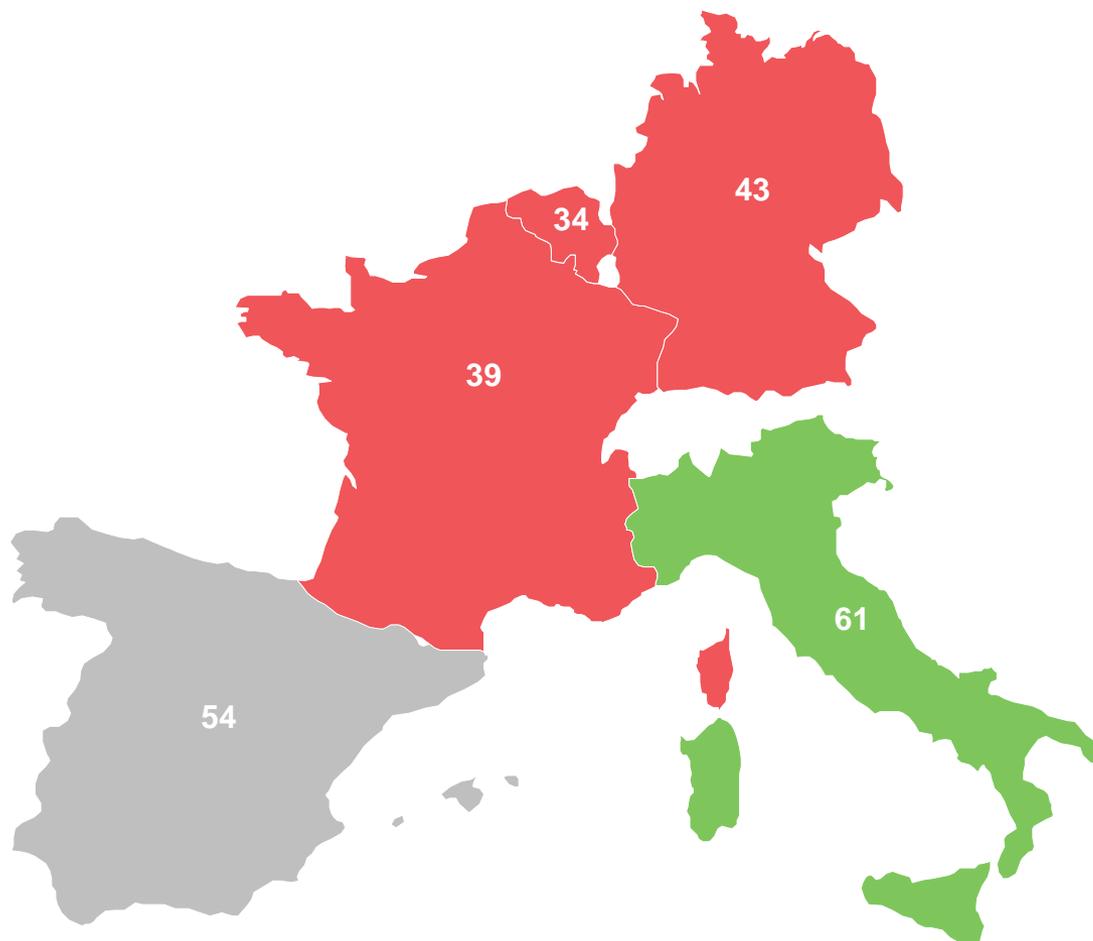
■ Oui, beaucoup
■ Non, pas vraiment

■ Oui, assez
■ Non, pas du tout

Les Italiens soutiennent davantage le partage de ces opinions sur les réseaux sociaux

Personnellement, aimeriez-vous que vos contacts sur les réseaux sociaux donnent davantage leur opinion sur les garanties et assurances auxquelles ils peuvent souscrire afin de vous aider dans vos choix en cas de besoin ?

- À tous, en % de réponses « oui » -



Et plus de 4 sur 10 souhaiteraient eux-mêmes plus partager ces informations

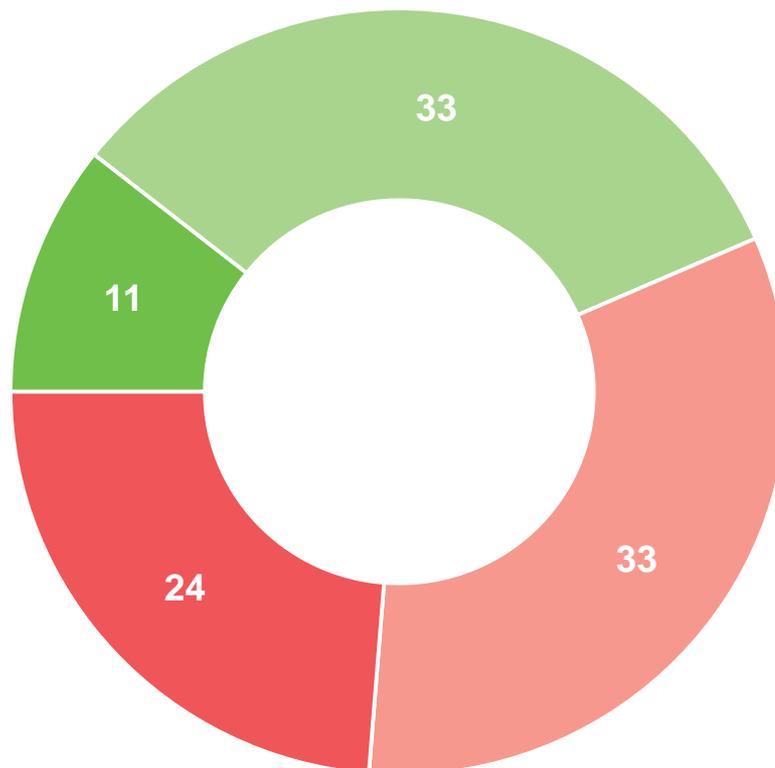
Et vous, aimeriez-vous donner davantage votre opinion sur les garanties et assurances auxquelles vous pouvez souscrire afin d'aider vos contacts sur les réseaux sociaux dans leurs choix en cas de besoin ?

