



OBSERVATOIRE DE LA PROTECTION

- VAGUE 2 -

Sondage Ifop pour Aéma Groupe

Edition 2022 - 2023

aéma
G R O U P E

N° 118370_1
Contacts Ifop :
Fabienne Gomant / Lisa Roure
Département Opinion et Stratégies d'Entreprise
01 45 84 14 44
prenom.nom@ifop.com





MÉTHODOLOGIE

Etude réalisée par l'Ifop pour Aéma Groupe



Échantillon

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **3005** 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 22 novembre au 1er décembre 2022.



Notes de lecture



Ecarts significativement supérieurs à la moyenne



Ecarts significativement inférieurs à la moyenne



Evolution significativement supérieure à la vague précédente



Evolution significativement inférieure à la vague précédente

SOMMAIRE



- 1. Le rapport au risque**
- 2. Les ressorts de la rassurance, de la protection**
- 3. Les attentes en matière d'assurance**
- 4. FOCUS 2022 : l'impact du changement climatique sur l'éco-anxiété et le rôle d'une entreprise d'assurance**
- 5. FOCUS 2022 : la prévention**
- 6. En conclusion**



01

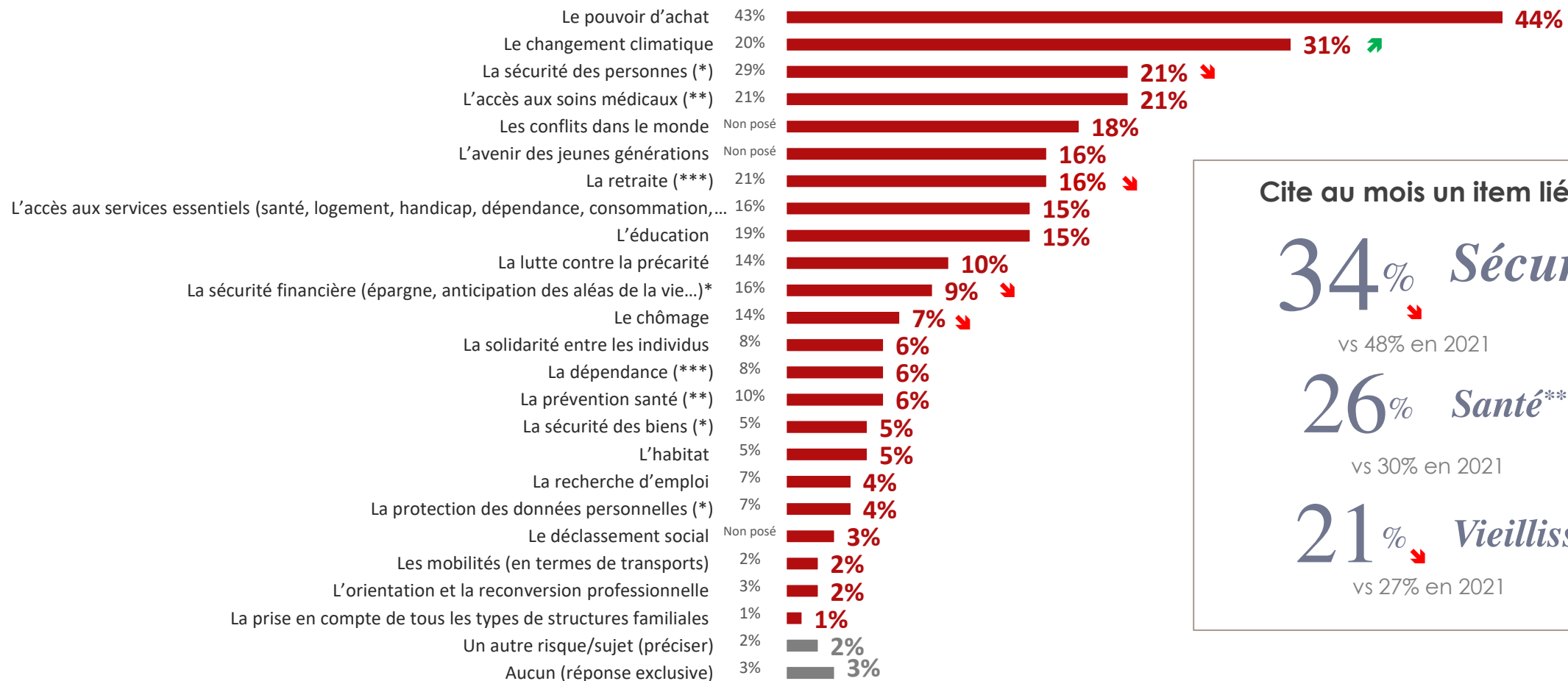
Le rapport au risque

Les sujets jugés les plus préoccupants pour la société

QUESTION :

Parmi la liste de sujets suivants, quels sont ceux qui vous préoccupent particulièrement pour la société ?

Rappel
Octobre 2021



Cite au mois un item lié à (TOP3)...

34% *Sécurité**

vs 48% en 2021

26% *Santé***

vs 30% en 2021

21% *Vieillesse****

vs 27% en 2021

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

Les rappels sont présentés à titre indicatif dans la mesure où certains items ont été ajoutés ou modifiés en 2022

Les sujets les plus préoccupants pour soi et qui nécessitent un accompagnement

Comparatif – Top 3 des items

QUESTIONS :

Parmi la liste suivante, quels sont les trois sujets que vous voyez comme étant les plus source d'appréhension, voire de stress, pour vous ou vos proches ?

Et parmi cette liste, quels sont les sujets auxquels vous préférez ne pas penser ?

Et parmi ces risques pour vous ou vos proches, quels sont les trois pour lesquels vous vous sentez le plus accompagné ? En premier ? Et ensuite ?

Et quels sont les trois pour lesquels vous souhaiteriez être davantage accompagné ? En premier ? Et ensuite ?



Source d'appréhension

L'état de santé physique

34%

Le maintien d'un niveau de pouvoir d'achat

32%

Le décès

24%

Préfère ne pas penser

Le décès

43%

Acte de violence physique

19%

La dépendance

18%

On se sent le plus accompagné

L'état de santé physique

23%

Un sinistre dans l'habitation

12%

Le maintien d'un niveau de pouvoir d'achat

11%

Nécessite davantage d'accompagnement

Le maintien d'un niveau de pouvoir d'achat

24%

L'état de santé physique

20%

La retraite (aspect financier)

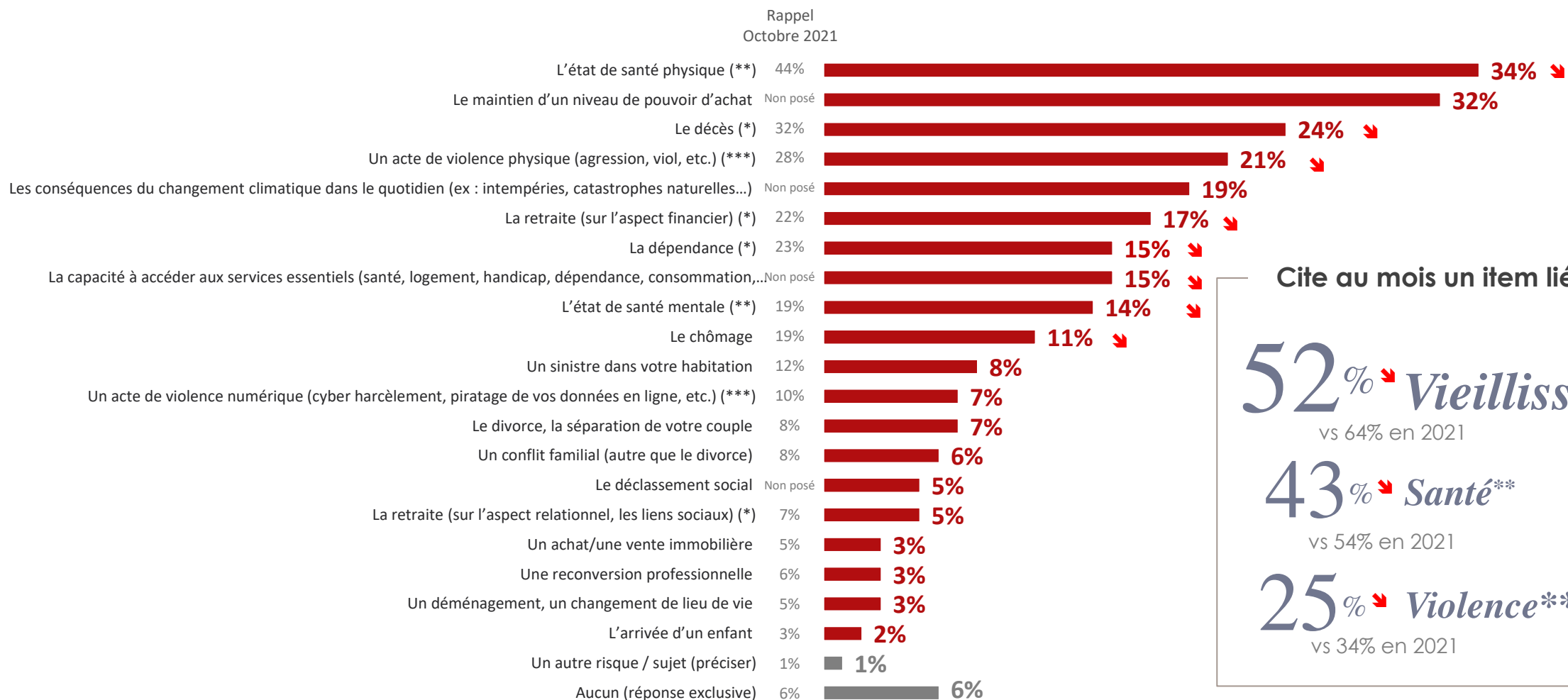
18%

Les sujets perçus comme **sources d'appréhension et de stress** pour soi et ses proches

Détails

QUESTION :

Parmi la liste suivante, quels sont les trois sujets que vous voyez comme étant les plus source d'appréhension, voire de stress, pour vous ou vos proches ?



Cite au mois un item lié à (TOP3)...

52% ↘ *Vieillessement**

vs 64% en 2021

43% ↘ *Santé***

vs 54% en 2021

25% ↘ *Violence****

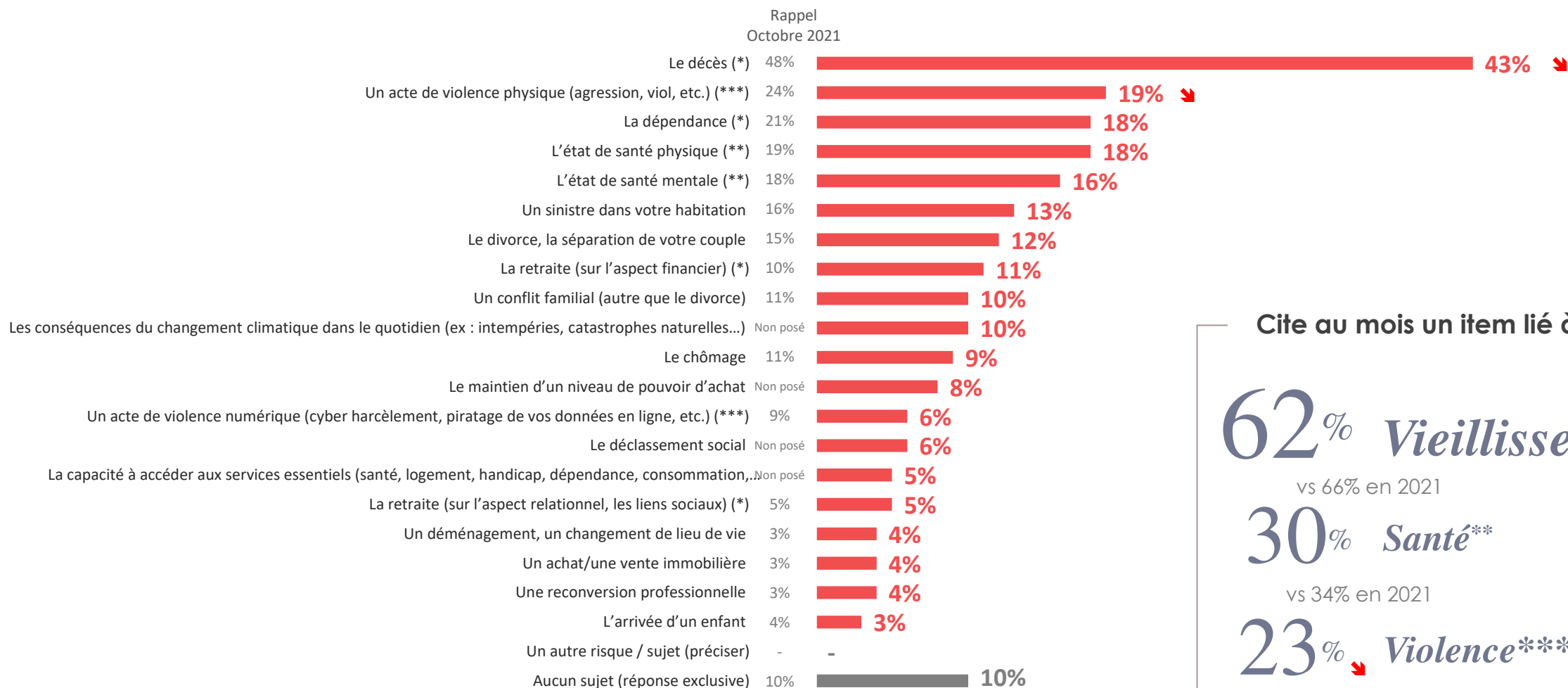
vs 34% en 2021

Les sujets auxquels il est **difficile de penser**

Détails

QUESTION :

Et parmi cette liste, quels sont les sujets auxquels vous préférez ne pas penser ?



Cite au mois un item lié à (TOP3)...

62% *Vieillessement**

vs 66% en 2021

30% *Santé***

vs 34% en 2021

23% *Violence****

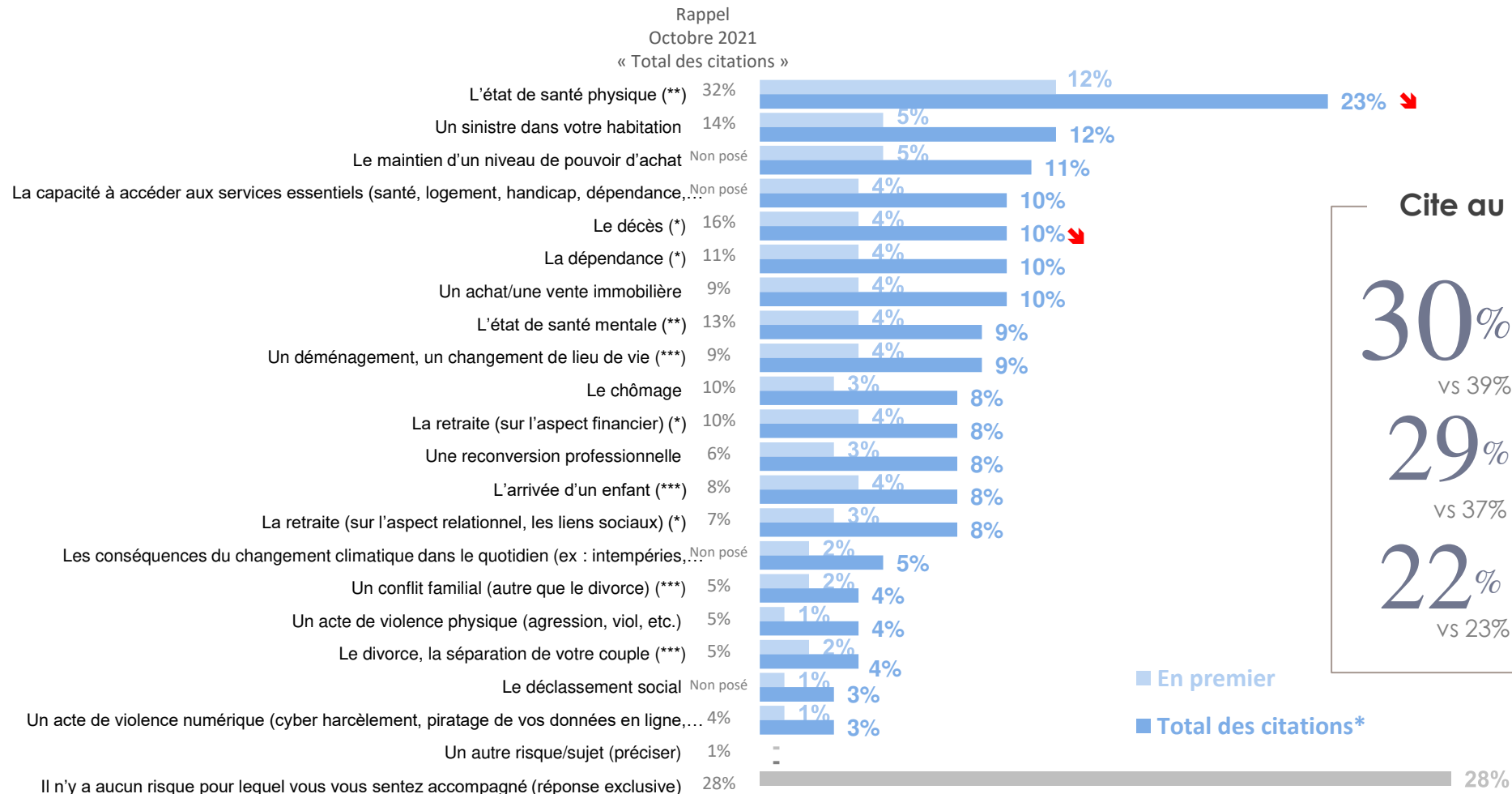
vs 29% en 2021

Les risques pour lesquels on se sent **le plus accompagné**

Détails

QUESTION :

Et parmi ces risques pour vous ou vos proches, quels sont les trois pour lesquels vous vous sentez le plus accompagné ? En premier ? Et ensuite ?



