



# Baromètre de l'image de l'assurance

---

Sondage Ifop pour SPVIE

N° 118254

Contacts Ifop :

Romain Bendavid / Flora Baumlin / Marie Fevrat

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

01 45 84 14 44

[prenom.nom@ifop.com](mailto:prenom.nom@ifop.com)

Septembre 2021



# 1 | La méthodologie

## Etude réalisée par l'Ifop pour SPVIE

### Echantillon



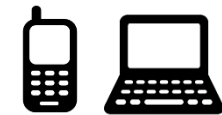
L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1014** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

### Méthodologie



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

### Mode de recueil



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 14 au 15 septembre 2021.

## 2 | Les résultats de l'étude

### Le fait de sentir sa santé protégée ne dépend pas uniquement de l'adhésion ou non à une mutuelle

**Les Français couverts par une mutuelle sentent leur santé mieux protégée que les autres (65% vs 46%). Toutefois, le fait d'avoir une mutuelle ne garantit pas le fait de sentir sa santé protégée.** En effet, à peine les deux tiers des Français se sentent protégés quant à leur santé (64%), alors qu'ils sont pourtant 92% à déclarer avoir une assurance santé (mutuelle).

Des écarts notables sont à observer entre différentes catégories de population : ainsi les hommes, les cadres, les catégories aisées ou encore les franciliens se considèrent plus protégés en terme de santé que la moyenne des Français, tandis que les femmes, les personnes des catégories populaires ou pauvres, ainsi que les personnes des communes rurales ou n'ayant pas d'assurance santé se sentent plus vulnérables. Il est à noter que parmi les personnes n'ayant pas d'assurance santé, les chômeurs et les catégories les plus pauvres sont surreprésentées, faisant apparaître un choix économique ayant une incidence sur la santé. **Les inégalités en termes de santé en France s'avèrent donc multifactorielles : elle relèvent à la fois du genre, du niveau de revenu et du territoire. Mais aucune catégorie de population ne s'estime totalement invulnérable en matière de santé, faisant apparaître le caractère en partie imprévisible et aléatoire de certaines pathologies.**

### La systématisation de l'assurance santé pour les salariés en fait la population qui y est le plus attachée

**En effet, ils sont 76% à la juger essentielle, vs 62% des chômeurs et des chefs d'entreprise. Cet écart s'explique par l'obligation faite aux entreprises de proposer une mutuelle à leurs salariés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016.** Ainsi, les salariés sont 94% à avoir une mutuelle contre 79% et 78% chez les chefs d'entreprise et les chômeurs et ils sont 60% à y avoir souscrit via leur entreprise (72% chez les salariés du privé) contre 34% et 28% chez les chefs d'entreprise et les chômeurs.