- À tous, en % -



Oui : 44%

Non : 56%



■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

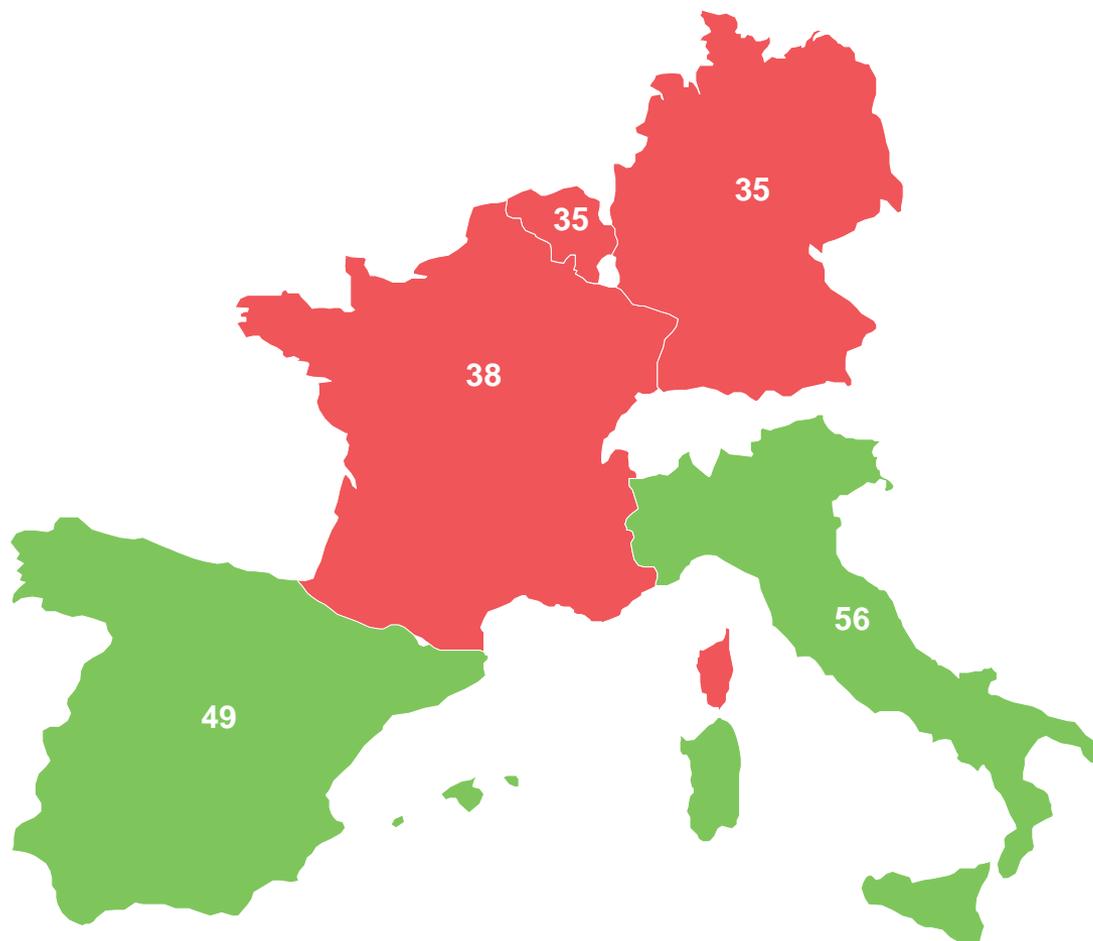
■ Non, plutôt pas

■ Non, pas du tout

Les Italiens et Espagnols aimeraient davantage donner leur opinion sur ce sujet via les réseaux sociaux que les Français, Belges et Allemands

Et vous, aimeriez-vous donner davantage votre opinion sur les garanties et assurances auxquelles vous pouvez souscrire afin d'aider vos contacts sur les réseaux sociaux dans leurs choix en cas de besoin ?

- À tous, en % de réponses « oui » -



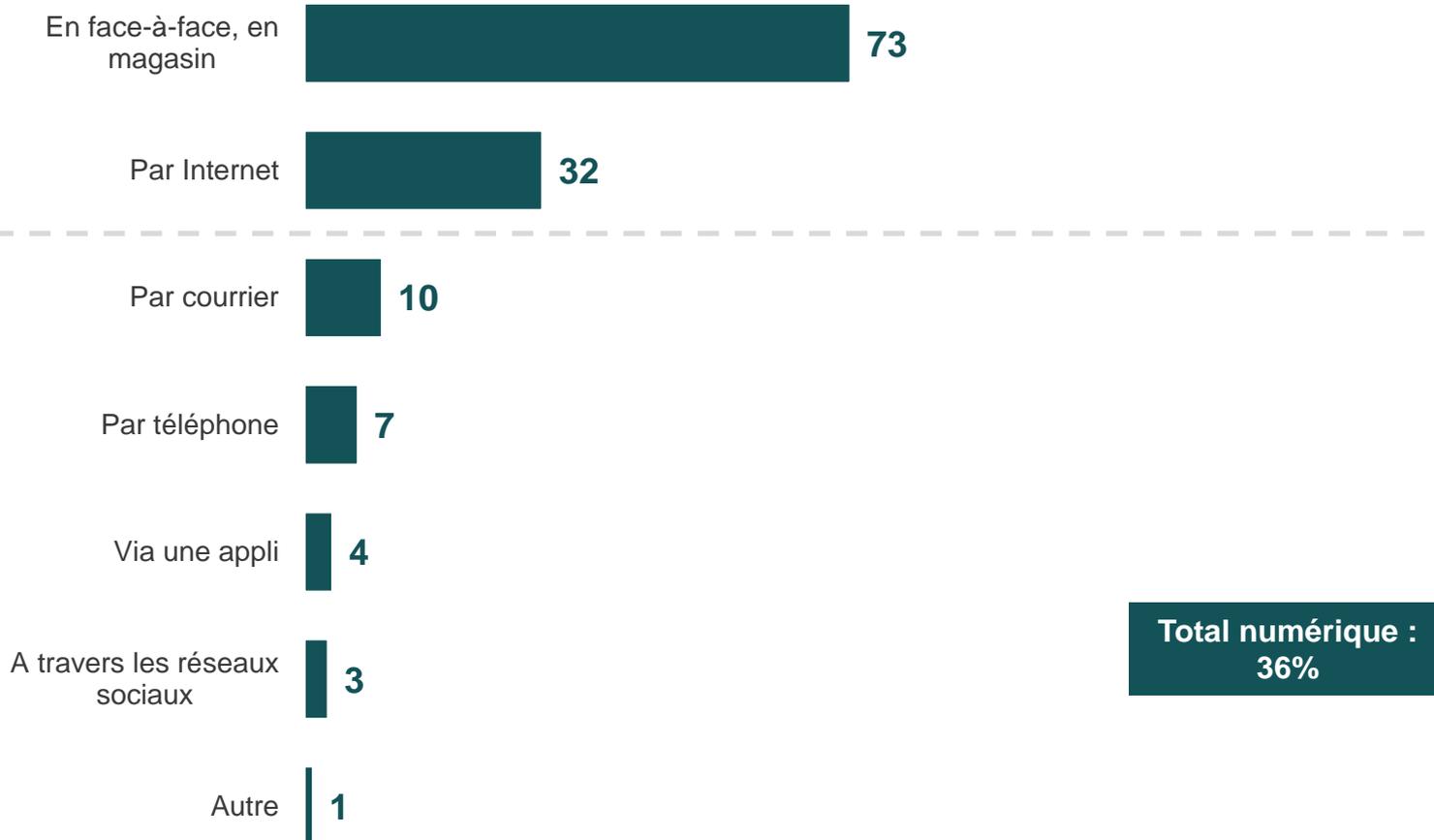
Usage des garanties et assurances affinitaires



