



# Les Français et les changements de fournisseurs

*Avril 2015*

**Contact :**

Frédéric MICHEAU

Directeur des études d'opinion

Tel: 01 78 94 90 00

Email : [fmicheau@opinion-way.com](mailto:fmicheau@opinion-way.com)



## La méthodologie



# La méthodologie



- ✓ Echantillon de **1010 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.
- ✓ L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

*Pour cette taille d'échantillon, la marge d'incertitude est de 2 à 3 points*



- ✓ **Echantillon interrogé en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview)



- ✓ Le terrain a été réalisé du **22 au 23 avril 2015**



- ✓ OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**

## Les résultats



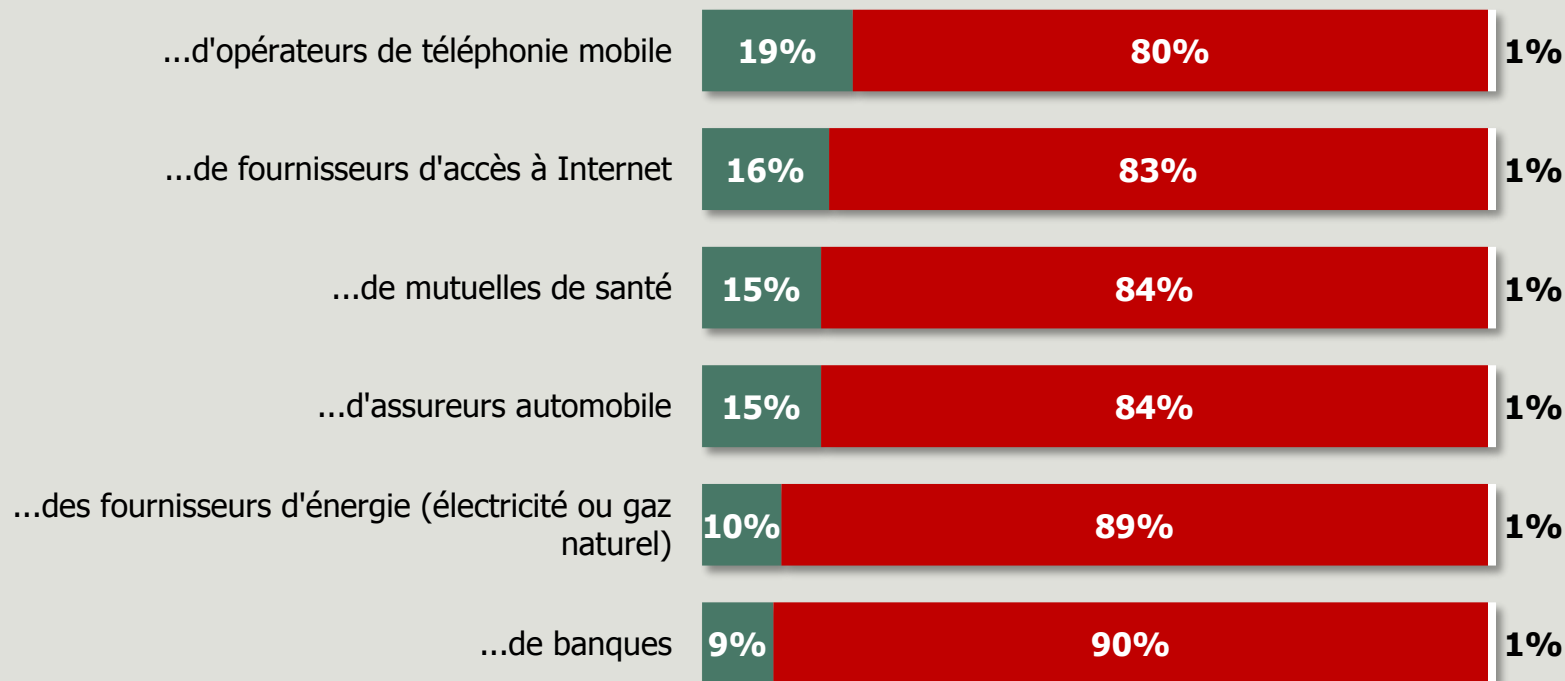
# L'utilisation de comparateurs en ligne

Question posée à tous



1010  
personnes

Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé un comparateur en ligne afin de comparer chacune des offres suivantes ?  
Les offres... ?



**39%**  
des Français ont  
utilisé au moins un  
comparateur en  
ligne au cours des  
12 derniers mois



Oui



Non



NSP

# L'utilisation de comparateurs en ligne

Question posée à tous



1010  
personnes

Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé un comparateur en ligne afin de comparer chacune des offres suivantes ?  
Les offres... ?

	% Oui	Sexe		Âge					CSP			Revenus mensuels du foyer			
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs	<1000€	1000-1999€	2000-3499€	3500€ et plus
...d'opérateurs de téléphonie mobile	<b>19%</b>	23%	16%	27%	14%	20%	18%	17%	19%	19%	19%	15%	23%	17%	22%
...de fournisseurs d'accès à Internet	<b>16%</b>	20%	13%	18%	14%	18%	17%	16%	18%	18%	16%	17%	17%	16%	20%
...de mutuelles de santé	<b>15%</b>	15%	15%	19%	16%	13%	14%	16%	13%	17%	16%	13%	16%	14%	15%
...d'assureurs automobile	<b>15%</b>	17%	14%	16%	20%	16%	12%	15%	16%	16%	14%	16%	13%	14%	20%
...des fournisseurs d'énergie (électricité ou gaz naturel)	<b>10%</b>	10%	10%	12%	10%	10%	7%	12%	9%	10%	10%	13%	8%	7%	10%
...de banques	<b>9%</b>	11%	8%	10%	12%	11%	8%	7%	9%	12%	8%	8%	13%	8%	10%