### 9 Français sur 10 satisfaits de leur assurance santé

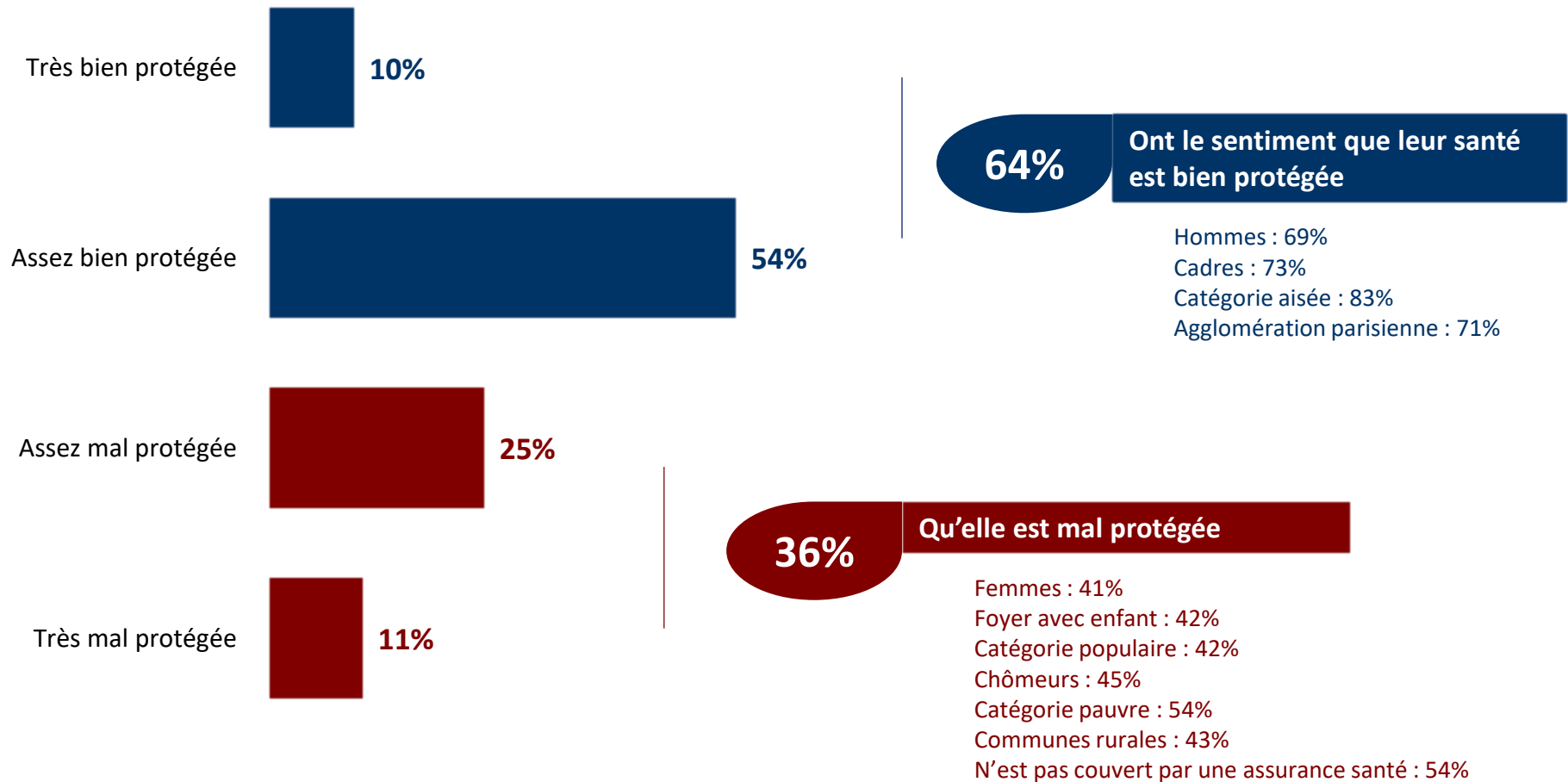
**Dans le détail, l'efficacité des démarches est le premier élément salué, par 89% des répondants dont 34% s'avèrent même très satisfaits.** Ensuite, 8 Français sur 10 sont également satisfaits de la disponibilité et de la réactivité de leurs interlocuteurs, de même que du niveau de couverture offert, mais la part de « très satisfait » n'est qu'à 22%-23%. **Enfin, deux points sont évalués moins positivement par les personnes concernées, et pourraient être améliorés : le niveau d'information sur la couverture (76%) et le rapport coût/ couverture proposée (68%).**

### Le prix et la couverture comme premiers critères de choix d'une mutuelle ; le « full digital » bien accueilli

**Parmi les critères de choix proposés aux répondants, le prix et l'étendue de la couverture se détachent nettement (cités tous deux par 64% au total),** les autres éléments tels que la rapidité ou la clarté étant secondaires. Les plus jeunes et les catégories les plus pauvres sont logiquement encore plus sensibles au prix, tandis que les plus aisés s'attachent plus fortement à l'étendue de la couverture. A noter que le fait de disposer de services digitaux est le dernier critère de choix ; néanmoins **60% des Français sont favorables à un opérateur « full digital ».** Les plus âgés – moins à l'aise avec les outils numériques - sont logiquement un peu moins enthousiastes à cette idée (45% seulement y sont favorables).

# Le sentiment que sa santé est bien ou mal protégée

**QUESTION :** De manière générale, avez-vous le sentiment que votre santé est bien ou mal protégée ?



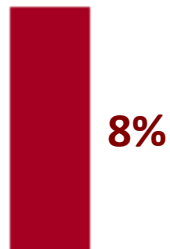
**QUESTION :** Vous personnellement, êtes-vous couvert par une assurance santé (mutuelle) ?

