

# ODOXA

L'Opinion tranchée

## Les Français et la Loi Hamon

LEVÉE D'EMBARGO IMMÉDIATE

Sondage réalisé pour  **LesFurets.com**

# Méthodologie



## Recueil

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français interrogés par Internet les 28 et 29 novembre 2016.



## Echantillon

Echantillon de 965 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus

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

# 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%
800	1,5	2,5	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2

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

# Principaux enseignements (1/2)

## LOI HAMON : DÉSORMAIS BIEN CONNUE MAIS ENCORE PEU UTILISÉE

*Deux ans après l'entrée en application de la Loi Hamon, Odoxa a mesuré pour LesFurets.com sa notoriété et son utilisation. Les Français apparaissent de mieux en mieux informés sur leurs droits mais une majorité d'entre eux ne s'est pas encore appuyée sur cette loi, ne serait-ce que pour discuter de ses contrats d'assurance automobile ou habitation avec son assureur.*

### Loi Hamon : une loi que les Français connaissent mais que peu ont utilisée

Deux ans après son application, la loi Hamon est désormais connue des Français : 71% d'entre eux disent en avoir entendu parler, cela marque une progression de 8 points en un an\*. Une connaissance qu'il faut toutefois relativiser puisqu'elle manque de précision : seul un quart des Français sait précisément de quoi il s'agit, un résultat en stagnation depuis l'an dernier.

La loi Hamon permet à l'assuré de résilier son contrat d'assurance automobile ou habitation dès qu'il le souhaite une fois passée la première année d'adhésion. Lorsque cette précision leur est apportée, les Français sont 69% à affirmer avoir entendu parler de cette possibilité. Ces résultats désormais proches en notoriété assistée (69% de connaissance) et en notoriété spontanée (71%) démontrent une bonne association faite par les Français entre le nom de cette loi et les possibilités qu'elle offre.

Relation de cause à effet, une nette majorité de Français 59% (+ 28 points en un an !) pensent désormais qu'il est facile de résilier ses contrats d'assurance. S'il y a là un bond spectaculaire, en revanche seuls 8% estiment que cette résiliation est « très facile ».

D'ailleurs, dans les faits, seule une minorité de Français a utilisé les possibilités offertes par cette loi. 23% seulement y a eu recours que ce soit pour résilier un ou plusieurs contrats d'assurance (15%) ou pour rediscuter de leur contrat avec leur assureur (8%). Mais la part d'utilisateurs progresse (+5 points) et cette loi suscite un intérêt certain chez les Français : un tiers d'entre eux (33%) envisagent de se renseigner sur des assureurs concurrents et n'excluent donc pas d'utiliser les possibilités de la Loi Hamon.

*\*Rappel sondage Odoxa « Les Français et la Loi Hamon » publié le 25 novembre 2015*

# Principaux enseignements (2/2)

## Une quête d'économie qui s'appuie sur l'aide des comparateurs en ligne et des sites des assureurs

Nous l'avons vu à de multiples reprises, à travers nos études pour Les Furets.com : les Français veulent reprendre le pouvoir sur leurs dépenses « contraintes ». Ceux qui ont profité de la loi Hamon invoquent d'ailleurs en premier, et largement, l'argument économique : avec 62% de citations, « payer moins cher » apparaît comme la principale raison de résilier ou rediscuter ses contrats d'assurance, loin devant le besoin d'adapter son contrat à un nouveau contexte personnel (16%), l'envie d'avoir de meilleurs garanties (12%) ou encore le fait de supprimer des doublons (6%).

Quant à la manière de s'y prendre pour résilier ou se renseigner sur la concurrence, les sites de comparateurs en ligne arrivent en tête des moyens utilisés avec 42% de citations, suivis de près par les sites web des enseignes d'assurance (36%) et la prise de rendez-vous avec des assureurs concurrents (32%).

Et les autres ? Les 43% de Français n'ayant pas utilisé la loi Hamon et n'ayant pas l'intention de se renseigner auprès de concurrents ? Pour l'essentiel, ce sont des clients satisfaits (63%), la grande majorité d'entre eux justifiant ce choix par « une pleine satisfaction de ses contrats d'assurance actuels ». Mais tous ne sont pas forcément des clients comblés : 3 Français sur 10 se trouvent dans une situation de doute (la concurrence ne propose pas forcément de meilleures offres), de manque de temps ou de crainte devant les complexités administratives.