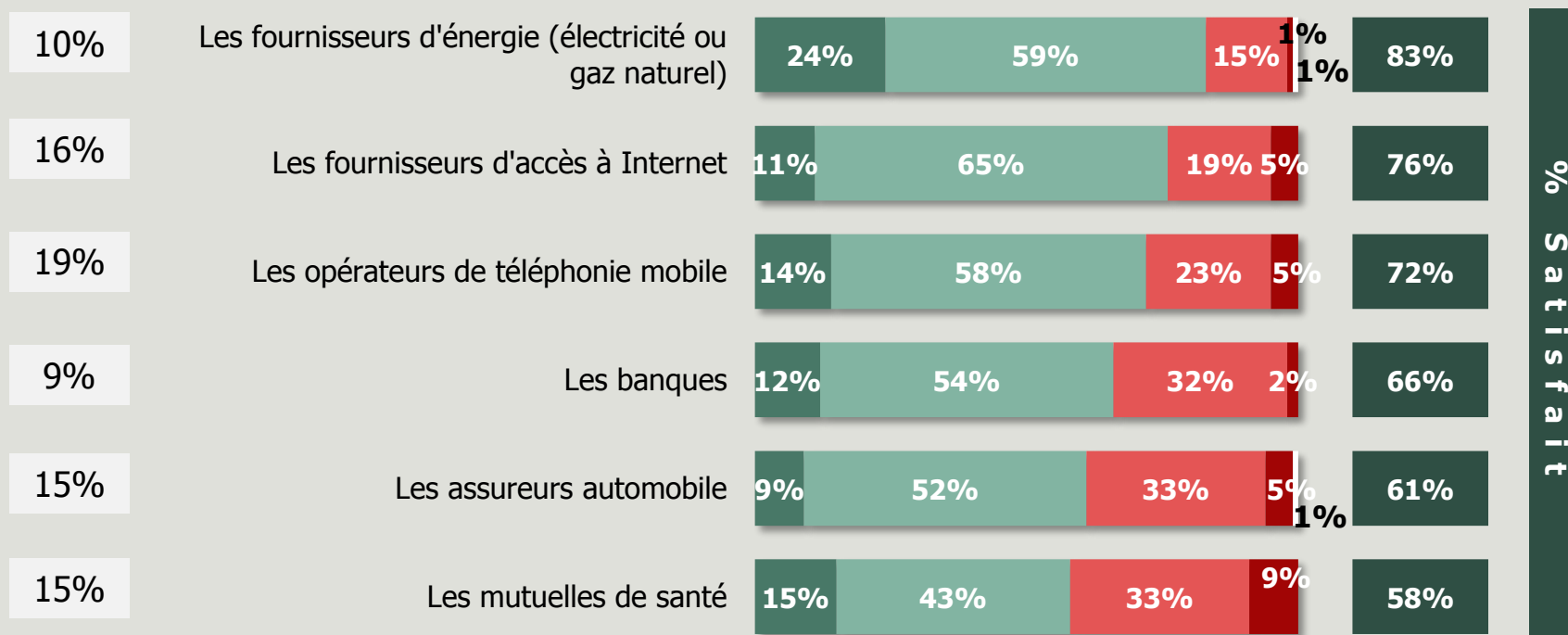
# La satisfaction des utilisateurs de comparateurs en ligne

Question posée aux utilisateurs d'au moins un comparateur en ligne au cours de ces 12 derniers mois



Comment évalueriez-vous votre degré de satisfaction lié à l'utilisation de ce comparateur en ligne, pour chacun des domaines suivants ?

A utilisé un comparateur pour ce service



**Très satisfaisant**
 **Plutôt satisfaisant**
 **Plutôt pas satisfaisant**
 **Pas du tout satisfaisant**
 **NSP**

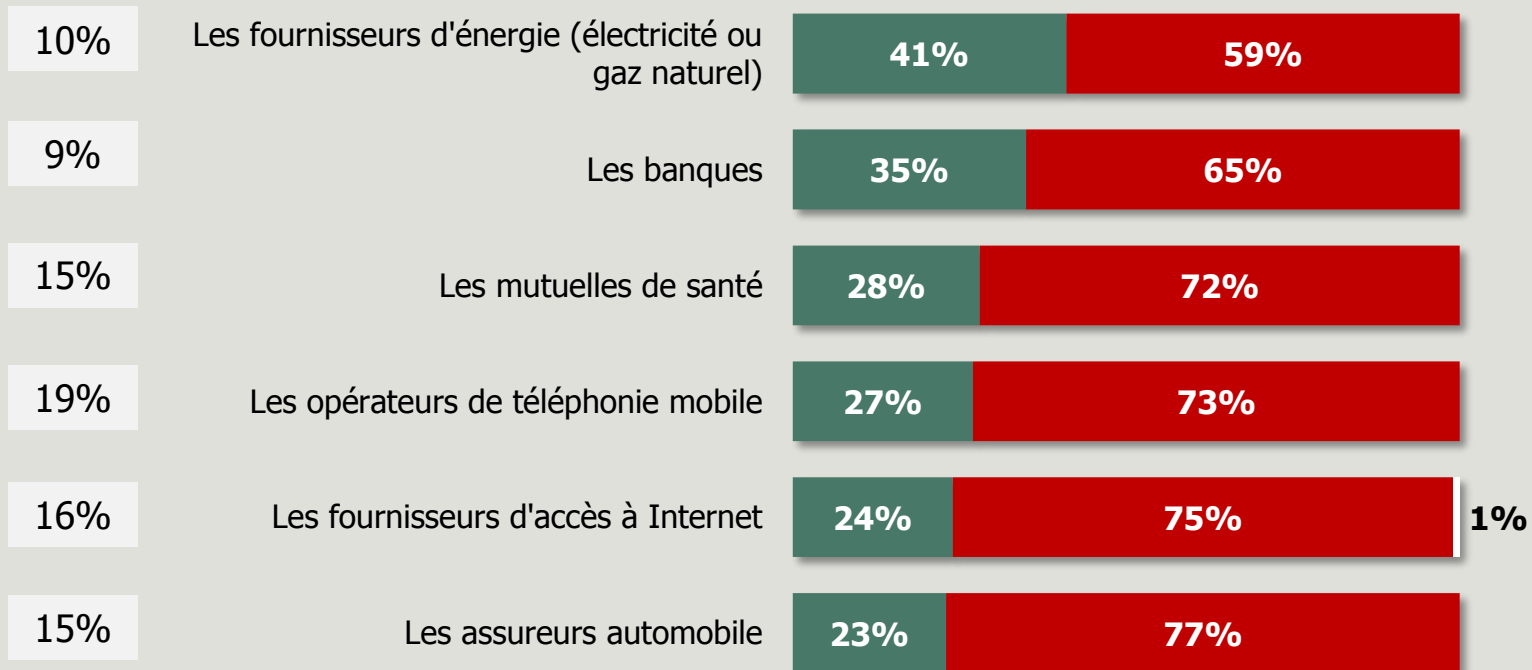
# Les nouvelles offres souscrites via l'utilisation d'un comparateur

Question posée aux utilisateurs d'au moins un comparateur en ligne au cours de ces 12 derniers mois



Avez-vous souscrit une nouvelle offre par le biais du comparateur que vous avez utilisé dans chacun des domaines suivants ?