Les répondants préfèrent souscrire en face-à-face

Par quels canaux préférez-vous souscrire à une garantie ou assurance affinitaire dans le cadre de l'achat d'un produit ou d'un service ? – Réponses données à l'aide d'une liste, deux réponses possibles

- À tous, en % -



4 Allemands sur 10 indiquent préférer souscrire par Internet

Par quels canaux préférez-vous souscrire à une garantie ou assurance affinitaire dans le cadre de l'achat d'un produit ou d'un service ? – Réponses données à l'aide d'une liste, deux réponses possibles

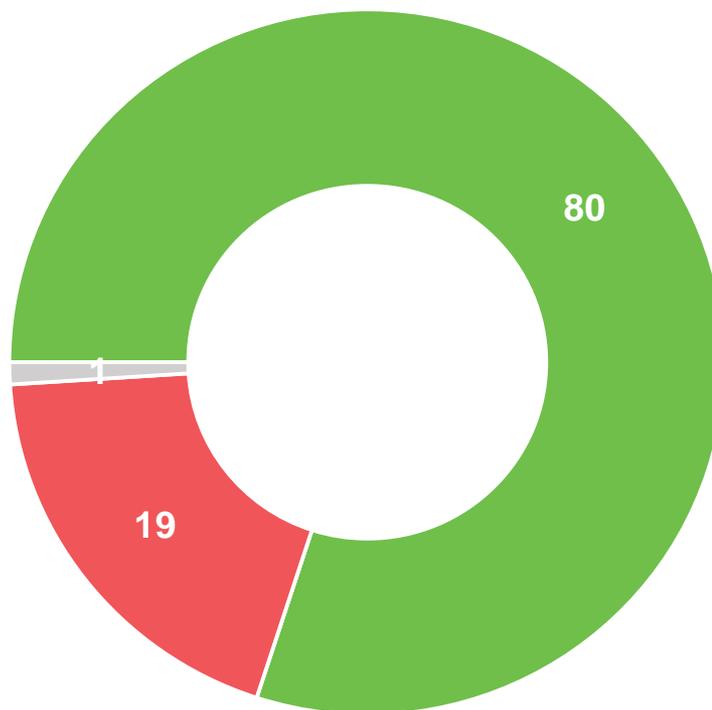
- À tous, en % -

						
En face-à-face, en magasin	73	72	70	75	75	77
Par Internet	32	24	40	34	27	29
Par courrier	10	11	15	5	8	15
Par téléphone	7	7	8	4	12	4
Via une appli	4	4	2	5	5	3
A travers les réseaux sociaux	3	3	3	5	3	2

8 sur 10 préfèrent souscrire au moment de l'achat que plus tardivement à un prix plus élevé

Vous personnellement, vous préféreriez... ?