Cite au mois un item lié à (TOP3)...

30% ↓ *Vieillesse**

vs 39% en 2021

29% ↓ *Santé***

vs 37% en 2021

22% *Famille****

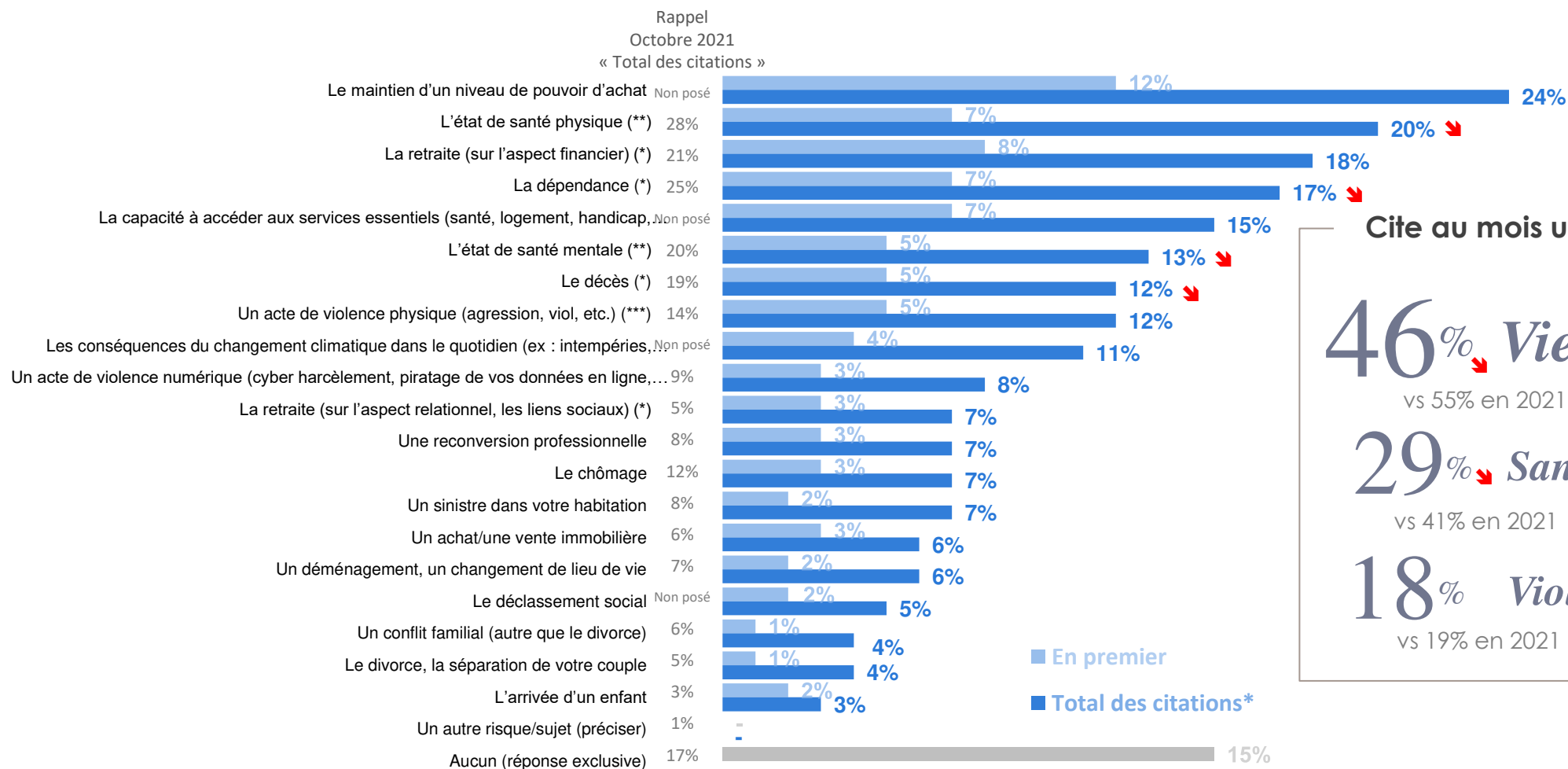
vs 23% en 2021

Les risques nécessitant **davantage d'accompagnement**

Détails

QUESTION :

Et quels sont les trois pour lesquels vous souhaiteriez être davantage accompagné ? En premier ? Et ensuite ?



Cite au mois un item lié à (TOP3)...

46% *Vieillessement**

vs 55% en 2021

29% *Santé***

vs 41% en 2021

18% *Violence****

vs 19% en 2021

(*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner trois réponses

Les rappels sont présentés à titre indicatif dans la mesure où certains items ont été ajoutés en 2022

Ce qu'il faut retenir...

(1/2)

Les deux sujets jugés les plus préoccupants pour la société sont intrinsèquement liés aux problématiques actuelles : le pouvoir d'achat (44%, +1 point vs 2021) faisant écho au contexte inflationniste ainsi qu'à la crise énergétique et **le changement climatique** (31%, +11 points), phénomène où la prise de conscience de la population est particulièrement forte ces derniers temps avec les récents événements tels que la hausse des températures ou les incendies de cet été. Viennent ensuite les sujets liés à **la sécurité** (34% au global, - 14 pts) - *notamment la sécurité des personnes* (21%, - 8 points) -, et à **la santé** (26%, - 4 points), comme *l'accès aux soins médicaux* (21%), qui sont également cités par une forte proportion de Français (même si moins importante que l'an passé).

Les Français se sentent préoccupés (ressentent de l'appréhension, du stress et/ou ont du mal à y penser) pour soi ou leurs proches sur quatre thématiques majeures :

- **Les « risques classiques », le vieillissement et la santé de façon générale constituent comme l'an passé de fortes sources d'inquiétude personnelle.**
 - Les craintes liées au vieillissement (en particulier le décès et la dépendance) sont évoquées par plus de la moitié des répondants qu'il s'agisse des sujets sources d'appréhension personnelle (52%) ou des sujets difficiles à penser (62%). Le décès reste le premier des sujets difficiles à penser (43%) et le troisième des sujets les plus sources d'appréhension et de stress (24%) ; la dépendance est le troisième des sujets les plus difficiles à penser (18%) et la septième source d'inquiétude (15%).
 - La santé est une source d'appréhension pour 4 Français sur 10 et un sujet difficile à penser pour 3 Français sur 10. L'état de santé physique est d'ailleurs le n°1 des sujets perçus sources d'appréhension même s'il diminue de quelques points (34%, - 10 pts) et le n°4 des sujets difficiles à penser (18%, - 1 point).
- **Le maintien du pouvoir d'achat** représente une véritable source d'appréhension et de stress, dans la mesure où il est le deuxième sujet le plus cité dans cette catégorie (32%). Il ne figure toutefois pas parmi les sujets les plus difficiles à penser (8%), du fait probablement de son omniprésence dans l'actualité.
- **La violence et plus particulièrement la violence physique (agression, vol, etc.)** fait aussi partie des plus grandes inquiétudes personnelles en se plaçant au deuxième rang des sujets difficiles à penser (19% ; - 5 pts) et au troisième rang des sources d'appréhension (21% ; - 7 pts)

Fort heureusement, les sujets jugés les plus préoccupants - la santé (29%, - 8 points), le vieillissement (30% - 9 points) et le maintien du pouvoir d'achat (11%) - sont ceux pour lesquels on se sent le plus accompagné, exception faite des actes de violence physique (4%) et numérique (3%). Le sinistre dans son habitation apparaît en deuxième position parmi la liste des risques pour lesquels on se sent le plus accompagné, mais à hauteur de 12% seulement.

Ce qu'il faut retenir...

(2/2)

A nouveau, les risques pour lesquels les Français se sentent le plus accompagnés, sont assez semblables aux risques pour lesquels ils apprécieraient un accompagnement plus soutenu :

- **Le maintien du pouvoir d'achat**, troisième risque pour lequel on se sent accompagné (11%), est le premier sujet pour lequel on souhaite davantage d'accompagnement (24%)

- **L'état de santé physique**, premier risque pour lequel on se sent accompagné (23%, - 9 points), est le deuxième sujet pour lequel on souhaiterait davantage d'accompagnement (20%).

- De manière plus générale, **le vieillissement** est le thème le plus cité parmi ceux où on se sent accompagné (30%, - 9 points) mais aussi parmi ceux où on souhaite davantage l'être (46% ; - 9 pts). La retraite (sur l'aspect financier) fait exception à cette règle, compte tenu du fait qu'il n'est pas considéré comme l'un des sujets où on se sent le plus accompagné (8%), alors qu'il fait partie des risques où l'on attend davantage d'accompagnement (18%).

➔ Globalement, les sujets suscitant le plus d'inquiétudes sont ceux pour lesquels les Français s'estiment le mieux accompagnés et pour lesquels ils souhaitent encore améliorer la protection, à savoir la santé physique, le maintien du pouvoir d'achat, le décès et la dépendance.

Font exception :

- ➔ • Un sinistre pour son habitation : ce type de risque fait partie de ceux pour lesquels on se sent le plus accompagné, n'apparaît pas comme l'un des plus stressants et se situe en fin de liste de ceux pour lesquels on attend davantage, comme s'il s'agissait ici d'un acquis.
- La retraite (sur l'aspect financier) et les violences physiques : ils font partie des sujets les plus inquiétants pour soi et ses proches, mais les Français ne s'estiment pas suffisamment accompagnés pour y faire face, un besoin qui s'exprime plus fortement s'agissant des violences physiques

➔ Notons que près de 3 Français sur 10 affirment qu'il n'y a aucun risque pour lequel ils se sentent accompagnés et 15% ne désirent pas un meilleur accompagnement sur les risques évoqués.



02

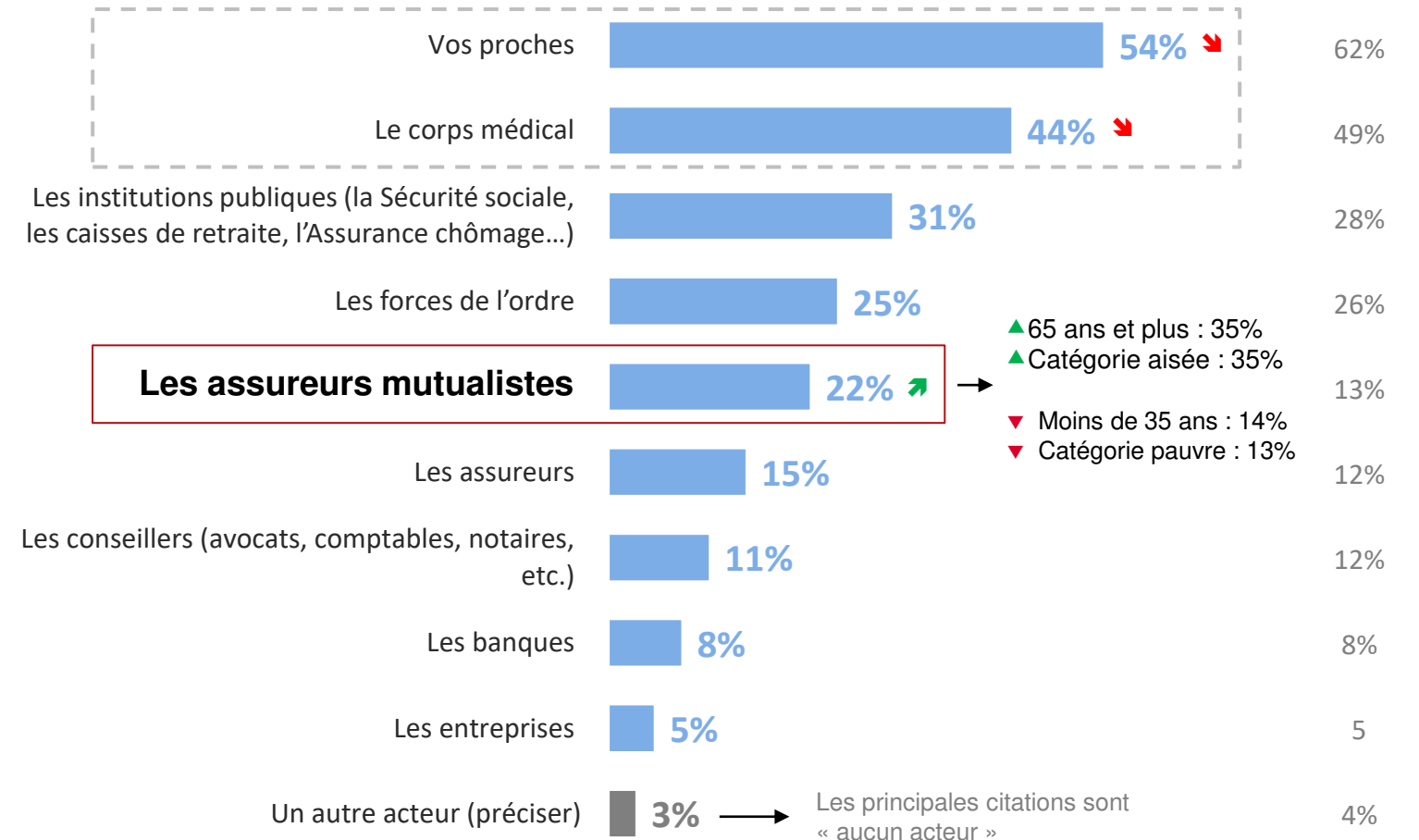
Les ressorts de la rassurance, de la protection

Les acteurs apportant le plus de protection face aux risques

[MISE À NIVEAU] Les assurances mutualistes sont des sociétés à but non lucratif. Elles n'ont pas d'actionnaires, ne versent pas de dividendes. Les bénéfices réalisés sont investis au profit de leurs sociétaires. Elles sont gouvernées par les représentants de sociétaires, élus démocratiquement.

QUESTION :

Parmi les types d'acteurs suivants, quels sont les trois qui, à vos yeux, vous apportent aujourd'hui le plus de protection, face aux risques qui vous préoccupent le plus pour vous et vos proches ?



Les ressorts de la rassurance par les assureurs mutualistes (TOP 5)

QUESTION :

Et pour quelle(s) raison(s) principale(s) les assureurs mutualistes vous rassurent-ils face à ces situations de risque ? Les assureurs mutualistes me rassurent car ils...