A utilisé un comparateur pour ce service



**13%**  
des Français ont souscrit au moins une offre via un comparateur en ligne au cours des 12 derniers mois



Oui



Non



NSP



# Les raisons de non-souscription à une nouvelle offre via des comparateurs en ligne

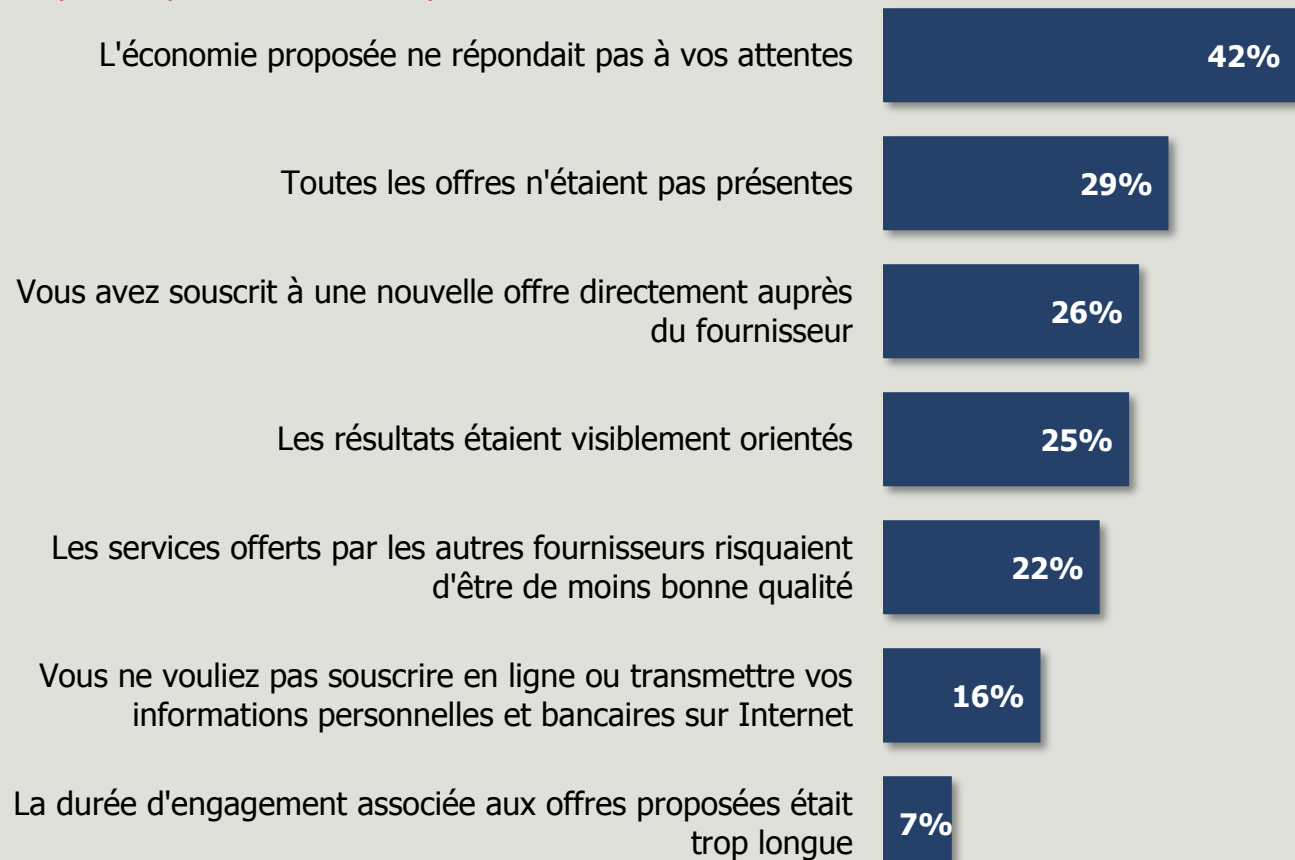
Question posée aux utilisateurs de comparateur ayant renoncé au moins une fois à souscrire une offre par ce moyen  
(33% de l'échantillon)



336  
personnes

Quelles sont les raisons qui vous ont dissuadé(e) de souscrire une nouvelle offre par le biais du comparateur en ligne que vous avez utilisé ?

*Plusieurs réponses possible – Total supérieur à 100%*



# Les raisons de non-souscription à une nouvelle offre via des comparateurs en ligne

Question posée aux utilisateurs de comparateur ayant renoncé au moins une fois à souscrire une offre par ce moyen  
(33% de l'échantillon)



336  
personnes

Quelles sont les raisons qui vous ont dissuadé(e) de souscrire une nouvelle offre par le biais du comparateur en ligne que vous avez utilisé ?

*Plusieurs réponses possible – Total supérieur à 100%*

	% Total	Sexe		Âge			CSP			Revenus mensuels du foyer		
		Homme	Femme	< 35 ans	35-49 ans	50 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs	<2000€	2000-3499€	3500€ et plus
L'économie proposée ne répondait pas à vos attentes	<b>42%</b>	45%	40%	36%	42%	46%	42%	34%	49%	35%	52%	38%
Toutes les offres n'étaient pas présentes	<b>29%</b>	32%	25%	30%	34%	25%	35%	27%	26%	24%	28%	37%
Vous avez souscrit à une nouvelle offre directement auprès du fournisseur	<b>26%</b>	22%	30%	35%	18%	26%	27%	27%	24%	31%	22%	27%
Les résultats étaient visiblement orientés	<b>25%</b>	30%	19%	27%	18%	27%	27%	22%	27%	19%	25%	28%
Les services offerts par les autres fournisseurs risquaient d'être de moins bonne qualité	<b>22%</b>	23%	20%	8%	21%	29%	16%	15%	31%	15%	21%	23%
Vous ne vouliez pas souscrire en ligne ou transmettre vos informations personnelles et bancaires sur Internet	<b>16%</b>	9%	23%	19%	18%	13%	15%	17%	14%	18%	16%	11%
La durée d'engagement associée aux offres proposées était trop longue	<b>7%</b>	9%	4%	6%	8%	7%	9%	8%	5%	5%	8%	11%

# Les économies réalisées grâce aux comparateurs en ligne

Question posée aux souscripteurs d'au moins une offre via un comparateur



Le comparateur en ligne que vous avez utilisé dans chacun des domaines suivants vous a-t-il permis de réaliser des économies ?