- À tous, en % -



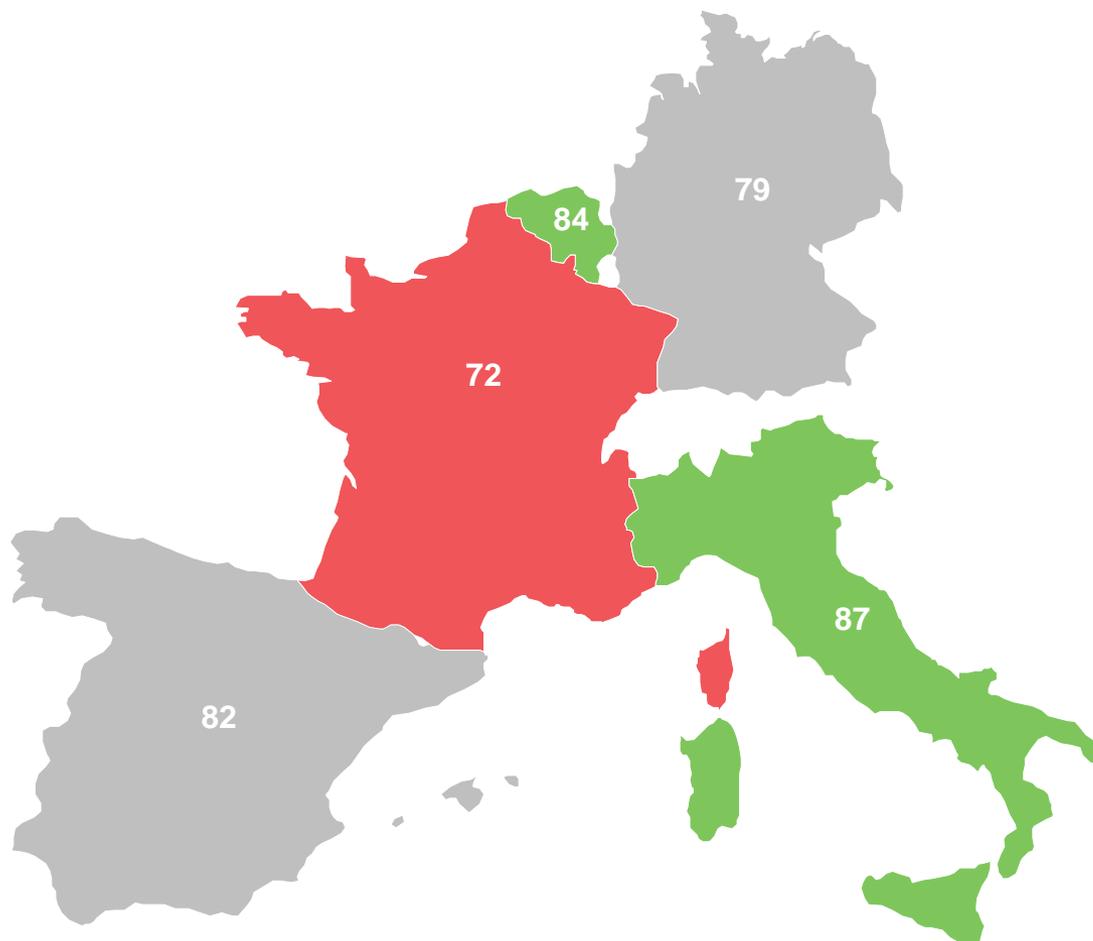
- **Souscrire au moment de l'achat la garantie ou assurance pour un produit ou service à un prix plus avantageux**
- **Souscrire plus tard la garantie ou assurance pour un produit ou service, à un prix plus élevé (par exemple pour un voyage, pouvoir souscrire à tout moment avant le départ, pour un téléphone portable, pouvoir souscrire au bout d'un an d'utilisation, etc...)**

■ Ne se prononce pas

Les Italiens optent plus pour la souscription au moment de l'achat

Vous personnellement, vous préféreriez... ?

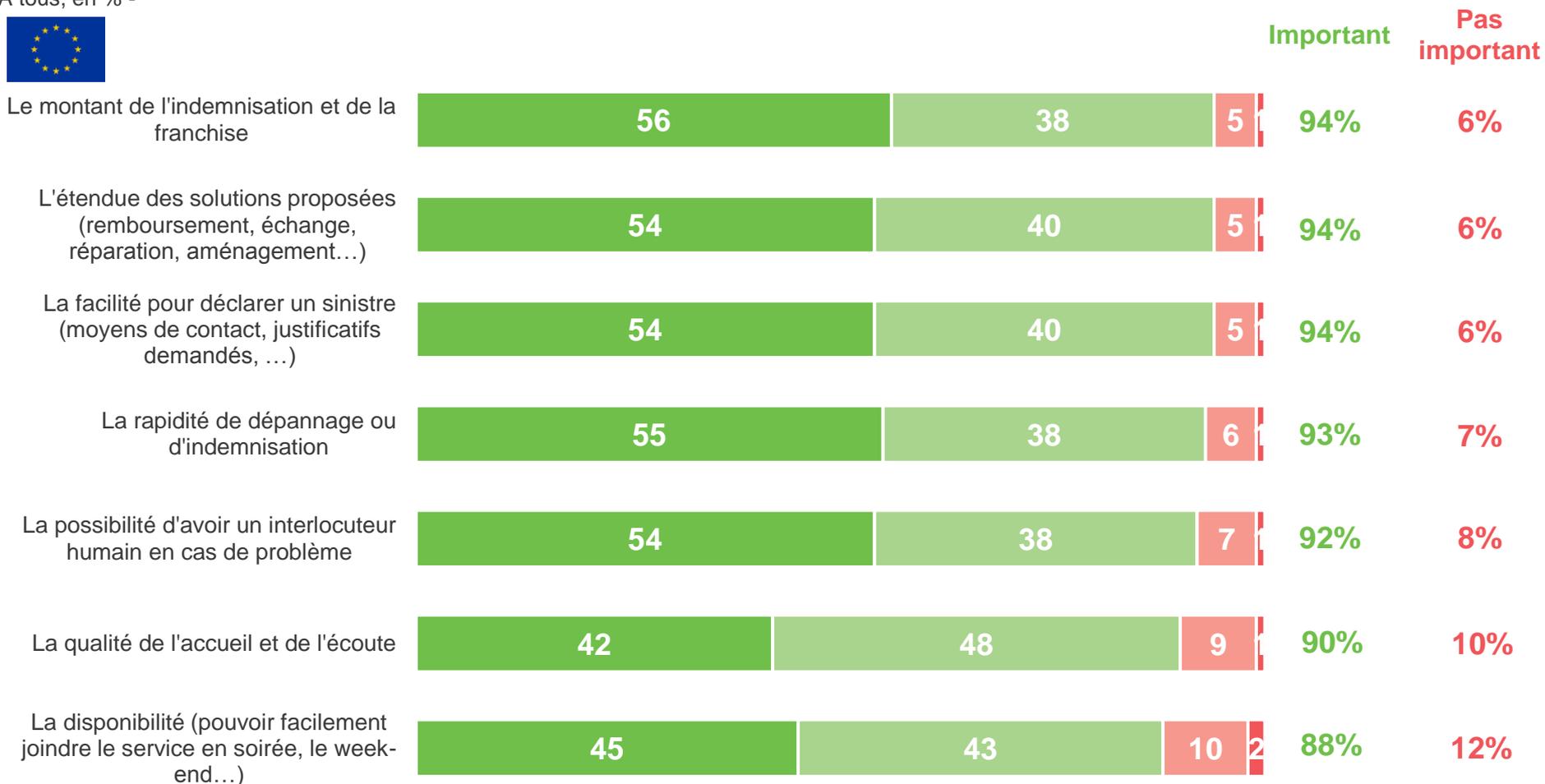
- À tous, en % de réponses « souscrire au moment de l'achat la garantie ou assurance pour un produit ou un service à un prix plus avantageux » -



Les attentes lors de l'usage d'une garantie ou assurance affinitaire sont importantes et multiples

Pour vous, chacun des aspects suivants est-il très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout important lorsqu'on doit faire marcher une garantie ou une assurance ?