Base : A ceux qui citent les assureurs mutualistes parmi les acteurs leur apportant le plus de protection face aux risques, soit **22%** de l'échantillon

Indépendants des intérêts financiers des acteurs privés

25%

Pas de but lucratif

23%

Pas d'actionnaire

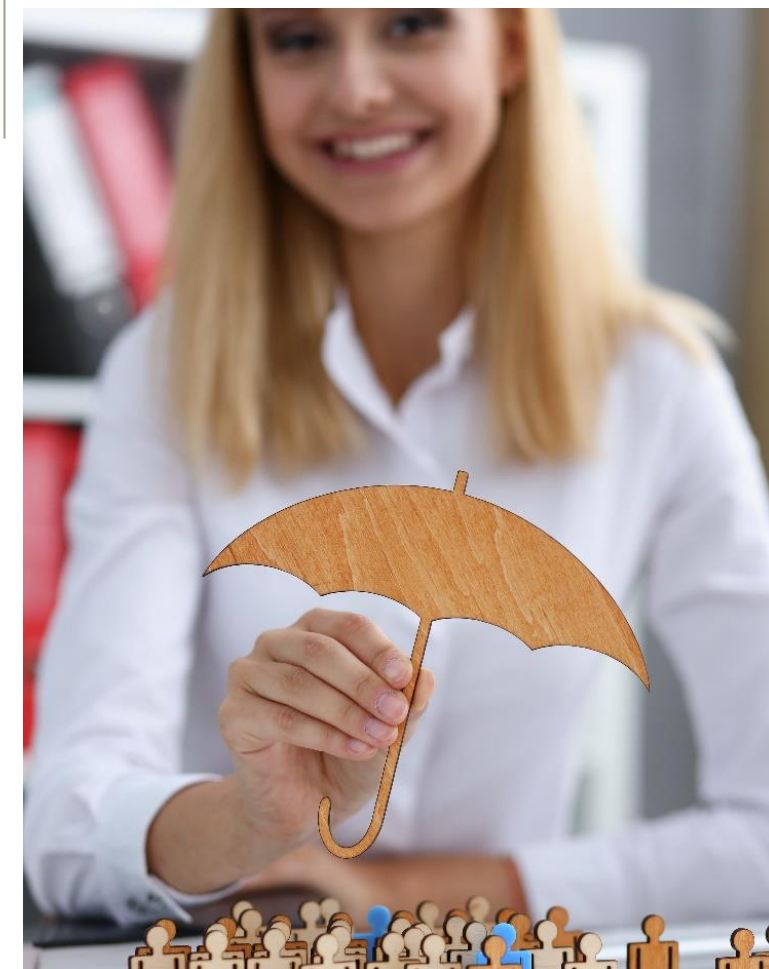
21%

A l'écoute

19%

Experts de leur sujet / Défendent l'intérêt général

18%



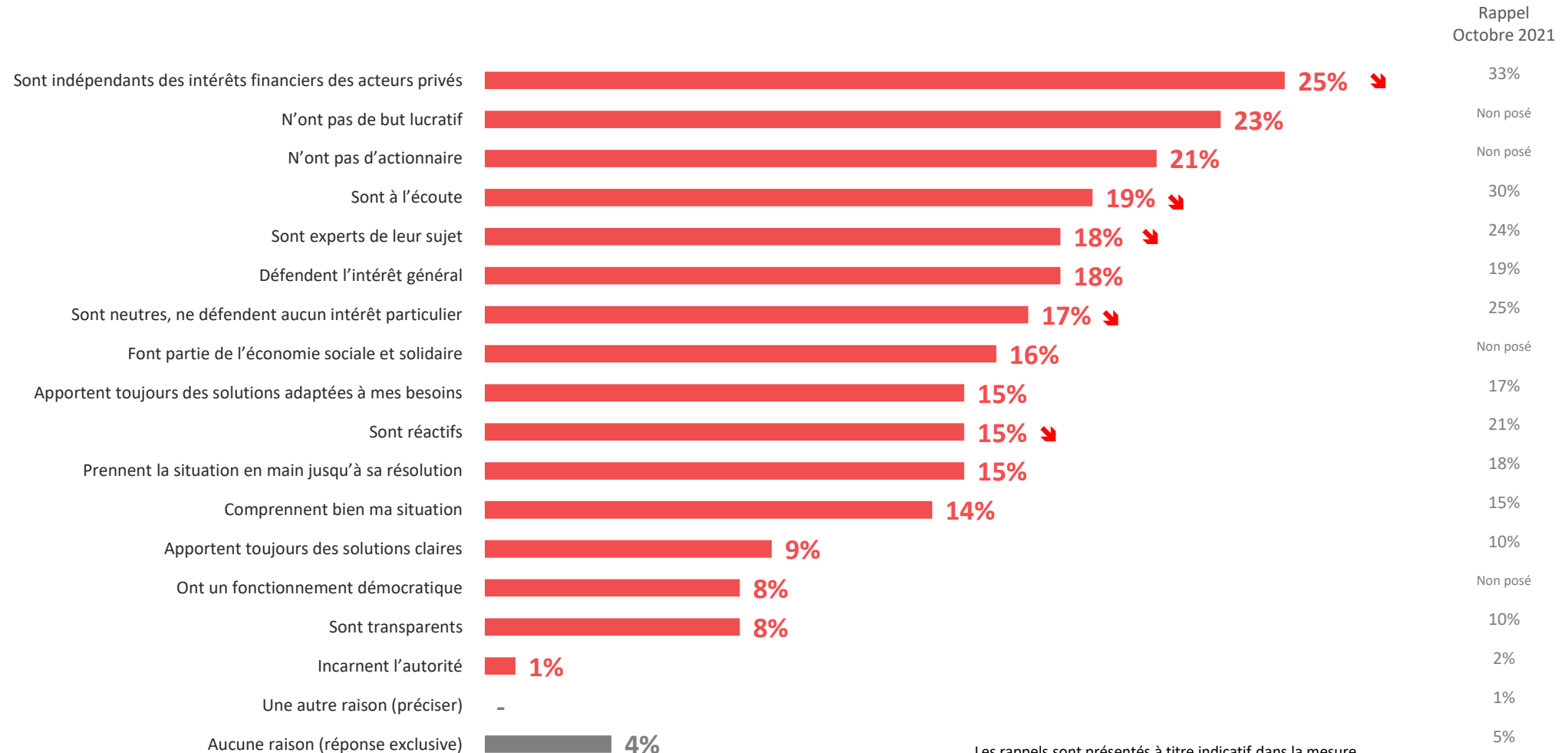
Les ressorts de la rassurance par les assureurs mutualistes

QUESTION :

Et pour quelle(s) raison(s) principale(s) les assureurs mutualistes vous rassurent-ils face à ces situations de risque ?

Les assureurs mutualistes me rassurent car ils...

Base : A ceux qui citent les assureurs mutualistes parmi les acteurs leur apportant le plus de protection face aux risques, soit **22%** de l'échantillon

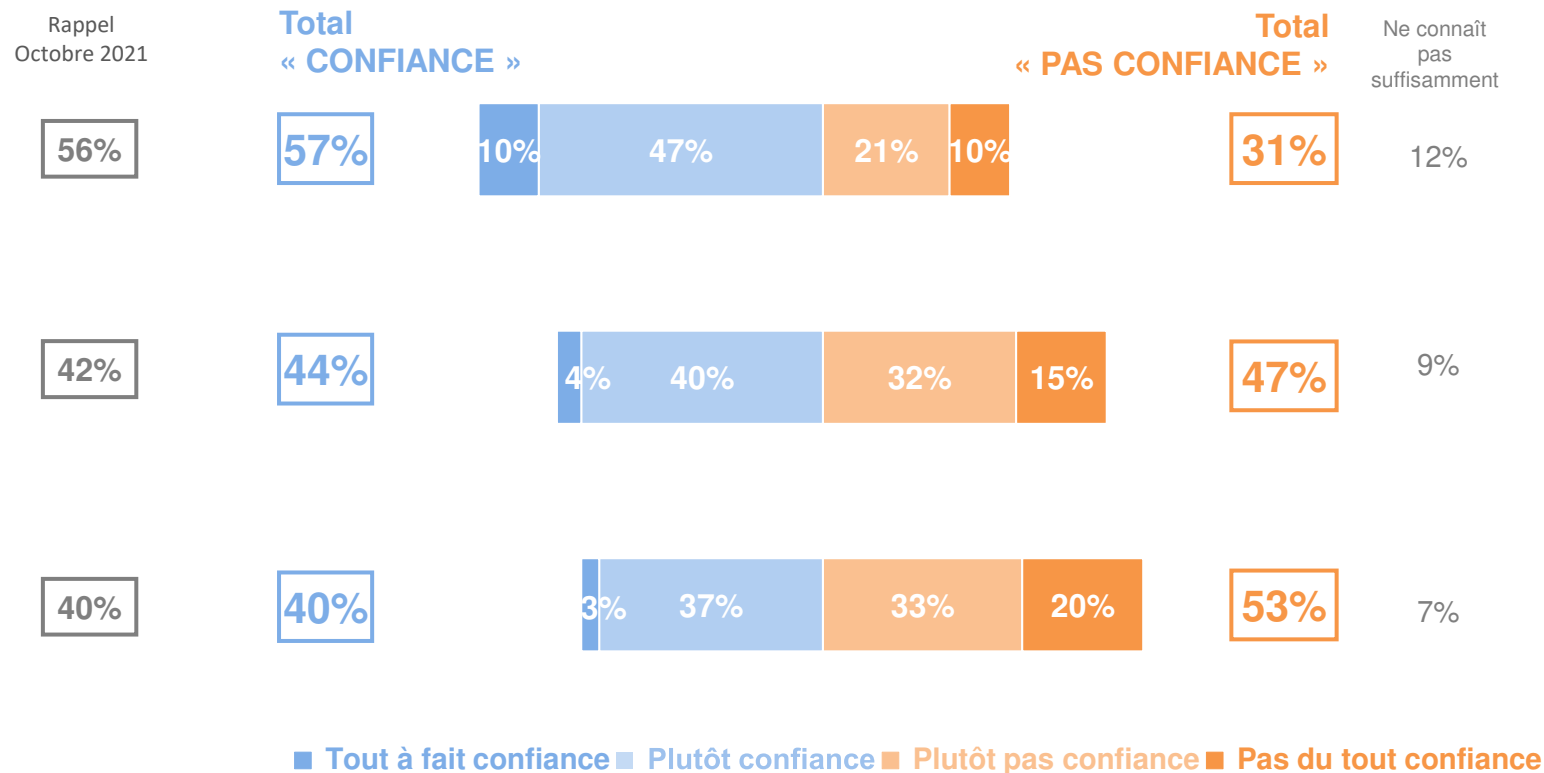


Les rappels sont présentés à titre indicatif dans la mesure où certains items ont été ajoutés en 2022 et où la question était posée pour d'autres acteurs en 2021

Le niveau de confiance accordée aux acteurs de la protection

QUESTION :

S'agissant plus particulièrement des types d'acteurs suivants, diriez-vous que vous leur faites confiance ou pas confiance pour vous apporter une protection ?



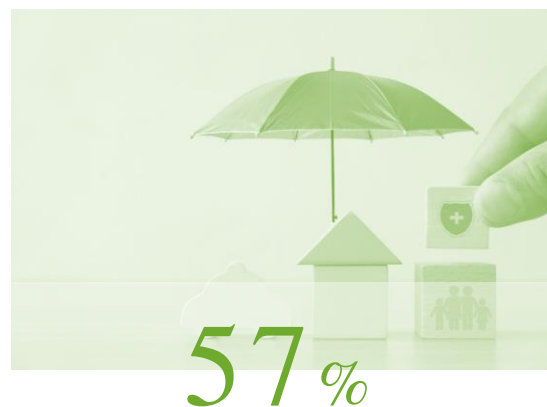
68% font confiance à au moins un des acteurs

Le niveau de confiance accordée aux acteurs de la protection

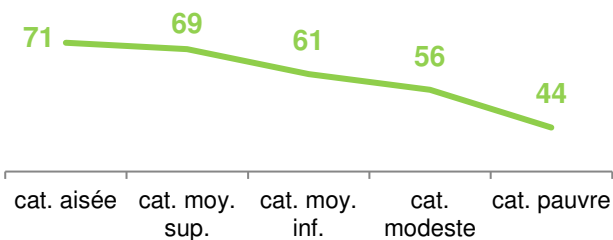
Focus « Confiance » en fonction du revenu et de la profession

QUESTION :

Et s'agissant plus particulièrement des types d'acteurs suivants, diriez-vous que vous leur faites confiance ou pas confiance pour vous apporter une protection ?



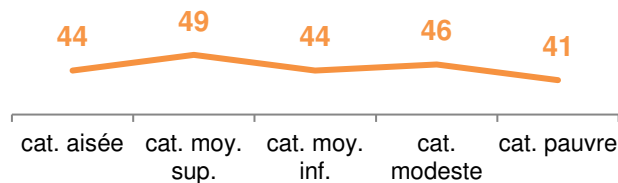
Font confiance aux
ASSUREURS MUTUALISTES



▲ Retraité : 78%
▼ CSP - : 48%



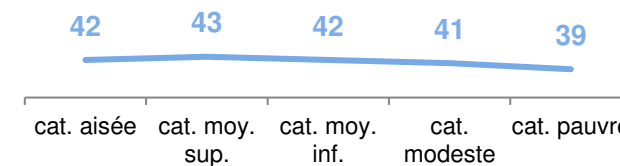
Font confiance aux
ASSUREURS TRADITIONNELS



▲ Retraité : 50%
▼ CSP + : 36%



Font confiance aux
BANQUES



▲ Retraité : 50%
▼ CSP + : 34%

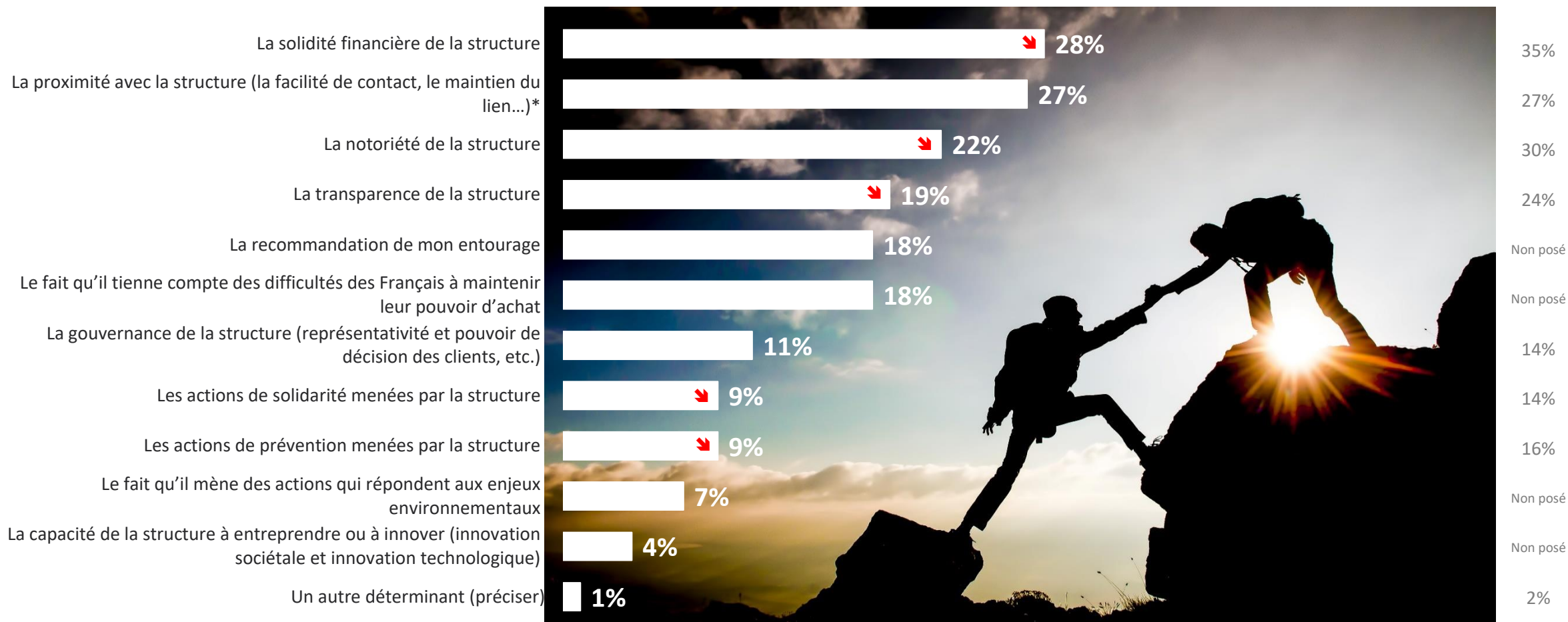
Les ressorts de la confiance envers les acteurs de la protection

QUESTION :

Parmi la liste suivante, qu'est-ce qui vous donne confiance en cet (ces) acteur(s) ?

Base : A ceux qui font confiance à au moins un des acteurs, soit **68%** de l'échantillon

Rappel
Octobre 2021



* En octobre 2021, l'intitulé de l'item était « La proximité avec la structure »

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

Les rappels sont présentés à titre indicatif dans la mesure où certains items ont été ajoutés en 2022

Ce qu'il faut retenir...

(1/2)

Face aux risques, les proches (54%, - 8 points) et le corps médical (44%, - 5 points) sont toujours les acteurs qui apportent le plus de protection aux yeux des Français malgré une baisse de quelques points par rapport à 2021 ; des acteurs vers qui l'on se tourne plus instinctivement, en particulier lors de craintes personnelles ou liées à la santé, au vieillissement. Dans un second temps, viennent les acteurs institutionnels - *les institutions publiques (la Sécurité Sociale, les caisses de retraite, l'Assurance chômage...)* (31%) et *les forces de l'ordre* (25%) - et les acteurs du secteur banque/assurance - **les assureurs mutualistes (22%, +9 points)**, les assureurs traditionnels (15%), les banques (8%).

Cette année, les assureurs mutualistes sont les seuls à progresser sur leur capital protection, jusqu'à talonner les acteurs institutionnels et marquer un écart avec ses principaux rivaux (les assureurs traditionnels et les banques).

La rassurance apportée par les assureurs mutualistes trouve précisément ses ressorts dans les valeurs mutualistes. En effet, les Français déclarent se sentir rassurés à l'égard de cet acteur principalement par le fait qu'ils soient indépendants des intérêts financiers (25%, - 8 points), qu'ils n'ont pas de but lucratif (23%) et pas d'actionnaire (21%). Le fait d'être à l'écoute (19%, -11 points), l'expertise de leur sujet (18%, - 6 points) et la défense de l'intérêt général (18%) viennent justifier la confiance à l'égard de cet acteur dans un second temps seulement.

Deux axes d'amélioration apparaissent aujourd'hui valorisés par les Français :

- **la capacité des assureurs mutualistes à fournir un meilleur accompagnement : plus personnalisé, plus réactif et plus clair.** Les items concernant ces points recueillent moins de 16% des citations : « en apportant des solutions adaptées aux besoins », « en étant plus réactifs » , « en prenant en main la situation jusqu'à sa résolution » (15% pour chacun des trois), « comprennent bien ma situation (14%) » « apportent des solutions claires (9%) ».
- **le fonctionnement démocratique et la transparence :** seuls 8% estiment être rassurés par le fonctionnement démocratique ou par le fait qu'ils soient transparents.