*Attention : bases de répondants faibles, résultats à interpréter avec précaution*

A souscrit à une offre via un comparateur pour ce service

36 personnes, soit 4% de l'échantillon

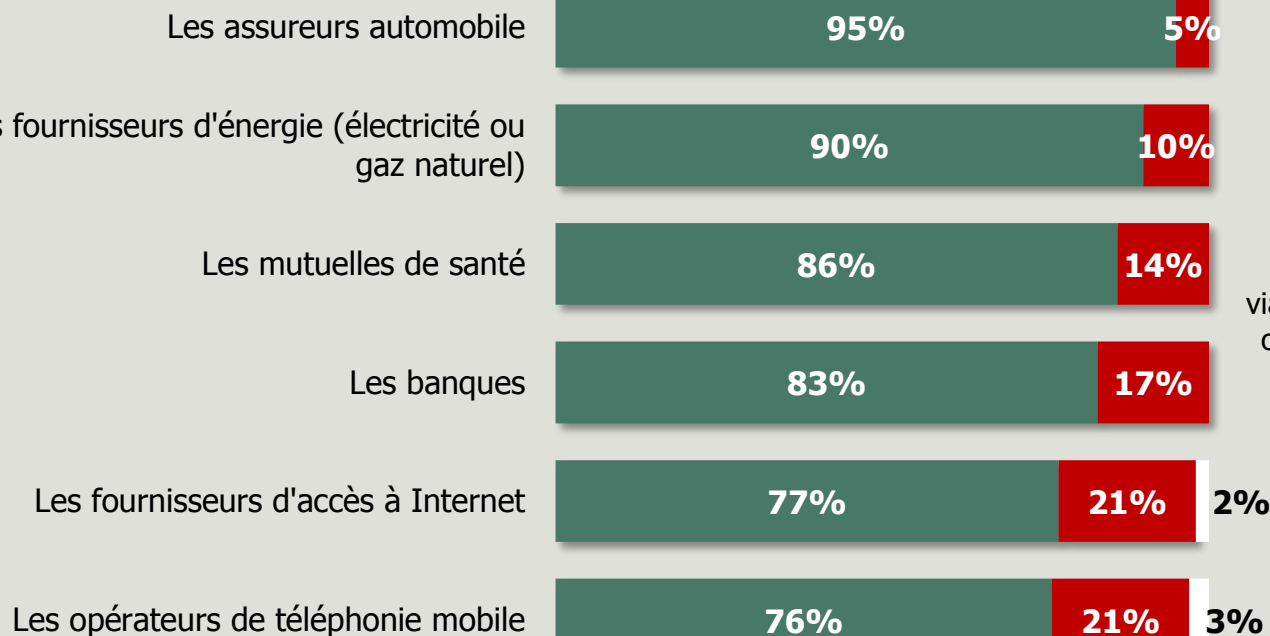
41 personnes, soit 4% de l'échantillon

42 personnes, soit 4% de l'échantillon

34 personnes, soit 3% de l'échantillon

40 personnes, soit 4% de l'échantillon

51 personnes, soit 5% de l'échantillon



**86%**  
des Français  
ayant souscrit une offre  
via un comparateur en ligne  
ont réalisé des économies



Oui



Non



NSP

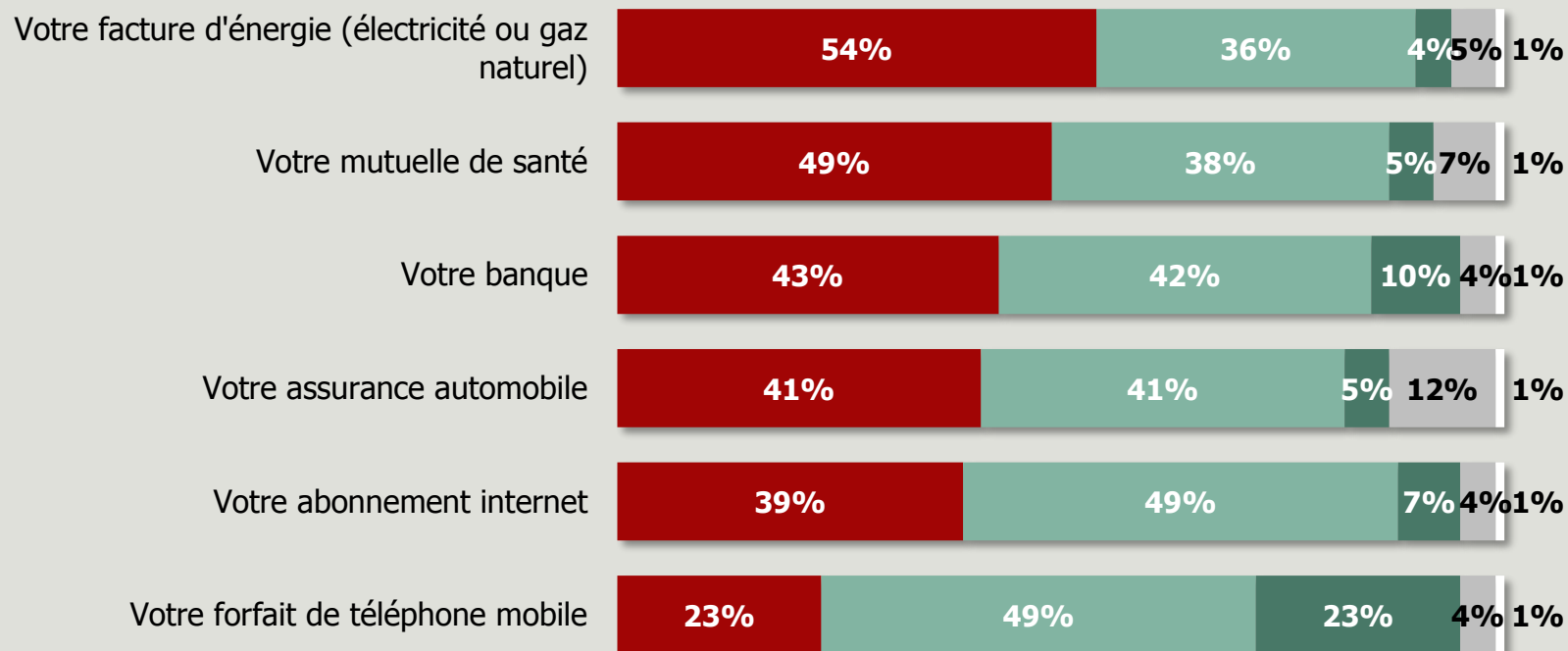
# L'appréciation des coûts liés à chaque poste de dépense

Question posée à tous



1010  
personnes

Pour vous aujourd'hui, chacun des postes de dépense suivants représente-t-il un coût trop important, un coût juste ou un coût bon marché ?



# L'appréciation des coûts liés à chaque poste de dépense

Question posée à tous



1010  
personnes

Pour vous aujourd'hui, chacun des postes de dépense suivants représente-t-il un coût trop important, un coût juste ou un coût bon marché ?