*Céline Bracq, Directrice Générale d'Odoxa  
@celinebracq*

# 6 Français sur 10 estiment qu'il est facile de résilier ses contrats d'assurance



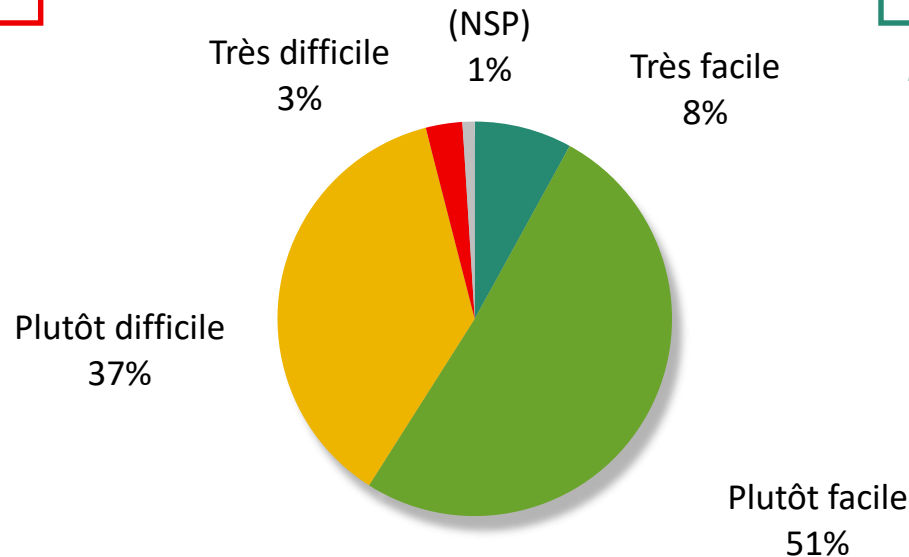
Selon vous, est-ce très facile, plutôt facile, plutôt difficile ou très difficile de résilier ses contrats d'assurance ?

**S/T Difficile : 40%**

*Rappel déc.2015\* : 68%*

**S/T Facile : 59%**

*Rappel déc.2015\* : 31%*



**+ 28 pts**

\*Sondage Odoxa pour LesFurets.com publié le 7 décembre 2015

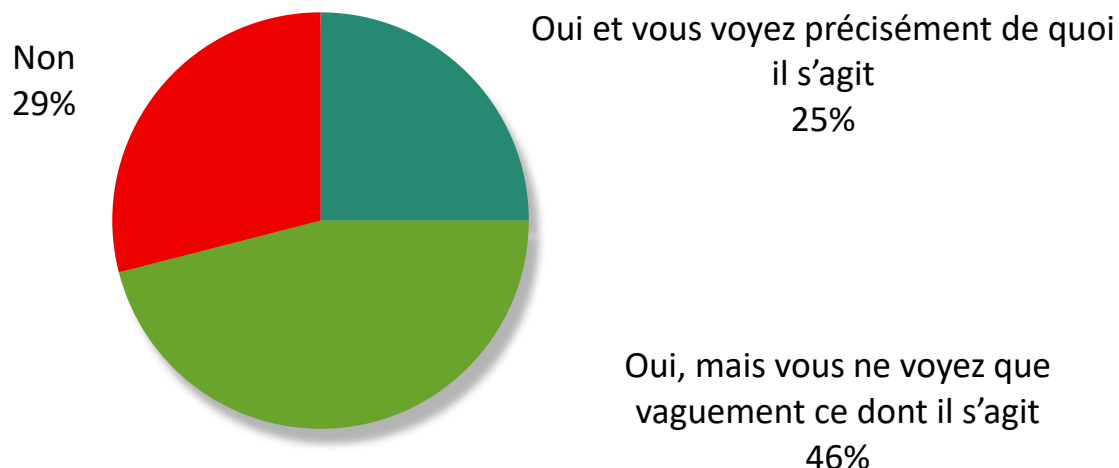
# 7 Français sur 10 ont entendu parler de la Loi Hamon



Avez-vous entendu parler de la loi Hamon ?