Ce qu'il faut retenir...

(2/2)

Comme l'année dernière, les assureurs mutualistes jouissent d'un meilleur capital confiance que leurs concurrents (les assureurs traditionnels et les banques), même si les avis restent mitigés (respectivement 57%, 44% 40%). Notons que la confiance envers les assureurs mutualistes est encore meilleure chez les catégories les plus aisées et les retraités.

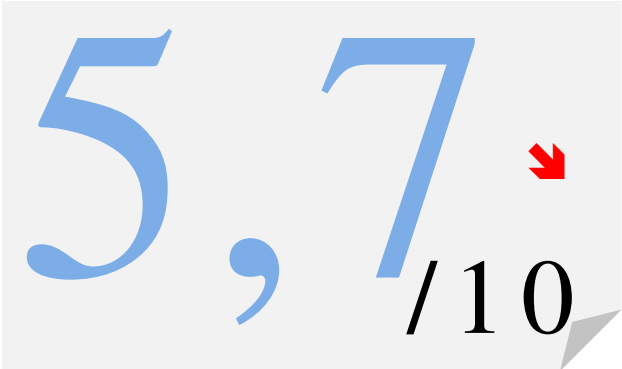
Les ressorts de la confiance envers les acteurs de la protection avancés par les interviewés sont assez variés, mais relevons que, comme l'an passé, les plus cités ne sont pas spécifiquement en lien avec le modèle mutualiste et sont plutôt des « ressorts classiques » : la solidité financière de la structure (28%, -7 points), la proximité avec la structure (facilité de contact, maintien du lien) (27%), la notoriété de la structure (22%, - 8 points). Finalement, les items plus caractéristiques de ce modèle semblent plus secondaires (11% citent le mode de gouvernance, 9% les actions de solidarité menées par la structure).

- ➡ Les assureurs mutualistes sont le seul acteur qui progresse cette année sur l'apport de protection face aux risques et se démarquent de leurs concurrents principaux
- ➡ Les premiers ressorts de laassurance sont en ligne avec les valeurs mutualistes : l'indépendance financière, la non-lucrativité et le fait de ne pas avoir d'actionnaire.
- ➡ Les assureurs mutualistes bénéficient d'une plus forte confiance que leurs concurrents de la part des Français.

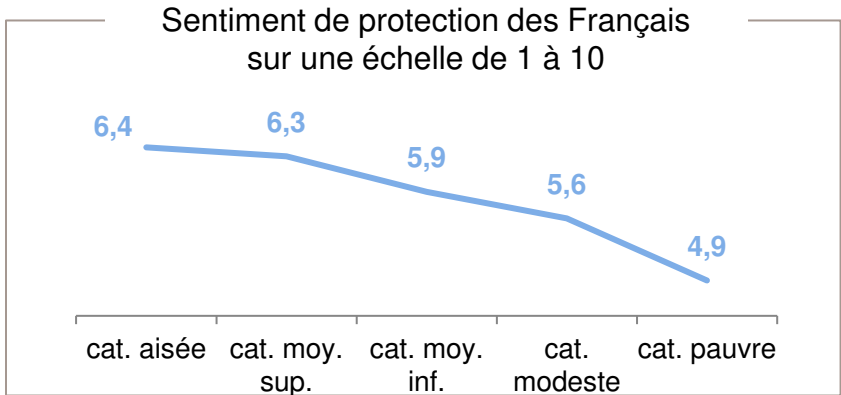


03 | Les attentes en matière d'assurance

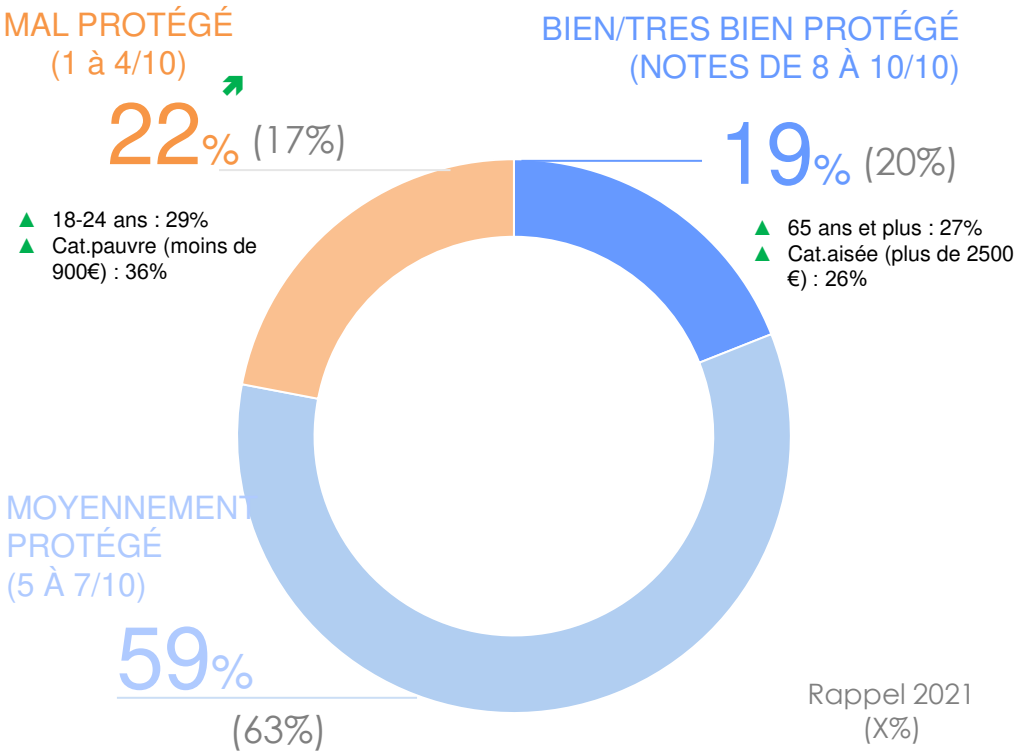
Le sentiment global de protection face aux risques pour soi et ses proches



Rappel Octobre 2021 :
6/10



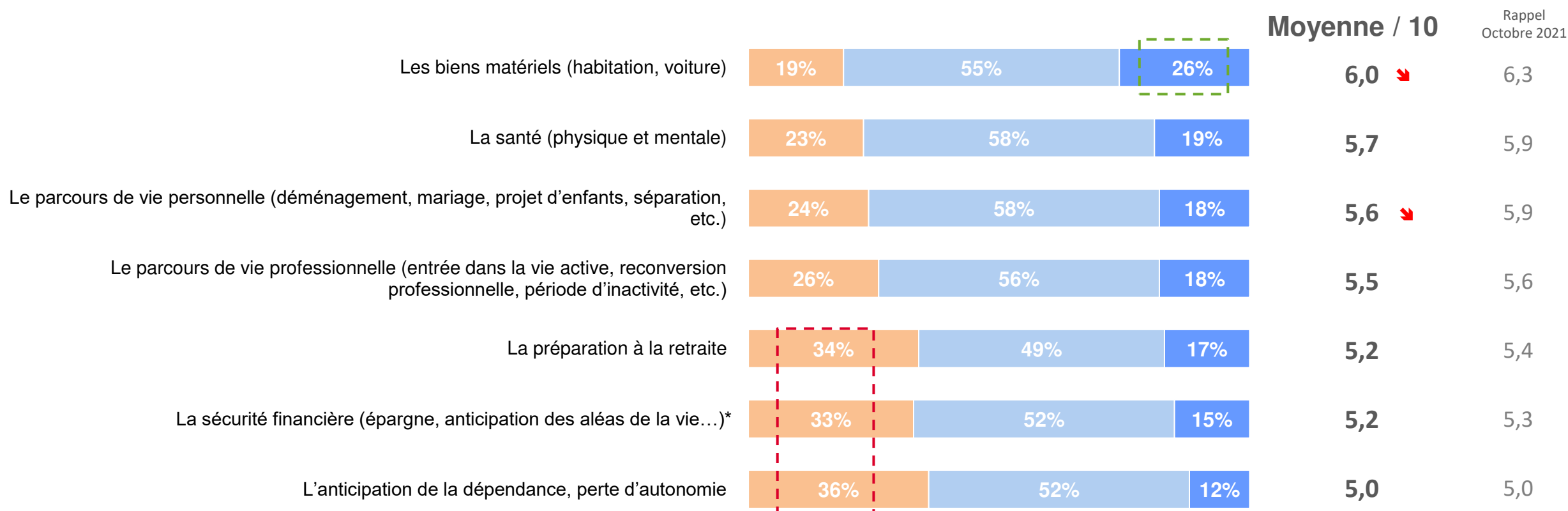
QUESTION :
Aujourd’hui, dans quelle mesure vous sentez-vous protégé, vous et vos proches, face aux risques qui peuvent survenir dans une vie ?
Merci d’indiquer votre réponse sur une échelle allant de 1 à 10, 1 signifiant que vous vous sentez très mal protégé et 10 que vous vous sentez très bien protégé. Les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.



Le sentiment détaillé de protection face aux risques

QUESTION :

Plus précisément, pour chacun des sujets suivants, dans quelle mesure vous sentez-vous bien protégé aujourd'hui, pour vous et vos proches ?
Merci d'indiquer votre réponse sur une échelle allant de 1 à 10, 1 signifiant que vous vous sentez très mal protégé et 10 que vous vous sentez très bien protégé.
Les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.



■ Total Se sent mal protégé - (notes de 1 à 4)

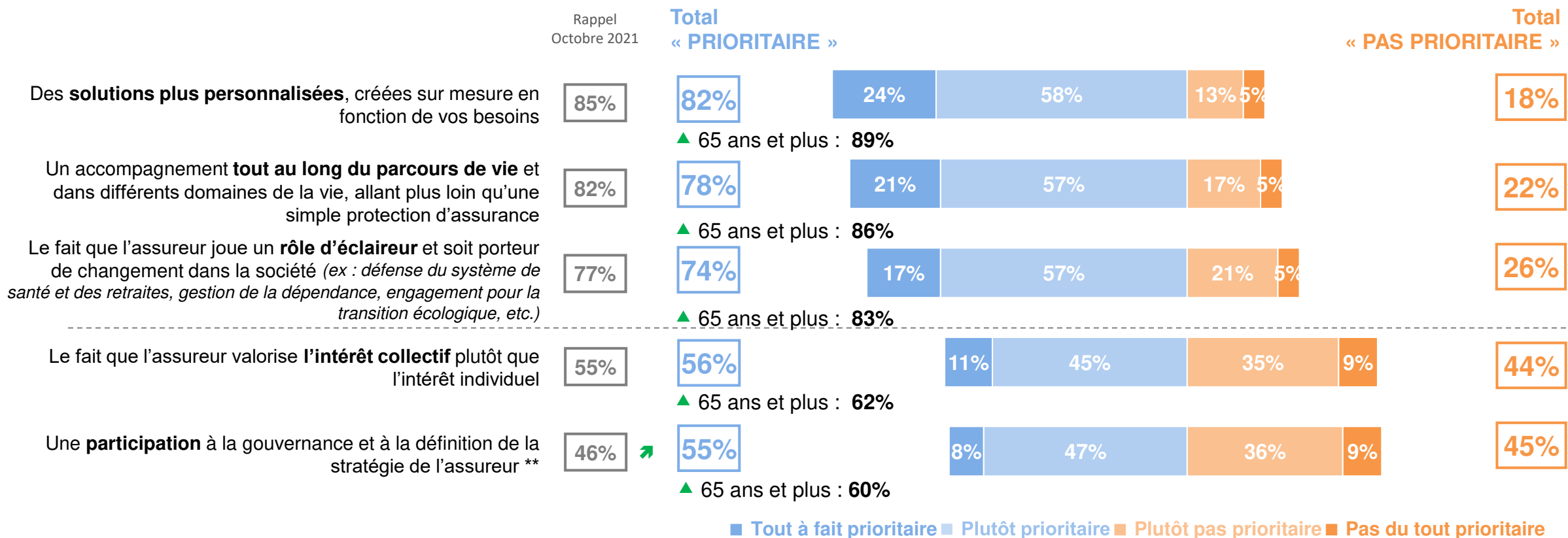
■ Total Se sent moyennement protégé - (note de 5 à 7)

■ Total Se sent bien/très bien protégé - (note de 8 à 10)

Le caractère prioritaire de différentes attentes pour se sentir bien protégé

QUESTION :

Voici différentes attentes qui peuvent être adressées aux assureurs. Pour chacune d'entre elles, indiquez si à titre personnel, pour vous sentir bien protégé (vous et vos proches), vous la considérez comme une attente tout à fait prioritaire, plutôt prioritaire, plutôt pas prioritaire ou pas du tout prioritaire*.



(*) En octobre 2021, l'intitulé de la question était : « Voici différentes attentes qui peuvent être adressées aux acteurs de la protection. Pour chacune d'entre elles, indiquez si à titre personnel, pour vous sentir bien protégé (vous et vos proches), vous la considérez comme une attente tout à fait prioritaire, plutôt prioritaire, plutôt pas prioritaire ou pas du tout prioritaire. »

(**) En octobre 2021, l'intitulé de l'item était : « Une participation à la politique et à la stratégie de l'assureur »

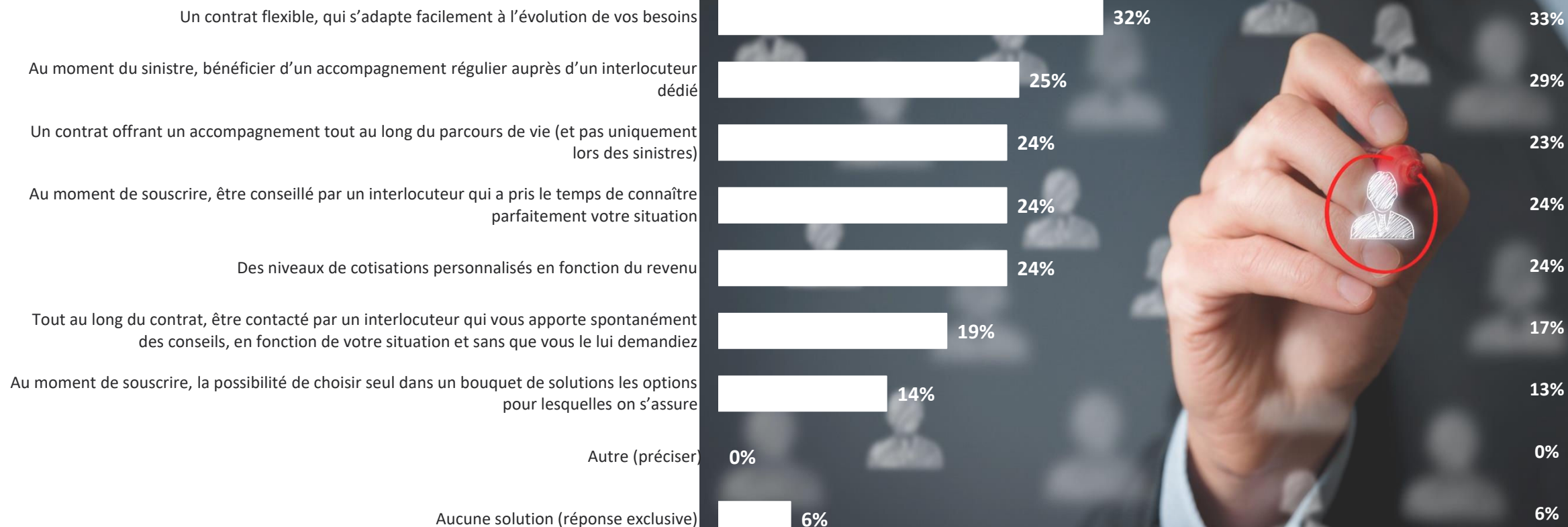
Les attentes pour une solution personnalisée

QUESTION :

Et plus précisément, qu'attendez-vous principalement d'une solution plus personnalisée ?