- À tous, en % -



■ Très importante
■ Plutôt pas importante

■ Plutôt importante
■ Pas du tout importante

Les Italiens, bien que plus technophiles, insistent sur la possibilité d'avoir un interlocuteur humain

Pour vous, chacun des aspects suivants est-il très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout important lorsqu'on doit faire marcher une garantie ou une assurance ?

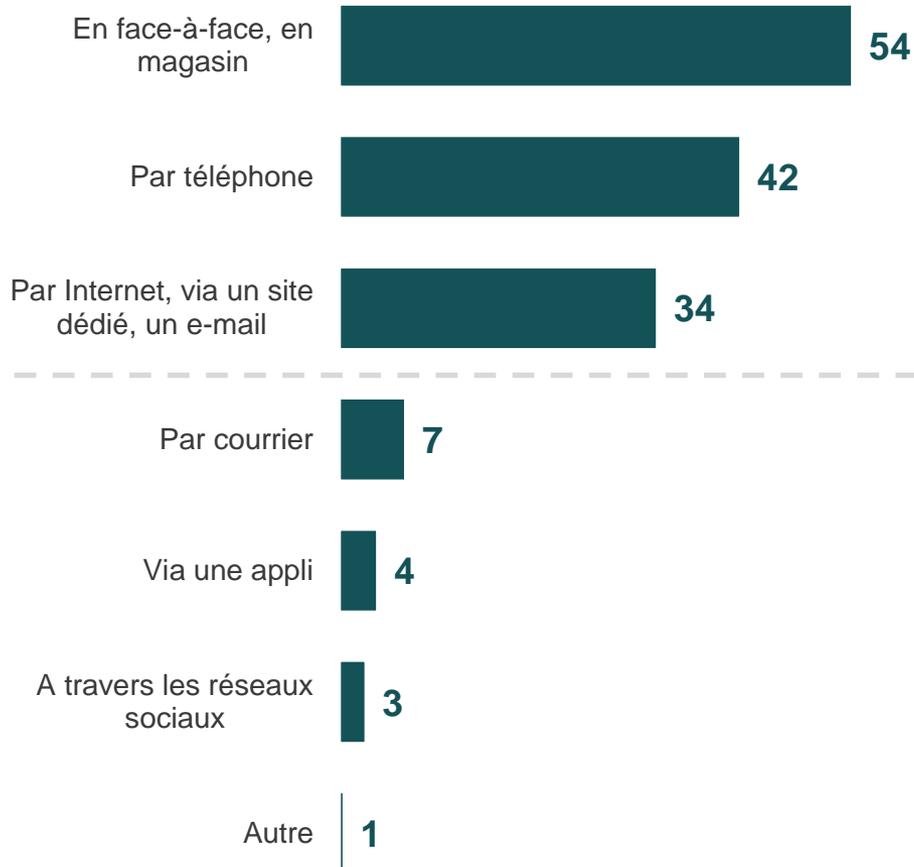
- À tous, en % de réponses « Très importante » -

						
Le montant de l'indemnisation et de la franchise	56	55	56	59	56	58
La rapidité de dépannage ou d'indemnisation	55	55	43	63	64	53
La possibilité d'avoir un interlocuteur humain en cas de problème	54	53	45	63	59	49
La facilité pour déclarer un sinistre	54	53	50	59	56	51
L'étendue des solutions proposées	54	52	57	52	55	53
La disponibilité	45	45	35	54	52	42
La qualité de l'accueil et de l'écoute	42	47	33	44	48	46

Le face-à-face est également la modalité préférée pour faire jouer une assurance, devant le téléphone et Internet

Dans un premier temps, comment préférez-vous contacter l'assureur et/ou le distributeur pour faire jouer une garantie ou une assurance affinitaire ?

- À tous, en % -



**Total numérique :
38%**

Les Allemands citent encore plus souvent Internet

Dans un premier temps, comment préférez-vous contacter l'assureur et/ou le distributeur pour faire jouer une garantie ou une assurance affinitaire ?

- À tous, en % -

						
En face-à-face, en magasin	54	51	57	54	54	57
Par téléphone	42	45	33	42	55	43
Par Internet, via un site dédié, un e-mail	34	31	42	34	22	35
Par courrier	7	7	11	4	5	9
Via une appli	4	3	3	5	6	4
A travers les réseaux sociaux	3	2	2	4	3	2

Près d'un quart des répondants déclarent avoir déjà utilisé les réseaux sociaux pour contacter leur assureur

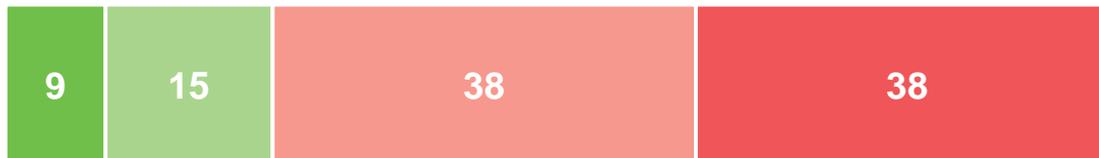
Vous est-il déjà arrivé de contacter un service client d'un assureur et/ou d'un distributeur via les réseaux sociaux (Facebook, Twitter...)?

- À tous, en % -



Oui Non

Pour faire une réclamation, pour vous faire entendre suite à une réclamation sans réponse



24% 76%

Pour lui faire part d'un problème et lui demander un conseil dans le cadre d'un contrat d'assurance que vous aviez avec lui



24% 76%

Pour lui demander des renseignements avant de souscrire à une assurance



23% 76%

- Oui, plusieurs fois
- Oui, une fois
- Non, mais vous pourriez le faire
- Non et vous ne le feriez pas
- Ne se prononce pas

Espagnols et Italiens déclarent plus ces pratiques

Vous est-il déjà arrivé de contacter un service client d'un assureur et/ou d'un distributeur via les réseaux sociaux (Facebook, Twitter...) ?