	% Trop important	Sexe		Âge					CSP			Revenus mensuels du foyer			
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs	<1000€	1000-1999€	2000-3499€	3500€ et plus
Votre facture d'énergie (électricité ou gaz naturel)	<b>54%</b>	52%	56%	45%	43%	61%	62%	48%	45%	61%	53%	50%	63%	53%	50%
Votre mutuelle de santé	<b>49%</b>	45%	53%	45%	42%	40%	53%	64%	44%	45%	57%	36%	55%	53%	50%
Votre banque	<b>43%</b>	42%	44%	27%	43%	46%	43%	48%	41%	41%	43%	41%	48%	42%	46%
Votre assurance automobile	<b>41%</b>	40%	41%	39%	51%	44%	39%	31%	42%	47%	35%	41%	45%	39%	42%
Votre abonnement internet	<b>39%</b>	36%	41%	31%	36%	44%	39%	37%	35%	42%	38%	40%	45%	35%	38%
Votre forfait de téléphone mobile	<b>23%</b>	21%	25%	29%	24%	24%	21%	23%	20%	26%	23%	29%	25%	24%	19%

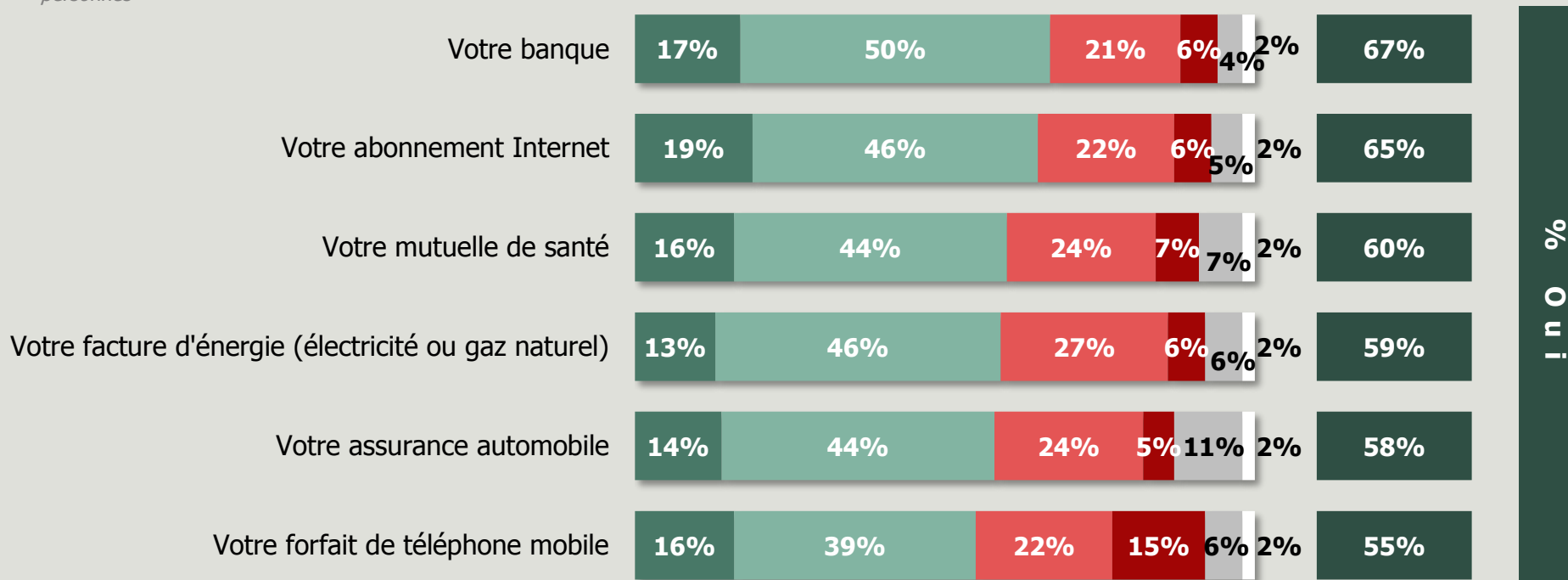
# Le sentiment sur l'existence d'une offre concurrentielle moins chère

Question posée à tous



1010 personnes

D'après vous, existe-t-il une offre d'un concurrent moins chère que celle que vous payez actuellement, avec les mêmes services inclus, dans les domaines suivants ?



**Oui, certainement**
 **Oui, probablement**
 **Non, probablement pas**
 **Non, certainement pas**
 **Vous n'utilisez pas ce service**
 **NSP**

# Le sentiment sur l'existence d'une offre concurrentielle moins chère

Question posée à tous



1010  
personnes

D'après vous, existe-t-il une offre d'un concurrent moins chère que celle que vous payez actuellement, avec les mêmes services inclus, dans les domaines suivants ?

	% Oui	Sexe		Âge					CSP			Revenus mensuels du foyer			
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs	<1000€	1000-1999€	2000-3499€	3500€ et plus
Votre banque	<b>67%</b>	67%	67%	59%	72%	66%	65%	70%	68%	68%	66%	49%	70%	68%	70%
Votre abonnement Internet	<b>65%</b>	65%	65%	57%	60%	63%	68%	72%	63%	65%	68%	57%	70%	66%	67%
Votre mutuelle de santé	<b>60%</b>	62%	59%	55%	61%	54%	63%	66%	61%	63%	60%	43%	60%	66%	66%
Votre facture d'énergie (électricité ou gaz naturel)	<b>59%</b>	61%	57%	61%	58%	59%	59%	61%	58%	63%	59%	55%	62%	57%	68%
Votre assurance automobile	<b>58%</b>	60%	57%	48%	63%	59%	58%	59%	62%	62%	54%	51%	59%	56%	68%
Votre forfait de téléphone mobile	<b>55%</b>	56%	54%	60%	57%	47%	59%	54%	55%	58%	54%	49%	56%	57%	57%