Base : A ceux qui estiment que la solution plus personnalisée est une attente prioritaire, soit **82%** de l'échantillon

Rappel
Octobre 2021

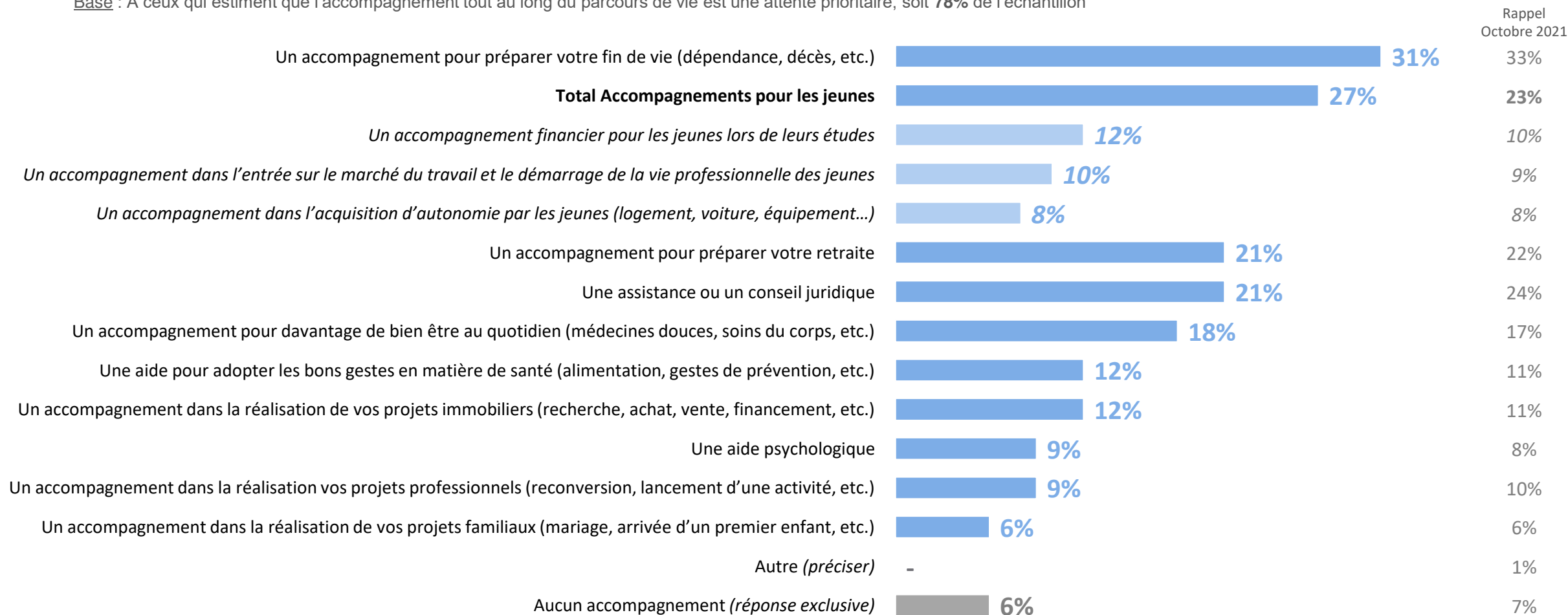


Les domaines où un accompagnement « tout au long du parcours de vie » est attendu

QUESTION :

Et plus précisément, dans quel(s) domaine(s) attendez-vous principalement un accompagnement « tout au long du parcours de vie » ?

Base : A ceux qui estiment que l'accompagnement tout au long du parcours de vie est une attente prioritaire, soit **78%** de l'échantillon



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

Les sujets sur lesquels un assureur doit être "acteur de changement dans la société »

TOP 3 VS TOP 3 des sujets qui préoccupent le plus dans la société

**Sujets qui
préoccupent
le plus dans la
société**

[Rappel]



44%

Le pouvoir d'achat

(n°2 des sujets où un assureur est attendu)



31%

Le changement climatique

(n°10 des sujets où un assureur est attendu)



21%

**La sécurité des
personnes**

(n°5 des sujets où un
assureur est attendu)

**L'accès aux soins
médicaux**

(n°1 des sujets où un
assureur est attendu)

**Sujets sur lesquels
un assureur doit
être porteur du
changement***



22%

L'accès aux soins médicaux

(n°4 des sujets préoccupants)



18%

Le pouvoir d'achat La prévention santé

(n°1 des sujets des sujets
préoccupants)

(n°15 des sujets
préoccupants)



16%

L'accès aux services essentiels

(n°8 des sujets préoccupants)

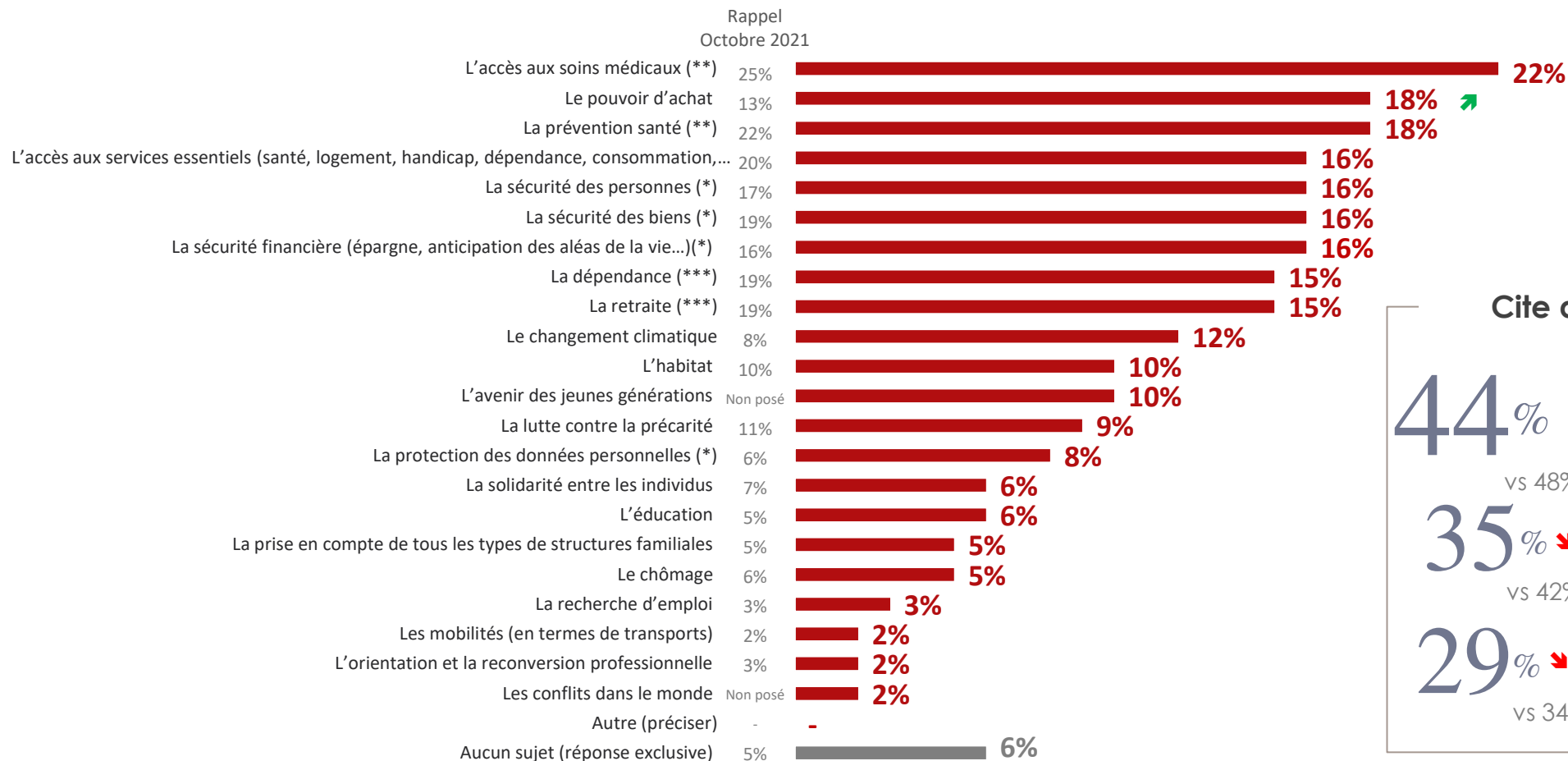
*Base : A ceux qui estiment que le fait que l'assureur soit porteur de changement dans la société est une attente prioritaire, soit 74% de l'échantillon

Les sujets sur lesquels un assureur doit être "acteur de changement dans la société » - Détails

QUESTION :

Et sur quels sujets précisément, attendez-vous qu'un assureur soit acteur de changement dans la société ?

Base : A ceux qui estiment que le fait que l'assureur soit porteur de changement dans la société est une attente prioritaire, soit **74%** de l'échantillon



Cite au mois un item lié à
(TOP3)...

44% *Sécurité**

vs 48% en 2021

35% *Santé***

vs 42% en 2021

29% *Vieillessement ****

vs 34% en 2021

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

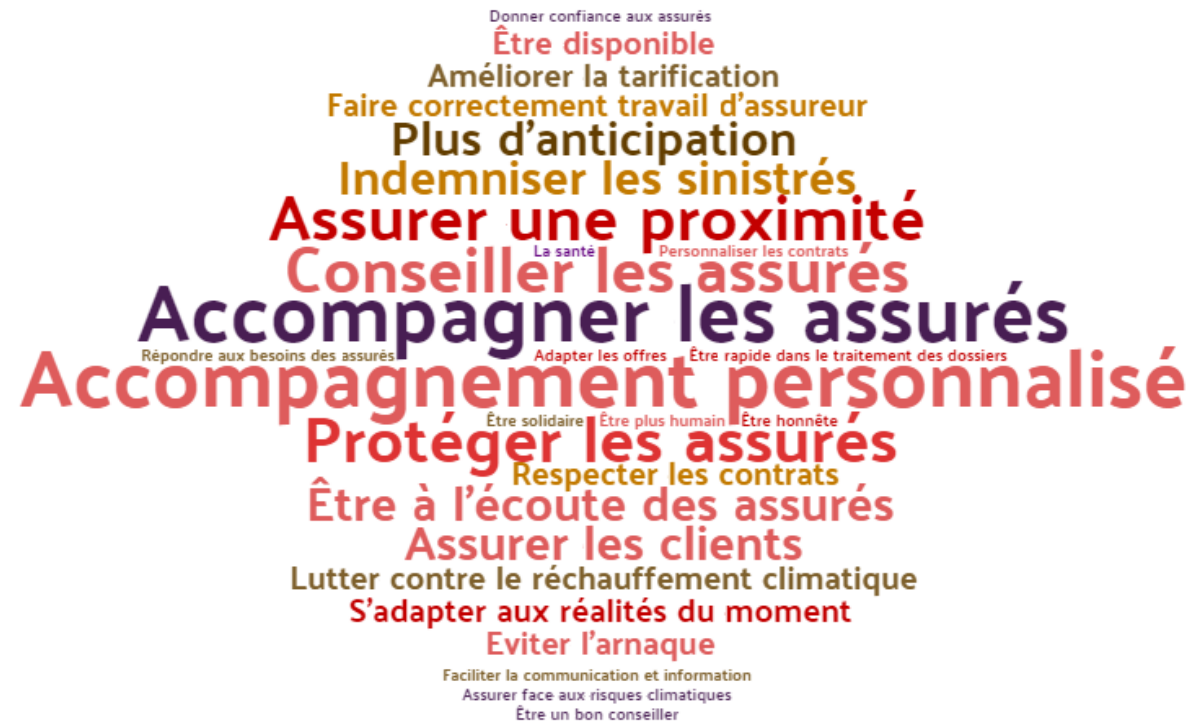
Les rappels sont présentés à titre indicatif dans la mesure où certains items ont été ajoutés ou modifiés en 2022

Les nouveaux rôles perçus d'un assureur

Nuage de mots

QUESTION :

Selon vous, demain, quels devront être les nouveaux rôles d'un assureur ? *Question ouverte – réponses non suggérées*



NSP : 28%

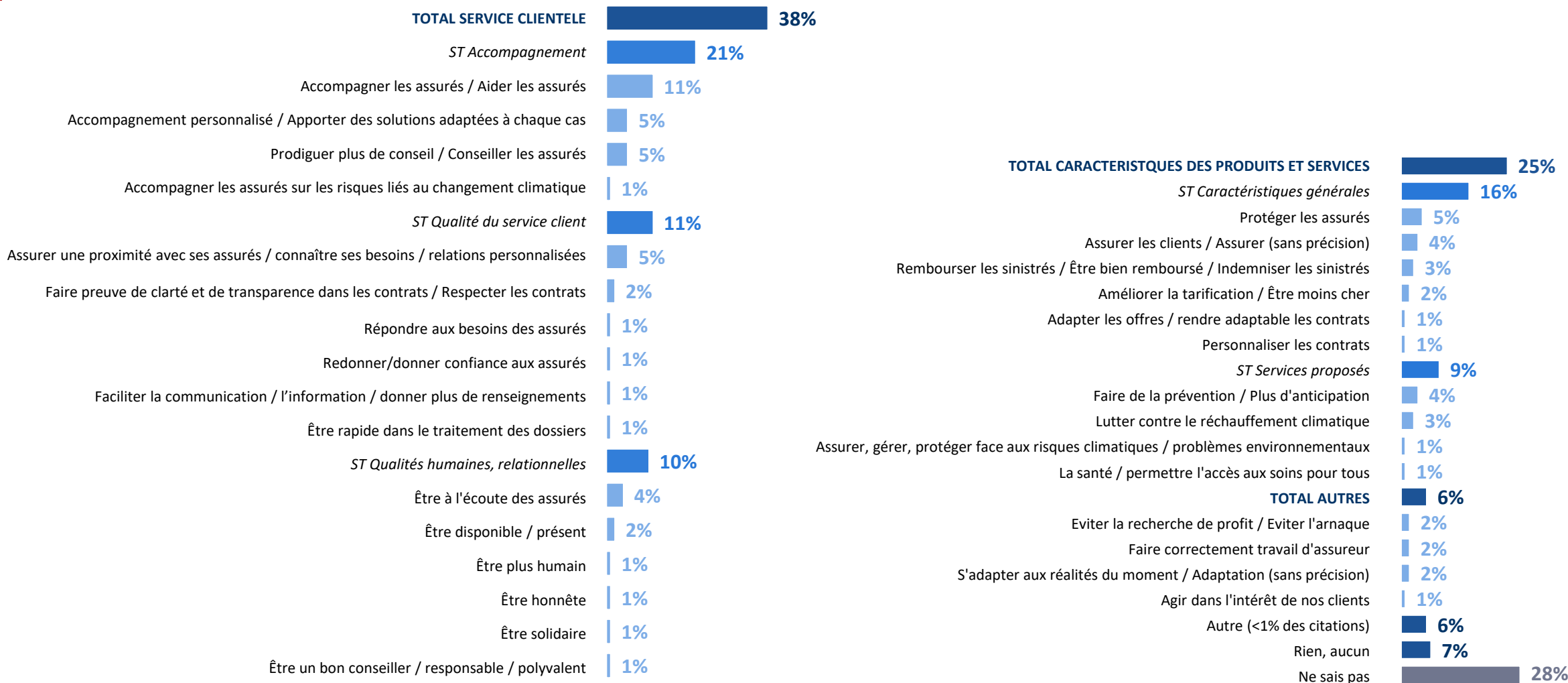
Note de lecture :

Le nuage de mots est généré à partir des réponses sélectionnées par les répondants. La taille d'un mot dans le visuel reflète sa récurrence dans les réponses : plus le mot est écrit gros, plus il a été utilisé par les interviewés. La place du mot au sein du nuage n'a pas de signification particulière, pas plus que sa couleur.

Les nouveaux rôles perçus d'un assureur

QUESTION :

Selon vous, demain, quels devront être les nouveaux rôles d'un assureur ? *Question ouverte – réponses non suggérées*



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

Ce qu'il faut retenir...

(1/2)

Le sentiment global de protection face aux risques qui peuvent survenir dans une vie est légèrement moins fort qu'en 2021 (5,7/10, -0,3 points). Si la part de Français s'estimant « bien/très bien protégés » (19% des notes entre 8 et 10) et « moyennement protégés » (59% des notes se situent entre 5 et 7/10) est stable, celle de ceux qui s'estiment « mal protégés » (22% des notes entre 0 et 4) augmente de 5 points par rapport à 2021.

Cette note globale cache des réalités très distinctes à l'instar de 2021 selon :

- **le niveau de vie de la personne interrogée**, le sentiment de protection allant crescendo à mesure que le niveau de vie augmente (de 4,9/10 pour les personnes issues des catégories les plus modestes à 6,4/10 pour celles issues des catégories les plus aisées).
- **l'âge de la personne interrogée**, les plus jeunes ont plus le sentiment d'être mal protégés (29% des 18-24 ans, vs 22% en moyenne), tandis que les plus âgés ont plus le sentiment d'être bien/très bien protégés (27% des 65 ans et plus, vs 19% en moyenne)
- **le risque face auquel on se protège**, les notes s'échelonnant de 5/10 à 6/10 selon le sujet. Comme l'an passé, le sentiment de protection s'avère un peu plus élevé s'agissant des biens matériels (habitation, voiture) (6/10, - 0,3 points) et de la santé physique et mentale (5,7/10) et significativement plus faible pour les items ayant trait au vieillissement – *préparation à la retraite (5,2/10), l'anticipation de la dépendance, la perte d'autonomie (5/10)* – ainsi que la sécurité financière (5,2/10).

Les attentes prioritaires envers les acteurs de la protection concernent essentiellement l'apport personnel (en opposition à ce qu'ils peuvent faire pour la société) :

- **82% en appellent à des solutions plus personnalisées, créées sur mesure en fonction de leur besoin.** Plus précisément, la première attente relative à la solution personnalisée est comme l'an passé le contrat flexible, qui s'adapte facilement en fonction des besoins (32%), puis s'ensuivent des solutions proposant un accompagnement et évoquant une durée particulière : par exemple l'accompagnement régulier auprès d'un interlocuteur dédié lors d'un sinistre (25%), un contrat offrant un accompagnement tout au long du parcours de vie (et pas uniquement lors des sinistres) (24%). A l'inverse, deux idées séduisent moins de 20% des répondants : celle de « pouvoir choisir seul dans un bouquet de solutions les options pour lesquelles on s'assure » (14%) et « être contacté tout au long du contrat par un interlocuteur qui vous apporte des conseils, en fonction de votre situation et sans que vous le lui demandiez (19%).