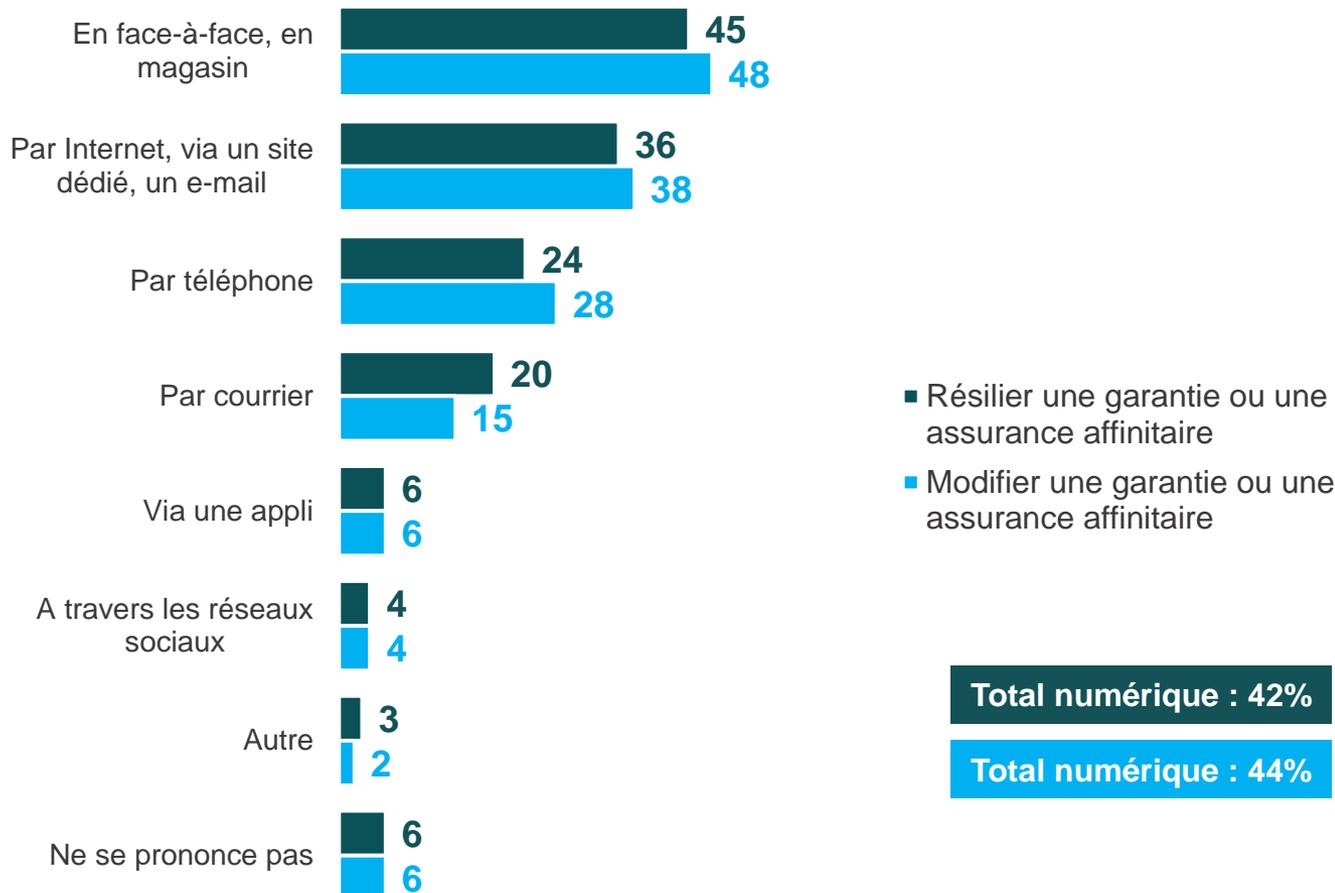
- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

						
Pour faire une réclamation, pour vous faire entendre suite à une réclamation sans réponse	24	18	19	29	32	19
Pour lui faire part d'un problème et lui demander un conseil dans le cadre d'un contrat d'assurance que vous aviez avec lui	24	20	19	27	31	20
Pour lui demander des renseignements avant de souscrire à une assurance	23	19	18	29	31	18

Pour résilier ou modifier une garantie ou assurance affinitaire, les répondants optent à nouveau pour le face-à-face, devant Internet, le téléphone et les courriers

Comment préférez-vous...? – Réponses données à l'aide d'une liste, deux réponses possibles par item

- À tous, en % -



Italiens et Espagnols préfèrent davantage le face-à-face, Français, Allemands et Belges citent plus le courrier

Comment préférez-vous...? – Réponses données à l'aide d'une liste, deux réponses possibles

- À tous, en % -

Résilier une garantie ou une assurance affinitaire

						
En face-à-face, en magasin	45	43	39	51	52	45
Par Internet, via un site dédié, un e-mail	36	31	43	36	27	42
Par téléphone	24	24	21	21	36	20
Par courrier	20	29	26	11	10	27
Via une appli	6	5	4	8	7	3
A travers les réseaux sociaux	4	4	3	5	3	2

Italiens et Espagnols préfèrent davantage le face-à-face, Français, Allemands et Belges citent plus le courrier

Comment préférez-vous...? – Réponses données à l'aide d'une liste, deux réponses possibles

- À tous, en % -

Modifier une garantie ou une assurance affinitaire

						
En face-à-face, en magasin	48	45	43	52	53	48
Par Internet, via un site dédié, un e-mail	38	33	43	41	29	41
Par téléphone	28	28	25	24	36	24
Par courrier	15	19	19	8	10	21
Via une appli	5	4	5	8	8	4
A travers les réseaux sociaux	4	4	3	4	5	3