# Les freins au changement de fournisseur

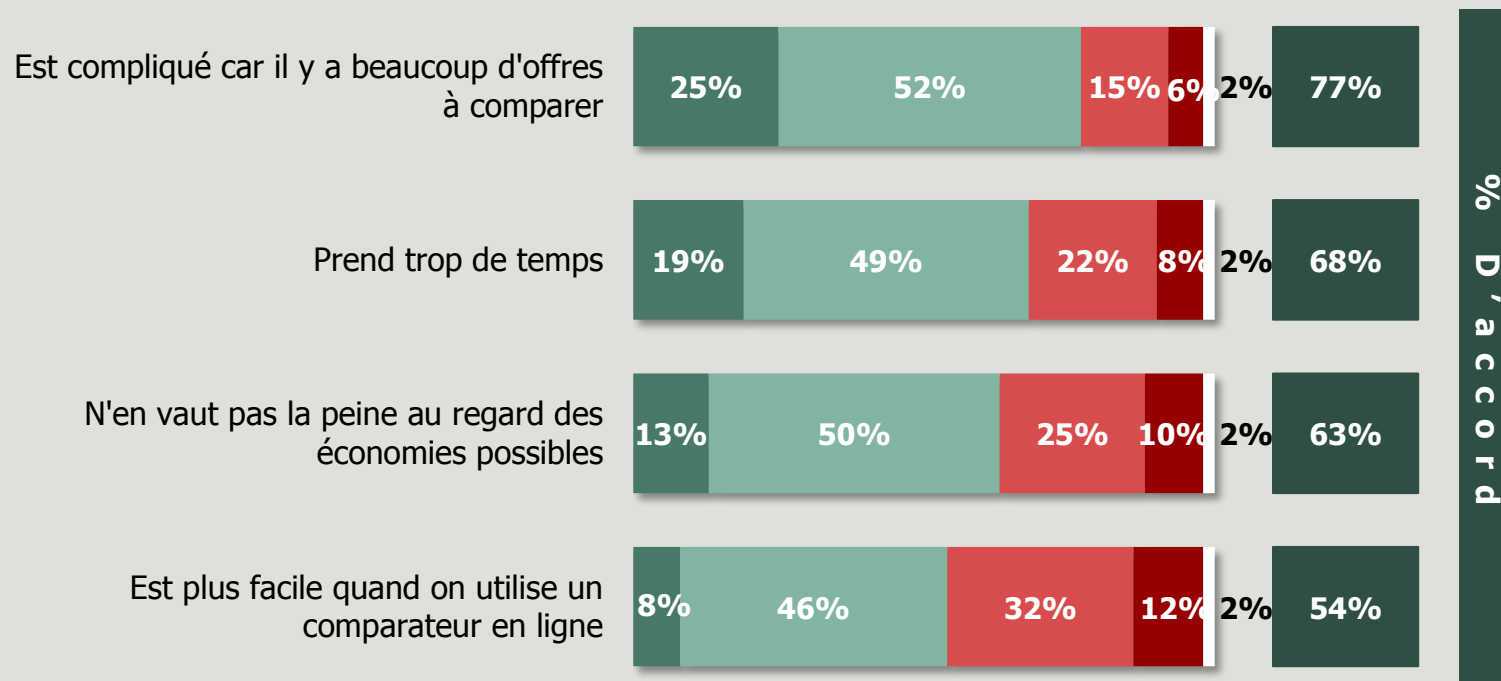
Question posée à tous



1010  
personnes

Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes à propos du changement de fournisseur pour vos besoins en énergie, en santé, en télécommunications, etc. ?

Changer de fournisseur...



Tout à fait d'accord

Plutôt d'accord

Plutôt pas d'accord

Pas du tout d'accord

NSP



# Les freins au changement de fournisseur

Question posée à tous



1010  
personnes

Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes à propos du changement de fournisseur pour vos besoins en énergie, en santé, en télécommunications, etc. ?

*Changer de fournisseur...*

	% D'accord	Sexe		Âge					CSP			Revenus mensuels du foyer				A souscrit au moins une offre via un comparateur	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs	<1000€	1000-1999€	2000-3499€	3500€ et plus	Oui	Non
Est compliqué car il y a beaucoup d'offres à comparer	<b>77%</b>	75%	80%	81%	81%	70%	77%	84%	77%	79%	77%	70%	74%	81%	76%	72%	78%
Prend trop de temps	<b>68%</b>	63%	72%	69%	81%	67%	62%	66%	73%	68%	63%	63%	64%	71%	68%	67%	68%
N'en vaut pas la peine au regard des économies possibles	<b>63%</b>	64%	63%	60%	55%	59%	68%	73%	61%	57%	70%	63%	61%	65%	65%	58%	64%
Est plus facile quand on utilise un comparateur en ligne	<b>54%</b>	53%	56%	52%	59%	54%	50%	56%	52%	56%	52%	55%	59%	51%	56%	76%	51%

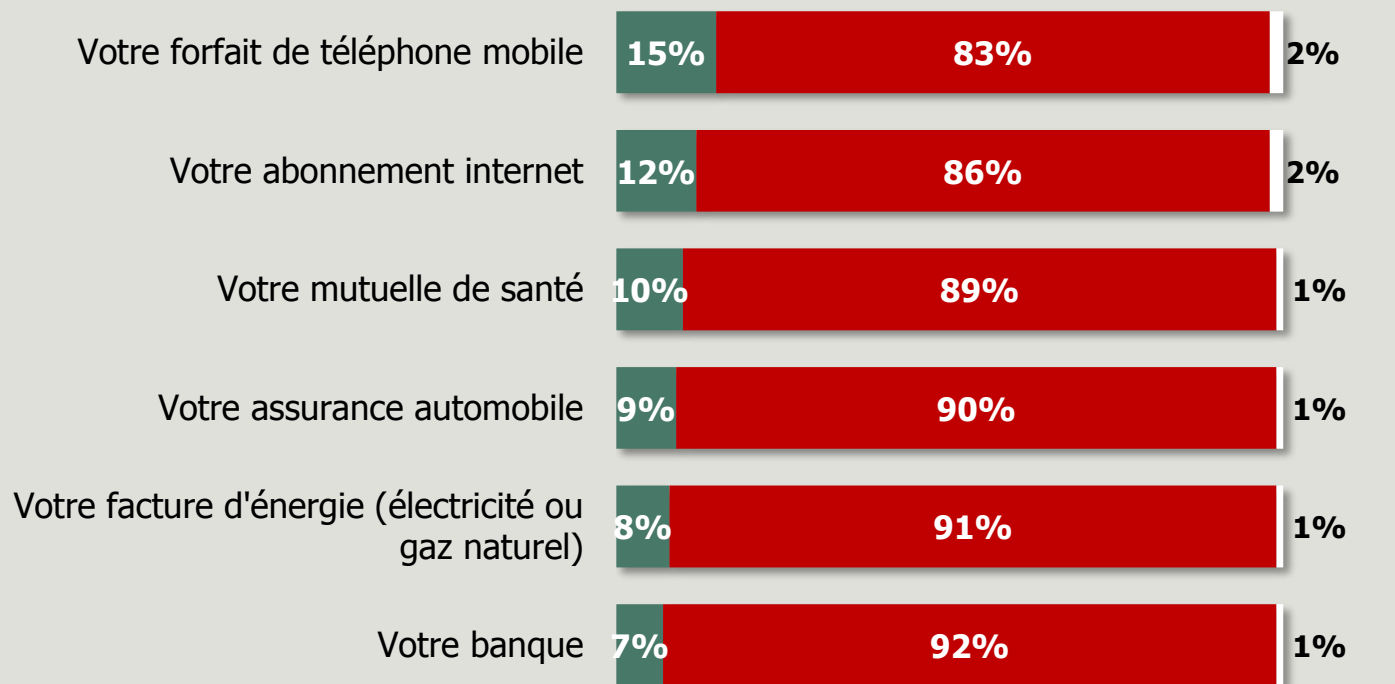
# Le changement de fournisseur après l'analyse des propositions concurrentielles

Question posée à tous



1010  
personnes

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous changé de fournisseur en découvrant qu'un concurrent proposait les mêmes services pour un prix inférieur ?