Oui



65 ans et plus : 98%  
Cadres : 96%  
Estime essentiel le fait d'être couvert par une assurance santé : 98%

Non



Dirigeants d'entreprise : 21%  
Chômeurs : 22%  
Catégorie pauvre : 23%  
Estime secondaire voire pas important le fait d'être couvert par une assurance santé : 61%

**QUESTION :** Avez-vous souscrit à votre assurance santé (mutuelle) à titre personnel ou via un contrat proposé par votre entreprise ?

Base : aux personnes couvertes par une assurance santé, soit 92% de l'échantillon

J'y ai souscrit à titre personnel



57%

Aucun enfant : 61%  
65 ans et plus : 78%  
Dirigeants d'entreprise : 66%  
Chômeurs : 72%  
Salariés du secteur public : 66%

J'y ai souscrit via mon entreprise

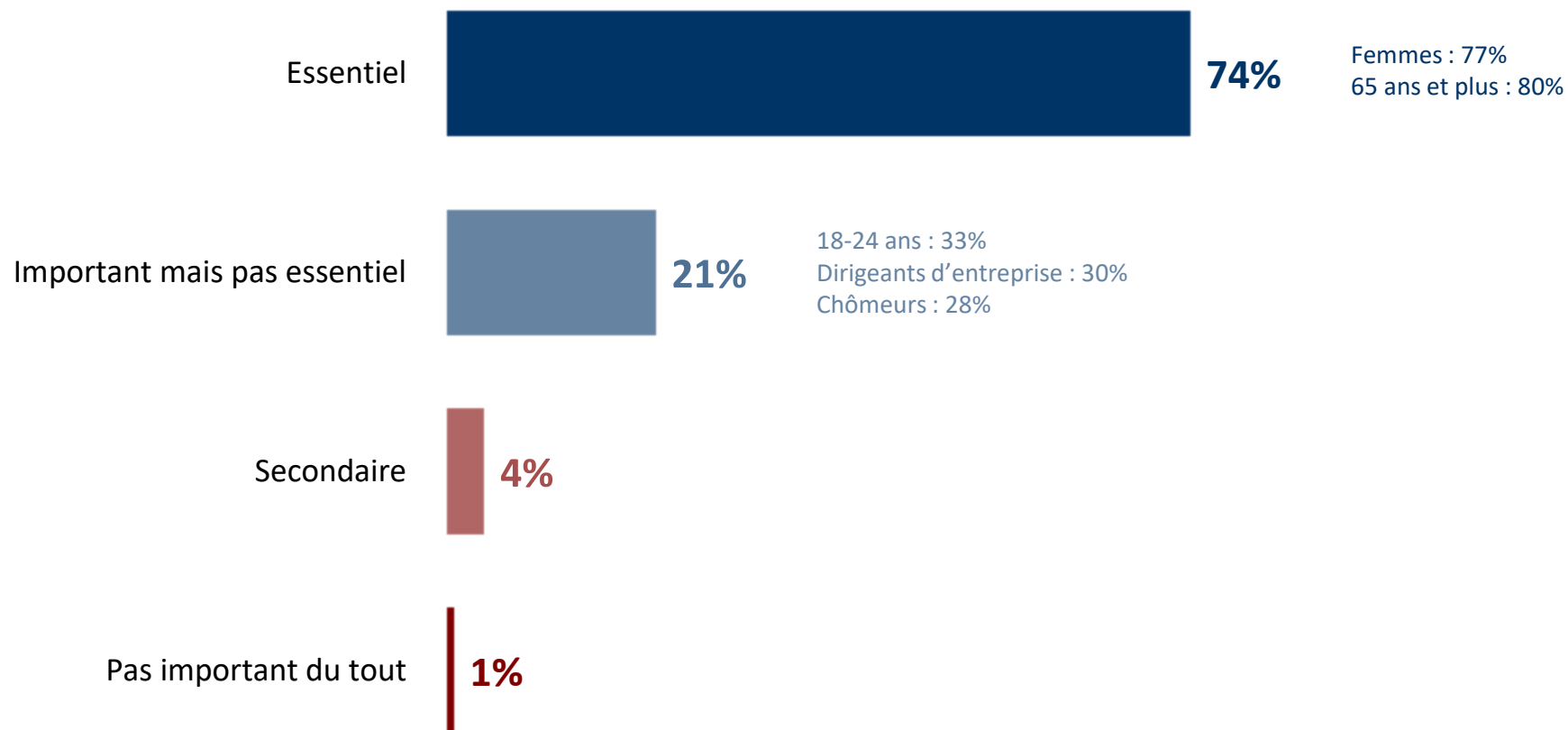


43%

Moins de 35 ans : 52%  
Foyer avec enfant : 55%  
Actifs : 58%  
Salariés du secteur privé : 72%