**Et après ? Attentes émergentes
à l'encontre des garanties et
assurances affinitaires**



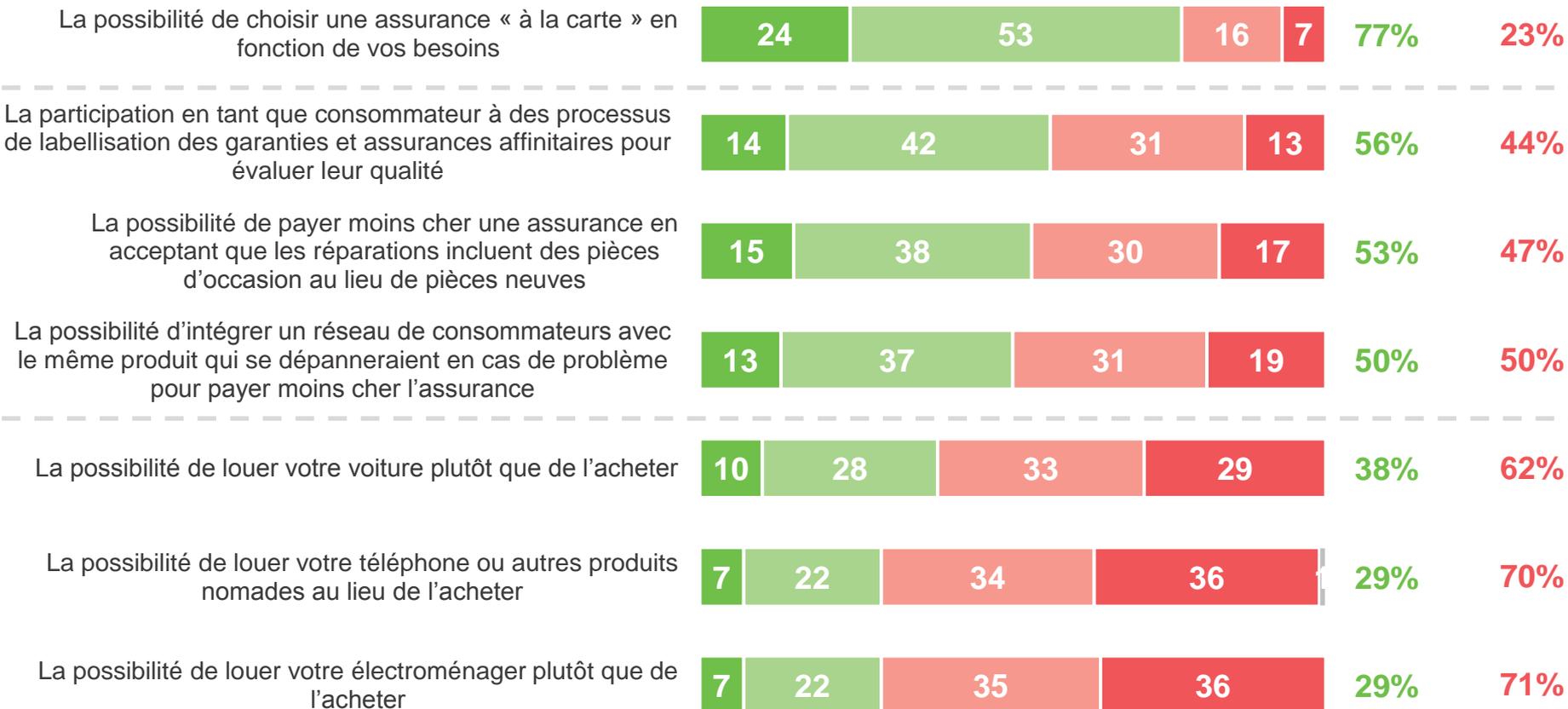
Des consommateurs majoritairement ouverts aux réparations avec des pièces d'occasion

Vous personnellement, seriez-vous très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout intéressé par chacune des idées suivantes ?

- À tous, en % -



Intéressé Pas intéressé



■ Très intéressé
■ Plutôt pas intéressé

■ Plutôt intéressé
■ Pas du tout intéressé

Les Espagnols et Italiens s'affichent plus ouverts aux achats en leasing

Vous personnellement, seriez-vous très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout intéressé par chacune des idées suivantes ?

- À tous, en % de réponses « **Intéressé** » -

						
La possibilité de choisir une assurance « à la carte » en fonction de vos besoins	77	78	74	75	84	77
La participation en tant que consommateur à des processus de labellisation des garanties et assurances affinitaires pour évaluer leur qualité	56	54	51	60	60	52
La possibilité de payer moins cher une assurance en acceptant que les réparations incluent des pièces d'occasion au lieu de pièces neuves	53	59	49	53	49	52
La possibilité d'intégrer un réseau de consommateurs avec le même produit qui se dépanneraient en cas de problème (lave-linge en panne, etc.) pour payer moins cher l'assurance	50	52	41	62	44	49
La possibilité de louer votre voiture plutôt que de l'acheter	38	36	32	45	43	31
La possibilité de louer votre téléphone ou autres produits nomades au lieu de l'acheter	29	27	26	33	34	24
La possibilité de louer votre électroménager plutôt que de l'acheter	29	25	30	32	30	21

1 répondant sur 10 très intéressé pour participer à la conception de produits d'assurance et de garantie affinitaire