Ce qu'il faut retenir...

(2/2)

- **78% jugent que l'accompagnement tout au long de la vie est prioritaire** pour qu'ils se sentent bien protégés, et notamment pour préparer la fin de vie (31%), l'accompagnement de la jeunesse (études, entrée dans la vie active, logement, etc.) (27%), la préparation de la retraite ou encore une assistance juridique (21% pour chacune des deux).

Au-delà de ces attentes portées sur les bénéfices individuels, le rôle d'éclaireur et d'acteur porteur de changements dans la société apparaît également comme une attente séduisante à l'égard des acteurs de la protection pour 74% des Français. Plus en détail, les acteurs sont attendus sur des domaines qui font le cœur de leur métier– *l'accès aux soins médicaux (22%), la prévention santé (18%), l'accès aux services essentiels (santé, logement, dépendance, consommation...) (16%)*-, mais également sur des sujets sociétaux jugés préoccupants alors que c'était moins le cas l'année précédente : le pouvoir d'achat (18%, + 5 points) (rappel : n°2 des sujets préoccupants pour la société) qui se hisse à la deuxième place des sujets sur lesquels les assureurs doivent être porteurs de changement, la sécurité des personnes (16%) (rappel : n°3 des sujets préoccupants pour la société) à la cinquième place.

La valorisation de l'intérêt collectif comme du mode de gouvernance divise les interviewés et apparaît, comme l'an passé, plus secondaire : 56% perçoivent le fait que l'assureur valorise l'intérêt collectif plutôt que l'intérêt individuel comme une attente prioritaire, 55% pour la participation à la politique et à la stratégie de l'assureur.

Les perceptions spontanées sur les nouveaux rôles d'un assureur confirment certains enseignements des attentes prioritaires (1 répondant sur 5 évoque l'accompagnement (21%), certains spécifiant même le besoin d'un accompagnement personnalisé (5%)) **et montrent l'importance de la qualité de la relation client** (besoin de proximité/d'une relation personnalisée (5%), de personnel à l'écoute (4%).

➡ Un sentiment global de protection moins fort qu'en 2021, mais qui varie selon les sujets : la protection du vieillissement et de la sécurité financière apparaît plus fragile

➡ Les acteurs de la protection sont particulièrement attendus sur des solutions plus personnalisées et sur l'accompagnement à différents moments de la vie (jeunesse, retraite, fin de vie).



04

Focus 2022: L'impact du
changement climatique sur l'éco-
anxiété et le rôle d'une entreprise
d'assurance



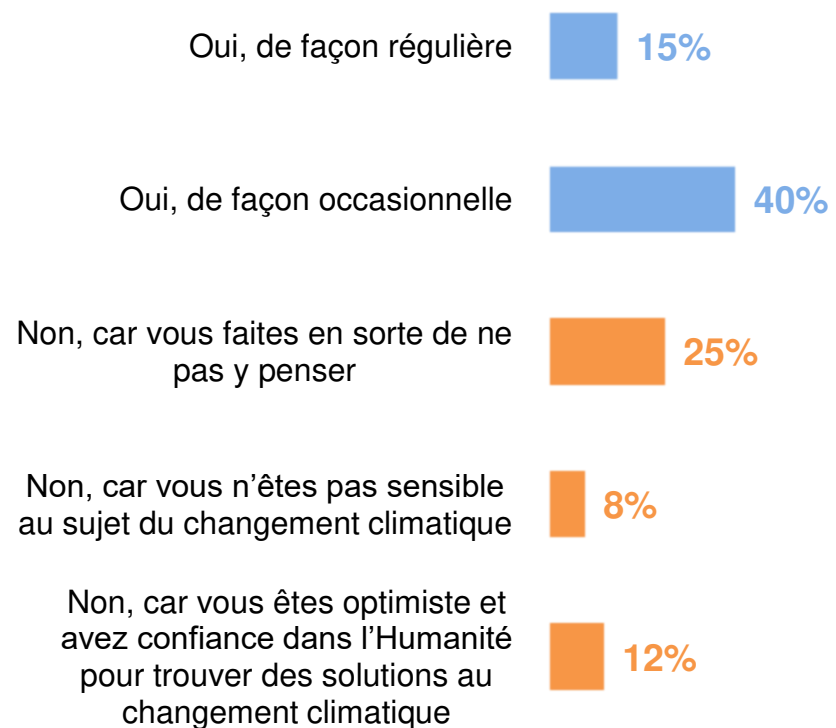
04.1

Eco- Anxiété

Le sentiment d'être éco-anxieux

QUESTION :

Aujourd'hui, avez-vous le sentiment que l'actualité climatique génère de l'anxiété chez vous (ce qui est aujourd'hui appelé éco-anxiété) ?



55%

Estiment être éco-anxieux

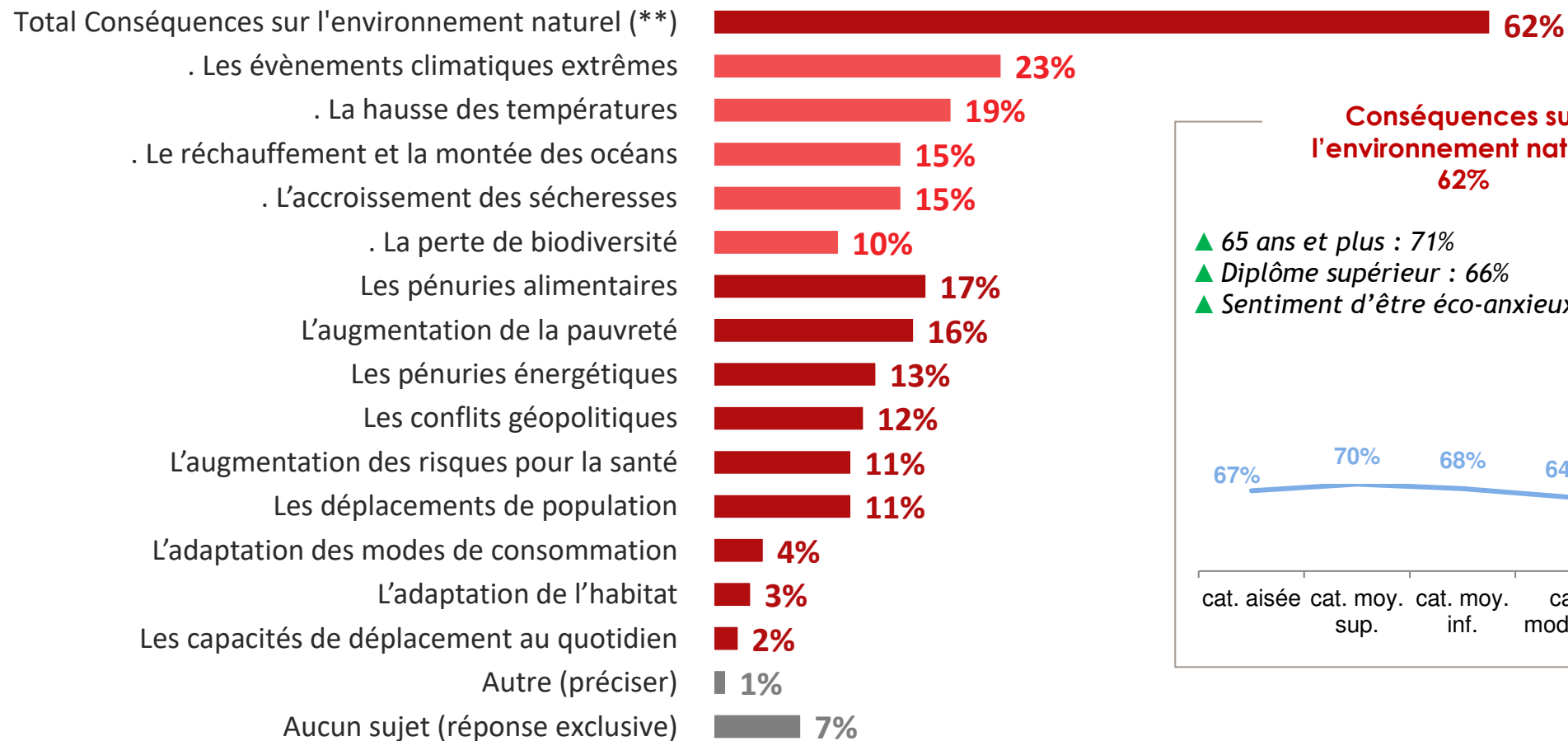
- ▲ 65 ans et plus : 61%
- ▲ Retraité : 60%
- ▲ Aidant : 64%
- ▲ Diplômés du supérieur : 63%

Les effets du changement climatique qui inquiètent le plus

Base ensemble

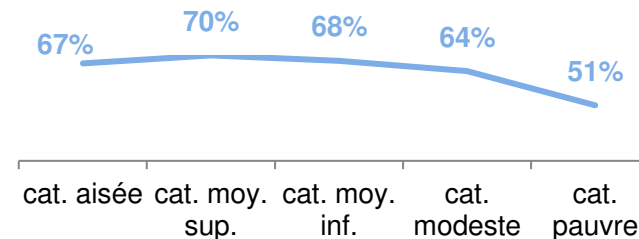
QUESTION :

Parmi la liste suivante, quels sont les effets directs et indirects du changement climatique qui vous inquiètent le plus ?



Conséquences sur l'environnement naturel 62%

- ▲ 65 ans et plus : 71%
- ▲ Diplôme supérieur : 66%
- ▲ Sentiment d'être éco-anxieux : 70%

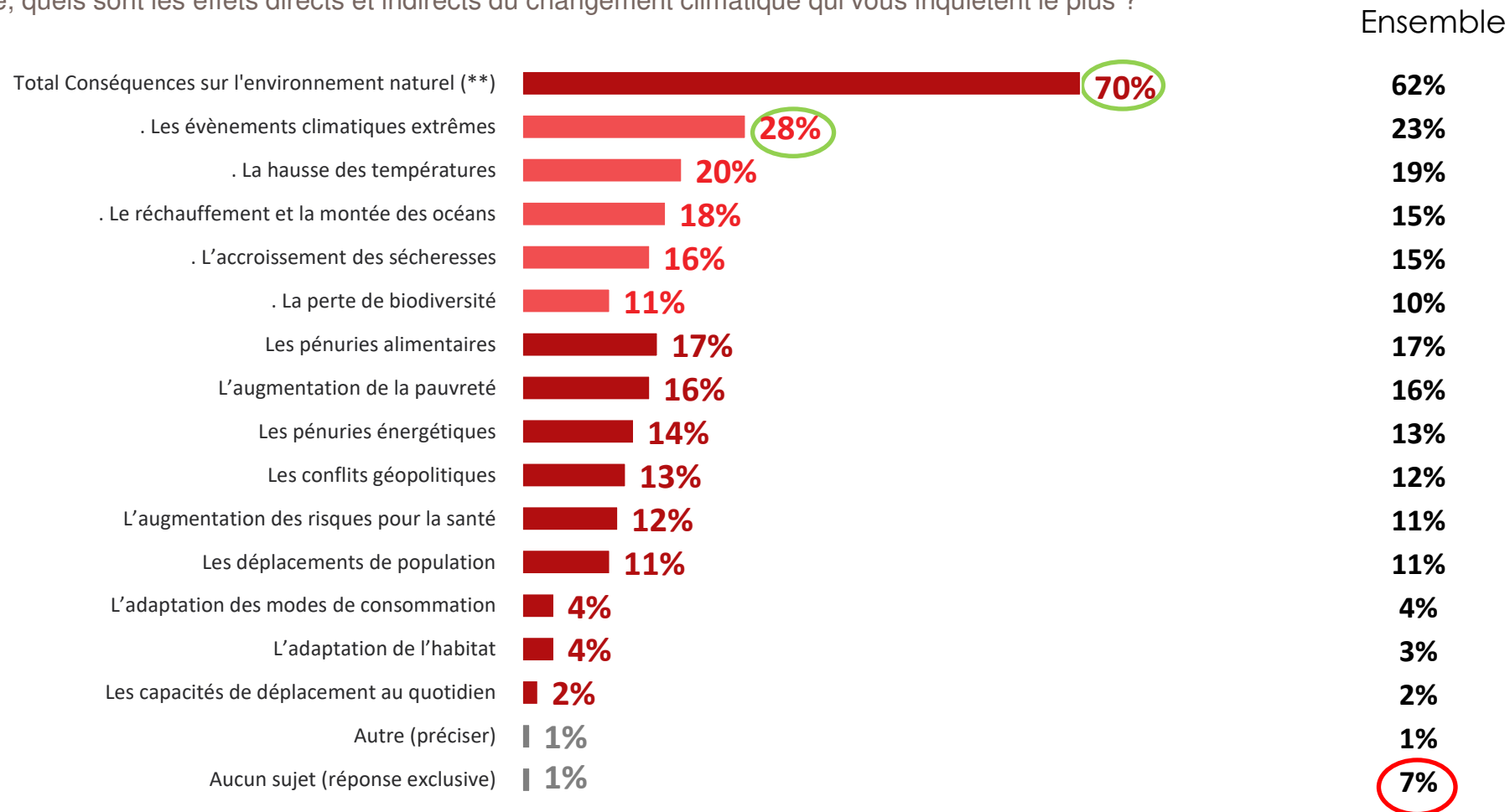


Les effets du changement climatique qui inquiètent le plus

Base éco-anxieux

QUESTION :

Parmi la liste suivante, quels sont les effets directs et indirects du changement climatique qui vous inquiètent le plus ?



A photograph of three business professionals in a modern office setting. A woman in the center, wearing a grey blazer over a light blue top, is smiling and shaking hands with a man on the right. A woman on the left is seen from the back, looking towards the center. The background is a bright, out-of-focus office space.

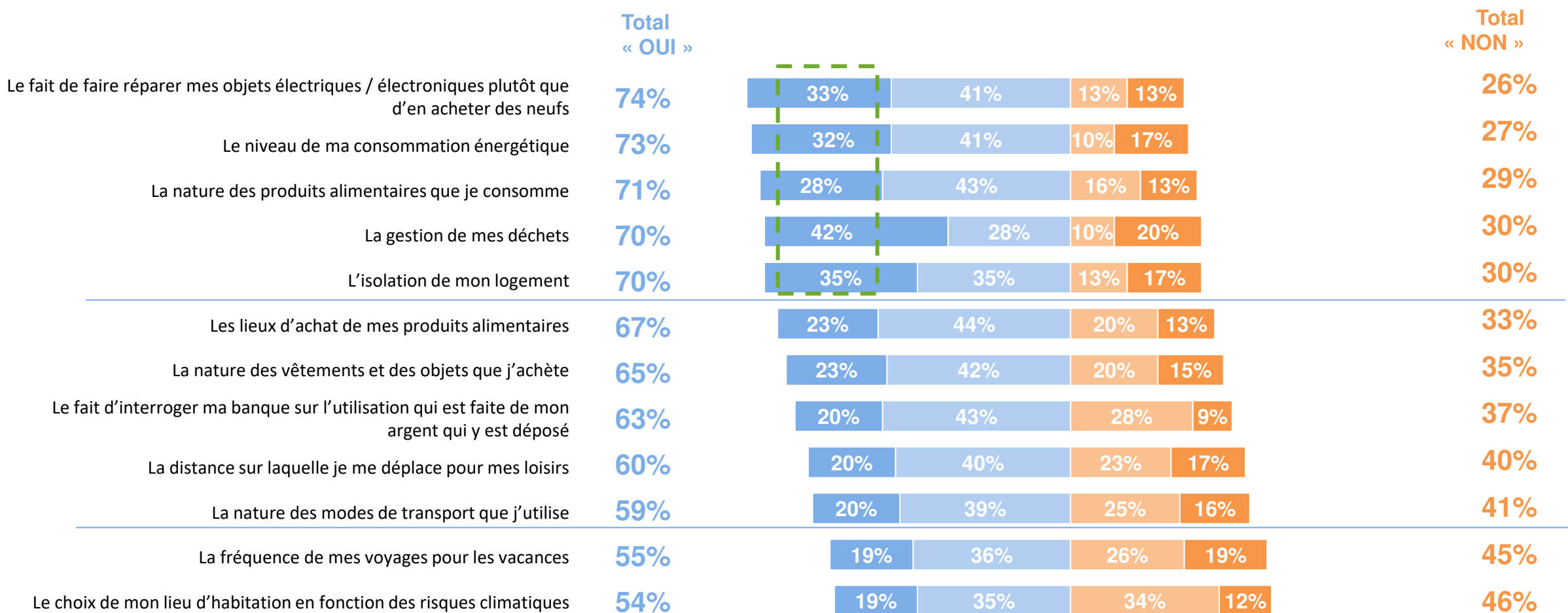
04.2

*Rôle d'une entreprise d'assurance
dans ce contexte pour proposer une
vision / un projet de société porteur de
progrès*

La propension à modifier certains aspects de son quotidien

QUESTION :

Vous personnellement, face au changement climatique, dans quelle mesure seriez-vous prêt(e) à modifier ou modifier davantage les aspects suivants de votre quotidien ?