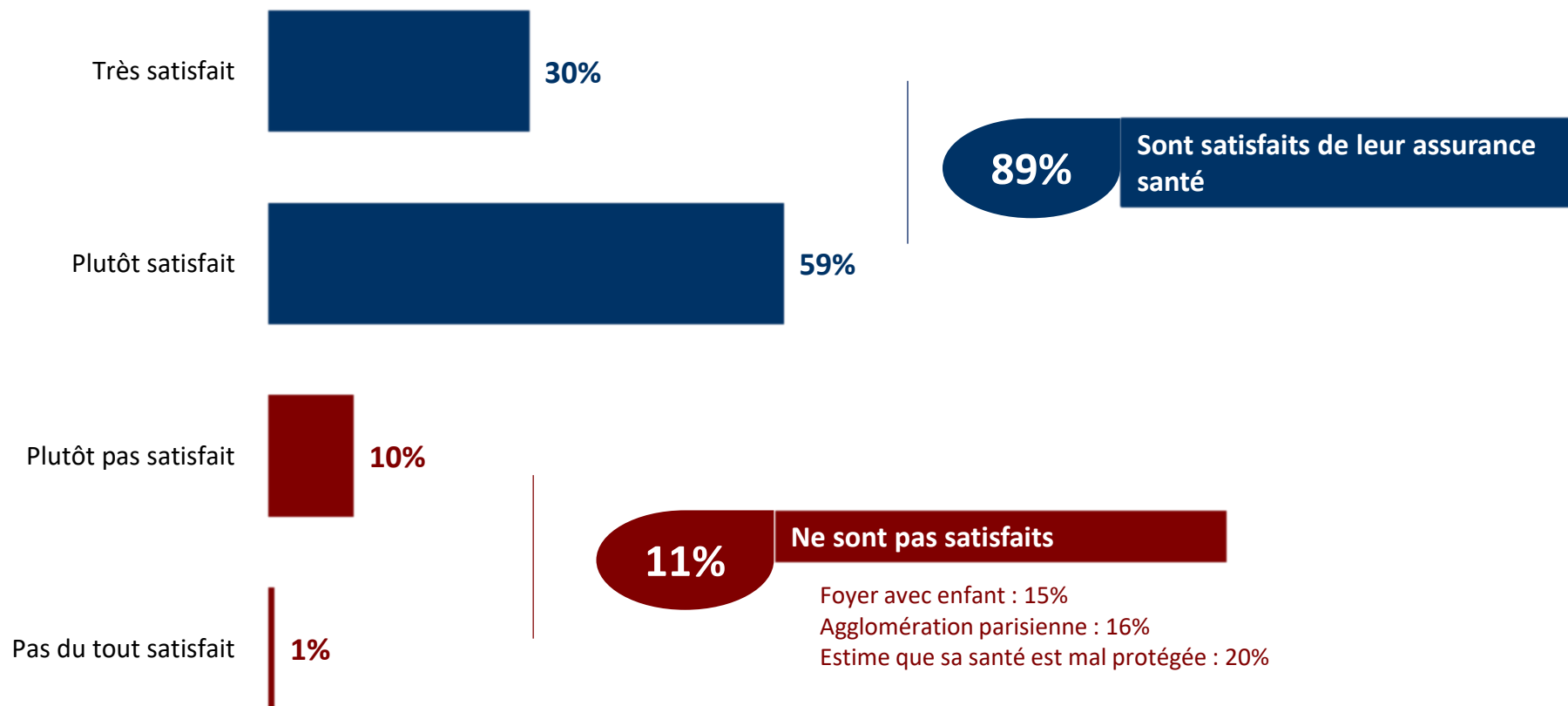


**QUESTION :** Selon vous, le fait d'être couvert par un contrat d'assurance santé (mutuelle) est-il essentiel, important mais pas essentiel, secondaire ou pas important du tout ?