Oui



Non



NSP

# Le changement de fournisseur après l'analyse des propositions concurrentielles

## Question posée à tous



1010  
personnes

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous changé de fournisseur en découvrant qu'un concurrent proposait les mêmes services pour un prix inférieur ?

	% Oui	Sexe		Âge					CSP			Revenus mensuels du foyer				A utilisé un comparateur en ligne pour ce service
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs	<1000€	1000-1999€	2000-3499€	3500€ et plus	
Votre forfait de téléphone mobile	<b>15%</b>	16%	14%	28%	14%	13%	14%	14%	12%	18%	16%	19%	20%	14%	13%	36%
Votre abonnement internet	<b>12%</b>	12%	12%	19%	21%	11%	10%	6%	12%	14%	11%	14%	15%	11%	11%	27%
Votre mutuelle de santé	<b>10%</b>	12%	8%	17%	12%	8%	8%	8%	9%	12%	8%	9%	9%	10%	6%	35%
Votre assurance automobile	<b>9%</b>	10%	9%	19%	10%	10%	6%	6%	10%	12%	7%	11%	10%	7%	8%	32%
Votre facture d'énergie (électricité ou gaz naturel)	<b>8%</b>	8%	8%	13%	8%	9%	5%	7%	9%	8%	7%	11%	7%	7%	6%	39%
Votre banque	<b>7%</b>	7%	7%	18%	12%	6%	4%	2%	8%	8%	6%	8%	7%	6%	7%	31%

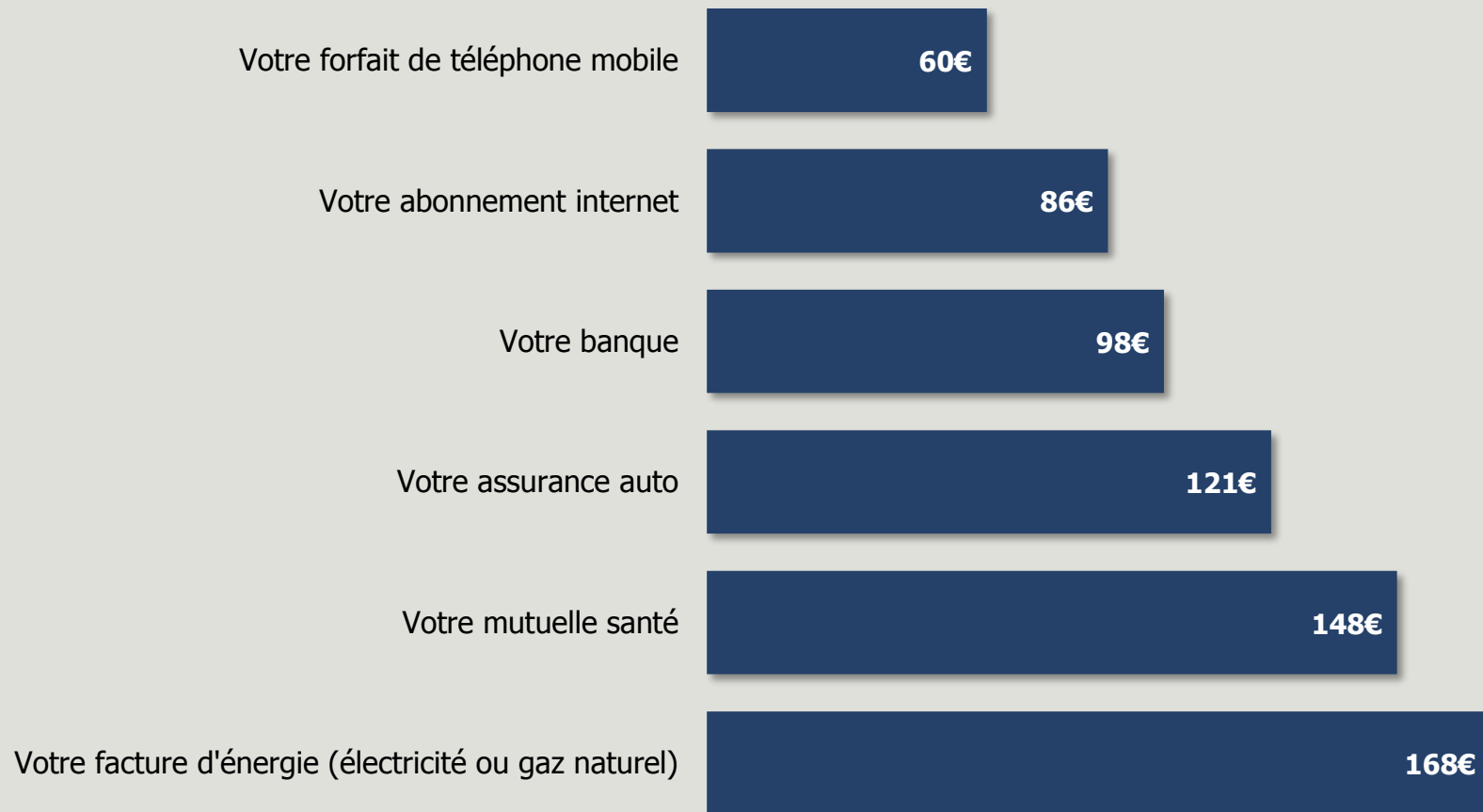
# Les économies à réaliser pour motiver un changement de fournisseur



1010  
personnes

Quelle somme d'argent devrait vous faire économiser un concurrent pour vous pousser à changer de fournisseur dans chacun des domaines suivants ?

*Une économie de ...€ par an*



# Les économies à réaliser pour motiver un changement de fournisseur



1010  
personnes

Quelle somme d'argent devrait vous faire économiser un concurrent pour vous pousser à changer de fournisseur dans chacun des domaines suivants ?