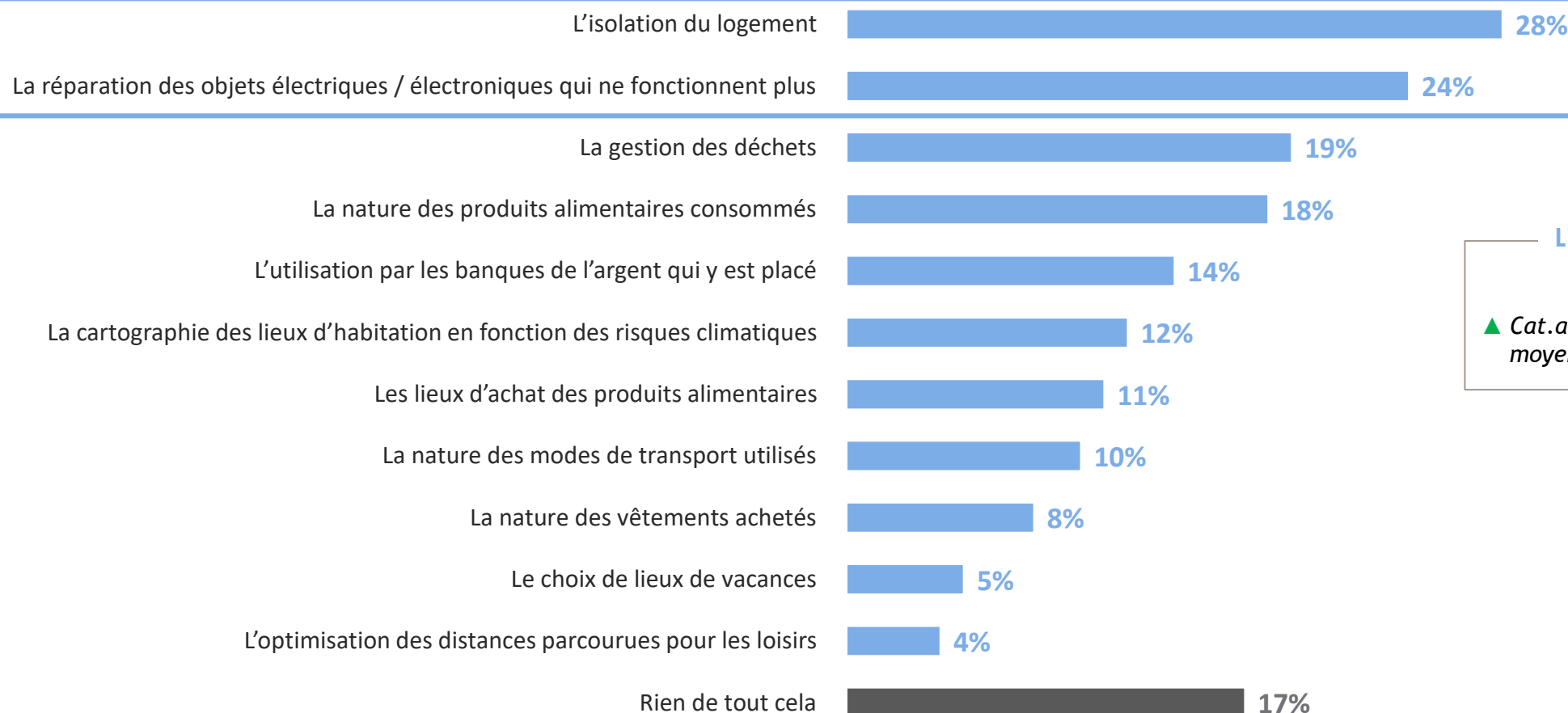


■ Oui, beaucoup ■ Oui, un peu ■ Non, je ne suis pas prêt(e) à changer cela ■ Non, j'ai déjà beaucoup changé cela

Les besoins d'accompagnement pour mieux s'adapter aux conséquences du changement climatique

QUESTION :

Et sur chacun des aspects suivants de votre quotidien, quels sont les 2 sur lesquels vous avez le plus besoin d'être accompagné pour mieux les adapter aux conséquences du changement climatique ?



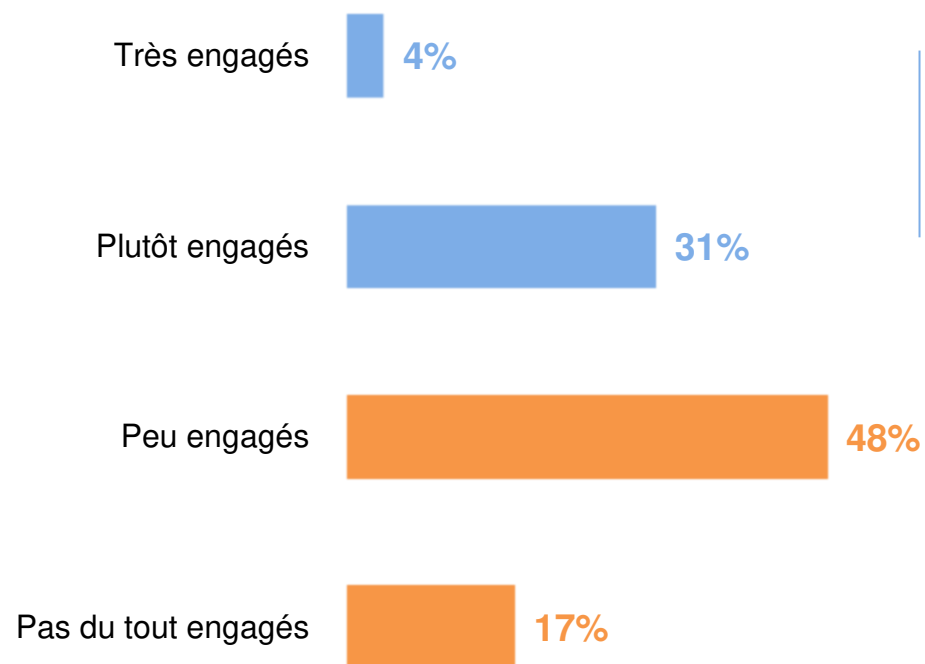
L'isolation du logement
28%

▲ Cat. aisée (plus de 2500 €) / classe moyenne sup (1900 à 2500 €) : 33%

L'engagement perçu des assureurs sur le changement climatique

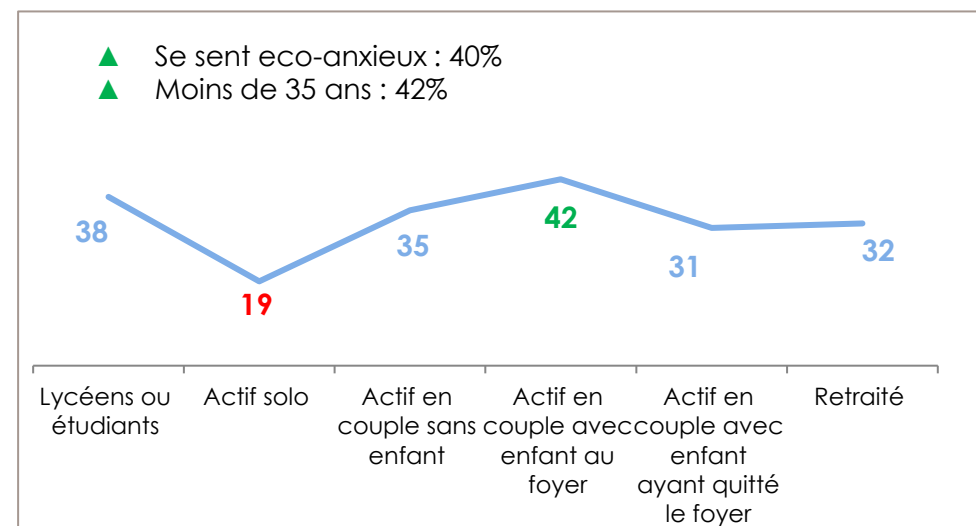
QUESTION :

Dans quelle mesure les assureurs vous semblent-ils aujourd'hui engagés sur l'enjeu du changement climatique ?



35%

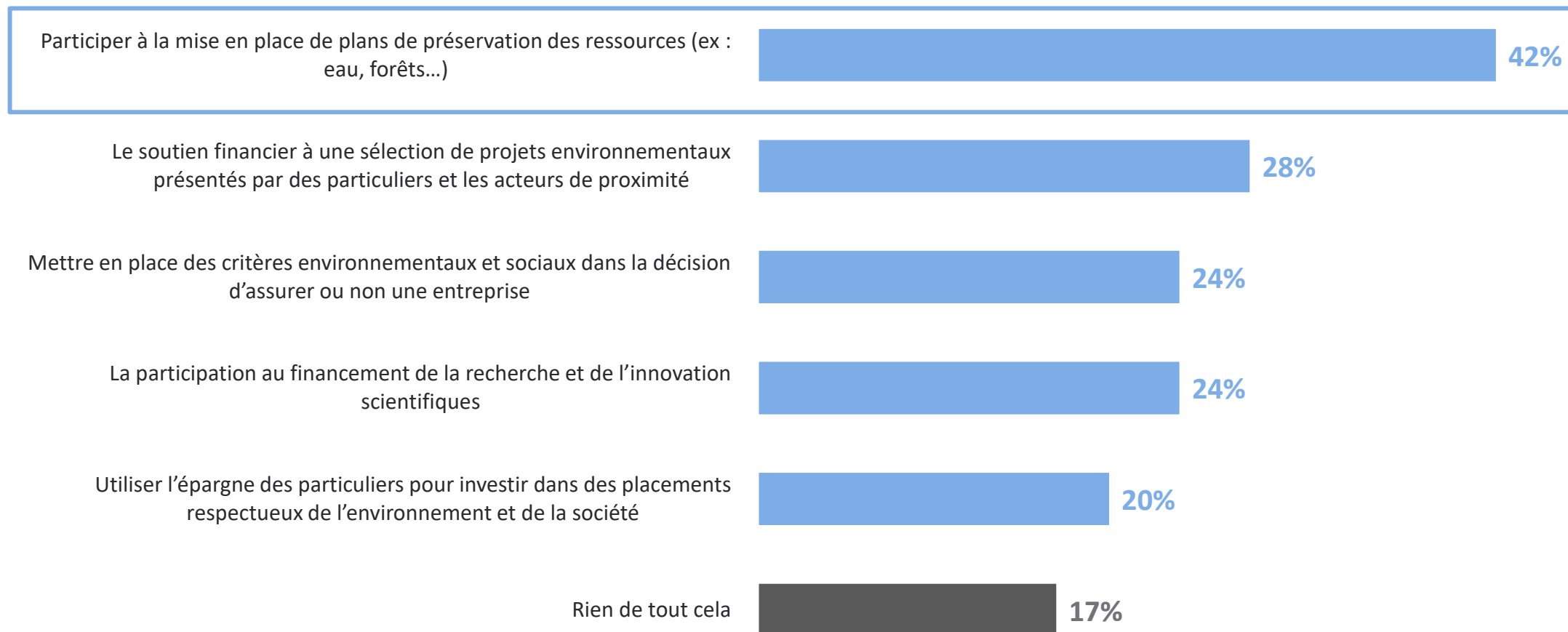
Estiment les assureurs engagés sur le réchauffement climatique



Les actions des assureurs mutualistes jugées les plus efficaces pour agir face au changement climatique

QUESTION :

Parmi les actions suivantes que les assureurs pourraient mettre en place pour agir face au changement climatique, quelles sont les deux qui vous semblent les plus efficaces ?



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



Ce qu'il faut retenir...

(1/2)

L'actualité climatique génère de l'anxiété chez plus de la moitié des Français (55%), particulièrement chez les plus âgés - les 65 ans et plus (61%), les retraités (60%) - , chez les aidants (64%) et les diplômés du supérieur (63%).

D'ailleurs, la quasi-totalité des répondants se montre inquiets à propos des effets directs et/ou indirects du changement climatique :

- **Les conséquences directes sur l'environnement naturel sont les premières inquiétudes** des répondants, avec en particulier les événements climatiques extrêmes (23%) et la hausse des températures (19%).
- **Certaines conséquences indirectes, les pénuries alimentaires (17%) et l'augmentation de la pauvreté (16%) inquiètent également un peu plus d'1 répondant sur 6.**

Conséquence de ces inquiétudes, les Français se montrent prêts à changer certains aspects de leur quotidien. Cinq aspects recueillent une forte propension au changement, en lien avec la vie au sein de son foyer : le fait de faire réparer ses objets électriques / électroniques plutôt que d'en acheter des neufs (74%, dont 33% beaucoup), le niveau de consommation énergétique (73%, dont 32% oui beaucoup), la nature des produits alimentaires que je consomme (71%, dont 28% beaucoup), la gestion de mes déchets (70%, dont 42%), l'isolation du logement (70%, dont 35%).

A contrario, deux items divisent les répondants et montrent ainsi un caractère plus réfractaire au changement : la fréquence des voyages pour les vacances (55%) et le choix du lieu d'habitation en fonction des risques climatiques (54%).



Ce qu'il faut retenir...

(2/2)

Assez logiquement, les aspects recueillant le plus un besoin d'accompagnement pour mieux s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique sont ceux pour lesquels la disposition au changement est la plus forte. Nous retrouvons d'abord l'isolation du logement (28%), la réparation des objets électriques/électroniques qui ne fonctionnent plus (24%), suivies de la gestion des déchets (18%) et de la nature des produits alimentaires consommés (18%). Le besoin d'accompagnement se fait toutefois moins ressentir sur la nature des vêtements achetés (8%), le choix des lieux de vacances (5%) et l'optimisation des distances parcourues pour les loisirs (4%).

Le rôle des sociétés d'assurance dans la lutte contre le réchauffement climatique reste peu identifié chez les Français : seuls 35% estiment que les assureurs sont engagés sur l'enjeu du changement climatique – *particulièrement les éco-anxieux (40%), et les moins de 35 ans (42%).*

L'action des assureurs mutualistes jugée la plus efficace pour agir contre le réchauffement climatique est la mise en place de plans de préservation des ressources (ex : eau, forêts...) (42%). Viennent ensuite le soutien financier à une sélection de projets environnementaux présentés par des particuliers et les acteurs de proximité (28%), suivis de la mise en place de critères environnementaux et sociaux dans la décision d'assurer ou non une entreprise et la participation au financement de la recherche et de l'innovation scientifique (24%).

- ➡ L'éco-anxiété se manifeste chez plus de la moitié des répondants (55%), notamment auprès d'un public où les sources de stress sont plus présentes (les 65 ans et plus, les aidants). Les conséquences directes sur l'environnement naturel, mais aussi indirectes (les pénuries alimentaires et l'augmentation de la pauvreté) inquiètent particulièrement le grand public.
- ➡ Ainsi, les Français se montrent prêts à changer certains aspects de leur quotidien, particulièrement lorsque ceux-ci relèvent de la vie au sein de leur foyer. Et c'est précisément sur ces aspects que l'accompagnement est attendu.
- ➡ Seuls un peu plus d'1/3 des Français estiment que les assureurs sont engagés sur l'enjeu climatique



05

Focus 2022 : La prévention



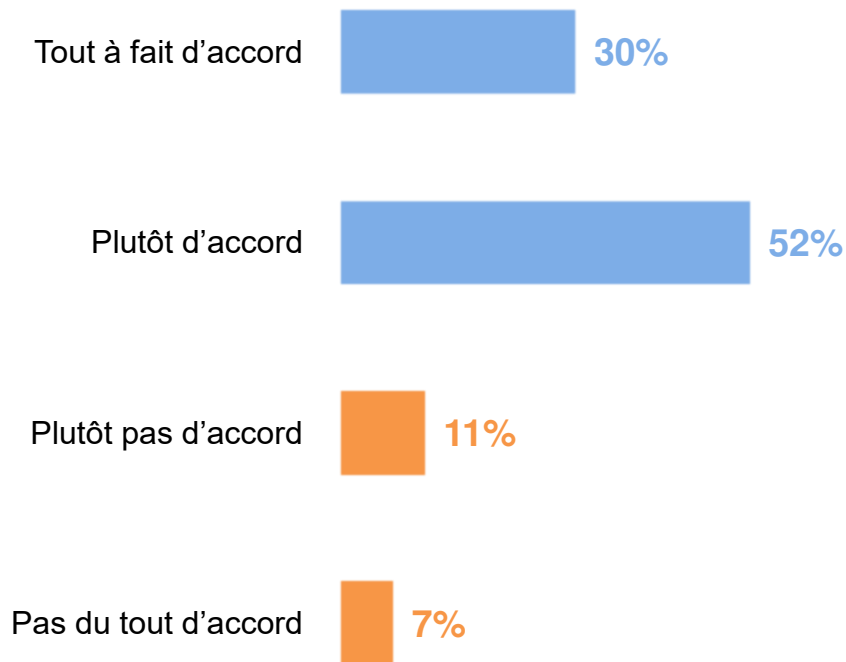
05.1

*Perceptions et attentes des Français
par rapport à la protection*

L'adhésion au besoin d'être formé et sensibilisé pour limiter l'exposition aux risques et ses conséquences

QUESTION :

Vous personnellement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec la phrase suivante : « En tant que citoyens et consommateurs, nous avons besoin d'être éduqués, formés, sensibilisés pour limiter notre exposition aux risques ou en limiter les conséquences » ?