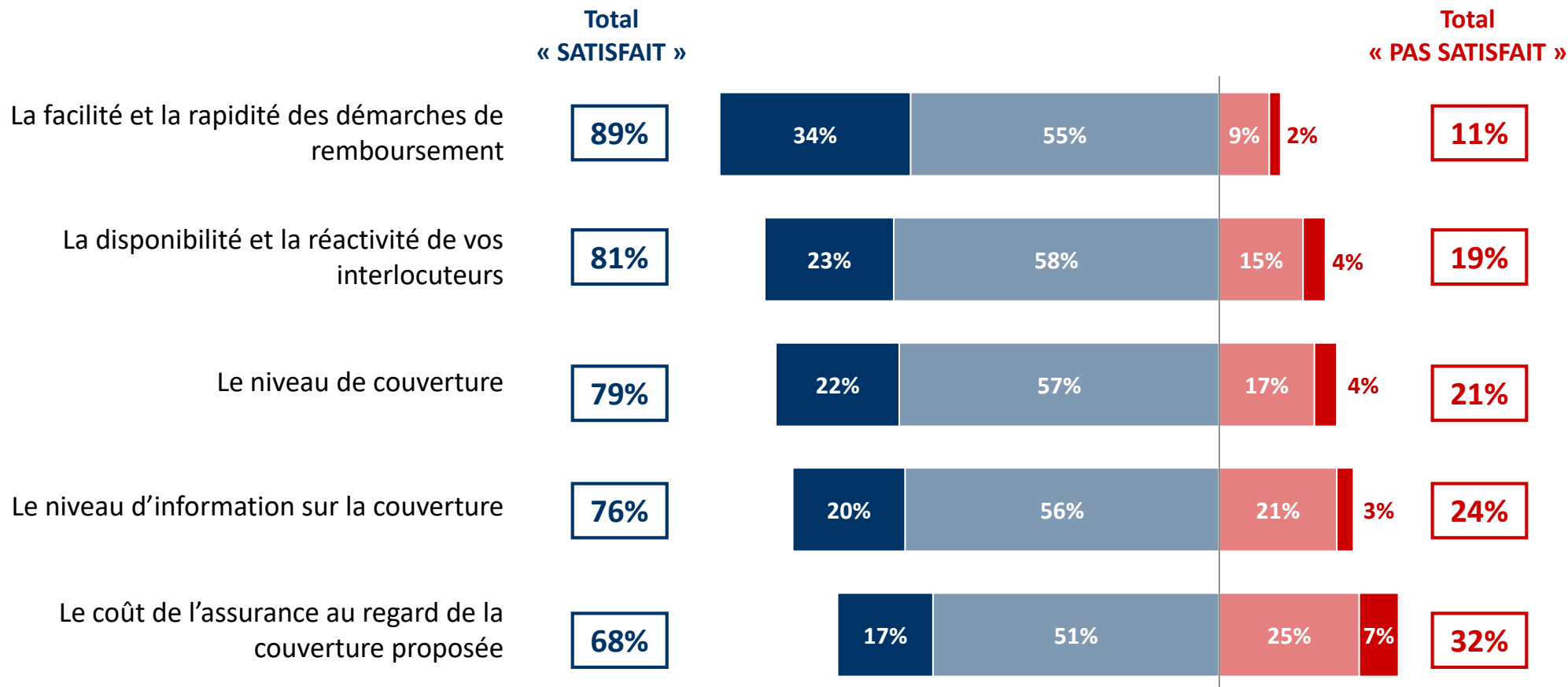
**QUESTION :** Et globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait ou pas satisfait de votre assurance santé (mutuelle) ?