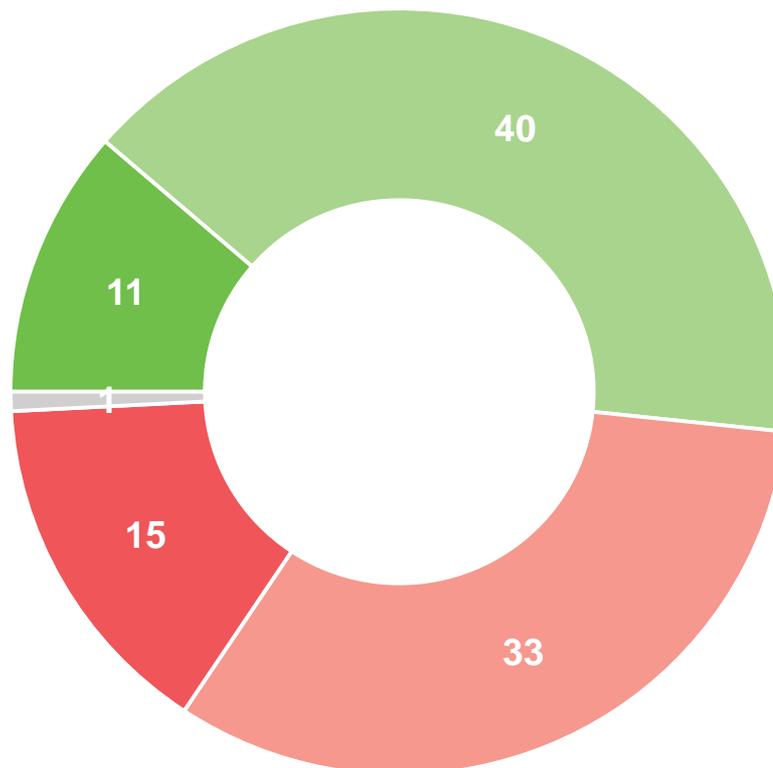
Vous personnellement, seriez-vous intéressé pour participer à la conception de produits d'assurance et de garantie affinitaire ?

- À tous, en % -



Intéressé : 51%

Pas intéressé : 48%



■ Très intéressé

■ Pas du tout intéressé

■ Plutôt intéressé

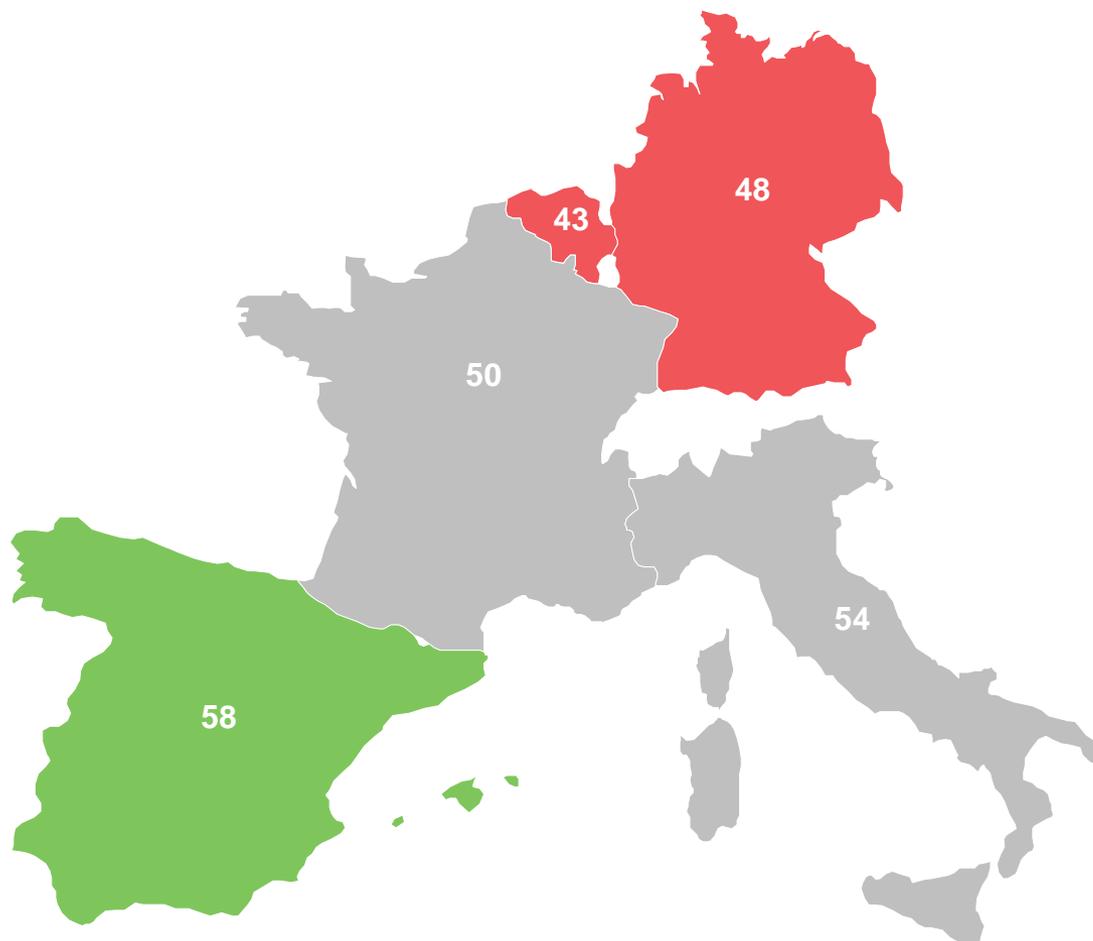
■ Ne se prononce pas

■ Plutôt pas intéressé

Des Espagnols plus intéressés que les Belges

Vous personnellement, seriez-vous intéressé pour participer à la conception de produits d'assurance et de garantie affinitaire ?

- À tous, en % de réponses « Intéressé » -



Les personnes se déclarant intéressées indiquent qu'elles préféreraient que cela se passe par Internet, par des enquêtes et sondages ou dans une moindre mesure en face-à-face

Quel média privilégieriez-vous pour cette expérience collaborative ? – Réponses données à l'aide d'une liste, une seule réponse possible

- Aux personnes se déclarant intéressées, en % -



**Total numérique :
38%**

Tous les pays privilégient Internet sauf l'Italie qui privilégierait les enquêtes et sondages

Quel média privilégieriez-vous pour cette expérience collaborative ?

- Aux personnes se déclarant intéressées, en % -

						
Par internet via un site dédié ou des emails	31	29	37	25	34	35
Via des participations à des enquêtes, des sondages	24	24	23	28	21	30
En face-à-face	16	19	17	13	15	13
Par courrier	5	6	4	2	7	5
Par téléphone	4	5	5	2	4	3
Via des forums	4	5	3	5	3	2
Via les réseaux sociaux	3	4	2	4	4	2

Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats** doit être accompagnée des éléments techniques suivants :
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](https://www.facebook.com/harrisinteractive)



[Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive)



[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive)

Contacts Harris Interactive en France :

Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

ahead of what's next