Une économie de ...€ par an

	Moyenne	Sexe		Âge					CSP			Revenus mensuels du foyer			
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs	<1000€	1000-1999€	2000-3499€	3500€ et plus
Votre forfait de téléphone mobile	<b>60€</b>	64€	56€	54€	72e	54€	67€	52€	66€	56€	59€	45€	64€	55€	69€
Votre abonnement internet	<b>86€</b>	90€	82€	59€	87€	74€	102€	95€	90€	68€	98€	68€	83€	84€	102€
Votre banque	<b>98€</b>	108€	89€	47€	82€	96€	108€	127€	96€	73€	119€	60€	92€	89€	128€
Votre assurance auto	<b>121€</b>	136€	108€	99€	110€	101€	153€	130€	131€	105€	129€	90€	102€	120€	153€
Votre mutuelle santé	<b>148€</b>	159€	138€	74€	81€	112€	212€	203€	134€	102€	197€	86€	121€	146€	209€
Votre facture d'énergie (électricité ou gaz naturel)	<b>168€</b>	187€	152€	99€	132€	143€	217€	206€	164€	139€	201€	122€	142€	166€	206€

# Les raisons qui feraient renoncer à changer de fournisseur malgré des prix concurrentiels plus attractifs

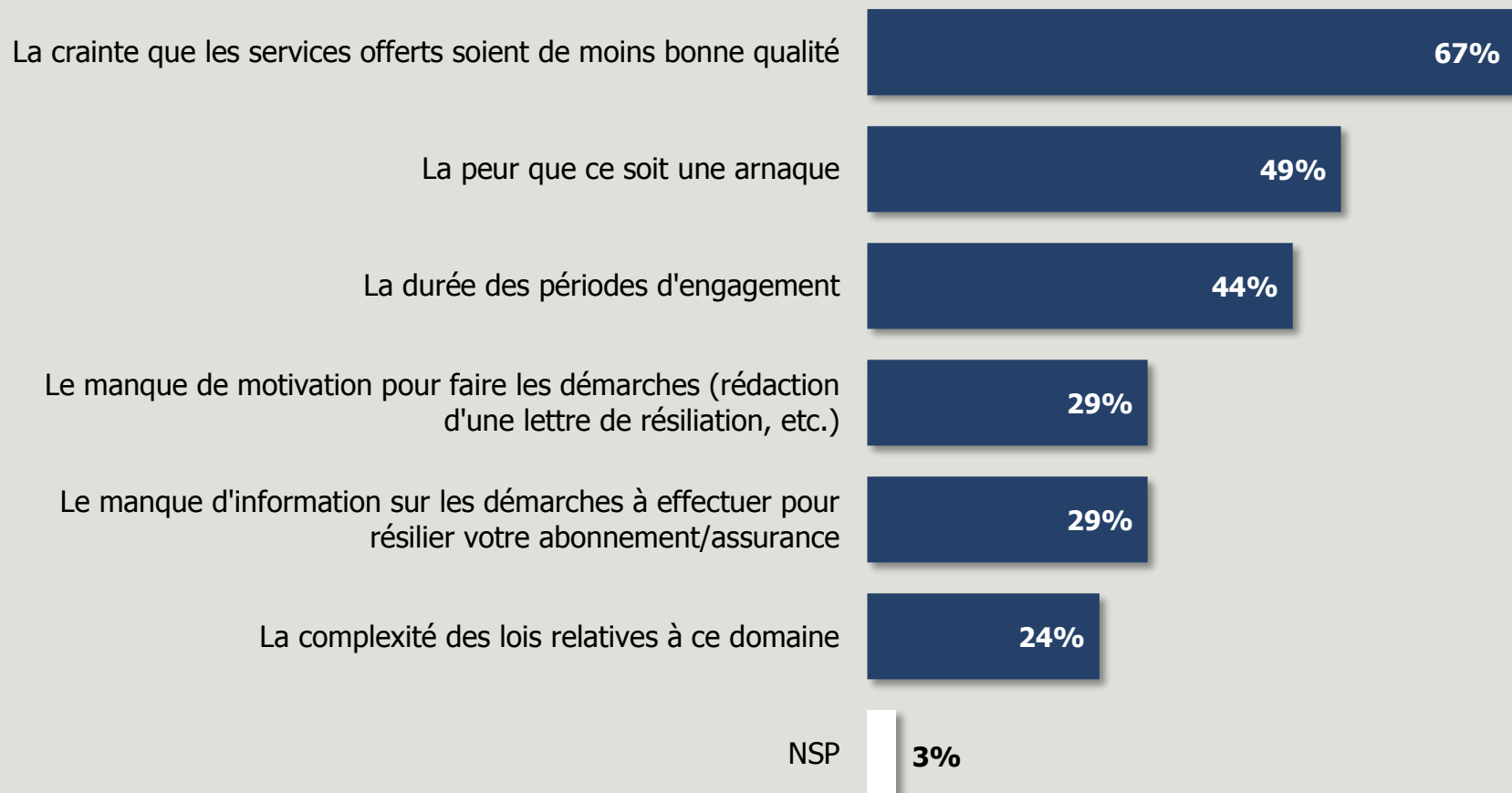
Question posée à tous



1010  
personnes

Si on vous démontrait qu'il existe des offres moins chères que celles que vous payez actuellement dans certains des domaines évoqués précédemment, quelles sont les raisons qui pourraient vous décourager de faire la démarche de changer de fournisseur ?

*Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%*



# Les raisons qui feraient renoncer à changer de fournisseur malgré des prix concurrentiels plus attractifs

Question posée à tous



1010  
personnes

Si on vous démontrait qu'il existe des offres moins chères que celles que vous payez actuellement dans certains des domaines évoqués précédemment, quelles sont les raisons qui pourraient vous décourager de faire la démarche de changer de fournisseur ?

*Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%*

	% Total	Sexe		Âge					CSP			Revenus mensuels du foyer			
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactifs	<1000€	1000-1999€	2000-3499€	3500€ et plus
La crainte que les services offerts soient de moins bonne qualité	<b>67%</b>	69%	66%	45%	57%	62%	75%	83%	60%	61%	79%	57%	66%	71%	74%
La peur que ce soit une arnaque	<b>49%</b>	47%	52%	43%	35%	46%	53%	63%	43%	42%	59%	47%	44%	51%	46%
La durée des périodes d'engagement	<b>44%</b>	42%	45%	30%	42%	39%	50%	51%	42%	40%	49%	37%	48%	41%	49%
Le manque de motivation pour faire les démarches (rédaction d'une lettre de résiliation, etc.)	<b>29%</b>	27%	31%	32%	33%	32%	25%	26%	31%	29%	27%	24%	27%	31%	32%
Le manque d'information sur les démarches à effectuer pour résilier votre abonnement/assurance	<b>29%</b>	29%	28%	36%	32%	27%	28%	23%	27%	33%	25%	32%	29%	30%	23%
La complexité des lois relatives à ce domaine	<b>24%</b>	22%	26%	27%	23%	22%	22%	27%	21%	22%	26%	27%	27%	25%	14%