Base : aux personnes couvertes par une assurance santé, soit 92% de l'échantillon



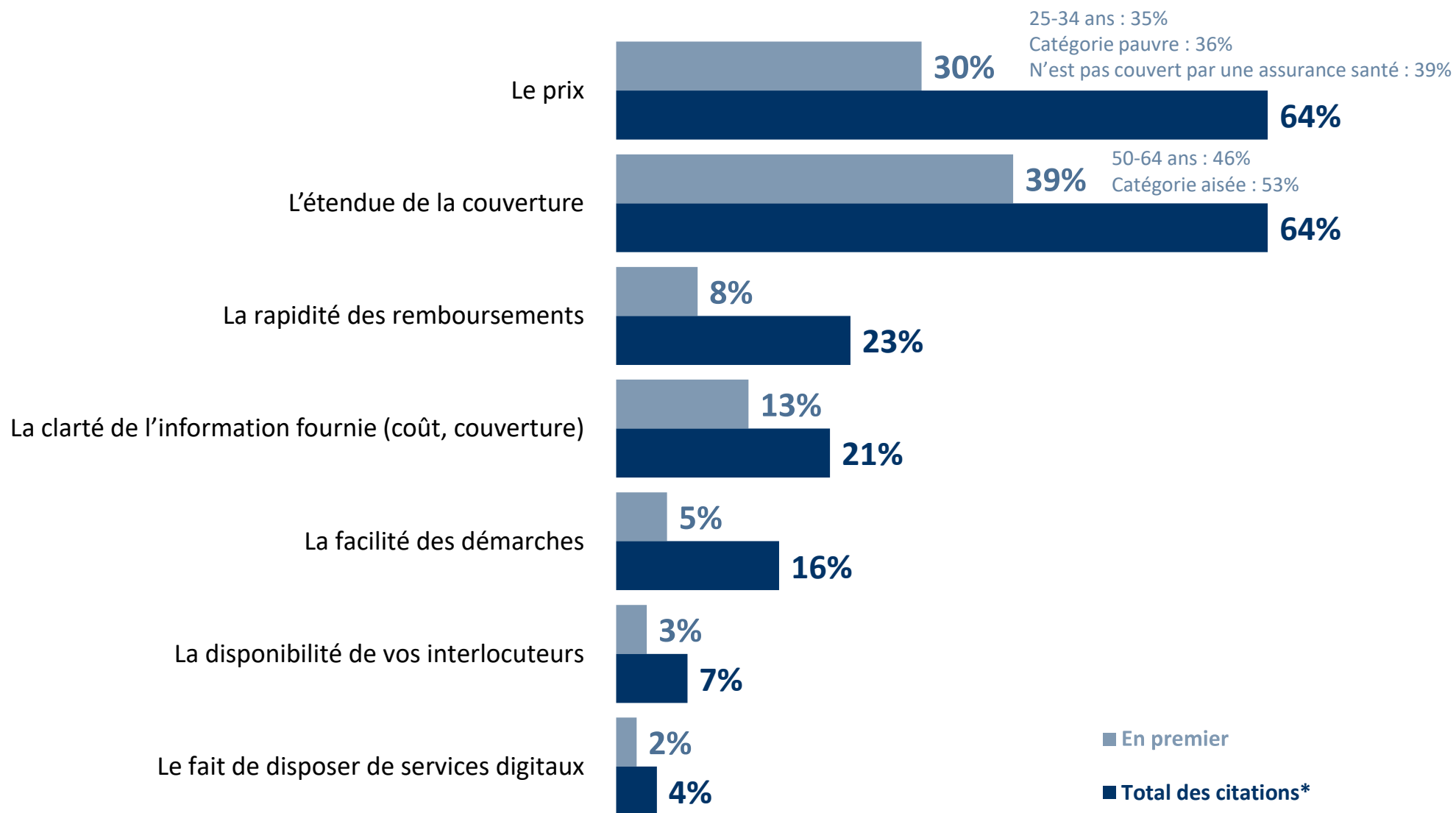
**QUESTION :** Plus précisément, diriez-vous que vous êtes satisfait ou pas satisfait de chacune des dimensions suivantes concernant votre assurance santé (mutuelle) ?

Base : aux personnes couvertes par une assurance santé, soit 92% de l'échantillon



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

**QUESTION :** Si vous deviez souscrire un contrat d'assurance santé (mutuelle) aujourd'hui, quels seraient pour vous les éléments les plus importants dans votre choix ? En premier ? En second ?



(\* Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner deux réponses)

**QUESTION :** Pourriez-vous envisager de souscrire un contrat d'assurance santé auprès d'un assureur qui opère en « full digital », c'est-à-dire sans agences physiques et où toutes les formalités se font par internet ?