S/T Oui : 71%

Rappel nov.2015\* : 63%



+ 8 pts

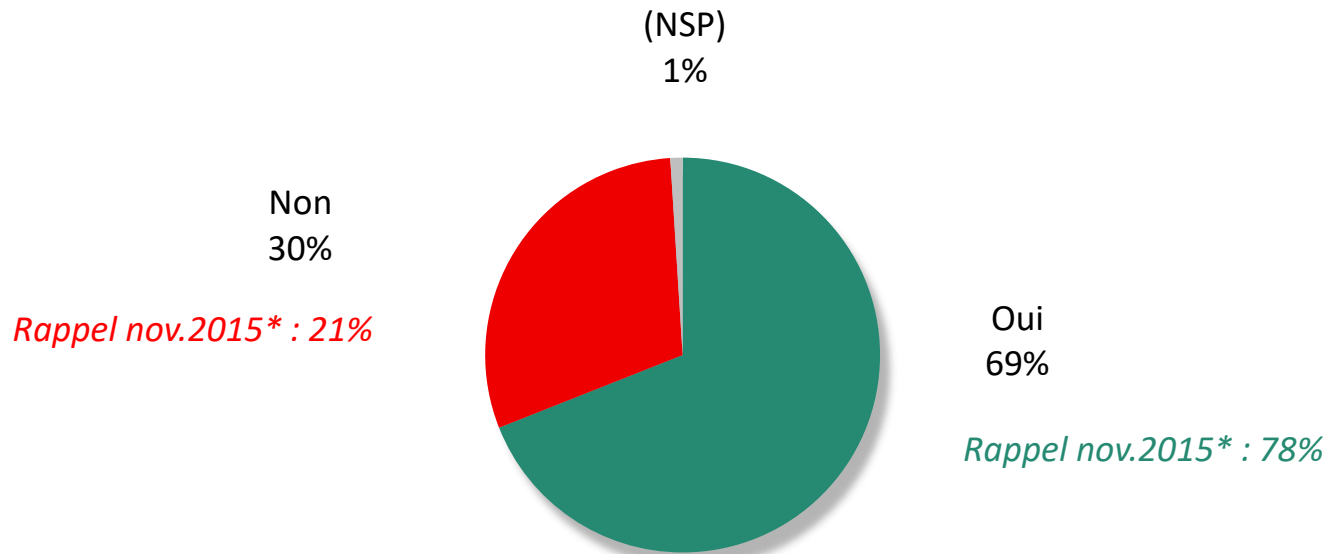
\*Sondage Odoxa pour LesFurets.com publié le 25 novembre 2015

# ... et de son contenu



En fait la loi Hamon permet à l'assuré de résilier son contrat d'assurance automobile ou habitation dès qu'il le souhaite une fois passée la première année d'adhésion.

Avez-vous entendu parler de cette possibilité ?



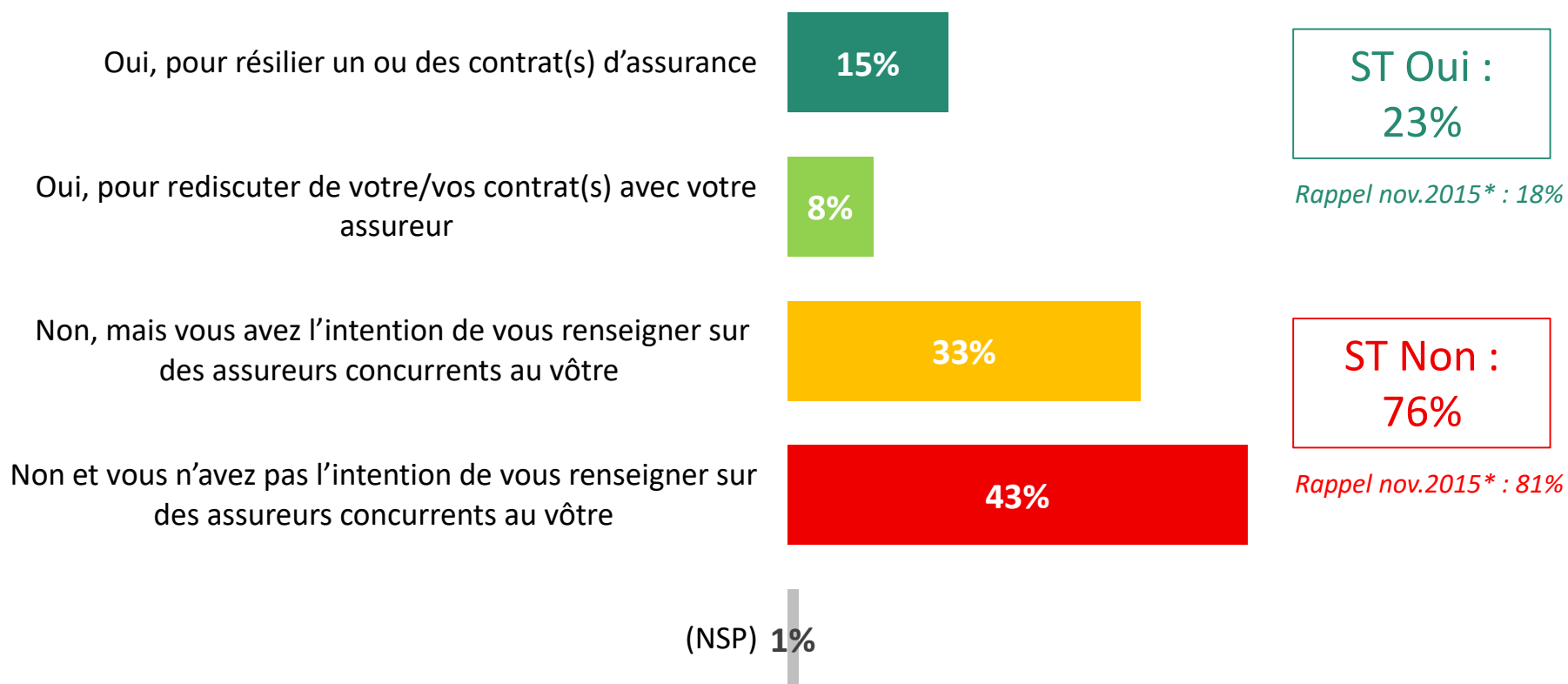
\*Sondage Odoxa pour LesFurets.com publié le 25 novembre 2015