82%



Reconnaissent le besoin d'être éduqués, formés, sensibilisés pour limiter leur exposition aux risques et leurs conséquences

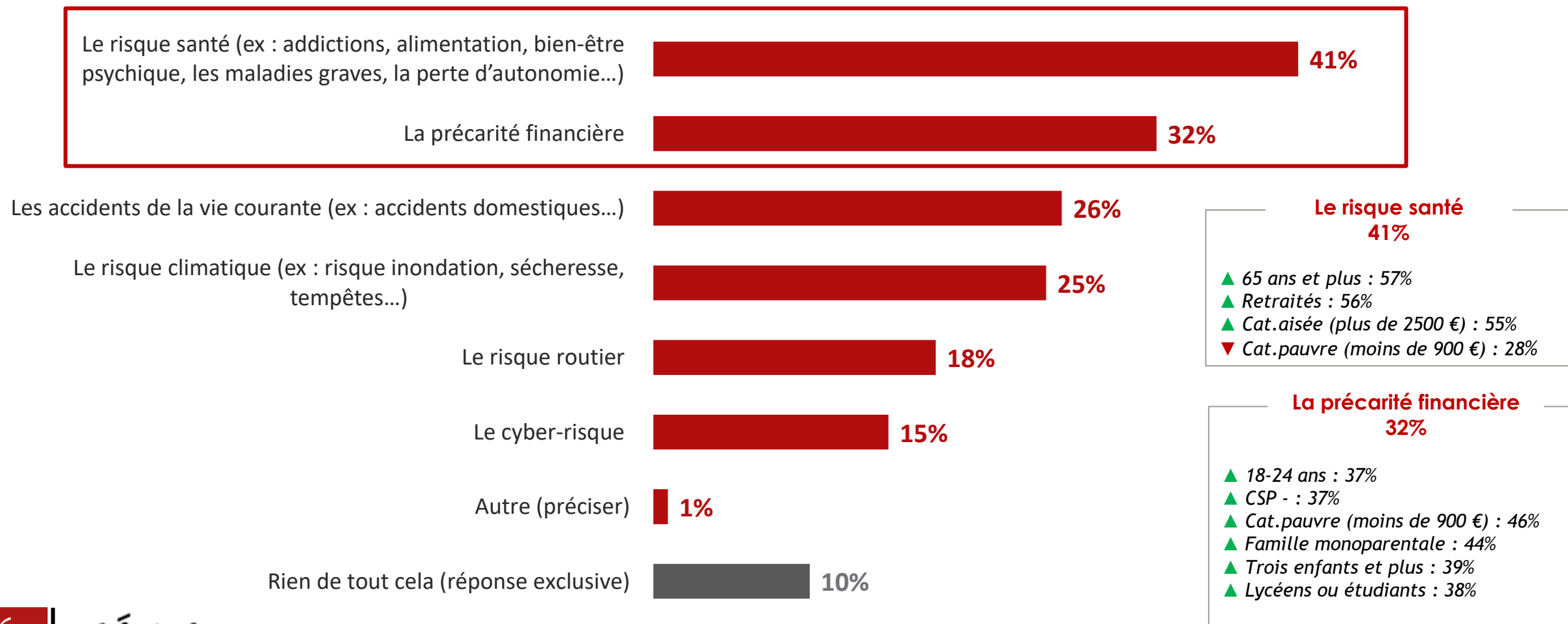
Tout à fait d'accord
30%

- ▲ Cadre et prof. Int sup : 35%
- ▲ Diplôme supérieur : 36%
- ▲ Trois enfants et plus : 36%
- ▲ Sentiment d'être éco-anxieux : 37% (dont 49% pour ceux qui le sont de façon régulière)

Les sujets sur lesquels on se sent le plus exposé à un risque

QUESTION :

Parmi la liste suivante, quels sont les deux sujets sur lesquels vous vous sentez particulièrement exposé(e) à un risque, vous personnellement ?

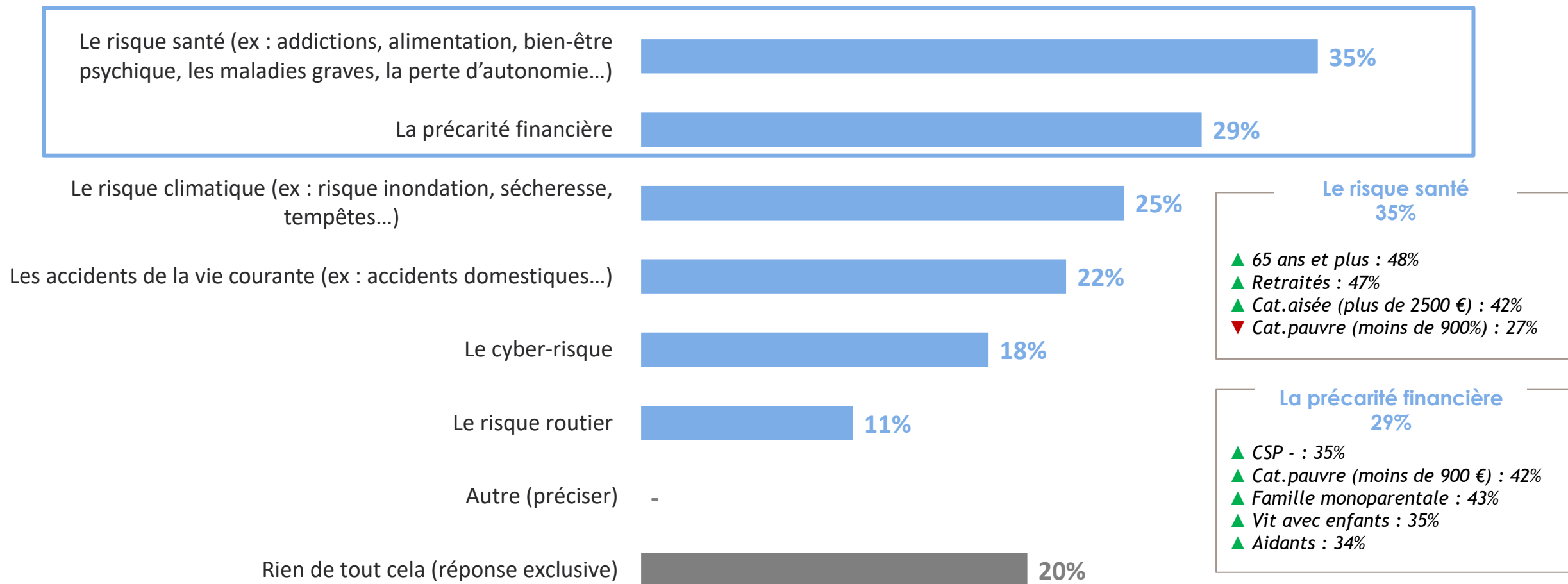


(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner deux réponses

Les risques pour lesquels on souhaite être accompagné afin de limiter le risque et ses conséquences

QUESTION :

Et parmi ces risques, quels sont ceux sur lesquels vous souhaiteriez être accompagné pour adapter votre mode de vie, changer votre comportement de façon soit à éviter ce risque soit à en limiter les conséquences ?



La façon dont l'assureur pourrait aider à limiter l'exposition aux risques et ses conséquences

QUESTION :

Et comment est-ce que votre assureur pourrait vous aider à limiter votre exposition à ces risques ou à limiter les conséquences de ces risques ?

Mettre à ma disposition des outils numériques favorisant l'anticipation de certains risques et l'attitude à adopter, lorsqu'ils se produisent

32%

Mettre à ma disposition des conseillers prévention dans les territoires que je pourrais contacter en cas de besoin (questions, conseils...)

31%

▲ 65 ans et plus : 37%

Au moment de la souscription des contrats, mettre à ma disposition des conseils sur les comportements à adopter

25%

Me sensibiliser régulièrement (e-mails, SMS...) sur les bons comportements à adopter lorsque les risques surviennent

23%

M'inviter à des actions qu'il organiserait, consacrées aux bons gestes à adopter au quotidien

17%

Organiser un partage d'expériences et de bonnes pratiques entre les assurés en matière de protection

16%

Autre (préciser)

5%

→ Les principales citations sont « Aucune façon »



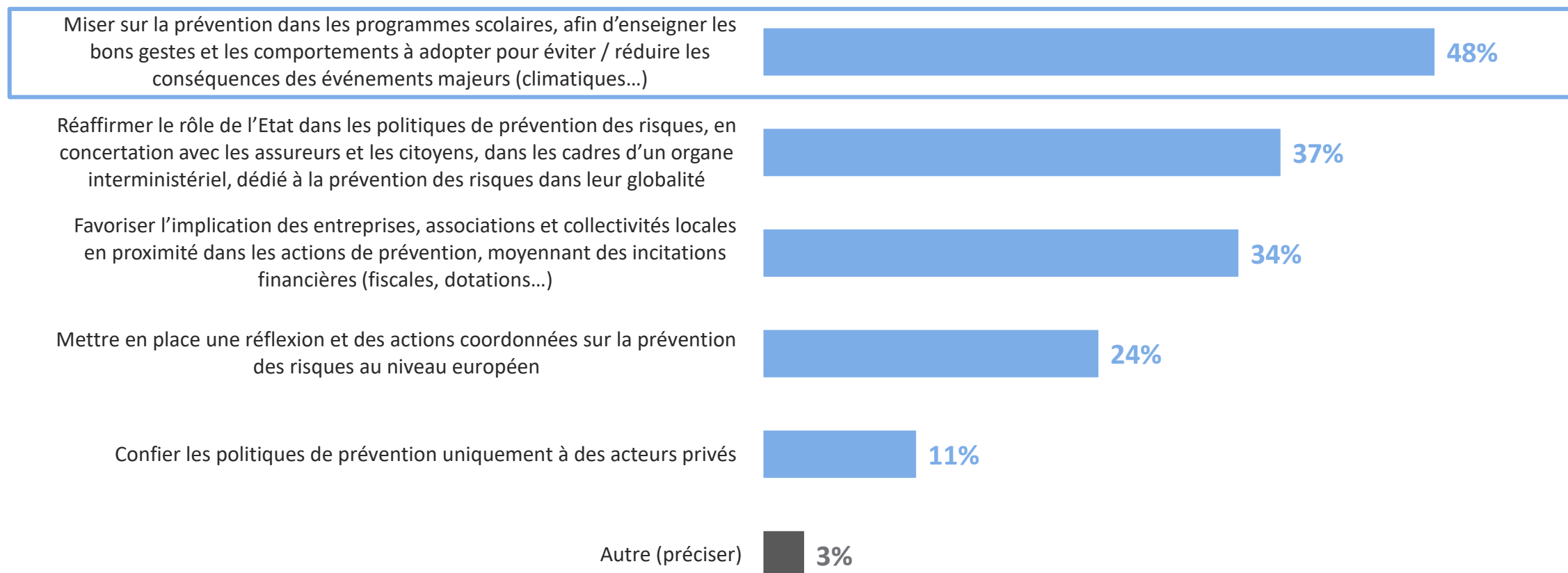
05.2

Faire de la prévention un avantage stratégique pour Aéma et exercer un fort leadership sur ce sujet

Les orientations à prendre pour favoriser la prévention

QUESTION :

La « prévention » consiste à éviter l'apparition, le développement ou l'aggravation d'un risque, d'un accident, d'une maladie ou, plus généralement, de toute situation dommageable comme une épidémie, un conflit, une catastrophe, une crise etc. Parmi la liste suivante, quelles sont d'après vous les deux orientations à prendre par rapport à l'enjeu que représente la prévention ?



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

Ce qu'il faut retenir...

(1/2)

Un besoin d'apprentissage – d'être éduqués, formés, sensibilisés pour limiter l'exposition aux risques et limiter ses conséquences - se dégage pour 8 Français sur 10 (82%). D'ailleurs, ils sont 30% à en avoir « tout à fait » besoin, en particulier les cadres et professions intellectuelles supérieures (35%), les diplômés du supérieur (36%), ceux qui ont au moins 3 enfants (36%) et les éco-anxieux (37%).

C'est au risque santé (addictions, alimentation, bien-être psychique, maladies graves, perte d'autonomie...) (41%), thématique classique de la prévention et au risque de précarité financière (32%), sujet particulièrement actuel, que les répondants s'estiment les plus exposés. Les plus âgés (les 65 ans et plus, ainsi que les retraités) et les catégories aisées se montrent particulièrement sensibles au risque santé, tandis que les plus jeunes (18-24 ans, les lycées/étudiants) et les personnes disposant d'un capital financier plus restreint (les catégories pauvres, les familles monoparentales, et ceux vivant avec au moins 3 enfants) le sont plus au sujet de leur précarité financière.

Notons que les accidents de la vie courante (ex: accidents domestiques...) et le risque climatique (risque d'inondation, sécheresse, tempêtes,...) sont cités par une part moins importante, mais loin d'être négligeable (respectivement 26% et 25%).

Assez logiquement, les risques pour lesquels il est souhaité plus d'accompagnement, sont ceux auxquels l'exposition est estimée la plus forte : le risque santé (35%), la précarité financière (29%), suivis du risque climatique (25%) et des accidents de la vie courante (22%). Nous retrouvons, de plus, le même duo de fin (où le besoin en accompagnement est moins fort) que pour l'exposition au risque : le cyber-risque (18%) et le risque routier (11%).

Ce qu'il faut retenir...

(2/2)

Pour limiter l'exposition aux risques, les Français priorisent deux solutions à l'attention des assureurs : la mise à disposition d'outils numériques favorisant l'anticipation de risques et l'attitude à adopter lorsqu'ils se produisent (32%) ainsi que la mise à disposition de conseillers prévention dans les territoires, qu'ils pourraient contacter en cas de besoin (questions, conseils...) (31%).

Enfin, l'orientation à prendre pour favoriser la prévention est pour la moitié des Français, l'intégration de la prévention dans les programmes scolaires afin d'enseigner les bons gestes et les comportements à adopter pour éviter/réduire les conséquences des événements majeurs (48%).

L'idée d'une **gouvernance multi-acteurs voire multi-niveaux apparaît également comme un moyen d'agir sur la prévention** : « réaffirmer le rôle de l'Etat dans les politiques de prévention des risques, en concertation avec les assureurs et les citoyens, dans le cadre d'un organe interministériel » (37%) et « favoriser l'implication des entreprises, associations, et collectivités locales en proximité dans les actions de prévention, moyennant des incitations financières (fiscales, dotations...) (34%).

- ➔ Un fort besoin de prévention aux risques est soulevé par les Français, qui se montrent particulièrement vulnérables à la précarité financière et à leur santé, sujets sur lesquels le grand public attend le plus d'accompagnement en termes de prévention
- ➔ La mise à disposition d'outils numériques ou de conseillers sont les deux solutions que les assureurs peuvent prioriser pour limiter l'exposition aux risques, du point de vue du grand public



Merci de votre attention



En conclusion...

1 La lecture du risque sociétal se fait toujours prioritairement par le **prisme individuel**, mais s'ouvre désormais, au gré des événements dont l'actualité se fait fortement écho.

↳ Le **changement climatique** et les **conflits dans le monde** s'ajoutent aux inquiétudes les plus partagées.

2 **Le changement climatique** : une préoccupation majeure, mais qui s'accompagne d'un sentiment d'impuissance, pour le moment

- Un sujet qui fait partie des principales sources d'appréhension collectives comme individuelles, facteur d'éco-anxiété pour la majorité des Français.
- Le grand public se sent peu accompagné dans ce domaine, et peine à identifier la capacité d'action des assureurs : l'engagement de ces derniers est faiblement perçu et – cause ou conséquence – ils sont peu attendus sur cet enjeu.



En conclusion...

3

Le maintien d'un niveau de pouvoir d'achat : l'assurance de sa place dans la société

- En résonance avec les préoccupations des Français maintes fois mesurées ainsi qu'avec la conjoncture inflationniste, l'inquiétude quant au maintien de son pouvoir d'achat cristallise autant les tourments des Français que leur santé. Mais si l'accompagnement sur cette dernière est plutôt bien reconnu, il n'en va pas de même du premier, traduisant le sentiment de fragilité d'une forte part de la population (3 Français sur 10 s'y estiment exposés).
- A titre subsidiaire, la faible considération explicite du déclassement social par les Français dans cette enquête ne peut se déchiffrer comme une absence de prise en compte. En fait, il s'agit davantage d'une notion analytique que d'une réalité concrètement vécue – telle que l'est le maintien du pouvoir d'achat.

4

Un regain de légitimité pour les assureurs mutualistes en matière de protection

- Parmi les différents types d'acteurs à même d'apporter protection, les assureurs mutualistes demeurent certes au 5^e rang mais sont les seuls à progresser, manifestant un réel écart avec les assureurs traditionnels.
- Cette progression s'explique probablement en partie par la présentation préalable des piliers qui sont propres au mutualisme et qui constituent son capital de rassurance : indépendance financière, but non lucratif, absence d'actionnaire. Ces atouts apparaissent comme des forces particulièrement différenciatives dans l'univers assurantiel, qu'il s'agirait de parvenir à consolider dans l'esprit des Français.



CONTACTS IFOP



Fabienne GOMANT

Directrice adjointe du département

Fabienne.gomant@ifop.com

LD : 01 72 34 94 73



Lisa ROURE

Chargée d'études

Lisa.roure@ifop.com

RETROUVEZ-NOUS SUR
<http://www.ifop.com>