# Un petit nombre de Français a utilisé les possibilités offertes par la Loi Hamon



Et vous-même, avez-vous utilisé les possibilités offertes par la loi Hamon...



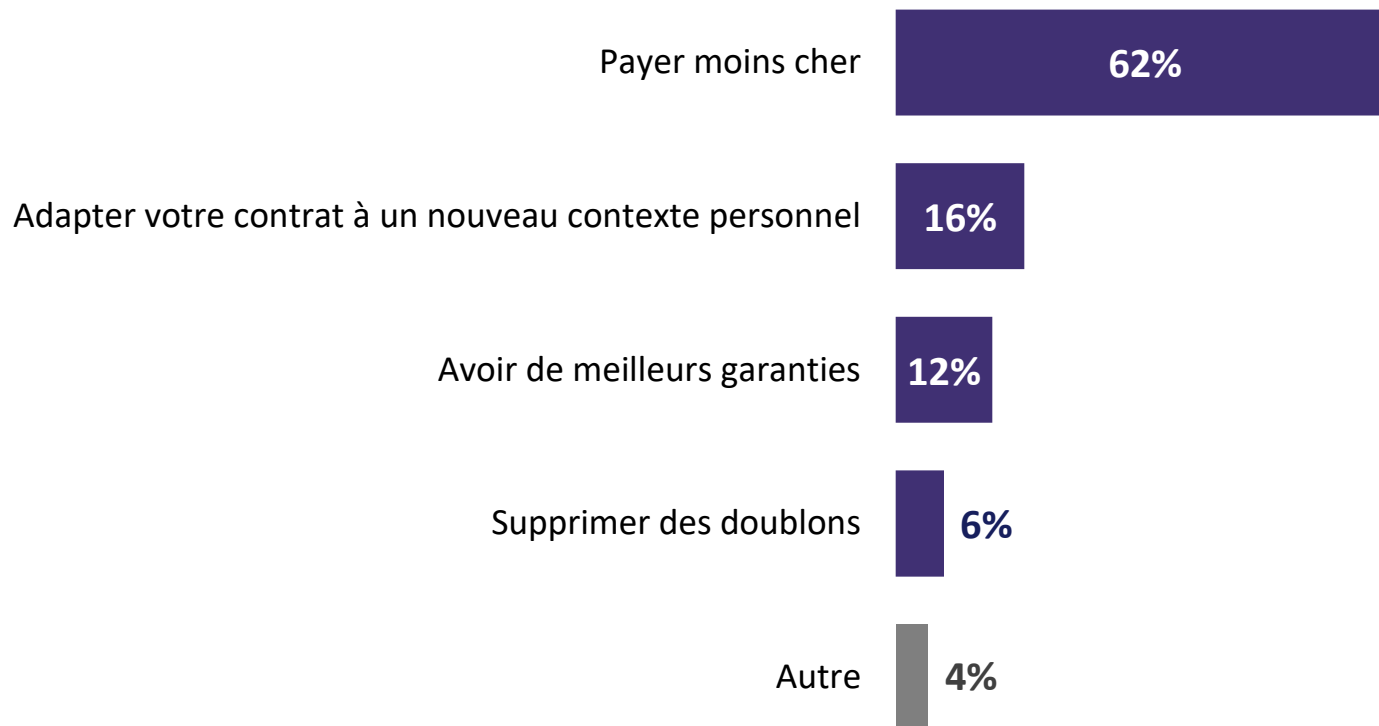
\*Sondage Odoxa pour LesFurets.com publié le 25 novembre 2015

# Principale raison de résilier ou rediscuter un contrat d'assurance



Pour quelle raison principale avez-vous résilié, rediscuté ce/ces contrats d'assurance ou comptez-vous vous renseigner sur des assureurs concurrents ?

*Base : ceux qui ont utilisé les possibilités offertes par la loi Hamon (224 personnes)*



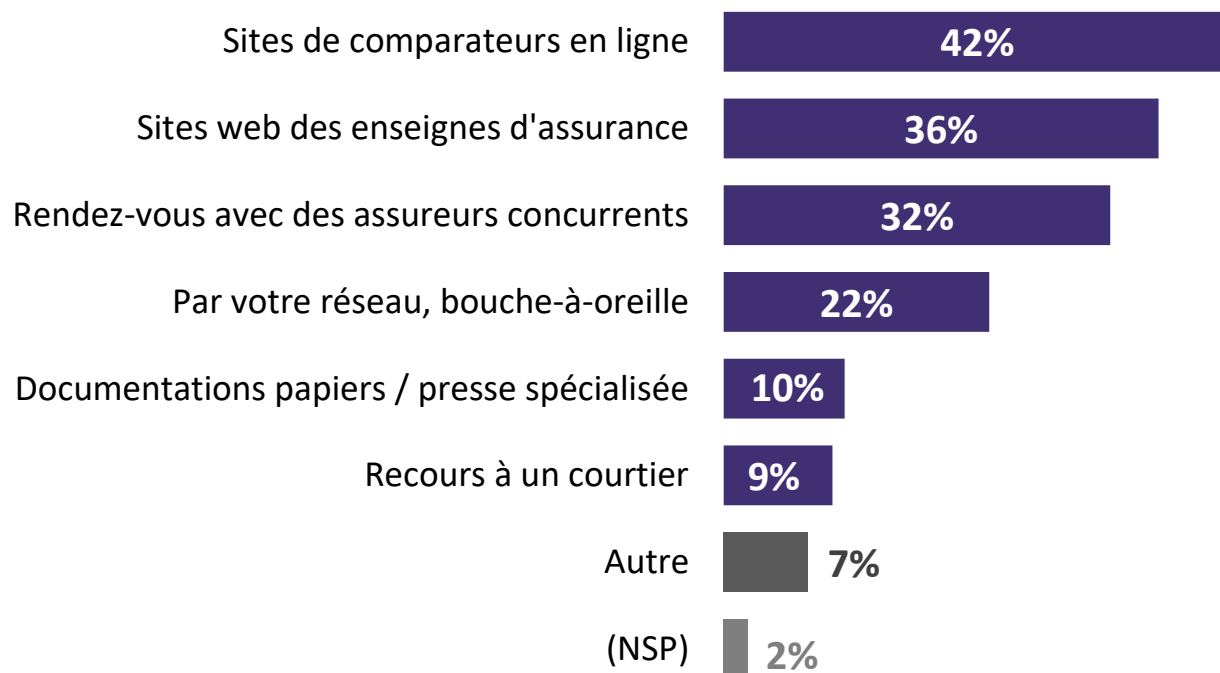
# Moyens utilisés pour s'informer sur les contrats d'assurance



Par quel(s) moyen(s) avez-vous recherché ou comptez-vous rechercher des informations sur les contrats d'assurance ?

Base : ceux qui ont utilisé les possibilités offertes par la loi Hamon ou ont l'intention de se renseigner (542 personnes)

*Plusieurs réponses possibles*



# Raison de ne pas utiliser les possibilités offertes par la Loi Hamon



## Pour quelle raison ?

Base : a ceux qui n'ont pas utilisé les possibilités offertes par la loi Hamon et ne comptent pas le faire (419 personnes)

